

# 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 متبرعين الجمعية.....
21	قياس رضا شركاء الجمعية.....
26	قياس رضا موظفين الجمعية.....
38	التوصيات.....
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 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 (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 الربحي، ومن هذا المنطلق هدفت الجمعية إلى قياس رضا أصحاب العلاقة إيماناً بأن مسار الجودة دائماً يبدأ من التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة.



## ❖ التعريفات والمصطلحات

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



رۇيتنا

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 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.

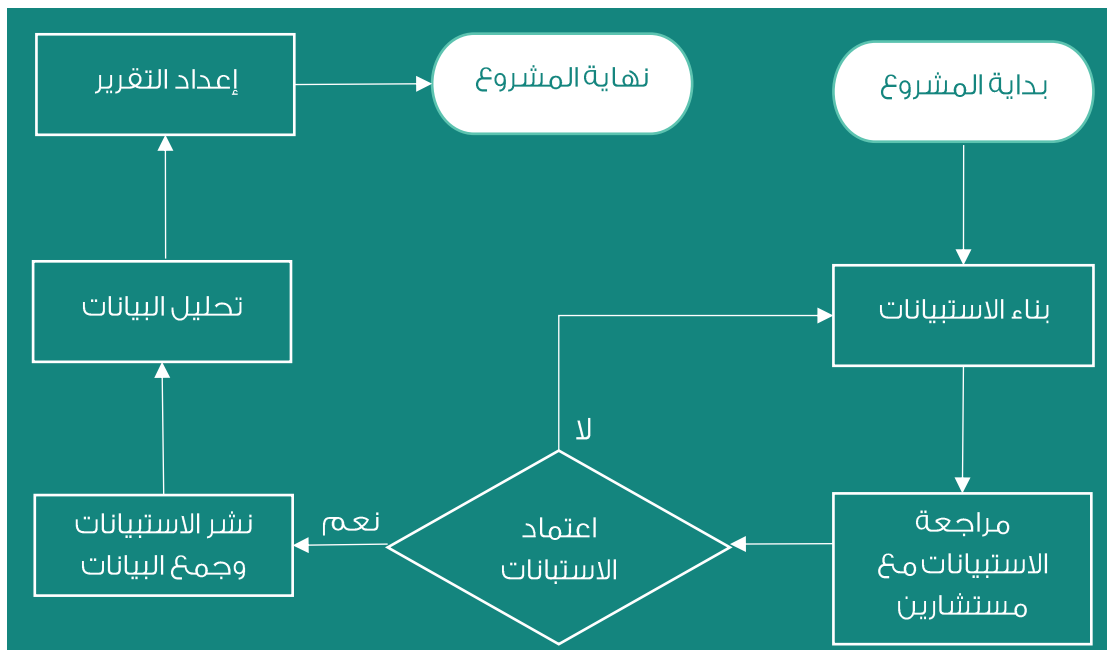
## ❖ أهداف الدراسة

- قياس مستوى الرضا لدى مستخدمي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى 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: المستفيدون، والمتبرعون، والموظفون والشركاء.

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

تتميز الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام رفاق بأن مستفيديها من مختلف الأعمار من الأيتام وأمهاتهم بالإضافة إلى الأراامل، 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 فى 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

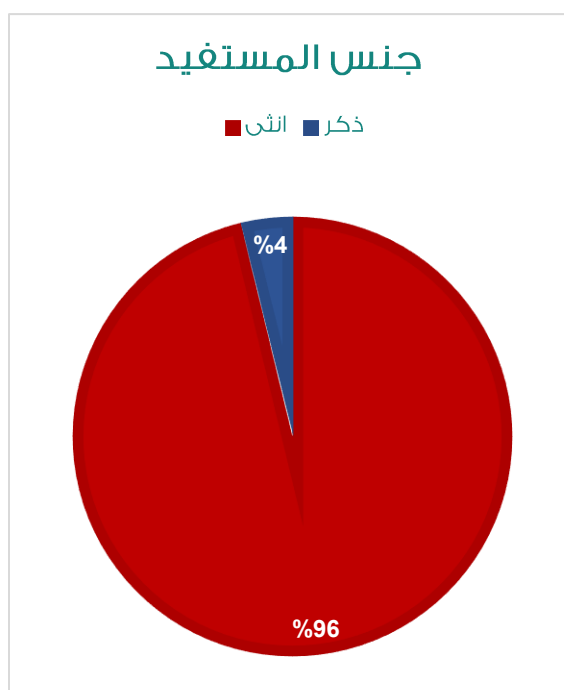
أولاً: المعلومات الشخصية				٣
الاسم (اختياري):				1.
<div>.....</div>				
ثانياً: قياس مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية				
نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة):				2.
<div> <input type="checkbox"/> الدعم الشهري         <input type="checkbox"/> بطاقات العثيم         <input type="checkbox"/> بطاقات منافذ         <input type="checkbox"/> غير ذلك...       </div>				
العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً	
	1	2	3	
3. ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. الملاحظات والمقترحات:				
<div>.....</div>				

### الجدول (1): استبانة المستفيدين

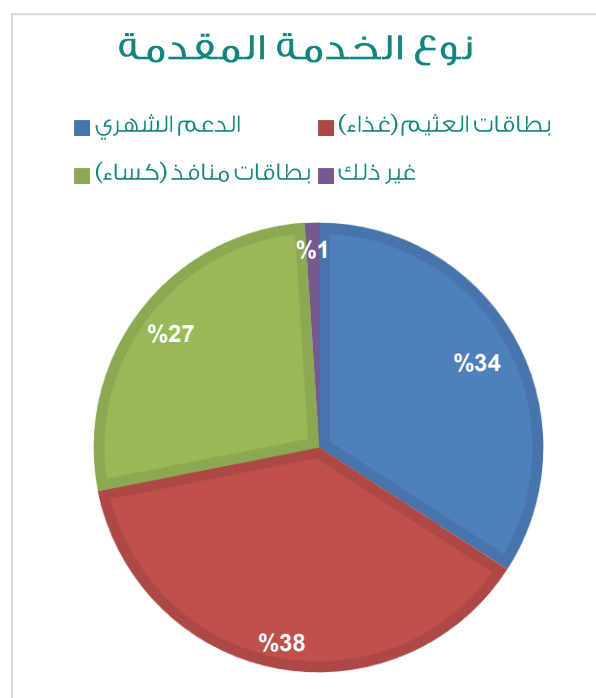


## • الخصائص الديموغرافية للمستخدمين

تبيين 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 يجيب في الاستبانة هي أم اليتيم وفي الأصل يوجد نسبة من الذكور والإناث، أيضاً نلاحظ أكثر الخدمات المقدمة تجاه المستفيدين هي من نوع بطاقات العثيم (غذاء) وتشكل نسبة (38%)، تليها الدعم الشهري وتشكل نسبة (34%)، والاثنان معاً يشكلان أعلى النسب في الخدمات المقدمة فيمكن أن نقول بأنهم من أهم الخدمات المقدمة من الجمعية.



## الشكل (2)



### الشكل (3)

- تحليل بيانات رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة في الجمعية

م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟	22	38	338	398	1112	2,79	%93
2	ما مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير؟	19	64	315	398	1092	2,74	%91
3	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية؟	20	32	346	398	1122	2,82	%94
4	ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة لك؟	24	34	340	398	1112	2,79	%93
التقييم الكلي								
							2,79	%93

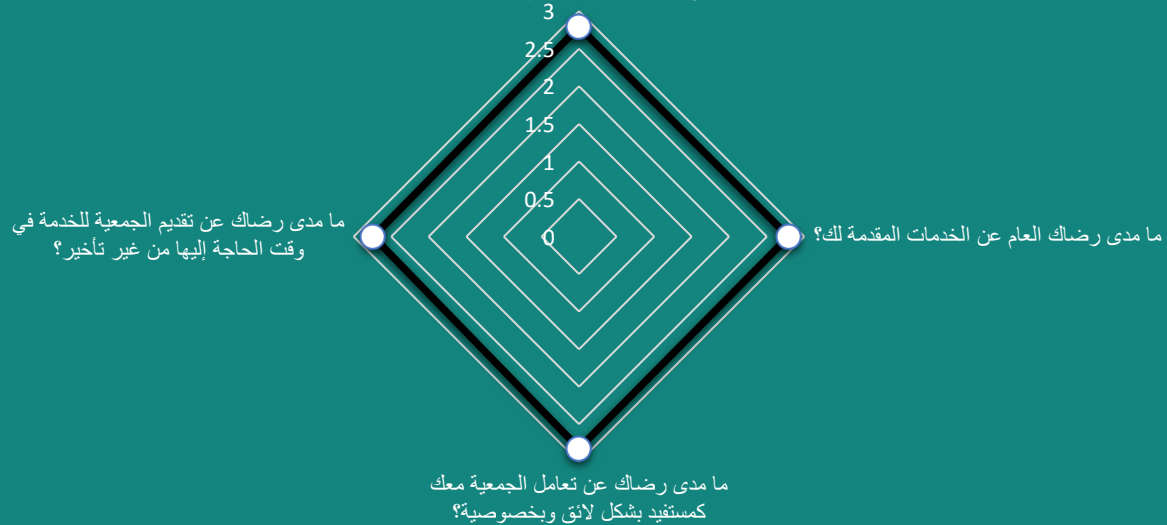
## الجدول (2): تحليل بيانات المستفيدين

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



## مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين

ما مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية؟



الشكل (4): مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمستفيدين

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

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

## ❖ قياس رضا متبرعين 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 (288) 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:

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



## • استبانة قياس رضا متبرعين الجمعية

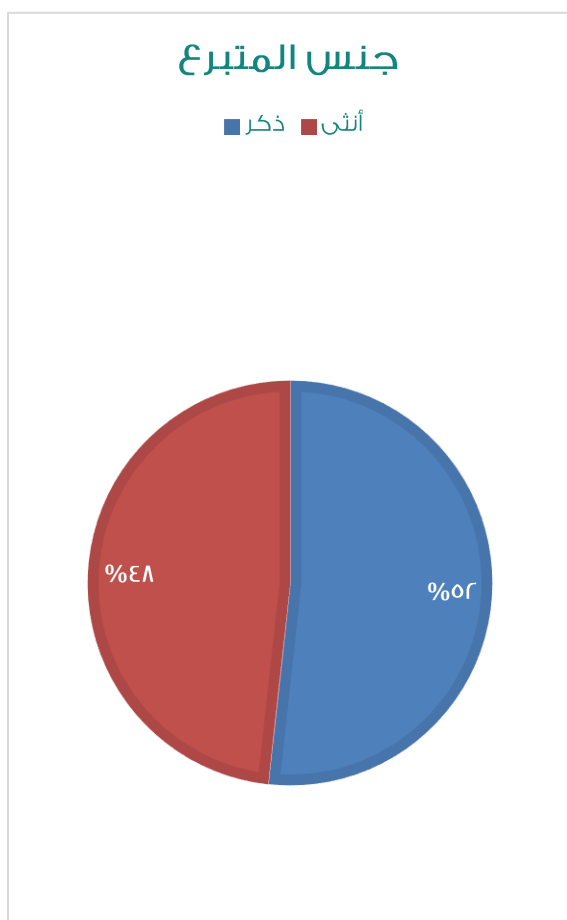
أولاً: المعلومات الشخصية			م
1. الاسم (اختياري):			
2. رقم الجوال (اختياري):			
3. الجنس:			
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى			
ثانياً: قياس مستوى رضا المتبرع في الجمعية			
4. نوع التبرع:			
<input type="checkbox"/> الكفالات مثل: كفالة يتيم – كفالة أرملة – كفالة تشاركية.		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



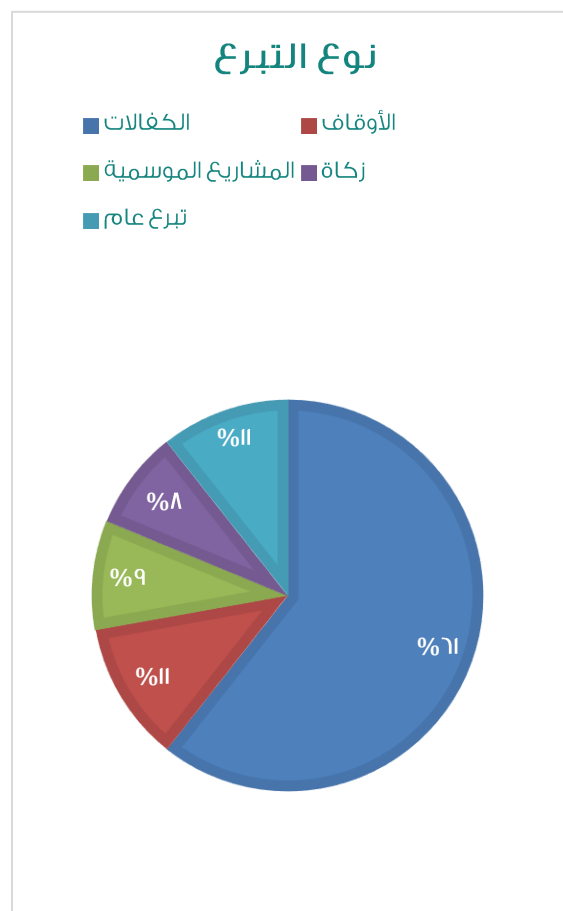


## • الخصائص الديموغرافية للمتبرعين

تبيين 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 الاناث. وايضاً يتضح في الشكل (6) نوع التبرع أن (61%) من البرامج المدعومة هي للكفالات وتشكل النسبة الأكبر من إجمالي البرامج المدعومة.



### الشكل (5)



### الشكل (6)

- تحليل البيانات عن رضا المتبرعين في الجمعية

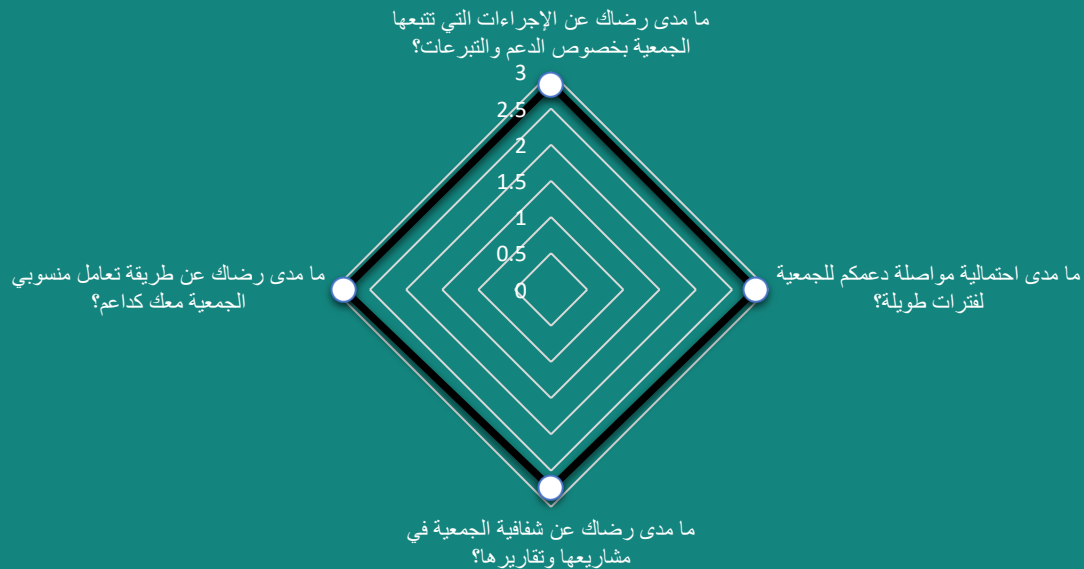
م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات؟	10	30	248	288	814	2,83	%94
2	ما مدى رضاك عن طريقة تعامل منسوبي الجمعية معك كداعم؟	9	22	257	288	824	2,86	%95
3	ما مدى رضاك عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها؟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

### الجدول (6): تحليل بيانات المتبرعين

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



## مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمتبرعين



الشكل (7): مخطط الرادار لمتوسط الرضا للمبتدئين

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

## - طريقة تحليل البيانات:

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

## ❖ 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 تساعد في توجيه الجهود والموارد بشكل أكثر فعالية. وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا 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 مواصلة 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:			
<input type="checkbox"/> تقنية <input type="checkbox"/> رياضية			
<input type="checkbox"/> أغذية <input type="checkbox"/> مقاولات وبناء			
<input type="checkbox"/> مستلزمات <input type="checkbox"/> غير ذلك			
<input type="checkbox"/> بنزين ومحروقات <input type="checkbox"/> صحية			
<input type="checkbox"/> قانون ومحاماة			
العبارة			
غير راض تماماً	محايد	راض جداً	
1	2	3	
○	○	○	13. ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟
○	○	○	14. ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟
○	○	○	15. ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟
○	○	○	16. ما مدى رضاك عن تفعيل الشراكة من قبل الجمعية؟

### الجدول (9): استبانة الشركاء





- تحليل البيانات عن رضا الشركاء في الجمعية

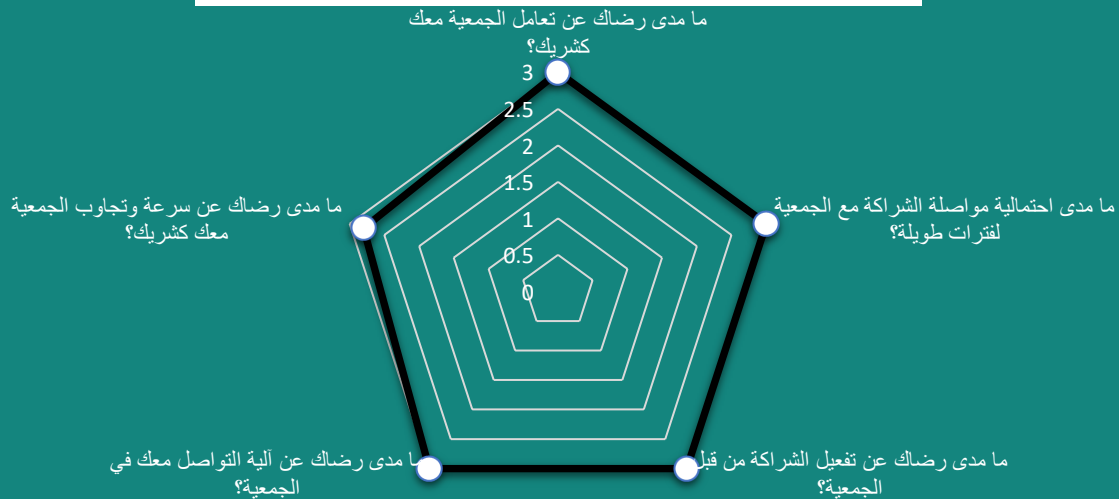
م	العبارة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
1	ما مدى رضاك عن تعامل الجمعية معك كشريك؟	0	0	5	5	15	3,00	%100
2	ما مدى رضاك عن سرعة وتجاوب الجمعية معك كشريك؟	0	1	4	5	14	2,80	%93
3	ما مدى رضاك عن آلية التواصل معك في الجمعية؟	0	0	5	5	15	3,00	%100
4	ما مدى رضاك عن تفعيل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

### الحدول (10): تحليل بيانات الشركاء

علماً أن دراسة قياس رضا الشركاء تحقق الهدف الاستراتيجي وهو تطوير شراكات استراتيجية فاعلة ومؤثرة نسبة رضا الشركاء حيث أن المستهدف 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 ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الشركاء في الجدول (10).

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

## ❖ 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 لتقيس رضا الموظفين في الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (37) موظف، وقد تم تفصيل المعايير التي سيتم قياسها في هذه الدراسة الى (8) معايير رئيسة وهي:

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

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

## • استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

أولاً: المعلومات الشخصية				م
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 الرئيسة لتقييم بيئة العمل				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل				
م	العبارة	غير راض تماماً	محايد	راض جداً
		1	2	3
6.	يعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	○	○	○

الجدول (13): استبانة الموظفين



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

الجدول (13): استبانة الموظفين



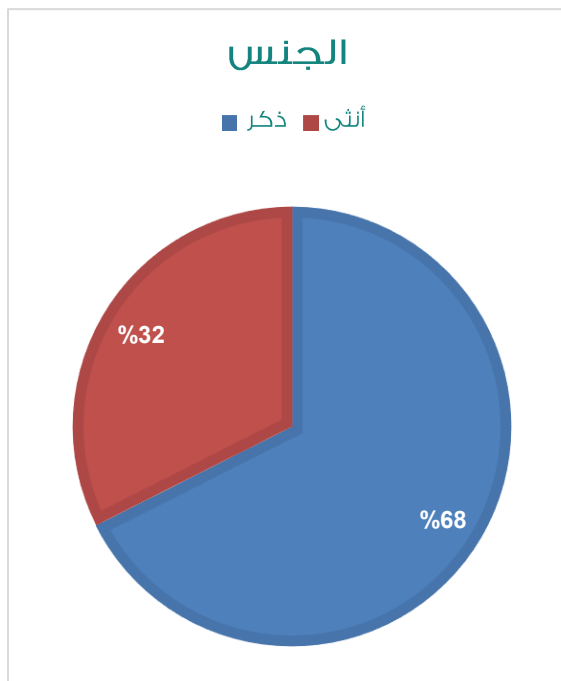
21.	لدي المعرفة اللازمة بما هو مطلوب مني لإنجازه في الجمعية	○	○	○
<b>المعيار الخامس: التطوير بوعي</b>				
22.	يطلعني المدراء بشكل متواصل على نتائج تقييم الأداء الوظيفي الخاص بي، والتي تتضمن مثلاً "فرص التحسين"	○	○	○
23.	يقوم المدراء بشرح الأهداف المراد تحقيقها في الجمعية للموظفين / للموظفات بشكل واضح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



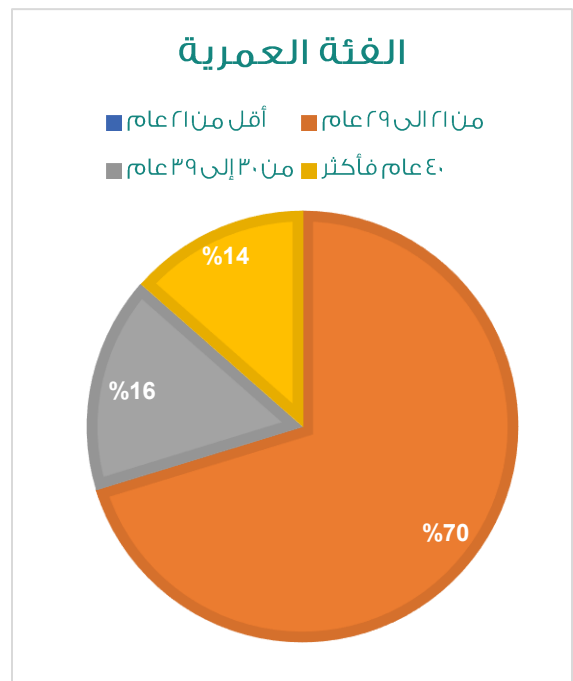


## • الخصائص الديموغرافية للموظفين

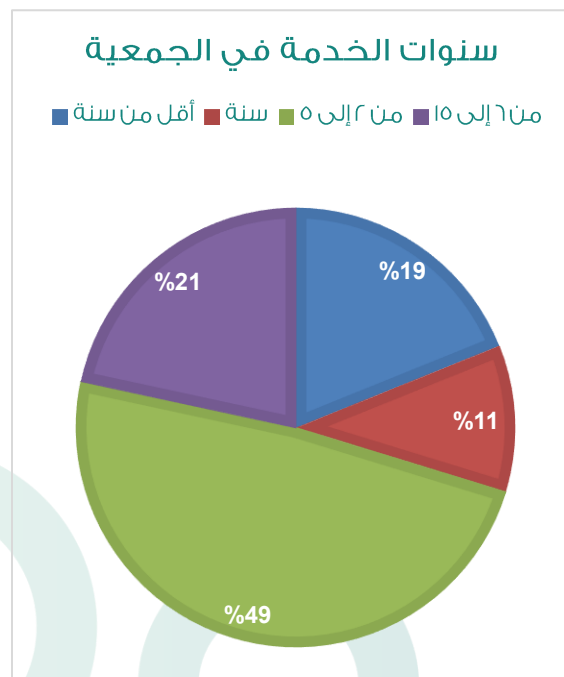
تبيين الأشكال التالية (10-11-12-13) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي.



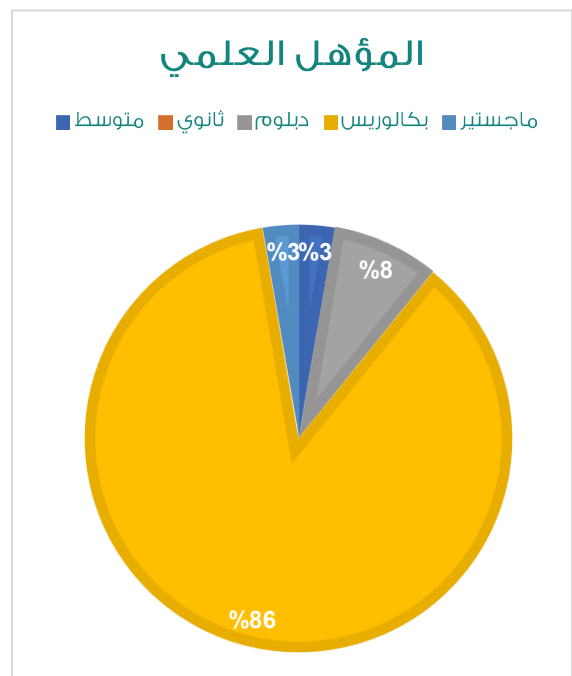
الشكل (10)



الشكل (11)



## الشكل (12)



الشكل (13)

- تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

م	العبرة	درجة الرضا			الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	نسبة الرضا
		1	2	3				
المعيار الأول: العدالة وتوزيع العمل								
1	يُعتبر حجم العمل المطلوب مني أنجازه معقولاً	1	15	21	37	94	2,54	%85
2	يتم في الجمعية تطبيق السياسات والإجراءات على جميع الموظفين/ الموظفين بشكل مماثل ودون تمييز	5	11	21	37	90	2,43	%81
3	تتم الترقيات في الجمعية بناءً على إجراءات عادلة وثابتة لتقييم الأداء الوظيفي	3	18	16	37	87	2,35	%78
4	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى أدائي الوظيفي	2	12	23	37	95	2,57	%86
التقييم الكلي للمعيار		%82 2,47						

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

المعيار الثالث: بناء العلاقات								
7	أنا راضي / راضية عن روح فريق العمل في الجمعية	0	11	26	37	100	2,70	90%

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين

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

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

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

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



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

#### المعيار السادس: التعبير عن الأصالة

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

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين



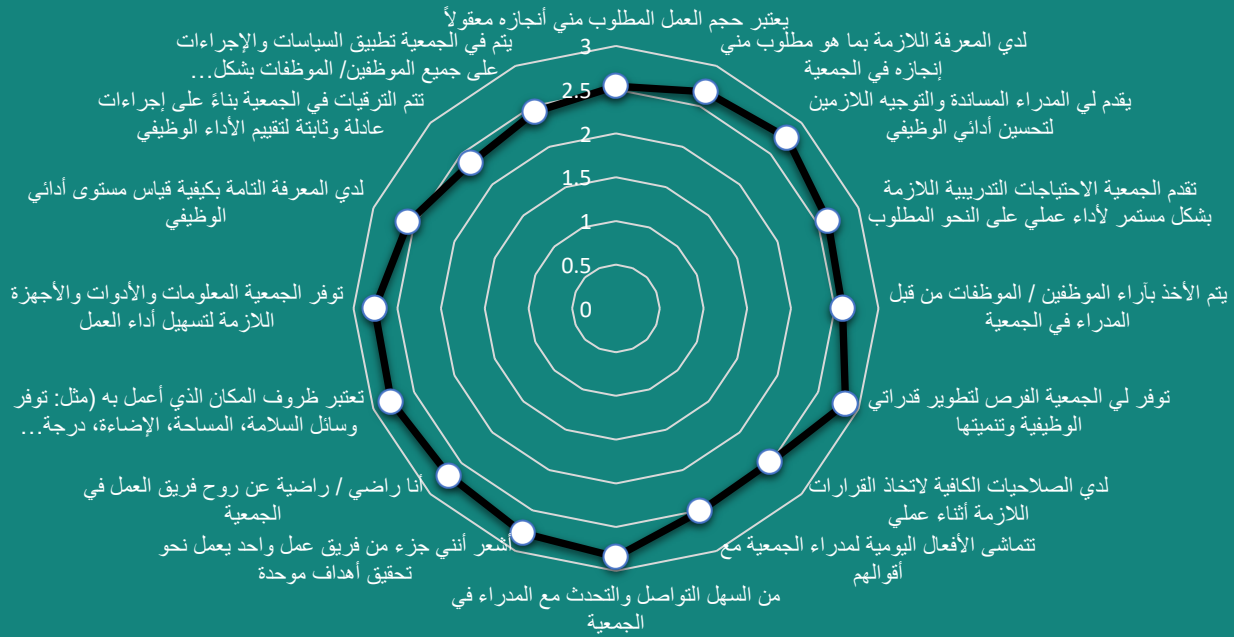
المعيار السابع: البناء المجتمعي								
28	نادرًا ما أفكر في ترك العمل	4	14	19	37	89	2,41	%80
29	بشكل عام أشعر بالرضا عن عملي بالجمعية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لدي اطلاع عليها	0	8	29	37	103	2,78	%93
التقييم الكلي للمعيار		2,59 %86						
المعيار الثامن: تحقيق الغاية وتمثلها								
30	يشجع المدراء في الجمعية الموظفين / الموظفات على الإبداع والابتكار من أجل عملية التحسين المستمر	0	9	28	37	102	2,76	%92
31	حريص / حريصة على مشاركة أصدقائي / صديقاتي في أنشطة الجمعية	0	10	27	37	101	2,73	%91
التقييم الكلي للمعيار		2,74 %91						
التقييم الكلي للمعايير		2,66 %89						

الجدول (14): تحليل بيانات الموظفين

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

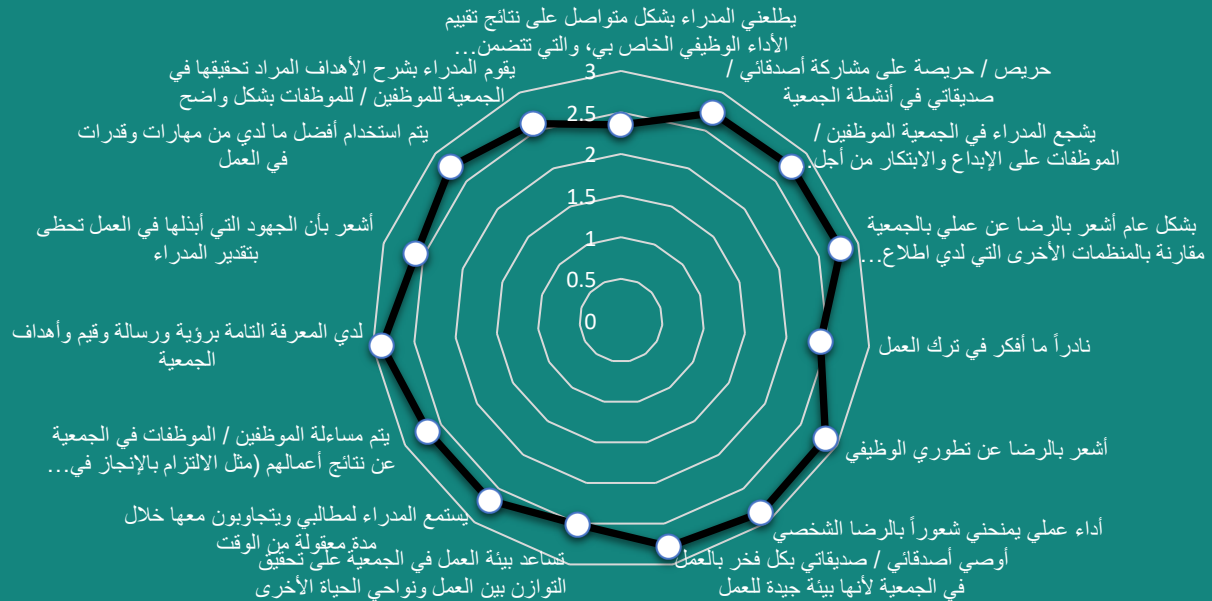


## مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



الشكل (14)

## مخطط الرادار لمتوسط الرضا للموظفين



الشكل (14)

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

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

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 المتبرعين:

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 المتبرع 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 المعني.
3. عند العمل عمل إضافي من قبل الموظف يتم إعطاءه حقه.
4. شرح الأهداف الوظيفية وطريقة تقييمها والتحديثات المضافة فيها كل بداية السنة.



## الخاتمة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتضح للقارئ أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام والأرامل وأسرتهم ينال الرضا من الأطراف ذات العلاقة حيث قدرت نسبة الرضا للمستفيدين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ (93%) حيث 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 وحيث قدرت بـ (98%). وأخيراً وهي نسبة رضا الموظفين وحيث قدرت بـ (89%) وارتفعت عن السنة الماضية بمقدار (1%). ونتيجة ذلك تم قياس متوسط رضا أصحاب العلاقة (94%) ارتفع بمقدار (4%) عن السنة الماضية.

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

