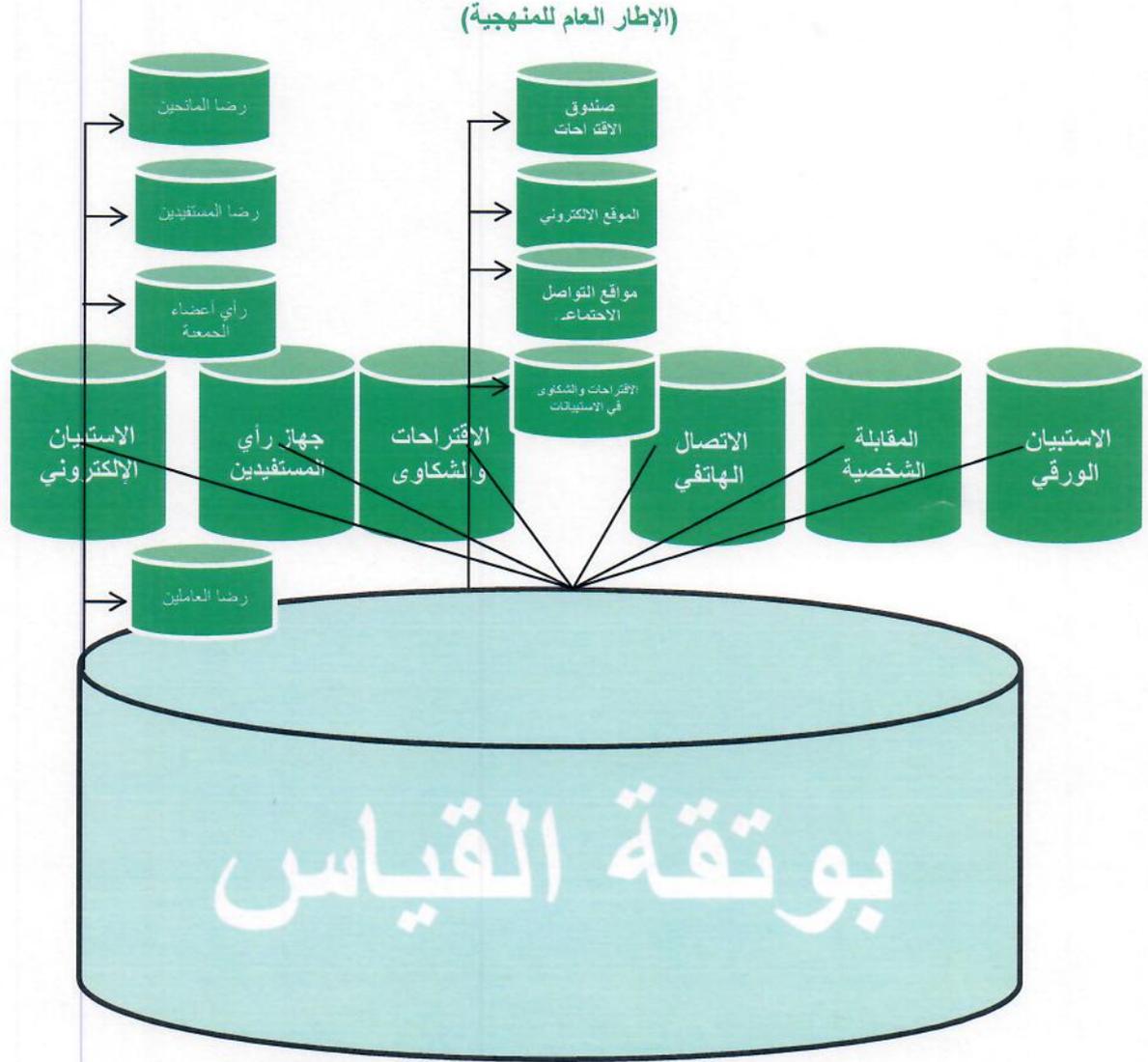




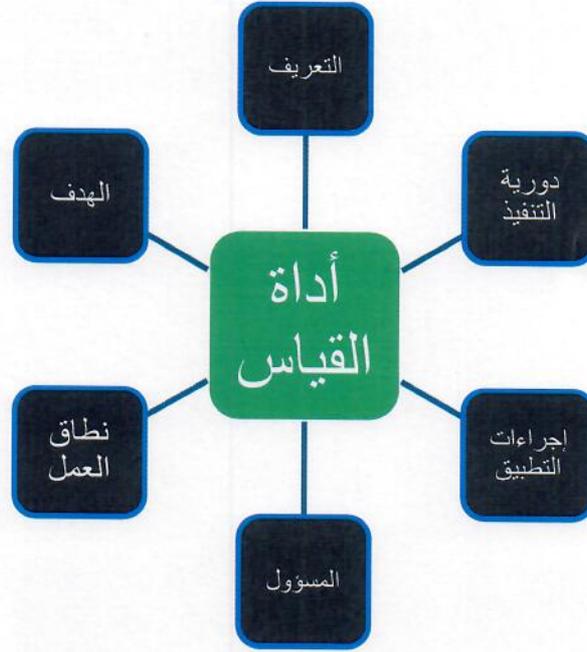
المحتويات

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)	-





منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



تعريف ذوي المصلحة:

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية متلازمة النجاح بمدية جدة، 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



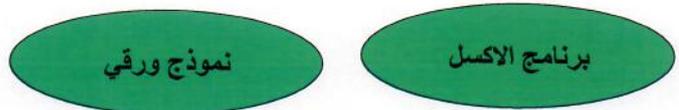
(1) التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تُعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُيِّمت 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 المقَّمة له.
3. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقَّمة له.

(3) نطاق العمل:



(4) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
أخصائي استطلاع الرأي	برنامج الاكسل	1
أخصائي استطلاع الرأي	النموذج الورقي	2

(5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (مكين - شمل - وعي).
2. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري برامج (مكين - شمل - 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 تكثير 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 موضعاً 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						
أولاً / المادة التدريبية :		درجة التقييم				
الموضوع		ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
1	أهداف موضوعات الدورة.					
2	ملاءمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.					
3	أهداف الدورة مع نوي متلازمة داون.					
4	المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.					
5	توافقت الأنشطة التدريبية مع الموضوعات.					
6	أنصح بتقديم الدورة لأصدقائي أيضاً.					
7	سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية.					
8	جانبيه الإخراج العام للمادة العلمية.					
ثانياً/ المدرّب :		درجة التقييم				
عناصر الأداء		ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
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 المتدربين.					
7	استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب.					
8	مهارته في إدارة الوقت.					
9	مهارته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.					
10	وضوح الصوت وسلامة اللغة.					
ثالثاً/ البيئة التدريبية:		درجة التقييم				
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).					
رابعاً/ جودة خدمة التدريب:		درجة التقييم (الرقم 4 هو الأعلى)				
الموضوع		0	1	2	3	4
1	مستوى سهولة الوصول إلى خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح					
2	مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح					





3	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح
4	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح
5	مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح
6	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب بجمعية متلازمة النجاح
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 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 المقدمة له.
2. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

3) نطاق العمل:

ورقي	برنامج الاكسل
------	---------------

4) المسؤول:

م	البرنامج	المسؤول
1	برنامج الاكسل	أخصائي استطلاع الرأي
2	ورقي	أخصائي استطلاع الرأي





(5) إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة المقابلة وفقاً لمتطلبات برنامج الاكسل والنموذج الورقي.
2. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مديري برنامج الاكسل والنموذج الورقي.
3. عرض مسودة أسئلة المقابلة الشخصية على مدير البرامج.
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 البرامج..
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؟			
الخدمة هي:	زيارة المستفيدين	البرامج والتدريب	الترفيه
			التوعية

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

ج) ما مدى جودة الخدمة؟						درجة التقييم (الرقم 5 هو الأعلى)
الموضوع						
1	مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة					0
2	مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة					1
3	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة					2
4	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة					3
5	مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة					4
6	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة					5
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 محاكاة 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 المقدمة له.
2. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

(3) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

(4) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
أخصائي استطلاع الرأي	الاكسل	1
أخصائي استطلاع الرأي	ورقي	2

(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 مدير البرامج.
3. 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 استفادتك 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 استفادتك 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 بباليه من مقترحات وشكاوى بحرية وفقاً يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

(2) الهدف:

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

(3) نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

(4) المسؤول:

م	المسؤول
1	المدير العام

(5) إجراءات التطبيق:

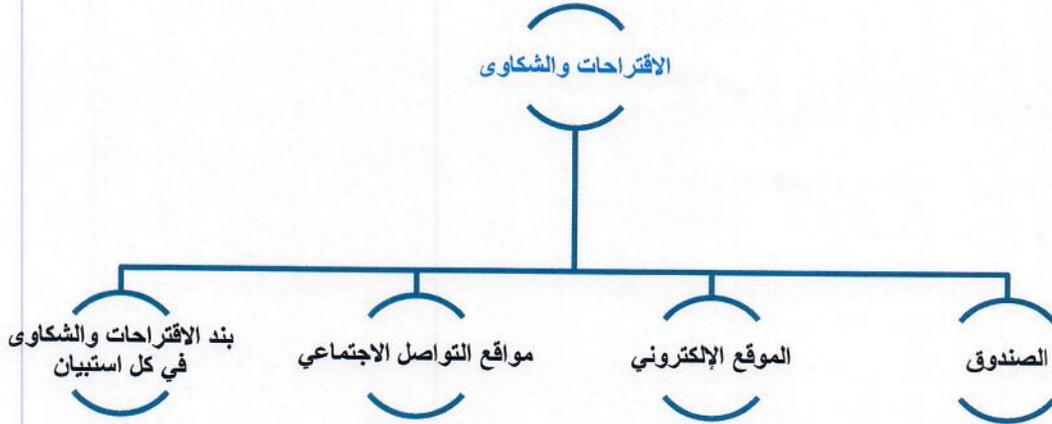
(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. تم شراء صناديق خاصة بالاقتراحات والشكاوى.
2. تم حفظ مفاتيح الصناديق عند المدير العام.
3. تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
4. تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.





(ب) آلية الاقتراحات والشكاوى:



إجراءات التطبيق:

(1) إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

1. تُوضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
2. يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى مدير الجمعية.
3. يقوم مدير الجمعية 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 الجمعية.
6. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير الجمعية والإدارة المعنية.
7. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(2) إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

1. يقوم مدير الجمعية بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير الجمعية 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 الجمعية.
5. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير الجمعية 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 الجمعية بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
3. يقوم مدير الجمعية 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 الجمعية.
7. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير الجمعية والإدارة المعنية.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(4) إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

1. يقوم مدير الجمعية بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير الجمعية 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 الجمعية.
5. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير المشاريع والتميز المؤسسي والإدارة المعنية.
6. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

(٦) دورية التنفيذ:

- يتم مراجعة صندوق الشكاوى والمقترحات مرة واحدة كل أسبوع.





(5) 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 رأي ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.
3. قياس مدى رضا ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.

(3) نطاق العمل:

قياس رضا المستفيدين

قياس رضا المانحين

قياس رضا العاملين

رأي أعضاء الجمعية

(4) المسؤول:

المسؤول	البرنامج	م
أخصائي تنمية الموارد	قياس رضا المانحين	1
أخصائي البرامج	قياس رضا المستفيدين	2
مدير الجمعية	رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)	3
مدير الجمعية	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 الجمعية.
3. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري البرامج.





4. اعتماد المشرف العام لمحتوى وشكل الاستبيان.
5. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
6. الاعتماد النهائي للاستبيان من المشرف العام.
7. حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب (إدارة تنمية الموارد – إدارة البرامج – مدير مكتب المدير العام).

(ب) إجراءات تطبيق الاستبيان:

1. يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوالات 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 المشرف العام، مدير الجمعية، مدير تنمية الموارد، مدير مكتب المدير العام، مدير البرامج).
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 الجمعية.
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

(أ/6)

استبيان قياس رضا المانحين

تهتم جمعية متلازمة النجاح بمدينة جدة ببناء 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 - أوقف
C - رجل أعمال
D - إدارة المسؤولية المجتمعية بالشركات

(2) بيانات التواصل:

- a- اسم الجهة:
- b- الاسم:
- c- الجوال:
- d- الهاتف الثابت:
- e- الفاكس:
- f- البريد الإلكتروني:
- g- ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟



A - الجوال	B - الهاتف الثابت	C - الفاكس	D - البريد الإلكتروني
------------	-------------------	------------	-----------------------

(3) كيف تعرفت على الجمعية؟

A - الأذاعة	B - التلفزيون
C - إعلانات الطرق	D - الحملات التوعوية
E - مواقع التواصل	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		عال

8) ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

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؟

--	--	--	--	--





جمعية متلازمة النجاح
Effective Syndrome Association

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة بجمعية متلازمة النجاح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (833)

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 راضٍ					راضٍ					راضٍ تمامًا

Submit





(6/ب)

استبيان قياس رضا المستفيدين

تسعى جمعية متلازمة النجاح بمدينة جدة لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها من خلال تقييمكم لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

ابدأ الاستبيان

- (1) الاسم:
- (2) الجوال:
- (3) البريد الإلكتروني:
- (4) كيف تعرفت على الجمعية؟

A - من خلال الانترنت
B - المعارف والاصدقاء
C - نقاط التوعية
D - التلفزيون
E - الاذاعة

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

1	2	3	4	5

(6) ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟

التواصل المباشر	الهاتف	البريد الإلكتروني

(7) ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟

1	2	3	4	5

(8) ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

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

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

(10) ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال





11) ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟

1	2	3	4	5

12) ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

13) ما مدى تقييمك للقيم الحاكمة للجمعية؟

a. الخصوصية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

b. الموثوقية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

c. الشفافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

d. الاحترافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

e. المبادرة

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالى

14) ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟

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

Submit





(ج/6)

استبيان رأي أعضاء الجمعية (العمومية + مجلس الإدارة)

ابدأ الاستبيان

(1) الاسم:

(2) الجوال:

(3) البريد الإلكتروني:

(4) هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟

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					عال

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

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

(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

(11) مدى تقييمك لتحقيق الجمعية للقيم الحاكمة التالية:

a. الخصوصية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

b. الموثوقية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

c. الشفافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

d. الاحترافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

e. المبادرة

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال





(12) ما مدى تقييمك لأداء الجمعية في الجوانب التالية:

a. الأداء الاجتماعي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

b. الأداء المؤسسي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عال

c. الأداء الاقتصادي

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

(13) بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟

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

Submit

(6/د)

استبيان قياس رضا العاملين

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبانة على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية، نأمل التكرم بتعبئتها بكل صدق، 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 الاستبانات يتم التعامل معها بكل سرية.

(1) الاسم:

(2) الإدارة:

(3) الوظيفة:

ابدأ الاستبيان

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية بكل شفافية ومصداقية
جميع الإجابات ستكون محل خصوصية وتقدير

Continue

(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 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 عال

(5) 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 عال

d. هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري ؟

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

لا نعم

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

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

لا نعم

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

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

لا 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 جدًا

b. هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد ؟

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

لا نعم



