

آلية قياس رأي ذوي المصلحة بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

جمع وترتيب

إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

## 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 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، 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

## المسؤول:

هو الموظف المسؤول عن 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 (الالكتروني)

### التعريف:

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد 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.

### إجراءات التطبيق:

#### أ/ الإجراءات الأولية (تتم لمرة واحدة):

- إنشاء استبيان إلكتروني يحتوي على أسئلة الاستبيان وفقا لمتطلبات البرنامج.
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على المختصين.
- اعتماد المدير التنفيذي لمحتوى وشكل الاستبيان
- تصميم الاستبيان بشكله النهائي.
- 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 تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل نهاية الخدمة المقدمة لهم.
٣. يتم جمع الاستبيانات بعد تعبئتها من قبل المستفيدين.
٤. يتم إدخال بيانات الاستبيانات على الحاسب الآلي على برنامج الإكسل.
٥. يتم استخراج النتائج بعد إكمال إدخال البيانات.
٦. يتم قياس رأي المستفيدين موضحاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.

٧. إرسال نتائج الاستبيان إلى المدير التنفيذي
٨. إضافة النتيجة إلى تقرير الخدمة التي تم تقديمها.
٩. دورية التنفيذ: يتم تنفيذ الاستبيان الورقي في كل عام مرة واحدة.