

دراسة قياس رضا أصحاب العلاقة النصف الأول

لعام (2024)





جدول المحتويات

4	المقدمة
5	التعريفات والمصطلحات
7	أهمية الدراسة
8	أهداف الدراسة
9	منهجية البحث
10	قياس رضا مستفيدين الجمعية
15	قياس رضا مترعدين الجمعية
21	قياس رضا شركاء الجمعية
26	قياس رضا موظفين الجمعية
38	التصنيفات
39	الخاتمة



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 قائم على إيمان عميق بأهمية إتقان العمل واستشعار أهمية مجال العمل الخيري كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: ((إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلْتُمْ عَمَلاً أَنْ يَتَقَرَّبَ إِلَيْهِ)).

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 بـكفالات قرابة (4500) يتيم ويتيمة، 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 واليتيمات 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 الريحي، 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	المستفيدين والمترعون والشركاء والموظفوون.
المستفيدون	الأيتام والأرامل الذين تخدمهم الجمعية من خلال إحدى خدماتها المقدمة.
المترعون	المترعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية.
الشركاء	هم من لهم علاقة تعاقدية مع الجمعية وذلك لتبادل منفعة.
الموظفوون	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 الاستبيانات، وخاصةً في مجال الإحصاءات.
الخصائص الديموغرافية	خصائص العينة المقاسة مثل العمر والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية والوضع الوظيفي والدخل وما شابه.



رؤيتنا

النموذج المؤسسي المستدام في بناء النماذج المؤثرة في المجتمع.

رسالتنا

تنمية الايتام وأسرهم لتأثير في مجتمعهم وبناء مستقبلهم من خلال خدمات وبرامج فاعلة، ومنظومة عمل متكاملة.

قيمنا المؤسسية

التمكين

العدالة

حفظ كرامة
المستفيد

الشفافية

الجودة



❖ 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 وشركاء ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ معرفة معدل الرضا العام ومقدار التباين لأصحاب العلاقة وملحوظاتهم ومقرراتهم.
- ✓ 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 ومقرراتهم 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

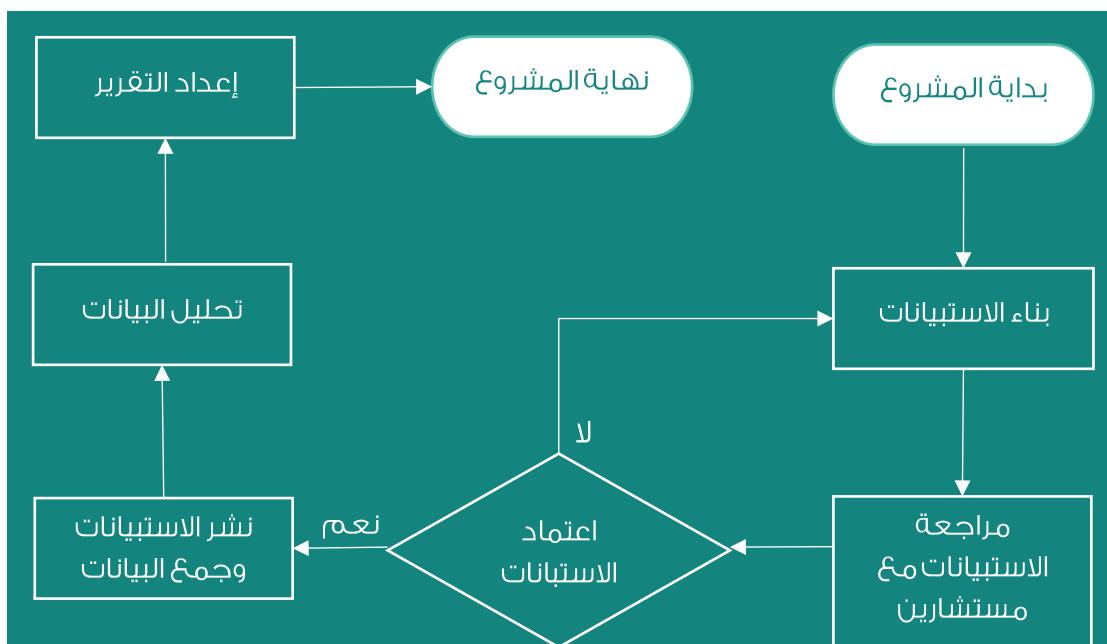
- قياس مستوى الرضا لدى مستفيدين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى متبرعين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى موظفين الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى شركاء الجمعية 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، وأصحاب العلاقة الذي شملتهم هذه الدراسة هم: المستفيدين، والمتبوعون، والموظفو والشركاء.

هذه الدراسة اعتمدت على الاستبيانات الإلكترونية التي صُممَت واعتمدَت ومن ثم أرسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبيانات باستخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي 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 (1).



الشكل (1): مخطط تدفق عمليات المشروع



- ابتدأت أعمال هذا المشروع بإعداد الاستبيانات بالاستفادة من الدراسات السابقة التي أعدت وتم إعداد الاستبانة لكل فئة من خلال الدمج بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة معتمدين على محاور تحدد مستوى الرضا لأصحاب العلاقة.

❖ قياس رضا مستفيدين الجمعية

• أهداف الدراسة

تميز الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام رفاق 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، وقامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا مستفيدي الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (398) مستفيد.

ويمكن تلخيص محاور دراسة رضا المستفيدين في النقاط التالية:

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



• استبانة قياس رضا المستفيدين

أولاً: المعلومات الشخصية			٥
الاسم (اختياري):			.1
<p>.....</p> <p>ثانياً: قياس مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية</p>			
نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة):			.2
<input type="checkbox"/> الدعم الشهري <input type="checkbox"/> بطاقات العثيم <input type="checkbox"/> بطاقات منافذ <input type="checkbox"/> غير ذلك...			
راض جداً	محايد	غير راض تماماً	العبارة
			3
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟ .3
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟ .4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟ .5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لها؟ .6
			الملاحظات والمقترنات: .7
<p>.....</p>			

الجدول (1): استبانة المستفيدين

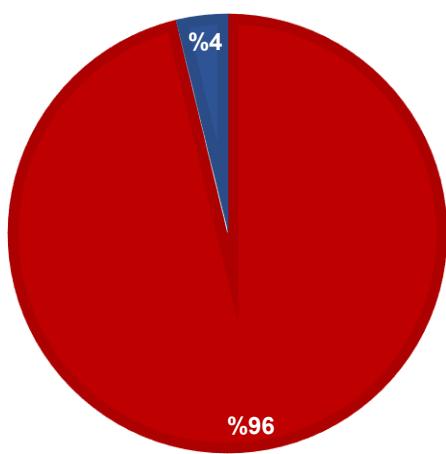


• الخصائص الديموغرافية للمستفيدين

تبين الأشكال التالية (2-3) الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح جنس المستفيد ونوع الخدمة المقدمة. يتضح من الخصائص الديموغرافية أن (96%) من المستفيدين هم من الإناث وذلك بسبب من يحيب في الاستيانة هي أم اليتيم وفي الأصل يوجد نسبة من الذكور والإناث، أيضاً للاحظ أكثر الخدمات المقدمة تجاه المستفيدين هي من نوع بطاقات العثيم (غذاء) وتتشكل نسبة (38%)، تليها الدعم الشهري وتشكل نسبة (34%)، والاثنتان معاً يشكلان أعلى النسب في الخدمات المقدمة فيمكن أن نقول بأنهم من أهم الخدمات المقدمة من الجمعية.

جنس المستفيد

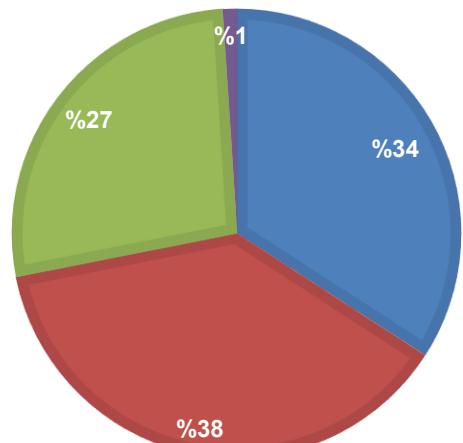
ذكر ■ اثنى



الشكل (2)

نوع الخدمة المقدمة

بطاقات العثيم(غذاء) ■ الدعم الشهري
غير ذلك ■ بطاقات منافذ(كساء)



الشكل (3)



• تحليل بيانات رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة في الجمعية

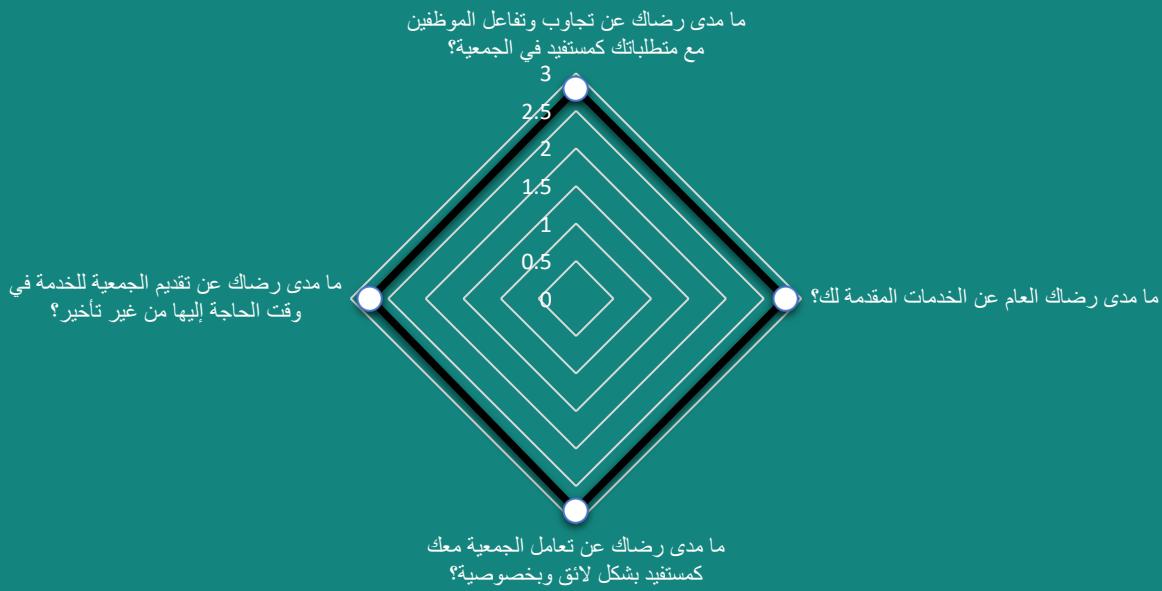
نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبارة	ر
				3	2	1		
%93	2,79	1112	398	338	38	22	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	1
%91	2,74	1092	398	315	64	19	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	2
%94	2,82	1122	398	346	32	20	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟	3
%93	2,79	1112	398	340	34	24	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 للبيت ومؤشره نسبة رضا المستفيدين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2024 هو 91



مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين



الشكل (4): مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين

- في هذه الاستبيانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات المستفيدين في الجدول (2).

- طريقة تحليل البيانات:

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



❖ قياس رضا متبوعين الجمعية

• أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون المتبوعون هم المحرك الرئيسي لاستدامة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتطلب طردياً مع مقدار الدعم المقدم من المتبوعين واستمرارهم، وقامت الإدارة بعمل استبانة لتقييم رضا متبوعين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (288) متبوع. ومن هذا المنطلق فتقييم نسبة رضا المتبوعون للجمعية يعد ذو أهمية كبيرة لتطوير الشراكة مع المتبوعين وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استناداً لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

1. ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟
2. ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبين الجمعية معك كداعم؟
3. ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في برامجها وتقاريرها؟
4. ما مدى احتمالية موافلتك دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟



• استبانة قياس رضا متربيين الجمعية

أولاً: المعلومات الشخصية				٥
الاسم (اختياري):				.1
<input type="text"/>				
رقم الجوال (اختياري):				.2
<input type="text"/>				
الجنس:				.3
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى				
ثانياً: قياس مستوى رضا المتربي 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....				
راضٍ جداً	محايد	غير راض تماماً	العبارة	
3	2	1		
○	○	○	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟	.5
○	○	○	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟	.6

الجدول (5): استبانة المتربيين



<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقديرها؟	.7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى احتمالية موافقة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟	.8
الملحوظات والمقترنات:				.9

الجدول (5): استبانة المترددين

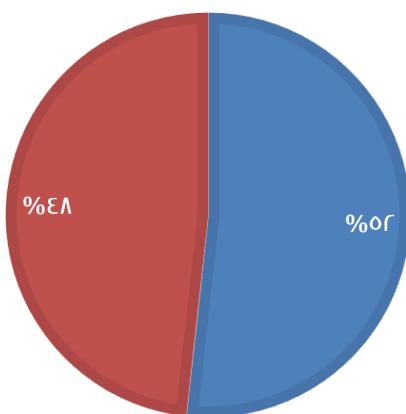


• الخصائص الديموغرافية للمتبرعين

تبين الأشكال التالية (5 – 6) الخصائص الديموغرافية للمتبرعين والتي توضح جنس المتبرع ونوع التبرع. يتضح من الخصائص الديموغرافية في الشكل (5) أن (52%) من الذكور و (48%) من الإناث. وايضاً يتضح في الشكل (6) نوع التبرع أن (61%) من البرامج المدعومة هي للكفالات وتشكل النسبة الأكبر من إجمالي البرامج المدعومة.

جنس المتبرع

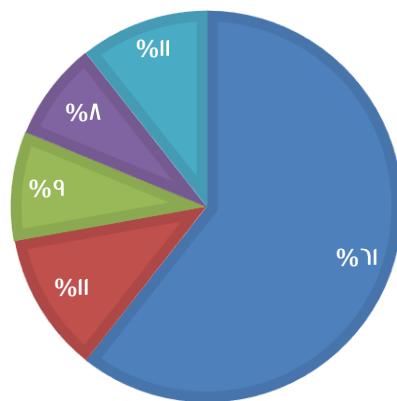
أنثى ■ ذكر



الشكل (5)

نوع التبرع

الكفالات ■ الأوقاف
زكاة ■ المشاريع الموسمية
تبرع عام ■



الشكل (6)

• تحليل البيانات عن رضا المترعدين في الجمعية

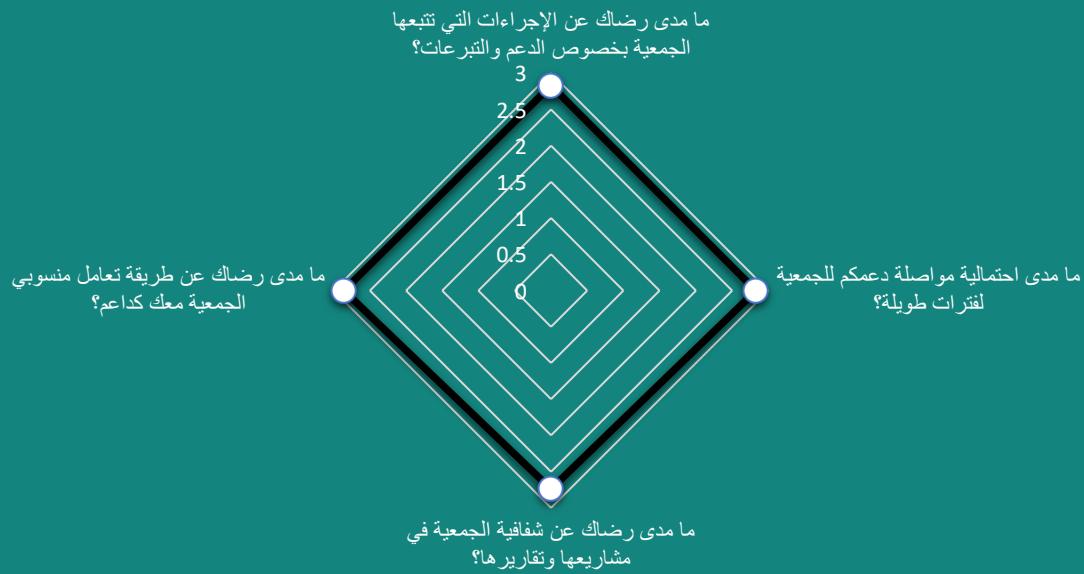
نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقطة الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبارة	ر
				3	2	1		
%94	2,83	814	288	248	30	10	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟	1
%95	2,86	824	288	257	22	9	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبين الجمعية معك كداعم؟	2
%91	2,74	789	288	221	59	8	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقديرها؟	3
%94	2,83	816	288	248	32	8	ما مدى احتمالية موافلة دعمكم للجمعية لفترات طويلة؟	4
%94	2,82						التقييم الكلي	

الجدول (6): تحليل بيانات المترعدين

علماً أن دراسة قياس رضا المترعدين تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تعزيز التواصل الفاعل مع المترعدين ومؤشره نسبة رضا المترعدين حيث أن المستهدف نهاية سنة 2024 هو 93



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 ونقط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات المتبرعين في الجدول (6).

- طريقة تحليل البيانات:

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



❖ قياس رضا شركاء الجمعية

• أهداف الدراسة

قامت الإدارة بعمل استبانة لتقيس رضا شركاء الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (5) شركاء، ويمكن أن تكون هناك عدة أهداف لإجراء دراسة قياس رضا الشركاء، وتشمل ما يلي:

- فهم مستوى رضا الشركاء.
- تحديد نقاط القوة والضعف.
- تحسين الاتصال والتواصل.
- اتخاذ قرارات استراتيجية.

يمكن أن توفر الدراسة رؤى قيمة حول احتياجات الشركاء ومتطلباتهم، وبالتالي تساعده في توجيه الجهود والموارد بشكل أكثر فعالية. وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استناداً لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي:

1. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟
2. ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟
3. ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟
4. ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟
5. ما مدى احتمالية موافصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟



• استبانة قياس رضا شركاء الجمعية

أولاً: معلومات الجهة

10. اسم الجهة (اختياري):

.....

11. رقم التواصل (اختياري):

.....

ثانياً: قياس مستوى رضا الشريك في الجمعية

12. نوع الشراكة:

رياضية تقنية

مقاولات وبناء أغذية

غير ذلك مستلزمات

بنزين ومحروقات

صحية

قانون ومحاماة

راض جدا	محايد	غير راض تماماً	العبارة	
3	2	1		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	13
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن سرعة وتجابو الجمعية معك كشريك؟	14
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	15
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟	16

الجدول (9): استبانة الشركاء

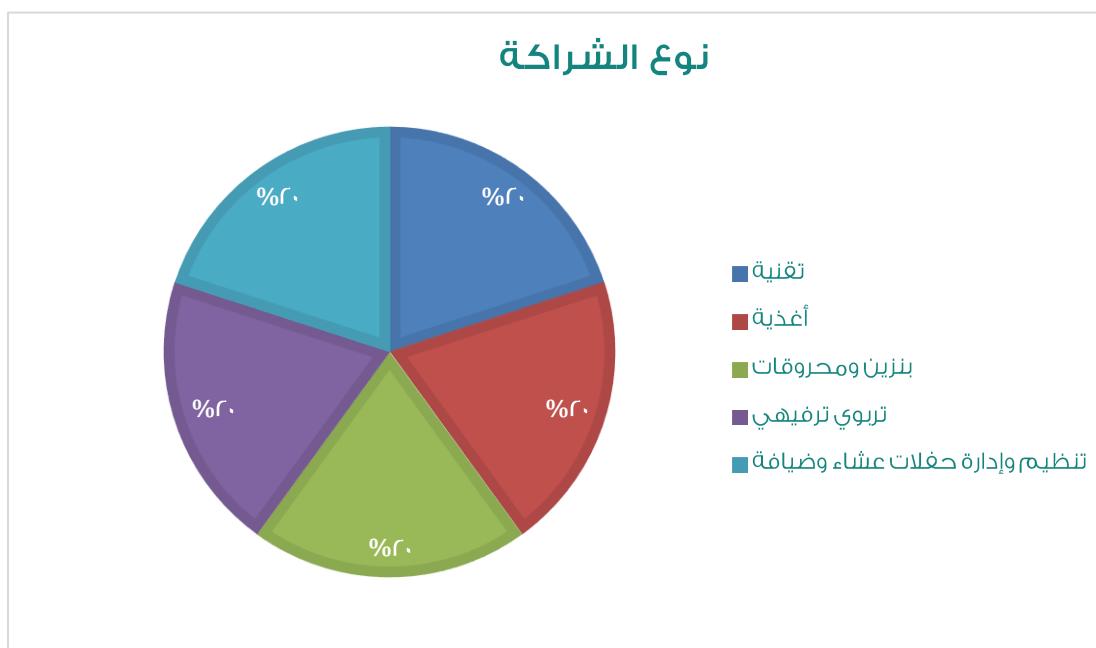


◦	◦	◦	17. ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟
الملحوظات والمقتراحات:			18.

الجدول (9): استبانة الشركاء

• رسم بياني يوضح نوع الشراكة مع الشريك

يبيّن الشكل التالي (8) الرسم البياني للشركاء والتي توضح نوع الشراكة لكل شريك أجاب على الاستبيان.



الشكل (8)



• تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية

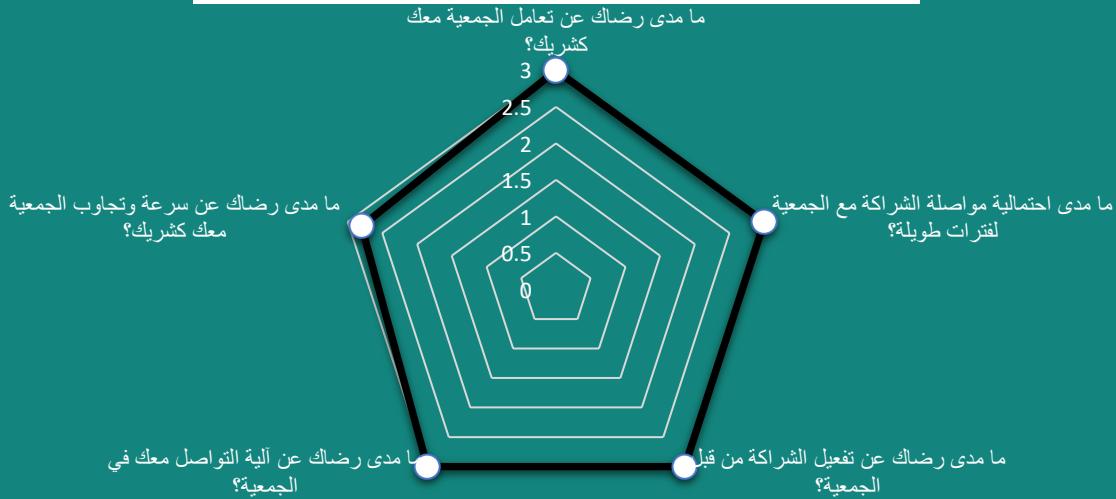
نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقطة الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبارة	ر
				3	2	1		
%100	3,00	15	5	5	0	0	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	1
%93	2,80	14	5	4	1	0	ما مدى رضاك عن سرعة وتجابون الجمعية معك كشريك؟	2
%100	3,00	15	5	5	0	0	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	3
%100	3,00	15	5	5	0	0	ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟	4
%100	3,00	15	5	5	0	0	ما مدى احتمالية مواصلة الشراكة مع الجمعية لفترات طويلة؟	5
%98	2,95	التقييم الكلي						

الجدول (10): تحليل بيانات الشركاء

علمًا أن دراسة قياس رضا الشركاء تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تطوير شراكات استراتيجية فاعلة ومؤشره نسبة رضا الشركاء حيث أن المستهدف لم يتم تحديده وتعتبر هذه النسبة هي خط الأساس في السنوات القادمة.



مخطط الرادار لمتوسط الرضا للشركاء



الشكل (9)

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

- طريقة تحليل البيانات:

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



❖ قياس رضا موظفين 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 استبانة لقياس رضا الموظفين في الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (37) موظف، وقد تم تفصيل المعايير التي سيتم قياسها في هذه الدراسة إلى (8) 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 الإيجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستبانة المعدة لذلك.



• استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

٥	أولاً: المعلومات الشخصية
.1	الاسم (اختياري):
.2	الجنس: ° ذكر ° أنثى
.3	الفئة العمرية: ° أقل من 21 عام ° من 21 عام إلى 29 عام ° من 30 عام إلى 39 عام ° 40 عام فأكثر
.4	سنوات الخدمة في الجمعية: ° أقل من سنة ° سنة ° من 2 إلى 5 ° من 6 إلى 15
.5	المؤهل العلمي: ° متوسط ° ثانوي ° دبلوم ° بكالوريوس ° ماجستير
ثانياً: المعايير الرئيسية لتقدير بيئة العمل	
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل	
٥	العبارة
.6	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً

الجدول (13): استبانة الموظفين



◦	◦	◦	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفات بشكل مماثل ودون تمييز	.7
◦	◦	◦	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقدير الأداء الوظيفي	.8
◦	◦	◦	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أداء 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 راضٍ / 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
◦	◦	◦	تنماشى الأفعال اليومية لمدراء الجمعية مع أقوالهم	.15
◦	◦	◦	لدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات الازمة أثناء عملني	.16
المعيار الرابع: تحقيق الامتياز				
◦	◦	◦	توفر لي الجمعية الفرصة لتطوير قدراتي الوظيفية وتنميتها	.17
◦	◦	◦	يتم الأخذ بآراء الموظفين / الموظفات من قبل المدراء في الجمعية	.18
◦	◦	◦	تقديم الجمعية الاحتياجات التدريبية الازمة بشكل مستمر لأداء عملي على النحو المطلوب	.19
◦	◦	◦	يقدم لي المدراء المساعدة والتوجيه الازمين لتحسين أدائي الوظيفي	.20

الجدول (13): استبيانة الموظفين



◦	◦	◦	لدي المعرفة الازمة بما هو مطلوب مني إنجازه 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
◦	◦	◦	يستمع المدراء لمطالبتي ويتحاولون معها خلال مدة معقولة من الوقت	.28
المعيار السادس: التعبير عن الأصلة				
◦	◦	◦	تساعد بيئه العمل في الجمعية على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى	.29
◦	◦	◦	أوصي أصدقائي / صديقاتي بكل فخر بالعمل في الجمعية لأنها بيئه جيدة للعمل	.30
◦	◦	◦	أداء عملي يمنعني شعوراً بالرضا الشخصي	.31
◦	◦	◦	أشعر بالرضا عن تطويري الوظيفي	.32
المعيار السابع: البناء المجتمعي				
◦	◦	◦	نادراً ما أفكرا في ترك العمل	.33
◦	◦	◦	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدى اطلاع عليها	.34
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها				

الجدول (13): استبيانة الموظفين



◦	◦	◦	يشجع المدرب 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 تساعدهم في أداء عملكم؟				.38
.....				
الملحوظات والمقترحات:				.39
.....				

الجدول (13): استبانة الموظفين

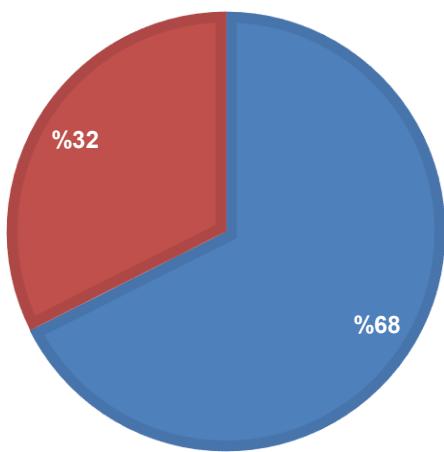


• الخصائص الديموغرافية للموظفين

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

الجنس

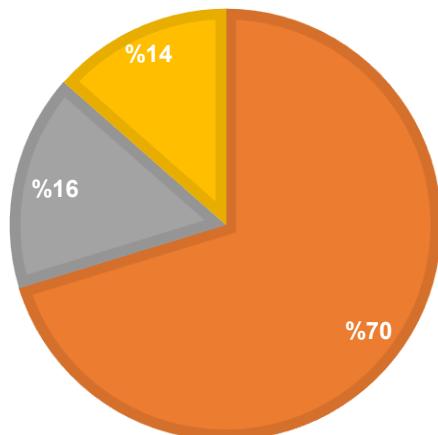
أنثى ■ ذكر



الشكل (10)

الفئة العمرية

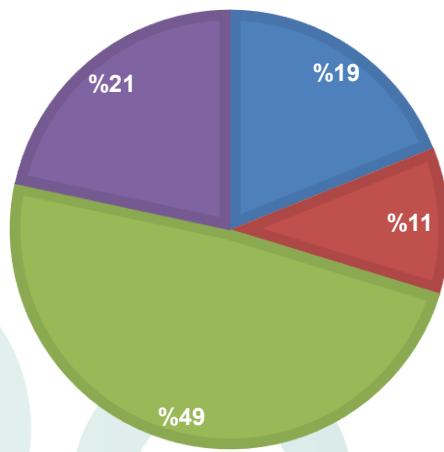
من ٢١ إلى ٤٩ عاماً ■ أقل من ٢١ عاماً
٤٠ عاماً فأكثر ■ من ٣٩ إلى ٤٩ عاماً



الشكل (11)

سنوات الخدمة في الجمعية

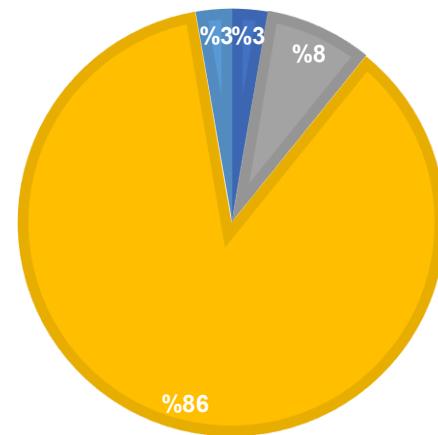
من ٦ إلى ١٥ ■ من ٢ إلى ٥ ■ أقل من سنة



الشكل (12)

المؤهل العلمي

ماجستير ■ بكالوريوس ■ دبلوم ■ ثانوي ■ متوسط



الشكل (13)



• تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

نسبة الرضا	متوسط التقييم	نقطة الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا			العبارة	ر
				3	2	1		

المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل

%85	2,54	94	37	21	15	1	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أحجازه معقولاً	1
%81	2,43	90	37	21	11	5	يتهم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفات بشكل مماثل ودون تمييز	2
%78	2,35	87	37	16	18	3	تم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثبتنة لتقييم الأداء الوظيفي	3
%86	2,57	95	37	23	12	2	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	4
%82	2,47	التقييم الكلي للمعيار						

المعيار الثاني: البيئة المادية

%92	2,76	102	37	29	7	1	توفر الجمعية المعلومات والأدوات والأجهزة اللازمة لتسهيل أداء العمل	5
%93	2,78	103	37	30	6	1	تعتبر ظروف المكان الذي أعمل به (مثل: توفر وسائل السلامة، المساحة، الإضاءة، درجة الحرارة وغيرها) جيدة مقارنة بالمنظمات المماثلة	6
%92	2,77	التقييم الكلي للمعيار						

المعيار الثالث: بناء العلاقات

%90	2,70	100	37	26	11	0	أنا راضٍ / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	7
-----	------	-----	----	----	----	---	-----------------------------------------------	---

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



%93	2,78	103	37	29	8	0	أشعر أنني جزء من فريق عمل واحد ي العمل نحو تحقيق أهداف موحدة	8	
%95	2,84	105	37	31	6	0	من السهل التواصل والتحدث مع المدراء في الجمعية	9	
%84	2,51	93	37	22	12	3	لتماشي الأفعال اليومية لمدراء الجمعية مع أقوالهم	10	
%83	2,49	92	37	21	13	3	لدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات اللازمة أثناء عملي	11	
%89	2,66	التقييم الكلي للمعيار							

المعيار الرابع: تحقيق الامتياز

%95	2,84	105	37	31	6	0	توفر لي الجمعية الفرصة لتطوير قدراتي الوظيفية وتنميتها	12	
%86	2,59	96	37	25	9	3	يتم الأخذ بأراء الموظفين / الموظفات من قبل المدراء في الجمعية	13	
%87	2,62	97	37	24	12	1	تقديم الجمعية الاحتياجات التدريبية اللازمة بشكل مستمر لأداء عمل على النحو المطلوب	14	
%92	2,76	102	37	28	9	0	يقدم لي المدراء المساعدة والتوجيه اللازمة لتحسين أدائي الوظيفي	15	
%89	2,68	99	37	27	8	2	لدي المعرفة اللازمة بما هو مطلوب مني إنجازه في الجمعية	16	
%90	2,70	التقييم الكلي للمعيار							

المعيار الخامس: التطوير بوعي

%78	2,35	87	37	17	16	4	يطلعني المدراء بشكل متواصل على نتائج تقييم الأداء الوظيفي الخاص بي، والتي تتضمن مثلاً "فرص التحسين"	17
-----	------	----	----	----	----	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



%86	2,59	96	37	24	11	2	يقوم المدراء بشرح الأهداف المراد تحقيقها في الجمعية للموظفين / للموظفات بشكل واضح	18
%92	2,76	102	37	28	9	0	يتم استخدام أفضل ما لدى من مهارات وقدرات في العمل	19
%86	2,59	96	37	23	13	1	أشعر بأن الجهود التي أبذلها في العمل تحظى بتقدير المدراء	20
%96	2,89	107	37	33	4	0	لدي المعرفة التامة ببرؤية ورسالة وقيم وأهداف الجمعية	21
%89	2,68	99	37	27	8	2	يتم مساءلة الموظفين / الموظفات في الجمعية عن نتائج أعمالهم (مثل الالتزام بالإنجاز في الموعد المحدد وجودة العمل وغيرها)	22
%89	2,68	99	37	26	10	1	يستمع المدراء لطلابي ويتجاوزون معها خلال مدة معقولة من الوقت	23
%88	2,65	التقييم الكلي للمعيار						

المعيار السادس: التعبير عن الأصالة

%84	2,51	93	37	25	6	6	تساعد بيئة العمل في الجمعية على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى	24
%93	2,78	103	37	29	8	0	أوصي أصدقائي / صديقاتي بكل فخر بالعمل في الجمعية لأنها بيئة جيدة للعمل	25
%95	2,86	106	37	32	5	0	أداء عملي يمنحني شعوراً بالرضا الشخصي	26
%95	2,84	105	37	31	6	0	أشعر بالرضا عن تطوري الوظيفي	27
%92	2,75	التقييم الكلي للمعيار						

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



المعيار السابع: البناء المجتمعي

%80	2,41	89	37	19	14	4	نادراً ما أفكر في ترك العمل	28
%93	2,78	103	37	29	8	0	بشكل عامأشعر بالرضا عن عملي بالجامعة مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدى اطلاع عليها	29
%86	2,59	التقييم الكلي للمعيار						

المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها

%92	2,76	102	37	28	9	0	يشعرون المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	30
%91	2,73	101	37	27	10	0	حربيص / حرية على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	31
%91	2,74	التقييم الكلي للمعيار						

%89

2,66

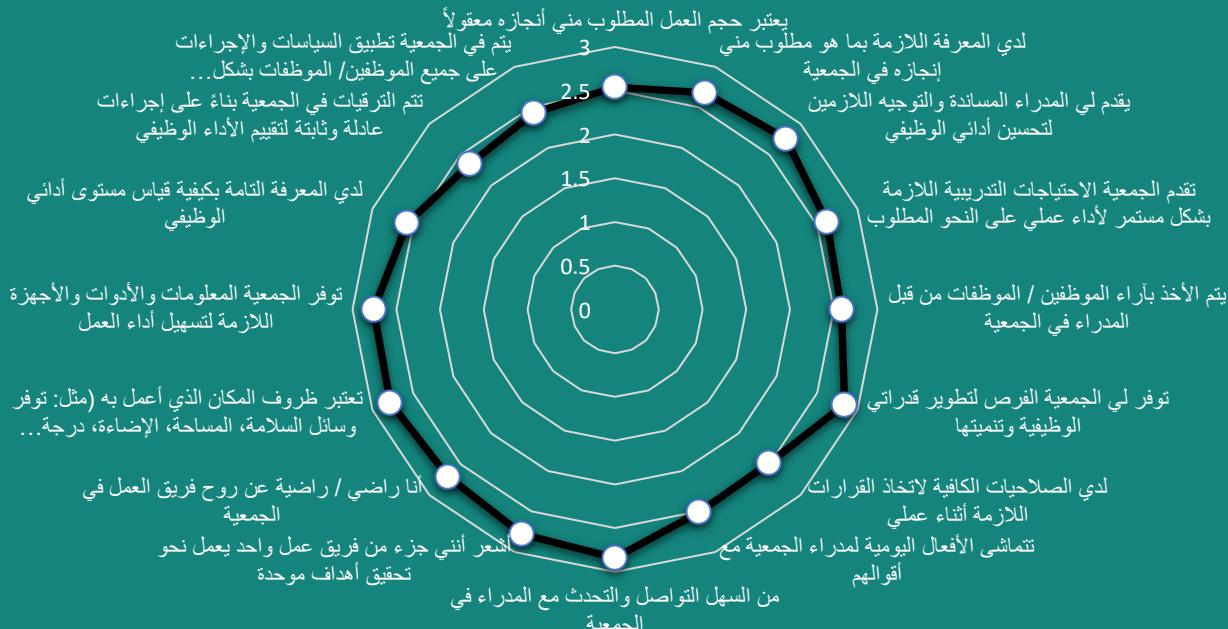
التقييم الكلي للمعايير

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين

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

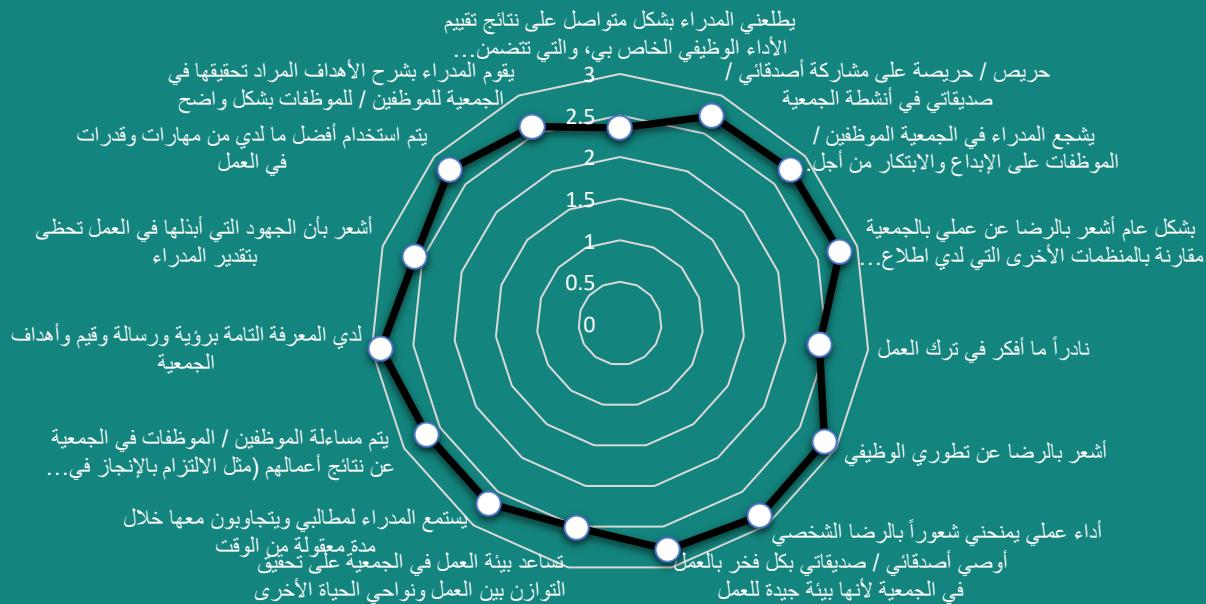


مخطط الرadar لمتوسط الرضا للموظفين



الشكل (14)

مخطط الرadar لمتوسط الرضا للموظفين



الشكل (14)

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

- طريقة تحليل البيانات:

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



❖ التوصيات

- دراسة قياس رضا المستفيدين:

1. تجديد التأمين الصحي للمستفيدين.
2. تحسين جودة الأطعمة المقدمة للمستفيدين في السلال الغذائية.
3. سرعة الرد على المستفيد عند الاستعلام عن المعلومة.

- دراسة قياس رضا المتربيين:

1. ارسال تقارير للكافل عن اليتيم بين كل فترة وفترة.
2. ارسال الدعوات بخصوص اي حفل تقيمه الجمعية.
3. ارسال دعوات لزيارة المقر نفسه.
4. إشعار المتربي عند توقف الدعم.

- دراسة قياس رضا الشركاء:

1. اختيار الخدمة المقدمة من الشريك من قبل الجمعية وإذا ناسب الشريك تتم الاتفاقية.

- دراسة قياس رضا الموظفين:

1. توضيح صلاحيات كل رئيس قسم.
2. توضيح كامل الأعمال قبل توكيلها للموظف المعنى.
3. عند العمل عمل إضافي من قبل الموظف يتم إعطاؤه حقه.
4. شرح الأهداف الوظيفية وطريقة تقييمها والتحديات المضافة فيها كل بداية السنة.



الخاتمة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرهم 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 ارتفعت عن السنة الماضية (3%). يليهم نسبة الرضا للمتبرعين والتي قدرت بـ (94%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية (2%). بعدها تأتي نسبة رضا الشركاء وتعتبر أول مرة يتم قياسها حيث قدرت بـ (98%). وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين حيث قدرت بـ (89%) وارتفعت عن السنة الماضية بمقدار (1%). ونتيجة ذلك تم قياس متوسط رضا أصحاب العلاقة (94%) ارتفع بمقدار (4%) عن السنة الماضية.

الفئة المستهدفة	نسبة الرضا %
المستفيدين	%93
المتبرعين	%94
الشركاء	%98
الموظفين	%89
متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة	%94



