



جمعية
البر الخيرية بالقريات
Albir Charity
Qurayyat

جمعية البر الخيرية بالقريات
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (113)

منهجية قياس رأي أصحاب العلاقة



SA0780000500608019001457

SA4415000999300002240004

@br.qryt | 0503538461

منهجية قياس رأي أصحاب العلاقة



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 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:

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

نطاق العمل:



المسؤول:

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

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- ١ . كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات برامج (الرعاية -ألفة - معافى).
- ٢ . عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديري برامج (الرعاية -ألفة - معافى).
- ٣ . عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير الجودة والتطوير.
- ٤ . اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى 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 الحاسب الآلي على برنامج الإكسل.
- 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 (√)					
الموضوع	مناسبة جداً	مناسبة	تحتاج إلى تحسين	غير مناسبة	غير مناسبة جداً
تقييم مستوى الخدمة					

ج) ما مدى جودة الخدمة ؟					
درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)					
الموضوع	0	1	2	3	4
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 الشخصية



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:

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

نطاق العمل:



المسؤول:

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

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

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

(ب) إجراءات تطبيق المقابلة:

- ١ . يقوم المسؤول بتحديد ٤ مستفيدين عشوائياً لكل برنامج لإجراء المقابلة معهم في كل شهر.
- ٢ . تُجرى 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	مناسبة جداً	مناسبة	تحتاج إلى تحسين	غير مناسبة	غير مناسبة جداً
تقييم مستوى الخدمة					

ح) ما مدى جودة الخدمة ؟					
درجة التقييم (الرقم ٤ هو الأعلى)					
الموضوع	0	1	2	3	4
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:

1. الحصول على رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له.
2. 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):

1. كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل برنامج.

٢ . عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مدير الجودة والتطوير.

٣ . اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى 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:

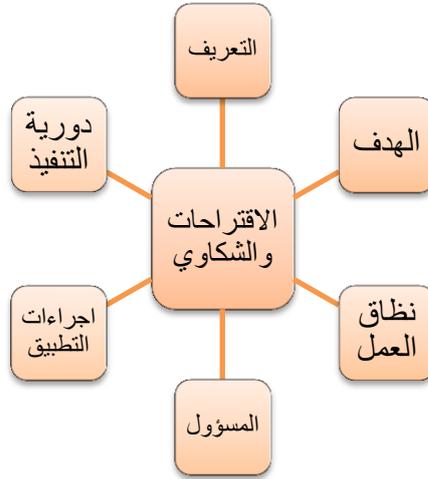
يتم تنفيذ الاتصال الهاتفي ٤ مرات كل شهر لأربعة مستفيدين من كل إدارة من الإدارات المعنية .

نموذج أداة الاتصال الهاتفي

أ) ما لخدمة المقدمة لكم ؟				
				الخدمة هي :

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

منهجية أداة الاقتراحات والشكاوي



التعريف:

أداة الاقتراحات والشكاوي هو وسيلة من وسائل معرفة آراء وشكاوي المستفيدين من خدمات الجمعية حيث تتاح الفرصة للمستفيد لكتابة كل ما يخطر بباليه من مقترحات وشكاوي بحرية وقتما يشاء حسب رغبته وذلك عبر صناديق توضع بالجمعية 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 ومقترحات المستفيدين .

٤ . قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له .

نطاق العمل:

جميع برامج الجمعية

المسؤول:

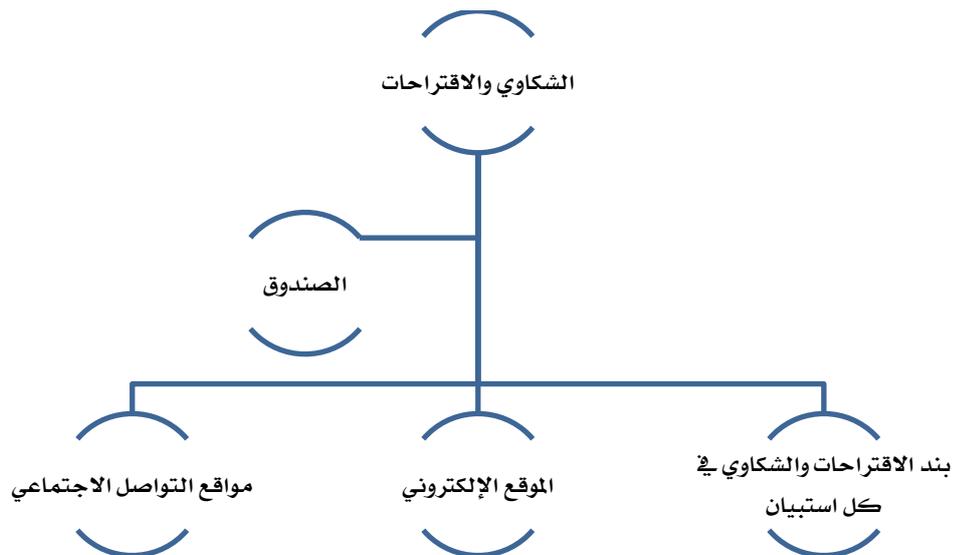
مدير الجودة والتطوير

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم 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 بالاقترحات والشكاوى .
- ٣ . يتم حفظ مفاتيح الصناديق عند مدير الجودة والتطوير .
- ٤ . يتم وضع بند للاقتراحات والشكاوى في الاستبيانات الورقية والإلكترونية .
- ٥ . يتم تفعيل رابط الاقتراحات والشكاوى بموقع الجمعية الإلكتروني .

(ب) آلية الاقتراحات والشكاوي :



1] إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى:

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

2] إجراءات صندوق الاقتراحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني:

1. يقوم مدير الجودة والتطوير بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
2. يقوم مدير الجودة والتطوير 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 المدير التنفيذي.
5. تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير الجودة والتطوير 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 الجودة والتطوير بجمع البيانات المدخلة نهاية كل أسبوع.
3. يقوم مدير الجودة والتطوير بفرز الشكاوى والمقترحات حسب كل برنامج أو إدارة.

- ٤ . يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية.
- ٥ . يتم مناقشة المقترحات مع البرنامج أو الإدارة المعنية بالمقترح.
- ٦ . إرسال نتائج حلول الشكوى أو نتائج المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- ٧ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات 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 والمقترحات 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 المقترحات إلى المدير التنفيذي.
- ٥ . تتم مناقشة نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات بين مدير الجودة والتطوير والإدارة المعنية.
- 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 المُرسلَة إلكترونياً عبر خدمة الإنترنت أو رسائل الجوال العادية والتي تعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستهدفين حول الخدمة التي قُدمت 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:

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

نطاق العمل:

قياس رضا العاملين

رأي أعضاء الجمعية

قياس رضا المستفيدين

قياس رضا المانحين

المسؤول:

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

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

1. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين – المستفيدين – أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة) العاملين).
2. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدير الجودة والتطوير.
3. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان.
4. تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
5. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي.
6. حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة حاسوب (إدارة تنمية الموارد – إدارة خدمات المستفيدين – مدير مكتب المدير العام – مدير تنمية الموارد البشرية).

(ب) إجراءات التطبيق:

1. يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوالات المستفيدين.
2. بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى الإدارة المعنية مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
3. 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، مديري الإدارات المعنية).
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 المدير التنفيذي.
8. إضافة النتيجة إلى تقرير التطوير المؤسسي الدوري.

دورية التنفيذ:

يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.