

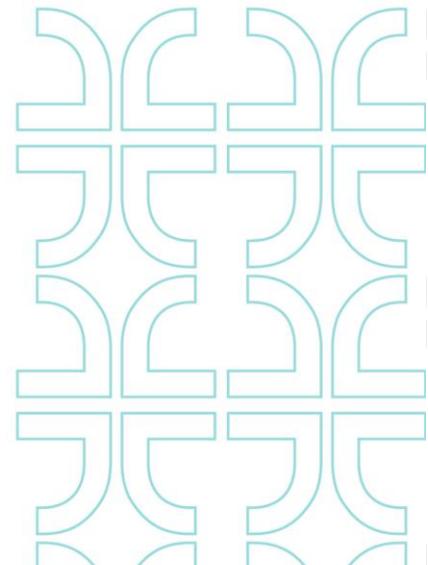


جمعية المودة
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة بجمعية المودة للتنمية الأسرية



المحتويات

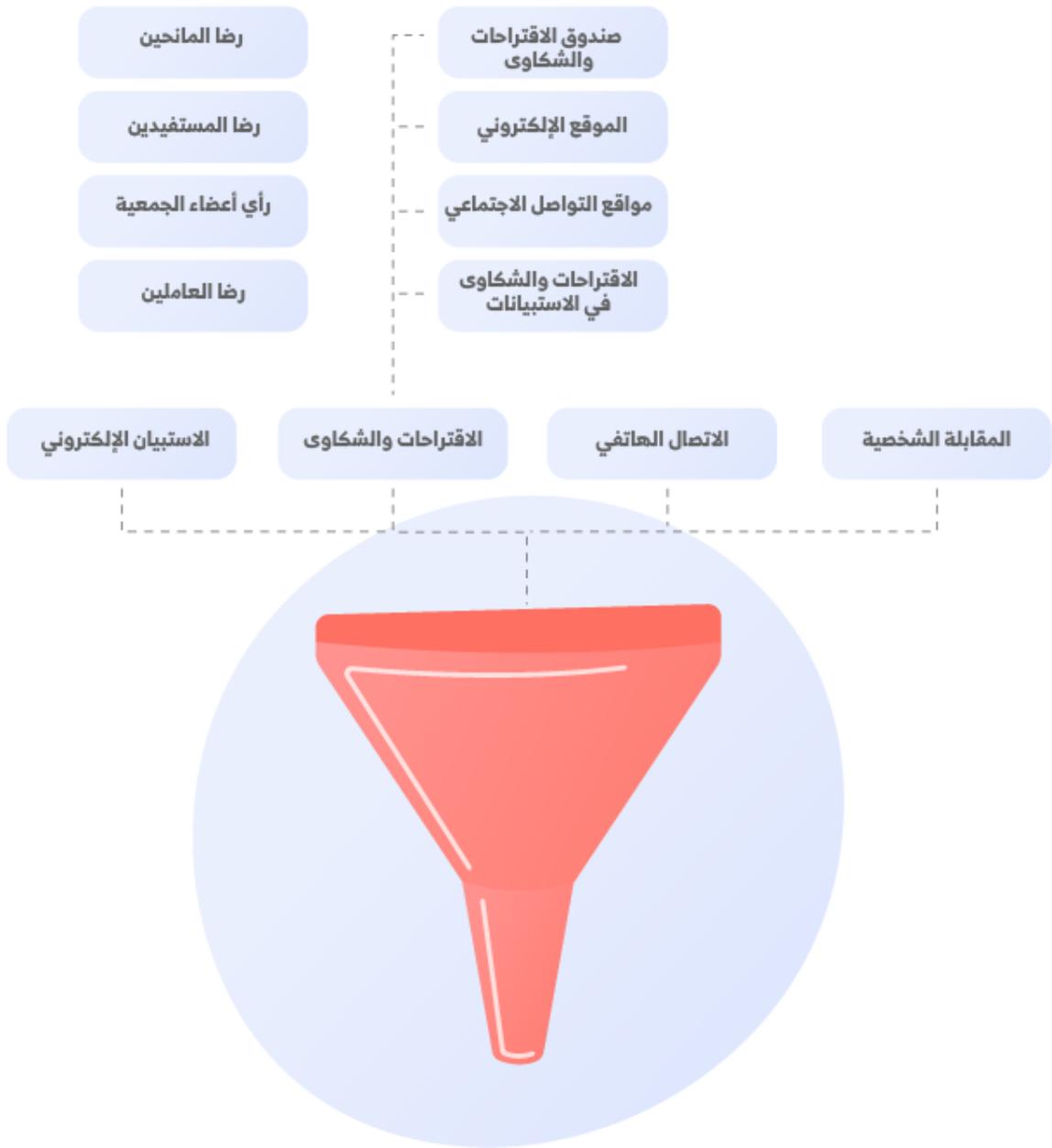
الصفحة	الموضوع	م
2	الإطار العام للمنهجية	-
3	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة	-
8	منهجية أداة المقابلة الشخصية	1
10	نموذج أداة المقابلة الشخصية (2)	-
11	منهجية أداة الاتصال الهاتفي	2
13	نموذج أداة الاتصال الهاتفي (3)	-
14	منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى	3
17	نموذج أداة الاقتراحات والشكاوى (4)	-
21	منهجية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



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

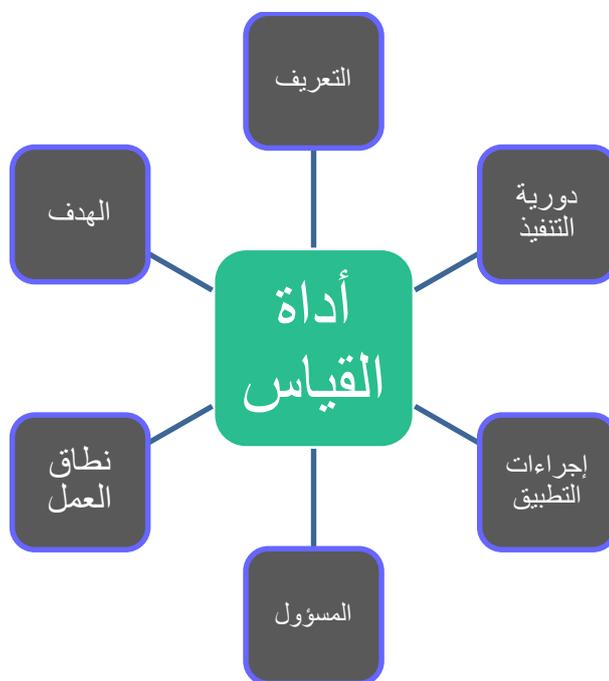
(الإطار العام للمنهجية)

النظام الإداري والمؤسسي



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

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:

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

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.

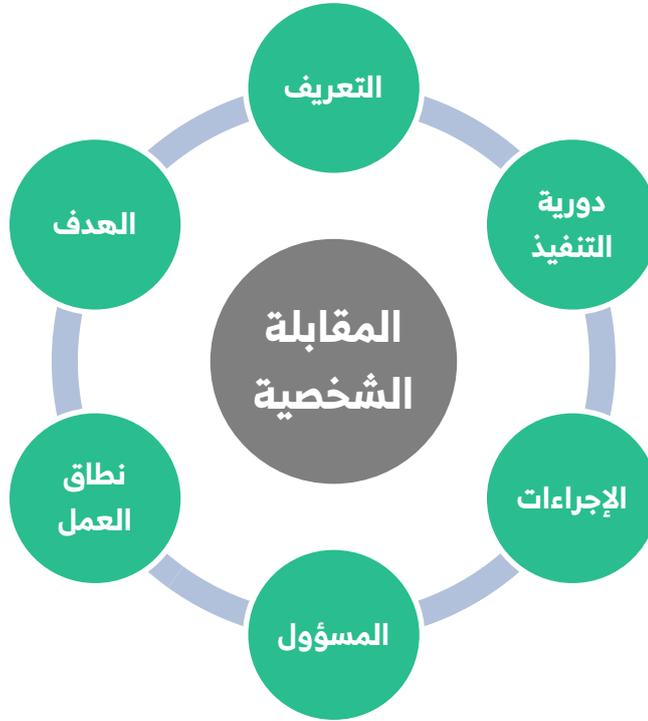
دورية التنفيذ:

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

منهجية أداة المقابلة الشخصية



(1) التعريف:

المقابلة الشخصية هي 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 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 شَمُل	مركز المودة للإرشاد الأسري (بالمقابلة)	طلاب الدراسات العليا	التدريب الحضوري (المختصون المتدربون)
--------------	---	----------------------	---

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

4) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
1	شُمْل	أخصائي استطلاع الرأي
2	الإرشاد	أخصائي استطلاع الرأي
3	تصميم السياسات	أخصائي استطلاع الرأي
4	تأهيل المختصين	أخصائي استطلاع الرأي

5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برامج (شُمْل - الإرشاد الأسري - طلاب الدراسات العليا- التدريب الحضوري).
2. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري (برامج شُمْل - الإرشاد الأسري - طلاب الدراسات العليا- التدريب الحضوري)
3. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مدير التميز ومركز العناية بالمستفيدين
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 موضعاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
6. رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
7. إرسال نتائج المقابلات إلى مدير التميز ومركز العناية بالمستفيدين.
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.

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

(2)

نموذج أداة المقابلة الشخصية

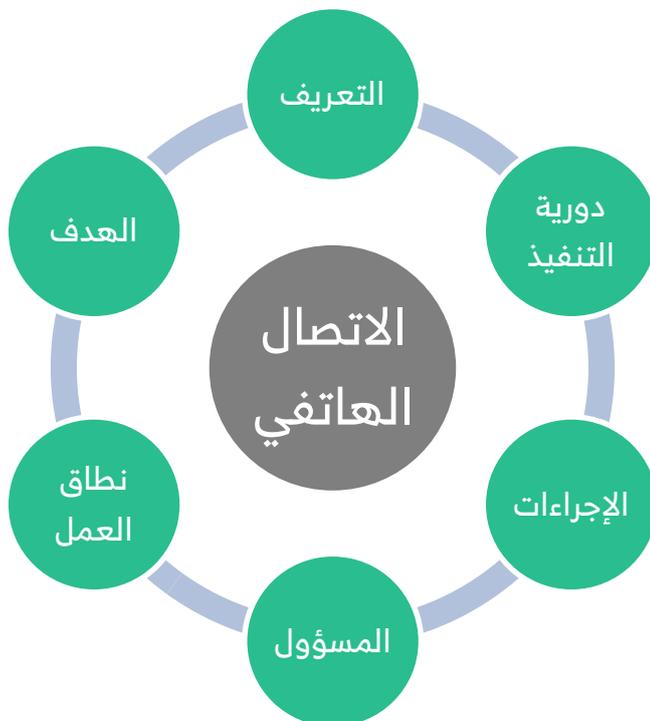
(أ) ما الخدمة المقدمة لكم؟	
الخدمة هي: شمل <input type="checkbox"/> الدراسات والبحوث <input type="checkbox"/> تدريب المختصين <input type="checkbox"/> الإرشاد بالمقابلة	

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

درجة التقييم (الرقم 5 هو الأعلى)						ج) ما مدى جودة الخدمة؟	
0	1	2	3	4	5	الموضوع	
						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



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	الإرشاد الأسري	أخصائي استطلاع الرأي
2	التدريب الأسري	أخصائي استطلاع الرأي
3	شَمْل	أخصائي استطلاع الرأي
4	تصميم السياسات والبحوث	أخصائي استطلاع الرأي
5	التوعية الأسرية	أخصائي استطلاع الرأي

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

5 إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

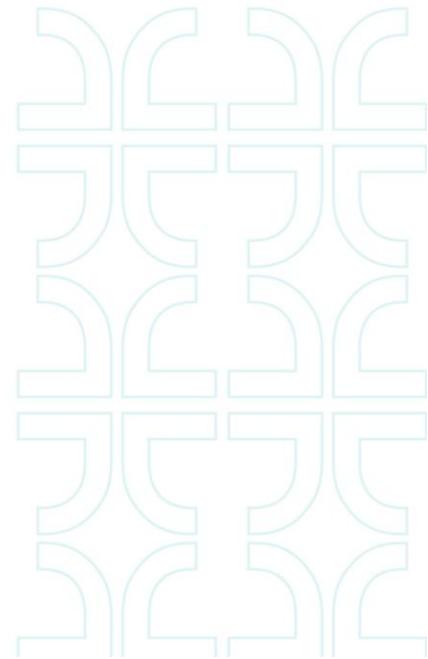
1. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.
2. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج.
3. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج.
4. اعتماد المدير العام لمحتوى الاتصال الهاتفي.

(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 التميز وتجربة المستفيد.
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.



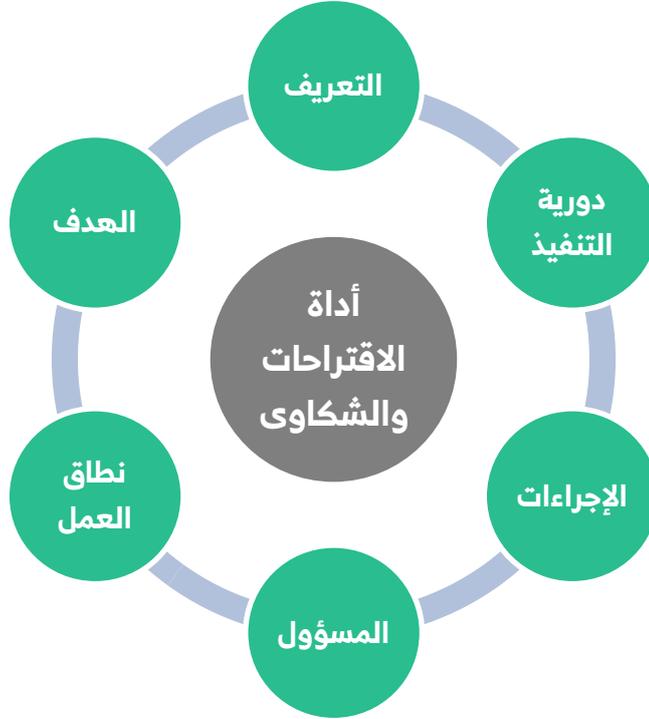
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

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												
(ب) ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم؟												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	0	1	2	3	4	5						
0	1	2	3	4	5							
(ج) هل لديك ملاحظة أو اقتراح أو شكوى؟												
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>												

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



(1) التعريف:

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

(2) الهدف:

1. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له.
2. إتاحة الفرصة للمستخدم لتقديم شكاواه بسرية تامة.
3. الاستفادة من آراء ومقترحات المستخدمين.
4. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.

(3) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

4) المسؤول:

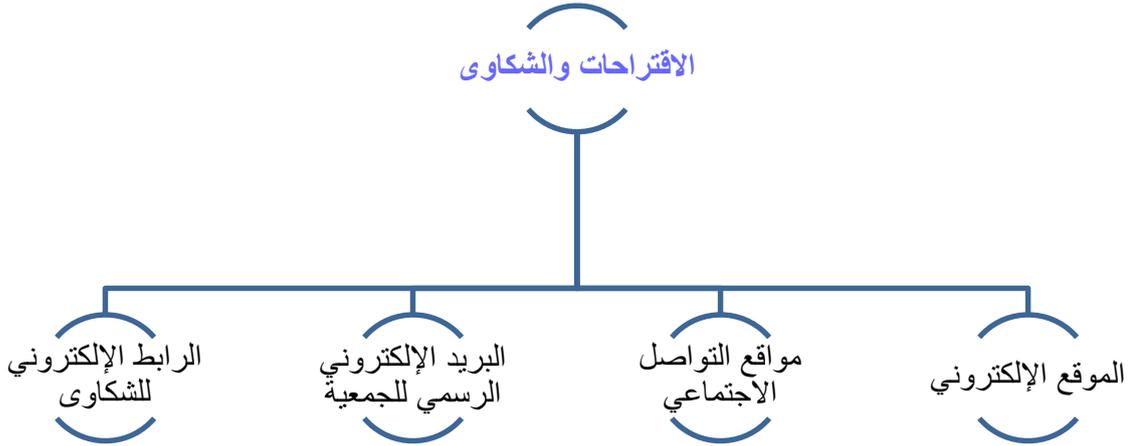
المسؤول	م
مدير التميز وتجربة المستفيد	1

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 التميز وتجربة المستفيد.
4. تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
5. تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

(ب) آلية الاقتراحات والشكاوى:



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

(1) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

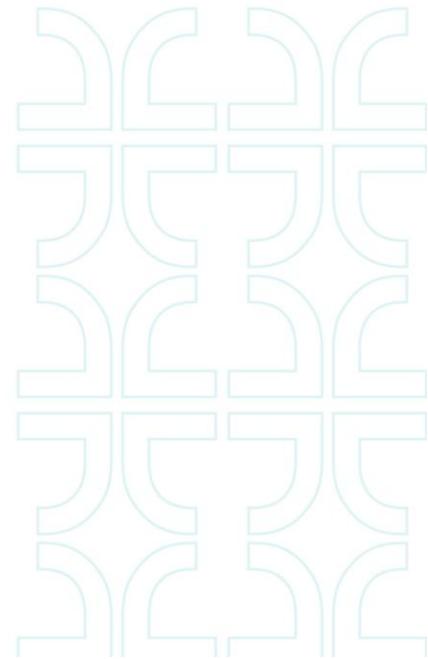
1. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير المشاريع والتميز المؤسسي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
3. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية في الجمعية.
4. إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى 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.

(2) 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.

دورية التنفيذ:

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



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



(1) التعريف:

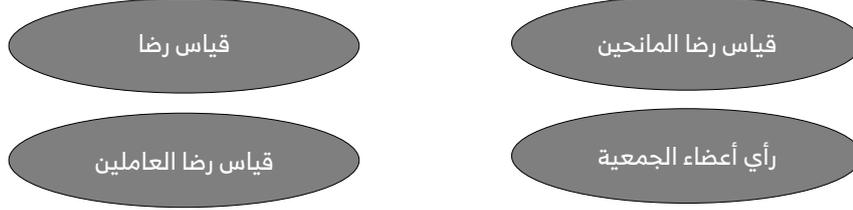
هو مجموعة من الأسئلة المُرسلة إلكترونياً عبر وسائط الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تُعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين من ذوي المصلحة، ويعتبر الاستبيان الإلكتروني من الأدوات التي يمكن تطبيقها في أي وقت دون التقيد بزمن ما، عدا إذا كان مقدم الخدمة يرغب في إنهائه في وقت معين فيمكنه عمل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

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

(3) نطاق العمل:



(4) المسؤول:

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

(5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. تتم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين - المستفيدين - أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة - العاملين).
2. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير التميز وتجربة المستفيد.
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 المؤسسي - مدير مكتب المدير العام - مدير الخدمات المشتركة).

(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 التميز وتجربة المستفيد، مدير الخدمات المشتركة، مدير تنمية الموارد، مدير مكتب المدير العام، مدير الاتصال المؤسسي).
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 التميز وتجربة المستفيد.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع الدوري.

(6) دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

(6)

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني

(i/6)

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 مانحة
B - أوقاف
C - شركة قطاع خاص (مسؤولية مجتمعية)
D - رجل/سيدة أعمال

(2) هل يتم تزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار الشراكة مع الجمعية ؟

 نعم لا

(3) هل تصلكم تقارير دورية عن أداء الجمعية ومخرجات ونتائج الشراكة معكم؟

 نعم لا

(4) هل أنتم راضون عن مخرجات ونتائج الشراكة مع الجمعية؟

 نعم لا

(5) ما مدى سرعة الاجابة على استفساراتكم وطلباتكم؟

☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(6) شكل عام ما مدى رضاكم عن نتائج ومخرجات الشراكة مع الجمعية؟

☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

(6/ب)

استبيان قياس رضا المستفيدين

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

(1) الاسم:

(2) الجوال:

(3) البريد الإلكتروني:

(4) ما هي الخدمة التي حصلت عليها

A - مركز مكرمة لتمكين المرأة
B - الإرشاد الأسري وفض النزاعات
C - خدمة الرعاية الوالدية لخدمة الأسر المنفصلة
D - منصة العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية
E - مركز الطفل المبتكر
F - مراكز الحماية الأسرية

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

				
1	2	3	4	5

(6) ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

(7) ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

(8) ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

9) ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

				
1	2	3	4	5

10) ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

11) 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. الابتكار

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

e. التكامل

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

f. التميز

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

g. العمل الجماعي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالٍ

12) ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟

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

(ج/6)

استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)

1 الاسم:

2 الجوال:

3 البريد الإلكتروني:

4 هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ؟

				
1	2	3	4	5

5 ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

6 ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

7 ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

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

8 ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

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

9 هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟

				
1	2	3	4	5

10 ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

				
1	2	3	4	5

استبيان قياس رضا العاملين

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبانة على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية، نأمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية، علماً 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.

(1) الاسم:

(2) الإدارة:

(3) الوظيفة:

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية

جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير

(4) 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 تماماً

f. ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك ؟

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
EX -CS 005	Jan 2024

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

5) الاتصال والتواصل:

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

0	1	2	3	4
غير واضحة		متوسطة		واضحة تماماً

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

6) 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

عالي

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

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

لا

نعم

7) 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

عالي

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

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

ضعيف

متوسط

عالي

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

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

ضعيف

متوسط

عالي

8) بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟

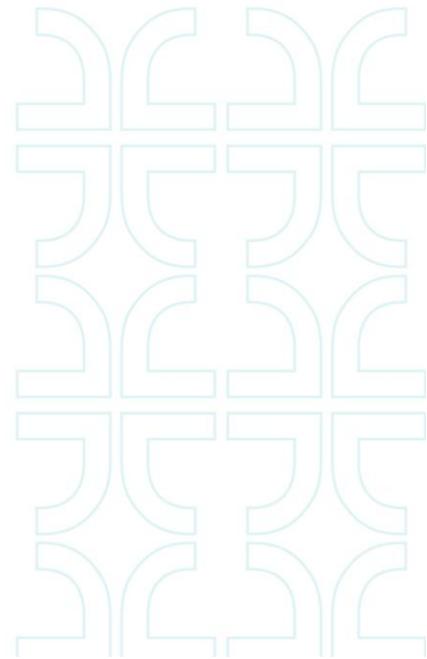
						
1	2	3	4	5	6	7

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

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

10) أخيرًا، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به

تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير





جمعية المودة
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

المودة.. بيت الأسرة

@almawaddah_j

www.almawaddah.org.sa | 920001426