

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الثاني لعام (2024)





جدول المحتويات

4	المقدمة.....
5	التعريفات والمصطلحات.....
7	أهمية الدراسة.....
8	أهداف الدراسة.....
9	منهجية البحث.....
10	قياس رضا مستفيدين الجمعية.....
16	قياس رضا متبرعين الجمعية.....
23	قياس رضا شركاء الجمعية.....
29	قياس رضا موظفين الجمعية.....
43	التوصيات.....
44	الخاتمة.....



المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة 2030 واهتمت بخرسها في شتى المجالات والقطاعات التي تشمل من ضمنها القطاع غير الربحي، وإن كانت الجودة في القطاع الربحي تهدف إلى رضا العميل وزيادة الأرباح، فإن مفهوم الجودة في القطاع غير الربحي قائم على إيمان عميق بأهمية إتقان العمل واستشعار أهمية مجال العمل الخيري كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).

جعلت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل (رفاق) الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشراكتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بكفالة قرابة (5500) يتيم ویتيمة، وقامت بالعديد من البرامج التي تشمل توزيع السلال الغذائية وكسوة الشتاء وكسوة العيد وكفالة أم الأيتام وتفعيل نادي رفاق الذي يقوم بالعديد من الأنشطة التعليمية والرياضية والثقافية للأيتام والیتيمات وغيرها من البرامج، ولا تزال الجمعية تهدف إلى مزيد من التطوير في أدائها لنيل رضا أصحاب العلاقة.

تهدف الجمعية أن تكون رائدة في مجال الجودة والتميز المؤسسي في القطاع غير الربحي، ومن هذا المنطلق هدفت الجمعية إلى قياس رضا أصحاب العلاقة إيماناً بأن مسار الجودة دائماً يبدأ من التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة.



❖ التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف بالمصطلح
الجمعية	الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل "رفاق".
منهجية البحث	الطريقة التي تم اتباعها لإعداد الاستبانة.
أصحاب العلاقة	المستفيدون والمتبرعون والشركاء والموظفون.
المستفيدون	الأيتام والأرامل الذين تخدمهم الجمعية من خلال إحدى خدماتها المقدمة.
المتبرعون	المتبرعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية.
الشركاء	هم من لهم علاقة تعاقدية مع الجمعية وذلك لتبادل منفعة.
الموظفون	كل شخص يعمل لمصلحة الجمعية وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، بموجب عقد عمل محدد المدة أو غير محدد المدة.
مقياس ليكرت الثلاثي	أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبانات، وخاصةً في مجال الإحصاءات.
الخصائص الديموغرافية	خصائص العينة المقاسة مثل العمر والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية والوضع الوظيفي والدخل وما شابه.



• استبانة قياس رضا المستفيدين

أولاً: المعلومات الشخصية			رقم
1. الاسم (اختياري):			
ثانياً: قياس مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية			
2. نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة): <input type="checkbox"/> الدعم الشهري (المبالغ التي تضاف شهرياً للمستفيد) <input type="checkbox"/> بطاقات العثيم (غذاء) <input type="checkbox"/> بطاقات منافذ (كساء) <input type="checkbox"/> غير ذلك...			
العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً
	1	2	3
3. ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. الملاحظات والمقترحات:			

الجدول (1): استبانة المستفيدين



• تحليل بيانات رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة في الجمعية

نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقاط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبارة	م
				3	2	1		
%92	2.77	1118	404	331	52	21	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	1
%92	2.77	1119	404	326	63	15	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	2
%94	2.83	1143	404	354	31	19	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟	3
%93	2.79	1129	404	339	47	18	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	4
%93	2,79	التقييم الكلي						

الجدول (2): تحليل بيانات المستفيدين

علماً أن دراسة قياس رضا المستفيدين تحقق الهدف الاستراتيجي وهو توفير الرعاية الأساسية لليتهم ومؤشره نسبة رضا المستفيدين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2024 هو 91



• استبانة قياس رضا متبرعين الجمعية

أولاً: المعلومات الشخصية			رقم
الاسم (اختياري):			1.
.....			
رقم الجوال (اختياري):			2.
.....			
الجنس:			3.
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى			
ثانياً: قياس مستوى رضا المتبرع في الجمعية			
نوع التبرع:			4.
<input type="checkbox"/> الكفالات مثل: كفالة يتيم – كفالة أرملة – كفالة تشاركية. <input type="checkbox"/> الأوقاف <input type="checkbox"/> المشاريع الموسمية مثل: كسوة الشتاء – كسوة العيد – سلال غذائية..الخ <input type="checkbox"/> زكاة <input type="checkbox"/> تبرع عام <input type="checkbox"/> غير ذلك...			
راض جداً	محايد	غير راض تماماً	العبارة
3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟

الجدول (5): استبانة المتبرعين

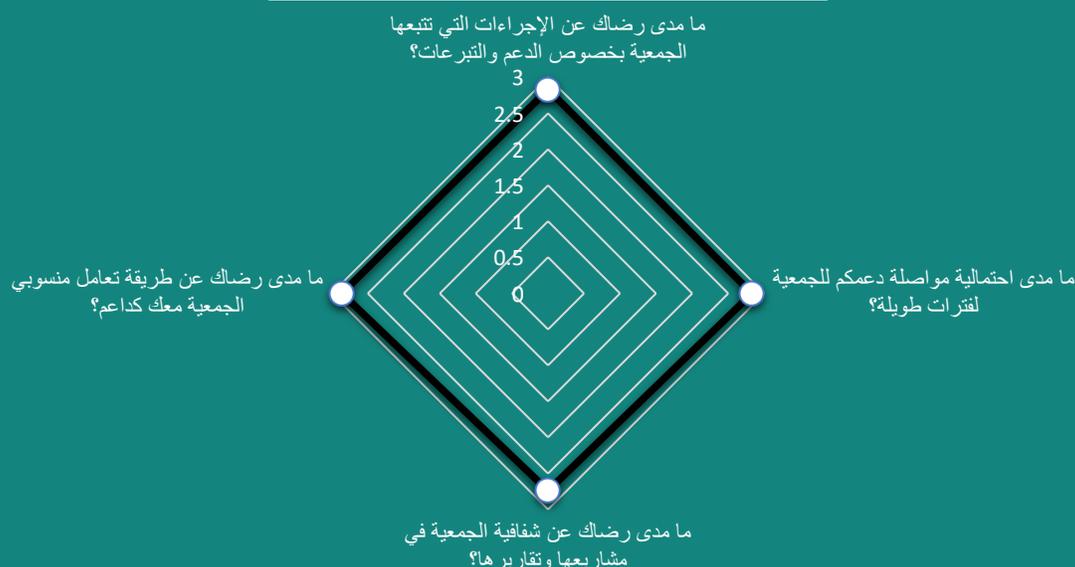


○	○	○	7. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها؟
○	○	○	8. ما مدى احتمالية مواصلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟
			9. الملاحظات والمقترحات:
		

الجدول (5): استبانة المتبرعين



مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمتبرعين



الشكل (7): مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمتبرعين

- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات المتبرعين في الجدول (6).

- طريقة تحليل البيانات:

- عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- نقاط الفقرة = (نقاط الفقرة رقم 1x1) + (نقاط الفقرة رقم 2x2) + (نقاط الفقرة رقم 3x3)
- متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد x 3/100
- نسبة الرضا = متوسط التقييم x 3/100



❖ أبرز الملاحظات والمقترحات

• أولاً: الملاحظات

م	الملاحظة	التكرار
1	عدم تزويد المتبرع تقارير عن حالة اليتيم	3
2	ثقل الموقع الالكتروني عند إجراء التبرع	1

الجدول (7): ملاحظات المتبرعين

• ثانياً: المقترحات

م	المقترح	التكرار
1	توضيح للمتبرع في رسالة التذكير كم المبلغ المطلوب	1
2	زيارة الكافل لليتيم	1
3	مشاركة المتبرعين صور لفرحة الايتام	1
4	زيارة أماكن العمل مثل (مدارس – جامعات – جهات حكومية) لعرض المنتجات التي تقدمها الجمعية	1
	التواصل مع اليتيم للتفقد عن حالته	1
	إقامة لقاء سنوي بين المتبرعين والايتام	1
	تزويد المتبرع تقرير عن احتياجات اليتيم	1

الجدول (8): مقترحات المتبرعين



• استبانة قياس رضا شركاء الجمعية

أولاً: معلومات الجهة			رقم
اسم الجهة (اختياري):			10
رقم التواصل (اختياري):			11
ثانياً: قياس مستوى رضا الشريك في الجمعية			
نوع الشراكة:			12
<input type="checkbox"/> رياضية <input type="checkbox"/> مقاولات وبناء <input type="checkbox"/> غير ذلك			<input type="checkbox"/> تقنية <input type="checkbox"/> أغذية <input type="checkbox"/> مستلزمات <input type="checkbox"/> بنزين ومحروقات <input type="checkbox"/> صحية <input type="checkbox"/> قانون ومحاماة
راض جداً	محايد	غير راض تماماً	العبارة
3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13 ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14 ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15 ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16 ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟

الجدول (9): استبانة الشركاء



• تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية

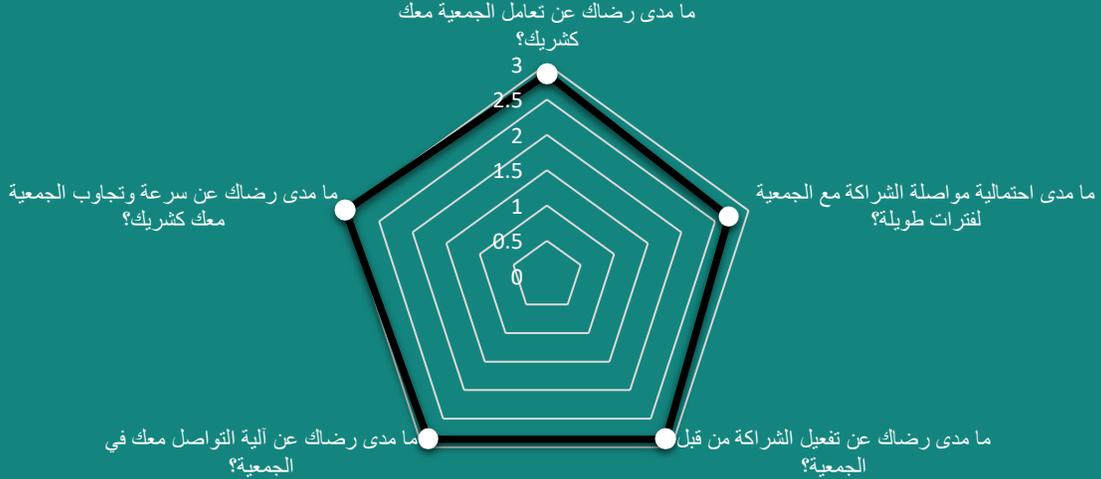
نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقاط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبرة	م
				3	2	1		
%95	2.86	20	7	6	1	0	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	1
%100	3.00	21	7	7	0	0	ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟	2
%95	2.86	20	7	6	1	0	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	3
%95	2.86	20	7	6	1	0	ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟	4
%90	2.71	19	7	6	0	1	ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟	5
%96	2.89	التقييم الكلي						

الجدول (10): تحليل بيانات الشركاء

علماً أن دراسة قياس رضا الشركاء تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تطوير شراكات استراتيجية فاعلة ومؤثرة نسبة رضا الشركاء حيث أن المستهدف نهاية سنة 2024 هو 98



مخطط الرادار لمتوسط الرضا للشركاء



الشكل (9)

- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الشركاء في الجدول (10).

- طريقة تحليل البيانات:

- عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- نقاط الفقرة = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3)
- متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- نسبة الرضا = متوسط التقييم × 3/100

❖ أبرز الملاحظات والمقترحات

• أولاً: الملاحظات

التكرار	الملاحظة
	لا توجد ملاحظات

الجدول (11): ملاحظات الشركاء

• ثانياً: المقترحات

التكرار	المقترح
	لا توجد مقترحات

الجدول (12): مقترحات الشركاء

❖ قياس رضا موظفين الجمعية

• أهداف الدراسة

حرصا من الجمعية على تطوير بيئة عملها لتكون بيئة مثالية وعالية الكفاءة وإيماننا من إدارة الجمعية بأن رضا موظفيها ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والأداء، قامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا الموظفين في الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (27) موظف، وقد تم تفصيل المعايير التي سيتم قياسها في هذه الدراسة الى (9) معايير رئيسية وهي:

1. معيار العدالة وتوزيع العمل.
2. معيار البيئة المادية.
3. معيار بناء العلاقات.
4. معيار تحقيق الامتياز.
5. معيار التطوير بوعي.
6. معيار التعبير عن الأصالة.
7. معيار البناء المجتمعي.
8. معيار تحقيق الغاية وتمثلها.
9. معيار فرص التحسين في الجمعية.

يهدف هذا التقرير إلى معرفة رضا الموظفين عن جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية لموظفيها، وذلك بالاطلاع على الايجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستبانة المعدة لذلك.

• استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

اولاً: المعلومات الشخصية			م	
الاسم (اختياري):			1.	
الجنس: ○ ذكر ○ أنثى			2.	
الفئة العمرية: ○ أقل من 21 عام ○ من 21 عام إلى 29 عام ○ من 30 عام إلى 39 عام ○ 40 عام فأكثر			3.	
سنوات الخدمة في الجمعية: ○ أقل من سنة ○ سنة ○ من 2 إلى 5 ○ من 6 إلى 15			4.	
المؤهل العلمي: ○ متوسط ○ ثانوي ○ دبلوم ○ بكالوريوس ○ ماجستير			5.	
ثانياً: المعايير الرئيسة لتقييم بيئة العمل				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل				
م	العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً
3		1	2	3
○	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	○	○	○

الجدول (13): استبانة الموظفين



○	○	○	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفين بشكل مماثل ودون تمييز	.7
○	○	○	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي	.8
○	○	○	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	.9
المعيار الثاني: البيئة المادية				
○	○	○	توفر الجمعية المعلومات والأدوات والأجهزة اللازمة لتسهيل أداء العمل	.10
○	○	○	تعتبر ظروف المكان الذي أعمل به (مثل: توفر وسائل السلامة، المساحة، الإضاءة، درجة الحرارة وغيرها) جيدة مقارنة بالمنظمات المماثلة	.11
المعيار الثالث: بناء العلاقات				
○	○	○	أنا راضي / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	.12
○	○	○	أشعر أنني جزء من فريق عمل واحد يعمل نحو تحقيق أهداف موحدة	.13
○	○	○	من السهل التواصل والتحدث مع المدراء في الجمعية	.14
○	○	○	تتماشى الأفعال اليومية لمدراء الجمعية مع أقوالهم	.15
○	○	○	لدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات اللازمة أثناء عملي	.16
المعيار الرابع: تحقيق الامتياز				
○	○	○	توفر لي الجمعية الفرص لتطوير قدراتي الوظيفية وتنميتها	.17
○	○	○	يتم الأخذ بآراء الموظفين / الموظفين من قبل المدراء في الجمعية	.18
○	○	○	تقدم الجمعية الاحتياجات التدريبية اللازمة بشكل مستمر لأداء عملي على النحو المطلوب	.19
○	○	○	يقدم لي المدراء المساندة والتوجيه اللازمين لتحسين أدائي الوظيفي	.20

الجدول (13): استبانة الموظفين



○	○	○	لدي المعرفة اللازمة بما هو مطلوب مني لإنجازه في الجمعية	.21
المعيار الخامس: التطوير بوعي				
○	○	○	يطلعني المدراء بشكل متواصل على نتائج تقييم الأداء الوظيفي الخاص بي، والتي تتضمن مثلاً "فرص التحسين"	.22
○	○	○	يقوم المدراء بشرح الأهداف المراد تحقيقها في الجمعية للموظفين / للموظفات بشكل واضح	.23
○	○	○	يتم استخدام أفضل ما لدي من مهارات وقدرات في العمل	.24
○	○	○	أشعر بأن الجهود التي أبذلها في العمل تحظى بتقدير المدراء	.25
○	○	○	لدي المعرفة التامة برؤية ورسالة وقيم وأهداف الجمعية	.26
○	○	○	يتم مساءلة الموظفين / الموظفات في الجمعية عن نتائج أعمالهم (مثل الالتزام بالإنجاز في الموعد المحدد وجودة العمل وغيرها)	.27
○	○	○	يستمتع المدراء لمطالبتي ويتجاوبون معها خلال مدة معقولة من الوقت	.28
المعيار السادس: التعبير عن الأصالة				
○	○	○	تساعد بيئة العمل في الجمعية على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى	.29
○	○	○	أوصي أصدقائي / صديقاتي بكل فخر بالعمل في الجمعية لأنها بيئة جيدة للعمل	.30
○	○	○	أداء عملي يمنحني شعوراً بالرضا الشخصي	.31
○	○	○	أشعر بالرضا عن تطوري الوظيفي	.32
المعيار السابع: البناء المجتمعي				
○	○	○	نادراً ما أفكر في ترك العمل	.33
○	○	○	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدي اطلاع عليها	.34
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها				

الجدول (13): استبانة الموظفين



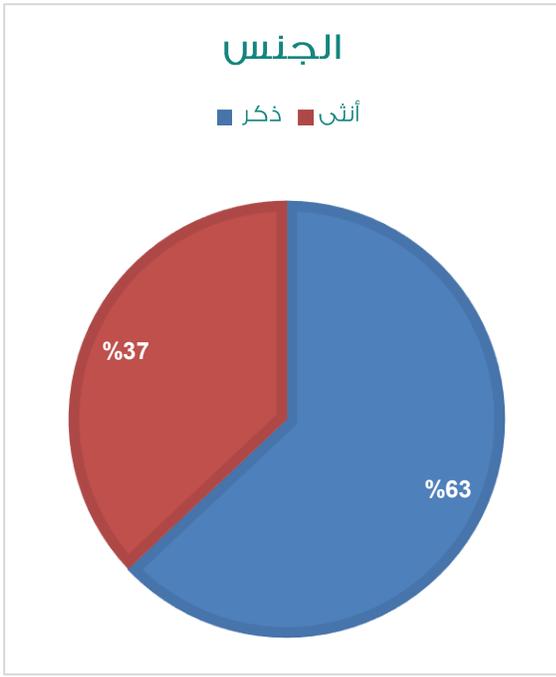
○	○	○	يشجع المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	.35
○	○	○	حريص / حريصة على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	.36
المعيار التاسع: فرص التحسين في الجمعية				
ما هي أكثر المشاكل التي واجهتموها والمعوقات التي تعيقكم عن أداء عملكم في الجمعية؟37
ما هي أهم النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة لإدارة الجمعية والتي تساعدكم في أداء عملكم؟38
الملاحظات والمقترحات:39

الجدول (13): استبانة الموظفين

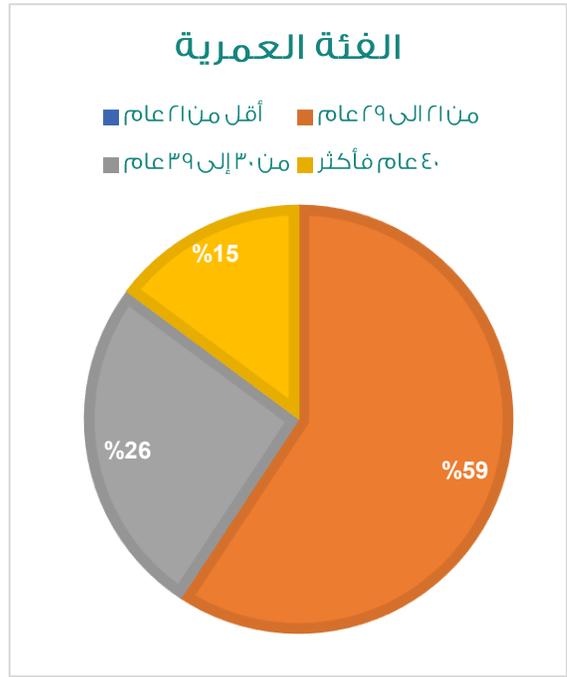


• الخصائص الديموغرافية للموظفين

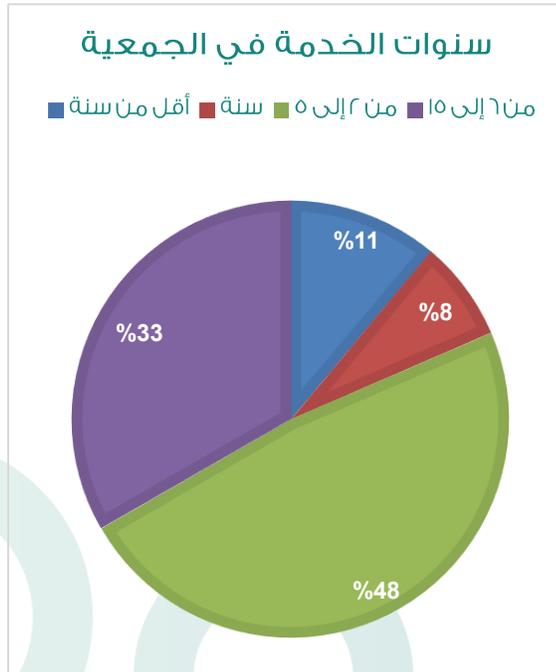
تبين الأشكال التالية (10-11-12-13) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي.



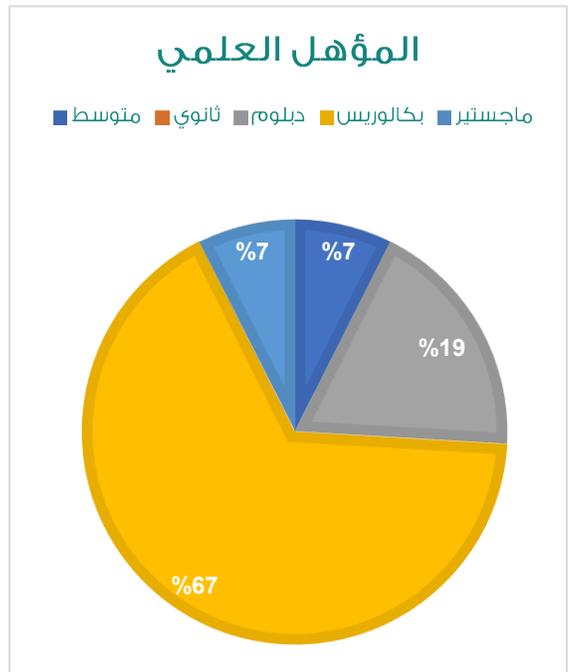
الشكل (10)



الشكل (11)



الشكل (12)



الشكل (13)



• تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل								
1	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	0	10	17	27	71	2.63	%88
2	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفات بشكل مماثل ودون تمييز	1	9	17	27	70	2.59	%86
3	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي	4	13	10	27	60	2.22	%74
4	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	2	9	16	27	68	2.52	%84
		التقييم الكلي للمعيار					2.49	%83

المعيار الثاني: البيئة المادية								
5	توفر الجمعية المعلومات والأدوات والأجهزة اللازمة لتسهيل أداء العمل	0	9	18	27	72	2.67	%89
6	تعتبر ظروف المكان الذي أعمل به (مثل: توفر وسائل السلامة، المساحة، الإضاءة، درجة الحرارة وغيرها) جيدة مقارنة بالمنظمات المماثلة	2	3	22	27	74	2.74	%91
		التقييم الكلي للمعيار					2.70	%90

المعيار الثالث: بناء العلاقات								
7	أنا راضي / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	1	4	22	27	75	2.78	%93

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



8	أشعر أنني جزء من فريق عمل واحد يعمل نحو تحقيق أهداف موحدة	1	2	24	27	77	2.85	%95
9	من السهل التواصل والتحدث مع المدراء في الجمعية	0	3	24	27	78	2.89	%96
10	تتماشى الأفعال اليومية لمدراء الجمعية مع أقوالهم	1	10	16	27	69	2.56	%85
11	لدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات اللازمة أثناء عملي	4	11	12	27	62	2.30	%77
التقييم الكلي للمعيار							2.67	%89

المعيار الرابع: تحقيق الامتياز

12	توفر لي الجمعية الفرص لتطوير قدراتي الوظيفية وتنميتها	0	3	24	27	78	2.89	%96
13	يتم الأخذ بأراء الموظفين / الموظفين من قبل المدراء في الجمعية	1	7	19	27	72	2.67	%89
14	تقدم الجمعية الاحتياجات التدريبية اللازمة بشكل مستمر لأداء عملي على النحو المطلوب	1	10	16	27	69	2.56	%85
15	يقدم لي المدراء المساندة والتوجيه اللازمين لتحسين أدائي الوظيفي	2	8	17	27	69	2.56	%85
16	لدي المعرفة اللازمة بما هو مطلوب مني لإنجازه في الجمعية	1	7	19	27	72	2.67	%89
التقييم الكلي للمعيار							2.67	%89

المعيار الخامس: التطوير بوعي

17	يطلعني المدراء بشكل متواصل على نتائج تقييم الأداء الوظيفي الخاص بي، والتي تتضمن مثلاً "فرص التحسين"	4	10	13	27	63	2.33	%78
----	---	---	----	----	----	----	------	-----

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



18	يقوم المدراء بشرح الأهداف المراد تحقيقها في الجمعية للموظفين / للموظفات بشكل واضح	1	6	20	27	73	2.70	%90
19	يتم استخدام أفضل ما لدي من مهارات وقدرات في العمل	1	6	20	27	73	2.70	%90
20	أشعر بأن الجهود التي أبذلها في العمل تحظى بتقدير المدراء	3	7	17	27	68	2.52	%84
21	لدي المعرفة التامة برؤية ورسالة وقيم وأهداف الجمعية	0	4	23	27	77	2.85	%95
22	يتم مساءلة الموظفين / الموظفين في الجمعية عن نتائج أعمالهم (مثل الالتزام بالإنجاز في الموعد المحدد وجودة العمل وغيرها)	0	8	19	27	73	2.70	%90
23	يستمتع المدراء لمطالبي ويتجاوبون معها خلال مدة معقولة من الوقت	1	9	17	27	70	2.59	%86
التقييم الكلي للمعيار		%88 2.63						

المعيار السادس: التعبير عن الأصالة

24	تساعد بيئة العمل في الجمعية على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى	3	9	15	27	66	2.44	%81
25	أوصي أصدقائي / صديقاتي بكل فخر بالعمل في الجمعية لأنها بيئة جيدة للعمل	0	5	22	27	76	2.81	%94
26	أداء عملي يمنحني شعوراً بالرضا الشخصي	1	4	22	27	75	2.78	%93
27	أشعر بالرضا عن تطوري الوظيفي	0	4	23	27	77	2.85	%95
التقييم الكلي للمعيار		%91 2.72						

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



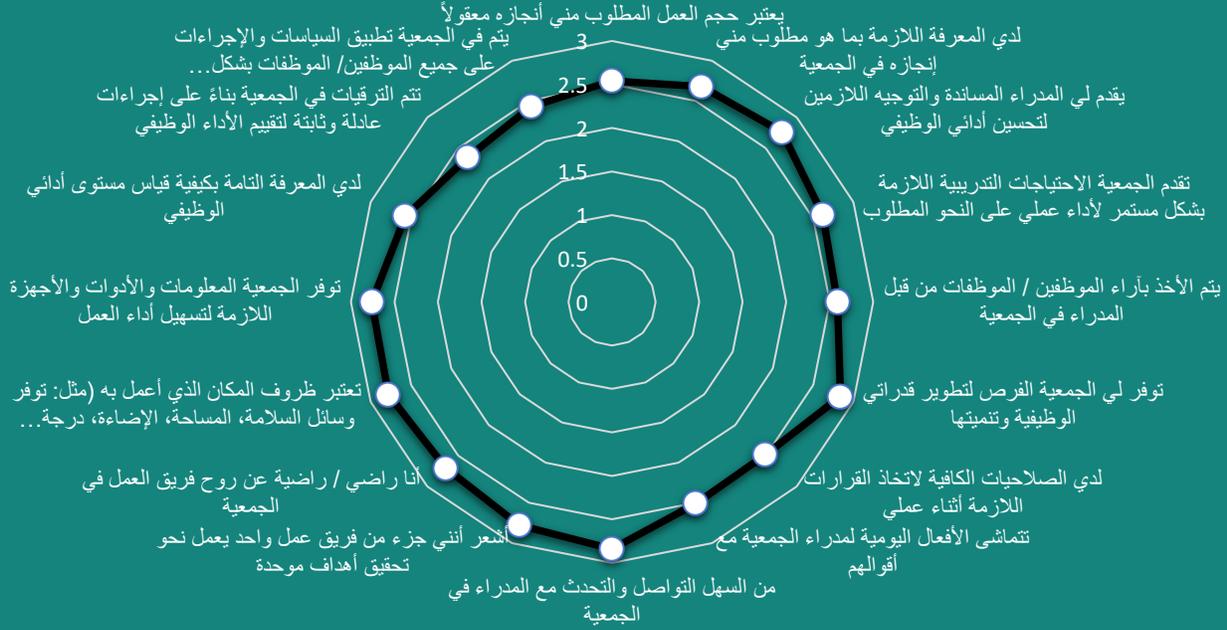
المعيار السابع: البناء المجتمعي								
28	نادراً ما أفكر في ترك العمل	2	13	12	27	64	2.37	%79
29	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدي اطلاع عليها	0	7	20	27	74	2.74	%91
		التقييم الكلي للمعيار						
		2.65	%85					
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها								
30	يشجع المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	0	6	21	27	75	2.78	%93
31	حريص / حريصة على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	1	8	18	27	71	2.63	%88
		التقييم الكلي للمعيار						
		2.70	%90					
		التقييم الكلي للمعايير						
		2.64	%88					

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين

علماء أن دراسة قياس رضا الموظفين تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تطوير بيئة عمل مؤسسية وجاذبة ومؤشره نسبة رضا الموظفين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2024 هو 89

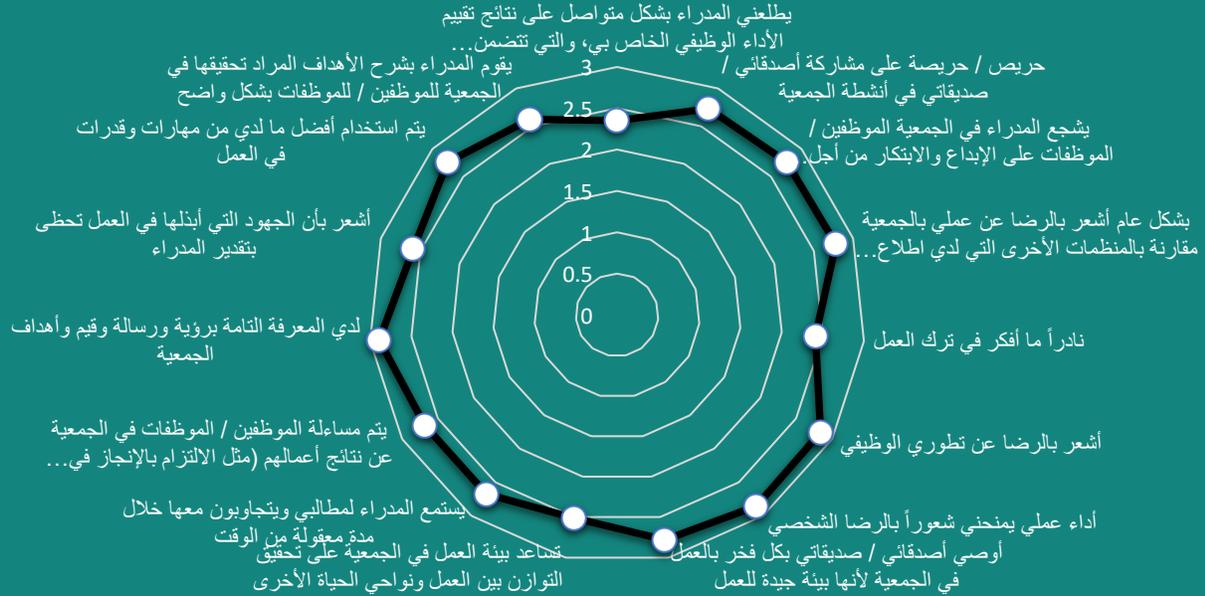


مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



(الشكل 14)

مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



(الشكل 14)



- في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الموظفين في الجدول (14).

- طريقة تحليل البيانات:

- **عدد الاستجابات** = مجموع ممن اجابوا على السؤال
- **نقاط الفقرة** = (نقاط الفقرة رقم 1×1) + (نقاط الفقرة رقم 2×2) + (نقاط الفقرة رقم 3×3)
- **متوسط التقييم** = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات
- **نسبة الرضا للسؤال** = متوسط التقييم للسؤال الواحد × 3/100
- **نسبة الرضا** = متوسط التقييم × 3/100



• تحليل نتائج فرص التحسين في الجمعية

تم طرح سؤال مفتوح عن أبرز المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية، وأبرز إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل، وتم حصر أبرز الإجابات التي كانت كالتالي:

- المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية

م	المشاكل والمعوقات	التكرار
1.	ضعف في وضوح الصلاحيات	2
2.	كثرة وضغط المهام (العشوائية)	2
3.	ضغوط العمل	2
4.	عدم اتخاذ بعض الصلاحيات لاستمرار العمل	2
5.	عدم وجود تقييم وظيفي ثابت وواضح	1
6.	عدم وجود آلية واضحة للترقيات والعمل بها	1
7.	عدم وجود مكتب مختص بكل قسم	1
8.	ضعف الادارة والتخطيط للمشاريع الكبرى	1
9.	ازدواجية الادوار في العمل	1
10.	كثرة الاجتماعات	1
11.	تعدد المهام العاجلة في وقت واحد	1
12.	تأخر بعض القرارات المتعلقة بموافقة مجلس الادارة	1
13.	التأخر بالرد في بعض القرارات	1
14.	الفجوة بين الأعلام والواقع	1
15.	نظام التقنية الحالي قد لا يلبي جميع احتياجات الجمعية، مما يبطئ العمليات ويحد من المرونة في العمل	1
16.	وجود إجراءات إدارية قد تكون معقدة أو تحتاج إلى تحسين لتسريع الإنجاز	1
17.	نقص الموارد البشرية المتخصصة	1
18.	التحدي في الحصول على تمويل مستدام لتنفيذ البرامج والمبادرات الجديدة بشكل منتظم	1

الجدول (15): مشاكل ومعوقات الموظفين



- إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل

م	الإيجابيات والممارسات الجيدة	التكرار
1.	التطوير	4
2.	التحفيز المستمر	3
3.	بيئة العمل	3
4.	روح الفريق الواحد	3
5.	الإيجابية لدى الإدارة	1
6.	مرونة العمل	1
7.	تقبل الآراء	1
8.	وجود أجهزة عالية المستوى	1
9.	التطوير المستمر للموظفين	1
10.	الاستماع لآراء الموظفين	1
11.	التفهم والمساعدة	1
12.	القيادة الفاعلة	1
13.	سرعة التواصل	1
14.	التعلم السريع للمنظمة	1
15.	الوضوح في الرؤية والأهداف	1
16.	تشجيع الموظفين من خلال التكريم والتقدير يعزز الانتماء والتحفيز	1
17.	بناء علاقات خارجية قوية	1
18.	التركيز على المستفيدين	1
19.	الاهتمام بالاستدامة	1

الجدول (15): الإيجابيات والممارسات الجيدة للموظفين



الختام

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرتهم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة حيث قدرت نسبة الرضا للمستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ (93%) حيث تعادلت مع دراسة النصف الأول لعام 2024. يليهم نسبة الرضا للمتبرعين والتي قدرت بـ (94%) حيث تعادلت مع دراسة النصف الأول لعام 2024. بعدها تأتي نسبة رضا الشركاء والتي قدرت بـ (96%) حيث تراجع عن دراسة النصف الأول لعام 2024. وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين وحيث قدرت بـ (88%) حيث تراجع عن دراسة النصف الأول لعام 2024. ونتيجة ذلك تم قياس متوسط رضا أصحاب العلاقة (93%).

نسبة الرضا %	الفئة المستهدفة
93%	المستفيدين
94%	المتبرعين
96%	الشركاء
88%	الموظفين
93%	متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة

رفاق
REFAQ

