

# دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الأول

لعام (٢٠٢٣)

في الجمعية الخيرية لرعاية  
الأيتام بمنطقة حائل (رفاق)





فهرس محتويات الدراسة	
الموضوع	رقم الصفحة
المقدمة	4
التعريفات والمصطلحات	5
أهمية الدراسة	6
أهداف الدراسة	7
منهجية البحث	8
قياس رضا المستفيدين	9
قياس رضا المتبرعين	17
قياس رضا الموظفين	23
التوصيات	41
الخاتمة	43

# المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة ٢٠٣٠ 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 الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة حائل (رفاق) الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشراكاتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بكفالة قرابة (٤٥٠٠) يتيم ویتیمة، 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 والیتیمات 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	الموظفون والمتبرعون والمستفيدون
المستفيدون	الأيتام والأرامل الذين تخدمهم الجمعية من خلال إحدى خدماتها المقدمة
الموظفون	كل شخص يعمل لمصلحة الجمعية وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، بموجب عقد عمل محدد المدة أو غير محدد المدة.
المتبرعون	المتبرعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية
مقياس ليكرت الثلاثي	أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبانات، وخاصة 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 الجمعية بأهمية قياس رضا أصحاب العلاقة أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من مستفيدين ومتبرعين وموظفين 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 مستخدمي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى متبرعي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى موظفي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.









## ● استبانة قياس رضا المستفيدين:

٣	أولاً: المعلومات الشخصية
١.	الاسم (اختياري): .....
ثانياً: قياس مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية	
٢.	<p>نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة):</p> <div> <input type="checkbox"/> الكفالة المالية <input type="checkbox"/> صيانة المنازل </div> <div> <input type="checkbox"/> تأثيث منزل <input type="checkbox"/> صيانة السيارات </div> <div> <input type="checkbox"/> تسديد إيجار <input type="checkbox"/> تأمين المواصلات </div> <div> <input type="checkbox"/> تسديد فواتير الكهرباء </div> <div> <input type="checkbox"/> الاسكان التنموي </div> <div> <input type="checkbox"/> التأمين الطبي </div> <div> <input type="checkbox"/> شراء أجهزة كهربائية </div> <div> <input type="checkbox"/> غير ذلك.... </div>

### الجدول (١): استبانة المستفيدين



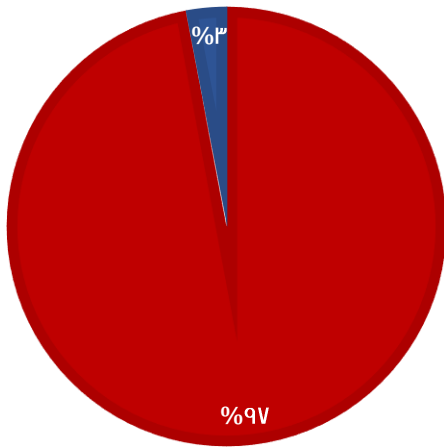
م	العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً
		١	٢	٣
٣.	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٤.	رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٥.	تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٦.	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٧.	الملاحظات والمقترحات:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		

## • الخصائص الديموغرافية للمستفيدين:

تبين الأشكال التالية (٢-٣) الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح جنس المستفيد ونوع الخدمة المقدمة. يتضح من الخصائص الديموغرافية أن (٩٧%) من المستفيدين هم من الإناث وذلك بسبب من يجب في الاستبانة هي أم اليتيم وفي الأصل يوجد نسبة من الذكور والإناث، أيضاً نلاحظ أكثر الخدمات المقدمة تجاه المستفيدين هي من نوع كفالة كساء وغذاء وتشكل نسبة (٣٠%)، تليها الكفالة المالية وتشكل نسبة (٢٩%)، والاثنتان معاً يشكلان أعلى النسب في الخدمات المقدمة فيمكن أن نقول بأنهم من أهم الخدمات المقدمة من الجمعية.

### جنس المستفيد

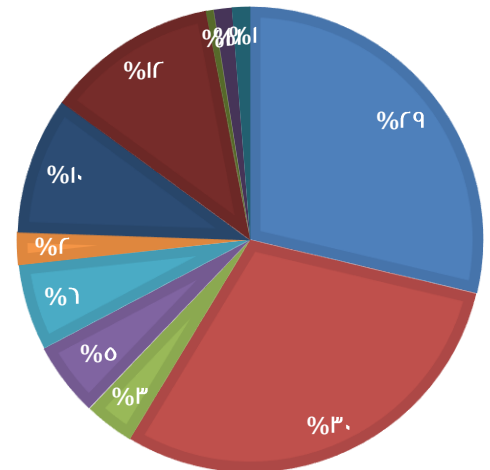
■ ذكر ■ انثى



الشكل (٢)

### نوع الخدمة المقدمة

■ الكفالة المالية ■ كفالة كساء وغذاء  
■ تأثيث منزل ■ تسديد إيجار  
■ تسديد فواتير الكهرباء ■ الاسكان الترموي  
■ التأمين الطبي ■ شراء أجهزة كهربائية  
■ صيانة المنازل ■ صيانة السيارات  
■ تأمين المواصلات



الشكل (٣)

- تحليل بيانات رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية:

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
١	ما مدى رضاك عن تفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	٢٤	٤٣	٢٣٩	٣٠٦	٨٢٧	٢,٧٠	٠,٣	٩٠%
٢	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	٢٥	٦٠	٢٢١	٣٠٦	٨٠٨	٢,٦٤	٠,٥	٨٨%
٣	تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	٢٢	٢٢	٢٦٢	٣٠٦	٨٥٢	٢,٧٨	٠,٢	٩٣%
٤	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك	٢٥	٤٥	٢٣٦	٣٠٦	٨٢٣	٢,٦٩	٠,٤	٩٠%
التقييم الكلي									
						٢,٧٠	٩٠%		

الجدول (٢): تحليل بيانات المستفيدين





## ❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

- أولاً: الملاحظات

٣	الملاحظة	التكرار
١	توفير خدمة الإسكان التنموي لعدد أكثر من المستفيدين	٢١
٢	توفير خدمة تأمين طبي لعدد أكثر من المستفيدين	١٣
٣	توفير خدمة تأثيث منزل	١٣
٤	توفير خدمة شراء أجهزة كهربائية	١٣
٥	توفير خدمة تسديد فواتير الكهرباء	١٢
٦	توفير خدمة تسديد إيجار	٦
٧	توفير خدمة تأمين المواصلات	٦
٨	تأخر رد الموظفين	٥
٩	عدم معرفة المستفيدين بدليل خدمات المستفيدين	٤
١٠	توفير خدمة صيانة المنزل	٣
١١	توفير خدمة صيانة السيارات	٣
١٢	الشقق المتاحة للمستفيد غير ملائمة بسبب مواير الماء والصرف الصحي	١
١٣	عدم زيارة بيت مستفيد لحصر احتياجاته	١
١٤	ملاحظة سلبية على أحد الموظفين	١
١٥	مشاركة الأبناء في النادي	١
١٦	تأخير كسوة الشتاء	١
١٧	تأخير كسوة الأعياد	١
١٨	عدم التواصل مع المستفيدين للتفقد عن احتياجاتهم	١
١٩	تأخر توفير الخدمات	١

### الجدول (٣): ملاحظات المستفيدين



● **ثانياً: المقترحات**

م	المقترح	التكرار
١	زيادة الكفالة المالية للمستفيدين	١٠
٢	التغيير من لولو هايبر ماركت الى أسواق العثيم	٥
٣	توفير تأمين صحي لأُم البيتيم	٢
٤	تأمين مواصلات للذهاب الى المدرسة	٢
٥	توفير خدمة تسديد فاتورة ماء	١
٦	أخذ رأي المستفيدين في الرز المقدم لهم (عبر – مزه)	١
٧	تسديد دين لمن توقفت خدماته	١
٨	توفير قرض لشراء سيارة	١
٩	توفير خدمة لتسديد مخالفات السيارات	١
١٠	توفير مبلغ لبناء منزل لمن لديه أرض	١
١١	توفير خدمة لتأمين السيارة	١

الجدول (٤): مقترحات المستفيدين





## ❖ قياس رضا متبرعي الجمعية:

- أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون المتبرعون هم المحرك الرئيسي لاستدامة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتناسب طرديا مع مقدار الدعم المقدم من المتبرعين واستمرارهم، وقامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا متبرعين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (١٥٤) متبرع. ومن هذا المنطلق فقياس نسبة رضا المتبرعون للجمعية يعد ذو أهمية كبيرة لتطوير الشراكة مع المتبرعين وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

١. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات.
٢. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم لائقة جداً.
٣. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في برامجها وتقاريرها.
٤. لدى الرغبة في الاستمرار في دعم الجمعية.



- استبانة قياس رضا متبرعي الجمعية:

أولاً: المعلومات الشخصية			
١. الاسم (اختياري): .....			
ثانياً: قياس مستوى رضا المتبرع في الجمعية			
٢. نوع التبرع: <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...			
العبارة			
غير راض تماماً	محايد	راض جداً	
١	٢	٣	
○	○	○	٣. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات
○	○	○	٤. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم لائقة جداً
○	○	○	٥. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها

الجدول (٥): استبانة المتبرعين





- تحليل البيانات عن رضا المتبرع في الجمعية:

م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
١	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات	١١	١٣	١٣٠	١٥٤	٤٢٧	٢,٧٧	٠,٢	%٩٢
٢	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم لائقة جداً	٨	١٥	١٣١	١٥٤	٤٣١	٢,٨٠	٠,١	%٩٣
٣	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها	١٤	١٩	١٢١	١٥٤	٤١٥	٢,٦٩	٠,٣	%٩٠
٤	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة.	٩	٨	١٣٧	١٥٤	٤٣٦	٢,٨٣	٠,١	%٩٤
<div>التقييم الكلي</div> <div>٢,٧٧</div> <div>%٩٢</div>									

### الجدول (٦): تحليل بيانات المترعين





## ❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

- أولاً: الملاحظات

٣	الملاحظة	التكرار
١	عدم ارسال تقارير للكفلاء لشرح حالة اليتيم ومعرفة احتياجاته.	٤
٢	انا كفلت يتيماً، وطلبت استمرار الكفالة لنفس اليتيم ولم يتم ذلك، بحيث عندما حولت مبلغ الكفالة الجديدة تم تعيينها ليتيم اخر مع العلم أنني طلبت واكدت على نفس اليتيم وحينما استفسرت لم يتم الرد بجواب مقنع.	١

الجدول (٧): ملاحظات المتبرعين

## ● ثانياً: المقترحات

٣	المقترح	التكرار
١	التواصل بشكل دوري مع الكفلاء لتجديد الكفالة قبل ان تتوقف لأن أحياناً ينسى المتبرع وينتهي العقد دون علمه.	٣
٢	إذا كان يوجد حفل للجمعية يتم توجيه دعوة للمتبرعين لكي يطلعوا على نشاط الجمعية.	٢
٣	اعتماد طريقة المواسم بالأيام العادية مثال دفع ٥٠٠ ريال بداية الشهر ويتم استخراج جزء من المبلغ كل يوم على مدار الشهر.	١
٤	ارسال الكفالة دون اخبار الموظف بان تم إيداع المبلغ.	١
٥	أرجو أن يوضح في سند الدفع الذي يستلمه المتبرع بعد التبرع (أن هذا التبرع عن الفترة من تاريخ، إلى تاريخ ،،،).	١

الجدول (٨): مقترحات المتبرعين





- استبانة قياس رضا موظفي الجمعية:

٣	أولاً: المعلومات الشخصية
١.	الاسم (اختياري): .....
٢.	الجنس: <input type="radio"/> ذكر <input type="radio"/> أنثى
٣.	الفئة العمرية: <input type="radio"/> أقل من ٢٥ عام <input type="radio"/> من ٢٥ عام إلى ٣٠ عام <input type="radio"/> من ٣١ عام إلى ٣٥ عام <input type="radio"/> ٣٦ عام فأكثر
٤.	سنوات الخدمة في الجمعية: <input type="radio"/> سنتين فأقل <input type="radio"/> من ٢ إلى ٥ سنوات <input type="radio"/> أكثر من ٥ سنوات
٥.	المؤهل العلمي: <input type="radio"/> ثانوي <input type="radio"/> دبلوم <input type="radio"/> بكالوريوس <input type="radio"/> غير ذلك
٦.	نوع التعاقد: <input type="radio"/> عقد رسمي <input type="radio"/> عقد غير رسمي

ثانياً: قياس مستوى الرضا لدى الموظف على الأداء المؤسسي للجمعية

### الجدول (٩): استبانة الموظفين







١٨.	ما مدى رضاك عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية: مثلاً (رحلات الموظفين – التهنئة والتبريكات – الاحتفال بالموظفين الجدد – توديع الموظفين)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
١٩.	ما مدى رضاك عن تعامل المدراء والزملاء معك في العمل	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ثالثاً: قياس مستوى الرضا لدى الموظف عن بيئة العمل في الجمعية

م	العبارة	لا أتفق	محايد	أتفق تماماً
		١	٢	٣
٢٠.	يملك كل شخص فرصة الحصول على تقدير خاص	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢١.	يرغب الأشخاص هنا في بذل مزيد من الجهد لأداء المهمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٢.	بإمكاني سؤال الإدارة أي سؤال معقول والحصول على إجابة مباشرة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٣.	تظهر الإدارة التقدير للعمل الجيد والجهد الإضافي	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٤.	عندما ينتقل الموظف من قسم إلى آخر أو تتم مداورة الأعمال تظل تجربة العمل إيجابية مع تغيير الزملاء	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٥.	يمكن الدخول إلى الإدارة، ومن السهل التحدث معها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٦.	تعتبر الإدارة أخطاء العمل غير المتعمدة جزء من أداء العمل	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٧.	تسعى الإدارة بصدق للاقتراحات والأفكار وتقوم بالرد عليها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
٢٨.	لدى الإدارة رؤية واضحة بشأن ما تسعى إليه من أهداف وكيفية تحقيقها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

الجدول (٩): استبانة الموظفين



٢٩.	تثق الإدارة في الأفراد لأداء مهمة جيدة دون مراقبتهم عن قرب	○	○	○
٣٠.	أشعر بحالة جيدة حيال الطرق التي نسهم بها في المجتمع	○	○	○
٣١.	يتم إعطاء الأفراد هنا الكثير من المسؤولية	○	○	○
٣٢.	تذهب الترقيات إلى هؤلاء الذين يستحقونها بشكل أفضل	○	○	○
٣٣.	يتطلع الأشخاص إلى القدوم للعمل هنا	○	○	○
٣٤.	أنا فخور لإخباري الآخرين بأنني أعمل هنا	○	○	○
٣٥.	تعد الإدارة صادقة وأخلاقية في ممارسات العمل الخاصة بها	○	○	○
٣٦.	يتم معاملتي هنا كعضو كامل بغض النظر عن منصبي	○	○	○
٣٧.	أشعر بأنني أصنع فارقاً هنا	○	○	○
٣٨.	هذا مكان ممتع للعمل	○	○	○
٣٩.	توظف الإدارة أشخاصاً يناسبون المكان هنا بشكل جيد	○	○	○
٤٠.	أزكي منشأتي بقوة للأصدقاء والعائلة كمكان رائع للعمل	○	○	○
٤١.	نحتفي بالموظفين الذين يقومون بتجربة أساليب جديدة واتخاذ طرق أفضل في إنجاز الأعمال، بغض النظر عن النتيجة	○	○	○
٤٢.	بعد وضع كل الاعتبارات السابقة في الحسبان، أقول إنه مكان رائع للعمل	○	○	○

الجدول (٩): استبانة الموظفين

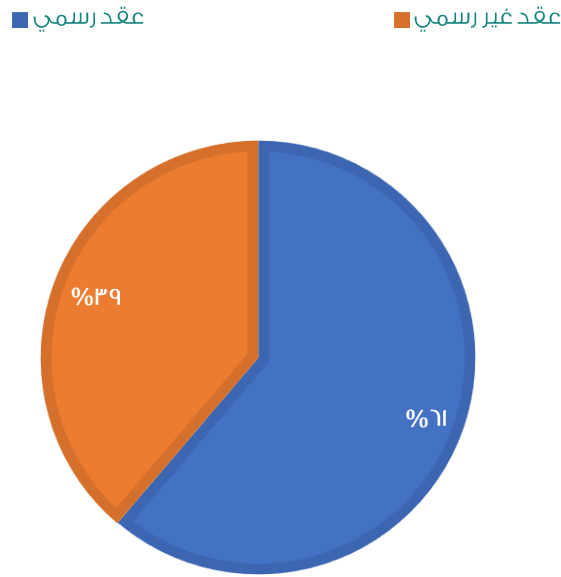




تبين الأشكال التالية (٨-٩-١٠-١١-١٢) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والأقسام الإدارية.



## نوع التعاقد



الشكل (١٢)

- تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية:

تحليل بيانات الموظفين									
م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
١	ما مدى رضاك عن القرارات الصادرة من الإدارة	٠	٢٤	٢٥	٤٩	١٢٣	٢,٥١	٠,٠٩	%٨٤
٢	ما مدى رضاك عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	٥	١٥	٢٩	٤٩	١٢٢	٢,٤٩	٠,١٠	%٨٣
٣	ما مدى رضاك عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	٤	١٩	٢٦	٤٩	١٢٠	٢,٤٥	٠,١٢	%٨٢
٤	ما مدى رضاك عن البرامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	٢	١٤	٣٣	٤٩	١٢٩	٢,٦٣	٠,٠٥	%٨٨

### الجدول (١٠): تحليل بيانات الموظفين



٣	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
٥	ما مدى رضاك عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	٠	٣	٤٦	٤٩	١٤٤	٢,٩٤	٠,٠٠	%٩٨
٦	ما مدى رضاك عن وضوح مهام الوظيفية وغير متداخلة	٧	٢٢	٢٠	٤٩	١١١	٢,٢٧	٠,٢١	%٧٦
٧	ما مدى رضاك عن الأمان الوظيفي في الجمعية	١١	٢٤	١٤	٤٩	١٠١	٢,٠٦	٠,٣٤	%٦٩
٨	ما مدى رضاك عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	٣	٢٣	٢٣	٤٩	١١٨	٢,٤١	٠,١٣	%٨٠
٩	ما مدى رضاك عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية	١٢	٢١	١٦	٤٩	١٠٢	٢,٠٨	٠,٣٢	%٦٩
١٠	ما مدى رضاك عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المباني - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه ...)	١	١٤	٣٤	٤٩	١٣١	٢,٦٧	٠,٠٤	%٨٩
١١	ما مدى رضاك عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	٢	١٥	٣٢	٤٩	١٢٨	٢,٦١	٠,٠٦	%٨٧

الجدول (١٠): تحليل بيانات الموظفين



٢٠	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
١٢	ما مدى رضاك عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية؛ مثلاً (رحلات الموظفين – التهنئة والتبريكات – الاحتفال – بالموظفين الجدد – توديع الموظفين)	١	٧	٤١	٤٩	١٣٨	٢,٨٢	٠,١	%٩٤
١٣	ما مدى رضاك عن تعامل المدراء والزلاء معي في العمل	١	١٢	٣٦	٤٩	١٣٣	٢,٧١	٠,٣	%٩٠
١٤	يملك كل شخص فرصة الحصول على تقدير خاص	١	١٧	٣١	٤٩	١٢٨	٢,٦١	٠,٦	%٨٧
١٥	يرغب الأشخاص هنا في بذل مزيد من الجهد لأداء المهمة	٢	١٢	٣٥	٤٩	١٣١	٢,٦٧	٠,٤	%٨٩
١٦	بإمكاني سؤال الإدارة أي سؤال معقول والحصول على إجابة مباشرة	٢	١٠	٣٧	٤٩	١٣٣	٢,٧١	٠,٣	%٩٠
١٧	تظهر الإدارة التقدير للعمل الجيد والجهد الإضافي	٣	١٢	٣٤	٤٩	١٢٩	٢,٦٣	٠,٥	%٨٨
١٨	عندما ينتقل الموظف من قسم إلى آخر أو تتم مداورة الأعمال تظل تجربة العمل إيجابية مع تغيير الزلاء	٣	١٦	٣٠	٤٩	١٢٥	٢,٥٥	٠,٨	%٨٥
١٩	يمكن الدخول إلى الإدارة، ومن السهل التحدث معها	١	١٨	٣٠	٤٩	١٢٧	٢,٥٩	٠,٦	%٨٦
٢٠	تعتبر الإدارة أخطاء العمل غير المتعمدة جزء من أداء العمل	١	٢٥	٢٣	٤٩	١٢٠	٢,٤٥	٠,١٢	%٨٢

الجدول (١٠): تحليل بيانات الموظفين





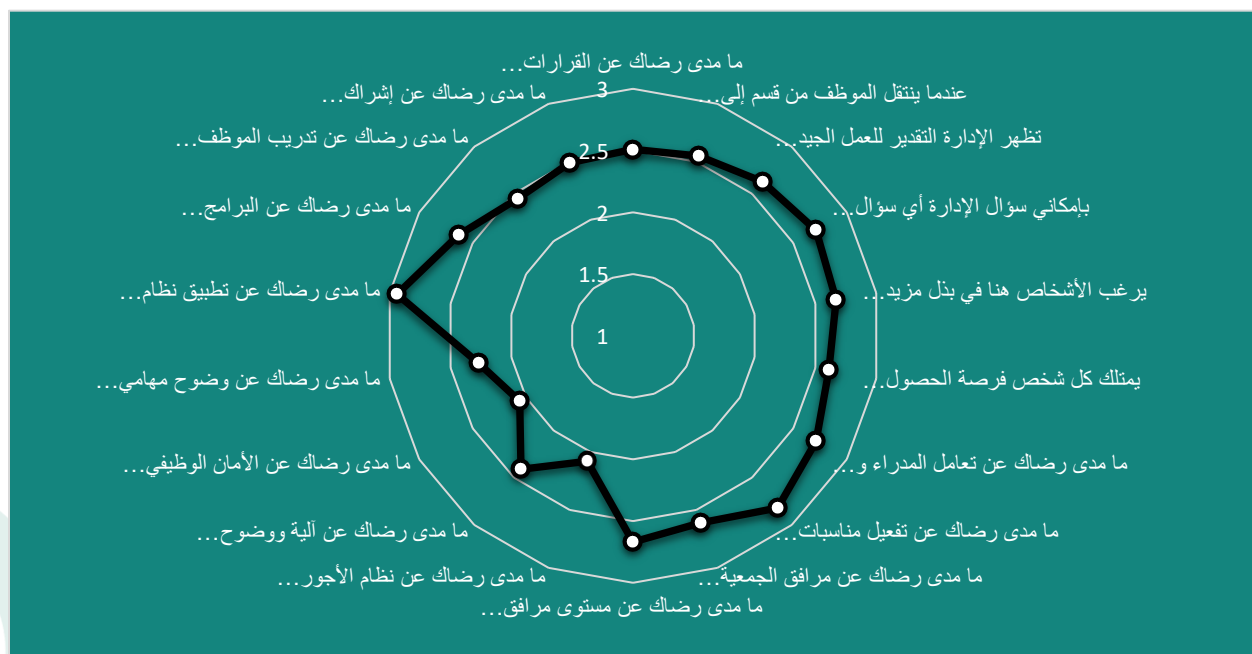
م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
٢١	تسعى الإدارة بصدق للاقتراحات والأفكار وتقوم بالرد عليها	٠	١١	٣٨	٤٩	١٣٦	٢,٧٨	٠,٠٢	%٩٣
٢٢	لدى الإدارة رؤية واضحة بشأن ما تسعى إليه من أهداف وكيفية تحقيقها	١	١٠	٣٨	٤٩	١٣٥	٢,٧٦	٠,٠٢	%٩٢
٢٣	تثق الإدارة في الأفراد لأداء مهمة جيدة دون مراقبة منهم عن قرب	٠	١٤	٣٥	٤٩	١٣٣	٢,٧١	٠,٠٣	%٩٠
٢٤	أشعر بحالة جيدة حيال الطرق التي نسهم بها في المجتمع	٠	٩	٤٠	٤٩	١٣٨	٢,٨٢	٠,٠١	%٩٤
٢٥	يتم إعطاء الأفراد هنا الكثير من المسؤولية	١	١٠	٣٨	٤٩	١٣٥	٢,٧٦	٠,٠٢	%٩٢
٢٦	تذهب الترقية إلى هؤلاء الذين يستحقونها بشكل أفضل	٧	١٧	٢٥	٤٩	١١٦	٢,٣٧	٠,١٥	%٧٩
٢٧	يتطلع الأشخاص إلى القدوم للعمل هنا	٢	١١	٣٦	٤٩	١٣٢	٢,٦٩	٠,٠٤	%٩٠
٢٨	أنا فخور لإخباري الآخرين بأنني أعمل هنا	٠	٧	٤٢	٤٩	١٤٠	٢,٨٦	٠,٠١	%٩٥
٢٩	تعد الإدارة صادقة وأخلاقية في ممارسات العمل الخاصة بها	٠	٧	٤٢	٤٩	١٤٠	٢,٨٦	٠,٠١	%٩٥
٣٠	يتم معاملتي هنا كعضو كامل بغض النظر عن مناصبي	٣	٧	٣٩	٤٩	١٣٤	٢,٧٣	٠,٠٣	%٩١
٣١	أشعر بأنني أصنع فارقاً هنا	١	٧	٤١	٤٩	١٣٨	٢,٨٢	٠,٠١	%٩٤
٣٢	هذا مكان ممتع للعمل	١	٩	٣٩	٤٩	١٣٦	٢,٧٨	٠,٠٢	%٩٣

الجدول (١٠): تحليل بيانات الموظفين



٣	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
		١	٢	٣					
٣٣	توظف الإدارة أشخاصاً يناسبون المكان هنا بشكل جيد	٣	١٨	٢٨	٤٩	١٢٣	٢,٥١	٠,٩	%٨٤
٣٤	أزكي منشأتني بقوة للأصدقاء والعائلة كمكان رائع للعمل	١	٦	٤٢	٤٩	١٣٩	٢,٨٤	٠,١	%٩٥
٣٥	نحتفي بالموظفين الذين يقومون بتجربة أساليب جديدة واتخاذ طرق أفضل في إنجاز الأعمال، بغض النظر عن النتيجة	٢	١٤	٣٣	٤٩	١٢٩	٢,٦٣	٠,٥	%٨٨
٣٦	بعد وضع كل الاعتبارات السابقة في الحسبان، أقول إنه مكان رائع للعمل	١	٦	٤٢	٤٩	١٣٩	٢,٨٤	٠,١	%٩٥
التقييم الكلي									
					٢,٦٣		٨٨%		

الجدول (١٠): تحليل بيانات الموظفين

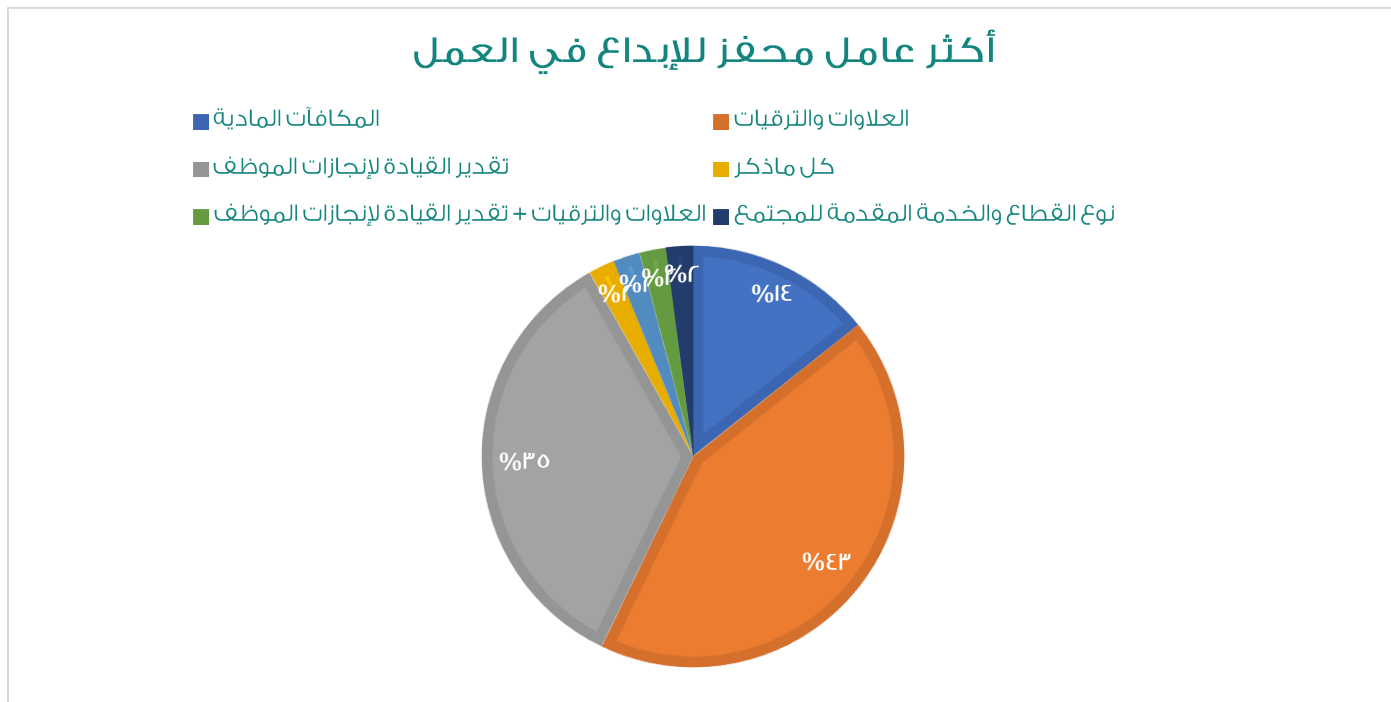


الشكل (١٣): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الموظفين





- تحليل نتائج العوامل المحفزة على الأبداع في بيئة العمل:



الشكل (١٤)

فيما يخص العوامل المحفزة للإبداع، فقد تم توجيه سؤال لجميع الموظفين عن العوامل التي قد تحفزهم على الإبداع في العمل، وقد تبين في الشكل (١٤) أن (٤٣%) من الموظفين يرون العلاوات والترقيات من أهم عوامل التحفيز والإبداع وهذا الأمر قد يكون مؤشر ممتاز على رغبة هؤلاء بالاستمرار والاستقرار في الجمعية من حيث نظرتهم للترقيات والعلاوات. كما أن (٣٥%) من الموظفين يرون أن تقدير القيادة لإنجازات الموظف من أهم العوامل المحفزة للإبداع وهذا يدل على أهمية تفاعل الإدارة مع إنجازات موظفيها فرغم أنه قد لا يكون مكلّفاً مادياً إلا أن أهميته عالية لدى الموظف. وقد تبين أن (١٤%) من الموظفين يرون المكافآت المادية من أهم 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:

م	المشاكل والمعوقات	التكرار
١	قلة الراتب	٣
٢	كثرة الاجتماعات.	٢
٣	ليست مشاكل لكن كثرت الأهداف وإلزام الموظف لتحقيقها تجعله ينتشيت بالتركيز عليها دون التركيز على العمل الاساسي ويراه من منظور العقاب وعدم تحقيق يجعل تقييم الأداء الوظيفي منخفض	٢
٤	سلم الرواتب ليس محدث مع الوقت الحالي مما يسبب اجحاف في الراتب.	١
٥	بعض الاجحاف في التقييم السنوي.	١
٦	التعامل المباشر مع بعض الكفلاء او الاسر احياناً.	١
٧	عدم وضوح المهام والصلاحيات.	١
٨	كثرة المبادرات والتركيز على الكم وليس على الكيف.	١
٩	الانترنت	١
١٠	جولات الاقسام قديمة	١
١١	كراسي المكاتب غير مريحة للعمل لساعات طويلة.	١
١٢	المهام المفاجئة وضرورة انجازه بوقت قصير وتداخله مع المهمات الاخرى	١
١٣	ضغط العمل وعدد الساعات	١
١٤	تأخير من بعض الأقسام في أداء عملهم، وبعض الأقسام تعمل بوضعية الطوارئ وكان ليس هناك خطط، عدم وضع بعض العمليات والمهام الإدارية	١

الجدول (١١): مشاكل ومعوقات الموظفين



١٥	تحديث الأوصاف الوظيفية	١
١٦	وجود آلية مفعلة للتوظيف	١
١٧	دراسة جودة الموظف قبل تعيينه كرئيس	١
١٨	نظام العمل (رافد)	١
١٩	بعض الاجهزه	١
٢٠	تأخر رد الإدارة أحياناً	١
٢١	كثرة اللقاءات أو الاجتماعات التي تكون في فترة وجود ضغط بالعمل.	١
٢٢	التأخر في الاعتمادات	١
٢٣	عدم فهم البعض لدوره أو ربطه بالهدف العام للجمعية	١
٢٤	الدوران الوظيفي	١
٢٥	عدم وضوح مهام العمل	١
٢٦	لجنة التقييم المفترض تتابع الرئيس وليس ان تقييم الموظف	١
٢٧	ساعات العمل كثيرة	١
٢٨	بعض المصروفات التشغيلية لبعض المبادرات	١
٢٩	بعض الاجراءات في قسم المالية	١
٣٠	عدم جدية رئيس القسم بمشاكل الموظفين	١
٣١	عدم استقرار فريق العمل ووجود دوران وظيفي لضعف الجانب المالي	١
٣٢	التأخر في متابعة الطلبات في بعض الاقسام	١
٣٣	تقييم الموظف من الأفضل يتم خلال سنة كامله	١
٣٤	عدم تقدير المجهود الذي يقوم به الموظف	١
٣٥	حدوث فجوة في الادارة ملحوظة من ٦ أشهر تقريبا وأرى أن يتم معالجة الفجوات بين المدراء والسعي الى ارجاع بيئة العمل كما كانت سابقاً فأثر المشاكل الادارية تعطي أثراً ملحوظا على عموم الموظفين	١
٣٦	عدم المساوات بين الموظفين من خلال الدورات	١
٣٧	التأخر بالتقييم ووضع معايير فوق مستوى الموظفين	١
٣٨	الوضوح والتقدير بالوقت والوعود.	١
٣٩	عدم تقدير اهمية وكم العمل المكلف به.	١
٤١	انجاز اعمال فرعية تؤثر بالسلب على انجاز الاعمال الاساسية الأهم.	١

الجدول (١١): مشاكل ومعوقات الموظفين



- إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل:

م	الإيجابيات والممارسات الجيدة	التكرار
١	الترحيب والتحفيز لاي عمل	٩
٢	التعاون وروح الفريق	٦
٣	التقدير لإنجاز المهام	٥
٤	التطوير المستمر للموظف	٤
٥	بيئة العمل	٣
٦	ساعات العمل المرنة	٣
٧	التشجيع والثناء من قبل رئيس الوحدة	٢
٨	تفهم الإدارة لظروف الموظفين	٢
٩	مرونة العمل	٢
١٠	الممكنات التي تقدم من الإدارات العليا	٢
١١	المكافآت المالية	٢
١٢	تقبل والاخذ في اراء جميع العاملين	٢
١٣	التمكين الكامل للقيادات	٢
١٤	إبراز عمل الموظف	٢
١٥	اثراء الموظفين	١
١٦	الدورات التدريبية	١
١٧	المكافأة على ساعات العمل الاضافي	١
١٨	إعطاء الصلاحيات والإمكانيات لسير العمل بالطريقة الأمثل	١
١٩	التوجيه المباشر	١
٢٠	إعطاء الثقة الكاملة للموظف في أي مهمة وظيفية	١
٢١	الإشادة بالموظف عند إنجازه لعمل ما أو تنفيذ عمله بأفضل صورة	١
٢٢	مكافئتهم نهاية السنة	١
٢٣	العمل المؤسسي	١
٢٤	الوضوح والشفافية	١
٢٥	التجديد المستمر	١
٢٦	مشاركة الموظفين في افراحهم واحزانهم لا سمح الله	١
٢٧	الشفافية والسعي لإعطاء كل موظف حقه الجهد المبذول في لجنة تقييم الموظفين	١

الجدول (١٢): الإيجابيات والممارسات الجيدة للموظفين



٢٨	اعطاء فرص تطوير وتحسين لموظفين قادر	١
٢٩	الروح العالية الإيجابية التي يبثها الموظفين في كل وقت	١
٣٠	الانسجام	١
٣١	إعطاء الفرص للجميع لتقديم الأفضل	١
٣٢	دعم الادارة التنفيذية	١
٣٣	المناسبات الاجتماعية	١
٣٤	المساندة	١
٣٥	نسب الاعمال للشخص المعد	١
٣٦	تقييم الاداء يرفع من مستوى رغبة الموظف في انجاز اعماله بشكل كامل ويستمر في العمل على تقديم اداء أفضل مما سبق	١
٣٧	الجو العام داخل الجمعية من تعاون وتقدير متبادل بين الموظفين يجعل العمل سهل وممتع مهما بلغت صعوبته	١
٣٨	وضوح توجه القائد	١
٣٩	وضوح الاهداف المتوقعة من الموظف	١
٤٠	زرع روح التحدي والتكاتف وإبعاد كل شخص يسعى الى السعي لمصلحة الشخصية	١
٤١	الثقة بالموظف	١
٤٢	الاستجابة المباشرة للموظف في حال وجود ملاحظه او مشكله تواجهه	١
٤٣	اصغاء الادارة للمشكلات التي نواجهها	١
٤٤	تعاون الادارة بتحقيق الاهداف	١
٤٥	سرعة تجاوب الادارة مع تعميد الطلبات	١
٤٦	تعامل الادارة مع جميع الموظفين دون تمييز	١
٤٧	الدعوة للابتكار والابداع	١
٤٨	التشجيع للأفكار الجديدة	١
٤٩	التوثيق	١

الجدول (١٢): الإيجابيات والممارسات الجيدة للموظفين





التوصيات

• دراسة قياس رضا المستفيدين:

- ١) زيادة سرعة التجاوب مع المستفيدين وعدم التأخير في الخدمات المقدمة لهم.
- ٢) توفير الإسكان التنموي لعدد أكثر من المستفيدين.
- ٣) أخذ رأي المستفيدين في المنتجات المقدمة لهم مثال: الرز المقدم لهم (عنبر – مزه).
- ٤) إضافة خدمة تسديد دين لمن توقفت خدماته.
- ٥) إضافة خدمة تسديد مخالفات السيارات.
- ٦) إضافة خدمة تأمين سيارة.
- ٧) التواصل مع المستفيدين للتفقد عن احتياجاتهم.

- دراسة قياس رضا المتبرعين:

- (١) إرسال تقارير للكفلاء لشرح حالة اليتيم ومعرفة احتياجاته.
- (٢) التواصل بشكل دوري مع الكفلاء لتجديد الكفالة قبل أن تتوقف.
- (٣) توجيه دعوة للمتبرعين في المحافل المقامة من الجمعية.
- (٤) التوضيح في سند الدفع الذي يستلمه المتبرع بعد التبرع (أن هذا التبرع عن الفترة من تاريخ، إلى تاريخ).



- دراسة قياس رضا الموظفين:

- ١) تحديث دليل العمليات ونشره لكل موظف لتوضيح جميع المهام الموكلة له.
- ٢) زيادة أجور الموظفين والمزايا المالية المقدمة لهم.
- ٣) تحديث سلم الرواتب.
- ٤) توفير جوائز جديدة للأقسام.
- ٥) انشاء آلية واضحة للتوظيف.
- ٦) دراسة جودة الموظف قبل تعيينه كرئيس.
- ٧) تحسين نظام رافد أو التغيير لنظام يخدم الجمعية بشكل أفضل.
- ٨) التركيز على المهام الرئيسية بدلاً من المهام الفرعية.



## الختامة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرههم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة حيث قدرت نسبة الرضا للمستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ (٩٠%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية (٥٠%). يليهم نسبة الرضا للمتبرعين التي تقيس رضا المتبرع في الجمعية قدرت بـ (٩٢%) حيث تنازلت عن السنة الماضية (١٠%)، وتعتبر النسبة الأعلى بينهم، وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين عن أداء الجمعية بـ (٨٨%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية بمقدار (٦%). وحيث ان متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة (٩٠%) ارتفع بمقدار (٣%) عن السنة الماضية.

نسبة الرضا	الفئة المستهدفة
٩٠%	المستخدمين
٩٢%	المبتدئين
٨٨%	الموظفين
٩٠%	متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة

