



(تقرير متابعة الاستفسارات والمقترحات والشكاوي

□ ومدى الرضا)

□ للجمعية الخيرية بمحافظة رماح

-
-
-
-

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا العام عن أداء الجمعية في السنة الأولى من استراتيجية 2023-2025 ولتحقيق الغاية من الدراسة تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات المطلوبة، إذ تم دراسة الشكاوي والاقتراحات والاستفسارات لقياس رضا أصحاب العلاقة للجمعية، و لقياس رضا المستفيدين من الجمعية، ولقياس رضا العاملين بالجمعية، وقد تم نشر الاستبيان الكترونيا على موقع الجمعية الالكتروني وقد استجاب لاستبانة اصحاب العلاقة (33مشاركا، كما استجاب لاستبانة المستفيدين (224) مستفيدا، كذلك استجاب لاستبانة العاملين (4 موظفين ، وهناك 10 استفسارات ، و20 شكوى. وبعد استلام الردود وتدقيقها تبين أن جميع الاستبانات صالحة للتحليل، وقد تم إدخال بيانات الاستبانات إلى الحاسوب، حيث أجريت عليها الاختبارات الإحصائية وأظهرت نتائج الدراسة وفق المتوسطات الحسابية رضا عام لدى أصحاب العلاقة للجمعية بنسبة 83٪ ورضا عام لدى المستفيدين من الجمعية بنسبة 67٪، رضا عام لدى العاملين بالجمعية بنسبة 70 ، ورددور على الشكاوي والاستفسارات بشكل سريع بنسبة 83٪ وذلك من خلال ردود العينات المستجيبة الممثلة مجتمعات دارة الجمعية المستهدفة، وقد ظهر مدى تحسن ملامسة الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لاحتياجات المستفيدين، ومدى التقدم في تحقيق المخرجات والنتائج المحددة.

وقد قدم بعض من أفراد من العينة المستجيبة الممثلة مجتمع الدراسة مجموعة من المقترحات والتوصيات التي من شأنها مساعدة الجمعية في التركيز على احتياجات مجتمعية إضافية مستقبلا، وتوسيع وتحسين خدماتها وبرامجها بما يتوافق مع رسالتها ورؤيتها الاستراتيجية.

الفصل الثاني

تحليل ونتائج دراسة رضا اصحاب العلاقة للجمعية

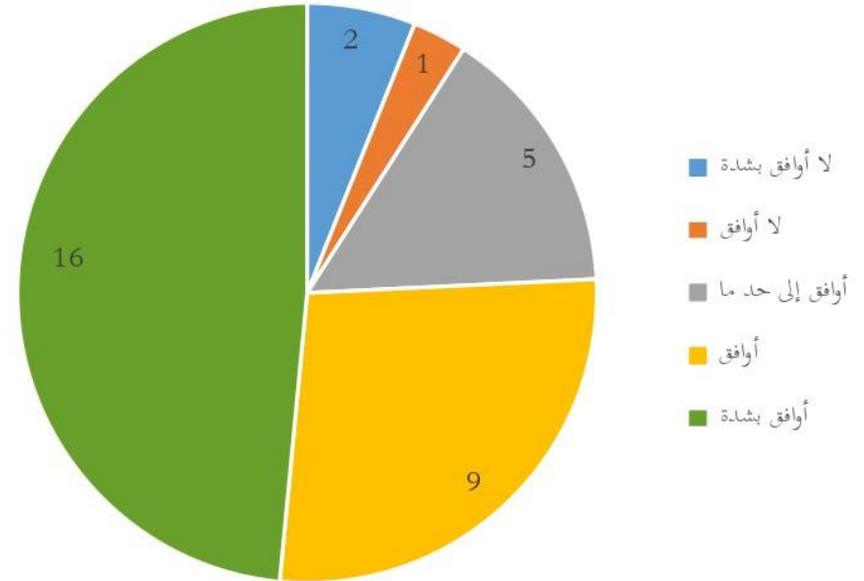
يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا اصحاب العلاقة للجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (33) ردا من مجتمع الدراسة، وقد جاءت توزيعات فئات عينة الدراسة على النحو التالي:

عدد الردود	فئة العينة
4	جهة حكومية
17	متبرع
2	شريك أو مورد
10	متطوع
33	المجموع

تحليل ونتائج سؤال:

رسالة وغايات الجمعية محددة وواضحة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (76%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (4.091) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.201) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (رسالة وغايات الجمعية محددة وواضحة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.

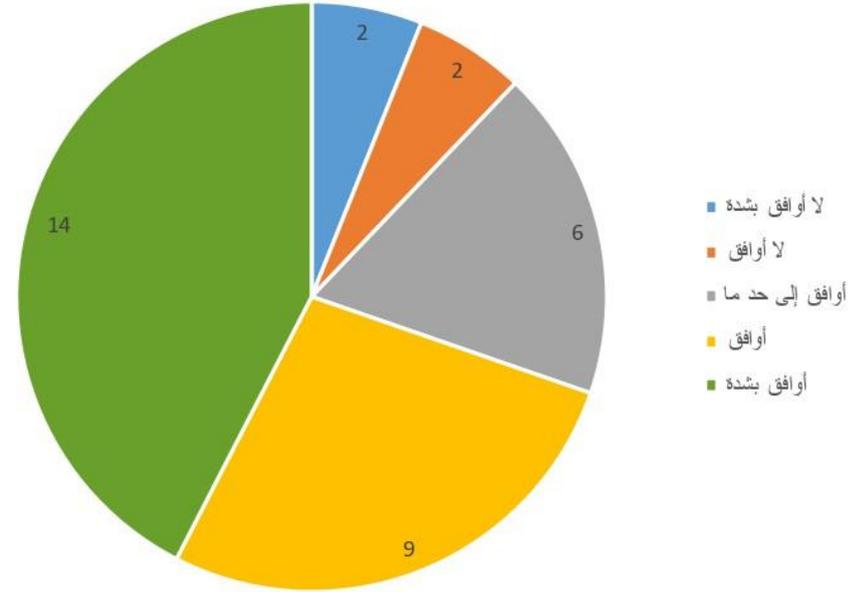


درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
أوافق بشدة	0.201	4.091

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها المحددة

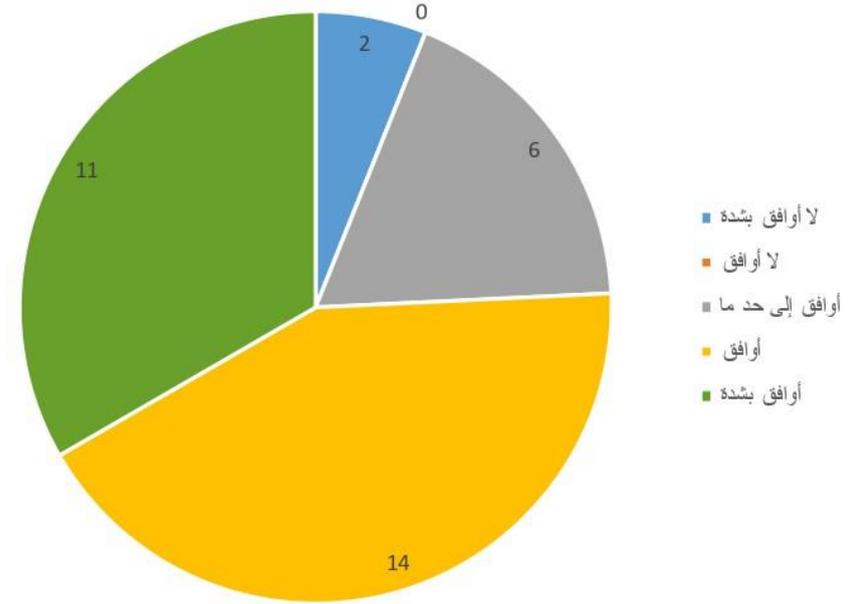
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (70%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (4.091) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.201) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة كبيرة	0.201	4.091

تحليل ونتائج سؤال: خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين

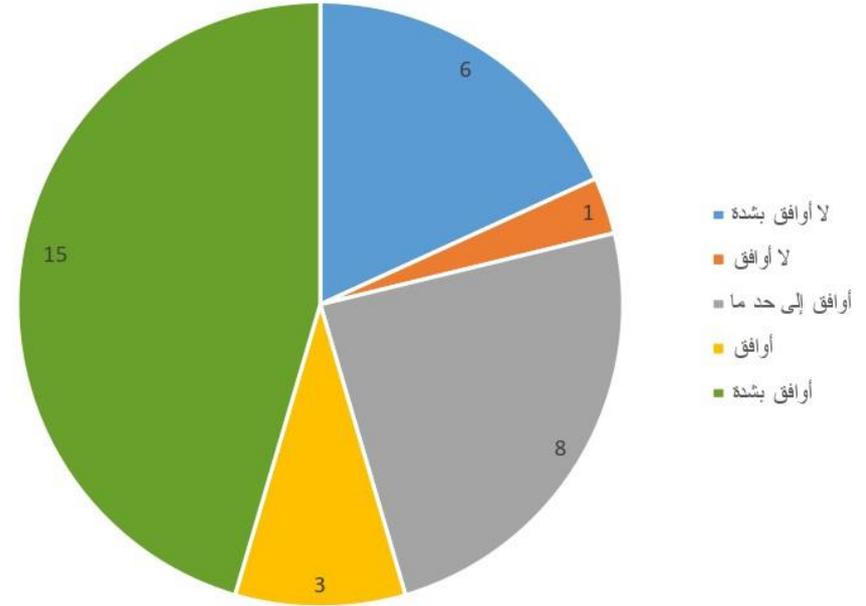
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (76%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.970) وقيمه تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.182) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة كبيرة	0.182	3.970

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تقوم باطلاعكم على انجازاتها دوريا

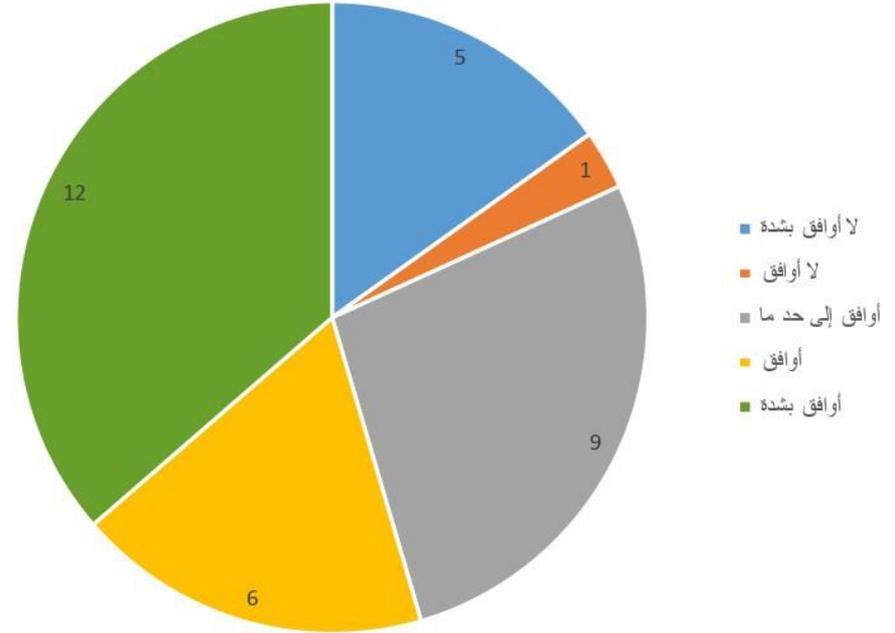
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (76%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.610) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.268) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تقوم باطلاعكم على انجازاتها دوريا) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.610	0.268	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لملاحظاتكم ومقترحاتكم

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (55%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.576) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.246) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تستجيب لملاحظات ومقترحات أصحاب العلاقة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة كبيرة	0.246	3.576

اجابات السؤال المفتوح في دراسة رضا أصحاب العلاقة بالجمعية : «نرجو تزويدنا بمقترحاتكم لتطوير أدائنا»

فيما يلي أهم الموضوعات ذات العلاقة برسالة الجمعية التي ركز عليها المستجيبين من أفراد عينة الدراسة:

1. تغيير الجمعية العمومية ومجلس الادارة
2. الوصول للناس وسهولة تسجيل المستحقين بعد التأكد من حاجتهم
3. تسهيل عملية التبرع بالدواء
4. لم نسمع عن برنامج حقيقي من جهود الجمعيه في تحويل الفقير إلى مكتفي
5. نلاحظ توقف الإستثمارات الجديدة
6. جزاكم الله خيرا

الفصل الثالث

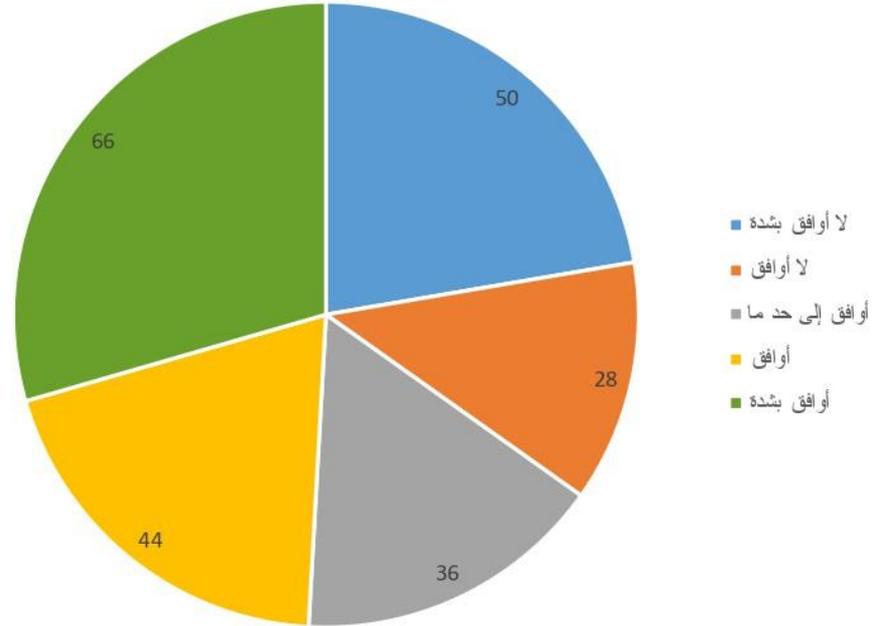
تحليل ونتائج دراسة دراسة رضا المستخدمين من الجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا المستخدمين من الجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (224) ردا من مجتمع الدراسة.

تحليل ونتائج سؤال:

خدمات الجمعية تلي احتياجاتك المعيشية الأساسية

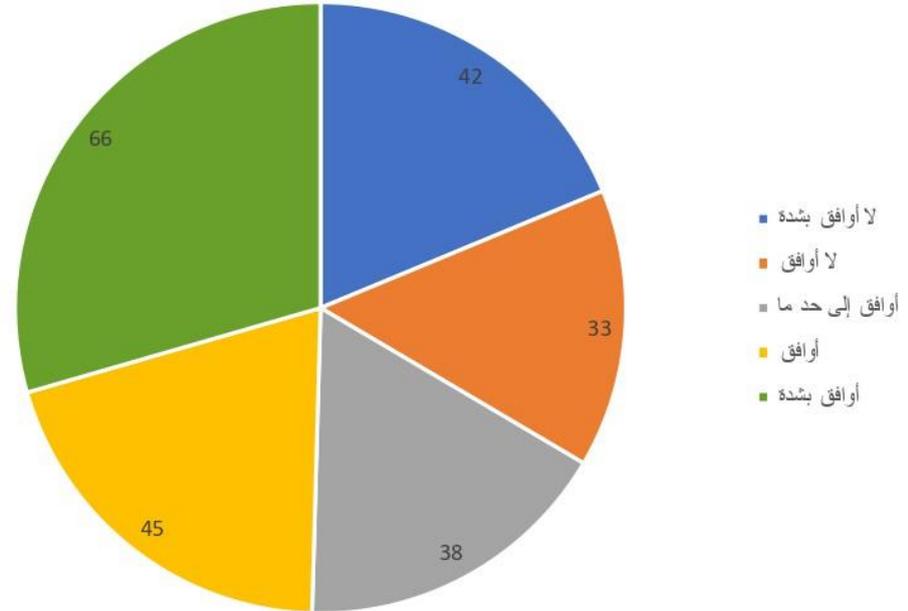
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (66%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.214) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.101) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (خدمات الجمعية تلي احتياجاتك المعيشية الأساسية) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.214	0.101	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تمكين أسرتك اقتصاديا

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (50%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.268) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.010) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (برامج الجمعية تساعد المستفيدين على تمكين أسرهم اقتصاديا) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.

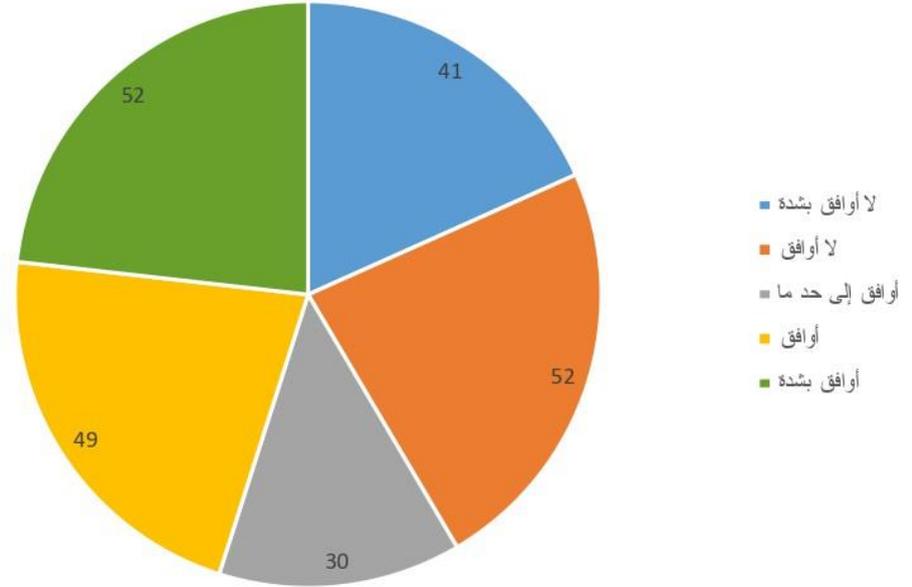


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.268	0.010	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال:

برامج الجمعية تساعدك على تنمية مهارات أفراد أسرتك

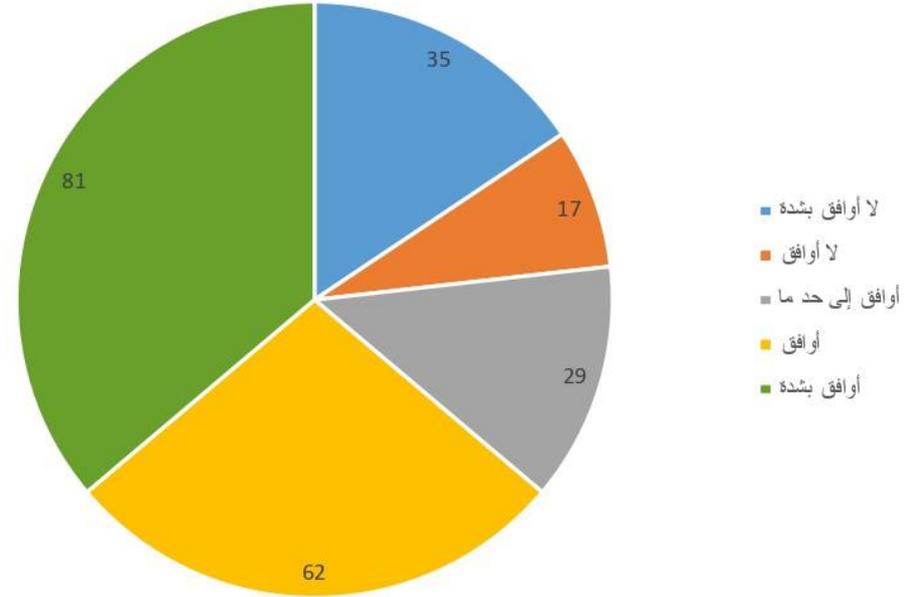
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (45%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.085) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.010) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (برامج الجمعية تساعد المستفيدين على تنمية مهارات أفراد أسرهم) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.085	0.010	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك باهتمام واحترام

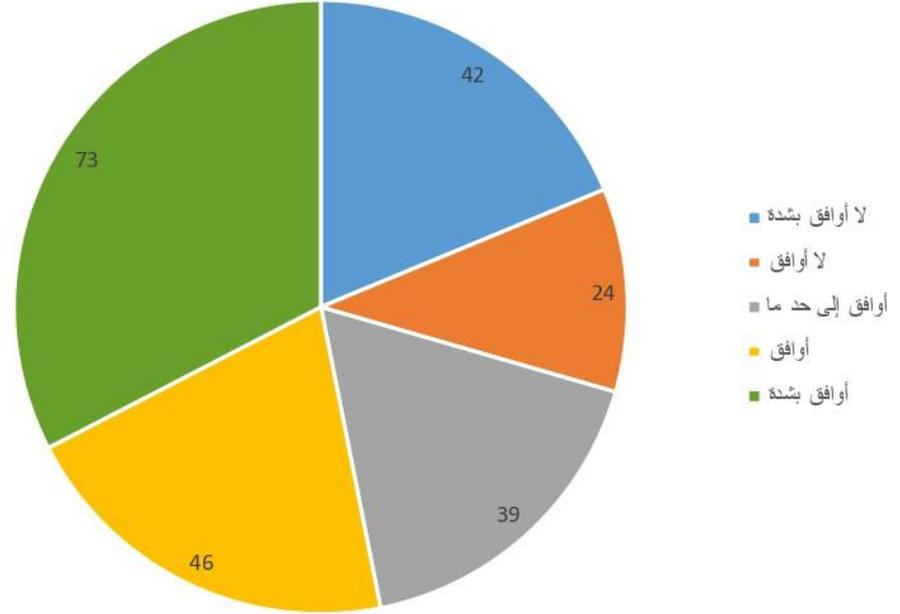
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (64%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.612) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.010) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل المستفيدين باهتمام واحترام) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.612	0.010	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لاستفساراتك وشكاويك

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (53%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.380) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.010) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (الجمعية تستجيب لاستفسارات المستخدمين وشكاويهم) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.380	0.010	موافقة متوسطة

اجابات السؤال المفتوح في دراسة رضا المستفيدين من الجمعية :
«نرجو تزويدنا بمقترحاتكم لخدمتكم بشكل أفضل»

فيما يلي أهم الموضوعات ذات العلاقة برسالة الجمعية التي ركز عليها المستجيبين من أفراد عينة الدراسة:

1. لم اخذ منهم اي معونه وكل ماجيهم يقولون نتصل ومايتصلو
2. تكرار طلبات المساعدة في توفير سكن
3. تكرار طلبات المساعدة في الاحتياجات الأساسية للعيش
4. تكرار ملاحظة عدم الرد على طلبات المساعدة والتسجيل بالجمعية
5. تكرار ملاحظة رفض طلبات المساعدة دون مبرر
6. تكرار ملاحظة لم نستفد من الجمعية
7. ادراج الأشخاص الموقفة خدماتهم ومدرجين بسمه ومنع السفر وصادر بحقهم قرار محكمة التنفيذ رقم 46 إلى الجمعية الخيرية لكي يتمكنوا من الاستفادة من خدمات الجمعية لينعموا بحياة كريمة وشكراً لكم

8. تكرار طلبات المساعدة في الاحتياجات الأساسية للعيش

9. تكرار ملاحظة رفض طلبات المساعدة دون مبرر

10. تكرار ملاحظة لم نستفد من الجمعية

11. ادراج الأشخاص الموقفة خدماتهم ومدرجين بسمه ومنع السفر وصادر بحقهم قرار محكمة التنفيذ رقم 46 إلى الجمعية الخيرية لكي يتمكنوا من الاستفادة من خدمات الجمعية لينعموا بحياة كريمة وشكراً لكم

12. البعض من الموظفين ينافخون ويرفعون اصواتهم على المواطنين ومعاملاتهم سيئه، خدمات الجمعية ضعيفه ليست مثل باقي الجمعيات والسله من أردى أنواع المواد الغذائية ليس لها طعم بتاتا كحد اقصى سلتين بالعام.

13. نتمنى ان تكون سله الغذائيه كل شهر حيث تسد حاجة المستفيد لا يكون محتاج (مكرر)

14. الجمعية تقدم خدماتها بشكل مميز وماقصرت وسأل الله ان يوفقهممكن واطلب ان تكون لي رقم حاله لعائلي ليطم التبرع لنا من فاعلين الخير وبمنصة احسان او فرجت او غيرها كما في جمعية القرىات لنتعدا محنتنا حيث اننا بأمس الحاجه للمساعده من المنصات لايوجد لدينا منزل ولا سياره وأربع من العائله مصنفين من ذوي الإعاقة
15. تكرار عبارات الشكر والثناء على الجمعية.
16. التأخر في تسليم المساعدات الموعد بها كالأثاث
17. تكرار ملاحظة ضعف جودة السلة الغذائية
18. تكرار طلبات زيادة عدد مرات السلال الغذائية بالسنة الواحدة للحاجة الماسة.

الفصل الرابع

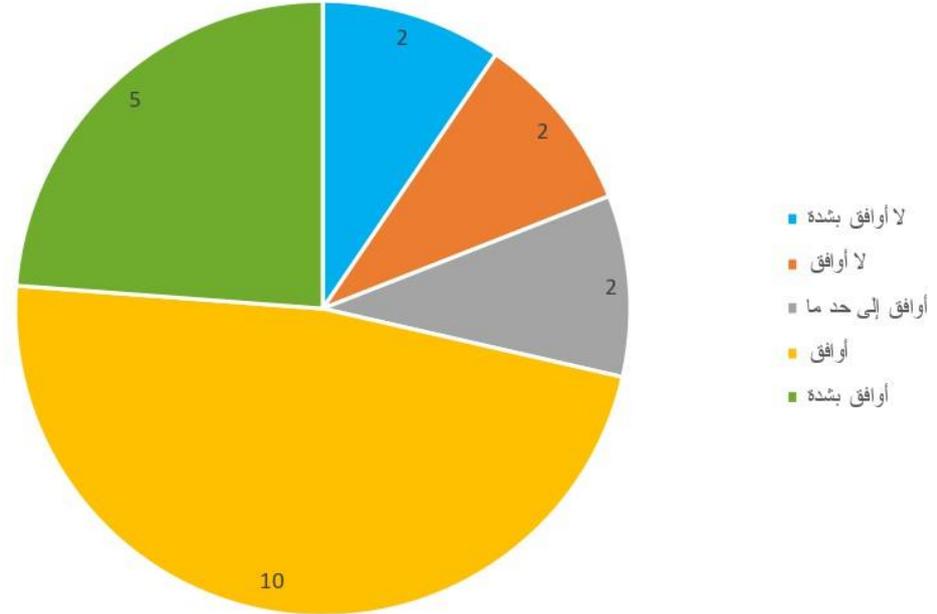
تحليل ونتائج دراسة دراسة رضا العاملين بالجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا العاملين بالجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (21) ردا من مجتمع الدراسة.

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تمكنك من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظيفتك

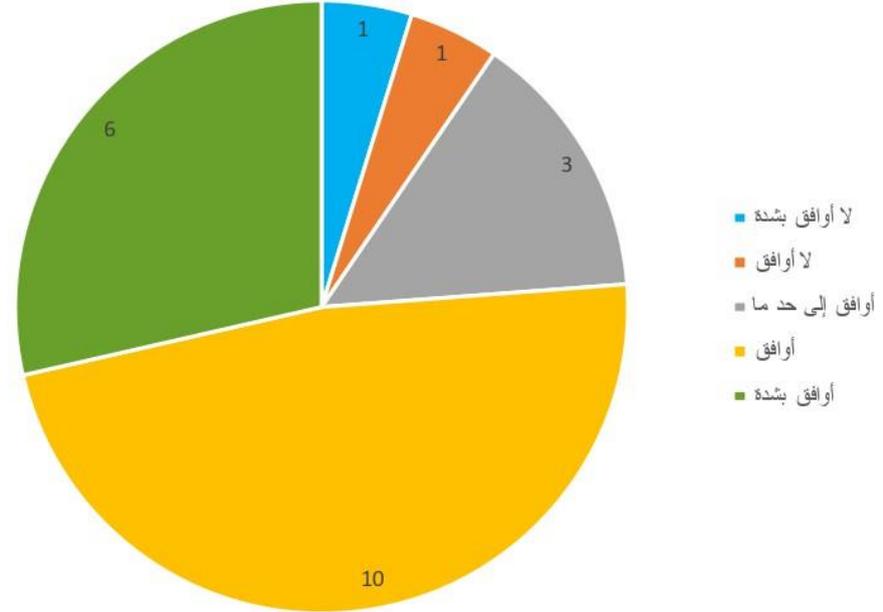
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (71%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.667) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.270) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تمكن الموظفين من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظيفتهم) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.667	0.270	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تشاركك بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات

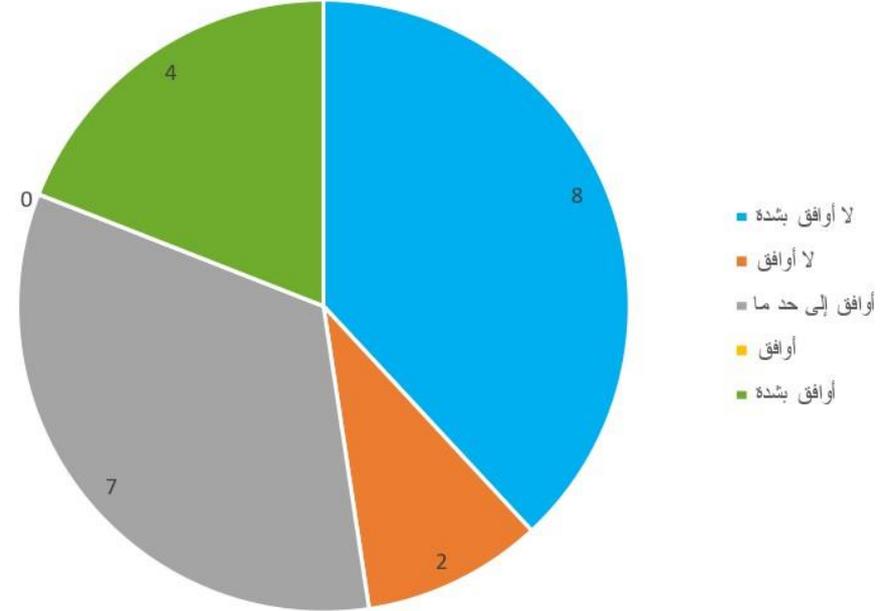
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (76%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.910) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.270) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تشارك العاملین بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.910	0.230	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: راتبك الأساسي مرضيا لك مقارنة بالجمعيات الأخرى

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بلا أوافق بشدة ولا أوافق هي (48%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (2.524) وقيمه تشير إلى الموافقة المنخفضة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.328) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يؤكد الموافقة المنخفضة الكبيرة للمستجيبين على أن (الراتب الأساسي للموظفين ليس مرضيا مقارنة بالجمعيات الأخرى) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.

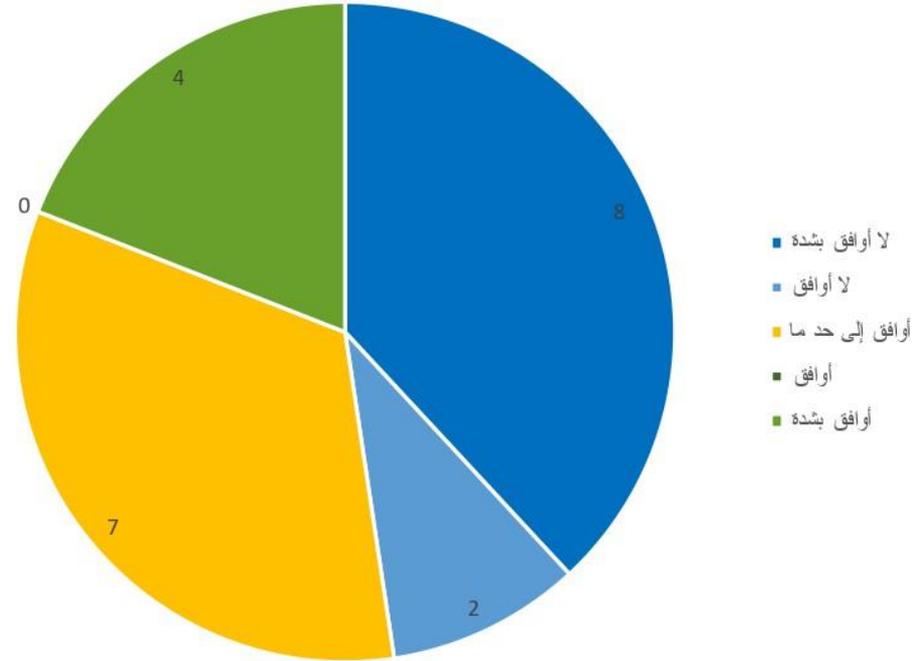


درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة منخفضة كبيرة	0.328	2.524

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تعمل على تطوير معارفك ومهاراتك المهنية

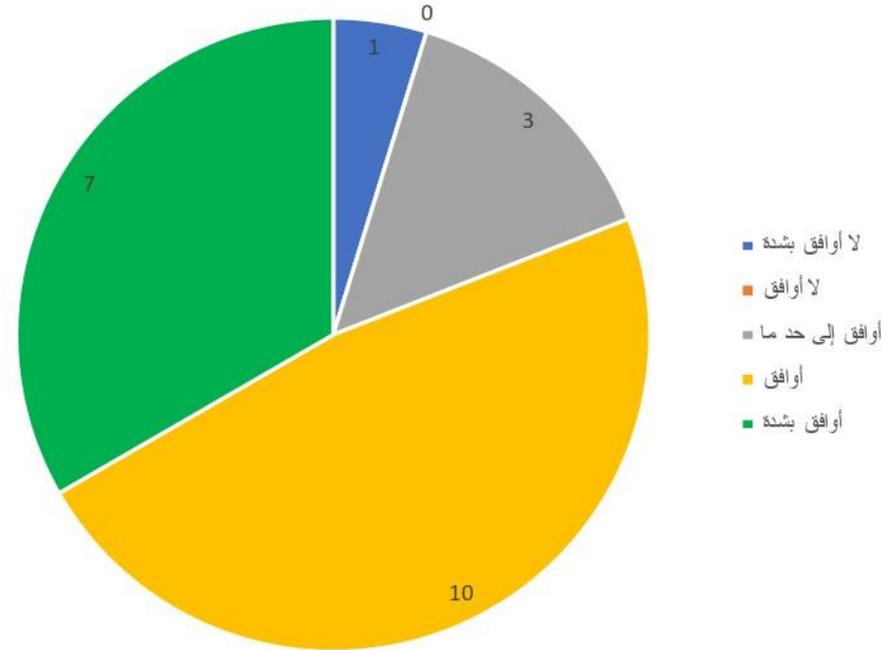
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (52%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (4.100) وقيمه تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.212) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تطوير معارف الموظفين ومهاراتهم المهنية) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة كبيرة	0.212	4.100

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك بعدالة قياسا مع الموظفين الآخرين

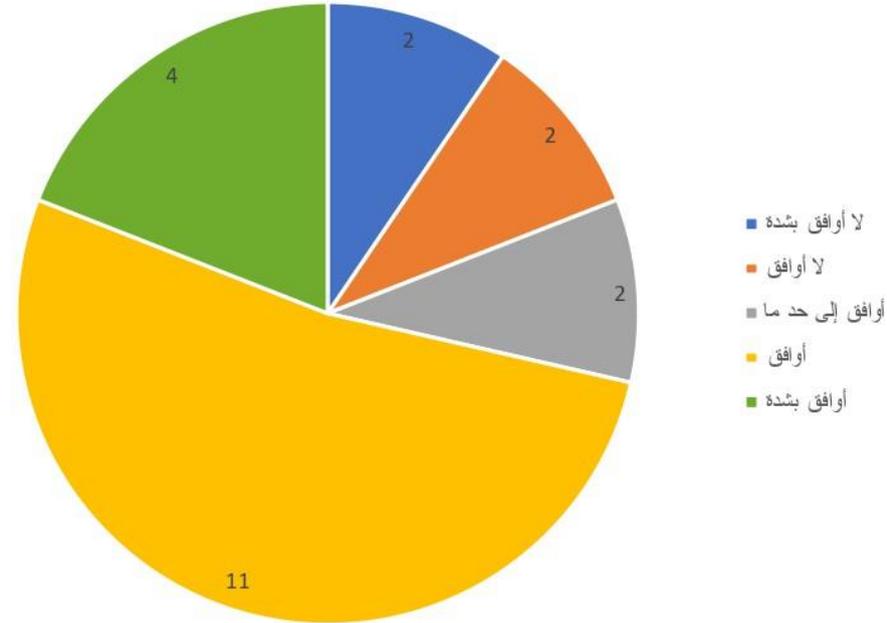
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (81%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.620) وقيمه تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.263) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل كافة الموظفين بعدالة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.620	0.263	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: بيئة عمل الجمعية جاذبة بالنسبة لك

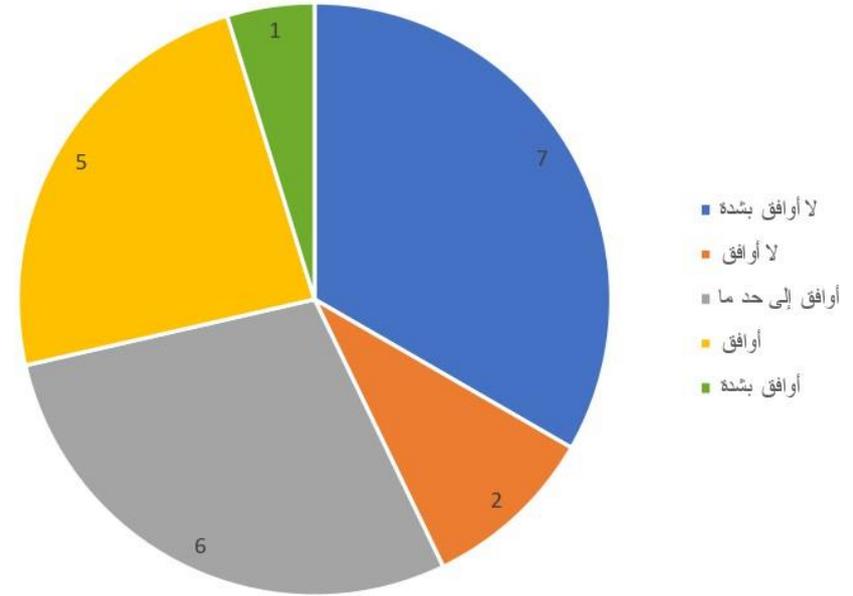
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (71%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.200) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.300) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (بيئة عمل الجمعية جاذبة بالنسبة للموظفين) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	0.300	3.200

تحليل ونتائج سؤال: العمل بالجمعية يشعر بالأمان الوظيفي

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (29%) تقريبا من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (2.600) وقيمته بعد التقريب إلى (2.610) تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.300) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (العمل بالجمعية يشعر الموظفين بالأمان الوظيفي) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية أفراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة منخفضة كبيرة	0.300	2.600

اجابات السؤال المفتوح في دراسة رضا العاملين بالجمعية : «أذكر أبرز المقترحات لتحسين أداءك بالعمل»

فيما يلي أهم الموضوعات ذات العلاقة برسالة الجمعية التي ركز عليها المستجيبين من أفراد عينة الدراسة:

1. العمل على تحقيق التعاون بين العاملين
2. تكرار ملاحظة تحويل الدوام لفترة صباحية واحدة
3. تكرار زيادة الرواتب والعلاوات
4. تكرار ملاحظة تحسين مكان وبيئة العمل وتوفير بيئة عمل صحية
5. توفير الأجهزة الحاسوبية والأدوات المطلوبة المناسبة
6. الفصل بين الوظائف المتعارضة كالحاسبة والرقابة
7. توفير الموازنات المالية لعمل الأقسام وخصوصا الصيانة
8. تحديد المهام الوظيفية لكل موظف

الفصل الخامس

نتائج الرضا العام عن الجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا لما يلي:

أولا: نتائج الرضا العام لأصحاب العلاقة للجمعية

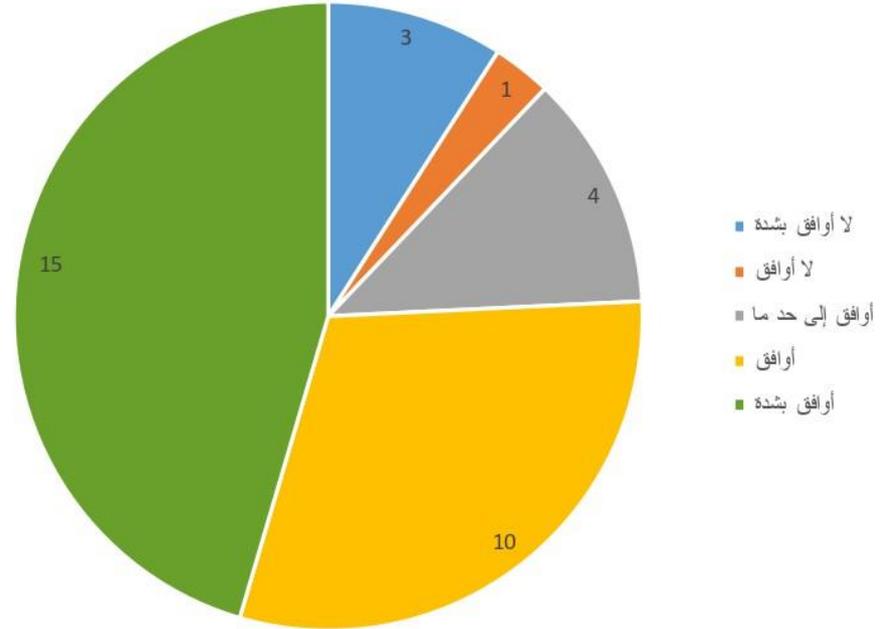
ثانيا: نتائج الرضا العام للمستفيدين من الجمعية

ثالثا: نتائج الرضا العام للعاملين بالجمعية

رابعا: نتائج معدل الرضا العام عن الجمعية

أولاً: نتائج الرضا العام لأصحاب العلاقة للجمعية سؤال: (مدى رضاكم عن الجمعية بشكل عام)

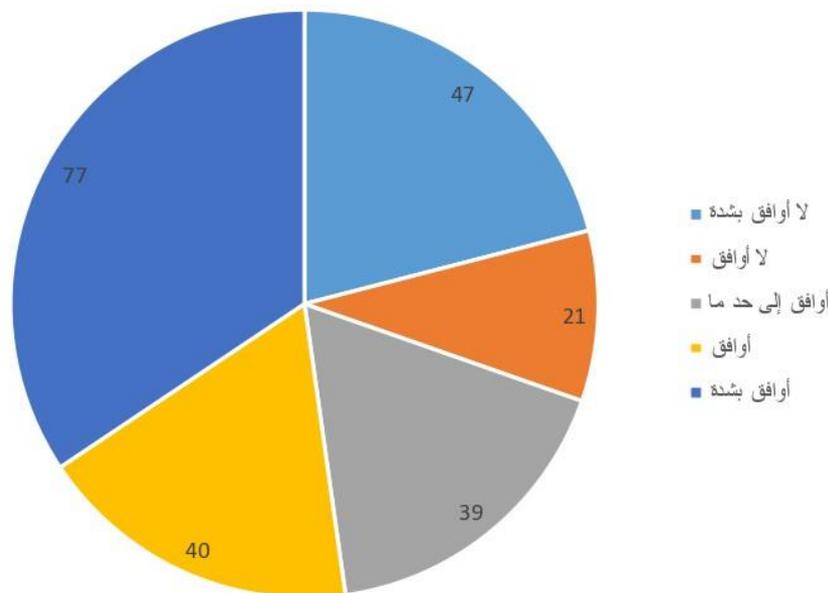
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (76%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (4.000) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.218) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على (وجود رضا عام كبير لدى أصحاب العلاقة عن الجمعية) وقد بلغت نسبته وفق المتوسط الحسابي أعلاه 80% بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة كبيرة	0.218	4.000

ثانيا: نتائج الرضا العام للمستخدمين من الجمعية
سؤال: (مدى رضاكم عن الجمعية بشكل عام)

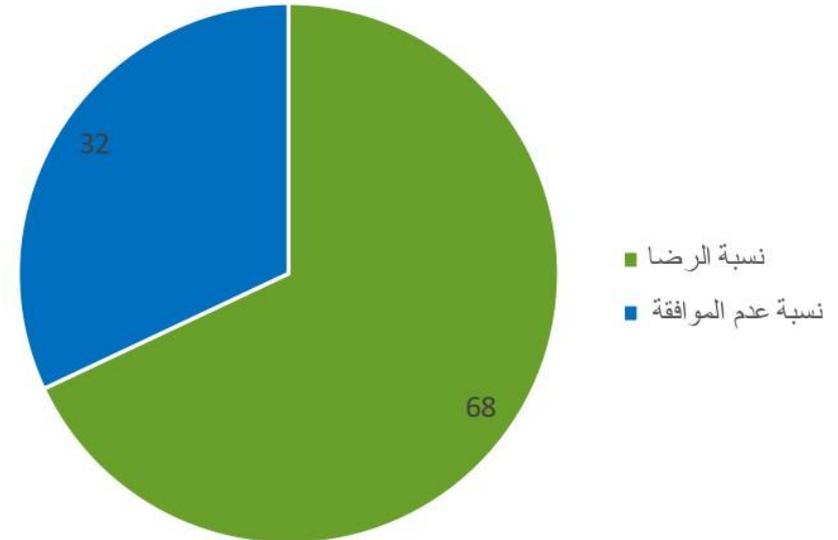
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (64%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.612) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.010) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستخدمين على (وجود رضا عام متوسط لدى المستخدمين من الجمعية) وقد بلغت نسبته وفق المتوسط الحسابي أعلاه 68% بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.353	0.103	موافقة متوسطة

ثالثاً: نتائج الرضا العام للعاملين بالجمعية (معدل الرضا العام للعاملين)

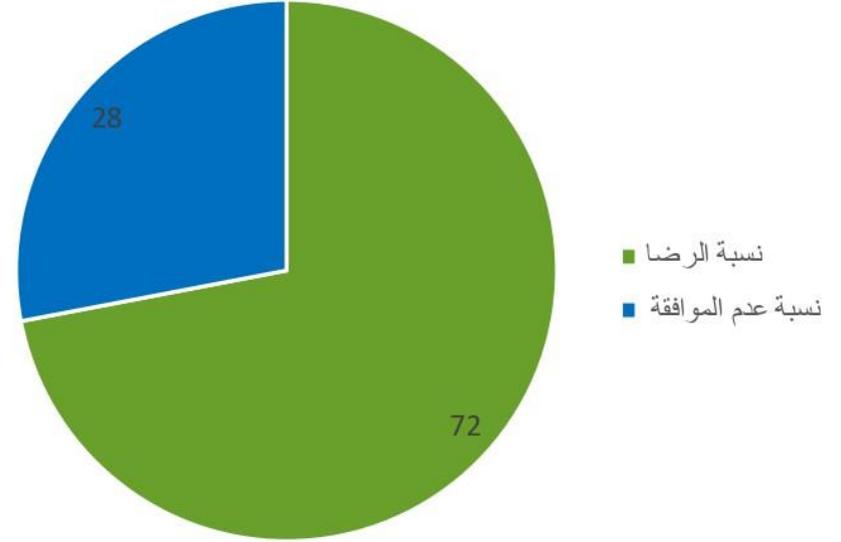
أظهرت النتائج أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (62%) تقريباً من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن معدل المتوسطات الحسابية لردود أفراد العينة هو (3.400) وقيمته بعد التقريب إلى (3.410) وهو يشير إلى حالة بين الموافقة المتوسطة والموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن أكبر قيمة خطأ معياري لاجابات أفراد العينة جاء أقل من واحد صحيح (0.300) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز بعد التقريب الموافقة المتوسطة المائلة إلى الموافقة الكبيرة للمستجيبين على (وجود رضا عام متوسطة مائل إلى كبير لدى العاملين) وقد بلغت نسبته وفق معدل المتوسطات الحسابية أعلاه 68% بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية أفراد العينة.



معدل درجة الموافقة	أكبر قيمة خطأ معياري	معدل المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	0.300	3.400

رابعاً: نتائج معدل الرضا العام عن الجمعية

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المعدل العام للذين أجابوا على كافة الأسئلة بأوافق بشدة وأوافق هي (67%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان معدل المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (3.580) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن معدل الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (0.180) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على (وجود رضا عام كبير عن الجمعية) وقد بلغت نسبته وفق المتوسط الحسابي أعلاه 72% بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.580	0.180	موافقة كبيرة

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضا لما يلي:

أولا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

ثانيا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

ثالثا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين بالجمعية

أولاً: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

1. الاستنتاجات:

- رسالة ورؤية الجمعية محددة وواضحة من وجهة نظر أغلبية أصحاب العلاقة وهذا يدل مواءمة استراتيجية الجمعية مع غايات الجمعية المعتمدة من الجهات الرسمية ذات العلاقة.
- الجمعية تبذل جهوداً جيدة في توصيل رسالتها ورؤيتها وإنجازاتها المتحققة في ضوء استراتيجيتها لدى أصحاب العلاقة بشكل دوري.
- الجمعية تعمل على تحقيق رسالتها ورؤيتها واستراتيجيتها المتضمنة للخدمات والبرامج التي تلي الحاجات الأساسية للمستخدمين والمجتمع بشكل جيد.
- بالرغم من تبذله الجمعية من جهود جيدة بالاستجابة لملاحظات ومقترحات أصحاب العلاقة إلا أنها لسيت بالمستوى المطلوب.
- بالرغم من تبذله الجمعية من جهود جيدة في تحقيق رسالتها ورؤيتها من وجهة نظر أصحاب العلاقة إلا تحتاج إلى تعزيز جهودها في صناعة قصص نجاح تثبت فيها قدرتها في تحويل أسر المستخدمين من حالة العوز إلى حالة الاكتفاء.

2. التوصيات:

- العمل على تطوير قدرات الجمعية في توصيل رسالتها ورؤيتها إلى كافة شرائح وأعيان أصحاب العلاقة وما يتبعها من تقارير الانجازات الدورية.
- العمل على تعزيز جهود الجمعية في توضيح جهودها في تنفيذ رسالتها ورؤيتها واستراتيجيتها لدى أصحاب العلاقة وما تتضمنه من خدمات وبرامج ومشاريع تلي احتياجات المستفيدين والمجتمع.
- العمل على تعزيز قدرات وجهود الجمعية في الاستجابة لملاحظات ومقترحات أصحاب العلاقة وتفعيل عملية التغذية الراجعة الفعالة.
- العمل على ادماج أصحاب العلاقة في لجان الجمعية خصوصا الذين تتوافق قدراتهم مع الادوار التخصصية لهذه اللجان.
- العمل على تعزيز مشاركة أصحاب العلاقة في تنفيذ البرامج والمشروعات المختلفة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين والمجتمع.

ثانيا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

1. الاستنتاجات:

- بالرغم مما تقدمه الجمعية من مساعدات وبرامج لتلبية الاحتياجات المعيشية الأساسية للمستفيدين، إلا أن ما أظهرته نتائج الدراسة والردود المكتوبة من قبل المستفيدين لتشير إلى وجود فجوة- يمكن تقديرها بالمتوسطة- ما بين ما تقدمه الجمعية وبين ما يتوقعه المستفيدين من الجمعية من حيث شمولها لتلبية احتياجاتهم الأساسية أو من حيث جودتها وكمياتها وعدد تكراراتها السنوية.
- بالرغم مما تقدمه الجمعية من برامج تنمية لمساعدة الأسر المستفيدة على تنمية مهارات أفرادها، إلا أن ما أظهرته نتائج الدراسة والردود المكتوبة من قبل المستفيدين لتشير إلى وجود فجوة- يمكن تقديرها بالكبيرة- ما بين ما تقدمه الجمعية وبين ما يتوقعه المستفيدين من الجمعية من حيث شمولها لتلبية احتياجاتهم الأساسية أو من حيث جودتها وكمياتها.
- لا تزال البرامج والمشاريع الموجهة لتمكين الأسر المستفيدة وفق استراتيجية الجمعية (2023-2026) في طور الممارسات التمهيدية مما ولد فجوة - يمكن تقديرها بالكبيرة- ما بين ما تقدمه الجمعية وبين ما يتوقعه المستفيدين من الجمعية في هذا السياق من حيث تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة أو من حيث البدايات الفعلية في تأسيس مشاريعهم الاقتصادية الخاصة بهم.

- بالرغم من توجيه قيادة الجمعية على حتمية معاملة كافة المستفيدين والمراجعين باحترام وتقدير، إلا أن بعض الموظفين لا يزالون يعاملون المستفيدين بطريقة لا تليق بتعاليم ديننا السمح ولا بالصورة التي تعكس رسالة الجمعية الخيرية الانسانية.
- تبين وجود ضعف كبير في استجابة لاستفسارات المستفيدين وشكاويهم وطلباتهم وهذا يشمل المستفيدين المسجلين والمتقدمين للتسجيل على حد سواء.

2. التوصيات:

- العمل على تحديث بيانات الاحتياجات المعيشية الاساسية للمستفيدين بشكل دوري (مرة واحدة في السنة على الأقل) من خلال الدراسات الاستقصائية الشاملة أو عن طريق التواصل المباشر مع المستفيدين للوقوف على احتياجاتهم المتوافقة مع رسالة ورؤية الجمعية.
- التركيز على تطبيق توجهات استراتيجية الجمعية (2023-2026) بوجود اعداد الخدمات والبرامج الاغاثية والتنموية والتمكينية بناء على الاحتياجات المعيشية الاساسية للمستفيدين وذلك لردم الفجوة بين ما يتوقعونه وبين ما تقدمه الجمعية بالفعل.
- العمل على الارتقاء بجودة السلع والخدمات التي تقدمها الجمعية، والتوجيه باعادة تقييم المستوى الحالي ووضع خطط مدروسة للارتقاء بها في ضوء رؤية الجمعية وموازناتها المخصصة لذلك.

- التوجيه الحازم بوجوب تحلي كافة العاملين بالجمعية بالأخلاق الحميدة أثناء تعاملهم مع كافة المستفيدين والمراجعين التي تعكس تعاليم شريعتنا السمحاء في التعامل مع الفقراء والمساكين وذوي الحاجات، وبما يعكس رؤية المملكة ورسالة الجمعية.
- التركيز على التزام كافة العاملين بأهم مرتكزات إدارة الجودة الشامل وهو الاستماع للعميل والتركيز على رضاه الحرص الشديد على الاستجابة الفورية لاستفساراتهم وشكاويهم وطلباتهم في ضوء رسالة ورؤية الجمعية.

ثالثا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين بالجمعية

1. الاستنتاجات:

- تبين حرص قيادة الجمعية على تمكين كافة الموظفين من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم.
- تبين التزام قيادة الجمعية بمشاركة الموظفين بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات كل حسب مستواه الإداري وذلك وفق مبدأ التركيز على العمل الجماعي وفرق العمل.
- بالرغم من حرص قيادة الجمعية على توفير التعويضات المالية المرضية للموظفين، إلا أن وجود ممارسات موضوعية في تحديد الرواتب عند التعيين لا يعفي من ضرورة تطوير سلم رواتب ونظام تعويضات مالية متطور يواكب متطلبات استراتيجية (2023-2026).
- بالرغم من حرص قيادة الجمعية وتنفيذها للبرامج التدريبية الموجهة لتطوير المعارف والمهارات المهنية لكافة موظفي وموظفات الجمعية، إلا أن الممارسات الحالية لا تعكس توجهات استراتيجية الجمعية (2023-2026) القاضية بوجود اعداد وتنفيذ خطة تدريب متكاملة مبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين على رأس عملهم.

- تبين حرص قيادة الجمعية على معاملة كافة الموظفين بعدالة، وهو ما يؤكد التزامها بأهم القيم الجوهرية باستراتيجية الجمعية 2023-2026 مما يعزز التزام كافة الموظفين بها.
- بالرغم من توفير قيادة الجمعية العديد من مقومات بيئة العمل الجاذبة كسهولة التواصل بين الإدارة والموظفين، وتوفير فرص تطوير المهارات الذاتية للموظفين، والاهتمام بالجوانب الاجتماعية وتعزيز العلاقات الأخوية، إلا أن بيئة عمل الجمعية تحتاج أيضا توفير بيئة محفزة مادية ومعنوية للموظفين، وبيئة حاضنة للمعرفة وصولا للمنظمة المتعلمة، وبيئة تعمق التواصل الواضح والشفاف وروح التعاون الإيجابي الفعال، وتوفير بيئة تعزز التغذية الراجعة فيما بين الإدارة والموظفين من جهة وبين فيما بين الموظفين أنفسهم من جهة وصولا للمستوى الأدنى من الأخطاء في الأداء الشخصي والتنظيمي ومن ثم تحسين وتطوير الأداء العام بالجمعية.
- تبين ويشكل واضح ضعف الشعور بالأمان الوظيفي وهو ما يعكس نتيجة محدودة الرضا الوظيفي العام بالجمعية، وهو يعبر عن عدم ثقة الموظفين ببقائهم في وظيفتهم الحالية بالمستقبل القريب مما يؤدي الى فقدان الشغف لدى الموظفين في تطوير انفسهم وأداء العمل بجده الأدنى على المستوى الشخصي، وانخفاض كفاءة الأداء والانتاجية على مستوى الجمعية.

2. التوصيات:

- العمل على استكمال الوصوفات الوظيفية لكل الوظائف في ضوء مواءمة نظام رافد مع استراتيجية الجمعية 2023-2026.
- العمل على اعداد نظام متطور للسلم الوظيفي بما يعزز الاستقرار والرضا الوظيفي، ويدعم متطلبات تحقيق الاستراتيجية وصولا لتطوير نظام الموارد البشرية بالجمعية.
- التركيز على صياغة خطة التدريب السنوية المبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الموظفين باحترافية عالية.
- العمل على استكمال مقومات بيئة العمل وفق أفضل الممارسات وصولا بيئة عمل جاذبة ومحفزة.
- العمل على استكمال مقومات توفير الأمان الوظيفي في ضوء تطوير نظام الموارد بالجمعية.
- اجراء دراسة على طبيعة الدوام بالجمعية في ضوء الاستراتيجية ومدى امكانية أن يصبح الدوام فترة واحدة تبدأ من الفترة الصباحة، او التحول نحو الدوام المرن.
- العمل على تطوير البنية التحتية للجمعية بما في ذلك تطوير المعدات والأجهزة في ضوء موازنة الجمعية الممكنة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الملاكيد العزيمه للشعوذ مبره
المعتمد الخيز مبره نمجنا فظنه وعابج
مسجله مؤزارة الشؤون الاجتماعيه رقم (١٧١)

الرقم :

١٤ / / هـ

التاريخ :

الموضوعات :