



## سياسة منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

تم الاعتماد بمجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة مَعين والمُعتمد لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بكتاب تشكيل المجلس رقم NBM 015268 في تاريخ: ٢٠٢٣/١٢/١٤م والمعاد تشكيله بكتاب رقم EBM 018943 بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٩/٢٤م حتى تاريخ: ٢٠٢٧/١٢/١٤م



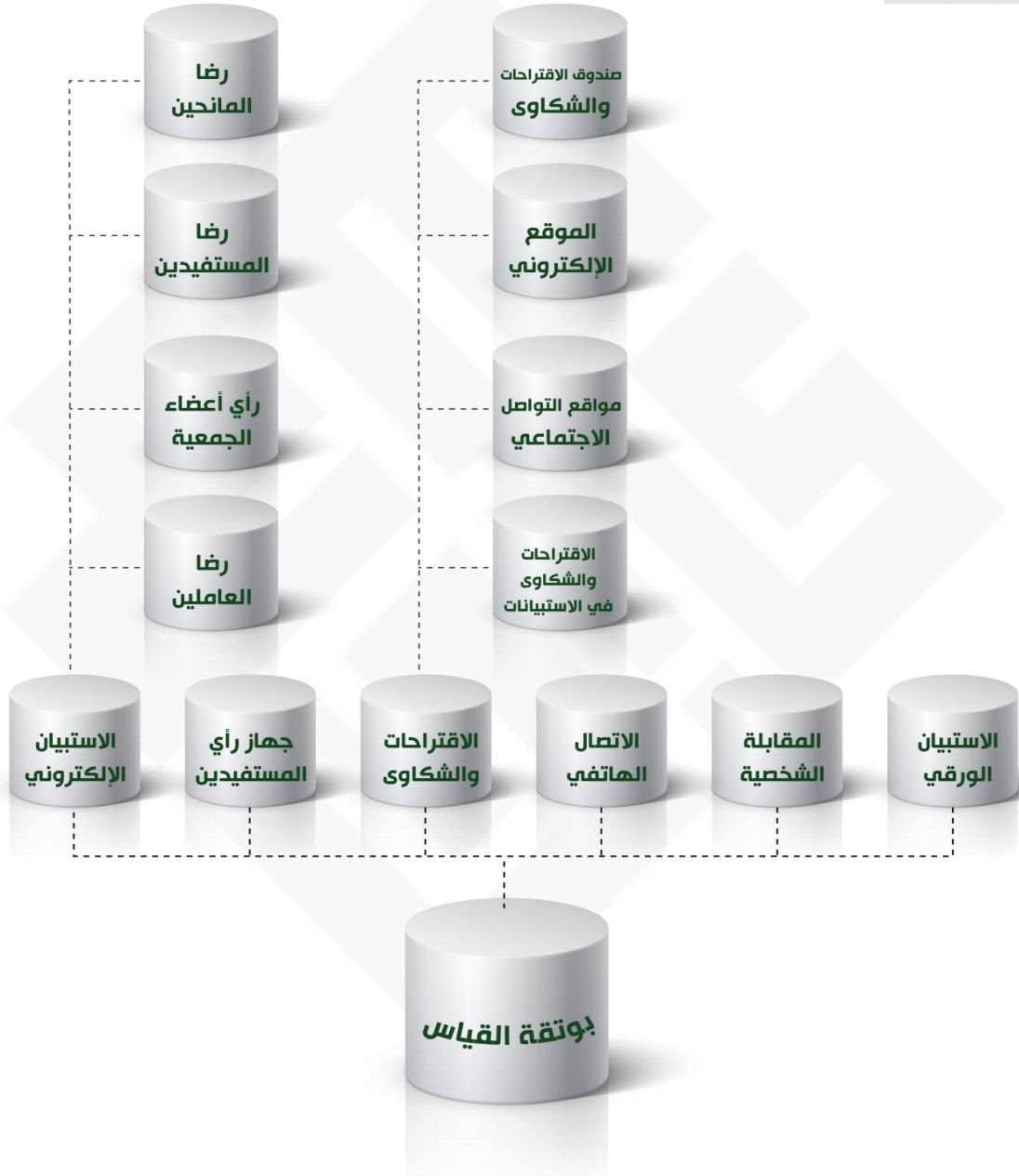
تم التحديث والاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم: ٠٢ - ٢٠٢٤م بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/١٢م، وبقرار إداري رقم: ٩٤-٢٠٢٤ بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/٢٥م

باركود الاطلاع على الاعتمادات والتعديلات





## الإطار العام للمنهجية





## منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



### تعريف ذوي المصلحة

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين)، وتم تحديدهم في هذه المنهجية بأنهم المستفيدون من خدمات الجمعية، والمانحون الذين يدعمون الجمعية، وأعضاء الجمعية العمومية، وأعضاء مجلس الإدارة، والعاملون بالجمعية.

### تعريف منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

يُقصد بها الخطوات والإجراءات التفصيلية المتبعة في قياس رأي ذوي المصلحة. وتشمل تلك الخطوات تحديد أداة القياس وتعريفها والهدف من استخدامها، وتحديد نطاق عملها والمسؤول من تطبيقها وإجراءات تطبيقها والفترة الزمنية لدورية تنفيذها.

### أداة القياس

يُقصد بها الوسيلة التي يتم بواسطتها قياس رأي ذوي المصلحة من خلال خطوات منظمة ومخطط لها، ومن تلك الوسائل الاستبيان الورقي والمقابلة الشخصية والاتصال الهاتفي وغيرها.

### التعريف

يُقصد به هنا تعريف الأداة التي يتم استخدامها في القياس.

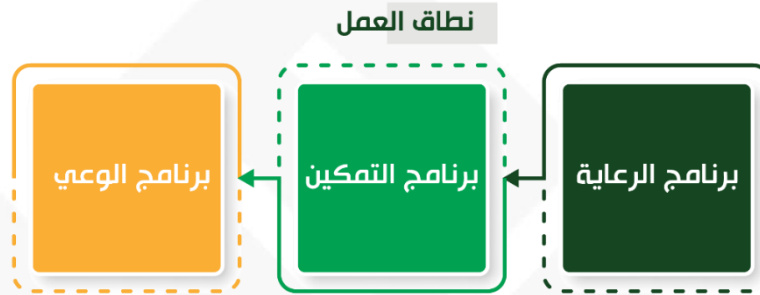
### الهدف

وهو تحديد الأهداف التي من أجلها تم بناء أداة القياس.



#### نطاق العمل

نطاق العمل هو البرامج التي يتم فيها استخدام أداة القياس، حيث تم تصميم أدوات قياس مناسبة لكل برنامج ولكل فئة من فئات المستفيدين حسب نوع الخدمة التي يتلقاها هذا المستفيد وكذلك حسب طبيعة المستفيد نفسه.



#### المسؤول

هو الموظف المسؤول من تطبيق أداة القياس.

#### المسؤول

| م. | البرنامج | المسؤول                       |
|----|----------|-------------------------------|
| 1. | الرعاية  | مدير ادارة التنمية الاجتماعية |
| 2. | التمكين  | مدير ادارة البرامج والتمكين   |
| 3. | الوعي    | مسؤولي البرامج                |

#### إجراءات التطبيق

هي وصف للخطوات التي يتم القيام بها لتطبيق عملية القياس، وتنقسم إلى إجراءات تتم لمرة واحدة كتصميم الأداة أو صنعها، وإجراءات متكررة بتكرار تنفيذ خدمات الجمعية.

#### دورية التنفيذ

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.



## منهجية أداة الاستبيان الورقي



### التعريف

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تُعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدمت لهم، ويعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد.

### الهدف

١. الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
٢. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٣. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.



#### إجراءات التطبيق:

##### ١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية – التمكين – الوعي).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري برامج (الرعاية – التمكين – الوعي).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير البرامج.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

##### ٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل عن موعد التنفيذ.
- يتم وضع الاستبيان ضمن أوراق المذكرة الخاصة بالمستفيدين.
- يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الجلسة الأخيرة.
- تنبيه المستفيدين بأن تسليم الشهادات مرتبط بتعبئتهم للاستبيان.
- يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئته من قبل المستفيدين.
- يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج اكسل.
- يتم استخراج النتائج بعد اكتمال إدخال البيانات.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

#### دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل برنامج يقام على حدة.
- يتم ذكر عدد البرامج التدريبية الثابتة التي تعقد بانتظام.



### نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)

| اسم الدورة    | المدرّب |
|---------------|---------|
| مكان انعقادها |         |
| مكان انعقادها |         |

| أولاً / المادة التدريبية |                                           |       |          |     | درجة التقييم |      |  |  |  |
|--------------------------|-------------------------------------------|-------|----------|-----|--------------|------|--|--|--|
| م.                       | الموضوع                                   | ممتاز | جيد جداً | جيد | مقبول        | ضعيف |  |  |  |
| 1.                       | أهداف موضوعات الدورة.                     |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 2.                       | ملائمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.  |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 3.                       | أهداف الدورة تتناول قضية أسرية.           |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 4.                       | المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.  |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 5.                       | مدى توافق الأنشطة التدريبية مع الموضوعات. |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 6.                       | أنصح بتقديم الدورة للأزواج أيضاً.         |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 7.                       | سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية. |       |          |     |              |      |  |  |  |
| 8.                       | جاذبية الإخراج العام للمادة العلمية.      |       |          |     |              |      |  |  |  |



| درجة التقييم |                                                |       |          |     | ثانياً/ المدرب |      |
|--------------|------------------------------------------------|-------|----------|-----|----------------|------|
| م.م          | الموضوع                                        | ممتاز | جيد جداً | جيد | مقبول          | ضعيف |
| 1.           | تمكن المدرب من موضوع الدورة.                   |       |          |     |                |      |
| 2.           | قدرته على توصيل المعلومات.                     |       |          |     |                |      |
| 3.           | مهارته في عرض موضوع الدورة.                    |       |          |     |                |      |
| 4.           | قدرته على ربط موضوعات الدورة بالواقع الأسري.   |       |          |     |                |      |
| 5.           | قدرته على إدارة الحوار.                        |       |          |     |                |      |
| 6.           | قدرته على تحفيز المتدربين.                     |       |          |     |                |      |
| 7.           | استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب.              |       |          |     |                |      |
| 8.           | مهارته في إدارة الوقت.                         |       |          |     |                |      |
| 9.           | مهارته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين. |       |          |     |                |      |
| 10.          | وضوح الصوت وسلامة اللغة.                       |       |          |     |                |      |

| درجة التقييم |                                                          |       |          |     | ثالثاً/ البيئة التدريبية |      |
|--------------|----------------------------------------------------------|-------|----------|-----|--------------------------|------|
| م.م          | الموضوع                                                  | ممتاز | جيد جداً | جيد | مقبول                    | ضعيف |
| 1.           | القاعة التدريبية وتجهيزاتها (الإضاءة، التهوية، الأجهزة). |       |          |     |                          |      |
| 2.           | تنظيم المتدربين داخل القاعة التدريبية.                   |       |          |     |                          |      |
| 3.           | الخدمات المساندة ( الضيافة ، الاستراحة).                 |       |          |     |                          |      |



| درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى) |   |   |   |   | رابعاً/ جودة خدمة التدريب                                                | م. |
|----------------------------------|---|---|---|---|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 0                                | 1 | 2 | 3 | 4 | الموضوع                                                                  |    |
|                                  |   |   |   |   | 1. مستوى سهولة الوصول إلى خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.            |    |
|                                  |   |   |   |   | 2. مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.    |    |
|                                  |   |   |   |   | 3. مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم. |    |
|                                  |   |   |   |   | 4. مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.  |    |
|                                  |   |   |   |   | 5. مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم.    |    |
|                                  |   |   |   |   | 6. مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب بجمعية البر بأم الدوم. |    |
|                                  |   |   |   |   | 7. مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.                     |    |
|                                  |   |   |   |   | 8. مدى معالجة شكاوى المستفيدين.                                          |    |
|                                  |   |   |   |   | 9. مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات.                                    |    |
|                                  |   |   |   |   | 10. التقييم العام لجودة الخدمة .                                         |    |

للملاحظات:

.....

للاقتراحات:

.....

للكاوى:

.....



## منهجية أداة المقابلة الشخصية



### التعريف:

المقابلة الشخصية هي محادثة بين مسؤول القياس من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له، وتتم المحادثة عبر مجموعة من الأسئلة من المسؤول التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.

### الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٢. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

### نطاق العمل:

برنامج الوعي

برنامج التمكين

برنامج الرعاية



المسؤول:

| المسؤول                       | البرنامج | م. |
|-------------------------------|----------|----|
| مدير ادارة التنمية الاجتماعية | الرعاية  | 1. |
| مدير ادارة البرامج والتمكين   | التمكين  | 2. |
| مسؤولي البرامج                | الوعي    | 3. |

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
    - كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية – التمكين – الوعي).
    - عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري برامج (الرعاية – التمكين – الوعي).
    - عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على المدير التنفيذي.
    - اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى المقابلة الشخصية.
  ٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:
    - يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
    - تُجرى المقابلات بمعدل مقابلة واحدة كل ٥ أيام عمل على مدار الشهر.
    - يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مركز البحوث واستطلاع الرأي، ويتم الرجوع إليه من أخصائي استطلاع الرأي في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
    - يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
    - يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
    - رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
    - إرسال نتائج المقابلات إلى المدير التنفيذي.
    - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.
- دورية التنفيذ:
- يتم تنفيذ المقابلة الشخصية ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج من البرامج المحددة.



## نموذج أداة المقابلة الشخصية (2)

**(أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟**

الخدمة هي:
الرعاية الاجتماعية
البرامج والمشاريع
التدريب
الإرشاد بالمقابلة

**(أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟**

الموضوع
مناسبة جدًا
مناسبة
تحتاج إلى تحسين
غير مناسبة
غير مناسبة جدًا

**(ج) ما مدى جودة الخدمة ؟**

| م.  | الموضوع                                          | درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى) |   |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|---|
|     |                                                  | 0                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة                    |                                  |   |   |   |   |   |
| 2.  | مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة            |                                  |   |   |   |   |   |
| 3.  | مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة         |                                  |   |   |   |   |   |
| 4.  | مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة          |                                  |   |   |   |   |   |
| 5.  | مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة            |                                  |   |   |   |   |   |
| 6.  | مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة         |                                  |   |   |   |   |   |
| 7.  | مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين |                                  |   |   |   |   |   |
| 8.  | مدى معالجة شكاوى المستفيدين                      |                                  |   |   |   |   |   |
| 9.  | مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات                |                                  |   |   |   |   |   |
| 10. | التقييم العام لجودة الخدمة                       |                                  |   |   |   |   |   |



(د) هل لديك ملاحظة , اقتراح , شكوى حول الخدمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## منهجية أداة الاتصال الهاتفي



### التعريف:

الاتصال الهاتفي هو محادثة بين مسؤول القياس من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له، وتتم المحادثة عبر مجموعة من الأسئلة من الموظف التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.

### الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٢. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

### نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

### المسؤول:

| م. | البرنامج | المسؤول                       |
|----|----------|-------------------------------|
| 1. | الرعاية  | مدير ادارة التنمية الاجتماعية |
| 2. | التمكين  | مدير ادارة البرامج والتمكين   |
| 3. | الوعي    | مسؤولي البرامج                |



#### إجراءات التطبيق:

##### ١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقًا لمتطلبات كل برنامج.
- عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج.
- عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير البرامج.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى الاتصال الهاتفي.

##### ٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- يقوم أخصائي استطلاع الرأي بتحديد ٤ مستفيدين عشوائيًا لكل برنامج في كل شهر.
- تُجرى الاتصالات بمعدل اتصال واحد كل ٤ أيام على مدار الشهر.
- يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تم الاتصال بهم في كشف آخر حتى لا يتكرر الاتصال بهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مركز البحوث واستطلاع الرأي، ويرجع إليه أخصائي استطلاع الرأي في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
- يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضحًا بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاتصالات إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

#### دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج.



### نموذج أداة الاتصال الهاتفي (3)

| أولاً: خدمة الإرشاد الهاتفي               |                          |                         |  |  |  |
|-------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--|--|--|
| ما مدى الاستفادة من الاستشارة المقدمة لك؟ |                          |                         |  |  |  |
| غير مرضية<br>(3) اضغط الرقم               | متوسطة<br>(2) اضغط الرقم | عالية<br>(1) اضغط الرقم |  |  |  |

| ثانياً: بقية خدمات الجمعية                                                          |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| أ) ما الخدمة المقدمة لك؟ .....                                                      |   |   |   |   |   |
| اختر الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (0) المستوى الأدنى ويمثل الرقم (5) المستوى الأعلى |   |   |   |   |   |
| 0                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ب) ما مدى استفادتك من الخدمة المقدمة لك؟                                            |   |   |   |   |   |
| ج) هل لديك ملاحظة أو اقتراح أو شكوى؟                                                |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |
| .....                                                                               |   |   |   |   |   |



## منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



### التعريف:

أداة الاقتراحات والشكاوى هي وسيلة من وسائل معرفة آراء وشكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية حيث تناح الفرصة للمستفيد لكتابة كل ما يخطر بباليه من مقترحات وشكاوى بحرية وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

### الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
٢. إتاحة الفرصة للمستفيدين لتقديم شكاوهم بسرية تامة.
٣. الاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين.
٤. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

### نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

### المسؤول:

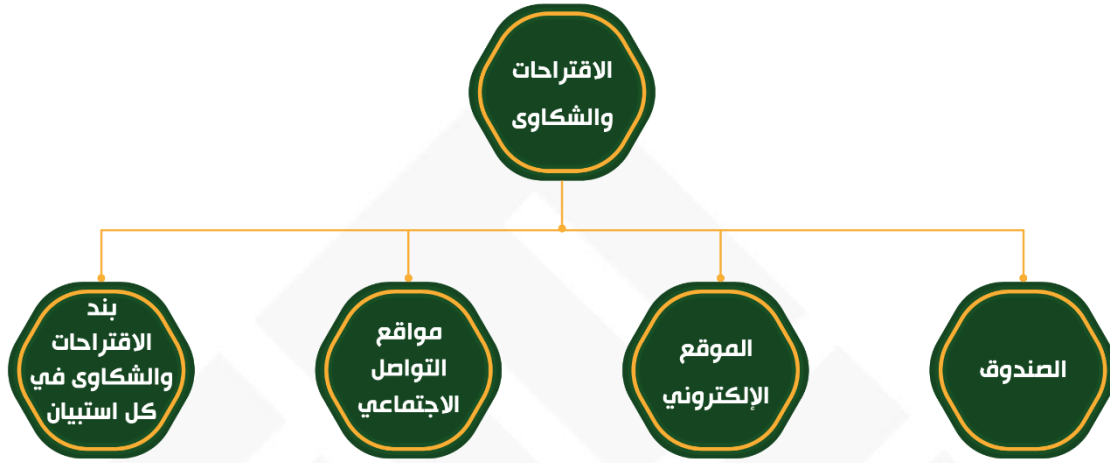
| م. | المسؤول      |
|----|--------------|
| ١. | مجلس الإدارة |

### إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
  - تم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد طوابق مبنى الجمعية بدايةً من الطابق الأرضي في قسم الرجال والنساء.
  - تم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقتراحات والشكاوى.
  - تم حفظ مفاتيح الصناديق عند السكرتير التنفيذي.
  - تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
  - تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.



٢. آلية الاقتراحات والشكاوى:



إجراءات التطبيق:

١. إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:
  - تُوضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
  - يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى السكرتير التنفيذي.
  - يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
  - يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
  - إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
  - تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية.
  - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.
٢. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:
  - يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
  - يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
  - يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية في الجمعية.
  - إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
  - تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
  - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.



٣. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:
- يقوم أخصائي الإعلام والنشر بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضاً على الاقتراحات والشكاوى على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة يومية.
  - يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
  - يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
  - يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
  - يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
  - إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
  - تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، ثم العرض على مجلس الإدارة.
  - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤. إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:
- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
  - يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
  - يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
  - إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
  - تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
  - إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

#### دورية التنفيذ:

- يتم مراجعة صندوق الشكاوى والمقترحات مرة واحدة كل أسبوع.
- يتم مراجعة مدخلات المستفيدين في الرابط الإلكتروني بموقع الجمعية مرة واحدة كل أسبوع.



#### أداة الاقتراحات والشكاوى (4)

##### نموذج الاقتراحات والشكاوى

###### اقتراح

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

###### شكاوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## منهجية أداة جهاز رأي ذوي المصلحة



### التعريف:

جهاز رأي المستفيدين هو جهاز إلكتروني يتم من خلاله عرض شاشة تحتوي على وجوه معيّنة عن الرضا أو عدم الرضا بمستويات مختلفة يقوم المستفيد بالضغط على أيقونة الوجه الذي يعبر عن مستوى رضاه عن الخدمة.

### الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.

٢. إتاحة الفرصة للمستفيدين للتعبير عن مستوى رضاهم.

٣. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

### إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

▪ يتم شراء ٢ أجهزة بحيث يكون جهاز لقسم الرجال، وجهاز واحد للقسم النسائي.

▪ يتم تسليم الجهاز كعهدة للموظف المسؤول في كل برنامج أو إدارة.

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

▪ يقوم الموظف المسؤول بعرض الجهاز على المستفيد بعد انتهاء الخدمة مباشرة.

▪ يقوم الموظف المسؤول برفع نتائج التقييم لمدير البرنامج.

▪ إرسال نتائج التقييم إلى المدير التنفيذي ثم العرض على مجلس الإدارة.

▪ إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

### دورية التنفيذ:

▪ يتم مراجعة نتائج التقييم من خلال الجهاز بنهاية كل شهر.



نموذج أداة جهاز رأي ذوي المصلحة (٥)





## منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



### التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المُرسلة إلكترونياً عبر وسائط الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تُعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين من ذوي المصلحة، ويعتبر الاستبيان الإلكتروني من الأدوات التي يمكن تطبيقها في أي وقت دون التقيد بزمان ما، عدا إذا كان مقدم الخدمة يرغب في إنهائه في وقت معين فيمكنه عمل ذلك بإغلاق الرابط الإلكتروني للاستبيان.

### الهدف:

- الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
- الحصول على ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.
- قياس مدى رضا ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.

### نطاق العمل:





المسؤول:

| م. | البرنامج                                    | المسؤول                         |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. | قياس رضا المانحين                           | أخصائي تنمية الموارد            |
| 2. | قياس رضا المستفيدين                         | مدير إدارة التنمية الاجتماعية   |
| 3. | رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) | المدير التنفيذي                 |
| 4. | قياس رضا العاملين                           | السكرتير التنفيذي ومنفذ البرامج |

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
    - تم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين , المستفيدين , أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة – العاملين).
    - عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
    - عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي.
    - اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
    - تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
    - الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
    - حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب
  - (إدارة تنمية الموارد – إدارة العلاقات والاعلام – السكرتير التنفيذي – أعضاء مجلس الإدارة).
  ٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:
    - يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوال المستفيدين.
    - بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى أخصائي الاتصال والتوعية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
    - يقوم أخصائي الاتصال والتوعية بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير التنفيذي، الإدارة المالية، مدير الرعاية الاجتماعية، مدير تنمية الموارد، مدير البرامج، الإدارة القانونية، مجلس الإدارة).
    - يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
    - يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
    - رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
    - إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
    - إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع لمجلس الإدارة.
- دورية التنفيذ:
- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.



نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني (أ/٦)  
استبيان قياس رضا المانحين

### ابدأ الاستبيان

#### حدد الجهة

☐ مؤسسة ☐ أوقاف ☐ رجل أعمال ☐ إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات

#### بيانات التواصل

اسم الجهة:

الاسم:

الجوال:

الهاتف الثابت:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

#### ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟

☐ الجوال ☐ الهاتف الثابت ☐ الفاكس ☐ البريد الإلكتروني

#### كيف تعرفت على الجمعية؟

☐ الإذاعة ☐ التلفزيون ☐ إعلانات الطرق

☐ الحملات التوعوية ☐ المعارف والأصدقاء ☐ مواقع التواصل



تهتم جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين) ببناء جسر من التواصل الدائم والفعال مع شركائها ، وتسعى الجمعية إلى التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل ، حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع آراء شركائها لتطوير خدماتها ليكون له أثر في خدمة المجتمع.



التواصل المباشر



الهاتف



البريد الإلكتروني

1

طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:

★  
1

★  
2

★  
3

★  
4

★  
5

2

ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل ؟

★  
1

★  
2

★  
3

★  
4

★  
5

3

ما مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية ؟

★  
ضعيف

★

★  
متوسط

★

★  
عالٍ

4

ما درجة الاجابة على استفساراتكم وطلباتكم ؟

★  
ضعيف

★

★  
متوسط

★

★  
عالٍ

5

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟

★  
1

★  
2

★  
3

★  
4

★  
5

6

هل تقوم الجمعية باطلاعكم على طرق صرف الدعم المقدم منكم ؟

★  
1

★  
2

★  
3

★  
4

★  
5

7

هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح ؟



8  
هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات  
الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟

1 2 3 4 5

9  
هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة  
بشكل كاف؟

1 2 3 4 5

10  
هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟

1 2 3 4 5

11  
بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية؟

|             |   |   |   |   |      |   |   |   |   |                |
|-------------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|----------------|
| 0           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10             |
| غير<br>راضٍ |   |   |   |   | راضي |   |   |   |   | راضي<br>تماماً |

submit



استبيان قياس رضا المستفيدين (٦/ب)

تسعى جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين) لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها ومن خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

ابدأ الاستبيان

1 الاسم: \_\_\_\_\_

2 الجوال: \_\_\_\_\_

3 البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

4

كيف تعرفت على الجمعية؟

☐ خدمة الرعاية الاجتماعية

☐ العلاقات والإعلام

☐ برامج الوعي

☐ وسائل التواصل \_ سناب شات - تويتر - فيسبوك.

☐ المشاريع والبرامج

☐ خدمات التدريب

5



1



2



3



4



5

ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟



التواصل المباشر



الهاتف



البريد الإلكتروني

6

ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟



1



2



3



4



5

ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟

7



★

★

★

★

★

**8**

ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟

★

★

★

★

★

**9**

ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

★

★

★

★

★

**10**

ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

★

★

★

★

★

**11**

ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

★

★

★

★

★

**12**

ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

**13**

ما مدى تقييمك للقيم الحاكمة للجمعية؟

★

★

★

★

★

**1**

المصداقية

★

★

★

★

★

**2**

الشفافية



3

الإلتزام

★

ضعيف

★

متوسط

★

عالٍ

4

التعاون

★

ضعيف

★

متوسط

★

عالٍ

5

التحفيز

★

ضعيف

★

متوسط

★

عالٍ

14

ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟

|          |   |   |   |   |      |   |   |   |   |             |
|----------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|-------------|
| 0        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10          |
| غير راضٍ |   |   |   |   | راضي |   |   |   |   | راضي تماماً |

submit



استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) (٦/ج)

### ابدأ الاستبيان

1 الاسم: \_\_\_\_\_

2 الجوال: \_\_\_\_\_

3 البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

4



1



2



3



4



5

هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة  
بشكل كافٍ؟

5



1



2



3



4



5

ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من  
الجمعية؟

6



1



2



3



4



5

ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من  
الجمعية؟

7

ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

ضعيف

متوسط

عالٍ

8

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

ضعيف

متوسط

عالٍ



9



1



2



3



4



5

هل تقوم الجمعية باطلاعكم على  
إنجازاتها بشكل دوري؟

10



1



2



3



4



5

ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات  
الجمعية؟

11

مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:



ضعيف



متوسط



عالٍ

المصداقية



ضعيف



متوسط



عالٍ

الشفافية



ضعيف



متوسط



عالٍ

الإلتزام



ضعيف



متوسط



عالٍ

التعاون



ضعيف



متوسط



عالٍ

التحفيز



12

ما مدى تقييمك لأداء الجمعية في الجوانب التالية:

|           |   |            |   |           |                  |
|-----------|---|------------|---|-----------|------------------|
| ☆<br>ضعيف | ☆ | ☆<br>متوسط | ☆ | ☆<br>عالٍ | الأداء الاجتماعي |
| ☆<br>ضعيف | ☆ | ☆<br>متوسط | ☆ | ☆<br>عالٍ | الأداء المؤسسي   |
| ☆<br>ضعيف | ☆ | ☆<br>متوسط | ☆ | ☆<br>عالٍ | الأداء الاقتصادي |

13

بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟

|          |   |   |   |   |      |   |   |   |   |             |
|----------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|-------------|
| 0        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10          |
| غير راضٍ |   |   |   |   | راضي |   |   |   |   | راضي تماماً |

submit



استبيان قياس رضا العاملين (د/٦)

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبيان على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية، نأمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية، علماً أن ما يرد من إجابات في هذا الاستبيان سيكون لأغراض تقييم الخدمات وتطويرها وليس له أي مردود سلبى عليك حيث إن تجميع وتحليل هذه الاستبيانات يتم التعامل معها بكل سرية.

ابدأ الاستبيان

1 الاسم:

2 الإدارة:

3 الوظيفة:

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية ، حيث أن جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير.

Continue

4

بخصوص عملك:

| 0           | 1 | 2                 | 3 | 4              |                                                                        |
|-------------|---|-------------------|---|----------------|------------------------------------------------------------------------|
| لا تعني شيء |   |                   |   | تعني كل شيء    | ماذا تعني وظيفتك بالنسبة لك ؟                                          |
| لا يوجد     |   | متوسط             |   | تحدي           | ما هي درجة التحدي في عملك ؟                                            |
| لا يوجد     |   | يوجد ويحتاج تعديل |   | يوجد بشكل واضح | هل يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية ؟ |



|              |   |                                     |   |                           |                                                |
|--------------|---|-------------------------------------|---|---------------------------|------------------------------------------------|
| 0<br>لا يوجد | 1 | 2<br>يوجد<br>ويحتاج<br>تعديل        | 3 | 4<br>يوجد<br>بشكل<br>واضح | هل يوجد وضوح في إجراءات العمل<br>في إدارتك؟    |
| 0<br>لا يوجد | 1 | 2<br>يوجد بعض<br>الخلط في<br>المهام | 3 | 4<br>واضح<br>تماما        | ما مدى وضوح مهامك وأهدافك؟                     |
| 0<br>لا يوجد | 1 | 2<br>متوسط                          | 3 | 4<br>ضغط<br>عالٍ          | ما مستوى الضغط الذي تشعر به في<br>عملك؟        |
| 0<br>لا      | 1 | 2                                   | 3 | 4<br>نعم                  | هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك<br>العلمية؟          |
| 0<br>ضعيف    | 1 | 2<br>متوسط                          | 3 | 4<br>عالٍ                 | ما هي مقدرتك على التوازن بين<br>العمل والأسرة؟ |
| 0<br>ضعيف    | 1 | 2<br>متوسط                          | 3 | 4<br>عالٍ                 | إلى أي مدى تشعر بالراحة في<br>وظيفتك؟          |

5

الاتصال والتواصل:



|               |   |            |   |                  |                                                                             |
|---------------|---|------------|---|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 0<br>غير واضح | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>واضح تماماً | من وجهة نظرك ما هي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية؟               |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ        | ما هي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟                         |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ        | ما مدى شعورك بأن آرائك وأفكارك مهمة داخل الجمعية؟                           |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ        | هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري؟                                               |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ        | هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟                 |
| 0<br>لا       | 1 | 2<br>عادة  | 3 | 4<br>نعم         | هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟ |

6

### فرص الترقى والارتقاء المهني:

|               |   |                     |   |                |                                               |
|---------------|---|---------------------|---|----------------|-----------------------------------------------|
| 0<br>غير مهتم | 1 | 2<br>متوسط الاهتمام | 3 | 4<br>مهتم جداً | ما هي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير أدائك؟ |
| 0<br>لا       | 1 | 2<br>عادة           | 3 | 4<br>نعم       | هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد؟        |



|              |   |            |   |           |                                                         |
|--------------|---|------------|---|-----------|---------------------------------------------------------|
| 0<br>لا يوجد | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ | ما مدى احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى؟   |
| 0<br>لا يوجد | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ | ما مدى شعورك بالأمان الوظيفي؟                           |
| 0<br>لا      | 1 | 2          | 3 | 4<br>نعم  | هل لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين؟ |

7

### الرؤية والرسالة:

|               |   |            |   |                |                                                  |
|---------------|---|------------|---|----------------|--------------------------------------------------|
| 0<br>غير واضح | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>واضح جداً | ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك؟  |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ      | ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية؟     |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ      | ما مدى شعورك بأن أهدافك تتماشى مع أهداف الجمعية؟ |
| 0<br>ضعيف     | 1 | 2<br>متوسط | 3 | 4<br>عالٍ      | ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح؟  |

8

### بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



9

أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟



بيئة العمل



المكافآت والمزايا



التطوير الوظيفي



العلاقة الجيدة

أخيراً، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير

OK