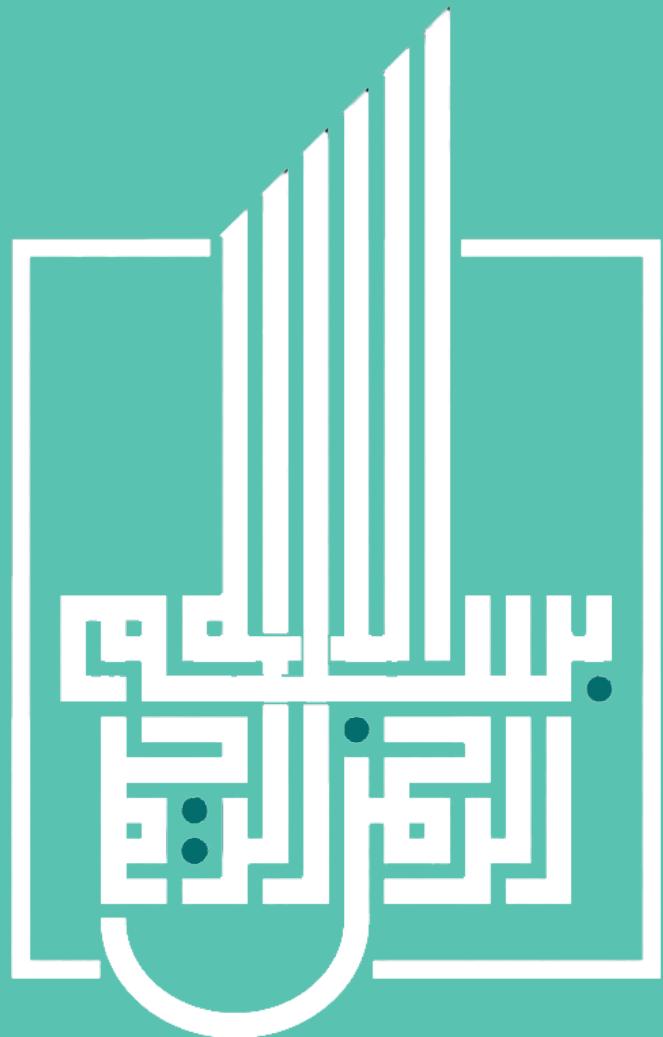




قياس رضا الأطراف ذات العلاقة
في جمعية رفاق
2021



الفهرس

1	المقدمة
2	دليل المصطلحات
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	منهجية البحث
11	قياس رضا موظفي الجمعية
19	قياس رضا داعمي الجمعية
25	قياس رضا مستفيدي الجمعية
30	الخاتمة والتوصيات

المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة 2030 واهتمت بغرسها في شتى المجالات والقطاعات التي تشمل من ضمنها القطاع غير الريحي، وإن كانت الجودة في القطاع الريحي تهدف إلى رضا العميل وزيادة الأرباح، فإن مفهوم الجودة في القطاع غير الريحي قائمه 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 يتقنـه)

جعلت جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشراكاتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بـكفالـة قرابة 4500 يـتيم ويتـيمة، وقامت بالعـدـيد من البرامـج التي تـشـمل تـوزـيع السـلالـ الغذـائـيـة وـكسـوة الشـتـاء وـكسـوة العـيد وـكـفـالـة أـمـ الأـيـتـامـ وـتفـعـيلـ نـادـيـ رـفـاقـ الذـيـ يـقـومـ بالـعـدـيدـ منـ الأـنـشـطـةـ التـعلـيمـيـةـ وـالـرـياـضـيـةـ وـالـثـقـافـيـةـ لـلـأـيـتـامـ وـغـيرـهـاـ منـ البرـامـجـ، ولا تـزالـ الجـمـعـيـةـ تـهـدـفـ إـلـىـ مـزـيدـ منـ التـطـوـيرـ فـيـ أـدـائـهـاـ لـنـيلـ رـضاـ أـصـحـابـ العـلـاقـةـ

تهـدـفـ الجـمـعـيـةـ أـنـ تـكـونـ رـائـدةـ فـيـ مـجـالـ الجـودـةـ وـالـتمـيزـ المؤـسـسيـ فـيـ القـطـاعـ غـيرـ الـرـيـحـيـ، وـمـنـ هـذـاـ المـنـطـلـقـ هـدـفـتـ الجـمـعـيـةـ إـلـىـ قـيـاسـ رـضاـ أـصـحـابـ العـلـاقـةـ إـيمـانـاـ بـأنـ مـسـارـ الجـودـةـ دـائـماـ يـبـدـأـ مـنـ التـغـذـيـةـ الـرـاجـعـةـ مـنـ أـصـحـابـ العـلـاقـةـ

دليل المصطلحات

الجمعية

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل

منهجية البحث

الطريقة التي تم اتباعها لإعداد الاستبانة

أصحاب العلاقة

الموظفون والداعمون والمستفیدون

المستفيدين

الأيتام والأرامل الذين تخدمهم الجمعية من خلال إحدى خدماتها المقدمة

الموظفين

كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة الجمعية وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، بموجب عقد عمل محدد المدة أو غير محدد المدة

الداعمين

المتبرعين الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية

قياس ليكرت الخماسي

أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبيانات، وخاصةً في مجال الإحصاءات

الخصائص الديموغرافية

خصائص العينة المقاسة مثل العمر والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية والوضع الوظيفي والدخل وما شابه

أهمية الدراسة

رضا أصحاب العلاقة هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها واستشعاراً من جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل بأهمية قياس رضا أصحاب العلاقة أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من موظفين وداعمين ومستفيدين ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- معرفة معدل الرضا العام ومقدار التباين لأصحاب العلاقة وملحوظاتهم ومقترناتهم
- معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في عملياتها وبرامجها والمساعدة على تعزيزها وإنمايتها
- معرفة فرص التحسين المستقبلية ومقدار أهميتها والتركيز عليها
- إشعار أصحاب العلاقة بأهمية أراءهم ومقترناتهم وأنها الأساس لتطوير وتحسين أداء الجمعية
- المساعدة في بناء استراتيجية وأهداف العام القادم من خلال تعزيز نقاط القوة والتركيز على فرص التحسين التي يتحقق من خلالها رفع معدل الرضا العام للأطراف ذات العلاقة

أهداف الدراسة

قياس مستوى

الرجالى موظفي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل والبحث
عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم

قياس مستوى

الرجالى داعمي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل والبحث
عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم

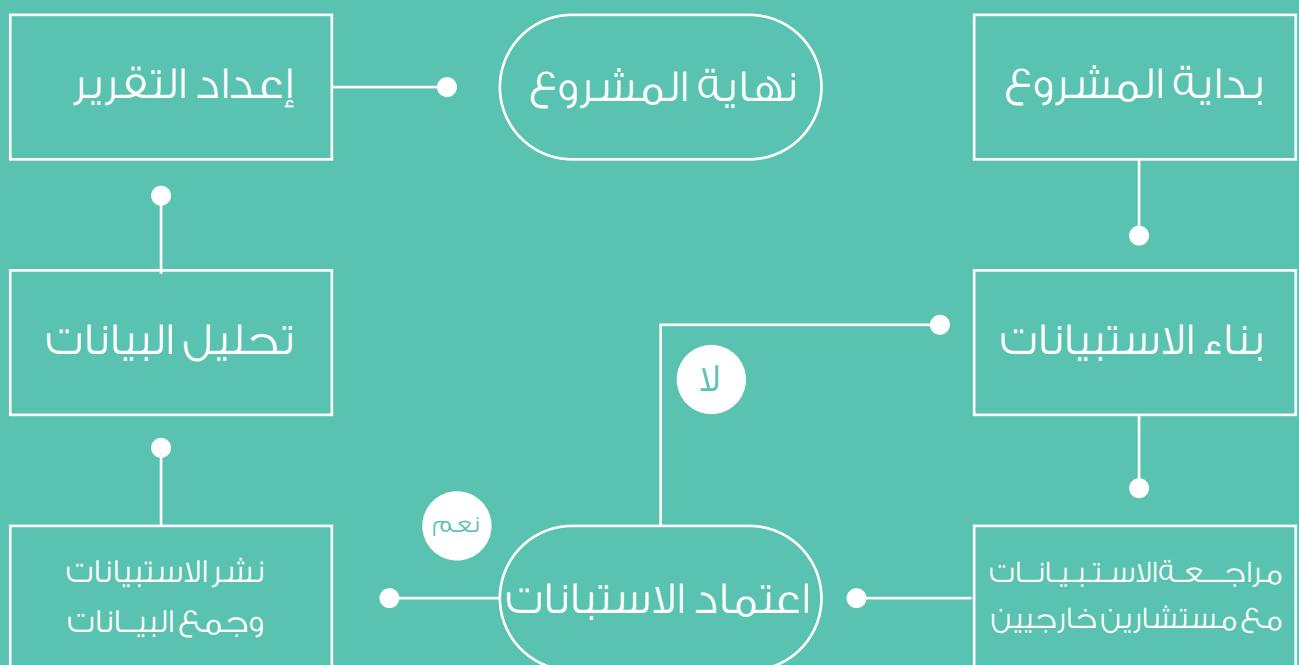
قياس مستوى

الرجالى مستفيدي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل
والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل
معهم

منهجية البحث

من خلال هذه الدراسة نحاول التعرف على مستوى رضا الأطراف ذات العلاقة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في منطقة حائل (رفاق)، وأصحاب العلاقة الذي شملتهم هذه الدراسة هم الموظفين، الداعمين والأيتام

هذه الدراسة اعتمدت على الاستبيانات الإلكترونية التي صُممت واعتمدت ومن ثم أرسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبيانة باستخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما، وقد تم اعتماد مخطط التدفق لعمليات هذا المشروع البحثي كما في الشكل :



*مخطط تدفق عمليات المشروع

ابتدأت أعمال هذا المشروع بإعداد الاستبيانات بالاستفادة من الدراسة السابقة التي أعدها المهندس عبد الرحمن فهد الزامل والمهندس سلطان سالم النصار وتم إعداد الاستبيانة لكل فئة من خلال الدمج بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة معتمدين على محاور تحدد مستوى الرضا لأصحاب العلاقة

استبيانات الموظفين

معلومات عامة عن الموظف:

الجنس
الفئة العمرية
سنوات الخدمة في الجمعية
المؤهل العلمي
نوع العقد
الإدارات

قياس مستوى رضاكم

العنصر	رضا جدأ	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقاً
راض تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن البرامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن وضوح مهامي الوظيفية وغير متداخلة	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبني - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه)	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفایات الحرائق ومخارج الطوارئ وغيرها	<input type="radio"/>				
راض تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية (رحلات الموظفين الاجتماعية، التهنئة والتبريكات، الاحتفال بالموظفين الجدد، توديع الموظفين	<input type="radio"/>				

محفزات الإبداع

من وجهة نظرك، ما هو أكثر عامل محفز للإبداع في العمل :

فرص التحسين في الجمعية

- نرجو منكم التفضل بذكر أكثر المشاكل التي واجهتموها والمعوقات التي تعيقكم عن أداء عملكم في الجمعية
- نرجو منكم التفضل بذكر أهم النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة لإدارة الجمعية والتي تساعدهم في أداء عملكم
- الملاحظات والمقترحات

استبيانات الداعمين

معلومات عامة عن الداعم نوع التبرع •

العنصر	5
راض تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والابتعادات	1
طريقة تعامل منسوبين الجمعية مع داعم لائق جداً	2
تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها	3
لدي الرغبة في موافلة الدعم للجمعية لفترات طويلة	4

فرص التحسين في الجمعية

• مقتراحات وملحوظات عامة (مساحة حرة)

استبيانات المستفيدين

معلومات عامة عن المستفيد نوع الخدمة المقدمة من قبل الجمعية

العنصر	5
مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	1
مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	2
رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	3
تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	4

فرص التحسين في الجمعية

• مقتراحات وملحوظات عامة (مساحة حرة)

بعد اعتماد الجمعية لاستبيانات تم إرسال الاستبيانات لجميع أصحاب العلاقة المستهدفين، وكان عدد الردود كما هو موضح في الجدول (١)

عدد الردود	صاحب العلاقة
28	الموظفون
87	الداعمون
306	المستفيدون

بعد مدة زمنية قاربت الشهر
تم إيقاف استقبال الردود ثم بعد ذلك تم البدء في دراسة وتحليل البيانات

قياس رضا موظفي الجمعية

أهداف الدراسة

حرصاً من الجمعية على تطوير بيئة عملها لتكون بيئة مثالية وعالية الكفاءة وإيماناً من إدارة الجمعية بأن رضا موظفيها ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والأداء، قامت الإدارة بعمل استبيان ليقيس رضا الموظفين في الجمعية وتم توزيعه ثم الإجابة عليه من قبل 28 موظف، وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استناداً للمعايير التمييز المؤسسي، مثل:

- معايير بيئة العمل
- القرارات الصادرة من الإدارة
- إشراك الموظفين في اتخاذ القرار
- أوقات العمل

وغيرها من المعايير التي سيتم استعراضها في هذا التقرير

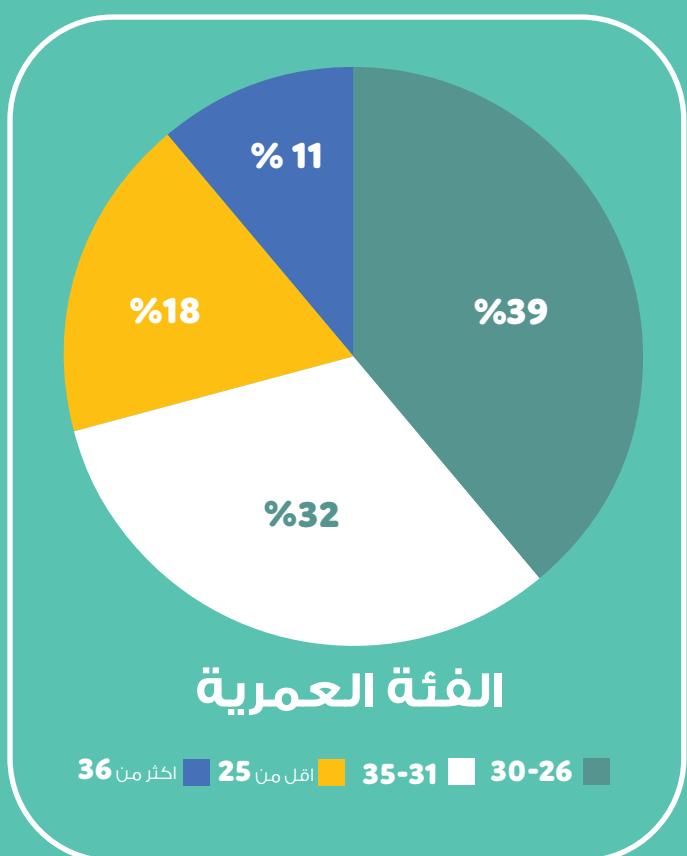
يهدف هذا التقرير

إلى معرفة رضا الموظفين عن جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية لموظفيها وذلك بالاطلاع على الایجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة وفق الاستاندة المعدة لذلك

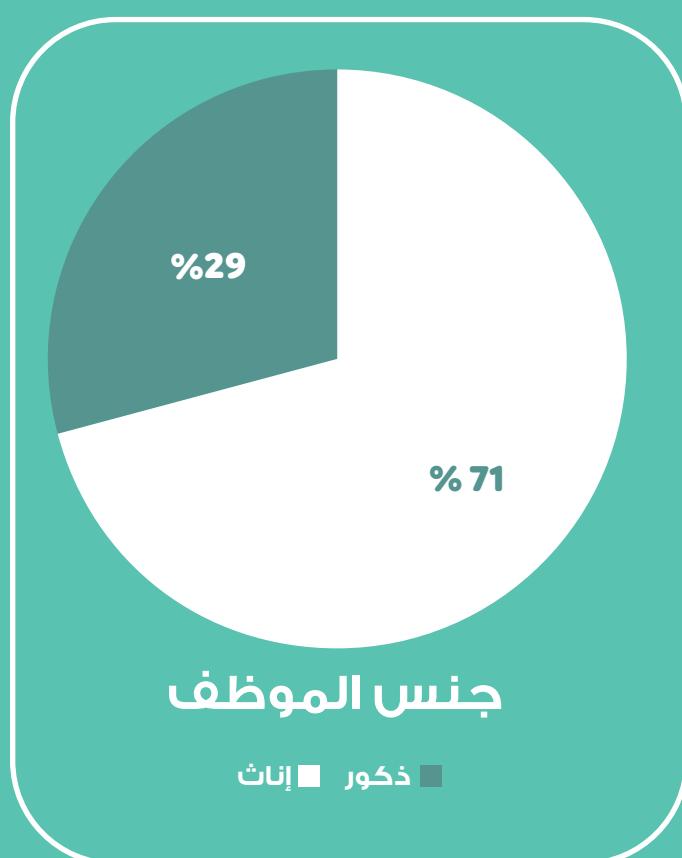
الخصائص الديموغرافية

تبين الأشكال التالية (٦-٤-٣-٥) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والأقسام الإدارية

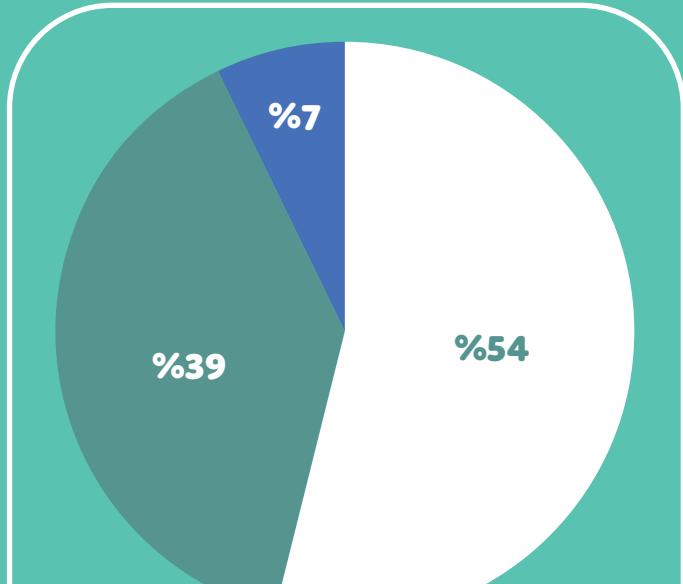
يتضح من الفئة العمرية أن ٨٩٪ من الموظفين من فئة الشباب مما يدعم الاستفادة من حماسهم للتطوير وأخذ آرائهم ومترداتهم حول الجمعية لمضي قدما في تطوير وتحسين أداء الجمعية. أيضاً يتضح أن ٣٩٪ من الموظفين تزيد خبرتهم على خمس سنوات مما يعني تدعيم الدراسة بأرائهم ومترداتهم والاستفادة من خبراتهم. إضافة إلى ذلك، فقد تم الأخذ بعين الاعتبار أن ما يقارب ثلث الموظفين تقريباً من الإناث مما يعني الحاجة لفرز النتائج إذا وجد التباين



الشكل ٣ الفئة العمرية



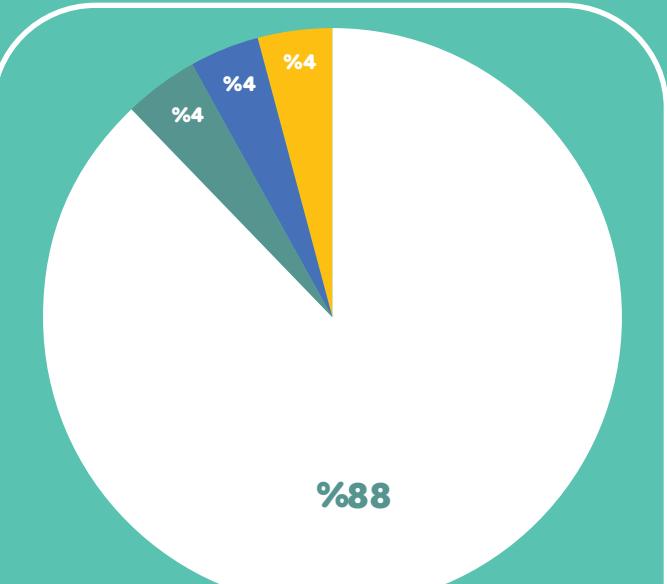
الشكل ٢ جنس الموظف



%39
%7
%54

سنوات الخبرة في الجمعية

٥-٢ سنوات فاصل ■ اكثـر من ٥ سنوات ■



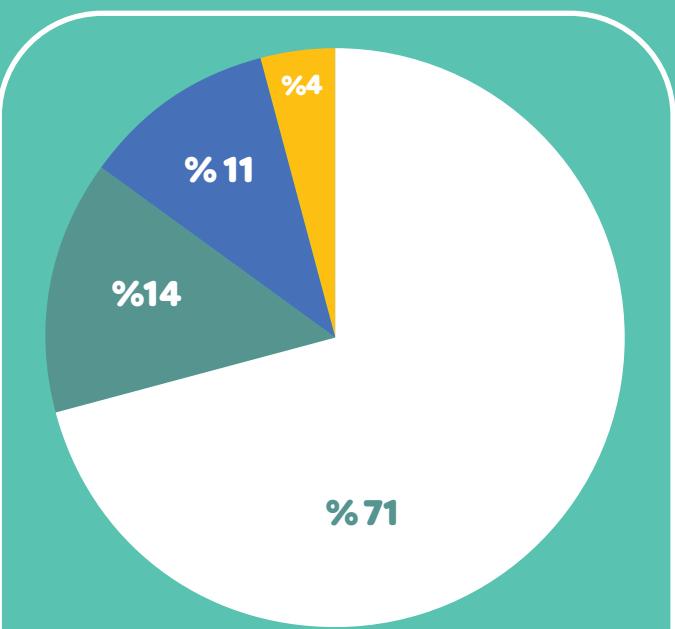
%4
%4
%4
%88

نـوع العـقد

دوام كامل ■ متـدرـب ■ مـتـعاـون ■ دـوـام جـزـئـي ■

الشكل ٥ سنوات الخبرة
في الجمعية

الشكل ٤ نوع العـقد



%11
%14
%71

المـؤـهـلـ الـعـلـمـيـ

بكـالـورـيوـس ■ ثـانـوي ■ دـبلـوم ■ مـتوـسـط ■

الشكل ٦ المؤـهـلـ الـعـلـمـيـ

تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

رأي الموظف عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	4.53	0.74	90.71
راضٍ تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة	4.68	0.55	93.57
راضٍ تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	4.46	0.69	89.29
راضٍ تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	4.10	0.99	82.14
راضٍ تماماً عن البرنامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	4.29	1.01	85.71
راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	4.86	0.45	97.14
راضٍ تماماً عن وضوح مهامي الوظيفية وغير متداخلة	4.60	0.74	92.14
راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	4.07	1.09	81.43
راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	4.07	1.18	81.43
راضٍ تماماً عن نظام الأجرور والمزايا المالية في الجمعية	4.07	1.09	81.43
راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	3.79	1.34	75.71
راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه)	3.57	1.29	71.43
راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفاليات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	3.68	1.25	73.57
راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية: مثل رحلات الموظفين الاجتماعية - التهنئة والتبريكات - الاحتفال بالموظفين الجدد - توديع الموظفين	4.79	0.57	95.71

الجدول 2 التحليل الوصفي لمستوى رضا الموظفين عن أداء الجمعية

متوسط نسبة الرضا لدى الموظفين



الشكل 7 مخطط الرادار لمتوسط رضا لدى الموظفين

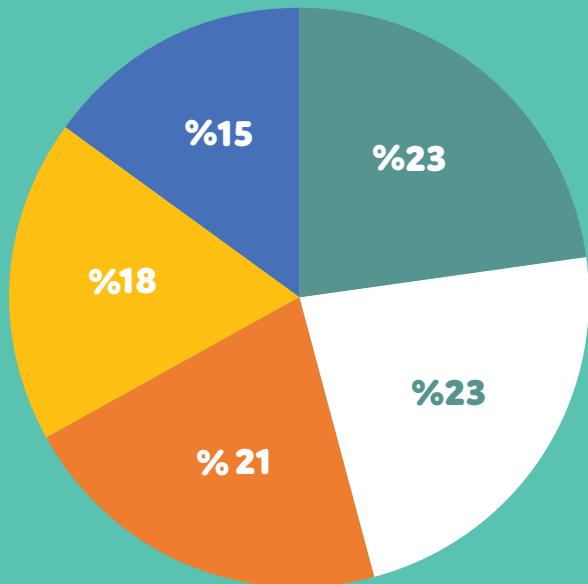
في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج المتوسط والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال في التحليل الوصفي الموضح في الجدول 2 المتوسط هو مجموع الإجابات لكل سؤال مقسوم على عدد المشاركين في الاستبيان بحيث تكون الإجابة الكاملة هي 5 أما الانحراف المعياري فهو يبين مقدار التباين بين الإجابات بحيث أن زيادة قيمة الانحراف المعياري تعني ازدياد التباين بين إجابات المشاركين في الاستبيان، في حين أن نسبة الرضا هي مجموع من أجابواب (5 أو 4 أو 3 أو 2 أو 1) مقسوما على العدد الكلي

يتضح لدينا من إجابات الموظفين على الاستبانة ارتفاعاً في نسبة رضا الموظفين عن بيئة العمل في الجمعية بنسبة 90.71% والتي تشير إلى غالبية رضا الموظفين عن بيئة العمل، أيضاًلاحظ من نقاط القوة لدى الجمعية والتي تشكل أعلى نسبة رضا هي نسبة الرضا عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية بنسبة 97.14%，يليهما من نقاط القوة لدى الجمعية نسبة الرضا عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية بنسبة 95.71% والتي تعد عاملًا مهمًا في تحسين الترابط والتواصل بين الموظفين وترفع بدورها من تحسين التواصل بينهم في أمور العمل

نسبة الرضا عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها وتتوفر متطلبات الأمن والسلامة فيها يشكل أقل نسبة رضالي الموظفين، فنسبة الرضا عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها تشكل 71.43%，أما نسبة الرضا عن توفر متطلبات الأمن والسلامة في الجمعية فتشكل 73.57% من إجمالي الموظفين، كما هو الحال مع ما تجده عنه في الدراسة السابقة مع تحسن ملحوظ فيما كان لها تبقى فرص تحسين في الجمعية يجب الالتفات لها ومراعاتها، وهناك مقياس آخر يعد من أقل نسب الرضا المقاسة بالإضافة إلى ما تم طرحه وهو الرضا عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء بنسبة 75.71%，تشترك نقاط الضعف المقاسة في الاستبانة في أمر لا وهو رغم تقارب هذه النسب إلا أن هناك ارتفاع ملحوظ في معدل التباين في إجابات الموظفين عنها، مما يحث على التركيز على معالجة هذه الإشكالية التي تساهمن في رفع الأمان الوظيفي الذي تتبادر في الآراء حيث وصل الانحراف المعياري 1.2



تحليل نتائج العوامل المحفزة على الإبداع في بيئة العمل



الشكل 8 مخطط العوامل المحفزة على الإبداع

■ تقدير القيادة لإنجازات الموظف ■ العلاوات والترقيات ■ المكافآت المالية
■ شهادات الشكر ■ أخرى

الشكل 8 مخطط العوامل المحفزة على الإبداع

فيما يخص العوامل المحفزة للإبداع، فقد تم توجيه سؤال لجميع الموظفين عن العوامل التي قد تحفزهم على الإبداع في العمل، وقد تبين في الشكل 8 أن 23% من الموظفين يرون تقدير القيادة لإنجازاتهم من أهم العوامل المحفزة للإبداع وهذا يدل على أهمية تفاعل الإدارة مع إنجازات موظفيها فرغم أنه قد لا يكون مكتفياً مادياً إلا أن أهميته عالية لدى الموظف كما أن 23% من الموظفين يرون أن العلاوات والترقيات من أهم العوامل المحفزة للإبداع بالتساوي مع تقدير القيادة لإنجازات الموظفين وهذا الأمر قد يكون مؤشراً ممتازاً على رغبة هؤلاء بالاستمرار والاستقرار في الجماعة من حيث نظرتهم للترقيات والعلاوات.

بالإضافة إلى أن 21% يرون أن المكافآت المالية الشهرية من أهم عوامل التحفيز والإبداع 9% يرون شهادات الشكر المقدمة لهم من العوامل المحفزة للإبداع هذا التقارب في نتائج العوامل المحفزة للإبداع يوضح أهمية التوازن بين التحفيز المعنوي والتحفيز المادي وعدم الاكتفاء بأحدهما دون الآخر.

تحليل نتائج فرص التحسين والنقطة الإيجابية في الجمعية

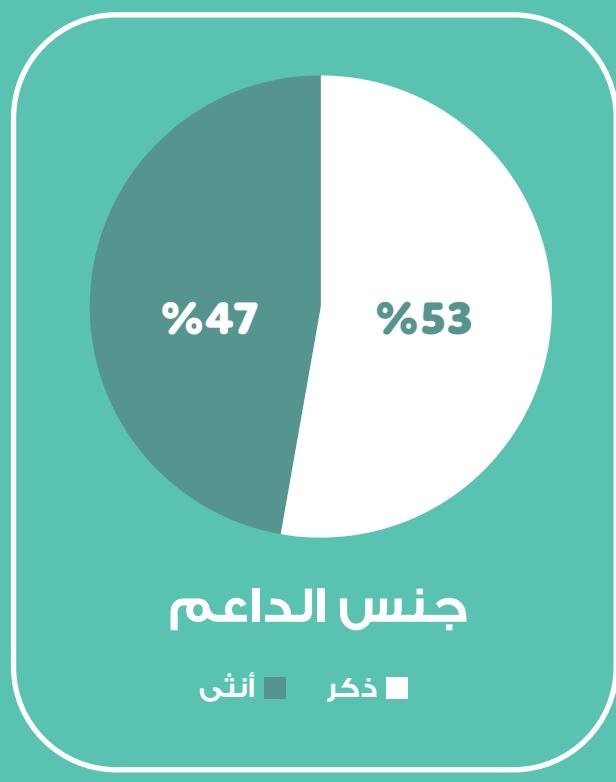
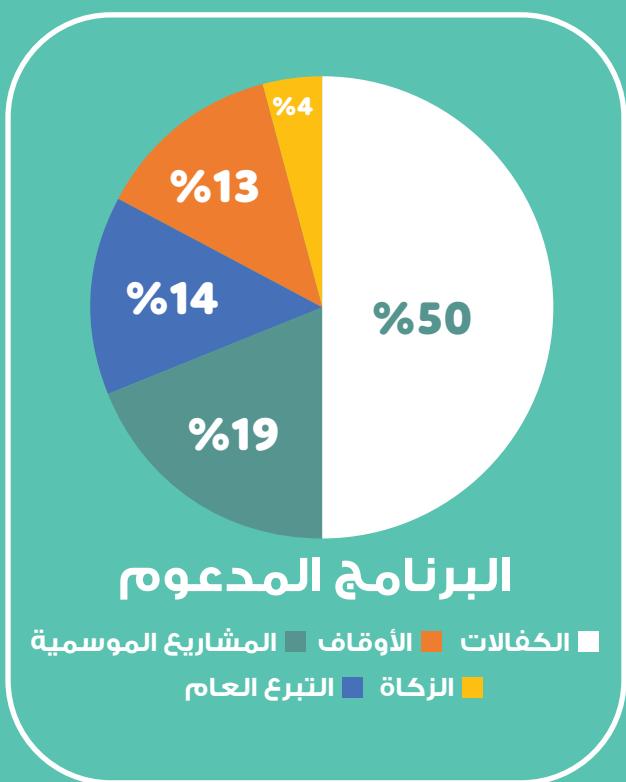
تم طرح سؤال مفتوح عن أبرز المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية، وأبرز إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل وتم حصر أبرز الإجابات التي كانت كالتالي :

- المشاكل والمعوقات التي واجهها الموظفون والتي تعيق أداء عملهم في الجمعية:
 - عدم ملائمة المبنى قاعات واستقبال وأعمال سباكة وعدم فصل النساء عن الرجال بشكل كامل
 - ضعف الأجهزة
 - عدم وضوح مهام الموظفين
 - غياب الموظفين وتأثير العمل
 - عدم تنفيذ التحديات المطلوبة في برنامج رايد
 - تنظيم ساعات التدريب
 - طاقم النظافة
- إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل
 - روح الفريق والعلاقة بين الموظفين والإدارة ويشمل تفهم الإدارة لاحتياجات الموظف
 - التحفيز والمكافآت وتقدير عمل الموظفين
 - نظام ساعات العمل المرن
 - تقبل النقد والاستماع لاقتراحات التطويرية

الخصائص الديموغرافية للداعمين

تبين الأشكال التالية 10-9 الخصائص الديموغرافية للداعمين والتي توضح جنس الداعم والبرنامج المدعوم

يتضح من مخطط البرنامج المدعوم أن 50% من البرامج المدعومة هي للكفالات وتشكل النسبة الأكبر من إجمالي البرامج المدعومة، يليها في الدعم من حيث أعلى البرامج المدعومة هي المشاريع الموسمية مثل كسوة الشتاء-كسوة العيد-السلال الغذائية... وتشكل نسبة 19%



تحليل النتائج لرضا الداعمين عن أداء الجمعية

رأي الداعم عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام			
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	
%88.50	0.83	4.43	راض تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والtributes
%93.10	0.61	4.66	طريقة تعامل منسوبى الجمعية معى كداعم لائقه جداً
%77.00	1.09	3.85	تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها
%87.40	0.79	4.37	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة

الجدول 3 التحليل الوصفي لمستوى رضا الداعمين عن أداء الجمعية

متوسط مستوى الرضا لدى الداعمين

الإجراءات التي تتبعها الجمعية
بخصوص الدعم والتبرعات

5

4

3

2

1

0

لدي الرغبة في مواصلة الدعم
للهجوية لفترات طويلة

طريقة تعامل منسوبى الجمعية
معى كداعم

تتمتع الجمعية بشفافية في
مشاريعها وتقاريرها

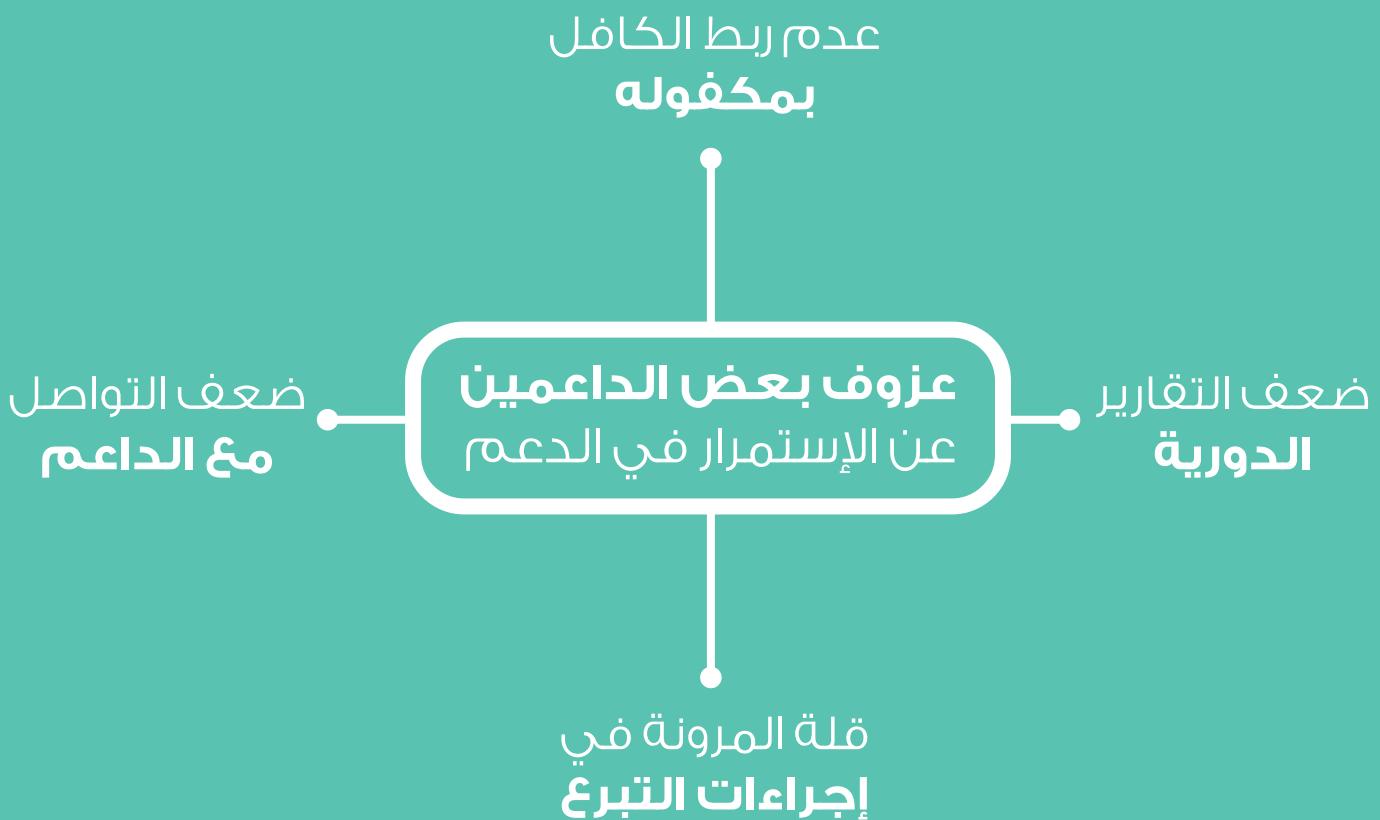
الشكل 13 مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الداعمين

يتضمن

من إجابات الداعمين في الجدول 3 ارتفاع مستوى الرضا العام عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات بنسبة **88.50%** أما نسبة الرضا الأكبر كانت في طريقة تعامل منسوبي الجمعية مع الداعمين حيث كانت نسبة الرضا فيها **93.10%** ولله الحمد نلاحظ أن نسبة رغبة الداعمين في موافقة الدعم للجمعية لفترات طويلة عالية وهي **87.40%** والتي قد تؤدي للأمان من ناحية موافقة الداعمين للجمعية

يعتبر تمنع الجمعية بالشفافية في مشاريعها وتقديرها من فرص التحسين التي يجب على الجمعية مراعاتها فقد كانت نسبة رضا الداعمين عنها هي **77.00%** فقد بلغ متوسط الرضا عنه **5/3.85** وبتباعين عالي تم تقديره بـ **1.09**

تحليل أسباب عدم رغبة الداعمين في مواصلة الدعم



بعد تحليل أبرز أسباب عزوف بعض الداعمين عن الاستمرار في الدعم كما هو موضح في الشكل 14 وأن من أهم الأسباب لذلك، ضعف التقارير الدورية المقدمة من قبل الجمعية للداعمين والتي توضح بيانات الدعم المصروف وبيانات المكفولين.

بعض الداعمين أبدى أهمية أن يتم ربطهم بمكفولיהם بشكل مباشر رغبة منهم في معرفة حال مكفوليه ولرؤيتهم بأنه من أهم أسباب استمرار الدعم عند رؤية أثر الدعم على المكفول، بالإضافة إلى اتاحة مرونة أكثر لخيارات الدعم كإضافة خيار للتبرع بمبلغ مادي أقل من المبالغ المتاحة.

مخطط التقارب للمشاكل والمعوقات التي تواجه الداعمين

مشاكل ومعوقات برنامج الكفالة

عدم
تزويد المتبرع بأي معلومات
عن اليتيم وبياناته

عدم
عدم القدرة على التواصل
مع اليتيم

عدم
توفيق تقارير دورية عن
تفاصيل التبرعات

مشاكل ومعوقات البرامج المالية

الاقتصر
على الدعم بمبالغ معينة

اتاحة
خيار توزيع الدعم على
أكثر من مشروع

التأخير
في إيداع الدعم لليتيم

الشكل 15 مخطط التقارب للمشاكل والمعوقات التي تواجه الداعمين

في هذا القسم الذي يبحث عن فرص التحسين، فقد تم توجيه أسئلة مفتوحة للداعمين والذي يطلب منهم توضيح الملاحظات والمعوقات التي تواجه الداعم وذلك لإعطاء الداعم حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك لإيجاد العلاقة بين إجابات الداعمين من خلال الشكل 15 يتبيّن أن المعوقات التي تواجه الداعم تدور حول نقطتين رئيسيتين **العمليات المالية، وبرنامج الكفالة**

وكل نقطة هنا تعتبر فرصة تحسينية لدى الجمعية من المهم أن يتم العمل عليها ومعرفة مسبباتها

قياس رضا مستفيدي الجمعية

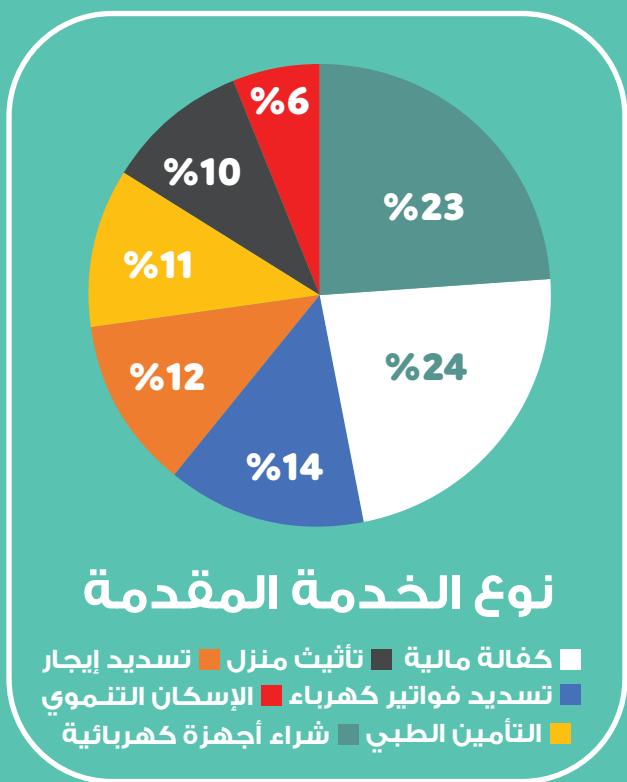
أهداف الدراسة

تتميز جمعية رفاق لرعاية الأيتام بأن مستفيديها من مختلف الأعمار من الأيتام وأمهاتهم بالإضافة إلى الأرامل وهذا يصنع تحدي للجمعية ألا وهو رفع مستوى الرضا لمستفيديها مع اختلاف أعمارهم ومن هذا المنطلق أتت هذه الدراسة لقياس مستوى رضا المستفيدين مع مراعاة اختلاف الاحتياجات والرغبات، ويمكن تلخيص محاور دراسة رضا المستفيدين في النقاط التالية

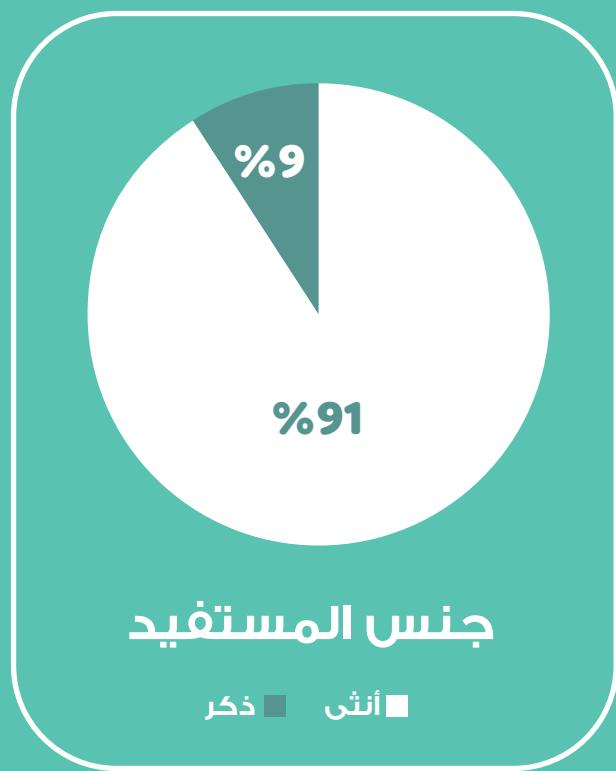
- مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
- مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية
- رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير
- تتعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية

الخصائص الديموغرافية للمستفيدين

تبين الأشكال التالية 16-17 الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح جنس المستفيد ونوع الخدمة المقدمة. يتضح من الخصائص الديموغرافية أن 91% من المستفيدين هم من الإناث أيضًا لاحظ أكثر الخدمات المقدمة تجاه المستفيدين هي من نوع الكفالة المالية وتشكل نسبة 24% من إجمالي الخدمات المقدمة، تليها شراء الأجهزة الكهربائية وتشكل نسبة 23% والاثنتان معاً يشكلان ما يقارب نصف الخدمات المقدمة للمستفيدين فيمكن أن نقول بأنها من أهم الخدمات المقدمة من الجمعية



الشكل 17 نوع الخدمة المقدمة



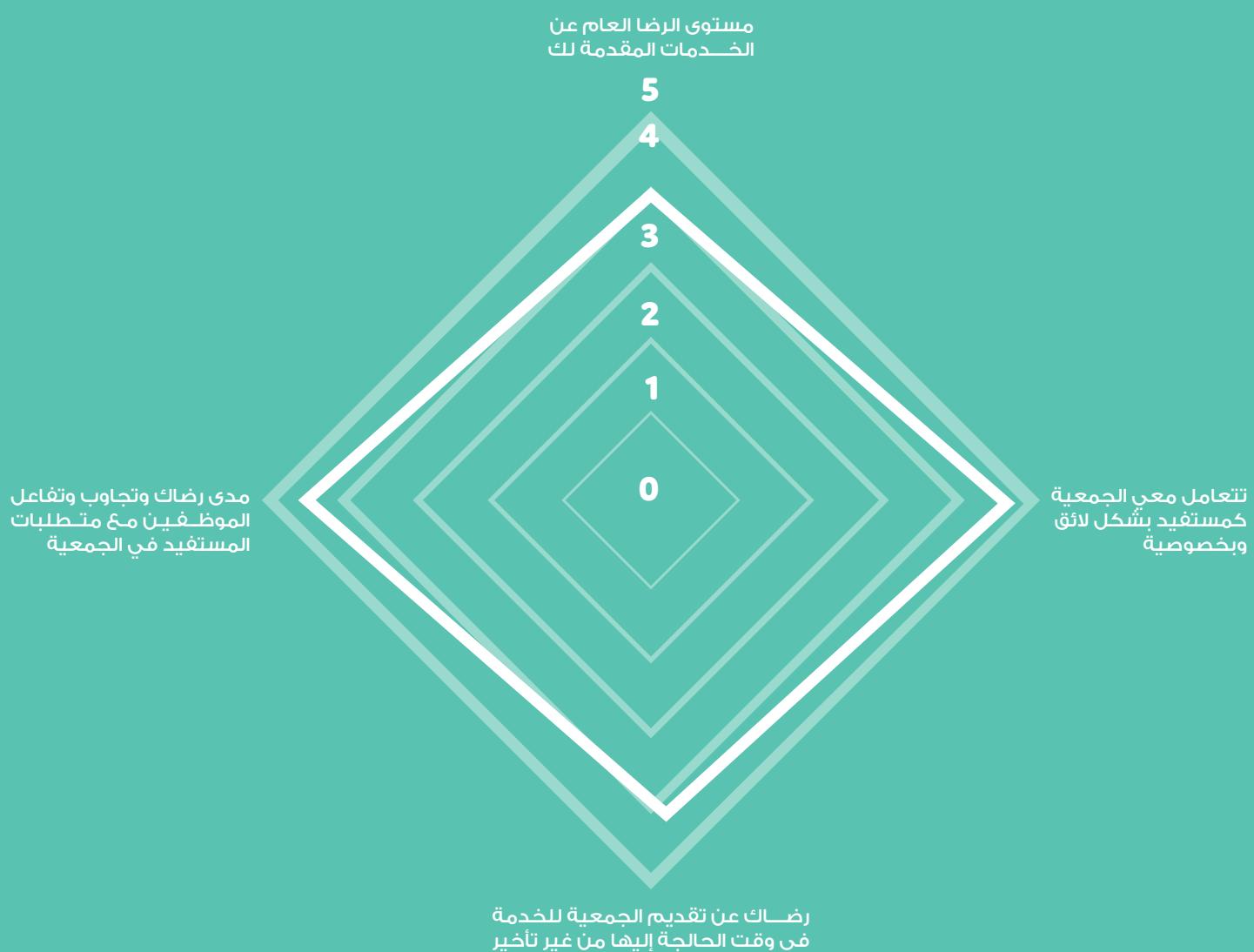
الشكل 16 جنس المستفيد

تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن أداء الجمعية

رأي المستفيد عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	4.13	1.13	%82.70
مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتكم المستفيد في الجمعية	4.44	1.00	%88.90
رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	4.20	1.05	%84.00
تعامل الجمعية معكم المستفيد بشكل لائق وبخصوصية	4.67	0.85	%93.50

الجدول 4 التحليل الوصفي لمستوى رضا المستفيدين عن أداء الجمعية

متوسط مستوى الرضا لدى المستفيد



الشكل 18 مخطط الرادار لقياس مستوى رضا المستفيدين

يظهر في الجدول ٤ متوسط مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية هو **٥/٤.١٣** لكن التباين فيه كان عال بانحراف معياري قدره **١.١٣** والتي تعد من فرص التحسين لدى الجمعية فرضا المستفيد هو الهدف الأهم وتحقق نسبة الرضا عن تعامل الجمعية مع المستفيد بشكل لائق وخصوصية **%٩٣.٥٠** وهي الأعلى من بين مستويات رضا المستفيدين وأقلها تبايناً بـ **٠.٨٥**

مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين

كثير من المنظمات المتميزة تعتمد على تحسين خدماتها وعملياتها من خلال الاقتراب والاستماع إلى العميل وأخذ مقترحاتهم ولاحظاتهم ومن ثم العمل على تطبيقها حتى يتم تحقيق تطلعات عملائهم كذلك الحال في جمعية رفاق لرعاية الأيتام في حائل، من خلال هذه الدراسة فقد تم توجيه أسئلة مفتوحة للمستفيدين والذي يطلب منهم توضيح الملاحظات والمقترنات التي يراها المستفيد وذلك لإعطاء المستفيد حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك لإيجاد العلاقة بين إجابات المستفيدين

من خلال الشكل ١٩ يتبيّن أن مقترنات وملحوظات المستفيدين تدور حول ثلاثة محاور: برامج الدعم الدورات التدريبية والتعليمية ، التعامل مع المستفيدين

الدورات التدريبية والتعليمية

عقد دورات تدريبية وتعلمية لأمهات الأيتام

التعامل مع المستفيدين

• الإجابة على استفسارات المستفيدين بوضوح

• الحرص على تقديم الخدمة للمستحقين في أسرع وقت

برامج الدعم

- التنسيق مع الإسكان
التنموي وإيضاح سياسة
الإسكان

- زيادة المبلغ الشهري
المرصود للبيتيم

- إعادة النظر لسياسة
سداد إيجارات السكن

- العمل على تأثيث منازل
الأسر المحتاجة

- العمل على تخصيص
خدمات للمحافظات
البعيدة من توصيل
وغيره

- تحسين سياسة التأمين
الطبي

الشكل ١٩ مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين

الخاتمة والتوصيات

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرهم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة بنسب مترابطة حيث قدرت نسبة الرضا للموظفين بشكل عام عن أداء الجمعية من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ 85.1% يليهم نسبة الرضا للداعمين التي قدرت بـ 86.5% وأخيراً وهي النسبة الأعلى وكانت نسبة رضا المستفيدين عن أداء الجمعية بـ 87.3%

الفئة المستهدفة	نسبة الرضا
الموظفون	%85.1
الداعمون	%86.5
المستفيدون	%87.3
متوسط رضا الفئات المستهدفة	%86.3

رغم ارتفاع نسبة رضا المستفيدين عن أداء الجمعية إلا أن نسبة التباين في إجابات المستفيدين من خلال الاستبانة كانت عالية بـ 1.007 وتعد من فرص التحسين التي يجب على الجمعية العمل عليها

من التحديات لدى الجمعية وهي بعد بناء وتهيئة مبنى الجمعية هو أن تتلاءم مرافق المبني مع متطلبات وتطورات الموظفين، وأن تتوفر في المبني جميع متطلبات الأمن والسلامة. أيضاً من التحديات الذي أوضحه التحاليل الوصفي لمستوى رضا الموظفين هو رفع مستوى الأمان الوظيفي من خلال تطوير سياسات التقييم العادل للأداء.

من أبرز فرص التحسين للداعمين هو العمل على زيادة الشفافية في المشاريع والتقارير المقدمة للداعمين، والتأكد من استمرارية إرسال التقارير للداعمين بشكل دوري واطلاعهم عن أحدث أعمال الجمعية وإنجازاتها، بالإضافة إلى أنه من نقاط القوة لدى الداعمين الرضا بالخدمة المقدمة من قبل الموظفين والتي يجب شكرهم عليها.

من منطلق رسالة الجمعية التي تهدف إلى الريادة في تقديم الرعاية والتنمية المتميزة لليتيم وأسرته، فيجب على الجمعية العمل على تحسين مستوى رضا المستفيد العام عن الخدمات المقدمة له الذي تم قياسه بنسبة 82.70%， كما أن الإجابات كانت ذات تباين عال فقد كان الانحراف المعياري فيه 1.13 من أبرز مشاكل المستفيدين التي تم ذكرها من قبلهم في الاستبانة هي مشكلة الإسكان التنموي وعدم وضوح سياسات الإسكان التنموي بالإضافة إلى كثرة طرح مشكلة التأخر في تأثيث المنازل وعدم تأثيث منازل الأستر المحتاجة فيجب على الجمعية الالتفات لهذه الأعمال كونها فرص تحسين تعمل على رفع مستوى الرضا العام للمستفيدين عن أداء الجمعية.

