



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

رقم الإصدار

(1.1)



مع المحتاج حتى لا يحتاج

مالك الدليل
مدير التميز المؤسسي

مراجعة
فريق التخطيط

اعتماد
مجلس إدارة الجمعية

تاريخ الإصدار: ٢٠١٤٤٠/٤/٢٠هـ



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة معتمدة

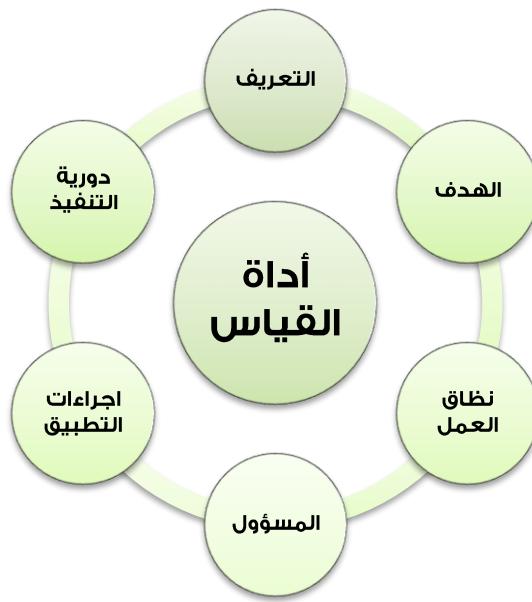
بناء على محضر الاجتماع الأول لمجلس الإدارة للعام المالي (٢٠١٩)

بتاريخ : ١١/٠٧/١٤٤٠هـ الموافق : ٢٠١٩/٠٣/١٨م

المحتويات

٢.....	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة
٤.....	منهجية أداة الاستبيان الورقي.....
٧.....	نموذج أداة الاستبيان الورقي.....
٨.....	منهجية أداة المقابلة الشخصية.....
١٠	نموذج أداة المقابلة الشخصية.....
١١	منهجية أداة الاتصال الماتفاقية
١٣.....	نموذج أداة الاتصال الماتفاقية
١٣.....	منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى
١٧.....	نموذج أداة الاقتراحات والشكاوى
١٧.....	منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني.....
٢٠.....	نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



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 وال فترة الزمنية لدورية تنفيذها.

أداة القياس:

يُقصد بها الوسيلة التي يتم بواسطتها قياس رأي ذوي المصلحة من خلال خطوات منتظمة ومحظوظ لها، ومن تلك الوسائل الاستبيان الورقي والقابلة 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 تم 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 قدّمت 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 المقدّمة له.

٣ . قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

نطاق العمل:

برامج معافي

برامج ألفة

برامج الرعاية

المسؤول:

المسؤول	برامج	م
مسؤول خدمات المستفيدين	الرعاية الاجتماعية	١
أخصائي الإرشاد الأسري	ألفة (المركز الأسري)	٢
مدير البرامج والمشاريع	معافي (اللجنة الطبية)	٣

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تم لمرة واحدة):

- ١ . كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية -ألفة - معافي).
- ٢ . عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير برامج (الرعاية -ألفة - معافي).
- ٣ . عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير الجودة والتطوير.
- ٤ . اعتماد المدير التنفيذي لحتوى وشكل الاستبيان.
- ٥ . تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- ٦ . 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 تعبئته من قبل المستفيدين.
- ٥ . يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسوب الآلي على برنامج الإكسيل.
- ٦ . يتم استخراج النتائج بعد إكمال إدخال البيانات.
- ٧ . يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- ٨ . رفع النتائج إلى مدير الجودة والتطوير.
- ٩ . إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي
- ١٠ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل عام مرة واحدة.



نموذج أداة الاستبيان الورقي

(أ) ما لخدمة المقدمة لكم ؟

الخدمة هي :

(ب) ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم ؟ الاختيار بوضع علامة (✓)

غير مناسبة جداً	غير مناسبة	غير مناسب	تحتاج إلى تحسين	مناسبة جداً	مناسبة	الموضوع
-----------------	------------	-----------	-----------------	-------------	--------	---------

تقييم مستوى الخدمة

درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)					ما مدى جودة الخدمة ؟ (ج)
الموضوع	٠	١	٢	٣	٤
مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة .					١
مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة .					٢
مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة .					٣
مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة.					٤
مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة.					٥
مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة.					٦
مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.					٧
مدى معالجة شكوى المستفيدين.					٨
مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات.					٩
التقييم العام لجودة الخدمة .					١٠

هل لديك ملاحظة -اقتراح -شكوى حول الخدمة؟

منهجية أداة المقابلة الشخصية



التعريف:

المقابلة الشخصية هي محادثة بين الموظف المسؤول من جهة والمستفيد من جهة أخرى بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له، وتم 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:

خدمات تنمية الموارد

برامج معافي

برامج ألفة

برامج الرعاية

المسؤول:

المسؤول	برامج	م
مسؤول خدمات المستفيدين	الرعاية الاجتماعية	١
أخصائي الإرشاد الأسري	الففة (المركز الأسري)	٢
مدير البرامج والمشاريع	معافي (اللجنة الطبية)	٣
منسق مكاتب التبرعات	إدارة تنمية الموارد	٤

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تم لمرة واحدة):

- ١ . كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية - ألفة - معافي-تنمية الموارد).
- ٢ . عرض مسودة أسئلة المقابلة على مدير برامج (الرعاية - ألفة - معافي-تنمية الموارد).
- ٣ . عرض مسودة أسئلة المقابلة على مدير الجودة والتطوير.
- ٤ . اعتماد المدير التنفيذي لحتوى المقابلة الشخصية.

(ب) إجراءات تطبيق المقابلة:

- ١ . يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
- ٢ . تجرى المقابلات بمعدل مقابلة واحدة كل ٥ أيام على مدار الشهر.
- ٣ . يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مدير الإدارة المعنية .. ويرجع إليه المسؤول في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد.
- ٤ . يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.
- ٥ . يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- ٦ . رفع النتائج إلى مدير الجودة والتطوير.
- ٧ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ المقابلة الشخصية ٤ مرات كل شهر 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	تقييم مستوى الخدمة	مناسبة جداً	مناسبة	تحتاج إلى تحسين	غير مناسبة	غير مناسبة جداً

درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)

(ج) ما مدى جودة الخدمة؟

الموضوع	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 لديك 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، وتقام 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:

منسق الجودة والتطوير

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.
- ٢ . عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير الجودة والتطوير.

٣ . اعتماد المدير التنفيذي لمحظى الاتصال الهاتفي.

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

١ . يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج في كل شهر.

٢ . تُجرى الاتصالات بمعدل اتصال واحد كل ٥ أيام على مدار الشهر.

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

٤ . يتم استخراج النتائج بنهاية كل شهر.

٥ . يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.

٦ . رفع النتائج إلى مدير الجودة والتطوير.

٧ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل إدارة من الإدارات المعنية .

منهج أداة الاتصال الهاتفي

(ا) ما لخدمة المقدمة لكم ؟

الخدمة هي :

(ب) ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم ؟

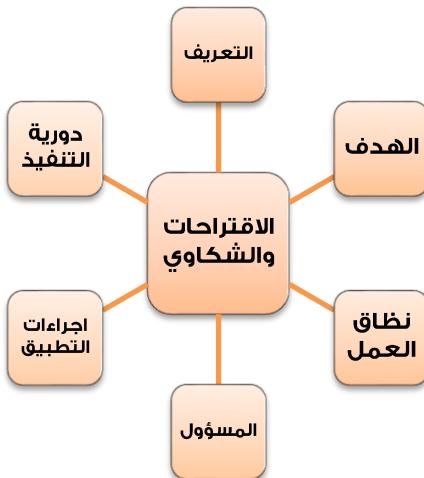
المطلوب

الدرجة

١ ٢ ٣ ٤ ٥

اختيار الرقم المناسب حيث يمثل الرقم (١) المستوى الأدنى ويمثل (٥) المستوى الأعلى

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



التعريف:

أداة الاقتراحات والشكاوى هو وسيلة من وسائل معرفة آراء وشكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية حيث تتاح الفرصة للمستفيد لكتابه كل ما يخطر بباله من مقترفات وشكاوى بحرية وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجامعة 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 ومقترفات المستفيدين.
- ٤ . قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

المسؤول:

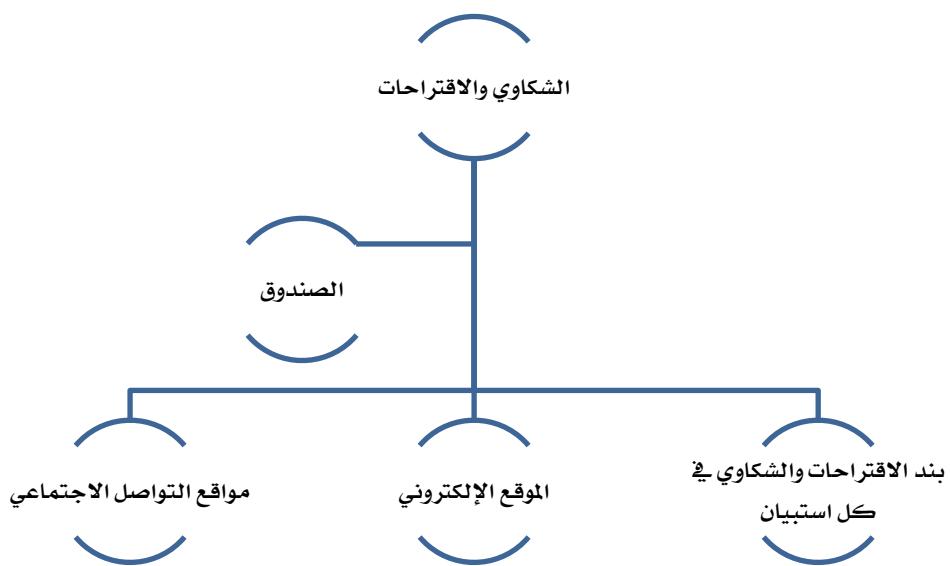
مدير الجودة والتطوير

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تم لمرة واحدة):

- ١ . يتم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد التوزيعات المكانية للجمعية في أقسام الرجال والنساء.
- ٢ . يتم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقترابات والشكوى.
- ٣ . يتم حفظ مفاتيح الصناديق عند مدير الجودة والتطوير.
- ٤ . يتم وضع بند للاقترابات والشكوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
- ٥ . يتم تفعيل رابط الاقترابات والشكوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

(ب) آلية الاقترابات والشكوى :



(ب) إجراءات التطبيق:

ا) إجراءات صندوق الاقتراحات والشكوى:

- ١ . توضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
- ٢ . يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى مدير الجودة والتطوير.
- ٣ . يقوم مدير الجودة والتطوير بفرز الشكوى والمقترنات حسب كل برنامج أو إدارة.
- ٤ . يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.

- ٥ . إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترفات إلى المدير التنفيذي.
- ٦ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترفات بين مدير الجودة والتطوير والإدارة المعنية.
- ٧ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٢) إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

- ١ . يقوم مدير الجودة والتطوير بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- ٢ . يقوم مدير الجودة والتطوير بفرز الشكاوى والمقترفات حسب كل برنامج أو إدارة.
- ٣ . يتم وضع الحلول المناسبة لموضع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- ٤ . إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترفات إلى المدير التنفيذي.
- ٥ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترفات مدير الجودة والتطوير والإدارة المعنية.
- ٦ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٣) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بموقع التواصل الاجتماعي:

- ١ . يقوم أخصائي الإعلام والنشر بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضاً على الاقتراحات والشكاوى على موقع التواصل الاجتماعي بصورة يومية.
- ٢ . يقوم مدير الجودة والتطوير بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
- ٣ . يقوم مدير الجودة والتطوير بفرز الشكاوى والمقترفات حسب كل برنامج أو إدارة.
- ٤ . يتم وضع الحلول المناسبة لموضع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- ٥ . يتم مناقشة المقترفات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالقترح.
- ٦ . إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترفات إلى المدير التنفيذي.
- ٧ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترفات بين مدير الجودة والتطوير والإدارة المعنية.
- ٨ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤ [إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

- ١ . يقوم مدير الجودة والتطوير بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل شهر.
- ٢ . يقوم مدير الجودة والتطوير بفرز الشكاوى والمقترنات حسب كل برنامج أو إدارة.
- ٣ . يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- ٤ . إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترنات إلى المدير التنفيذي.
- ٥ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترنات بين مدير الجودة والتطوير والإدارة المعنية.
- ٦ . إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

- يتم مراجعة صندوق الشكاوى والمقترنات 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 إلكترونياً عبر خدمة الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قدّمت 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 المقدّمة له.
- ٣ . قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدّمة له.

نطاق العمل:

قياس رضا العاملين

رأي أعضاء الجمعية

قياس رضا المستفيدين

قياس رضا المانحين

المسؤول:

المسؤول	البرامج	م
أخصائي تنمية الموارد	قياس رضا المانحين	١
خدمات المستفيدين	قياس رضا المستفيدين	٢
مكتب المدير التنفيذي	رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)	٣
مدير الموارد البشرية	قياس رضا العاملين	٤

اجراءات التطبيق:

(أ) الاجراءات الأولية (تم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المناحين المستفيدين أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة العاملين).
- ٢ . عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير الجودة والتطوير.
- ٣ . اعتماد المدير التنفيذي لحتوى وشكل الاستبيان.
- ٤ . تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- ٥ . الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
- ٦ . حفظ رابط الاستبيان بفضلة أجهزة حاسوب (إدارة تنمية الموارد إدارة خدمات المستفيدين مدير مكتب المدير العام مدير تنمية الموارد البشرية).

(ب) إجراءات التطبيق:

- ١ . يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوالات المستفيدين.
- ٢ . بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى الإدارة المعنية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
- ٣ . يقوم منسق الجودة والتطوير بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير التنفيذي، مدير التطوير والجودة، مدير الموارد البشرية، مدير تنمية الموارد، مدير مكتب المدير التنفيذي، مدير إدارة الموارد المعنية).
- ٤ . يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمنتهى دورية التنفيذ.
- ٥ . يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسب المئوية.
- ٦ . رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- ٧ . إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي
- ٨ . إضافة النتيجة إلى تقرير التطوير المؤسسي الدوري.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني

[01]

استبيان قياس رضا المانحين

١	٢	٣	٤	٥
---	---	---	---	---

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

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

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

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

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

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

هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟					١٣
١	٢	٣	٤	٥	

بشكل عام ما مدى رضائكم عن التعامل مع الجمعية؟					١٤
١	٢	٣	٤	٥	

غير راض راضي راض تماماً

[02]

استبيان قياس رضا المستفيدين

تشعر جمعية البر الخيرية بحفر الباطن بخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها من خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

				الاسم	١
				الجوال	٢
				البريد الإلكتروني	٣
				كيف تعرفت على الجمعية؟	٤
ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟					٥
١	٢	٣	٤	٥	
ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟					٦
ال التواصل المباشر	الهاتف	البريد الإلكتروني			
ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟					٧
١	٢	٣	٤	٥	
ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟					٨
١	٢	٣	٤	٥	
ضعيف	متوسط	عال			
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟					٩
١	٢	٣	٤	٥	
ضعيف	متوسط	عال			
ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟					١٠
١	٢	٣	٤	٥	
ضعيف	متوسط	عال			
ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟					١١
١	٢	٣	٤	٥	
ضعيف	متوسط	عال			
ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟					١٢
١	٢	٣	٤	٥	



ضعيف

متوسط

عال

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

【03】

استبيان رأي الجمعية [العمومية+ مجلس الإدارة]

الاسم	١
الجوال	٢
البريد الإلكتروني	٣

١	٢	٣	٤	٥
ضعيف		متوسط		عال

٩ أي من جوانب الرضا الوظيفي هي الأهم بالنسبة لك؟

المكافآت والمزايا	بيئة العمل	التطوير الوظيفي	العلاقات الجيدة
٠	٠	٠	٠

٩

١٠

أخي را، إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدنا به

تذكر أن إجاباتك سوف يتم التعامل معها بأقصى درجات الاحترام والتقدير



جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن



013/7212226

birhafer.org.sa

birr31991@gmail.com

0564405908

013/7228133



حفر الباطن - شارع الأمير محمد بن فهد - ص.ب 533 - الرمز البريدي 31991