

دراسة قياس  
رضا أصحاب العلاقة  
لعام (2022)  
في الجمعية الخيرية  
لرعاية الأيتام بمنطقة  
حائل (رفاق)





## فهرس محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
4	المقدمة
5	التعريفات والمصطلحات
6	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	منهجية البحث
9	قياس رضا موظفي الجمعية
20	قياس رضا مستفيدي الجمعية
27	قياس رضا متبرعي الجمعية
34	الخاتمة والتوصيات



## المقدمة

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

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 بـكفالة 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	الموظفون والمترعون 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.
المترعون	المترعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال أحد قنوات التبرع الرسمية للجمعية
مقاييس ليكرت الخماسي	أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبيانات، وخاصةً في مجال الإحصاءات
الخصائص الديموغرافية	خصائص العينة المقاسة مثل العمر والجنس والجنسية والحالة الاجتماعية والوضع الوظيفي والدخل وما شابه



## ❖ أهمية الدراسة:

رضا أصحاب العلاقة هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها، واستشعاراً من الجمعية بأهمية قياس رضا أصحاب العلاقة أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من موظفون ومتبرعون ومستفيدون ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

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



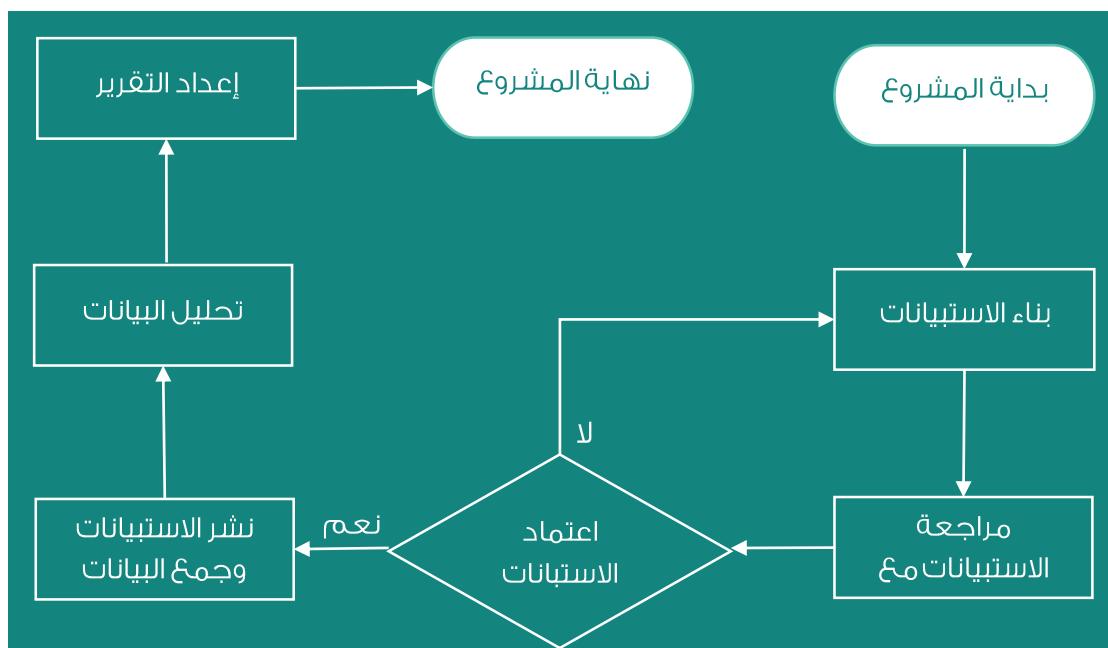
## ❖ أهداف الدراسة:

- قياس مستوى الرضا لدى موظفي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى متربي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- قياس مستوى الرضا لدى مستفيدي 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 الخيرية لرعاية الأيتام في منطقة حائل (رفاق)، وأصحاب العلاقة الذي شملتهم هذه الدراسة هم: الموظفون، المستفيدين، والمتبرعون.

هذه الدراسة اعتمدت على الاستبيانات الإلكترونية التي صُممَت واعتمدَت ومن ثم أرسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبيان باستخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراف 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 والاستفادة من الدراسة السابقة التي أعدها المهندس عبدالله سليمان الحمندي وتم إعداد الاستيانة لكل فئة من خلال الدمج بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة معتمدين على محاور تحدد مستوى الرضا لأصحاب العلاقة.

## ❖ قياس رضا موظفي الجمعية:

### • أهداف الدراسة

حرصاً من الجمعية على تطوير بيئة عملها لتكون بيئة مثالية وعالية الكفاءة وإيماناً من إدارة الجمعية بأن رضا موظفيها ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والأداء، قامت الإدارة بعمل استبيان ليقيس رضا الموظفين في الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (44) موظف، وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استناداً 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 الإيجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستيانة المعدة لذلك.



## • استبيانات قياس رضا موظفي الجمعية:

العنصر					٥
١-راض جداً ٢-راض ٣-محايد ٤-غير راض ٥-غير راض اطلاقاً					
درجة الرضا					
١	٢	٣	٤	٥	
أولاً: المعلومات الشخصية					
الاسم (اختياري): .....					.1
الجنس: ° ذكر ° أنثى					.2
الفئة العمرية: ° أقل من 25 عام ° من 25 عام إلى 30 عام ° من 31 عام إلى 35 عام ° 36 عام فأكثر					.3
سنوات الخدمة في الجمعية: ° سنتين فأقل ° من 2 إلى 5 سنوات ° أكثر من 5 سنوات					.4
المؤهل العلمي: ° ثانوي ° دبلوم ° بكالوريس					.5
القسم الإداري: ° قسم التأمين المالي والإدارية					.6



- قسم الاتصال المؤسسي
  - قسم البرامج
  - وحدة التطوير المؤسسي
  - وحدة التطوع

**ثانياً : قياس مستوى الرضا لدى الموظف على الأداء المؤسسي للجمعية**

○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	.7
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة	.8
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	.9
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	.10
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن البرنامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها	.11
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	.12
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن وضوح مهامي الوظيفية وغير متداخلة	.13
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	.14
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	.15
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن نظام الأجر والمزایا المالية في الجمعية	.16
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	.17
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المباني المكاتب - الأجهزة - دورات المياه ....)	.18
○ ○ ○ ○ ○	راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفایات الحرائق ومخارج الطوارئ وغيرها	.19



<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية: مثلاً (رحلات الموظفين – التهنئة والتبريكات – الاحتفال بالموظفين الجدد – توديع الموظفين)</p>	20.
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>راضٍ تماماً عن تعامل المدراء والزملاء معه في العمل</p>	21.
<b>ثالثاً: محفزات الإبداع</b>		
<p>من وجهة نظرك، ما هو أكثر عامل محفز للإبداع في العمل:</p>	<p><input type="checkbox"/> المكافآت المادية (مقطوعة) <input type="checkbox"/> العلاوات والترقيات <input type="checkbox"/> تقدير القيادة لإنجازات الموظف <input type="checkbox"/> غير ذلك</p>	22.
<b>رابعاً : فرص التحسين في الجمعية</b>		
<p>نرجو منكم التفضل بذكر أكثر المشاكل التي واجهتهموها والمعوقات التي تعيقكم عن أداء عملكم في الجمعية:</p>	<p>.....</p>	23.
<p>نرجو منكم التفضل بذكر أهم النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة لإدارة الجمعية والتي تساعدهم في أداء عملهم:</p>	<p>.....</p>	24.
<p>الملحوظات والمقترنات:</p>	<p>.....</p>	25.

الجدول (1): استبانة قياس رضا موظفين الجمعية

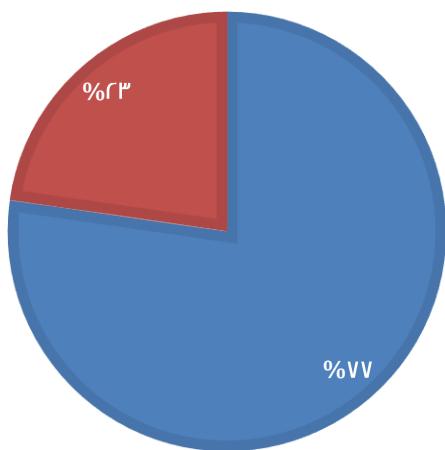


## • الخصائص الديموغرافية للموظفين:

تبين الأشكال التالية (٢-٣-٤-٥) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والأقسام الإدارية.

**جنس الموظف**

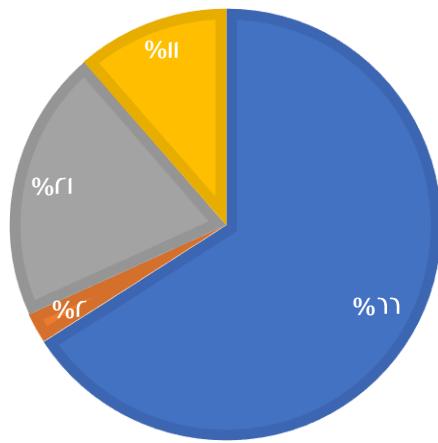
■ أنثى ■ ذكر



الشكل (٢)

**الفئة العمرية**

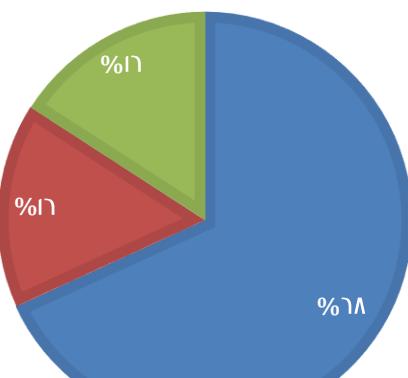
■ من ١٣ إلى ٣٥ عام ■ من ٣٥ إلى ٤٥ عام  
■ أقل من ٢٥ عام ■ ٣٦ عام فأكثر



الشكل (٣)

**سنوات الخدمة في الجمعية**

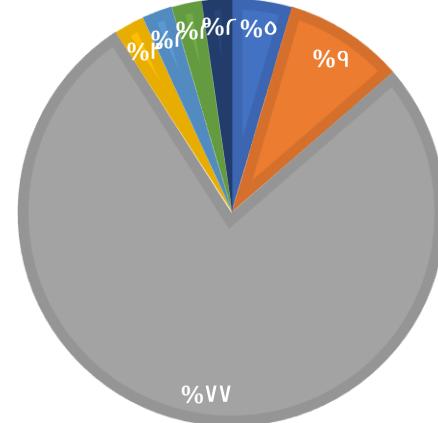
■ من ٢ إلى ٥ سنوات ■ سنتين فأقل  
■ أكثر من ٥ سنوات



الشكل (٤)

**المؤهل العلمي**

■ ثانوي ■ دبلوم عالي  
■ بكالوريوس ■ درجة المشاركة  
■ متوسط ■ دبلوم فني  
■ ماجستير



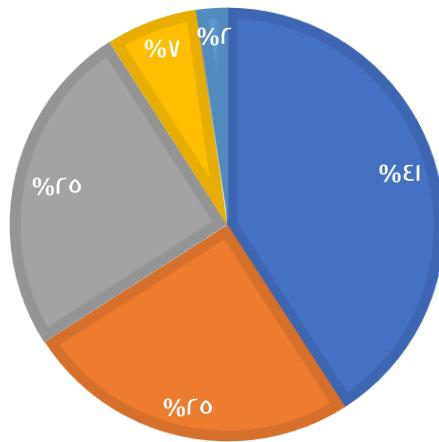
الشكل (٥)



## القسم الإداري

قسم الشئون المالية والإدارية ■ قسم الاتصال المؤسسي ■ قسم البرامج ■

وحدة التطوير المؤسسي ■ وحدة التطوع ■



(الشكل (6)

### • تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية:

تحليل بيانات الموظفين

نسبة الرضا	الأنحراف المعياري	متوسط التقييم	نقط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا					العبارة	ر
					1	2	3	4	5		
%90	0.19	4.48	197	44	1	0	5	9	29	راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية	1
%82	0.20	4.11	181	44	0	1	10	16	17	راضٍ تماماً عن القرارات الصادرة من الادارة	2
%80	0.21	4.02	177	44	4	1	5	14	20	راضٍ تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	3
%85	0.20	4.23	186	44	0	1	10	11	22	راضٍ تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر	4
%74	0.23	3.68	162	44	2	7	10	9	16	راضٍ تماماً عن البرنامج الإلكتروني (رافد) الخاص في الجمعية وكيفية التعامل معها	5



رضا	نسبة	المعياري	الأحرف	التقييم	متوسط	نقاط الفقرة	الاستجابات	العبارة	ر
	%95	0.18	4.75	209	44	0 1 1 6 36	راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	6	
	%76	0.22	3.82	168	44	3 3 9 13 16	راضٍ تماماً عن وضوح مهامي الوظيفية وغير متداخلة	7	
	%71	0,24	3,57	157	44	6 2 13 7 16	راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	8	
	%78	0,21	3,91	172	44	1 6 6 14 17	راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	9	
	%73	0,23	3,64	160	44	3 7 9 9 16	راضٍ تماماً عن نظام الأجر والمزايا المالية في الجمعية	10	
	%71	0,24	3,55	156	44	6 3 11 9 15	راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	11	
	%85	0,20	4,23	186	44	0 2 8 12 22	راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها ( حالة المبنيت - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه ... )	12	
	%85	0,20	4,27	188	44	0 3 7 9 25	راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفاليات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	13	

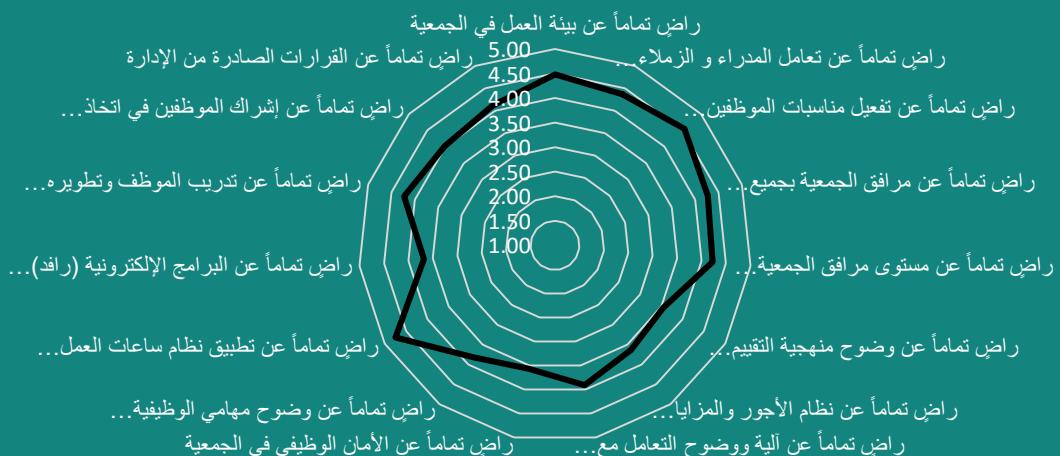


نسبة الرضا	الأنحراف المعياري	متوسط التقييم	نقاط الفقرة	الاستجابات	1	2	3	4	5	العبارة	ر	
%91	0,18	4,55	200	44	0	1	5	7	31	راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية: مثلاً (رحلات الموظفين – التهنئة – والبريكارات – الاحتفال بالموظفين الجدد – توديع الموظفين)	14	
%87	0,19	4,36	192	44	1	1	7	7	28	راضٍ تماماً عن تعامل المدراء و الزملاء معه في العمل	15	
<b>%82</b>		<b>4.08</b>	<b>التقييم الكلي</b>									

الجدول (2): تحليل بيانات الموظفين



## متوسط نسبة الرضا لدى الموظفين



الشكل (7): مخطط الرadar لمتوسط مستوى الرضا لدى الموظفين

في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقط الفقرة ومتوسط التقييم والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الموظفين في الجدول (2).

**عدد الاستجابات = مجموع** ممن اجروا على السؤال.

**نقط الفقرة =** (نقط الفقرة رقم 5 × 5) + (نقط الفقرة رقم 4 × 4) + (نقط الفقرة رقم 3 × 3) + (نقط الفقرة رقم 2 × 2) + (نقط الفقرة رقم 1 × 1).

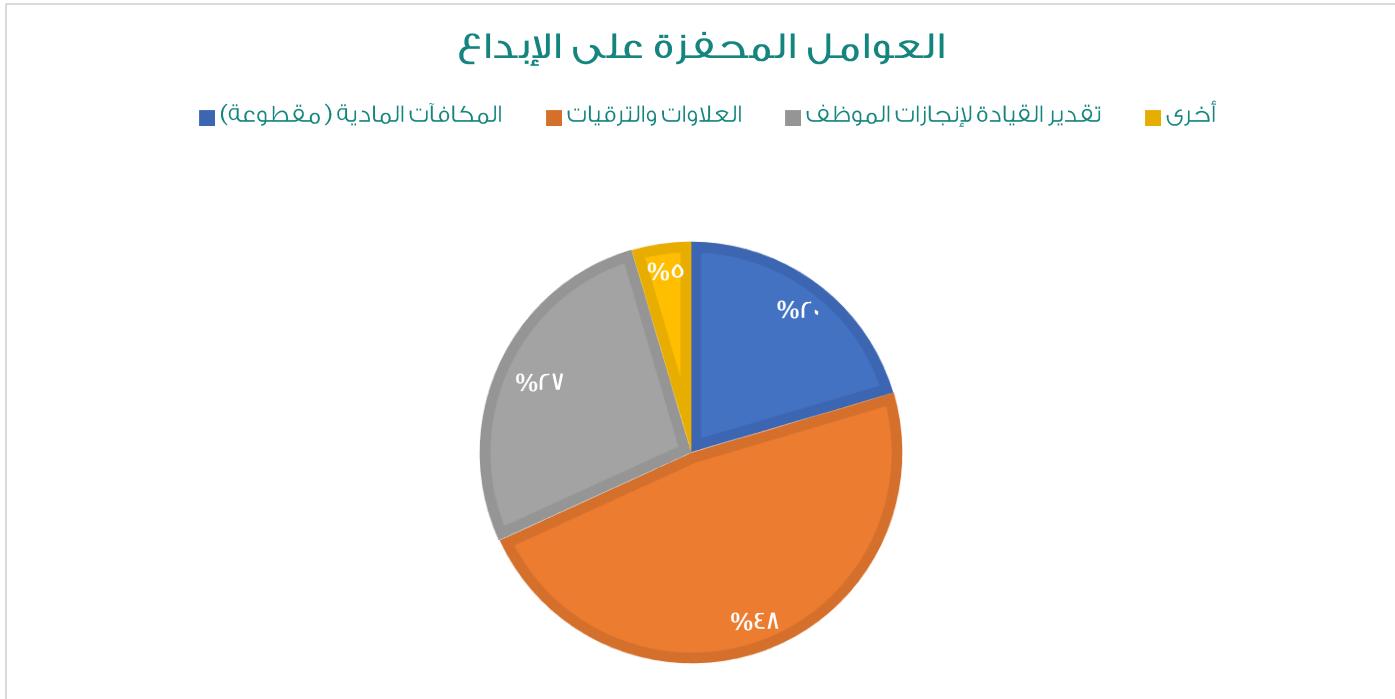
**متوسط التقييم =** نقط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.

**الانحراف المعياري =** (متوسط التقييم للسؤال الواحد - 5)² / متوسط التقييم.

**نسبة الرضا للسؤال =** متوسط التقييم للسؤال الواحد / 5

**نسبة الرضا =** متوسط التقييم / 5

- تحليل نتائج العوامل المحفزة على الإبداع في بيئة العمل:



الشكل (8)

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 (20%) من الموظفين يرون المكافآت المادية الشهرية من أهم عوامل التحفيز والإبداع. كما أن (48%) من الموظفين يرون أن العلاوات والترقيات من أهم العوامل المحفزة للإبداع وهذا الأمر قد يكون مؤشر ممتاز على رغبة هؤلاء بالاستمرار والاستقرار في الجمعية من حيث نظرتهم للترقيات والعلاوات. وقد تبين أن (27%) 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 مكلفاً مادياً إلا أن أهميته عالية لدى الموظف. 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:

1. عدم توفر أجهزة مكتبية.

2. كثرة الاجتماعات.

3. الانقطاع المستمر للأنترنت.

4. عدم وضوح المهام والصلاحيات.

5. تأخير صرف طلبات الشراء.

### - إيجابيات إدارة الجمعية والتي تسهل من أداء العمل:

1. التطوير المستمر والتمكين للموظفين.

2. سرعة اتخاذ القرار.

3. إشراك الموظفين في القرارات.

4. قرب الإدارة التنفيذية من الموظفين.

5. تعاون الإدارة وتقبلهم لوجهات النظر.

6. تعاون الوحدات فيما بينها.

7. إشراك جميع الموظفين في كتابة الخطة.



## ❖ قياس رضا مستفيدي الجمعية:

### • أهداف الدراسة

تميز الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام رفاق بأنّ 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 استبيان ليقيس رضا مستفيدي الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (406) مستفيد. ويمكن تلخيص محاور دراسة رضا المستفيدين في النقاط التالية:

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



## • استبيانات قياس رضا مستفيدي الجمعية:

العنصر					٥
درجة الرضا					
١	٢	٣	٤	٥	
المعلومات الشخصية					
<p>الاسم (اختياري): .1</p> <hr/>					
الرضا عن الجمعية بشكل عام					
<p>نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة): .2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> الكفالة المالية</li> <li><input type="checkbox"/> تأثيث منزل</li> <li><input type="checkbox"/> تسديد إيجار</li> <li><input type="checkbox"/> تسديد فواتير الكهرباء</li> <li><input type="checkbox"/> الاسكان التنموي</li> <li><input type="checkbox"/> التأمين الطبي</li> <li><input type="checkbox"/> شراء أجهزة كهربائية</li> <li><input type="checkbox"/> غير ذلك....</li> </ul>					



<input type="radio"/>	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	.3				
<input type="radio"/>	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	.4				
<input type="radio"/>	رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	.5				
<input type="radio"/>	تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	.6				
<input type="radio"/>	الملحوظات والمقترنات:	.7				

الجدول (3): استبانة قياس رضا مستفيدي الجمعية

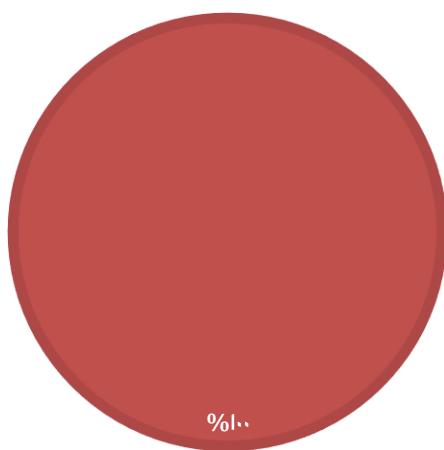


## • الخصائص الديموغرافية للمستفيدين:

تبين الأشكال التالية (9-10) الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح جنس المستفيد ونوع الخدمة المقدمة. يتضح من الخصائص الديموغرافية أن (100%) من المستفيدين هم من الإناث وذلك بسبب من يجذب في الاستبانة هي أم اليتيم وفي الأصل يوجد نسبة من الذكور والإناث، أيضاً للاحظ أكثر الخدمات المقدمة تجاه المستفيدين هي من نوع الكفالة المالية وتشكل نسبة (42%) من إجمالي الخدمات المقدمة، تليها شراء الأجهزة الكهربائية وتشكل نسبة (17%)، وتليها التأمين الطبي وتشكل نسبة (15%)، والثلاث معاً يشكلان أعلى النسب في الخدمات المقدمة فيمكن أن نقول بأنها من أهم الخدمات المقدمة من الجمعية.

**جنس المستفيد**

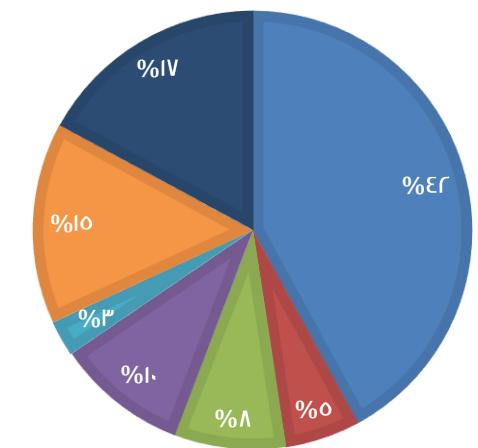
انثى ■ ذكر



الشكل (9)

**نوع الخدمة المقدمة**

الخدمة	نسبة (%)
تأثيث منزل	١٧%
تسديد فواتير الكهرباء	٣%
الاسكان التنموي	٤٢%
التأمين الطبي	١٥%
شراء أجهزة كهربائية	٨%



الشكل (10)



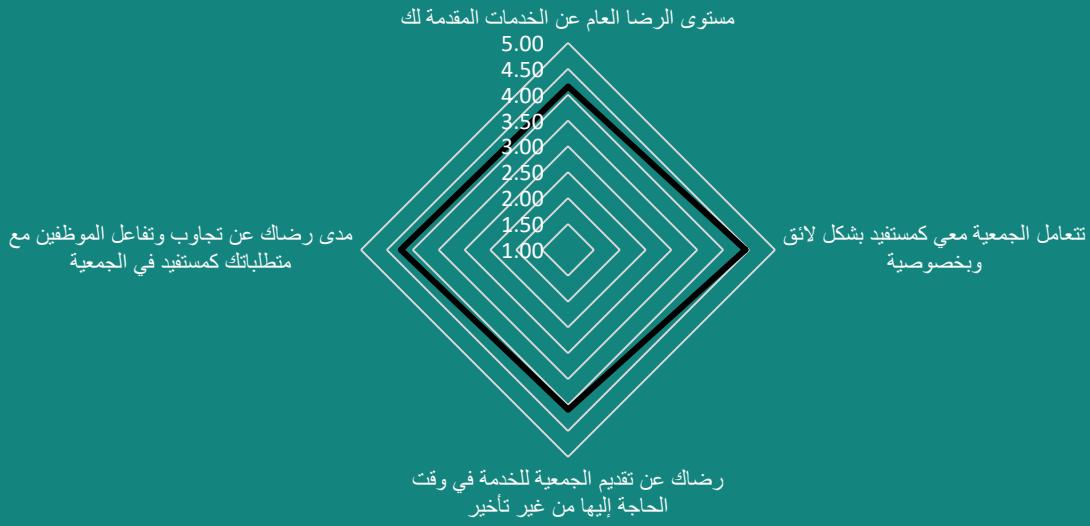
• تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن الرضا العام للجمعية:

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	متوسط التقييم	نقط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا					العبارة	ر	
					1	2	3	4	5			
%83	0,14	4,16	1688	406	43	17	44	31	271	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة	1	
%85	0,14	4,23	1718	406	42	16	30	36	282	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	2	
%82	0,14	4,09	1661	406	43	22	44	43	254	رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	3	
%89	0,13	4,43	1797	406	33	13	21	20	319	تعامل الجمعية معك كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	4	
<b>%85</b>		<b>4,23</b>			<b>التقييم الكلي</b>							

الجدول (4): تحليل بيانات المستفيدين



## متوسط نسبة الرضا لدى المستفيدين



الشكل (11): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى المستفيدين

في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقط الفقرة ومتوسط التقييم والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الموظفين في الجدول (2).

عدد الاستجابات = مجموع ممن اجروا على السؤال.

نقط الفقرة = (نقط الفقرة رقم 5 × 5) + (نقط الفقرة رقم 4 × 4) + (نقط الفقرة رقم 3 × 3) + (نقط الفقرة رقم 2 × 2) + (نقط الفقرة رقم 1 × 1).

متوسط التقييم = نقط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.

الانحراف المعياري = (متوسط التقييم للسؤال الواحد - 5)<sup>2</sup> / متوسط التقييم.

نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد / 5

نسبة الرضا = متوسط التقييم / 5



## ❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

### • اولاً: الملاحظات المتكررة

النوع	الملاحظة	رقم
17	الإسكان التنموي	1
4	توفير أجهزة كهربائية	2
4	تسديد فواتير الكهرباء	3
4	التأمين الطبي	4
3	التاخير في بعض الإجراءات	5
2	قلة محلات في منافذ	6
2	توفير مواصلات	7
2	توفير أثاث	8

### • ثانياً: الأفكار المقترحة

1. توفير نادي للأمهات.
2. توفير رقم تواصل خاص بالأمهات لمناقشة أبرز المشاكل وحلها.
3. توفير محلات أكثر في منافذ.
4. شمول الأم في الكفالة.



## ❖ قياس رضا متبوعي الجمعية:

### • أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون المتبوعون هم المحرك الرئيسي لديمومة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتنااسب طردياً مع مقدار الدعم المقدم من المتبوعون واستمرارهم، وقامت الإدارة بعمل استبيان ليقيس رضا متبوعين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (316) متبوع. ومن هذا المنطلق فقياس 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. مدى الرضا عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات.
2. الرضا عن تعامل منسوبي الجمعية وسهولة التواصل معهم.
3. الرضا عن شفافية الجمعية في برامجها وتقاريرها.
4. الرغبة في الاستمرار في دعم الجمعية.



## • استبيانات قياس رضا مtribعي الجمعية:

١-راضٍ جداً ٢-راضٍ ٣-محايد ٤-غير راضٍ ٥-غير راضٍ إطلاقاً	العنصر	٥
<b>درجة الرضا</b>		
١    ٢    ٣    ٤    ٥		
<b>المعلومات الشخصية</b>		
<b>الاسم (اختياري):</b>	.٨	
<b>الرضا عن الجمعية بشكل عام</b>		
<b>نوع التبرع:</b>	.٩	
<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....		
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>راضٍ تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات</b>	١٠
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>طريقة تعامل منسوبي الجمعية معه كداعم لائقه جداً</b>	١١



<input type="radio"/>	12	تتمتع الجمعية بشغافية في مشاريعها وتقاريرها				
<input type="radio"/>	13	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة				
<input type="radio"/>	14	الملحوظات والمقترنات: .....				

الجدول (5): استبيانة قياس رضا المتبوعين

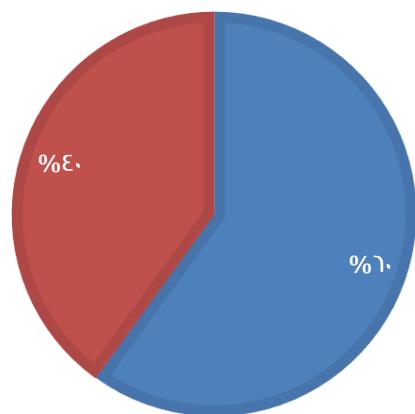


## • الخصائص الديموغرافية للمتبرعين:

تبين الأشكال التالية (12-13) الخصائص الديموغرافية للمتبرعين والتي توضح جنس المتبرع ونوع التبرع. يتضح من الخصائص الديموغرافية في الشكل (12) أن (60%) من الذكور و (40%) من الإناث. وايضاً يتضح في الشكل (13) نوع التبرع أن (80%) من البرامج المدعومة هي للفالات وتشكل النسبة الأكبر من إجمالي البرامج المدعومة. وترجعت النسبة في المشاريع الموسمية المدعومة حيث كانت السنة الماضية تشكل نسبة (19%) وحالياً تشكل نسبة (5%).

**جنس المتبرع**

انثى ■ ذكر



الشكل (12)

**نوع التبرع**

الففالات مثل: كفالة أرملة - كفالة أرملة -  
كفالة تشاركية

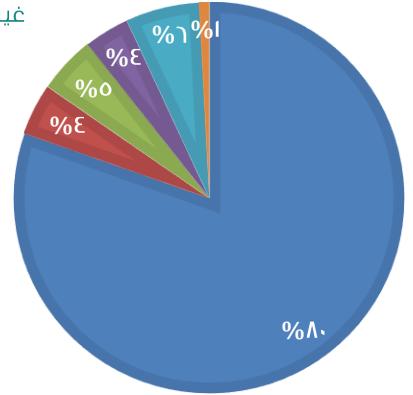
الأوقاف

المشاريع الموسمية مثل: حسوة الشتاء - حسوة العيد - سلال غذائية.. الخ

زكاة

تبرع عام

غير ذلك



الشكل (13)

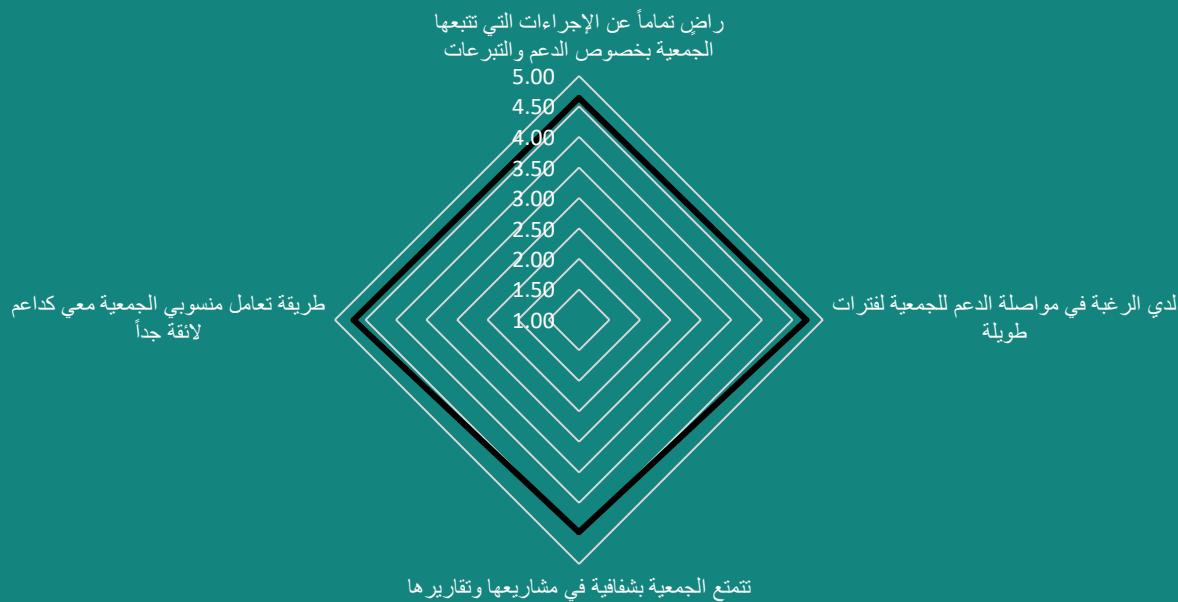


• تحليل النتائج لرضا المتربيين عن الرضا العام للجمعية:

نسبة الرضا	الأنحراف المعياري	متوسط التقييم	نقاط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا					العبارة	ر
					1	2	3	4	5		
93%	0.03	4.64	1465	316	6	9	18	28	255	راضٍ تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات	1
94%	0.03	4.69	1483	316	5	8	9	35	259	طريقة تعامل منسوبى الجمعية معى كداعم لائقه جداً	2
90%	0.03	4.48	1416	316	10	10	30	34	232	تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها	3
95%	0.03	4.73	1494	316	9	2	11	22	272	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة	4
<b>93%</b>		<b>4.63</b>			<b>التقييم الكلي</b>						

الجدول (6): تحليل بيانات المتربيين

## متوسط نسبة الرضا لدى المترعدين



الشكل (14): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى المترعدين

في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج عدد الاستجابات ونقط الفقرة ومتوسط التقييم والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الموظفين في الجدول (2).

**عدد الاستجابات = مجموع من اجابوا على السؤال.**

**نقط الفقرة = (نقط الفقرة رقم 5 × 5) + (نقط الفقرة رقم 4 × 4) + (نقط الفقرة رقم 3 × 3) + (نقط الفقرة رقم 2 × 2) + (نقط الفقرة رقم 1 × 1).**

**متوسط التقييم = نقط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.**

**الأنحراف المعياري = (متوسط التقييم للسؤال الواحد - 5)² / متوسط التقييم.**

**نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد / 5**

**نسبة الرضا = متوسط التقييم / 5**



❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

• أولاً: الملاحظات المتكررة

النوع	الملاحظة	رقم
11	عدم إبلاغ الكفلاء بنتائج شهرية	1

• ثانياً: الأفكار المقترحة

1. تنسيق مقابلة للمكفول والجلوس معه.
2. التواصل مع اليتيم عبر الرسائل لمعرفة احتياجاته أكثر.
3. وضع كفالبة واحدة بمجموعة كفلاء لتاح الفرصة للجميع.



## ❖ الخاتمة والتوصيات:

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 للموظفين بشكل عام عن أداء الجمعية من خلال الاستبانة التي أجابوا عنها بـ(82%) حيث تنازلت عن السنة الماضية (3%). يليهم نسبة الرضا للمستفيدين التي قدرت بـ(85%) حيث تنازلت عن السنة الماضية (2%). وأخيراً وهي النسبة الأعلى وكانت نسبة رضا المترععين عن أداء الجمعية بـ(93%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية بمقدار (7%). وحيث أن متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة (87%) ارتفع بمقدار (1%) عن السنة الماضية.

نسبة الرضا	الفئة المستهدفة
%82	الموظفين
%85	المستفيدين
%93	المترععين
%87	متوسط رضا أصحاب العلاقة

من منطلق رؤية الجمعية التي تهدف إلى الريادة في تقديم الرعاية والتنمية المتميزة لليتيم وأسرته، فيجب على الجمعية العمل على تحسين مستوى رضا المستفيد العام عن الخدمات المقدمة له الذي تم قياسه بنسبة (83%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية بنسبة (1%) ويجب علينا تحسينها أكثر وأكثر في السنوات القادمة.



## **النوصيات**

### **• دراسة قياس رضا الموظفين**

- 1- تحسين برنامج رايد الالكتروني ليواهم احتياجات العمل داخل الجمعية
- 2- توضيح المهام ونطاق العمل للموظفين بشكل أكبر
- 3- تحسين الشعور بالأمان الوظيفي لدى الموظفين
- 4- إيجاد آلية للتعامل مع شكاوى الموظفين وتعديدها عليهم
- 5- تحسين الأجر والمتزايا المالية للعاملين
- 6- توضيح وتحسين منهجية التقييم

### **• دراسة قياس رضا المستفيدين**

- 1- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد
- 2- تقليل مدة إجراءات الحصول على الخدمة قدر المستطاع
- 3- الاجتهاد في توفير المسakens للمستفيدين سواء عبر برامج الإسكان التنموي او عن طريق الجمعية نفسها

### **• دراسة قياس رضا المتبوعين**

- 1- رفع مستوى الشفافية مع المتبوعين قدر المستطاع
- 2- تزويد المتبوعين بتقارير أوجه صرف التبرع



