

إحسانكم
الجمعية الخيرية بخميس
حرب والقرى التابعة لها
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (481)



قياس رضا اصحاب العلاقة و
القرارات المتخذة بخصوصها من
مجلس الإدارة

تنبيه هام

نلفت النظر إلى ان من اهم متطلبات قياس رضى المستفيدين هو تحقق البيئة المناسبة لتنفيذ ذلك، حيث ان خميس حرب تخدم قرى وهجر متعدد وتحقيق استبانات رضى المستفيدين شكل تحد كبير للجمعية ، وذلك لعدة اسباب كان من اهمها:

- 1 طبيعة البيئة الديموغرافية للمنطقة
- 2 صعوبة الحصول على الانترنت
- 3 عدم امتلاك اجهزة ذكية لدى المستفيدين
- 4 مستوى المعرفة والتعليم لدى المستفيدين
- 5 عمر المستفيدين حيث ان اغلبهم من الاعداد الكبيرة

كل هذه النقاط شكلت عوائق ملموسة وتحديات كبيرة لقياس رضى المستفيدين وحيث اعتمدت الجمعية على مسارين لتحقيق قياس رضى المستفيدين: **اولا:** الاستطلاعات الميدانية **اثناء** تنفيذ المشاريع، **ثانيا:** الاستبانات الالكترونية، حيث كان المسار الاول الاكثر تنفيذا

رئيس مجلس الإدارة

خلف أحمد خلف الحربي



مسارات وطرق تنفيذ قياس الرضا

الاستبانات الميدانية

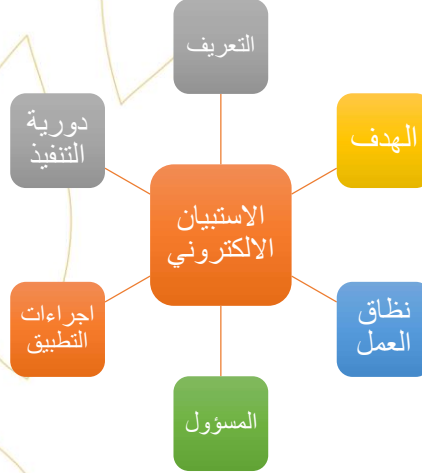
الاستبانات الالكترونية

اولا : الاستبانات الميدانية

ويتم تنفيذ هذه الطريقة من خلال زيارات المستفيدين للجمعية او من خلال موظفي الجمعية عند العمل الميداني لتنفيذ مشاريع الجمعية لصالح المستفيدين، حيث تشكل هذه الطريقة النسبة الأكبر من قياس رضى المستفيدين بناء على ما ذكر في مطلع هذا التقرير

ثانياً: الاستبيان الإلكتروني

منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني



التعريف: هو مجموعة من الأسئلة المرسلة 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 بزمان 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.

إجراءات التطبيق:

(أ) الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

١. كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل فئة على حدة (المانحين – المستفيدين – أعضاء الجمعية ومجلس الإدارة العاملين).

٢. عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المدير التنفيذي .

٣. اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان .

٤. تصميم الاستبيان بشكله النهائي .

٥. الاعتماد النهائي للاستبيان من المدير التنفيذي .

٦. حفظ رابط الاستبيان بمفضلة أجهزة الحاسوب.

(ب) إجراءات التطبيق:



التاريخ:
المرفقات:

١. يقوم المسؤول بتسجيل أرقام جوالات المستفيدين.
 ٢. بعد انتهاء الخدمة يتم إرسال الأرقام إلى منسق الإعلام مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
 ٣. يقوم منسق الإعلام بإرسال الاستبيان إلى المستفيدين.
 ٤. يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المستفيدين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
 ٥. يتم قياس رأي المستفيدين موضعاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
 ٦. رفع النتائج إلى المدير التنفيذي.
- دورية التنفيذ:** يتم تنفيذ الاستبيان الإلكتروني مرة واحدة كل ربع سنة.

نموذج أداة الاستبيان الإلكتروني

(01)

استبيان قياس رضا المانحين:

تهتم جمعية البر الخيرية بالأبواء لبناء 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.

(02)

استبيان قياس رضا المستفيدين: تسعى جمعية البر الخيرية بالأبواء لخدمتكم بشكل أفضل من خلال التطوير والتحسين المستمر لخدماتها من خلال تقييمك لتجربتك مع الجمعية من خلال هذا الاستبيان.

(03)

استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية :

تحرص الجمعية من خلال هذه الاستبانة على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية، نأمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية، علماً 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.



استبيان قياس رضا المستفيدين

أخي مستفيد الجمعية سلمك الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته , وبعد

نأمل منك تعبئة الاستبيان لنتمكن من قياس مدى رضاكم عن الخدمات التي تقدمها الجمعية و نتمكن من تجويدها وتنويعها , كما نأمل منكم تزويدنا بالأفكار والمقترحات التي تساعدنا على تقديم خدمة أفضل.



viewsolutions01@gmail.com (لا تتم مشاركته) [تديل الحساب](#)



*مطلوب

البيانات الشخصية

*الاسم

إجابتك

*الجنس

ذكر ☐

أنثى ☐

*الحي

إجابتك

*رقم الجوال

إجابتك



تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جداً؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

تعامل منسوبي الجمعية مميز وراقي؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض



استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

تبدع الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

*** الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافه؟**

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض



ما مدى رضاك لسرعة تلبية طلبك؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

اختر البرامج والخدمات التي استفدت منها *

☐ المساعدات الغذائية

☐ المساعدات النقدية

☐ كسوة العيد

☐ كفالة الأيتام

☐ بناء المساكن

☐ ترميم المساكن

☐ تأثيث المساكن

☐ الأجهزة الكهربائية

☐ الرعاية الصحية

☐ الحقيبة المدرسية

☐ برنامج الأسر المنتجة

☐ دعم المشاريع الصغيرة

☐ برامج التدريب

☐ المساعدة على الزواج

☐ فواتير الخدمات

مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية

إجابتك

محو النموذج

إرسال

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقاً.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. [الإبلاغ عن إساءة الاستخدام](#) - [شروط الخدمة](#) - [سياسة الخصوصية](#)

نماذج Google





استبيان قياس رضى المانحين (المتبرعين)



viewsolutions01@gmail.com (لا تتم مشاركته) [تبدیل الحساب](#)



*مطلوب

البيانات الشخصية

* الاسم

إجابتك

* الجنس

ذكر ☐

أنثى ☐

* الحي

إجابتك

* رقم الجوال

إجابتك

* ما هي وسيلة التواصل التي تفضلها؟

الجوال ☐

البريد الإلكتروني ☐



كيف تعرفت على الجمعية؟ *

- ☐ التلفزيون
- ☐ الإذاعة
- ☐ الحملات الدعائية
- ☐ إعلانات الطرق
- ☐ المعارف والأصدقاء
- ☐ مواقع التواصل الاجتماعي

طريقة التواصل مع الجمعية؟ *

- ☐ البريد الإلكتروني
- ☐ الهاتف
- ☐ التواصل المباشر

مدى تقييمك لأسلوب التواصل مع الجمعية؟ *

- ☐ راض جداً
- ☐ راض
- ☐ غير راض

مدى الرضى على استفساراتكم وطلباتكم؟ *

- ☐ راض جداً
- ☐ راض
- ☐ غير راض

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟ *

- ☐ راض جداً
- ☐ راض
- ☐ غير راض

هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم بشكل دوري؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

هل أهداف الجمعية واضحة و محددة بشكل كاف ؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

بشكل عام ما مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية؟ *

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

محو النموذج

إرسال

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقاً.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. الإبلاغ عن إساءة الاستخدام - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

نماذج Google





استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية



viewsolutions01@gmail.com (لا تتم مشاركته) [تبدیل الحساب](#)



*مطلوب

هل أهداف الجمعية واضحة و محددة بشكل كاف؟ *

راض جداً ☐

راض ☐

غير راض ☐

ما مدى رضاك عن تواصل الجمعية معكم؟ *

راض جداً ☐

راض ☐

غير راض ☐

ما مدى رضاكم عن أسلوب تواصل الجمعية في التواصل معكم؟ *

راض جداً ☐

راض ☐

غير راض ☐

ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟ *

راض جداً ☐

راض ☐

غير راض ☐

ما مدى رضاكم على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

ما مدى رضاك بشكل عام على الجمعية؟*

☐ راض جداً

☐ راض

☐ غير راض

محو النموذج

إرسال

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. [الإبلاغ عن إساءة الاستخدام](#) - [شروط الخدمة](#) - [سياسة الخصوصية](#)

نماذج Google





الرقم : ..

التاريخ

المرفقات :

تحليل نتائج المقاييس

نتائج قياس رضا المستفيدين



< ahsankom

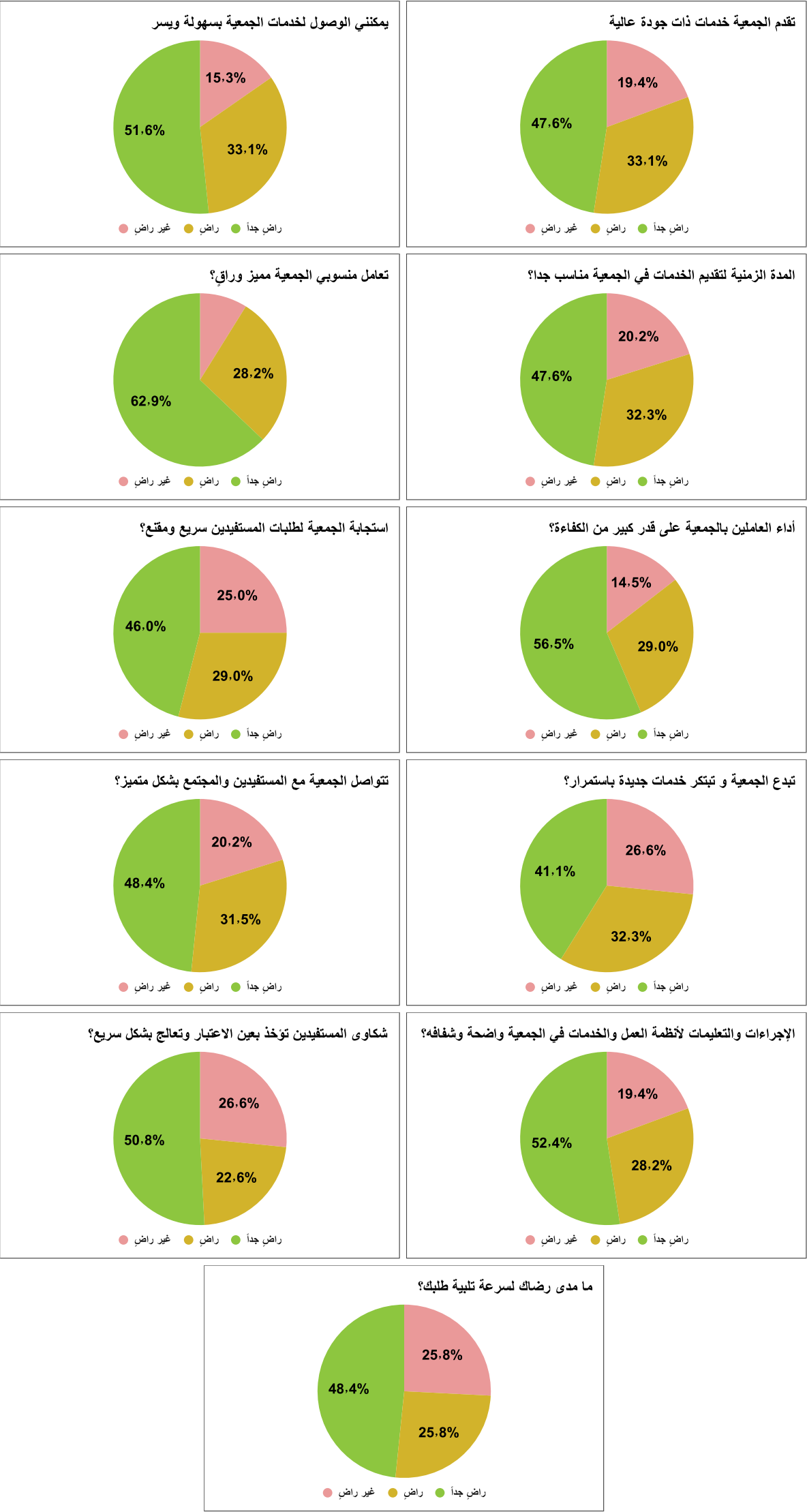


أربعاء، ٢٢ مايو، ٩:٣٠ ص

أخي مستفيد الجمعية, يرجى تعبئة
الاستبيان في الرابط لمساعدتنا على تحسين
خدماتنا المقدمة لكم,

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScweyv9Yrkcl-r8gTcjZeSArj7d_1E2PVtiz3qn8_8rvlAyHA/viewform

مع تحيات جمعية البر الخيرية بخميس
حرب (احسانكم)



استیان قیاس رضا المستقیدین

ردود النموذج 1

[illegible]

استبيان قياس رضا المستفيدين

[illegible]

ردود النصوص 1

[illegible]

نتائج قياس رضا أعضاء
الجمعية العمومية



< ahsankom



الأحد ١١:٣٠ ص

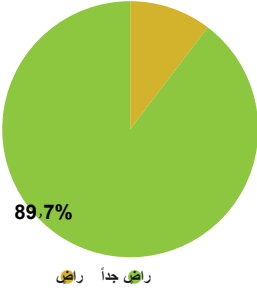
أخي عضو الجمعية العمومية لجمعية البر
الخيرية بخميس حرب (481) ,
يرجى تعبئة الاستبيان في الرابط لمساعدتنا
على تحسين خدماتنا

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesb6M0bNaGOkeKpPoyt_vXjv6lu4vneH7tFBXZNDyW7NWKaXg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

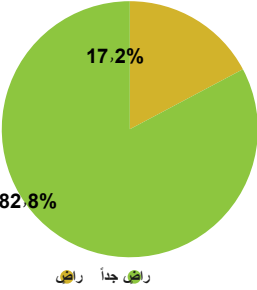
شاكرين ومقدرين اهتمامكم

طابع زمني معية واضحة و محددة بشكل كاف؟	رضاك عن تواصل الجمعية معكم؟	تواصل الجمعية في التواصل معكم؟	ل تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟	طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟	لاعم على إنجازاتها بشكل دوري؟	ى رضاك بشكل عام على الجمعية؟
م 1:41:01 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:49:01 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:49:03 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:49:31 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:49:41 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:54:37 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:55:00 2022/10/23	راض جداً	راض	راض	راض جداً	راض	راض جداً
م 1:57:03 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:00:55 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض	راض جداً
م 2:02:44 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:07:17 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:18:30 2022/10/23	راض	راض	راض	راض	راض	راض
م 2:20:28 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:27:38 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:35:15 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 2:51:06 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 3:14:32 2022/10/23	راض	راض	راض	راض	راض	راض
م 4:07:47 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض	راض	راض جداً	راض جداً
م 4:14:52 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض	راض جداً
م 4:23:13 2022/10/23	راض جداً	راض	راض	راض	راض	راض جداً
م 4:24:33 2022/10/23	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 5:02:48 2022/10/23	راض	راض	راض	راض	راض	راض
ص 11:17:55 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
ص 11:21:07 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض	راض جداً	راض جداً
ص 11:23:22 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض	راض	راض جداً	راض جداً
ص 11:23:46 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 1:36:58 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
م 7:21:45 2024/05/29	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً
ص 2:07:24 2024/05/30	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً	راض جداً

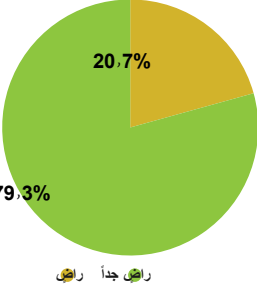
هل أهداف الجمعية واضحة و



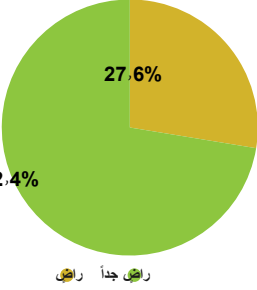
ما مدى رضاك عن تواصل الجمعية



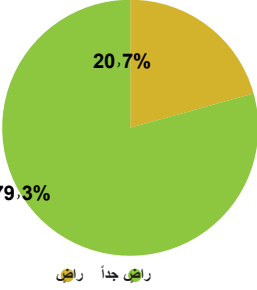
ما مدى رضاكم



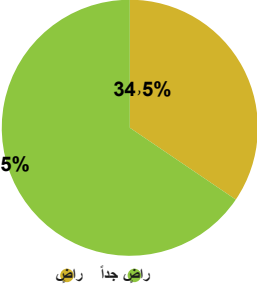
ما مدى وصول تقارير الجمعية



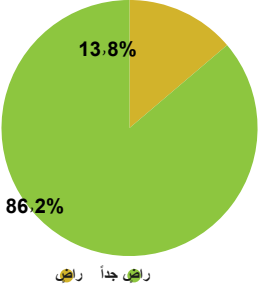
ما مدى رضاكم على د



هل تقوم الجمعية باطلا



ما مدى رضاك بشكل عام على الجمعية



نتائج قياس رضا المتبرعين



< ahsankom

حرب (احسانكم)

ثلاثاء، ٤ يونيو، ١٠:٠٥ ص

أخي المتبرع،

يرجى تعبئة الاستبيان في الرابط لمساعدتنا
على تحسين خدماتنا

[https://docs.google.com/forms/d/
1bwS4jWtxcef0ru1OVb6N2H2QI4IC
CUrZcf1zy1L7knM/edit](https://docs.google.com/forms/d/1bwS4jWtxcef0ru1OVb6N2H2QI4ICCUrZcf1zy1L7knM/edit)

شاكرين ومقدرين اهتمامكم
مع تحيات جمعية البر الخيرية بخميس
حرب

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (3) - 2024م

القرارات المتخذة عد تحليل مخرجات نتائج القياس – غير راض - الفردية

• وذلك لمناقشة جدول الاعمال التالي :

- شكاوى ومقترحات المستفيدين

جودة السلال الغذائية – طلبات المساعدات العينية والنقدية – تحسين جودة الخدمات (الكثرونية بدلا من إدارية- تحسين جودة التواصل مع المستفيدين وتنظيم صرف السلال الغذائية- زيادة البرامج المقدمة من الجمعية للمستفيدين)

• وكانت القرارات كالتالي :-

- تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمستفيدين
- التواصل مع المستفيدين للتأكيد على ان الدعم النقدي يقدم بناءً على البحث الاجتماعي والأولوية للأسر الأشد احتياجاً
- العمل على تنوع وزيادة البرامج المقدمة للأسر المستفيدة.
- تنظيم العمل عند تقديم السلال للمستفيدين تيسيرا عليهم.

- بيان الحضور

م	اسم العضو	صفته	الوقت	التاريخ	التوقيع
1	خلف احمد خلف الحربي	رئيس مجلس الادارة	12.15 مساءً	2024/6/12م	
2	دفين حاوي احمد الحربي	نائب الرئيس	12.15 مساءً	2024/6/12م	
3	راجح وراذ موسى الحربي	المسؤول المالي	12.15 مساءً	2024/6/12م	
4	موسى حسن موسى الحربي	عضو	12.15 مساءً	2024/6/12م	
5	قليل احمد عبدالله الحربي	عضو	12.15 مساءً	2024/6/12م	

	2024/6/12م	12.15 مساءً	عضو	محمد عبدالرحمن السيد الحربي	6
	2024/6/12م	12.15 مساءً	عضو	حسن بركات شعوان الحربي	7

