

## نموذج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

الاسم :

الجوال :

البريد الإلكتروني :

1. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
2. ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
3. ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
4. ما درجة الاجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
5. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
6. هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
7. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية:  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
8. غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا



## نموذج استبيان قياس رضا العاملين

| م  | الوصف   | وافق بشدة | وافق | لاوافق | لاوافق بشدة |
|----|---|-----------|------|--------|-------------|
| ١  | يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضيا لك.              |           |      |        |             |
| ٢  | يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك                    |           |      |        |             |
| ٣  | يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك |           |      |        |             |
| ٤  | يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك  |           |      |        |             |
| ٥  | يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك                                |           |      |        |             |
| ٦  | يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم ( توضيح نقاط الضعف وامكانية التطوير ) |           |      |        |             |
| ٧  | النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك                               |           |      |        |             |
| ٨  | نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل                                |           |      |        |             |
| ٩  | لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة   |           |      |        |             |
| ١٠ | لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك.                      |           |      |        |             |
| ١١ | برأيك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية   |           |      |        |             |
| ١٢ | تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية   |           |      |        |             |
| ١٣ | لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه                               |           |      |        |             |
| ١٤ | لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل                                |           |      |        |             |
| ١٥ | مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية   |           |      |        |             |
| ١٦ | مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية  |           |      |        |             |
| ١٧ | مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية                                   |           |      |        |             |
| ١٨ | افكارك واراؤك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للمقرارات                        |           |      |        |             |
| ١٩ | مديرك المباشر يعاملك باحترام  |           |      |        |             |
| ٢٠ | تجد تقديرا من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي                                  |           |      |        |             |
| ٢١ | يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية   |           |      |        |             |
| ٢٢ | التامين الصحي بالجمعية مناسب  |           |      |        |             |

|    |  |
|----|--|
| ٢٥ | سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة  |
| ٢٦ | اهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة   |
| ٢٧ | المزايا التي تقدمها الجمعية مناسبة مقارنة بشركات السوق المحلي ( بدل انتداب - تذاكر سفر - اجازات - السلف وغيرها.. |
| ٢٨ | نظام البدلات ( السكن والنقل ) والمطبق حاليا في الجمعية عادل ومناسب   |
| ٢٩ | الخدمات التي تقدمها لك ادارة الموارد البشرية والشئون الادارية مرضية لك   |
| ٣٠ | يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر   |
| ٣١ | تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة   |
| ٣٢ | التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك   |
| ٣٣ | مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بانه مريح وامن  |
| ٣٤ | تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك   |
| ٣٥ | كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقوله  |
| ٣٦ | تستطيع ان تعبر عن رايك بحرية وبدون خوف من مديرك  |
| ٣٧ | في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على اتم الاستعداد لذلك                                     |
| ٣٨ | خلال العام الحالي لم افكر بترك العمل في الجمعية  |

٣٩ - كيف تصف معنويات في العمل في هذا الوقت ؟

منخفضة

عادية

مرتفعة

الاسباب :

٤٠ - كم المدة التي تخطط للاستمرار بالعمل بالجمعية ( بنفس ظروف العمل الحالية ) ؟

اقل من سنة  من سنة الى سنتان  من سنتان الى خمس سنوات  اكثر من ٥ سنوات  لا اعرف

أي ملاحظات اخرى :





## المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بحي الضاحي مسجلة  
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم 4374 وتاريخ 1443/09/28

### نموذج استبيان قياس رضا المستفيدين

الاسم :

الجوال :

البريد الإلكتروني :

1. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها؟ الجوال أم البريد الإلكتروني
2. مدى الاستفادة من خدمات الجمعية :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
3. مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
4. ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
5. ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
6. ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
7. ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
8. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :  
غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا

## نموذج استبيان قياس رضا المانحين

الاسم :

الجوال :

البريد الإلكتروني :

1. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها ؟ الجوال أم البريد الإلكتروني
2. كيف تعرفت على الجمعية :
- التليفزيون الإذاعة الحملات الدعائية إعلانات الطرق  
المعارف والأصدقاء مواقع التواصل مواقع التواصل الاجتماعي
3. طريقة التواصل مع الجمعية  
البريد الإلكتروني الهاتف التواصل المباشر
4. مدى تقييمك لأسلوب التواصل :
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
5. مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
6. مدى درجة الإجابة على استفسارتكم وطلباتكم ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
7. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
8. هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهه الصحيح ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
9. هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
10. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
11. هل حققت الجمعية تطلعاتكم :
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا
12. بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية ؟
- غير راضي 1 2 3 4 5 راضي جدا



## المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بحى الضاحي مسجلة  
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم 4374 وتاريخ 1443/09/28

### التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية .

بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسريّة، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.

بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

| اسم مقدم الشكاوى | نوع الشكاوى واسبابها | الحلول | الإجراءات المتخذة | المقترحات |
|------------------|----------------------|--------|-------------------|-----------|
|                  |                      |        |                   |           |
|                  |                      |        |                   |           |
|                  |                      |        |                   |           |
|                  |                      |        |                   |           |
|                  |                      |        |                   |           |