

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عمار المساجد بمحافظة أمّالج
تأسست 1445 / 7 / 18 هـ



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

٢٠٢٥ م





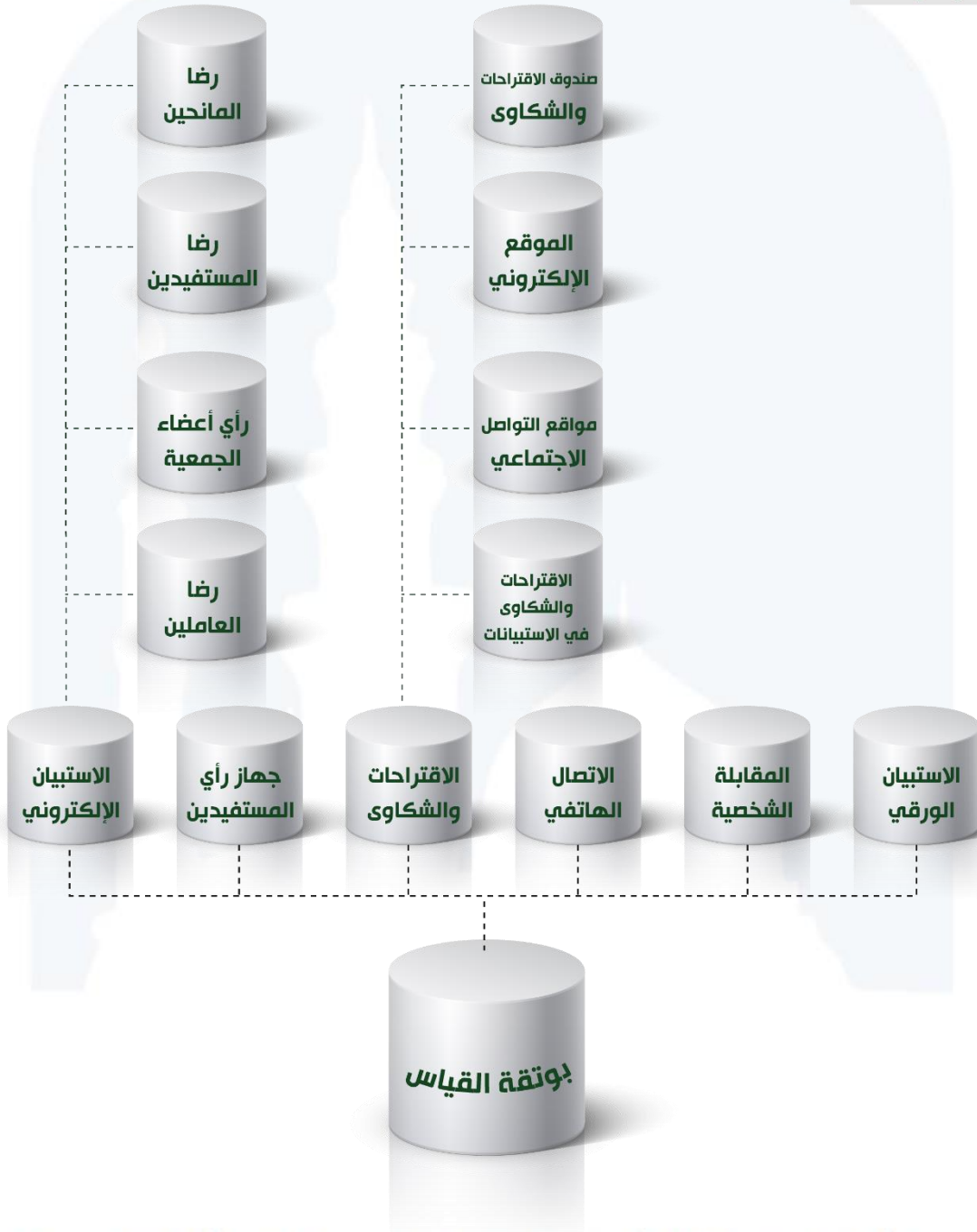
**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أمّالج
تأسست 1445/ 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

الإطار العام للمنهجية





**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أمّالج
تأسست 1445 / 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة



الرقم : التاريخ : المرفقات :

تعريف ذوي المصلحة

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية عمار المساجد بمحافظة أمّ الجوف، 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 تُعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدمت 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.



**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أملم
تأسست 1445/ 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات البرامج.
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري البرامج.
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير البرامج.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- نسخ الاستبيان حسب عدد المستفيدين من البرنامج قبل يوم واحد على الأقل عن موعد التنفيذ.
- يتم وضع الاستبيان ضمن أوراق المذكرة الخاصة بالمستفيدين.
- يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الجلسة الأخيرة.
- تنبيه المستفيدين بأن تسليم الشهادات مرتبط بتعبئتهم للاستبيان.
- يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئته من قبل المستفيدين.
- يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج اكسل.
- يتم استخراج النتائج بعد اكتمال إدخال البيانات.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضعاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الورقي أو الإلكتروني في كل برنامج يقام على حدة.
- يتم ذكر عدد البرامج التدريبية الثابتة التي تعقد بانتظام.



**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أملج
تأسست 1445 / 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

نموذج أداة الاستبيان الورقي (أ)

اسم الدورة	المدرّب
مكان انعقادها	
مكان انعقادها	

أولاً / المادة التدريبية					درجة التقييم	
م.	الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
1.	أهداف موضوعات الدورة.					
2.	ملائمة توزيع الموضوعات على ساعات الدورة.					
3.	أهداف الدورة					
4.	المادة العلمية تناولت الموضوع بشكل علمي.					
5.	مدى توافق الأنشطة التدريبية مع الموضوعات.					
6.	أنصح بتقديم الدورة					
7.	سلامة اللغة التي كتبت بها المادة العلمية.					
8.	جاذبية الإخراج العام للمادة العلمية.					



**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أملج
تأسست 1445/ 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

درجة التقييم					ثانياً/ المدرب	
م.	الموضوع	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
1.	تمكن المدرب من موضوع الدورة.					
2.	قدرته على توصيل المعلومات.					
3.	مهارته في عرض موضوع الدورة.					
4.	قدرته على ربط موضوعات الدورة					
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.					

درجة التقييم					ثالثاً/ البيئة التدريبية	
م.	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).					



**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أمّالج
تأسست 1445/ 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

(د) هل لديك ملاحظة , اقتراح , شكوى حول الخدمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



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 وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

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.

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

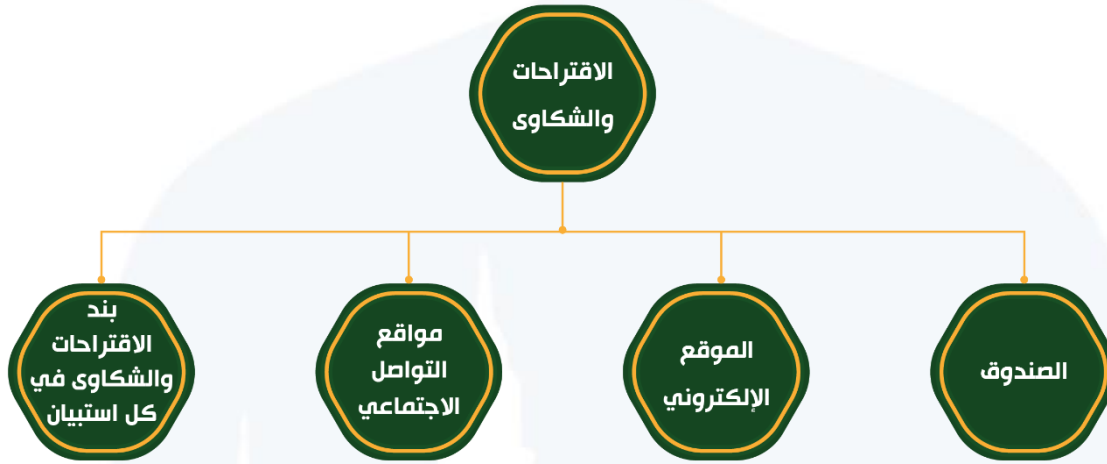
المسؤول:

م.	المسؤول
1.	مجلس الادارة

إجراءات التطبيق:

1. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):
 - تم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد طوابق مبنى الجمعية بدايةً من الطابق الأرضي في قسم الرجال والنساء.
 - تم شراء صناديق بشكل جميل وجاذب خاصة بالاقتراحات والشكاوى.
 - تم حفظ مفاتيح الصناديق عند السكرتير التنفيذي.
 - تم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
 - تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.

٢. آلية الاقتراحات والشكاوى:



إءراءاء ءءطبىق:

١. إءراءاء صءءوق الاقءراءاء والشكاوى:

- ءوءع الصءاءىق فى الأماكن المءصصة لها وءظل موءوءة بصفة ءائمة.
- يقوم العامل بءمع الأوراق نهاءة كل أسبوع وإءصارها إلى السكرءىر ءءففى.
- يقوم السكرءىر ءءففى بفرز الشكاوى والمقءراءاء حسب كل برنامء أو إءارة.
- ىءم وضع الءلول المناسبة لموضوع الشكاوى وقفًا للبرنامء أو الإءارة المعنىة بالءمعىة.
- إرسال نءاءء ءلول الشكاوى أو نءاءء المقءراءاء إلى المءىر ءءففى.
- ءءم مناقشة نءاءء معالءة الشكاوى والمقءراءاء بىن المءىر ءءففى والإءارة المعنىة.
- إءافءة النءىءة إلى ءقرىر ءءمة ءى ءم ءءءمها.

٢. إءراءاء الاقءراءاء والشكاوى بالموقء الإلءءرونى:

- يقوم السكرءىر ءءففى بءمع الببائاء المءءلة نهاءة كل أسبوع.
- يقوم السكرءىر ءءففى بفرز الشكاوى والمقءراءاء حسب كل برنامء أو إءارة.
- ىءم وضع الءلول المناسبة لموضوع الشكاوى وقفًا للبرنامء أو الإءارة المعنىة فى الءمعىة.
- إرسال نءاءء ءلول الشكاوى أو نءاءء المقءراءاء إلى المءىر ءءففى.
- ءءم مناقشة نءاءء معالءة الشكاوى والمقءراءاء بىن المءىر ءءففى والإءارة المعنىة، والعرض على مءلس الإءارة.
- إءافءة النءىءة إلى ءقرىر ءءمة ءى ءم ءءءمها.

٣. إءراءاء الاقءراءاء والشكاوى بمواقء ءءاءل الءءماءى:

- يقوم أءصائى الإعلام والنشر بنشر الرابء الإلءءرونى الءاص برأى المسءفءىن والذى ىءءوى أىضًا على الاقءراءاء والشكاوى على مواقء ءءاءل الءءماءى بصورة ىومىة.
- يقوم السكرءىر ءءففى بءمع الببائاء المءءلة نهاءة كل أسبوع.
- يقوم السكرءىر ءءففى بفرز الشكاوى والمقءراءاء حسب كل برنامء أو إءارة.
- ىءم وضع الءلول المناسبة لموضوع الشكاوى وقفًا للبرنامء أو الإءارة المعنىة بالءمعىة.

الرقم : التاريخ : المرفقات :

- يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، ثم العرض على مجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٤. إجراءات الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية:

- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع الاقتراحات والشكاوى المدرجة بالاستبيانات الورقية نهاية كل أسبوع.
- يقوم السكرتير التنفيذي بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
- 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.



**عَمَّار
المساجد**
رقم الترخيص : 1000567700



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عَمَّار المساجد بمحافظة أمّالج
تأسست 1445 / 7 / 18 هـ

الرقم : التاريخ : المرفقات :

أداة الاقتراحات والشكاوى (4)

نموذج الاقتراحات والشكاوى

اقتراح

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المرسلة 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.

الهدف:

- الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
- الحصول على ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.
- قياس مدى رضا ذوي المصلحة حول خدمات الجمعية.

نطاق العمل:



الرقم : التاريخ : المرفقات :

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- تم كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين , المستفيدين , أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة – العاملين).
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
- حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب
- (إدارة تنمية الموارد – إدارة العلاقات والاعلام – السكرتير التنفيذي – أعضاء مجلس الإدارة).

٢. إجراءات تطبيق الاستبيان:

- يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوال المستفيدين.
- بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى أخصائي الاتصال والتوعية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
- يقوم أخصائي الاتصال والتوعية بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين (نسخة لكل من المدير التنفيذي، الإدارة المالية، مدير الرعاية الاجتماعية، مدير تنمية الموارد، مدير البرامج، الإدارة القانونية، مجلس الإدارة).
- يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستهدفين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
- يتم قياس رأي المستهدفين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.
- إضافة النتيجة إلى تقرير المشاريع لمجلس الإدارة.

دورية التنفيذ:

- يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع المجلس رقم: ١١ المنعقد في تاريخ: ٢٢/١٠/١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٠/٤/٢٠٢٥ م

هذه (اللائحة / السياسة / الإجراءات / الآلية)، وتحل هذه (اللائحة / السياسة / الإجراءات / الآلية)

محل جميع السياسات الموضوعة سابقا.