

دراسة قياس  
رضا أصحاب العلاقة  
لعام (2022)  
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 موظفي الجمعية	9
قياس رضا مستخدمي الجمعية	20
قياس رضا متبرعي الجمعية	27
الخاتمة والتوصيات	34

## 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 ویتيمه، 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 والیتيمات 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 الخماسي	أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاستبانة، 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 موظفون ومتبرعون ومستفيدون ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

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

## ❖ أهداف الدراسة:

- قياس مستوى الرضا لدى موظفي 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 مستخدمي الجمعية والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.





– ابتدأت أعمال هذا المشروع بإعداد الاستبيانات بالاستفادة من الدراسة السابقة التي أعدها المهندس عبدالله سليمان الحمدي وتم إعداد الاستبانة 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 لقيس 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 الايجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة، وفق الاستبانة المعدة لذلك.



- استبانات قياس رضا موظفي الجمعية:

م						العنصر
1-راض جداً 2-راض 3-محايد 4-غير راض 5-غير راض إطلاقاً						
درجة الرضا						
1	2	3	4	5		
أولاً: المعلومات الشخصية						
1. الاسم (اختياري):						
2. الجنس:						
<input type="radio"/> ذكر <input type="radio"/> أنثى						
3. الفئة العمرية:						
<input type="radio"/> أقل من 25 عام <input type="radio"/> من 25 عام إلى 30 عام <input type="radio"/> من 31 عام إلى 35 عام <input type="radio"/> 36 عام فأكثر						
4. سنوات الخدمة في الجمعية:						
<input type="radio"/> سنتين فأقل <input type="radio"/> من 2 إلى 5 سنوات <input type="radio"/> أكثر من 5 سنوات						
5. المؤهل العلمي:						
<input type="radio"/> ثانوي <input type="radio"/> دبلوم <input type="radio"/> بكالوريوس						
6. القسم الإداري:						
<input type="radio"/> قسم الشؤون المالية والإدارية						

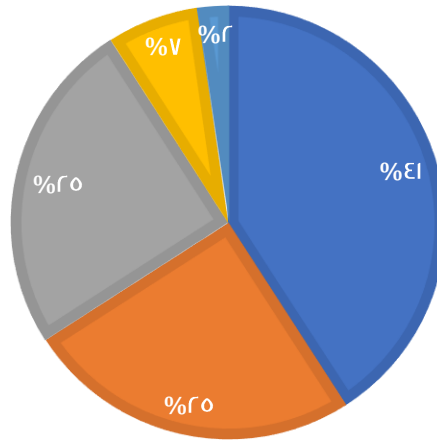
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ قسم الاتصال المؤسسي</li> <li>○ قسم البرامج</li> <li>○ وحدة التطوير المؤسسي</li> <li>○ وحدة التطوع</li> </ul>					
ثانياً : قياس مستوى الرضا لدى الموظف على الأداء المؤسسي للجمعية					
○	○	○	○	○	7. راضي تماماً عن بيئة العمل في الجمعية
○	○	○	○	○	8. راضي تماماً عن القرارات الصادرة من الإدارة
○	○	○	○	○	9. راضي تماماً عن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات
○	○	○	○	○	10. راضي تماماً عن تدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر
○	○	○	○	○	11. راضي تماماً عن البرامج الإلكترونية (رافد) الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها
○	○	○	○	○	12. راضي تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية
○	○	○	○	○	13. راضي تماماً عن وضوح مهام الوظيفية وغير متداخلة
○	○	○	○	○	14. راضي تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية
○	○	○	○	○	15. راضي تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين
○	○	○	○	○	16. راضي تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية
○	○	○	○	○	17. راضي تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء
○	○	○	○	○	18. راضي تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى ت المكاتب – الأجهزة – دورات المياه ....)
○	○	○	○	○	19. راضي تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها

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





## القسم الإداري



## الشكل (6)

- تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية:

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

م	العبرة	5	4	3	2	1	الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
6	راضٍ تماماً عن تطبيق نظام ساعات العمل المرن في الجمعية	36	6	1	1	0	44	209	4.75	0.18	%95
7	راضٍ تماماً عن وضوح مهام الوظيفية وغير متداخلة	16	13	9	3	3	44	168	3.82	0.22	%76
8	راضٍ تماماً عن الأمان الوظيفي في الجمعية	16	7	13	2	6	44	157	3.57	0.24	%71
9	راضٍ تماماً عن آلية ووضوح التعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين	17	14	6	6	1	44	172	3.91	0.21	%78
10	راضٍ تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية	16	9	9	7	3	44	160	3.64	0.23	%73
11	راضٍ تماماً عن وضوح منهجية التقييم العادل للأداء	15	9	11	3	6	44	156	3.55	0.24	%71
12	راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها ( حالة المبنى - المكاتب - الأجهزة - دورات المياه .... )	22	12	8	2	0	44	186	4.23	0.20	%85
13	راضٍ تماماً عن مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها	25	9	7	3	0	44	188	4.27	0.20	%85



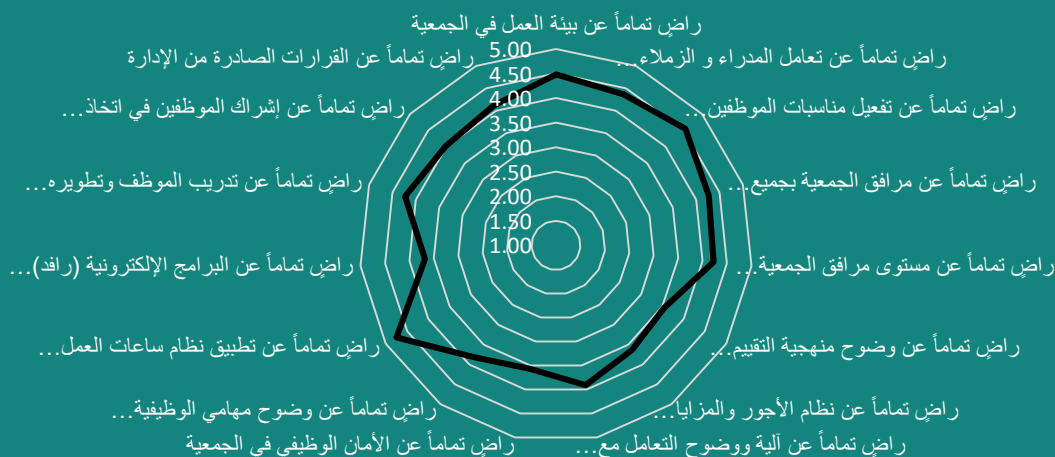
م	العبرة	5	4	3	2	1	الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم	الأنحراف المعياري	نسبة الرضا
14	راضٍ تماماً عن تفعيل مناسبات الموظفين الاجتماعية؛ مثلاً (رحلات الموظفين - التهنئة والتبريكات - الاحتفال بالموظفين الجدد - توديع الموظفين)	31	7	5	1	0	44	200	4.55	0.18	%91
15	راضٍ تماماً عن تعامل المدراء و الزملاء معي في العمل	28	7	7	1	1	44	192	4.36	0.19	%87
التقييم الكلي									4.08		%82

الجدول (2): تحليل بيانات الموظفين





## متوسط نسبة الرضا لدى الموظفين



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

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

عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال.

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

متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.

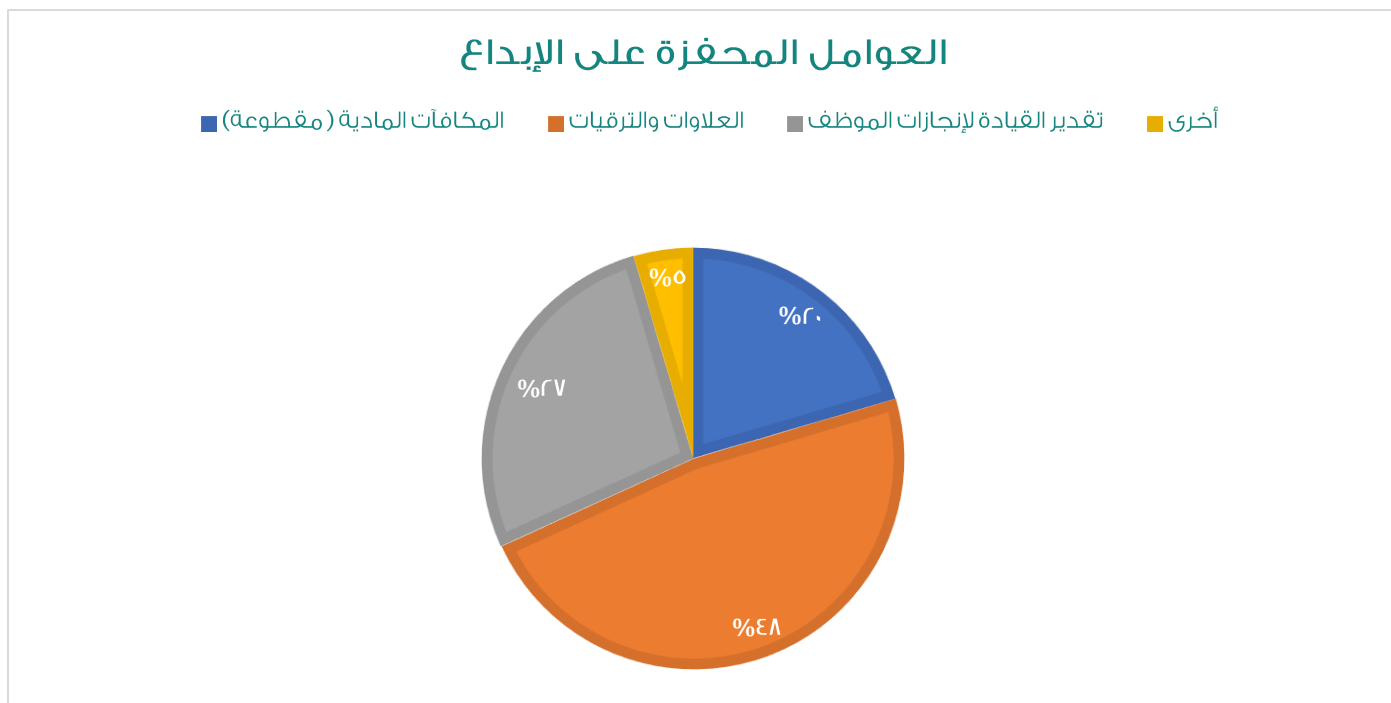
الأشرف المعيارى = (متوسط التقييم للسؤال الواحد - 5) / متوسط التقييم.

نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد/5

نسبة الرضا = متوسط التقييم / 5



- تحليل نتائج العوامل المحفزة على الأبداع 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.



## ❖ قياس رضا مستخدمي الجمعية:

- أهداف الدراسة

تتميز الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام رفاق بأن مستخدميها من مختلف الأعمار من الأيتام وأمهاتهم بالإضافة إلى الأرامل، وهذا يصنع تحدي للجمعية ألا وهو رفع مستوى الرضا لمستخدميها مع اختلاف أعمارهم، ومن هذا المنطلق أتت هذه الدراسة لقياس مستوى رضا المستخدمين مع مراعاة اختلاف الاحتياجات والرغبات، وقامت الإدارة بعمل استبيان لقياس رضا مستخدمي الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (406) مستفيد. ويمكن تلخيص محاور دراسة رضا المستخدمين 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. تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية.



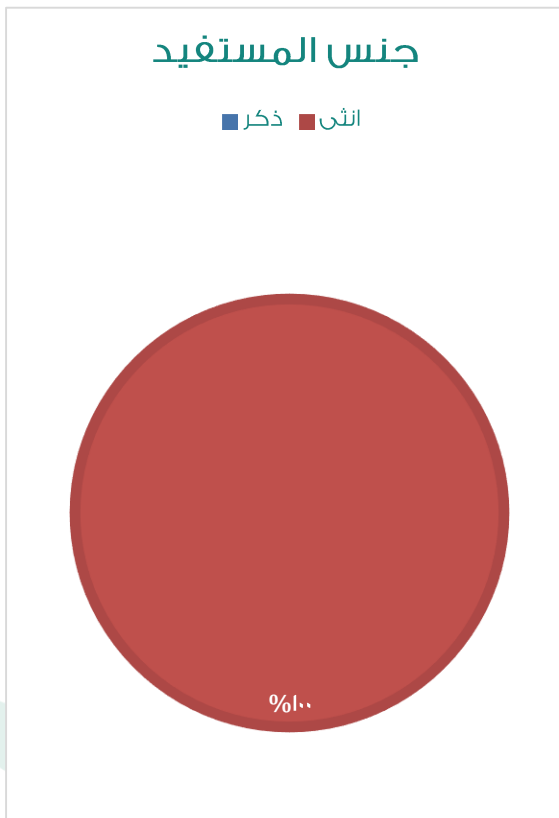
- استبانات قياس رضا مستخدمي الجمعية:

م						العنصر				
1-راض جداً 2-راض 3-محايد 4-غير راض 5-غير راض إطلاقاً										
درجة الرضا										
1	2	3	4	5						
المعلومات الشخصية										
1.						الاسم (اختياري): .....				
الرضا عن الجمعية بشكل عام										
2.						نوع الخدمة التي قدمت لك (يمكن اختيار أكثر من خدمة): <input type="checkbox"/> الكفالة المالية <input type="checkbox"/> تأثيث منزل <input type="checkbox"/> تسديد إيجار <input type="checkbox"/> تسديد فواتير الكهرباء <input type="checkbox"/> الاسكان التنموي <input type="checkbox"/> التأمين الطبي <input type="checkbox"/> شراء أجهزة كهربائية <input type="checkbox"/> غير ذلك...				

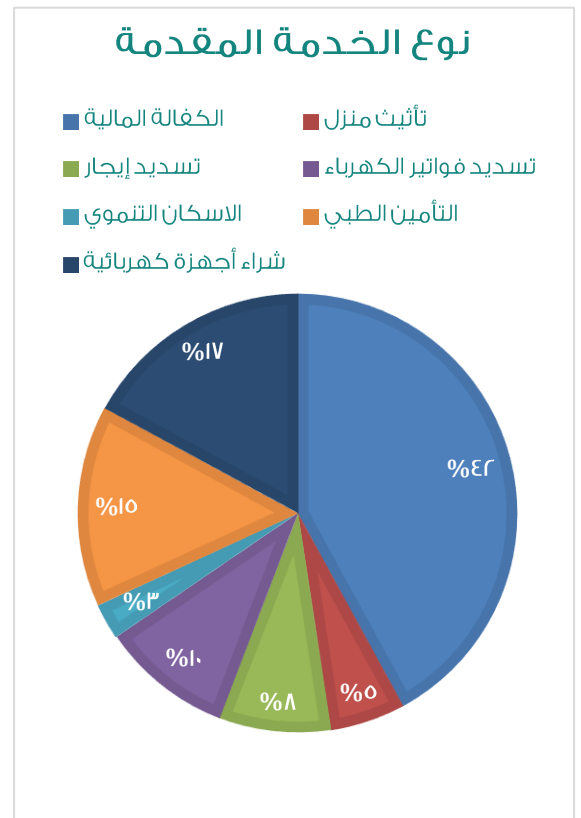


- الخصائص الديموغرافية للمستخدمين:

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 يجب في الاستبانة هي أم اليتيم وفي الأصل يوجد نسبة من الذكور والإناث، أيضاً نلاحظ 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.



### الشكل (9)



الشكل (10)

- تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن الرضا العام للجمعية:

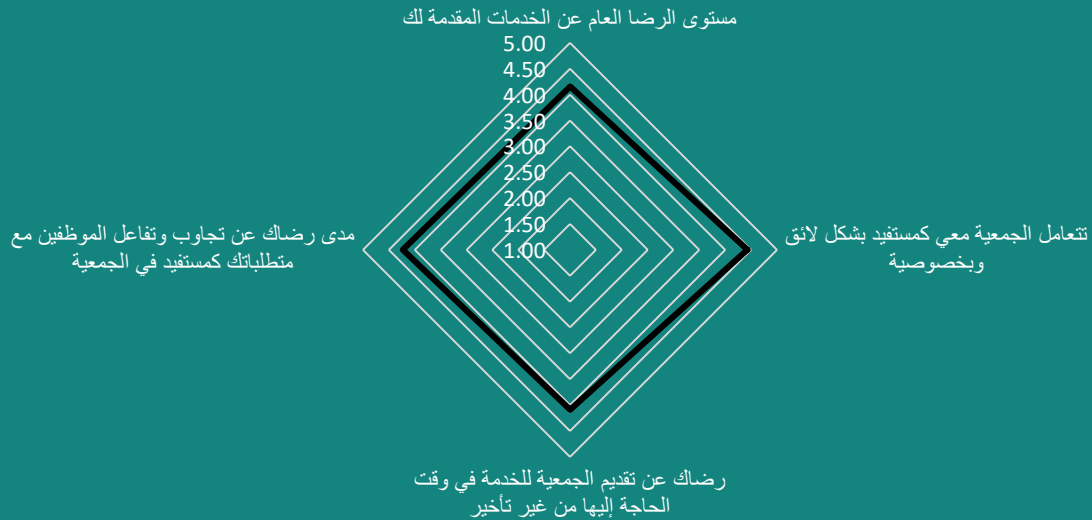
تحليل بيانات المستفيدين											
م	العبارة	درجة الرضا					الاستجابات	نقاط الفقرة	متوسط التقييم م	الأنحراف المعياري	نسبة الرضا
		1	2	3	4	5					
1	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	271	31	44	17	43	406	1688	4,16	0,14	%83
2	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	282	36	30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

#### 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 ونقاط الفقرة ومتوسط التقييم والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال والتقييم الكلي في تحليل بيانات الموظفين في الجدول (2).

عدد الاستجابات = مجموع ممن اجابوا على السؤال.

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

متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.

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

نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد/5

نسبة الرضا = متوسط التقييم / 5

## ❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

- أولاً: الملاحظات المتكررة

الترار	الملاحظة	م
17	الإسكان الترموي	1
4	توفر أجهزة كهربائية	2
4	تسديد فواتير الكهرباء	3
4	التأمين الطبي	4
3	التأخر في بعض الإجراءات	5
2	قلة المحلات في منافذ	6
2	توفر مواصلات	7
2	توفر أثاث	8

## ● ثانياً: الأفكار المقترحة

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

## ❖ قياس رضا متبرعي الجمعية:

## • أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون المتبرعون هم المحرك الرئيسي لديمومة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتناسب طرديا مع مقدار الدعم المقدم من المتبرعون واستمرارهم، وقامت الإدارة بعمل استبيان ليقيس رضا متبرعين الجمعية وتم نشره ثم الإجابة عليه من قبل (316) 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 وهى 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.



- استبانات قياس رضا متبرعي الجمعية:

<div> 1-راض جداً  2-راض  3-محايد  4-غير راض  5-غير راض إطلاقاً </div>					العنصر					م
درجة الرضا										
1	2	3	4	5						
المعلومات الشخصية										
8. الاسم (اختياري):										
الرضا عن الجمعية بشكل عام										
9. 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....										
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10. راضٍ تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	11. طريقة تعامل منسوبي الجمعية معي كداعم لائحة جداً					



تبيين 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 الاناث. وايضاً يتضح في الشكل (13) نوع التبرع أن (80%) من البرامج المدعومة هي للكفالات وتشكل النسبة الأكبر من إجمالي البرامج المدعومة. وتراجعت النسبة في المشاريع الموسمية المدعومة حيث كانت السنة الماضية تشكل نسبة (19%) وحالياً تشكل نسبة (5%).



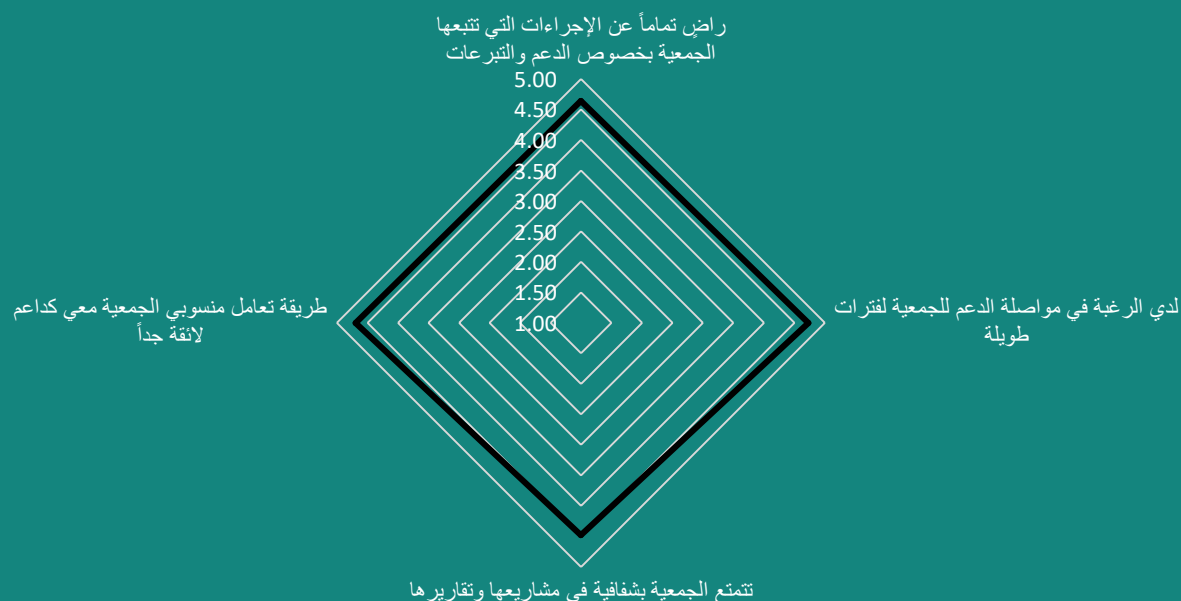
- تحليل النتائج لرضا المتبرعين عن الرضا العام للجمعية:

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

### الجدول (6): تحليل بيانات المتبرعين



## متوسط نسبة الرضا لدى المتبرعين



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

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

عدد الاستحيات = مجموع ممن احبوا على السؤال.

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

متوسط التقييم = نقاط الفقرة / مجموع عدد الاستجابات.

الأَنحراف المعياري = (متوسط التقييم للسؤال الواحد - 5) / متوسط التقييم.

نسبة الرضا للسؤال = متوسط التقييم للسؤال الواحد/5

نسبة الرضا = متوسط التقسيم / 5





## ❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

• أولاً: الملاحظات المتكررة

م	الملاحظة	التكرار
1	عدم إبلاغ الكفلاء بتقارير شهرية	11

## ● ثانياً: الأفكار المقترحة

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



## ❖ الخاتمة والتوصيات:

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 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 المتبرعين عن أداء الجمعية بـ (93%) حيث ارتفعت عن السنة الماضية بمقدار (7%). وحيث ان متوسط نسبة رضا أصحاب العلاقة (87%) ارتفع بمقدار (1%) عن السنة الماضية.

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

من منطلق رؤية الجمعية التي تهدف إلى الريادة في تقديم الرعاية والتنمية المتميزة لليتم 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.

## التوصيات

### • دراسة قياس رضا الموظفين

- 1- تحسين برنامج رافد الالكتروني ليوائم 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 وتعميمها عليهم
- 5- تحسين الأجور والمزايا المالية للعاملين
- 6- توضيح وتحسين منهجية التقييم

### • دراسة قياس رضا المستفيدين

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

### • دراسة قياس رضا المتبرعين

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



