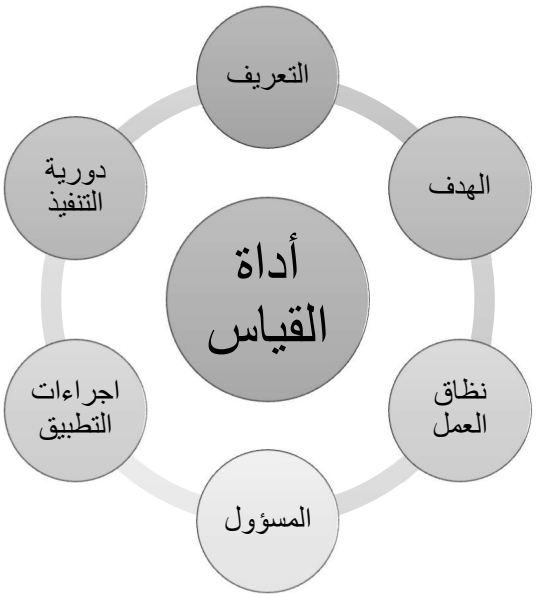
تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم ٢٥١

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم ٢٥١



تعريف ذوي المصلحة: هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية البر الخيرية، 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



التعريف: هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدِّمت 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 المقدَّمة له.

٣. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدَّمة له.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقًا لمتطلبات البرنامج.

٢. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المختصين.

٣. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.

٤. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.

٥. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

١. نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل عن موعد التنفيذ.

٢. يتم وضع الاستبيان ضمن الأوراق الخاصة بالمستفيدين.

٣. يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الخدمة المقدمة لهم.

٤. يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئتها من قبل المستفيدين.

٥. يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج الإكسل.

٦. يتم استخراج النتائج بعد إكمال إدخال البيانات.

٧. يتم قياس رأي المستفيدين موضحًا بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.

٨. إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي

٩. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ: يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل عام مرة واحدة.

تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم ٢٥١

نموذج أداة الاستبيان الورقي

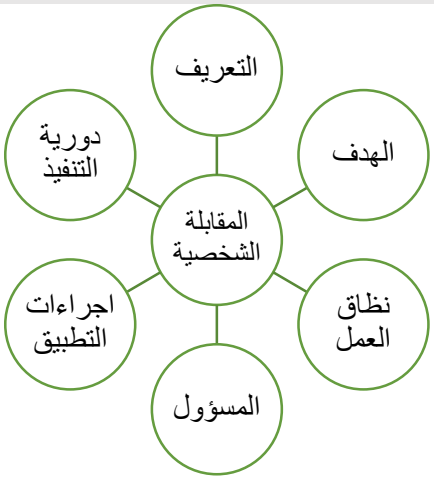
أ) ما لخدمة المقدمة لكم ؟				
الخدمة هي :				

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					

ج) ما مدى جودة الخدمة ؟		درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)				
الموضوع		4	3	2	1	0
١	مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة .					
٢	مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة .					
٣	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة .					
٤	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة.					
٥	مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة.					
٦	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة.					
٧	مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.					
٨	مدى معالجة شكاوى المستفيدين.					
٩	مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات.					
١٠	التقييم العام لجودة الخدمة .					

هل لدية ملاحظة -اقتراح -شكوى حول الخدمة؟

منهجية أداة المقابلة الشخصي



التعريف: المقابلة الشخصية هي محادثة بين الموظف المسؤول 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 المقدَّمة له.

. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدَّمة له.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقًا لمتطلبات البرامج.

٢. عرض مسودة أسئلة المقابلة على المختصين.

٣. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى المقابلة الشخصية.

(ب) إجراءات تطبيق المقابلة:

١. يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائيًا لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهرين.

٢. تُجرَى المقابلات بمعدل مقابلة واحدة كل ١٥ يوم على مدار الشهرين.

٣. يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى المختص. ويرجع إليه المسؤول في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.

٤. يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهرين.

٥. رفع النتائج إلى المدير التنفيذي.

٦. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ: يتم تنفيذ المقابلة الشخصية ٤ مرات كل شهرين لأربعة مستفيدين من كل إدارة من الإدارات المحددة.

نموذج أداة المقابلة الشخصية

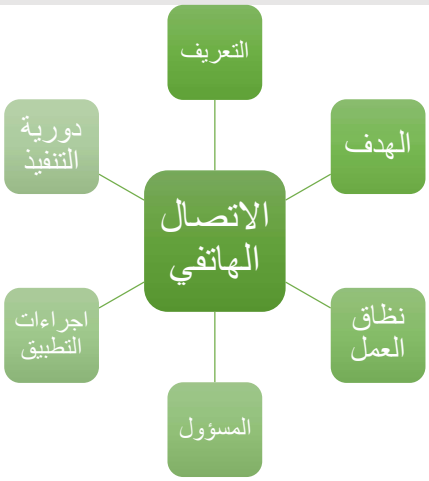
ت) ما لخدمة المقدمة لكم ؟				
الخدمة هي :				

ث) 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					

ح) ما مدى جودة الخدمة ؟		درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)				
الموضوع		4	3	2	1	0
١	مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة .					
٢	مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة .					
٣	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة .					
٤	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة.					
٥	مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة.					
٦	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة.					
٧	مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.					
٨	مدى معالجة شكاوى المستفيدين.					
٩	مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات.					
١٠	التقييم العام لجودة الخدمة .					

هل لدية ملاحظة -اقتراح -شكوى حول الخدمة؟

منهجية أداة الاتصال الهاتفي



التعريف: الاتصال الهاتفي هو محادثة بين الموظف المسؤول 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 المقدَّمة له.

٢. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدَّمة له.

نطاق العمل: جميع برامج الجمعية.

المسؤول: منسق خدمات المستفيدين.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقًا لمتطلبات كل برنامج.

٢. عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على المختصين.

٣. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى الاتصال الهاتفي.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

١. يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائيًا لكل برنامج في كل شهرين.

٢. تُجرَى الاتصالات بمعدل اتصال واحد كل ١٥ يوم على مدار الشهرين.

٣. يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تم الاتصال بهم في كشف آخر حتى لا يتكرر الاتصال بهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى منسق خدمات المستفيدين. ويرجع إليه المسؤول في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.

٤. يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهرين.

٥. رفع النتائج إلى المدير التنفيذي.

٦. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

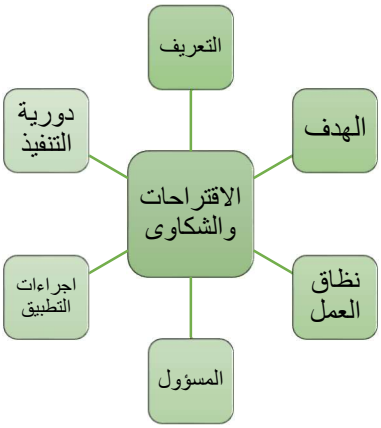
دورية التنفيذ: يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهرين لأربعة مستفيدين.

نموذج أداة الاتصال الهاتفي

أ) ما لخدمة المقدمة لكم ؟				
الخدمة هي :				

ب) ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم؟					
المطلوب	الدرجة				
اختيار الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (١) المستوى الأدنى ويمثل (٥) المستوى الأعلى	٥	٤	٣	٢	١

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



التعريف: أداة الاقتراحات والشكاوى هو 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.

الهدف:

١. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدَّمة له.

٢. إتاحة الفرصة للمستفيدين لتقديم شكواهم بسرية تامة.

٣. الاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين.

٤. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدَّمة له.

نطاق العمل: جميع برامج الجمعية.

المسؤول: منسق خدمات المستفيدين.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. يتم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد التوزيعات المكانية للجمعية.

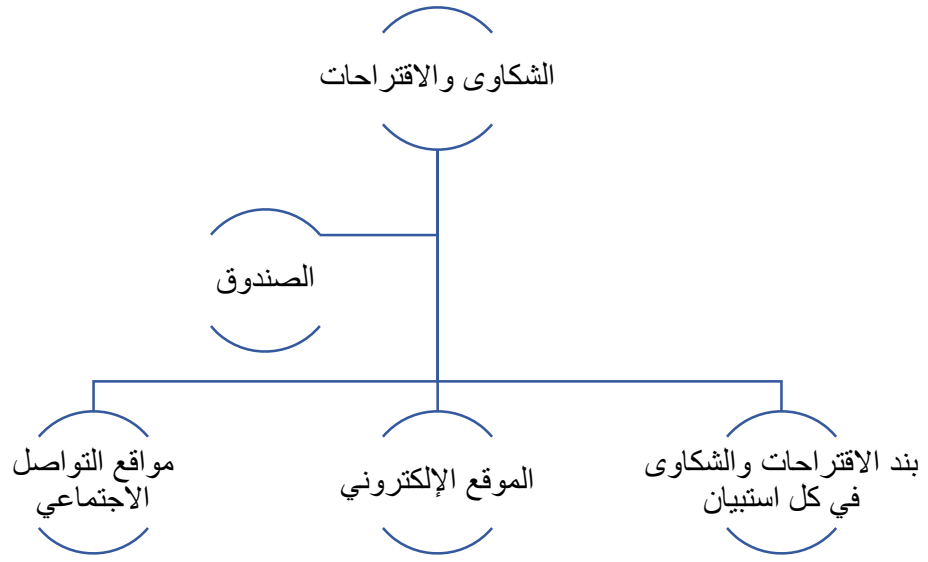
٢. يتم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقتراحات والشكاوى.

٣. يتم حفظ مفاتيح الصناديق لدى منسق خدمات المستفيدين.

٤. يتم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.

٥. يتم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

(ب) آلية الاقتراحات والشكاوى:



(ب) إجراءات التطبيق:

١) إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

١. تُوضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.

٢. يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى منسق خدمات المستفيدين.

٣. يقوم منسق خدمات المستفيدين بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج.

٤. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقًا للبرنامج.

٥. إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.

٦. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات من قبل منسق خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.

٧. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٢) إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

١. يقوم منسق خدمات المستفيدين بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.

٢. يقوم منسق خدمات المستفيدين بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.

٣. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقًا للبرنامج.

٤. إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.

٥. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات من قبل منسق خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.

٦. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٣) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:

١. يقوم منسق الإعلام بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضًا على الاقتراحات والشكاوى على مواقع التواصل الاجتماعي.

٢. يقوم منسق خدمات المستفيدين بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.

٣. يقوم منسق خدمات المستفيدين بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج.

٤. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقًا للبرنامج.

٥. يتم مناقشة المقترحات مع المختصين بالجمعية.

٦. إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.

٧. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين منسق خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.

٨. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤) إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

١. يقوم منسق خدمات المستفيدين بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل شهر.

٢. يقوم منسق خدمات المستفيدين بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج.

٣. يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقًا للبرنامج.

٤. إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.

٥. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين منسق خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.

٦. 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.

نموذج أداة الاقتراحات والشكاوى

نموذج الاقتراحات والشكاوى

اقتراح
شكوى

الاسم (اختياري): ..... رقم الجوال (اختياري): .....

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



التعريف: هو مجموعة من الأسئلة المُرسلة إلكترونيًا عبر خدمة الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدِّمت لهم، 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.

الهدف:

١. الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.

٢. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدَّمة له.

٣. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدَّمة له.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقًا لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين – المستفيدين – أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة– العاملين).

٢. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي.

٣. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.

٤. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.

٥. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

٦. حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة الحاسوب.

(ب) إجراءات التطبيق:

١. يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوالات المستفيدين.

٢. بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى منسق الإعلام مع رابط الاستبيان الإلكتروني.

٣. يقوم منسق الإعلام بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين.

٤. يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقًا لمدة دورية التنفيذ.

٥. يتم قياس رأي المستهدفين موضحًا بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.

٦. رفع النتائج إلى المدير التنفيذي.

دورية التنفيذ: يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم ٢٥١

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني

(01)

استبيان قياس رضا المانحين:

تهتم جمعية البر الخيرية بالأبواء لبناء جسر من التواصل الدائم والفعال مع شركائها، وتسعى الجمعية إلى التحسين والتطوير المستمر لهذا التواصل، حيث تتطلع الجمعية لاستطلاع أراء شركائها لتطوير خدماتها بما يكون له أثر في خدمة المجتمع.

١	**حدد الجهة**	
أ	مؤسسة .	
ب	أوقاف .	
ج	رجل أعمال .	
د	إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات .	

٢	**بيانات التواصل**	
أ	اسم الجهة:	
ب	الاسم:	
ج	الجوال:	
د	الهاتف الثابت:	
هـ	الفاكس:	
و	البريد الإلكتروني:	
ز	ماهي وسيلة الاتصال التي تفضلها	

الجوال:	الهاتف الثابت:	الفاكس:	البريد الإلكتروني:

٣	كيف تعرفت على الجمعية؟	
أ	التلفاز/الإذاعة	د-المعارف والأصدقاء
ب	الحملات التسويقية	هـ- أخرى
ج	إعلانات الطرق	و-مواقع التواصل الاجتماعي

عال

متوسط

ضعيف

٤ **طريقة التواصل مع الجمعية كانت من خلال:**

البريد الإلكتروني	**الهاتف**	التواصل المباشر

٥	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل؟			
٥	٤	٣	٢	١

٦	ما مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية؟			
٥	٤	٣	٢	١

٧	ما درجة الاجابة على استفساراتكم وطلباتكم؟			
٥	٤	٣	٢	١

٨	ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟			
٥	٤	٣	٢	١

عال

متوسط

ضعيف

٩	هل تقوم الجمعية باطلاعكم بطرق صرف الدعم المقدم منكم؟				
٥	٤	٣	٢	١	

١٠	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح؟				
٥	٤	٣	٢	١	

١١	هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟				
٥	٤	٣	٢	١	

١٢	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟				
٥	٤	٣	٢	١	

١٣	هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟				
٥	٤	٣	٢	١	
١٤	بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية؟				
٥	٤	٣	٢	١	

راض تماما　　راضي　　غير راض

تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم ٢٥١

(02)

استبيان قياس رضا المستفيدين: تسعى جمعية البر الخيرية بالأبواء لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها من خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

١	**الاسم**	
٢	الجوال	
٣	البريد الإلكتروني	
٤	كيف تعرفت على الجمعية ؟	

٥ ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟

٥	٤	٣	٢	١

٦ ماهي طريقة التواصل مع الجمعية؟

البريد الإلكتروني	**الهاتف**	التواصل المباشر

٧	**ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟**			
٥	٤	٣	٢	١

٨	**ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟**			
٥	٤	٣	٢	١

عال متوسط ضعيف

٩	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟				
	٥	٤	٣	٢	١
	عال		متوسط		ضعيف

١٠	ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟				
	٥	٤	٣	٢	١
	عال		متوسط		ضعيف

١١	ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟				
	٥	٤	٣	٢	١
	عال		متوسط		ضعيف

١٢	ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟				
	٥	٤	٣	٢	١
	عال		متوسط		ضعيف

١٣	ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟				
	٥	٤	٣	٢	١
	عال		متوسط		ضعيف

(03)

استبيان رأي الجمعية (العمومية+ مجلس الإدارة):

١	**الاسم**	
٢	الجوال	
٣	البريد الإلكتروني	

٤	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ ؟				
٥	٤	٣	٢	١	

٥	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟				
٥	٤	٣	٢	١	

٦	ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟				
٥	٤	٣	٢	١	

٧	ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟				
٥	٤	٣	٢	١	

عال متوسط ضعيف

٨	ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟				
٥	٤	٣	٢	١	

عال متوسط ضعيف

٩	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟				
٥	٤	٣	٢	١	

عال متوسط ضعيف

١٠	ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟				
٥	٤	٣	٢	١	

١١	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				الأمانة
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٢	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				الإتقان
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٣	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				المسئولية
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٤	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				الإبداع
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٥	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				العدل
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٦	مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:				الانتماء
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

١٧	بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟				
٥	٤	٣	٢	١	
عال		متوسط		ضعيف	

(04)

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 يَرد 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.

١	**الاسم**	
٢	الإدارة	
٣	الوظيفة	

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية

جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير

٤-بخصوص عملك:

أ **ماذا تعني وظيفتك بالنسبة لك ؟**

4	3	2	1	0
تعنى كل شيء				لا تعني شيء

ب	**ما هي درجة التحدي في عملك؟**			
4	3	2	1	0
تحدي عال		متوسط		لا يوجد

ج	**هل يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية ؟**			
4	3	2	1	0
يوجد بشكل واضح		يوجد ويحتاج إلى تعديل		لا يوجد

د	هل يوجد وضوح في إجراءات العمل في إدارتك ؟			
4	3	2	1	0

يوجد بشكل واضح　　يوجد ويحتاج إلى تعديل　　لا يوجد

هـ	ما مدى وضوح مهامك وأهدافك؟			
4	3	2	1	0

واضحة تمام　　يوجد بعض الخلط في بعض المهام　　لا يوجد

و	ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك؟			
4	3	2	1	0

ضغط عال　　متوسط　　لا يوجد

ز	هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك العلمية؟			
4	3	2	1	0

نعم　　لا

ك	ما هي مقدرتك على التوازن بين العمل والأسرة؟			
4	3	2	1	0

عالية　　متوسطة　　ضعيفة

ل	إلى أي مدى تشعر بالراحة في وظيفتك؟			
4	3	2	1	0

عال　　متوسط　　ضعيف

٥-الاتصال والتواصل:

أ	**من وجهة نظرك ما هي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية؟**			
4	**3**	**2**	1	0
واضحة تمامًا		متوسطة		غير واضحة

ب	**ما هي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟**			
4	**3**	**2**	1	0
عالية		متوسطة		ضعيفة

ج	**ما مدى شعورك بأن آرائك وأفكارك مهمة داخل الجمعية؟**			
4	**3**	**2**	1	0
عال		متوسط		ضعيف

د	**هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري؟**			
4	**3**	**2**	1	0
نعم		عادة		لا

هـ	**هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟**			
4	**3**	**2**	1	0
نعم		عادة		لا

و	**هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟**			
4	**3**	**2**	1	0
نعم		عادة		لا

٦-فرص الترقي والارتقاء المهني:

أ	**ما هي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير أدائك؟**			
4	**3**	**2**	1	0
مهتم جداً		متوسط الاهتمام		غير مهتم

ب	**هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد؟**			
4	**3**	**2**	1	0
نعم		عادة		لا

ج	**ما مدى احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى؟**			
4	**3**	**2**	1	0
عال		متوسط		ضعيف

د	**ما مدي شعورك بالأمان الوظيفي؟**			
4	**3**	**2**	1	0
عال		متوسط		ضعيف

هـ	**هل لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين؟**			
4	**3**	**2**	1	0
نعم				لا

٧-الرؤية والرسالة:

أ	**ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك؟**			
4	**3**	**2**	1	0
واضحة تمامًا		متوسطة		غير واضحة

ب	ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية؟			
4	3	2	1	0
عال		متوسط		ضعيف

ج	ما مدى شعورك بأن أهدافك تتماشى مع أهداف الجمعية؟			
4	3	2	1	0
عال		متوسط		ضعيف

د	ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح؟			
4	3	2	1	0
عال		متوسط		ضعيف

٨	بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك؟			
٥	٤	٣	٢	١
عال		متوسط		ضعيف

٩	أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟		
العلاقات الجيدة	التطوير الوظيفي	بيئة العمل	المكافآت والمزايا
O	O	O	O

١٠	أخيراً، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به
تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير	

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالأبواء في اجتماعه رقم (٩) وتاريخ ١٤٤٢/٤/٢٥هـ على منهجية قياس رأي ذوي المصلحة، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية.

رئيس مجلس الإدارة

ظيف الله ردت الله المحمدي

جمعية البر الخيرية بالأبواء
مسجلة برقم ٢٥١
تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية