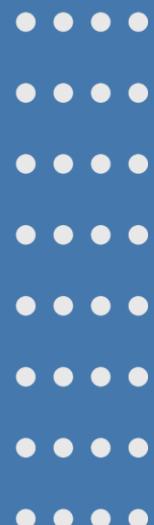


المملكة العربية السعودية
المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عمار المساجد بمحافظة أملج
تأسست ١٤٤٥ / ٧ / ١٨ هـ



منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

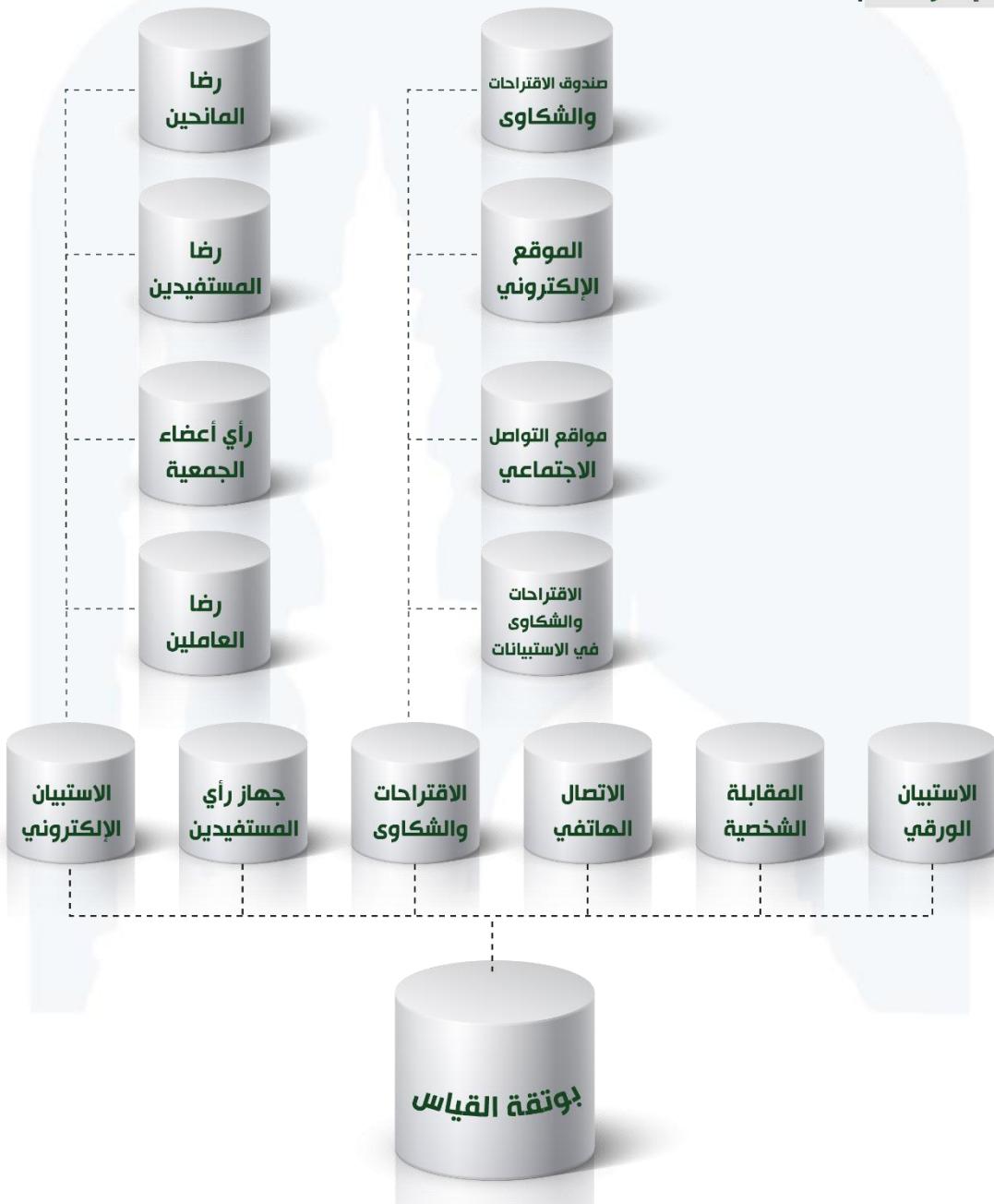
٢٠٢٥ م





الرقم: التاريخ: المرفق:

الإطار العام للمنهجية





عُمار
المساجد

رقم الترخيص : 1000567700

رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

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

الرقم: التاريخ: المرفق:

منهجية قياس رأي ذوي المصلحة





الرقم: التاريخ: المرفق:

تعريف ذوي المصلحة

هم الأشخاص الذين تربطهم علاقة بجمعية عمار المساجد بمحافظة أملج، 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 المتتبعة 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 منظمة ومحاطة 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 البرنامج الذي يتم فيها استخدام أداة القياس، حيث تم تصميم أدوات قياس مناسبة لكل برنامج وكل فئة من فئات المستفيدين حسب نوع الخدمة التي يتلقاها هذا المستفيد وكذلك حسب طبيعة المستفيد نفسه.

المؤول

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 تصميم الأداة أو صنعها، وإجراءات متكررة بتكرار تنفيذ خدمات الجمعية.

دورية التنفيذ

يُقصد بها عدد مرات تطبيق أداة القياس خلال فترة محددة.



الرقم: التاريخ: المرفق:

منهجية أداة الاستبيان الورقي



التعريف

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تُعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قدمت 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

- الحصول على بيانات التواصل مع المستفيد.
- الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
- قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.



الرقم: التاريخ: المرفق:

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- كتابة مسودة أسلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات البرامج.
- عرض مسودة أسلة الاستبيان على مدير البرامج.
- عرض مسودة أسلة 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.
- تتبّيه المستفيدين بأن تسلیم الشهادات مرتبط بتعيّنهم للاستبيان.
- يتم جمع الاستبيانات بعد تعيّنها من قبل المستفيدين.
- يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج اكسل.
- يتم استخراج النتائج بعد اكتمال إدخال البيانات.
- يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي ومجلس الادارة.
- 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.



الرقم: التاريخ: المرفق:

نموذج أداة الاستبيان الورقي (١)

العنوان	العنوان	اسم الدورة
العنوان	العنوان	مكان انعقادها
العنوان	العنوان	مكان انعقادها

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



الرقم: التاريخ: المرفق:

درجة التقييم						ثانياً/ المدرب
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الموضوع	م.
					تمكن المدرب من موضوع الدورة.	.1
					قدرتة على توصيل المعلومات.	.2
					مهاراته في عرض موضوع الدورة.	.3
					قدرتة على ربط موضوعات الدورة	.4
					قدرتة على إدارة الحوار.	.5
					قدرتة على تحفيز المتدربين.	.6
					استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب.	.7
					مهاراته في إدارة الوقت.	.8
					مهاراته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.	.9
					وضوح الصوت وسلامة اللغة.	.10

درجة التقييم						ثالثاً/ البيئة التدريبية
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الموضوع	م.
					القاعة التدريبية وتجهيزاتها (الإضاءة، التهوية، الأجهزة).	.1
					تنظيم المتدربين داخل القاعة التدريبية.	.2
					الخدمات المساعدة (الفيافة، الاستراحة).	.3

الرقم: التاريخ: المرفقان:

د) هل لديك ملاحظة ، اقتراح ، شكوى حول الخدمة؟



الرقم: التاريخ: المرفق:

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوى



التعريف:

أداة الاقتراحات والشكاوى هي وسيلة من وسائل معرفة آراء وشكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية حيث تناح الفرصة للمستفيد لكتابة كل ما يخطر بباله من مقتراحات وشكاوى بحرية وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

الهدف:

- الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
- إناحة الفرصة للمستفيدين لتقديم شكاهم بسرية تامة.
- الاستفادة من آراء واقتراحات المستفيدين.
- قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له.

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية.

المسؤول:

المسؤول	م.
مجلس الادارة	.1

إجراءات التطبيق:

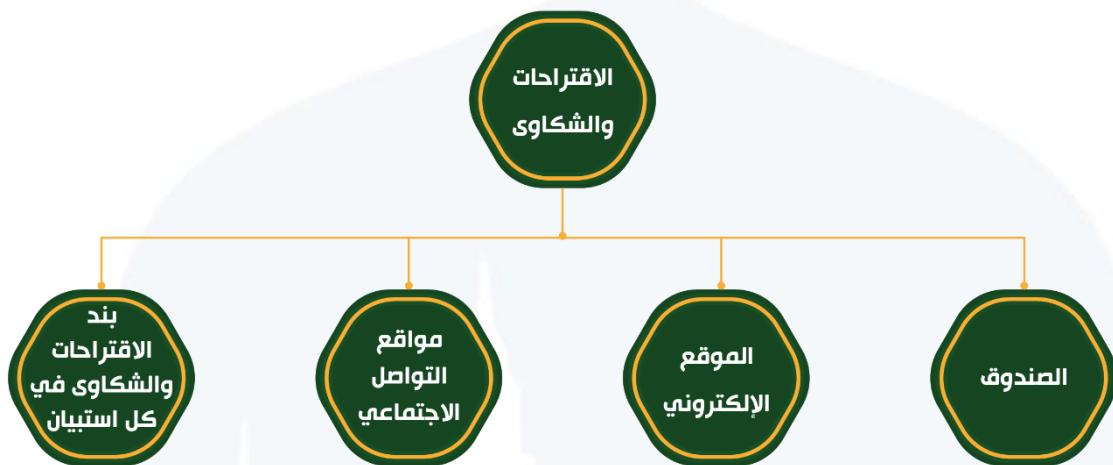
1. الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- تم تصميم أكثر من صندوق حسب عدد طوابق مبني الجمعية بدايةً من الطابق الأرضي في قسم الرجال والنساء.
- تم شراء صناديق يشكل جميل وجاذب خاصة بالاقتراحات والشكاوى.
- تم حفظ مفاتيح الصناديق عند السكرتير التنفيذي.
- تم وضع بند لاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية.
- تم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني.



الرقم: التاريخ: المرفق:

٢. آلية الاقتراحات والشكاوى:



إجراءات التطبيق:

١. إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

- توضع الصناديق في الأماكن المخصصة لها وتظل موجودة بصفة دائمة.
- يقوم العامل بجمع الأوراق نهاية كل أسبوع وإحضارها إلى السكرتير التنفيذي.
- 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.
- إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.

٢. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة 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 في الجمعية.
- 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.

٣. إجراءات الاقتراحات والشكاوى بمواقع التواصل الاجتماعي:

- يقوم أخصائي الإعلام والنشر بنشر الرابط الإلكتروني الخاص برأي المستفيدين والذي يحتوي أيضاً على الاقتراحات والشكاوى على موقع التواصل الاجتماعي بصورة يومية.
- يقوم السكرتير التنفيذي بجمع البيانات المدخلة 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.



عُمار
المساجد

رقم الترخيص : 1000567700



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

الرقم: التاريخ: المرفق:

- يتم مناقشة المقترنات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترن.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترنات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترنات 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 والمقترنات حسب كل برنامج أو إدارة.
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكاوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- إرسال نتائج حلول الشكاوى أو نتائج المقترنات إلى المدير التنفيذي.
- تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترنات بين المدير التنفيذي والإدارة المعنية، والعرض على مجلس الإدارة.
- 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.



عُمار
المساجد

رقم الترخيص : 1000567700



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

أداة الاقتراحات والشكاوى (4)

نموذج الاقتراحات والشكاوى

اقتراح

شكاوى



الرقم: التاريخ: المرفق:

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المرسلة إلكترونياً عبر وسائل 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.

الهدف:

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

نطاق العمل:

قياس رضا العاملين

رأي أعضاء الجمعية

قياس رضا المستفيدين

قياس رضا العانحين



الرقم: التاريخ: المرفق:

إجراءات التطبيق:

١. الإجراءات الأولية (تم 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 لمحظى وشكل الاستبيان.
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- الاعتماد النهائي لاستبيان 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 جوالات 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: ٢٢/٠٤/١٤٤٦هـ الموافق: ٢٠٢٥م

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

محل جميع السياسات الموضوّعة سابقاً.