





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 مستخدمي 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 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 جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشرائعاتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بكفالة قرابة 4500 يتيم ویتيم، 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 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

دليل المصطلحات

الجمعية

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل

منهجية البحث

الطريقة التي تم اتباعها لإعداد الاستبانة

أصحاب العلاقة

الموظفون والداعمون والمستفيدون

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

مقياس ليكرت الخماسي

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

أهمية الدراسة

رضا أصحاب العلاقة هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها واستشعارها 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 وملاحظاتهم ومقترحاتهم

معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في عملياتها وبرامجها والمساعدة على تعزيزها وإنمائها

معرفة فرص التحسين المستقبلية ومقدار أهميتها والتركيز عليها

إشعار أصحاب العلاقة بأهمية آراءهم ومقترحاتهم 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

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

قياس مستوى

الرضا لدى داعمي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل مع معهم

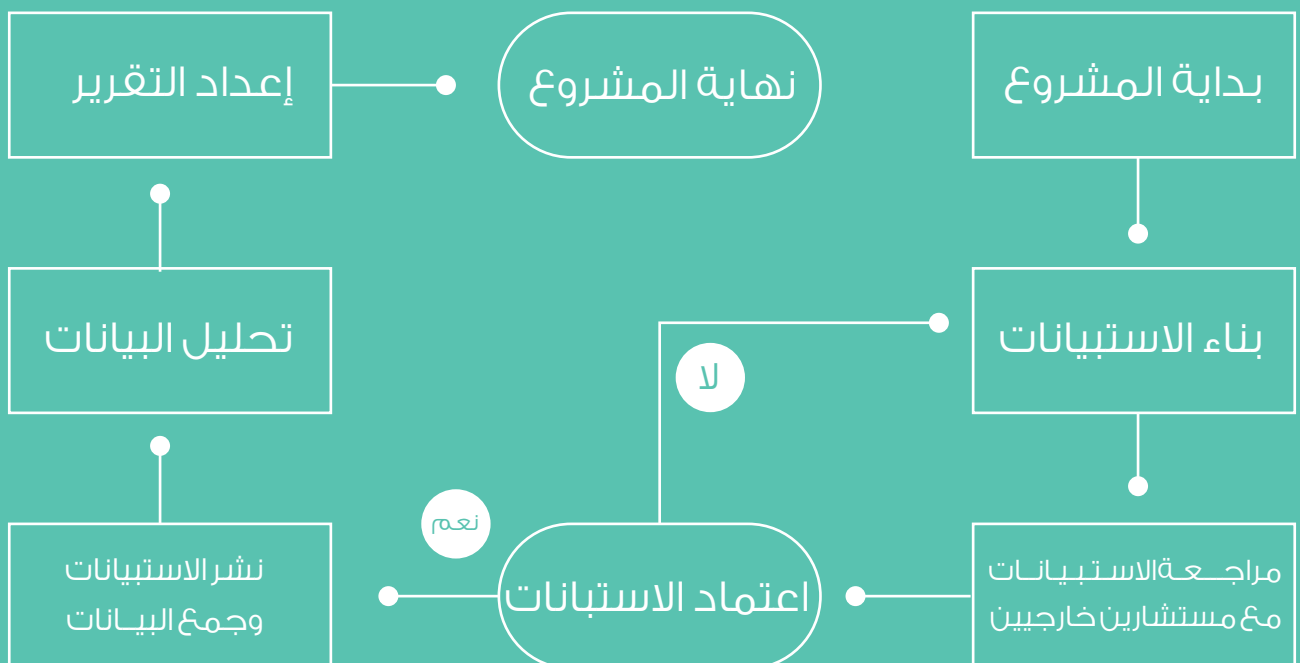
قياس مستوى

الرضا لدى 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 الموظفون، الداعمين والأيتام

هذه الدراسة اعتمدت على الاستبانة الإلكترونية التي صُممت واعتمدت ومن ثم ارسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبانة 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 الاستبانة 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

م	العنصر	راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقاً
1	راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	راضٍ تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	راضٍ تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	راضٍ تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	راضٍ تماماً عن البرامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	راضٍ تماماً عن وضوح مهام الموظفين وغير متداخلة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	راضٍ تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية (رحلات الموظفين الاجتماعية، التهئة والتبريكات، الاحتفال بالموظفين الجدد، توديع الموظفين)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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 تساعدكم في أداء عملكم
- الملاحظات والمقترحات

استبانات الداعمين

معلومات عامة عن الداعم
• نوع التبرع

م	العنصر	راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقاً
1	راض تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	طريقة تعامل منسوبي الجمعية معي كداعم لائقة جداً	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
فرص التحسين في الجمعية						
• مقترحات وملاحظات عامة (مساحة حرة)						

استبانات المستفيدين

معلومات عامة عن المستفيد
• نوع الخدمة المقدمة من قبل الجمعية

م	العنصر	راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقاً
1	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
فرص التحسين في الجمعية						
• مقترحات وملاحظات عامة (مساحة حرة)						

بعد اعتماد الجمعية للاستبانات تم إرسال الاستبانات لجميع أصحاب العلاقة المستهدفين ، وكان عدد الردود كما هو موضح في الجدول (1)

صاحب العلاقة	عدد الردود
الموظفون	28
الداعمون	87
المستفيدون	306

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

قياس رضا موظفي 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 استبيان لقياس رضا الموظفين في الجمعية وتم توزيعه ثم الإجابة عليه من قبل **28** موظف، وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز 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

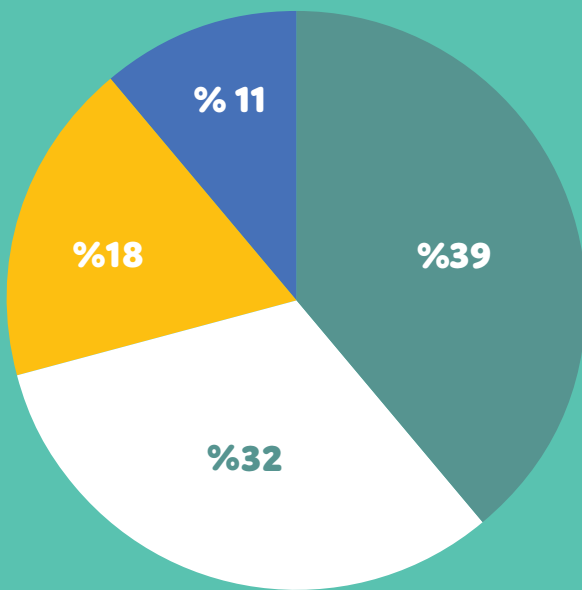
يهدف هذا التقرير

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

الخصائص الديموغرافية

تبين الأشكال التالية (2-3-4-5-6) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والأقسام الإدارية

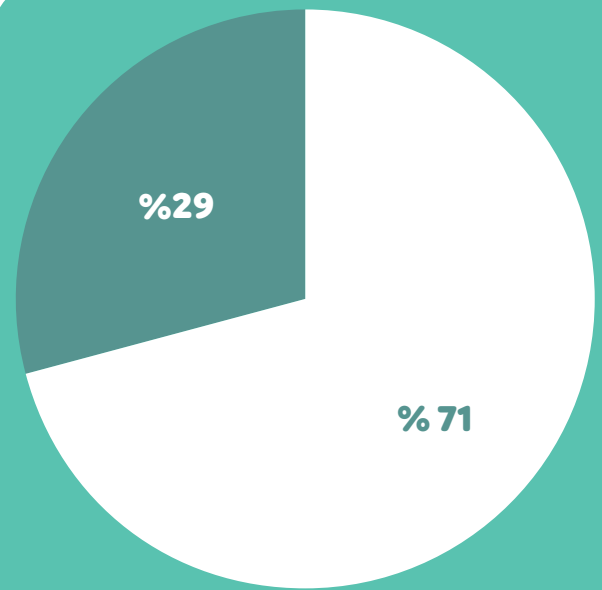
يتضح من الفئة العمرية أن **89%** من الموظفين من فئة الشباب مما يدعم الاستفادة من حماسهم للتطوير وأخذ آرائهم ومقترحاتهم حول الجمعية للمضي قدما في تطوير وتحسين أداء الجمعية. أيضا يتضح أن **39%** من الموظفين تزيد خبرتهم على خمس سنوات مما يعني تدعيم الدراسة بأرائهم ومقترحاتهم والاستفادة من خبراتهم. إضافة إلى ذلك، فقد تم الأخذ بعين الاعتبار أن ما يقارب ثلث الموظفين تقريبا من الإناث مما يعني الحاجة لفرز النتائج إذا وجد التباين



الفئة العمرية

36 أكثر من 25 أقل من 35-31 30-26

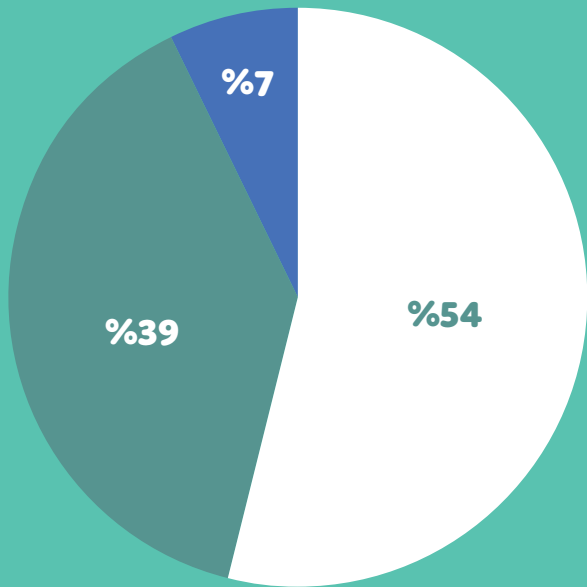
الشكل 3 الفئة العمرية



جنس الموظف

ذكور إناث

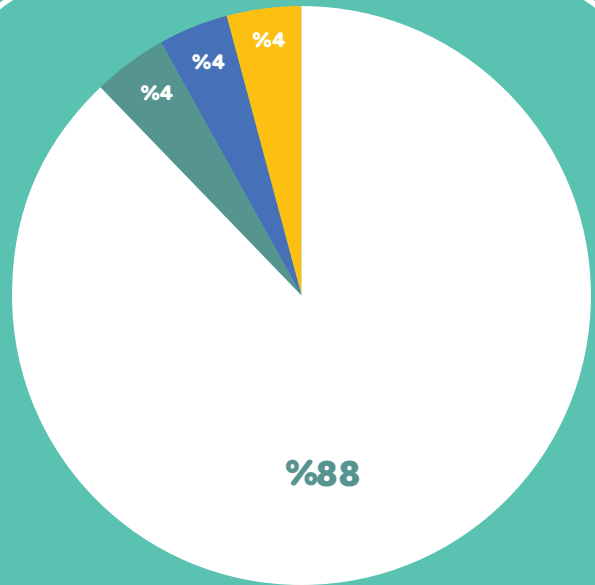
الشكل 2 جنس الموظف



سنوات الخبرة في الجمعية

سنتين فأقل 5 سنوات 2-5 سنوات

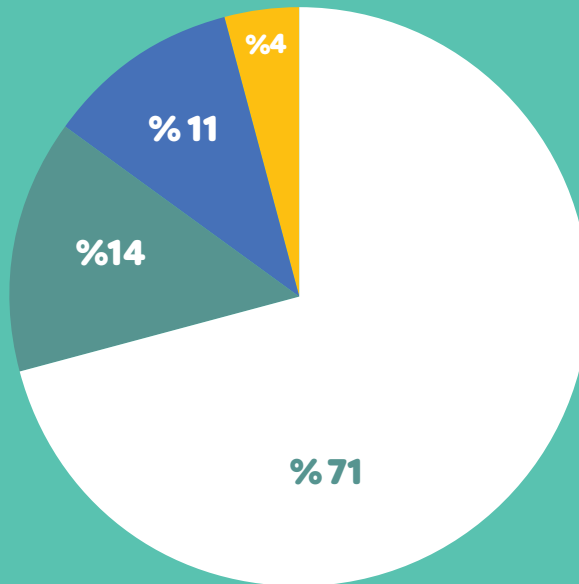
الشكل 5 سنوات الخبرة في الجمعية



نوع العقد

دوام كامل دوام جزئي متدرب متعاون

الشكل 4 نوع العقد



المؤهل العلمي

متوسط دبلوم ثانوي بكالوريوس

الشكل 6 المؤهل العلمي

تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

رأي الموظف عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
1 راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	4.53	0.74	90.71
2 راضٍ تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة	4.68	0.55	93.57
3 راضٍ تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	4.46	0.69	89.29
4 راضٍ تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	4.10	0.99	82.14
5 راضٍ تماماً عن البرامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	4.29	1.01	85.71
6 راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	4.86	0.45	97.14
7 راضٍ تماماً عن وضوح مهام الموظفين وغير متداخلة	4.60	0.74	92.14
8 راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	4.07	1.09	81.43
9 راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	4.07	1.18	81.43
10 راضٍ تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية	4.07	1.09	81.43
11 راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	3.79	1.34	75.71
12 راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه ...)	3.57	1.29	71.43
13 راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	3.68	1.25	73.57
14 راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية: مثلاً 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 مستوى الرضا لدى الموظفين

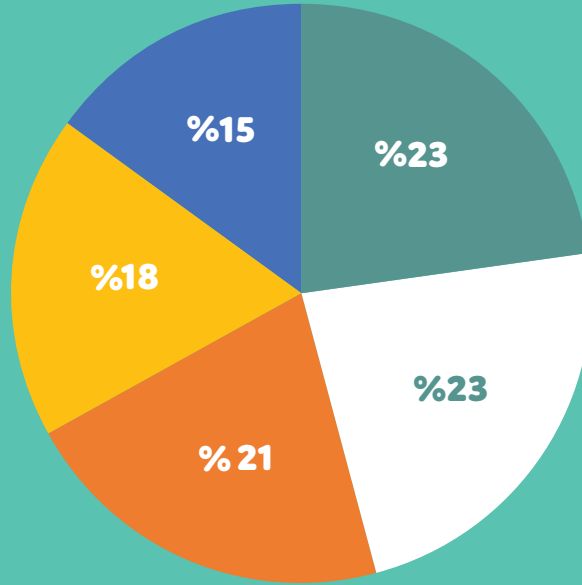
في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج المتوسط والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال في التحليل الوصفي الموضح في الجدول 2 المتوسط هو مجموع الإجابات لكل سؤال مقسوم على عدد المشاركين في الاستبيان بحيث تكون الإجابة الكاملة هي 5 أما الانحراف المعياري فهو يبين مقدار التباين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

يتضح لدينا من إجابات الموظفين على الاستبانة ارتفاعاً في نسبة رضا الموظفين عن بيئة العمل في الجمعية بنسبة **90.71%** والتي تشهد تبايناً منخفضاً بـ **0.74** والتي تشير إلى غالبية رضا الموظفين عن بيئة العمل، أيضاً نلاحظ من نقاط القوة لدى الجمعية والتي تشكل أعلى نسبة رضا هي نسبة الرضا عن تطبيق نظام ساعات العمل المرنة في الجمعية بنسبة **97.14%**، يليها من نقاط القوة لدى الجمعية نسبة الرضا عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية بنسبة **95.71%** والتي تعد عاملاً مهماً في تحسين الترابط والتواصل بين الموظفين وترفع بدورها من تحسين التواصل بينهم في أمور العمل.

نسبة الرضا عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها وتوفر متطلبات الأمن والسلامة فيها يشكل أقل نسبة رضا لدى 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 نتج عنه في الدراسة السابقة مع تحسين ملحوظ فيهما لكنها 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 ألا وهو رغم تقارب هذه النسب إلا أن هناك ارتفاع ملحوظ في معدل التباين في إجابات الموظفين عنها، مما يحد من التركيز على معالجة هذه الإشكالية التي تساهم في رفع الأمان الوظيفي الذي تتباين فيه الآراء حيث وصل الانحراف المعياري **1.2**



تحليل نتائج العوامل المحفزة على الإبداع في بيئة العمل



العوامل المحفزة على الإبداع

تقدير القيادة لإنجازات الموظف 23% العلاوات والترقيات 18% المكافآت المالية 21% شهادات الشكر 15% أخرى 23%

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 مكافئاً 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 مؤشر ممتاز على رغبة هؤلاء بالاستمرار والاستقرار في الجمعية من حيث نظرتهم للترقيات والعلاوات

بالإضافة إلى أن 21% يرون أن المكافآت المالية الشهرية من أهم عوامل التحفيز والإبداع و 18% 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 والنقاط 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 وتأثر العمل

■ عدم تنفيذ التحديثات المطلوبة في برنامج رافد

■ 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

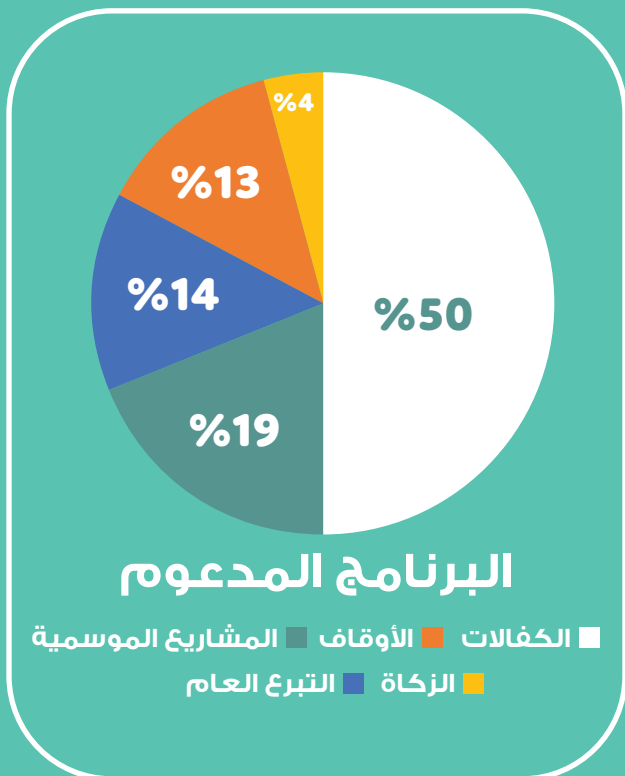
■ تقبل النقد والاستماع للاقتراحات التطويرية

الخصائص الديموغرافية للداعمين

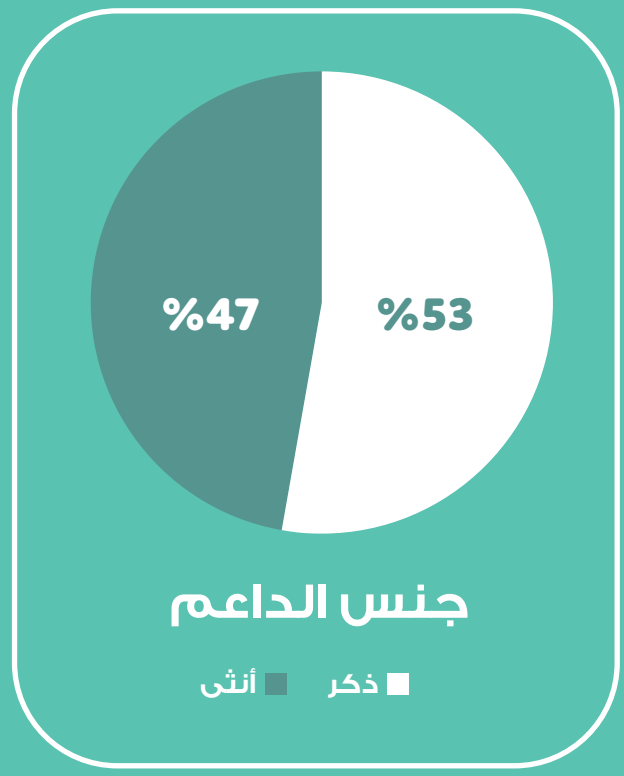
تبين الأشكال التالية **9-10** الخصائص الديموغرافية للداعمين والتي توضح جنس الداعم والبرنامج المدعوم

يتضح من مخطط البرامج المدعومة 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%**



الشكل 12 البرنامج المدعوم



الشكل 11 جنس الداعم

تحليل النتائج لرضا الداعمين عن أداء الجمعية

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

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
للجمعية لفترات طويلة

طريقة تعامل منسوبي الجمعية
معي كداعم

تتمتع الجمعية بشفافية في
مشاريعها وتقاريرها

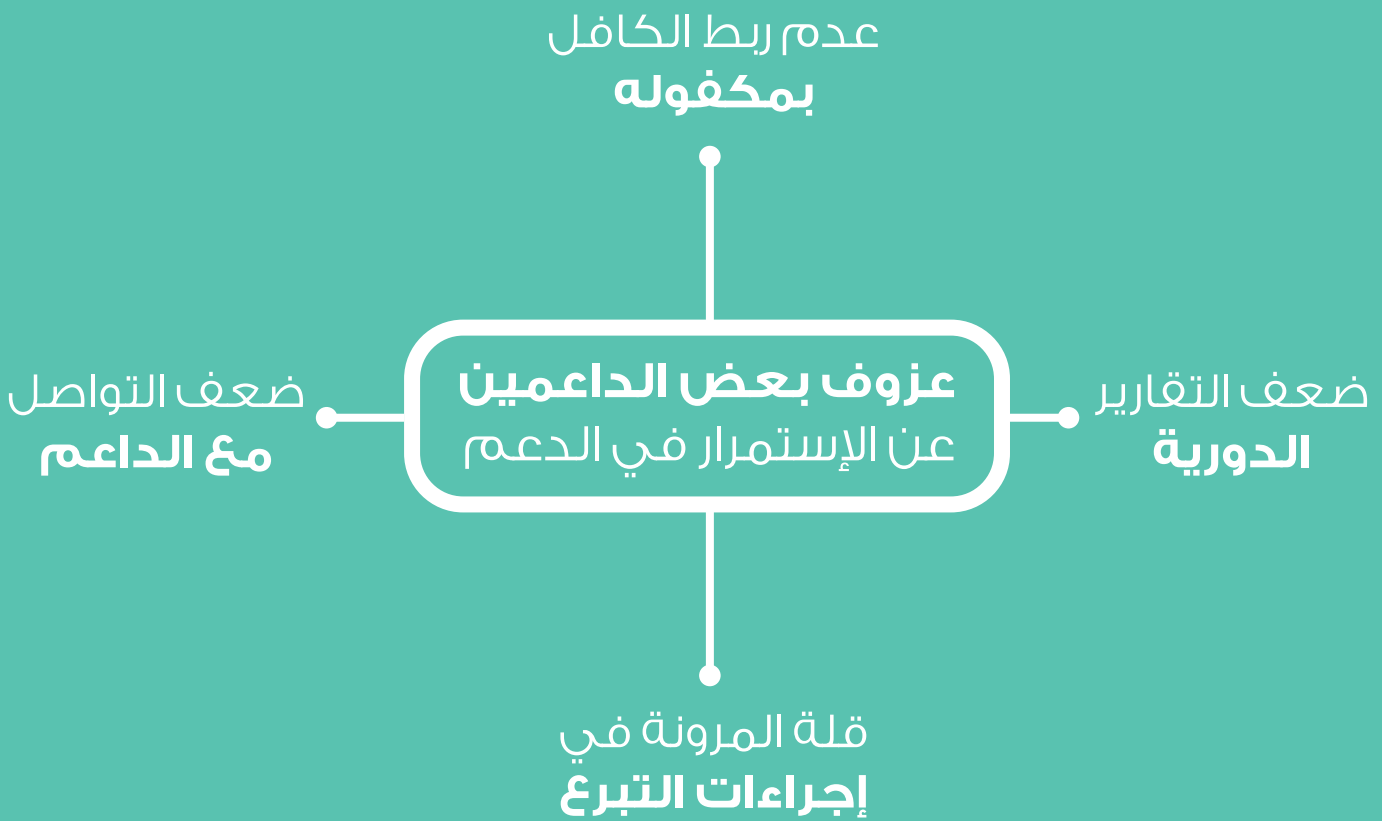
الشكل 13 مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الداعمين

يتضح

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 مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة عالية وهي **87.40%** والتي قد تؤدي للأمان من ناحية مواصلة الداعمين للجمعية

يعتبر تمتع الجمعية بالشفافية في مشاريعها وتقاريرها 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** وبتباين عالي تم تقديره بـ **1.09**

تحليل أسباب عدم رغبة الداعمين في مواصلة الدعم



الشكل 14 أسباب عزوف بعض الداعمين عن الاستمرار في 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 بمكفوليههم بشكل مباشر رغبةً منهم في معرفة حال مكفوليههم ولرؤيتهم بأنه من أهم أسباب استمرار الدعم عند رؤية أثر الدعم على المكفول، بالإضافة إلى إتاحة 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

توافر تقارير دورية عن تفاصيل التبرعات

مشاكل ومعوقات البرامج المالية

الاقتصار

على الدعم بمبالغ معينة

اتاحة

خيار توزيع الدعم على أكثر من مشروع

التأخر

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 يتبين 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 مستخدمي الجمعية

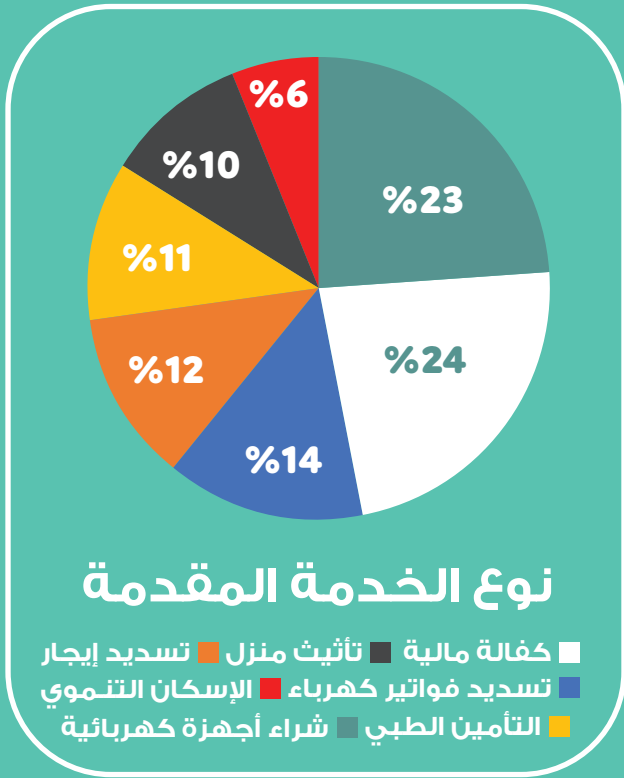
أهداف الدراسة

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

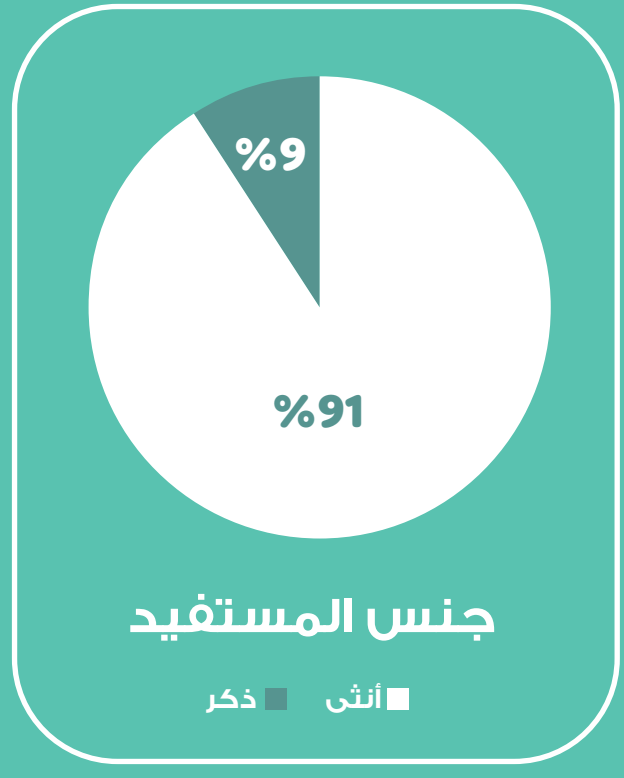
- مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
- مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية
- رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير
- تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية

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 أيضاً نلاحظ 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



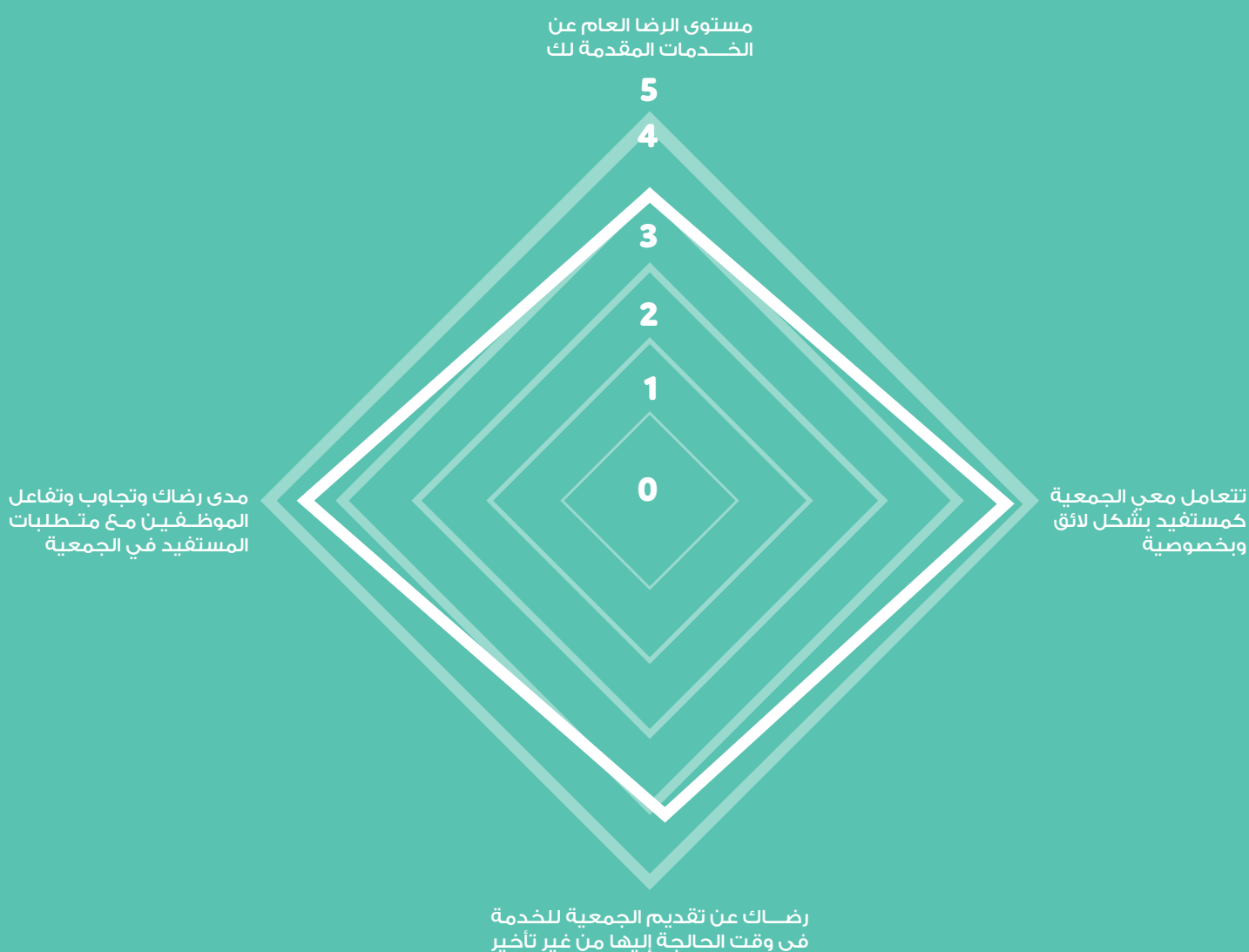
الشكل 16 جنس المستفيد

تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن أداء الجمعية

رأي المستفيد عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
1 مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	4.13	1.13	82.70%
2 مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلبات كمستفيد في الجمعية	4.44	1.00	88.90%
3 رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	4.20	1.05	84.00%
4 تتعامل الجمعية معي كمستفيد 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 4 متوسط مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية هو **5/4.13** لكن التباين فيه كان عالٍ بانحراف معياري قدر بـ **1.13** والتي تعد من فرص التحسين لدى الجمعية فرضا للمستخدم هو الهدف الأهم وحقت نسبة الرضا عن تعامل الجمعية مع المستخدم بشكل لائق وخصوصية **93.50%** وهي الأعلى من بين مستويات رضا المستخدمين وأقلها تبايناً بـ **0.85**

مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين

كثير من المنظمات المتميزة تعتمد على تحسين خدماتها وعملياتها من خلال الاقتراح والاستماع إلى العميل وأخذ مقترحاتهم وملاحظاتهم 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 والمقترحات 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 يتبين أن مقترحات وملاحظات المستفيدين تدور حول ثلاثة محاور: برامج الدعم الدورات التدريبية والتعليمية، التعامل مع المستفيدين

الدورات التدريبية والتعليمية

● عقد دورات تدريبية وتعليمية 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 لليتميم

● 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 19 مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين

الخاتمة والتوصيات

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرها ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة بنسب متقاربة 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 المبنى مع متطلبات وتطلعات الموظفين، وأن تتوفر في المبنى جميع متطلبات الأمن والسلامة. أيضاً من التحديات الذي أوضحه التحليل 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 وإطلاعهم 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 وأسرتهم، 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 الأسر المحتاجة فيجب على الجمعية الالتفات لهذه الأعمال كونها فرص تحسين تعمل على رفع مستوى الرضا العام للمستفيدين عن أداء الجمعية .

