

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

استبانة قياس رضا

أصحاب العلاقة

من العملاء

مع الجمعية



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
تم إعداد خطة عمل وطريقة للتعامل مع أصحاب العلاقة مع الجمعية سواء (متبرعين أو مستثمرين
أو مستفيدين) آخذين في الاعتبار الحاجة لإحداث نقله في عمل الجمعية في سبيل الوصول بالجمعية
إلى مرحلة متقدمة من العمل المؤسسي المتميز بتعاون الأخوة العاملين بالجمعية و بدعم من مجلس
الإدارة.

الاجراءات التي تقوم بها الجمعية لعمل استبانة لقياس رضا أصحاب العلاقة مع الجمعية :-

- ١- على مجلس الإدارة أن يعمل على إرضاء أصحاب العلاقة وكل من يتعامل مع الجمعية حتى تكون
الجمعية ذات سمعة حسنة .
- ٢- على مجلس الإدارة أن يقوم بالتنبيه على جميع العاملين والموظفين بالجمعية بأن يكونوا على
خلق حسن ومعاملة طيبة مع جميع المراجعين للجمعية سواء من خارجها أو داخلها أو المستفيدين
أو الزائرين أو العاملين بالجمعية أو العملاء مع الجمعية .

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

البنود التي تتبع قياس الرضا مع أصحاب العلاقة (من العملاء مع الجمعية) :-

- ١- استكمال بناء المقومات الأساسية للجمعية (البناء الداخلي للجمعية).
- ٢- التركيز على العاملين في الجمعية.
- ٣- التواصل الفعال مع الداعمين والكفلاء.
- ٤- التواصل الفعال مع المستفيدين.
- ٥- تعزيز علاقة الجمعية بالمجتمع ومد جسور التعاون بين الجمعية والجهات ذات العلاقة.
- ٦- ترسيخ الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية لدى المجتمع.
- ٧- تفعيل دور المتطوعين.
- ٨- التوسع في تقديم برامج نوعية تحقق الرعاية الشاملة للمستفيدين.
- ٩- بناء شراكات جديدة وتفعيل الشراكات الحالية.



طريقة أسئلة الاستبانة (لقياس رضا العملاء مع الجمعية) :-

١- يشمل هذا السؤال للجميع (فرد - رجل أعمال - مؤسسة - أوقاف - مسؤولية اجتماعية - أخرى .

٢- كيف تعرفت على الجمعية ؟

- عن طريق : التلفزيون - الإذاعة - سوق الجمعية - موقع الجمعية الالكتروني - مواقع التواصل .

- عن طريق : صديق - لوحات في الطريق - نشاط الجمعية - أخرى ؟

٣- هل تغطي برامج ومناشط الجمعية احتياجاتك كعميل ؟

- عالي - متوسط - منخفض -

٤- ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل مع الجمعية ؟

- عالي - متوسط - منخفض -

٥- ما مدى تقييمك لدرجة التواصل معك ؟

- عالي - متوسط - منخفض -

٦- ما مدى الإجابة على استفساراتكم من المسؤولين بالجمعية ؟

- عالي - متوسط - منخفض -

٧- ما مدى وصول التقارير لكم بشكل دوري ؟

- عالي - متوسط - منخفض -

٨- هل تقوم الجمعية بصرف دعمكم بوجه صحيح ؟

ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

٩- هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الخاصة بكم ؟

ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

١٠- هل حققت الجمعية جميع تطلعاتكم ؟

ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

١١- هل الجمعية فعالة في الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي؟

ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

١٢- هل لديك أي مقترحات أخرى لتحسين خدمة الجمعية لك وللآخرين؟

.....

١٣- هل تريد توجيه أي كلمة للمسؤولين بالجمعية؟

.....

إدارة الجمعية

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة للاطلاع على

١ - استبانة قياس الرضا مع أصحاب العلاقة (من العملاء مع الجمعية) : -

م	الاسم	وظيفته بالجمعية	التوقيع
١	سامي عبد الله سعود اللغيصم	رئيس مجلس إدارة الجمعية	
٢	وليد سعود عويد الشمري	نائب رئيس الجمعية	
٣	محمد عطوي مقبل النعيمي	أمين الصندوق	
٤	عطوي محمد دعيع الشمري	الأمين العام	
٥	مشعل مقبل فهيد الشمري	عضواً	

رئيس جمعية التنمية الاهلية بالعظيم

سامي عبد الله سعود اللغيصم

