

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

بجمعية المودة للتنمية الأسرية

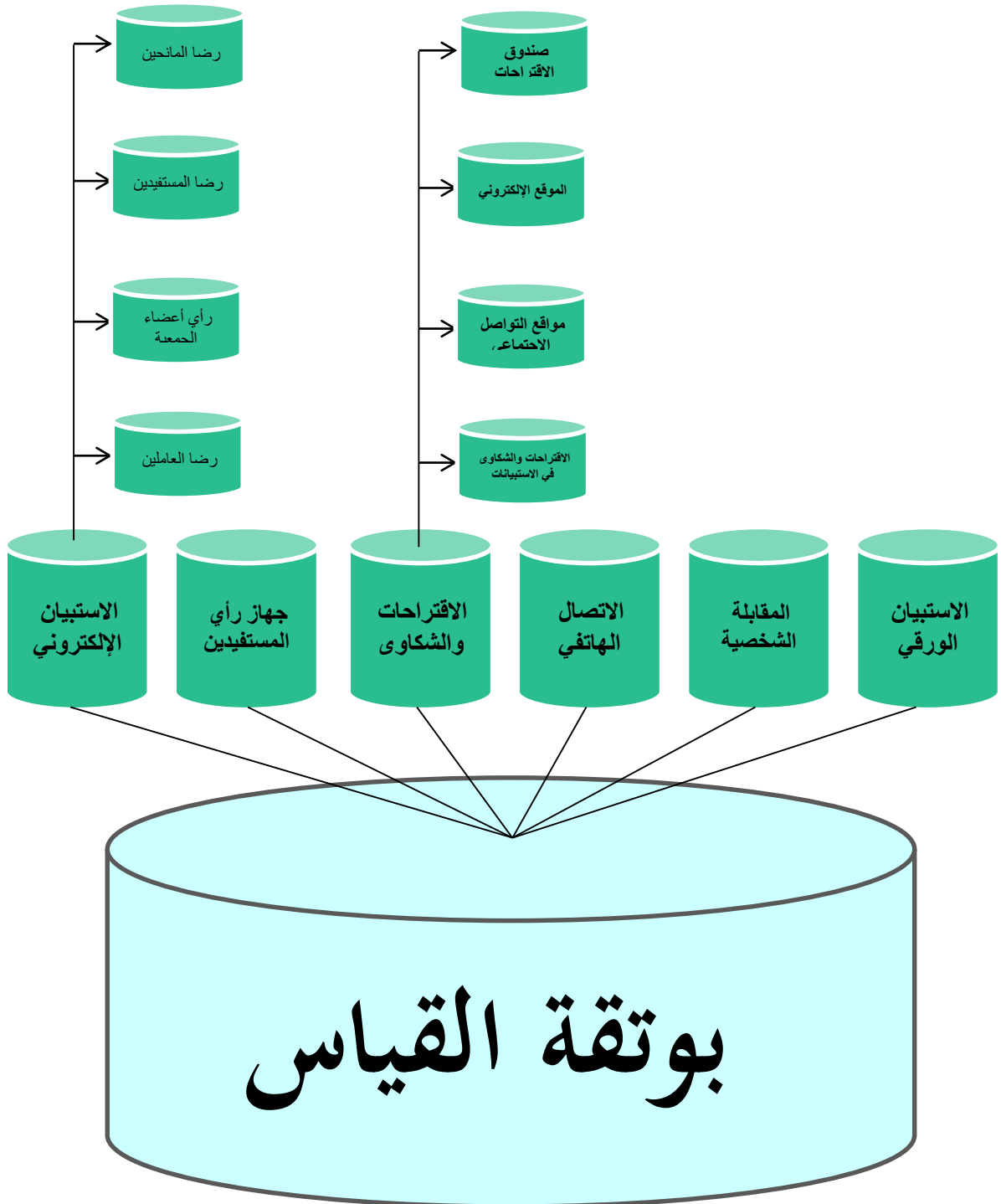
الإصدار الثالث
1440هـ - 2019م

المحتويات

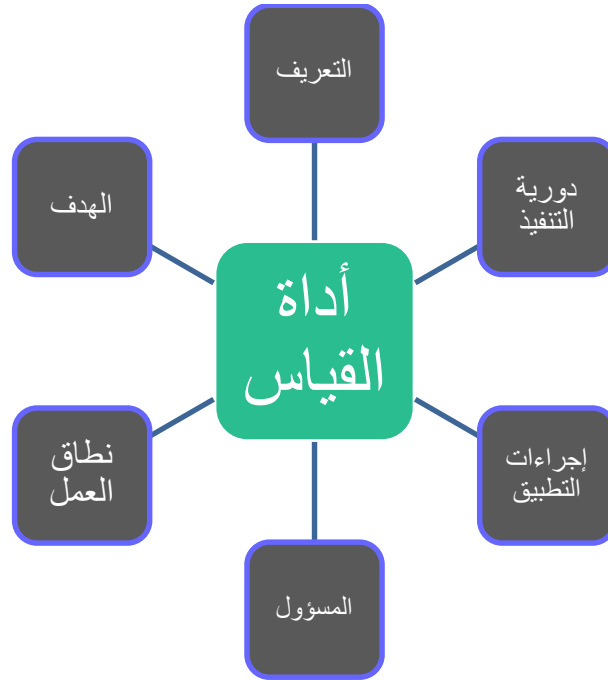
الصفحة	الموضوع	م
2	الإطار العام للمنهجية	-
3	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة	-
5	منهجية أداة الاستبيان الورقي	1
7	نموذج أداة الاستبيان الورقي (1)	-
8	منهجية أداة المقابلة الشخصية	2
10	نموذج أداة المقابلة الشخصية (2)	-
11	منهجية أداة الاتصال الهاتفي	3
13	نموذج أداة الاتصال الهاتفي (3)	-
14	منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى	4
17	نموذج أداة الاقتراحات والشكاوى (4)	-
18	منهجية أداة جهاز رأي ذوي المصلحة	5
20	نموذج أداة جهاز رأي ذوي المصلحة (5)	-
21	منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني	6
23	نموذج استبيان قياس رضا المانحين الإلكتروني (أ/6)	-
26	نموذج استبيان قياس رضا المستفيدين الإلكتروني (ب/6)	-
29	نموذج استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة) الإلكتروني (ج/6)	-
31	نموذج استبيان قياس رضا العاملين الإلكتروني (د/6)	-



(الإطار العام للمنهجية)



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



تعريف ذوي المصلحة:

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية المودة للتنمية الأسرية، 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.

إجراءات التطبيق:

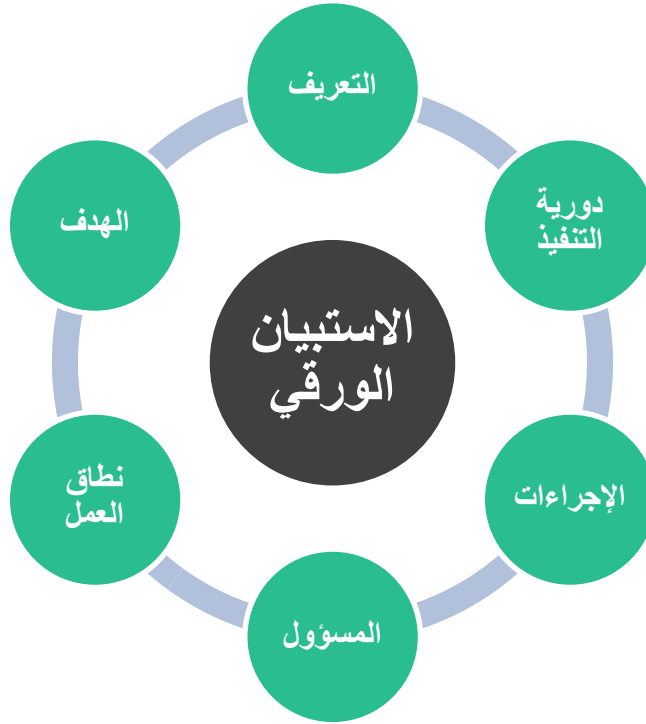
هي وصف للخطوات التي يتم القيام بها لتطبيق عملية القياس، وتنقسم إلى إجراءات تتم لمرة واحدة كتصميم الأداة أو صنعها، وإجراءات متكررة بتكرار تنفيذ خدمات الجمعية.

دورية التنفيذ:

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.



منهجية أداة الاستبيان الورقي



(1) التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تُعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدّمت 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.

(2) الهدف:

1. الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
2. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدّمة له.
3. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:



(4) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
1	مكيّن (التدريب)	أخصائي استطلاع الرأي
2	ورش العمل	أخصائي استطلاع الرأي
3	وَعْي	أخصائي استطلاع الرأي

(5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (مكيّن - شَمْل - وعي).
2. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري برامج (مكيّن - شَمْل - وعي).
3. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير البرامج.
4. اعتماد المدير العام لمحتوى وشكل الاستبيان.
5. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
6. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير العام.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل عن موعد التنفيذ.
2. يتم وضع الاستبيان ضمن أوراق المذكرة الخاصة بالمستفيدين.
3. يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الجلسة الأخيرة.
4. تنبيه المستفيدين بأن تسليم الشهادات مرتبط بتعبئتهم للاستبيان.
5. يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئته من قبل المستفيدين.
6. يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج إكسل.
7. يتم استخراج النتائج بعد إكمال إدخال البيانات.
8. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
9. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
10. إرسال نتائج الاستبيان إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
11. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(6) دورية التنفيذ:

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

(1)

نموذج أداة الاستبيان الورقي

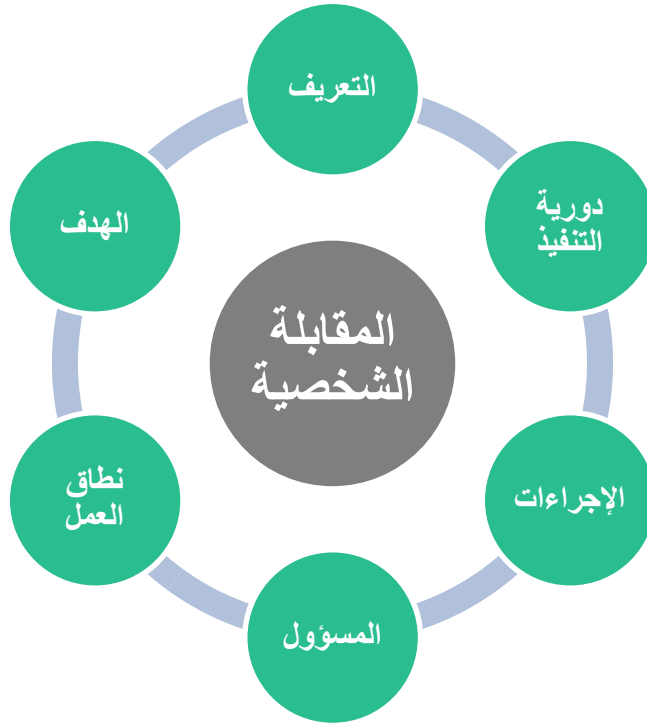
اسم الدورة		المدرّب		مكان انعقادها		تاريخ انعقادها	
		جنس المتدرّب		ذكر		أنثى	
أولاً / المادة التدريبية :							
درجة التقييم				الموضوع			
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز			
					1 أهداف موضوعات الدورة.		
					2 ملاءمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.		
					3 أهداف الدورة تتناول قضية أسرية.		
					4 المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.		
					5 توافقت الأنشطة التدريبية مع الموضوعات.		
					6 أنصح بتقديم الدورة للأزواج أيضاً.		
					7 سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية.		
					8 جاذبية الإخراج العام للمادة العلمية.		
ثانياً/ المدرّب :							
درجة التقييم				عناصر الأداء			
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز			
					1 تمكن المدرّب 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 المتدرّبين.		
					7 استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب.		
					8 مهارته في إدارة الوقت.		
					9 مهارته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدرّبين.		
					10 وضوح الصوت وسلامة اللغة.		
ثالثاً/ البيئة التدريبية:							
درجة التقييم				الموضوع			
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز			
					1 القاعة التدريبية وتجهيزاتها (الإضاءة، التهوية، الأجهزة).		
					2 تنظيم المتدرّبين داخل القاعة التدريبية.		
					3 الخدمات المساندة (الضيافة ، الاستراحة).		
رابعاً/ جودة خدمة التدريب:							
درجة التقييم (الرقم 4 هو الأعلى)				الموضوع			
0	1	2	3	4			
					1 مستوى سهولة الوصول إلى خدمة التدريب بجمعية المودة		
					2 مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمة التدريب بجمعية المودة		
					3 مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب بجمعية المودة		
					4 مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمة التدريب بجمعية المودة		
					5 مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب بجمعية المودة		
					6 مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب بجمعية المودة		
					7 مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين		
					8 مدى معالجة شكاوى المستفيدين		
					9 مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات		
					10 التقييم العام لجودة الخدمة		

ملاحظة - اقتراح - شكوى:

.....

.....

منهجية أداة المقابلة الشخصية



(1) التعريف:

المقابلة الشخصية هي مصادقة بين أخصائي استطلاع الرأي من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له، وتتم المصادقة عبر مجموعة من الأسئلة من الأخصائي التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.

(2) الهدف:

1. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدّمة له.
2. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:

برنامج سَمَل	شورى (الإرشاد بالمقابلة)	فِجْر (طلاب الدراسات العليا)	التدريب
--------------	--------------------------	------------------------------	---------

(4) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
1	سَمَل	أخصائي استطلاع الرأي
2	شورى	أخصائي استطلاع الرأي
3	فِجْر	أخصائي استطلاع الرأي
4	التدريب	أخصائي استطلاع الرأي

5 إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برامج (شَمَل - شورى - فكر - التدريب).
2. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري برامج (شَمَل - شورى - فكر - التدريب).
3. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
4. اعتماد المدير العام لمحتوى المقابلة الشخصية.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. يقوم المسؤول بتحديد 4 مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
2. تُجرى المقابلات بمعدل مقابلة واحدة كل 5 أيام عمل على مدار الشهر.
3. 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.. ويرجع إليه أخصائي استطلاع الرأي في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
4. يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
5. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
6. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
7. إرسال نتائج المقابلات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

6 دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ المقابلة الشخصية 4 مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج من البرامج المحددة.

(2)

نموذج أداة المقابلة الشخصية

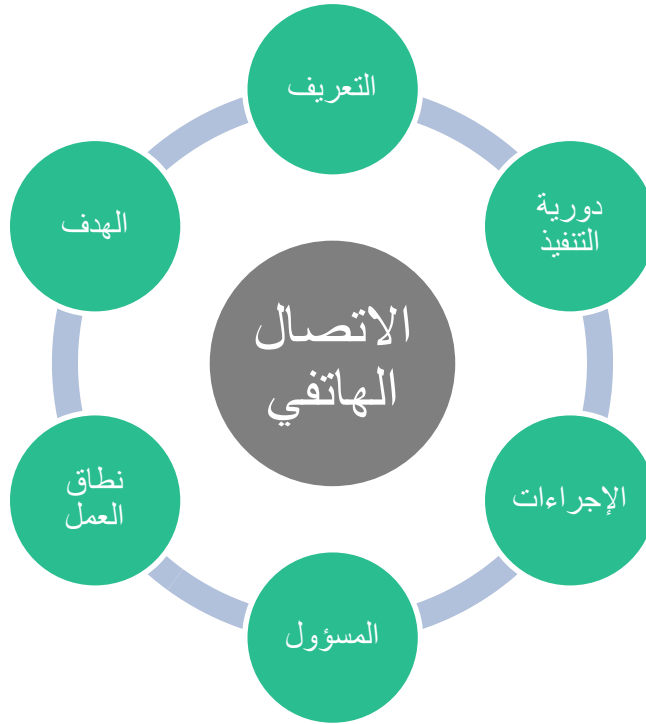
أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟			
الإرشاد بالمقابلة	<input type="checkbox"/>	التدريب	<input type="checkbox"/>
الدراسات والبحوث	<input type="checkbox"/>	زيارة المحضونين	<input type="checkbox"/>
الخدمة هي:	<input type="checkbox"/>		

ب) الجنس: ذكر أنثى

ج) ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم؟ الاختيار بوضع علامة (√)			
الموضوع	مناسبة	غير مناسبة	تحتاج إلى تحسين
تقييم مستوى الخدمة			

د) هل لديك ملاحظة - اقتراح - شكوى حول الخدمة؟	

منهجية أداة الاتصال الهاتفي



(1) التعريف:

الاتصال الهاتفي هو محادثة بين أخصائي استطلاع الرأي 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.

(2) الهدف:

1. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدّمة له.
2. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

(4) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
1	شورى	أخصائي استطلاع الرأي
2	مكين	أخصائي استطلاع الرأي
3	سَّمَل	أخصائي استطلاع الرأي
4	فَجْر	أخصائي استطلاع الرأي
5	وَعْي	أخصائي استطلاع الرأي

5 إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.
2. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج.
3. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير البرامج.
4. اعتماد المدير العام لمحتوى الاتصال الهاتفي.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. يقوم أخصائي استطلاع الرأي بتحديد 4 مستفيدين عشوائياً لكل برنامج في كل شهر.
2. تُجرى الاتصالات بمعدل اتصال واحد كل 4 أيام على مدار الشهر.
3. 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.
4. يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
5. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
6. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
7. إرسال نتائج الاتصالات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

6 دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي 4 مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل برنامج.

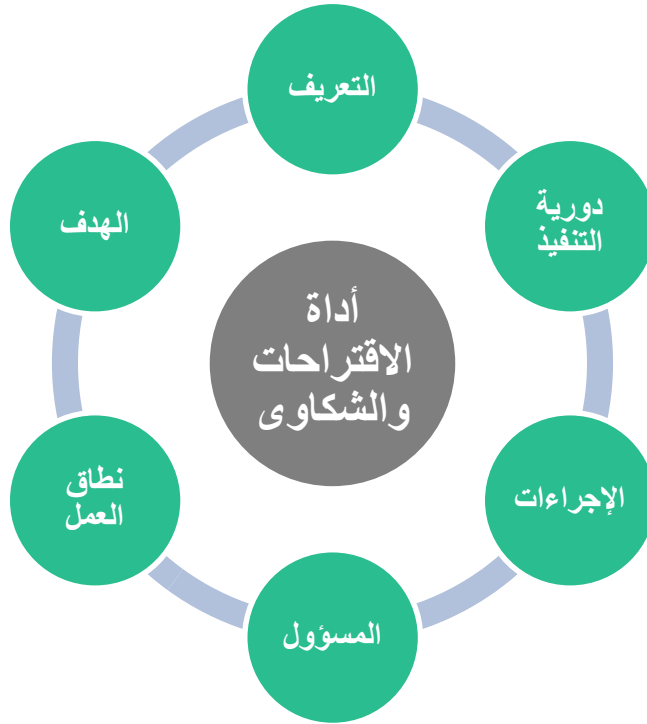
(3)

نموذج أداة الاتصال الهاتفي

أولاً: خدمة الإرشاد الهاتفي	
ما مدى استفادتكم من الاستشارة المقدمة لكم؟ إذا كانت:	
1. عالية اضغط الرقم (1)	
2. متوسطة اضغط الرقم (2)	
3. غير مرضية اضغط الرقم (3)	

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

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



(1) التعريف:

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

(2) الهدف:

1. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدّمة له.
2. إتاحة الفرصة للمستفيدين لتقديم شكاوهم بسرية تامة.
3. الاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين.
4. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

(4) المسؤول:

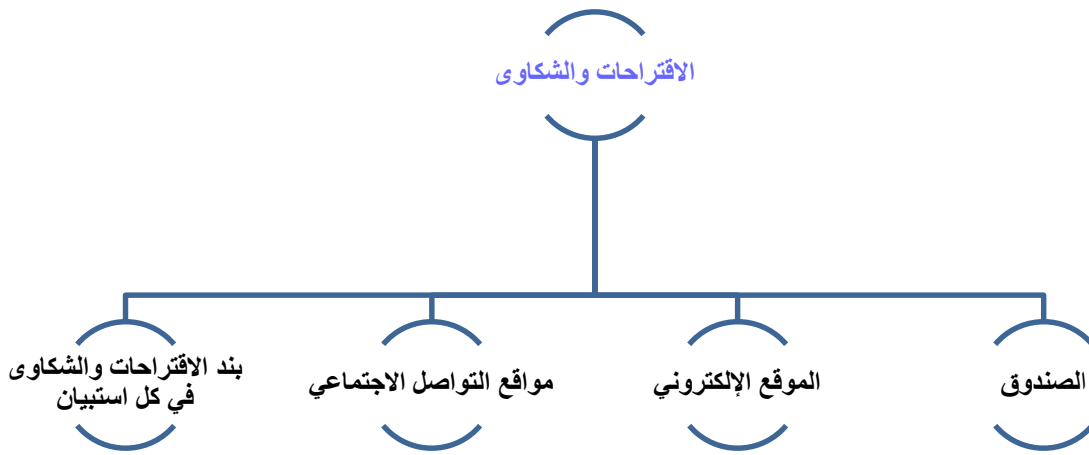
م	المسؤول
1	مدير المشاريع والتميز المؤسسي

5 إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. تم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد طوابق مبنى الجمعية بدايةً من الطابق الأرضي في قسمي الرجال والنساء.
2. تم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقترحات والشكاوى.
3. تم حفظ مفاتيح الصناديق عند مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
4. تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
5. تم تفعيل رابط الاقترحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

(ب) آلية الاقترحات والشكاوى:



(ج) إجراءات التطبيق:

1 إجراءات صندوق الاقترحات والشكاوى:

1. تُوضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
2. يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
3. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
4. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
5. إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
6. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير المشاريع والتميز المؤسسي والإدارة المعنية.
7. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(2) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

1. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
3. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
4. إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
5. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير المشاريع والتميز المؤسسي والإدارة المعنية.
6. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(3) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:

1. يقوم أخصائي الإعلام والنشر بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضاً على الاقتراحات والشكاوى على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة يومية.
2. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
3. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
4. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
5. يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
6. إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
7. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير المشاريع والتميز المؤسسي والإدارة المعنية.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

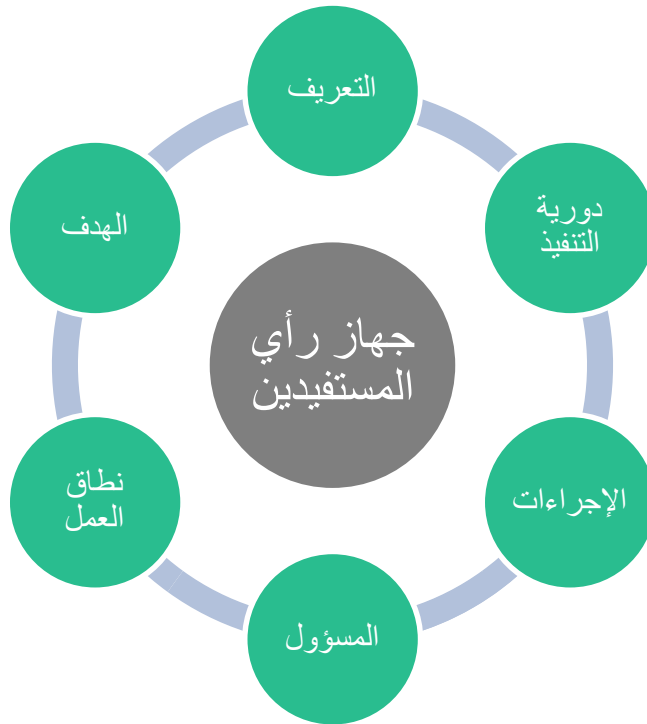
(4) إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

1. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
3. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
4. إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
5. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير المشاريع والتميز المؤسسي والإدارة المعنية.
6. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(1) دورية التنفيذ:

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

منهجية أداة جهاز رأي ذوي المصلحة



(1) التعريف:

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

(2) الهدف:

1. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدّمة له.
2. إتاحة الفرصة للمستفيدين للتعبير عن مستوى رضاهم.
3. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:

شَمَل	برنامج شورى (الإرشاد بالمقابلة)
-------	---------------------------------

(4) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
أخصائي الإرشاد الأسري	شورى (الإرشاد بالمقابلة)	1
موظف الخطوط الأمامية (منسق شَمَل)	مستقر	2

5 إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. يتم شراء 3 أجهزة بحيث يكون لكل برنامج جهاز، وجهاز واحد للقسم النسائي.
2. يتم تسليم الجهاز كعهدة للموظف المسؤول في كل برنامج أو إدارة.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. يقوم الموظف المسؤول بعرض الجهاز على المستفيد بعد انتهاء الخدمة مباشرةً.
2. يقوم الموظف المسؤول برفع نتائج التقييم لمدير البرنامج.
3. إرسال نتائج التقييم إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
4. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

6 دورية التنفيذ:

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

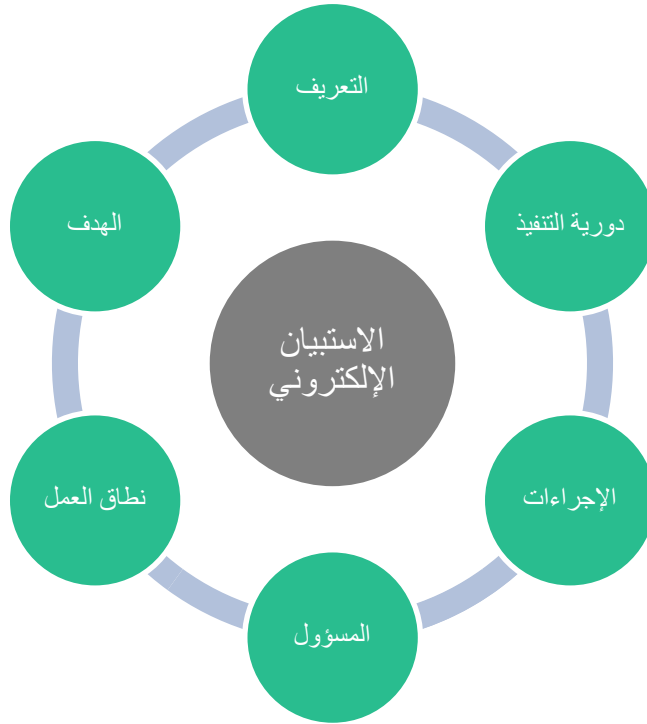


(5)

نموذج أداة جهاز رأي ذوي المصلحة



منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



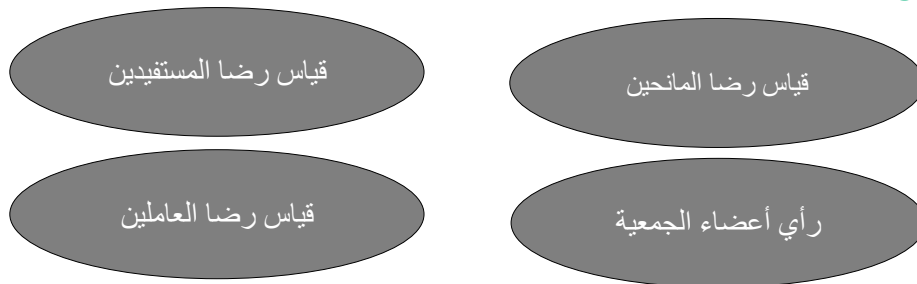
(1) التعريف:

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.

(2) الهدف:

1. الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
2. الحصول على ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.
3. قياس مدى رضا ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.

(3) نطاق العمل:



4) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
أخصائي تنمية الموارد	قياس رضا المانحين	1
أخصائي الاتصال والتوعية	قياس رضا المستفيدين	2
مكتب المدير العام	رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)	3
مدير الخدمات المساندة	قياس رضا العاملين	4

5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. تم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين - المستفيدين - أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة - العاملين).
2. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
3. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري البرامج.
4. اعتماد المدير العام لمحتوى وشكل الاستبيان.
5. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
6. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير العام.
7. حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب (إدارة تنمية الموارد - إدارة الاتصال والتوعية - مدير مكتب المدير العام - مدير الخدمات المساندة).

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوال المستفيدين.
2. بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى أخصائي الاتصال والتوعية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
3. يقوم أخصائي الاتصال والتوعية بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير العام، مدير التطوير المؤسسي، مدير الخدمات المساندة، مدير تنمية الموارد، مدير مكتب المدير العام، مدير الاتصال والتوعية).
4. يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
5. يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
6. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
7. إرسال نتائج الاستبيان إلى مدير المشاريع والتميز المؤسسي.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع والتميز المؤسسي الدوري.

6) دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

(6)

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني (6/أ)

استبيان قياس رضا المانحين

تهتم جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة لبناء جسر من التواصل الدائم والفعال مع شركائها ، وتسعى الجمعية إلى التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل ، حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع آراء شركائها لتطوير خدماتها بما يكون له أثر في خدمة المجتمع.

ابدأ الاستبيان

(1) حدد الجهة:

A - مؤسسة

B - أوقاف

C - رجل أعمال

D - إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات

(2) بيانات التواصل: الجنس: ذكر أنثى

a- اسم الجهة:

b- الاسم:

c- الجوال:

d- الهاتف الثابت:

e- الفاكس:

f- البريد الإلكتروني:

g- ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟

D - البريد الإلكتروني

C- الفاكس

B - الهاتف الثابت

A - الجوال

(3) كيف تعرفت على الجمعية؟

A - الإذاعة

B - التلفزيون

C- إعلانات الطرق

D - الحملات التوعوية






E- مواقع التواصل الاجتماعي

F - المعارف والأصدقاء





(4) طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:

		
التواصل المباشر	الهاتف	البريد الإلكتروني

(5) ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل؟

				
1	2	3	4	5

(6) ما مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية؟

				
1	2	3	4	5






(7) ما درجة الاجابة على استفساراتكم وطلباتكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ






(8) ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ






(9) هل تقوم الجمعية باطلاعكم بطرق صرف الدعم المقدم منكم؟

				
1	2	3	4	5






(10) هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح؟

				
1	2	3	4	5

(11) هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟

				
1	2	3	4	5

(12) هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟

				
1	2	3	4	5

(13) هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟

				
1	2	3	4	5

(14) بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية؟

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
غير راض					راضي					راضي تمامًا

Submit

استبيان قياس رضا المستفيدين (6/ب)

تسعى جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها بتقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

ابدأ الاستبيان

(1) الاسم:

(2) الجنس:

ذكر أنثى






(3) الجوال:

(4) البريد الإلكتروني:

(5) ما الخدمة التي تلقيتها من الجمعية؟

A - التدريب الأسري
B - الإرشاد والإصلاح الأسري
C - خدمة الرعاية الوالدية لخدمة الأسر المنفصلة
D - خدمات التهيئة والتدرج والعلاج باللعب
E - التوعية الأسرية
F - البحوث والدراسات
G - خدمات التبادل المعرفي في التميز المؤسسي

(6) ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟

				
1	2	3	4	5

(7) ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟

		
التواصل المباشر	الهاتف	البريد الإلكتروني

8) ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

9) ما مدى سرعة التواصل والتجاوب من موظفي الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ






10) ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

11) ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

12) ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

				
1	2	3	4	5

13) ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

14) ما مدى تقييمك للقيم الحاكمة للجمعية؟

a. الخصوصية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

b. الموثوقية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

c. الشفافية

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ضعيف متوسط عالٍ

d. الاحترافية

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ضعيف متوسط عالٍ

e. المبادرة

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ضعيف متوسط عالٍ

(15) ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

ضعيف متوسط عالٍ

Submit

(6/ج)

استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)

ابدأ الاستبيان

(1) الاسم:

(2) الجنس: ذكر أنثى






(3) الجوال:

(4) البريد الإلكتروني:





(5) هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟

				
1	2	3	4	5

(6) ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

(7) ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

				
1	2	3	4	5






(8) ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف			متوسط					عالٍ		






(9) ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف			متوسط					عالٍ		

(10) هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟

				
1	2	3	4	5

11) ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

12) مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:

a. الخصوصية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

b. الموثوقية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

c. الشفافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

d. الاحترافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

e. المبادرة

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

13) ما مدى تقييمك لأداء الجمعية في الجوانب التالية:

a. الأداء الاجتماعي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

b. الأداء المؤسسي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

c. الأداء الاقتصادي

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14) بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف					متوسط					عالٍ

Submit

(د/6)

استبيان قياس رضا العاملين

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

ابدأ الاستبيان

(1) الاسم:

ذكر أنثى

(2) الجنس:

(3) الإدارة:

(4) الوظيفة:

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية

جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير

Continue

(5) بخصوص عملك:

a. ماذا تعني وظيفتك بالنسبة لك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا تعني شيء

تعني كل شيء

b. ما هي درجة التحدي في عملك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا يوجد

متوسط

تحدي كبير

c. هل يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا يوجد

يوجد ويحتاج تعديل

يوجد بشكل واضح

d. هل يوجد وضوح في إجراءات العمل في إدارتك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا يوجد

يوجد ويحتاج تعديل

يوجد بشكل واضح

e. ما مدى وضوح مهامك وأهدافك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا يوجد

يوجد بعض الخلط في المهام

واضحة تمامًا

f. ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا يوجد

متوسط

ضغط عالي

g. هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك العلمية ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

لا

نعم

h. ما هي مقدرتك على التوازن بين العمل والأسرة ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

ضعيفة

متوسطة

عالية

i. إلى أي مدى تشعر بالراحة في وظيفتك ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

ضعيف

متوسط

عالٍ

(6) الاتصال والتواصل:

a. من وجهة نظرك ما هي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية ؟

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

غير واضحة

متوسطة

واضحة تمامًا

b. ما هي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟

0	1	2	3	4
ضعيفة		متوسطة		عالية

c. ما مدى شعورك بأن آرائك وأفكارك مهمة داخل الجمعية؟

0	1	2	3	4
ضعيف		متوسط		عالٍ

d. هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري؟

0	1	2	3	4
لا		عادةً		نعم

e. هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟

0	1	2	3	4
لا		عادةً		نعم

f. هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟

0	1	2	3	4
لا		عادةً		نعم

(7) فرص الترقى والارتقاء المهني:

a. ما هي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير أدائك؟

0	1	2	3	4
غير مهتم		متوسط الاهتمام		مهتم جداً

b. هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد؟

0	1	2	3	4
لا		عادةً		نعم

c. ما مدى احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى؟

0	1	2	3	4
لا يوجد		متوسط		بشكلٍ عالي

d. ما مدى شعورك بالأمان الوظيفي؟

0	1	2	3	4
ضعيف		متوسط		عالٍ

e. هل لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين؟

0	1	2	3	4
لا				نعم

8) الرؤية والرسالة:

a. ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك؟

0	1	2	3	4
غير واضحة		متوسطة		واضحة جداً

b. ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية؟

0	1	2	3	4
ضعيف		متوسط		عالٍ








c. ما مدى شعورك بأن أهدافك تتماشى مع أهداف الجمعية؟

0	1	2	3	4
ضعيف		متوسط		عالٍ


d. ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح؟

0	1	2	3	4
ضعيف		متوسط		عالٍ

9) بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟

						
1	2	3	4	5	6	7

10) أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟

	
A التطوير الوظيفي	B العلاقة الجيدة
	
C المكافآت والمزايا	D بيئة العمل

11) أخيراً، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدينا به

تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير

OK