



قياس رضا الأطراف ذات العلاقة
في
الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بحائل (رفاق)

إعداد:

عبد الرحمن فهد الزامل

سلطان سالم النصار

2020-11-22

فهرس محتويات الدراسة

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
3	المقدمة
4	أهداف الدراسة
4	منهجية البحث
14	قياس رضا موظفي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل
23	قياس رضا داعمي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل
31	قياس رضا مستفيدي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل
37	قياس رضا مستفيدي مركز رفاق الإثرائي
40	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 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 العمال الخيري كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).

جعلت جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل الجودة ركيزة تقوم عليها خططها وأهدافها وعملياتها وشرائعاتها، حيث استطاعت الجمعية من خلال برنامج كفالة الأيتام أن تقوم بكفالة قرابة 3000 يتيم ویتيمة، وقامت بالعديد من البرامج التي تشمل توزيع السلال الغذائية وكسوة الشتاء وكسوة العيد وكفالة أم الأيتام وتجهيز مركز رفاق الإثرائي الذي يقوم بالعديد من الأنشطة التعليمية والرياضية والثقافية للأيتام وغيرها من البرامج، ولا تزال الجمعية تهدف إلى مزيد من التطوير في أدائها لنيل رضا عملائها.

تهدف الجمعية أن تكون رائدة في مجال الجودة والتميز المؤسسي في القطاع غير الربحي، والشكر الجزيل لإدارة الجمعية ووحدة التطوير المؤسسي لهذه الشراكة مع الفريق البحثي لعمل هذه الدراسة التي تهدف إلى قياس رضا العملاء إيماناً بأن مسار الجودة دائماً يبدأ من التغذية الراجعة من العملاء.

أهمية الدراسة

رضا العميل هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها، واستشعاراً من جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل بأهمية قياس رضا العميل أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من موظفين وداعمين ومستفيدين ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. معرفة معدل الرضا العام ومقدار التباين للعملاء وملاحظاتهم ومقترحاتهم
2. معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في عملياتها وبرامجها والمساعدة على تعزيزها وإنائها
3. معرفة فرص التحسين المستقبلية ومقدار أهميتها والتركيز عليها
4. إشعار العملاء بأهمية آراءهم ومقترحاتهم وأنها الأساس لتطوير وتحسين أداء الجمعية
5. 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.

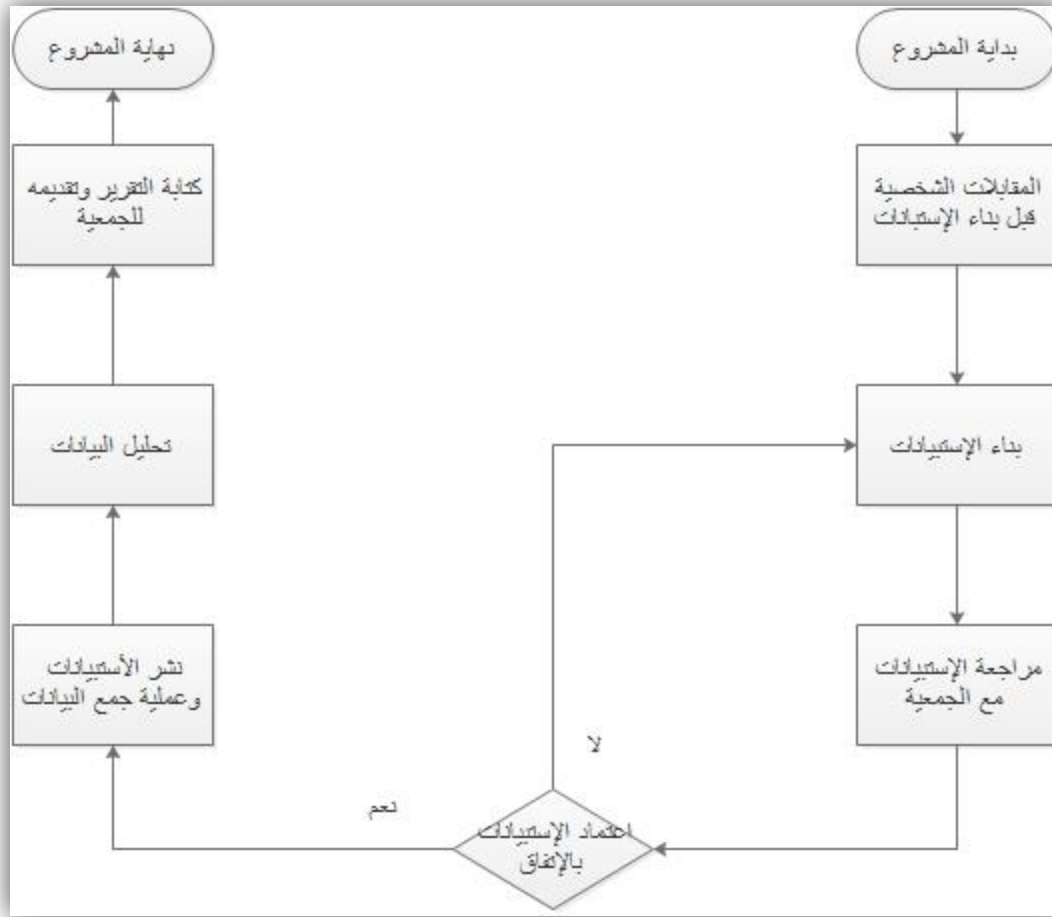
أهداف الدراسة

- 1- قياس مستوى الرضا لدى موظفي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل معهم.
- 2- قياس مستوى الرضا لدى داعمي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل والبحث عن نقاط القوة وفرص التحسين في التعامل مع معهم.
- 3- قياس مستوى الرضا لدى مستفيدي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل 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: الموظفين، الداعمين والأيتام.

هذه الدراسة اعتمدت على الاستبانة الإلكترونية التي صُممت واعتمدت ومن ثم ارسلت لأصحاب العلاقة، تم تصميم هذه الاستبانة باستخدام الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي 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 بعقد مقابلات الأطراف ذات العلاقة وذلك من أجل تجميع بعض المعلومات حتى يتم بناء استبانة تغطي وتقيس جميع الجوانب. وهذه المقابلات اعتمدت على الأسئلة المفتوحة حتى يتم تجميع البيانات المرجوة وكذلك للاستماع إلى أكبر عدد من الأفكار التي سوف تساهم في تصميم وبناء الاستبانة.

تم عقد مقابلات مع عدد (5) موظفين عشوائياً من خلال زيارة الجمعية، وقد تم تجهيز عدد من الأسئلة حتى يتم تقديمها أثناء المقابلة للتوصل إلى صياغة أسئلة الاستبانة النهائية منها:

- ما الذي يميز الجمعية؟
- ماذا ينقص بيئة عمل الجمعية؟
- إذا كنت صاحب قرار، ما الذي يمكنك تغييره على مستوى الموظفين، الداعمين والمستفيدين؟
- ما هي الصعوبات التي توجهها في بيئة العمل؟

أما فيما يخص الداعمين، فقد تم عقد مقابلات من خلال الاتصال الهاتفي مع عدد (6) داعمين، نصفهم مستمر بالدعم والآخر منقطع. وذلك من أجل فهم انطباع الداعمين قبل أن يتم تصميم الاستبانة، وقد تم تجهيز عدد من الأسئلة لطرحها على الداعمين منها:

- لماذا اخترت جمعية رفاق؟
- ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجمعية؟
- ما طرق التواصل مع الجمعية؟
- ما الذي جعلك تعود لدعم الجمعية؟
- ما الذي جعلك لا تعود لتكرار دعم الجمعية؟

بالنسبة للمستفيدين فقد تم عقد مقابلات مع عدد (7) من الأيتام من المرحلة المتوسطة والثانوية وذلك لطرح عدد من الأسئلة التي سوف نعتمد عليها في بناء الاستبانة النهائية:

- ما هي المشاكل التي تواجهك في التعامل مع الجمعية؟
- ما هي الخدمات التي تود اضافتها للجمعية؟
- ما هي طريقة التواصل مع الجمعية؟
- ماهي الخدمات التي تبحث عنها في مركز رفاق الإثرائي؟

أيضاً عقد مقابلات عن طريق الاتصال الهاتفي مع أمهات الأيتام، تم من خلال هذا الاتصال طرح عدد من الأسئلة التي سوف تساهم في تكملة بناء الاستبانة الخاصة بالمستفيدين، منها:

- ما رأيك في الخدمات المقدمة من الجمعية؟
- ما أفضل الخدمات التي تقدمها لكم الجمعية؟
- ماهي طرق التواصل مع الجمعية؟
- ما مدى تأثير الجمعية على شخصية اليتيم؟

ومن ثم تم بناء استبانة لكل فئة من خلال الدمج بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة معتمدين على محاور تحدد مستوى الرضا وكذلك على البيانات التي تم اخذها من المقابلات المبدئية.

استبانة الموظفين

معلومات عامة عن الموظف:

- الجنس
- الفئة العمرية
- سنوات الخدمة في الجمعية
- المؤهل العلمي
- القسم الإداري

العنصر					م
5: راض جداً	4: راض	3: محايد	2: غير راض	1: غير راض إطلاقاً	
5	4	3	2	1	
قياس مستوى رضاكم عما يلي:					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1. راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2. لدي الثقة التامة في القرارات الصادرة من الإدارة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3. تمكّن الجمعية الموظفين وتشرّكهم في اتخاذ القرارات
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. تهتم إدارة الجمعية بتدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5. لدي معرفة كاملة بالبرامج الإلكترونية الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6. لدي اهتمام في تطبيق ساعات العمل المرن في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7. لدي معرفة بمساري الوظيفي في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8. مهام الوظيفية واضحة ومحددة وغير متداخلة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	9. أشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10. لدي إدراك عالٍ بطبيعة الصلاحيات في الجمعية

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	11. لدى الجمعية سياسات و إجراءات عمل واضحة لمختلف الخدمات المقدمة للمستفيدين
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	12. يوجد لدى إدارة الجمعية آلية واضحة للتعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبل المستفيدين والموظفين
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13. راضٍ تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14. يوجد منهجية واضحة و مطبقة لدى الجمعية للتقييم العادل للأداء
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15. راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى – المكاتب ..)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16. تتمتع مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها

محفزات الإبداع

- ما هو أكثر عامل محفز من وجهة نظرك؟
- المكافئات المادية (مقطوعة) – العلاوات والترقيات – تقدير القيادة لإنجازات الموظف – غير ذلك

فرص التحسين في الجمعية

- نرجو منكم التفضل بذكر أكثر المشاكل والمعوقات التي قد تعيقكم عن أداء عملكم في الجمعية.
- نرجو منكم التفضل بذكر أهم النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة لإدارة الجمعية والتي تساعدكم في أداء عملكم
- الملاحظات والمقترحات

استبانة الداعمين

معلومات عامة عن الداعم:

- الجنس
- الفئة العمرية
- طبيعة الداعم (فرد / مؤسسة)
- البرنامج المدعوم
- حجم الدعم الذي تقدمونه للجمعية سنوياً
- مدة دعم الجمعية
- كيف علمتم عن الجمعية؟

العنصر					م
5: راض جداً	4: راض	3: محايد	2: غير راض	1: غير راض إطلاقاً	
5	4	3	2	1	
قياس مستوى رضاكم عما يلي:					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17. راضٍ تماماً عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية للأيتام والأرامل بمنطقة حائل
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18. 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"/>	19. راضٍ تماماً عن سهولة التواصل مع الجمعية وسرعة تجاوبهم
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20. راضٍ تماماً عن الموقع الإلكتروني للجمعية والخدمات المقدمة فيه
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21. طريقة تعامل منسوبي الجمعية معي كداعم لائقة جداً
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22. تحفظ الجمعية خصوصياتي كداعم
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23. يسهل علي التعرف على خدمات الجمعية واختيار الطريقة الأنسب للدعم
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24. لدى الجمعية روح الابتكار في برامجها وخدماتها المقدمة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25. تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها

○	○	○	○	○	26. تزودني إدارة الجمعية بتقارير عن الدعم الخاص بي بشكل دوري
○	○	○	○	○	27. لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة
وسائل التواصل مع الداعمين					
<ul style="list-style-type: none"> • ما هي أفضل وسيلة تواصل لمعرفة أخبار وبرامج الجمعية وخدماتها؟ واتساب – رسائل نصية – المكالمات الهاتفية – الموقع الإلكتروني – الإيميل – تويتر 					
التحسين					
<ul style="list-style-type: none"> • ما هي الملاحظات ونقاط الضعف التي تجدونها في الجمعية بشكل عام؟ • ما هي أبرز الممارسات المتبعة في الجمعية والتي تنال على رضاكم واستحسانكم؟ • هل هناك خدمات أو برامج تقترحونها على إدارة الجمعية لاعتمادها في خططها المستقبلية؟ 					

استبانة المستفيدين

معلومات عامة عن المستفيد:

- طبيعة العلاقة مع الجمعية (مستفيد/ ولي أمر مستفيد)
- جنس المستفيد
- الفئة العمرية
- عدد سنوات الاستفادة من الجمعية
- كيف علمت عن خدمات الجمعية
- موقع السكن الحالي

العنصر					م
5: راض جداً					
4: راض					
3: محايد					
2: غير راض					
1: غير راض إطلاقاً					
5	4	3	2	1	
قياس مستوى رضاكم عما يلي:					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28. مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29. مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد من خدمات الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30. مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31. مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي و الإقتراحات في الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32. مدى رضاك عن طرق التواصل مع الجمعية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33. مدى رضاك عن الفعاليات والرحلات المقدمة من الجمعية
مركز رفاق الإثرائي					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34. مدى رضاك عن خدمات النقل (الباص) من و إلى المركز
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35. مدى رضاك عن الوجبات المقدمة لك في المركز
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36. مدى رضاك عن المرافق الرياضية والترفيهية في المركز

○	○	○	○	○	37. مدى رضاك عن المستوى التعليمي المقدم لك في المركز
○	○	○	○	○	38. مدى رضاك عن جودة الدورات المقدمة لك في المركز
○	○	○	○	○	39. مدى رضاك عن تعامل المشرفين في المركز
○	○	○	○	○	40. مدى رضاك عن الوقت المخصص لك في المركز
○	○	○	○	○	41. مدى رضاك عن اهتمام المركز في استكشاف قدرات ومواهب اليتيم وتطويرها
أسئلة إضافية					
لا		نعم			
					42. أعلم بمقدار الدعم الشهري المقدم لي كمستفيد
					43. لدي الرغبة في استمرار خدمات الجمعية بعد المرحلة الثانوية
					44. أحتاج أن تقدم لي الجمعية بعض الخدمات الإلكترونية
					45. هل أنت مشترك في مركز رفاق الإثرائي
التحسين					
<ul style="list-style-type: none"> • نرجو منكم التفضل بذكر أكثر المشاكل التي تعرضتوا لها في الجمعية • نرجو منكم التفضل بذكر أهم النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة في الجمعية • الملاحظات والمقترحات 					

ثم بعد ذلك تم ارسال الاستبانات إلى الجمعية للاطلاع وإضافة الملاحظات والاعتماد بعد ذلك.

بعد اعتماد الجمعية للاستبانات وإضافة ملاحظاتهم والمقاييس التي تحتاجها الجمعية أرسلت الاستبانة لجميع اصحاب العلاقة المستهدفين مع إتاحة أسبوعين للتجاوب، وكان عدد الردود موضح كما في الجدول (1):

الجدول (1): أعداد ردود الاستبانات

عدد الردود	صاحب العلاقة
40	الموظفون والعاملون في الجمعية ومركز رفاق الإثرائي
211	الداعمون
465	المستفيدون

ثم بعد انتهاء الفترة المحددة لاستقبال ردود الأطراف ذات العلاقة تم البدء بتنظيف وتحليل البيانات واعطاء النتائج والتوصيات.

قياس رضا موظفي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل

أهداف الدراسة

إن كان هدف الجودة هو رضا العميل، فلا يمكن الوصول لهذه الغاية من دون الاهتمام برضا الموظفين، ومن هذا المنطلق تمت هذه الدراسة لبيان مستوى رضا الموظفين وتطلعاتهم والمعوقات التي تقابلهم في بيئة العمل ومقترحاتهم، وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي

1. مستوى الرضا عن بيئة العمل.
2. مدى الرضا عن الأجور والمزايا ونظام تقييم الأداء.
3. مستوى الشعور بالأمان الوظيفي.
4. مستوى الثقة في القرارات الصادرة عن الإدارة ومدى مشاركتهم في اتخاذ القرارات.
5. وضوح السياسات والإجراءات والإدراك بطبيعة الصلاحيات داخل الجمعية.
6. مقدار اهتمام الجمعية بتدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر.
7. مستوى الرضا عن مرافق الجمعية ومتطلبات الأمن والسلامة فيها.
8. وضوح آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.
9. محفزات الإبداع لدى الموظفين.
10. حصر نقاط القوة وفرص التحسين داخل الجمعية.

نتائج المقابلات المبدئية للموظفين:

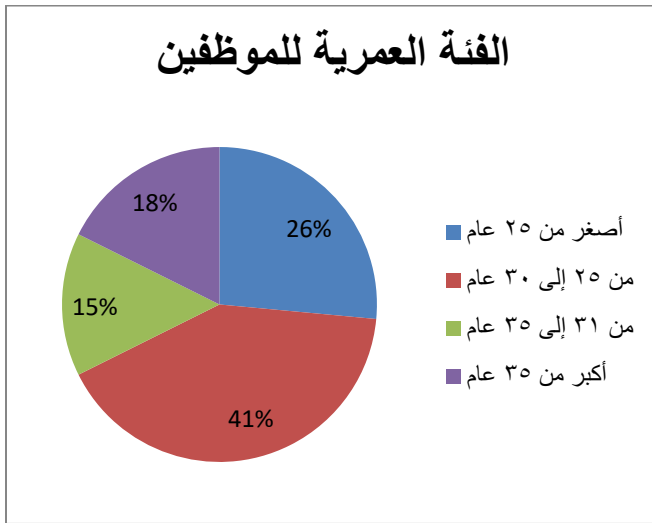
1. استشعار للهدف الذي قامت عليه الجمعية وهو رعاية الأيتام.
2. إيمان برغبة إدارة الجمعية بالتطوير والتحسين.
3. رغبة بعض الموظفين باستحداث نظام العمل المرن.
4. تداخل المهام والصلاحيات عند بعض الموظفين.
5. نقص كفاءة أجهزة الحاسب ونقص التدريب على البرامج الخاصة بالجمعية.
6. إيمان الموظفين بتكثيف التواصل مع الداعمين من خلال التقارير وغيرها.

نتائج الاستبانة لقياس رضا الموظفين

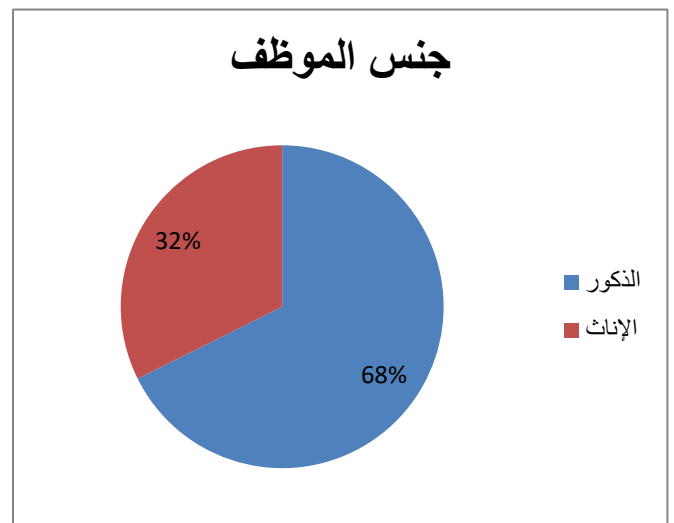
بلغ حجم عينة هذه الدراسة 34 من أصل 40 موظف بنسبة 85% من عدد الموظفين وهي نسبة ممتازة لاستطلاع رأي الموظفين حول المحاور المذكورة ومدى رضاهم، وقد تم عمل اختبار مدى موثوقية النتائج عن طريق اختبار تحليل الموثوقية حيث بلغ الناتج (Cronbach's Alpha=0.92) والذي يعتبر نتيجة ممتازة لاعتماد نتائج استطلاعات الرأي حيث أن النتيجة المقبولة في هذا الاختبار عندما تكون أكبر من 0.7 والتي تعطي موثوقية لنتائج الدراسة.

الخصائص الديموغرافية للموظفين

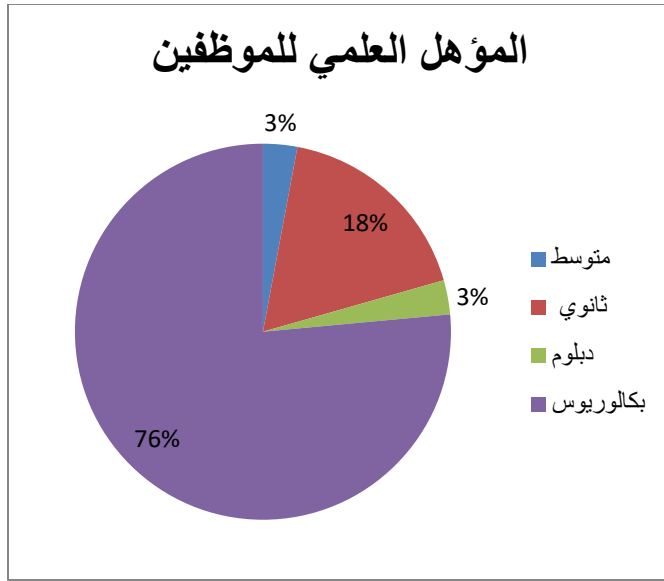
تبين الأشكال التالية (2-3-4-5-6) الخصائص الديموغرافية للموظفين والتي توضح جنس الموظف والفئة العمرية وعدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي والأقسام الإدارية. يتضح من الفئة العمرية أن 82% من الموظفين من فئة الشباب مما يدعم الاستفادة من حماسهم للتطوير وأخذ آرائهم ومقترحاتهم حول الجمعية للمضي قدما في تطوير وتحسين أداء الجمعية. أيضا يتضح أن 44% من الموظفين تزيد خبرتهم على خمس سنوات مما يعني تدعيم الدراسة بأرائهم ومقترحاتهم والاستفادة من خبراتهم. إضافة إلى ذلك، فقد تم الأخذ بعين الاعتبار أن ثلث الموظفين تقريبا من الإناث مما يعني الحاجة لفرز النتائج إذا وجد التباين.



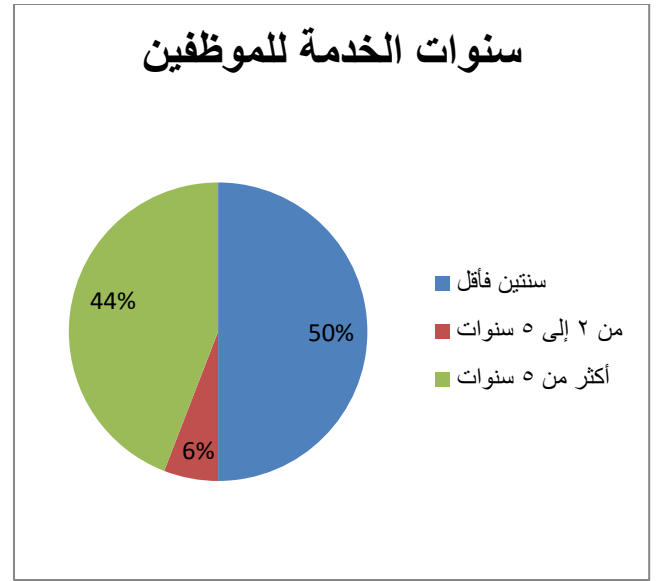
الشكل (3): الفئة العمرية للموظفين



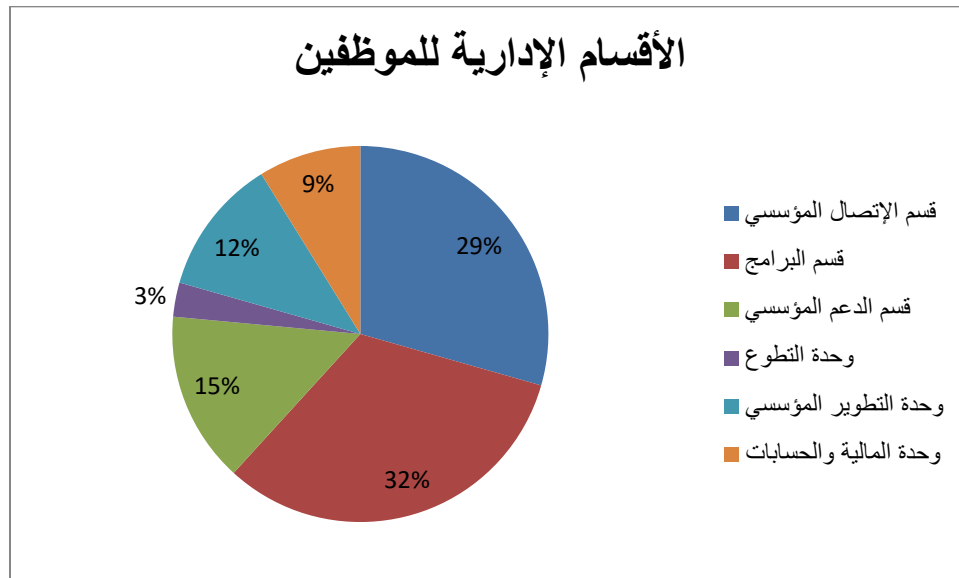
الشكل (2): جنس الموظف



الشكل (5): المؤهل العلمي للموظفين



الشكل (4): سنوات الخدمة للموظفين



الشكل (6): الأقسام الإدارية للموظفين

تحليل النتائج لرضا الموظفين عن أداء الجمعية

الجدول (2): التحليل الوصفي لمستوى رضا الموظفين عن أداء الجمعية

التحليل الوصفي لمستوى رضا الموظفين عن أداء الجمعية			
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي الموظف عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام
82,35	1,06	4,29	راضٍ تماماً عن بيئة العمل في الجمعية
79,41	0,90	4,18	لدي الثقة التامة في القرارات الصادرة من الإدارة
85,29	1,07	4,00	تمكّن الجمعية الموظفين وتشركهم في اتخاذ القرارات
82,35	0,79	4,44	تهتم إدارة الجمعية بتدريب الموظف وتطويره بشكل مستمر
79,41	0,94	4,29	لدي معرفة كاملة بالبرامج الإلكترونية الخاصة في الجمعية وكيفية التعامل معها
79,41	1,27	4,03	لدي معرفة كاملة بمساري الوظيفي في الجمعية
58,82	1,54	3,65	مهامي الوظيفية واضحة ومحددة وغير متداخلة
61,76	1,50	3,62	أشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية
70,59	1,09	3,88	لدي إدراك عالٍ بطبيعة الصلاحيات في الجمعي
85,29	0,86	4,24	لدى الجمعية سياسات وإجراءات عمل واضحة لمختلف الخدمات المقدمة للمستخدمين
41,18	1,19	3,29	يوجد لدى إدارة الجمعية آلية واضحة للتعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبل المستخدمين والموظفين
55,88	1,38	3,27	راضٍ تماماً عن نظام الأجور والمزايا المالية في الجمعية
44,12	1,40	3,18	يوجد منهجية واضحة ومطبقة لدى الجمعية للتقييم العادل للأداء
52,49	1,57	3,35	راضٍ تماماً عن مستوى مرافق الجمعية والخدمات المقدمة فيها (حالة المبنى ت المكاتب - الأجهزة- دورات المياه)
17,65	1,21	2,56	تتمتع مرافق الجمعية بجميع متطلبات الأمن والسلامة مثل طفايات الحريق ومخارج الطوارئ وغيرها

متوسط مستوى الرضا لدى الموظفين



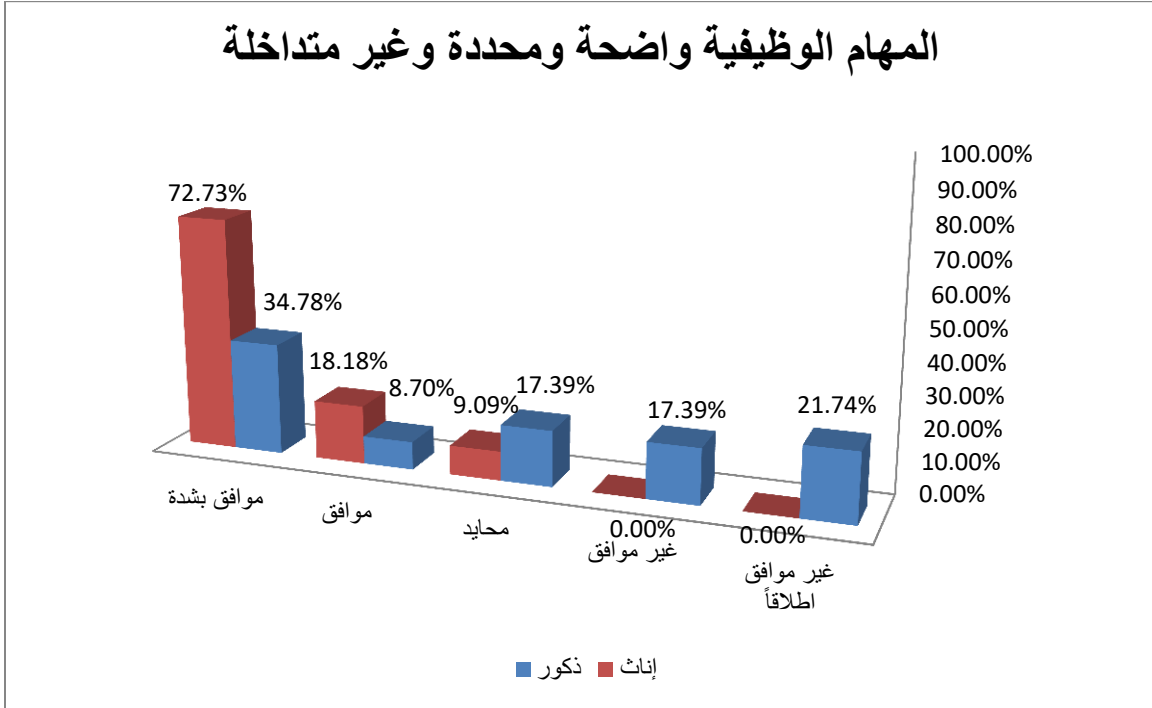
الشكل (7): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الموظفين

في هذه الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وبناء عليه تم استخراج المتوسط والانحراف المعياري ونسبة الرضا لكل سؤال في التحليل الوصفي الموضح في الجدول (2). المتوسط هو مجموع الإجابات لكل سؤال مقسوم على عدد المشاركين في الاستبيان بحيث تكون الإجابة الكاملة هي 5، أما الانحراف المعياري فهو يبين مقدار التباين بين الإجابات بحيث أن زيادة قيمة الانحراف المعياري تعني ازدياد التباين بين إجابات المشاركين في الاستبيان، في حين أن نسبة الرضا هي مجموع من أجابوا بموافق أو موافق بشدة (4 أو 5) مقسوما على العدد الكلي.

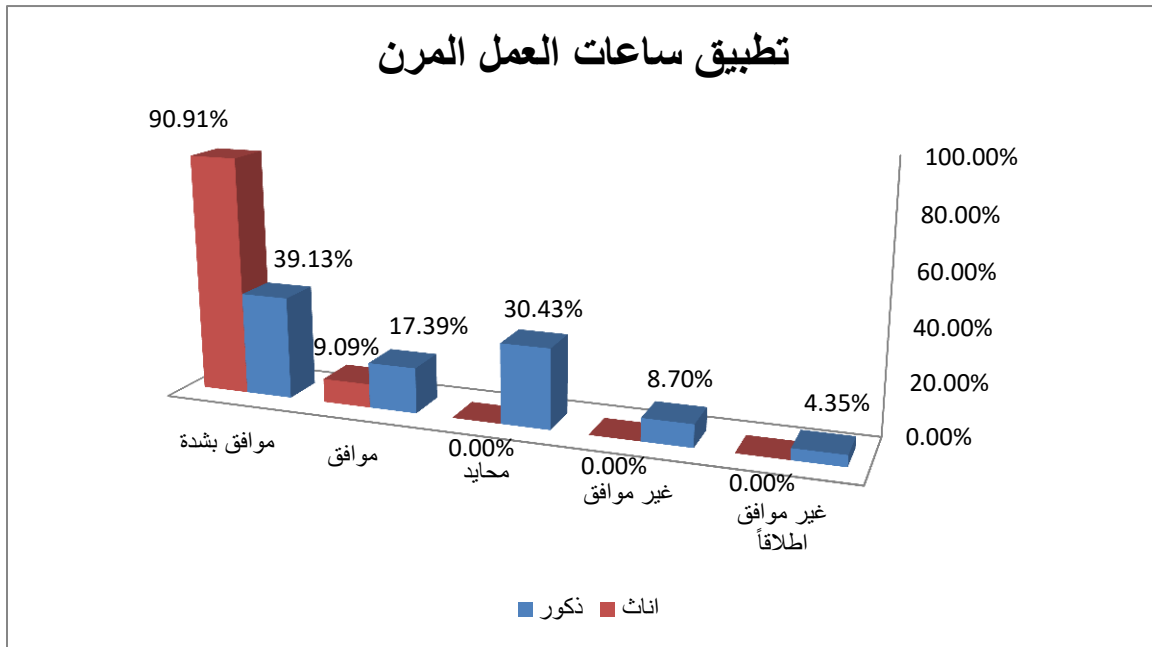
يتضح من إجابات الموظفين رضاهم عن بيئة العمل في الجمعية حيث بلغ المتوسط 4.29 بنسبة رضا 82.35% وإن كان هناك بعض التباين في الإجابات حيث بلغ الانحراف المعياري 1.06. أيضا من نقاط القوة في الجمعية الثقة في القرارات الصادرة من الإدارة وأيضا مشاركتهم في اتخاذ القرارات وإن كان يمكن تعزيزها ورفع متوسط الرضا وتقليل التباين.

مستوى الرضا عن مرافق الجمعية وتوفر متطلبات الأمن والسلامة يشكل أقل مستويات الرضا عند الموظفين، فنسبة الرضا عن مرافق الجمعية 52.49، أما نسبة الرضا عن متطلبات الأمن والسلامة فهي 17.65 فقط. أيضا من الفرص التحسينية وجود منهجية عادلة للتقييم العادل للأداء وتفعيل آلية واضحة للتعامل مع الشكاوي فمعدلات الرضا بين الموظفين أقل من خمسين بالمئة مما يحث على التركيز على معالجة هذه الإشكالية التي تساهم في رفع الأمان الوظيفي الذي تتباين فيه الآراء حيث وصل الانحراف المعياري 1.5.

تحليل نتائج وضوح المهام الوظيفية وتطبيق ساعات العمل المرن



الشكل (8): مخطط وضوح المهام الوظيفية

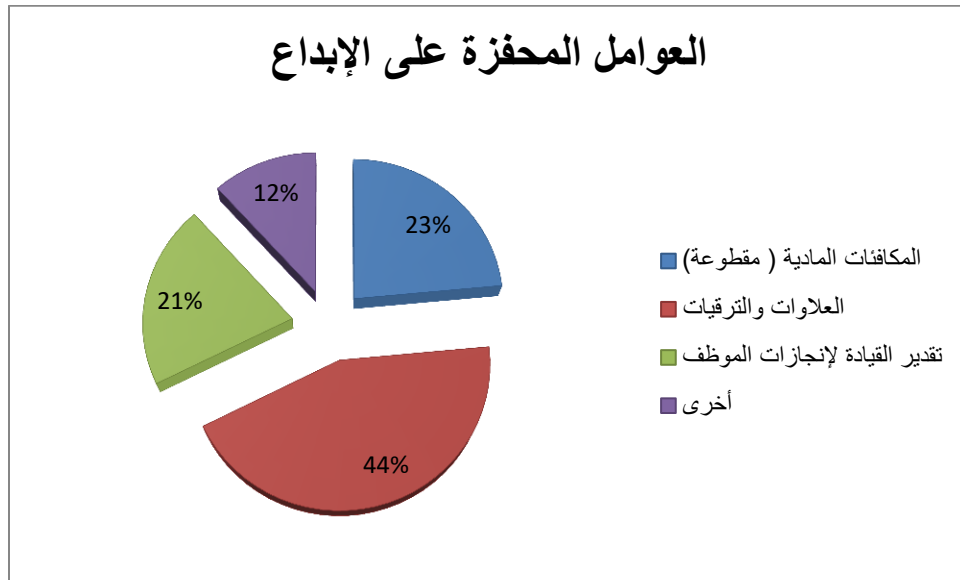


الشكل (9): مخطط تطبيق ساعات العمل المرن

بخصوص وضوح المهام الوظيفية يتضح في الشكل (8) أنه أكثر من خمسين بالمئة من الموظفين الذكور لديهم إشكالية مع وضوح المهام الوظيفية وتداخلها في حين أن الغالبية من الموظفات متفقات على وضوح المهام الوظيفية، من المهم تطوير الإجراءات والمهام الوظيفية للموظفين بما يتناسب مع طبيعة عملهم ومنع التداخل بين الأقسام.

من أهم وأبرز مقترحات الموظفات الإناث بالإجماع كما هو موضح في الشكل (9) ضرورة تطبيق ساعات العمل المرن بما يتناسب مع مصلحة العمل علما بأن بعض الأعمال يتم إنجازها خارج ساعات العمل الرسمي وخارج مقر العمل. في حين أن نصف الموظفين الذكور تقريبا مع تطبيق ساعات العمل المرن.

تحليل نتائج العوامل المحفزة على الإبداع في بيئة العمل

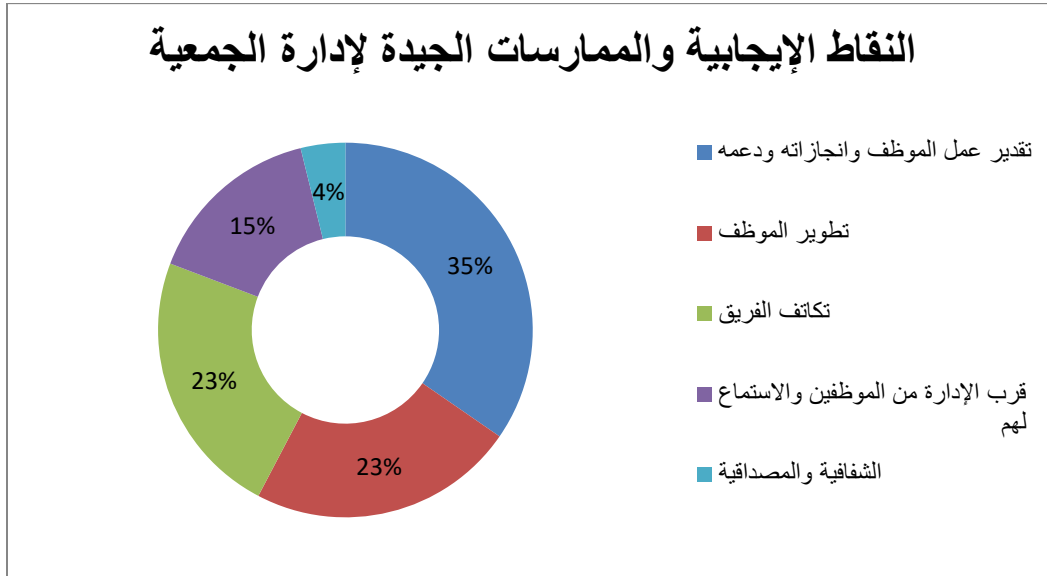


الشكل (10): مخطط العوامل المحفزة على الإبداع

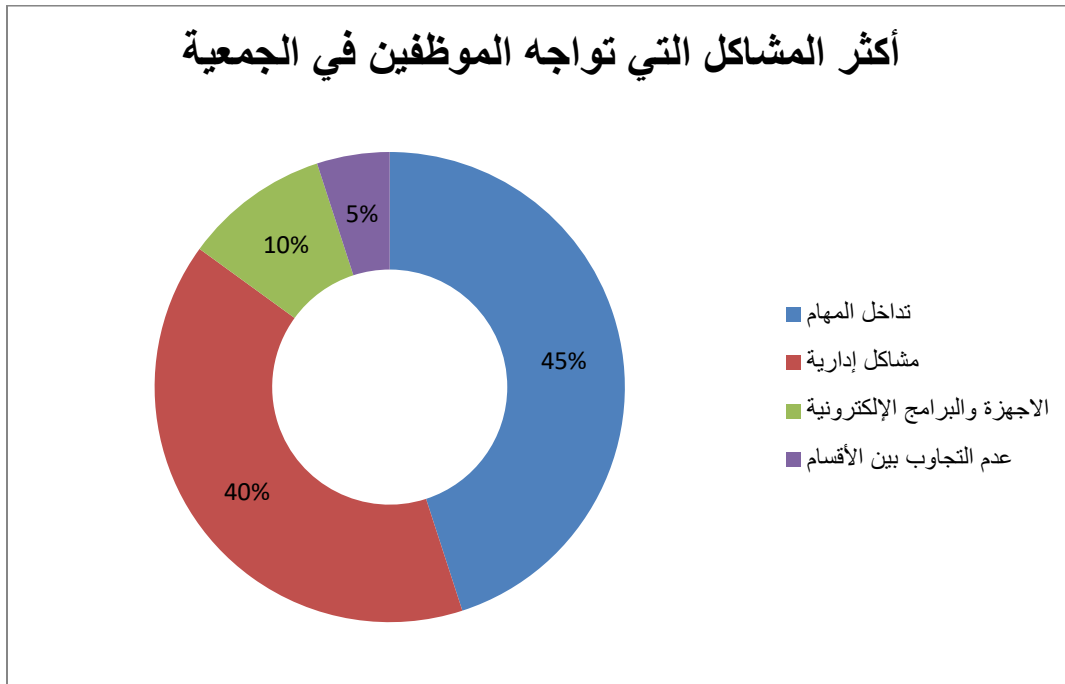
فيما يخص العوامل المحفزة للإبداع، فقد تم توجيه سؤال لجميع الموظفين عن العوامل التي قد تحفزهم على الإبداع في العمل، وقد تبين في الشكل (10) أن 44% من الموظفين يرون أن العلاوات والترقيات هي العامل المحفز لهم في الإبداع. وهذا الأمر قد يكون مؤشر ممتاز على رغبة هؤلاء بالاستمرار والاستقرار في الجمعية من حيث نظرتهن للترقيات والعلاوات.

أيضاً من المؤشرات الجميلة أن نسبة 21% يرون أن تقدير القيادة لإنجازاتهم هي العامل المحفز الأول لديهم وهو من العوامل التي يمكن التركيز عليها دون أن يكلف الجمعية أعباء مادية إضافية. من نتائج هذا السؤال يتضح أنه من الأفضل تنوع اهتمام الإدارة بمكافئة الموظفين من حيث العلاوات والمكافآت المادية وتقدير القيادة.

تحليل نتائج فرص التحسين والنقاط الإيجابية في الجمعية



الشكل (11): مخطط النقاط الإيجابية والممارسات الجيدة لإدارة الجمعية



الشكل (12): مخطط أكثر المشاكل التي تواجه الموظفين في الجمعية

في هذا القسم والذي يبحث عن نقاط القوة لتعزيزها وكذلك فرص التحسين لرفع كفاءة منظومة العمل، فقد تم توجيه أسئلة مفتوحة وذلك لإعطاء الموظف حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك لإيجاد العلاقة بين إجابات الموظفين.

بالنسبة للنقاط الإيجابية يتضح من الشكل (11) أن الانطباعات الإيجابية لدى الموظفين تدور حول خمسة محاور: تقدير عمل الموظف وانجازاته ودعمه، تطوير الموظف، تكاتف الفريق، قرب الإدارة من الموظفين والاستماع لهم والشفافية والمصادقية. أما بالنسبة للمشاكل التي تواجه الموظفين فتدور حول أربع نقاط: تداخل المهام، المشاكل الإدارية، الأجهزة والبرامج الإلكترونية وعدم التجاوب بين الأقسام كم هو موضح في الشكل (12).

قياس رضا داعمي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل

أهداف الدراسة

في القطاع غير الربحي يكون الداعمون هم المحرك الرئيسي لديمومة هذا القطاع، ونجاح الجمعية يتناسب طرديا مع مقدار الدعم المقدم من الداعمين واستمرارهم، ومن هذا المنطلق فقياس نسبة رضا الداعمين للجمعية يعد ذو أهمية كبير لتطوير الشراكة مع الداعمين وقد تم تفصيل المحاور التي سيتم قياسها في هذه الدراسة استنادا لمعايير التميز المؤسسي وهي على النحو التالي

1. مستوى الرضا عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية
2. مدى الرضا عن الإجراءات المتبعة بخصوص الدعم والتبرعات
3. الرضا عن تعامل منسوبي الجمعية وسهولة التواصل معهم
4. الرضا عن خدمات الجمعية والموقع الإلكتروني الخاص بها
5. الرضا عن شفافية الجمعية في برامجها وتقاريرها
6. الرغبة في الاستمرار في دعم الجمعية
7. محافظة الجمعية على خصوصيات الداعم

نتائج المقابلات المبدئية للداعمين:

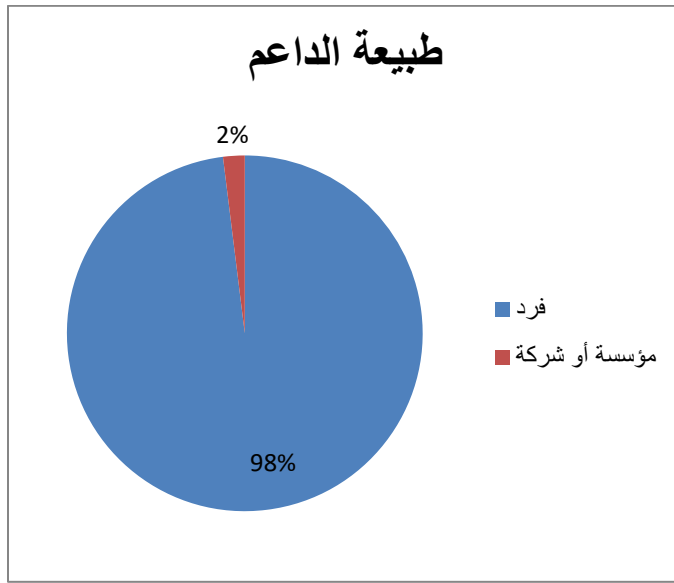
1. من نقاط القوة لدى الجمعية شهرتها وسمعتها الحسنة
2. مجال الجمعية وهو رعاية الأيتام يجذب الداعمين
3. تفضيل غالبية الداعمين للتواصل عبر منصة واتساب
4. الرغبة في تواصل الداعمين مع الأيتام المكفولين
5. نقص في معرفة طرق الدعم والخيارات المتوفرة
6. نقص في تزويد الداعمين بتقارير دورية عن مصروفات الدعم والكفالة

نتائج الاستبانة لقياس رضا الداعمين

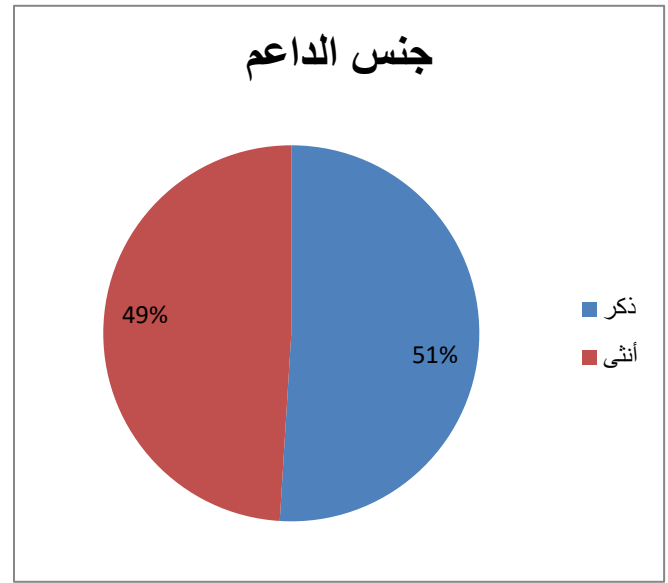
بلغ حجم عينة هذه الدراسة 204 داعم وهي رقم مناسب لاستطلاع رأي الداعمين حول المحاور المذكورة ومدى رضاهم، وقد تم عمل اختبار مدى موثوقية النتائج عن طريق اختبار تحليل الموثوقية حيث بلغ الناتج (Alpha=0.93Cronbach's) والذي يعتبر نتيجة ممتازة لاعتماد نتائج استطلاعات الرأي حيث أن النتيجة المقبولة في هذا الاختبار عندما تكون أكبر من 0.7 والتي تعطي موثوقية لنتائج الدراسة.

الخصائص الديموغرافية للداعمين

تبين الأشكال التالية (13-14-15-16-17-18) الخصائص الديموغرافية للداعمين والتي توضح جنس الداعم وطبيعة الداعم والبرنامج المدعوم وحجم الدعم السنوي والمدة الزمنية لدعم الجمعية وكيفية المعرفة بالجمعية. يتضح من مخطط طبيعة الداعم أن 2% فقط من الداعمين هم من المؤسسات وهي فرصة تحسينية للتواصل مع المؤسسات وإيجاد سبل للمشاركة والدعم. أيضا يتضح من البرامج المدعومة أن 76% من الدعم يتركز على برنامج الكفالة. إضافة إلى ذلك فقد تبين أن المعرفة بالجمعية من نصف الداعمين تقريبا كانت عبر مواقع التواصل الاجتماعي و18% من الداعمين قد علموا عن الجمعية عن طريق موظفين الجمعية أو الأصدقاء.

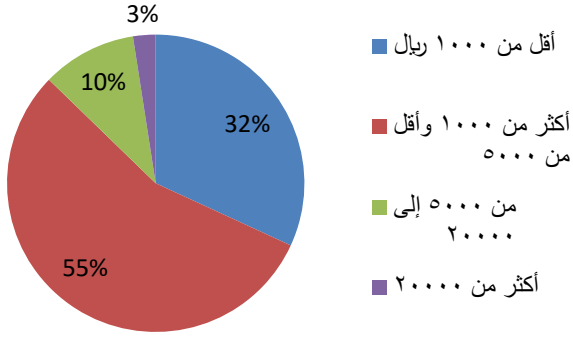


(14): طبيعة الداعم



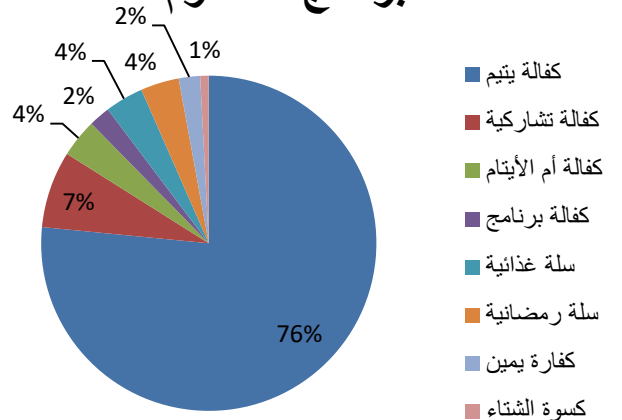
الشكل (13): جنس الداعم

حجم الدعم السنوي



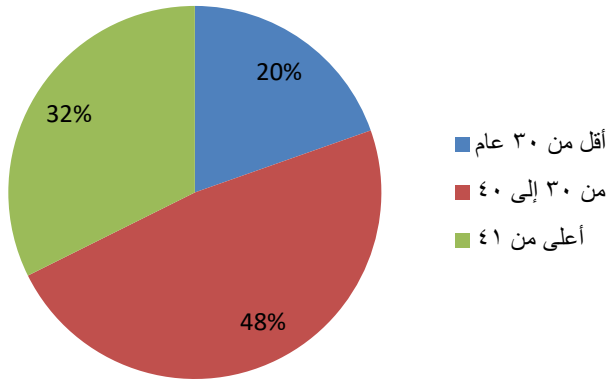
(16): حجم الدعم السنوي

البرنامج المدعوم



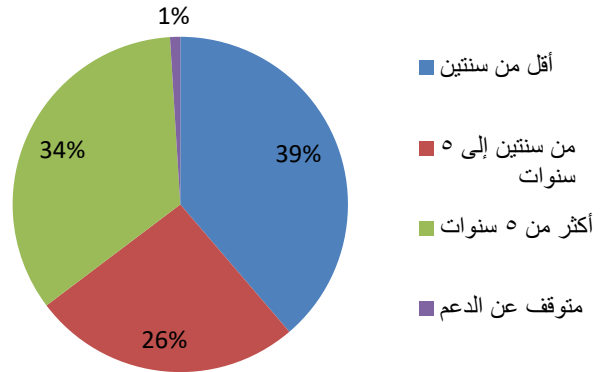
الشكل (15): البرنامج المدعوم

الفئة العمرية للداعمين



(18): الفئة العمرية للداعمين

المدة الزمنية لدعم الجمعية



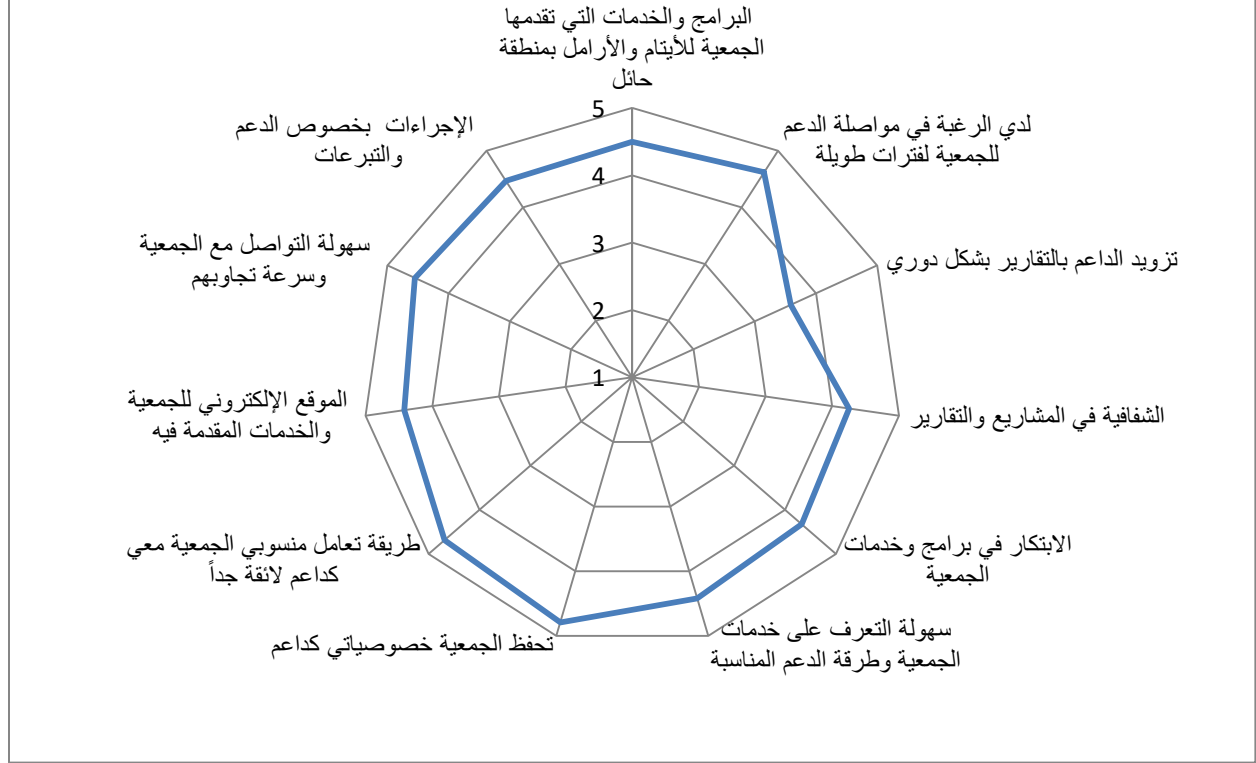
الشكل (17): المدة الزمنية لدعم الجمعية

تحليل النتائج لرضا الداعمين عن أداء الجمعية

الجدول (3): التحليل الوصفي لمستوى رضا الداعمين عن أداء الجمعية

التحليل الوصفي لمستوى رضا الداعم عن أداء الجمعية			
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي الداعم عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام
88.73	0.82	4.50	راضٍ تماماً عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية للأيتام والأرامل بمنطقة حائل
86.76	0.85	4.47	راضٍ تماماً عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات
87.75	0.88	4.56	راضٍ تماماً عن سهولة التواصل مع الجمعية وسرعة تجاوبهم
82.84	0.89	4.43	راضٍ تماماً عن الموقع الإلكتروني للجمعية والخدمات المقدمة فيه
95.10	0.71	4.69	طريقة تعامل منسوبي الجمعية معي كداعم لائقة جداً
96.57	0.63	4.80	تحفظ الجمعية خصوصياتي كداعم
84.31	0.90	4.42	يسهل على التعرف على خدمات الجمعية واختيار الطريقة الأنسب للدعم
81.37	0.94	4.34	لدى الجمعية روح الابتكار في برامجها وخدماتها المقدمة
76.96	1.00	4.26	تتمتع الجمعية بشفافية في مشاريعها وتقاريرها
56.86	1.52	3.60	تزودني إدارة الجمعية بتقارير عن الدعم الخاص بي بشكل دوري
88.73	0.79	4.62	لدي الرغبة في مواصلة الدعم للجمعية لفترات طويلة

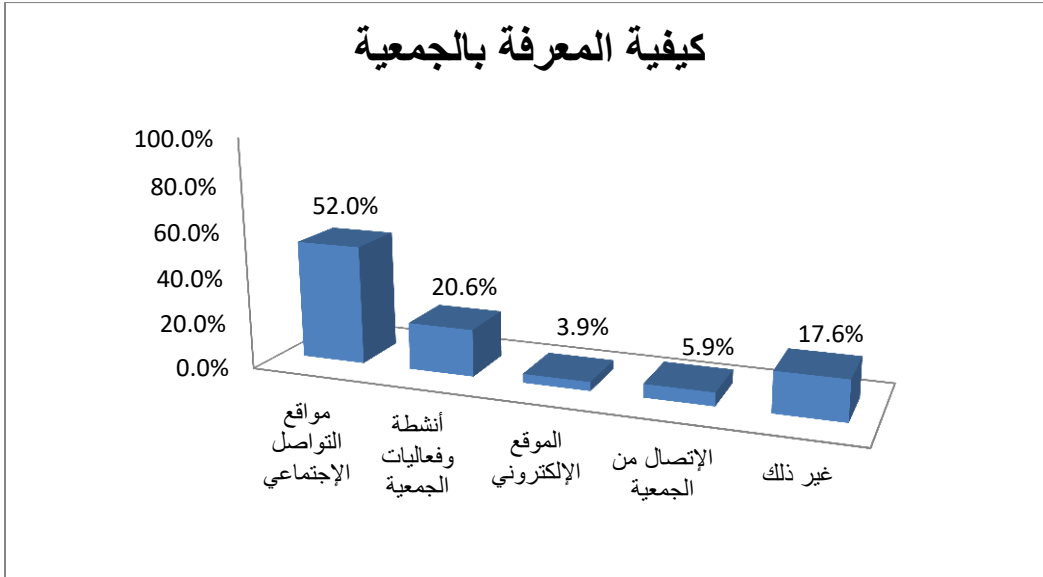
متوسط مستوى الرضا لدى الداعمين



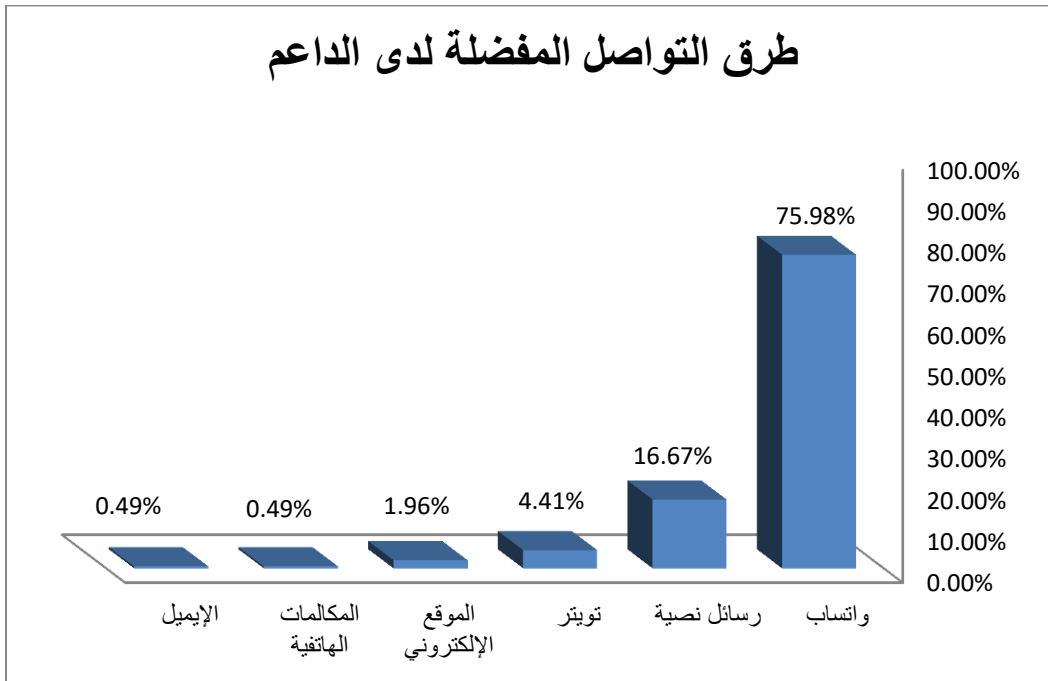
الشكل (19): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الداعمين

يتضح من إجابات الداعمين كما هو موضح في الجدول (3) ارتفاع مستوى الرضا العام عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية والإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات وسهولة التواصل مع الجمعية. والنسبة الأكبر كانت من نصيب طريقة تعامل منسوبي الجمعية مع الداعم حيث بلغت نسبة الرضا في هذا المحور 95.1%.

تزويد إدارة الجمعية الداعمين بالتقارير هي فرصة التحسين الأولى للداعمين بوجود التباين في إجابات الداعمين حيث بلغ الانحراف المعياري 1.52 وانخفاض متوسط الرضا إلى 3.6 من إجابات الداعمين، مما أدى إلى التأثير على آراء الداعمين بخصوص مستوى الشفافية في الجمعية بنسبة رضا تصل إلى 76.96.



الشكل (20): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الداعمين



الشكل (21): مخطط الرادار لمتوسط مستوى الرضا لدى الداعمين

يتضح من الشكل (20) أنّ أكثر من 50% من الداعمين قد تعرفوا على الجمعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ثم يأتي بعد ذلك أنشطة وفعاليات الجمعية بنسبة 21.6%. كما تم تحليل اجابات الداعمين الذي أجابوا بـ (غير ذلك) والذي بلغت نسبتهم 17.6%، وتبين أن وصولهم للجمعية عن طريق (موظفي الجمعية – الأصدقاء).

أما فيما يخص طرق التواصل المفضلة فيتضح من الشكل (21) أن 75% تقريباً يفضلون التواصل من خلال منصة واتساب.

تحليل أسباب عدم رغبة الداعمين في مواصلة الدعم



الشكل (22): أسباب عزوف بعض الداعمين عن الاستمرار في الدعم

عند تحليل أسباب عدم رغبة الداعمين كما هو في الشكل (22) في مواصلة الدعم تم إيجاد 4 أسباب رئيسية لذلك، أهمها عدم توفر التقارير الدورية الكافية التي توضح مصاريف الدعم وبيانات المكفولين ومدى استفادتهم، وقد اتضح هذا جليا في جدول التحليل الوصفي.

بعض الداعمين أعطى بعض الملاحظات بخصوص إجراءات الاستقطاع والحاجة إلى وجود خيارات للداعمين عن أوقات الاستقطاع ومدى تناسبه مع الراتب الشهري للداعم، إضافة إلى ذلك طالب بعض الداعمين زيادة الأنشطة والبرامج للأيتام وخاصة برامج تحفيظ القرآن مع زيادة التفاعل وسائل التواصل الاجتماعي.

مخطط التقارب للمشاكل والمعوقات التي تواجه الداعمين



الشكل (23): مخطط التقارب للمشاكل والمعوقات التي تواجه الداعمين

في هذا القسم الذي يبحث عن فرص التحسين، فقد تم توجيه أسئلة مفتوحة للداعمين والذي يطلب منهم توضيح الملاحظات والمعوقات التي تواجه الداعم وذلك لإعطاء الداعم حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك لإيجاد العلاقة بين إجابات الداعمين.

من خلال الشكل (23) يتبين أن المعوقات التي تواجه الداعم تدور حول ثلاثة نقاط: الأنشطة والبرامج، العمليات المالية، وبرنامج الكفالة. وكل نقطة هنا تعتبر فرصة تحسينية لدى الجمعية من المهم أن يتم العمل عليها ومعرفة مسبباتها.

قياس رضا مستفيدي جمعية رفاق لرعاية الأيتام بحائل

أهداف الدراسة

تتميز جمعية رفاق لرعاية الأيتام بأن مستفيديها من مختلف الأعمار من الأيتام وأمهاتهم، وهذا يصنع تحدي للجمعية رفع مستوى الرضا لعملائها مع اختلاف أعمارهم، ومن هذا المنطلق أتت هذه الدراسة لقياس مستوى رضا المستفيدين مع مراعاة اختلاف الاحتياجات والرغبات، ويمكن تلخيص محاور دراسة رضا المستفيدين في النقاط التالية:

1. مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة
2. مستوى الرضا عن تجاوب وتفاعل الجمعية مع متطلبات المستفيد
3. مستوى الرضا عن نظام تقديم الشكاوى والاقتراحات وطرق التواصل مع الجمعية
4. مستوى الرضا عن الفعاليات والرحلات المقدمة
5. الرغبة في استمرار خدمات الجمعية بعد المرحلة الثانوية
6. مدى الحاجة للخدمات الإلكترونية
7. مستوى الرضا لدى مستفيدي مركز رفاق الإثرائي

نتائج المقابلات المبدئية للمستفيدين:

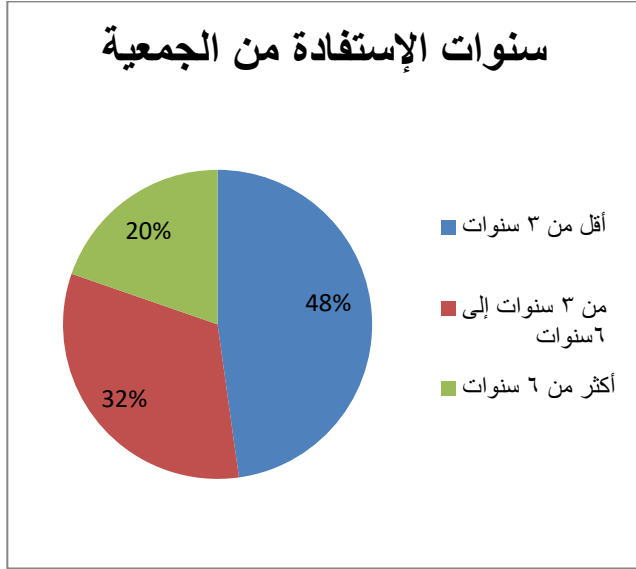
1. أثر مركز رفاق الإثرائي الإيجابي على الأيتام
2. الرغبة في إيصال بعض خدمات الجمعية للمنازل لغير القادرين
3. الرغبة في استمرار خدمات الجمعية بعد المرحلة الثانوية
4. تكثيف التواصل لمعرفة حالة الأسر مع اختلاف احتياجاتهم
5. التركيز على البرامج التعليمية وبرامج تحفيظ القرآن في المركز
6. تباين الآراء في سياسة الجمعية في فصل المراحل العمرية في المركز.

نتائج الاستبانة لقياس رضا المستفيدين

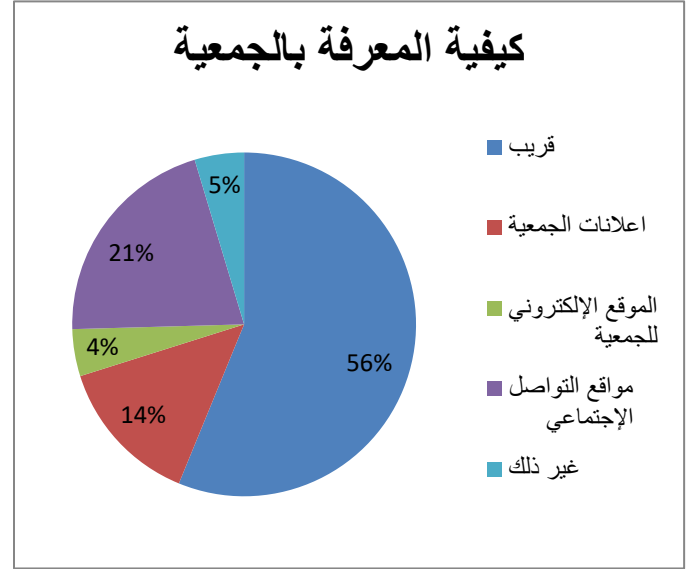
بلغ حجم عينة هذه الدراسة 452 مستفيد من أصل 2965 مستفيد بنسبة 15.2% من عدد المستفيدين وهي نسبة ممتازة لاستطلاع رأي المستفيدين حول المحاور المذكورة ومدى رضاهم، وقد تم عمل اختبار مدى موثوقية النتائج عن طريق اختبار تحليل الموثوقية حيث بلغ الناتج (Cronbach's Alpha=0.92) والذي يعتبر نتيجة ممتازة لاعتماد نتائج استطلاعات الرأي حيث أن النتيجة المقبولة في هذا الاختبار عندما تكون أكبر من 0.7 والتي تعطي موثوقية لنتائج الدراسة.

الخصائص الديموغرافية للمستفيدين

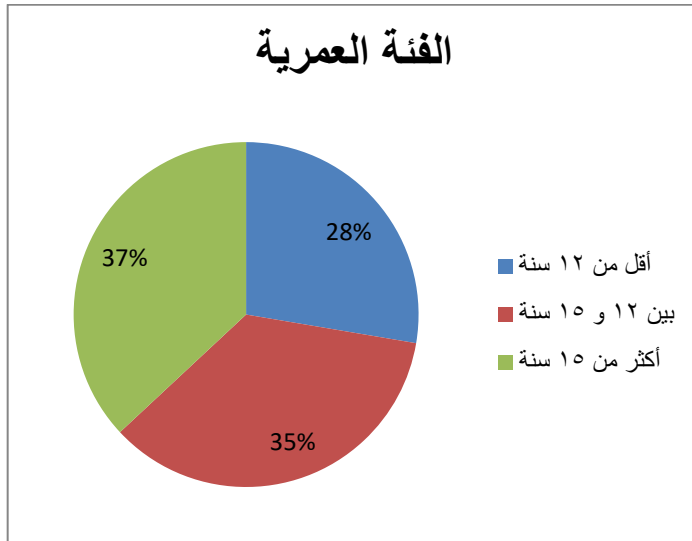
تبين الأشكال التالية (24-25-26-27) الخصائص الديموغرافية للمستفيدين والتي توضح كيفية المعرفة بالجمعية وسنوات الاستفادة منها وجنس المستفيد والفئة العمرية وطبيعة العلاقة مع الجمعية ومكان السكن. يتضح من الخصائص الديموغرافية أن 56% من المستفيدين عرفوا الجمعية عن طريق الأقارب وأن قرابة تسعين بالمئة من المستفيدين هم من سكان مدينة حائل.



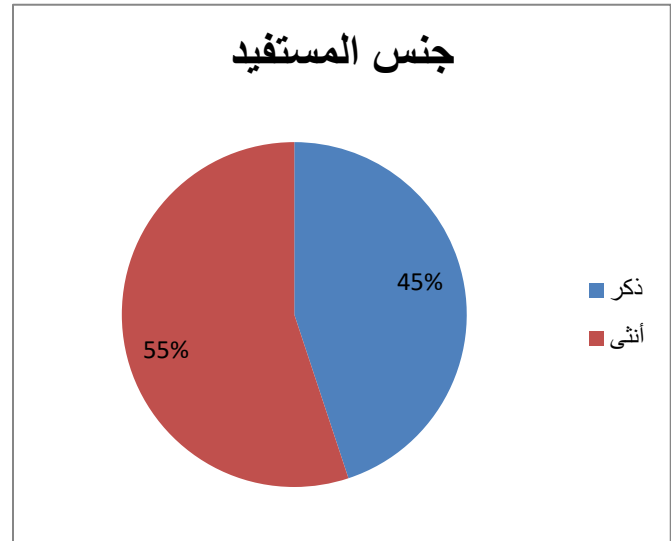
الشكل (25): سنوات الاستفادة من الجمعية



الشكل (24): كيفية المعرفة بالجمعية

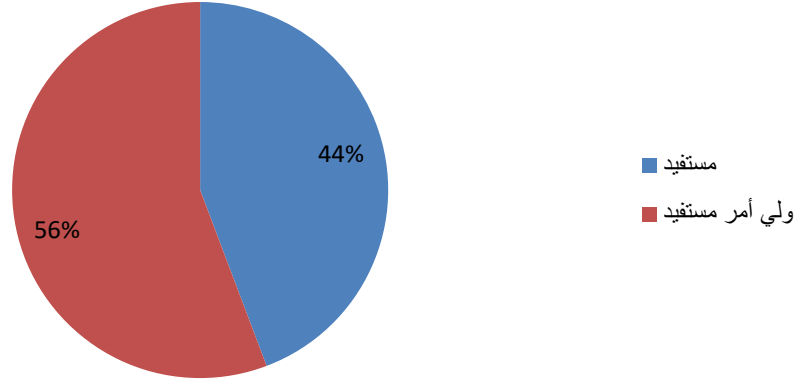


الشكل (27): الفئة العمرية



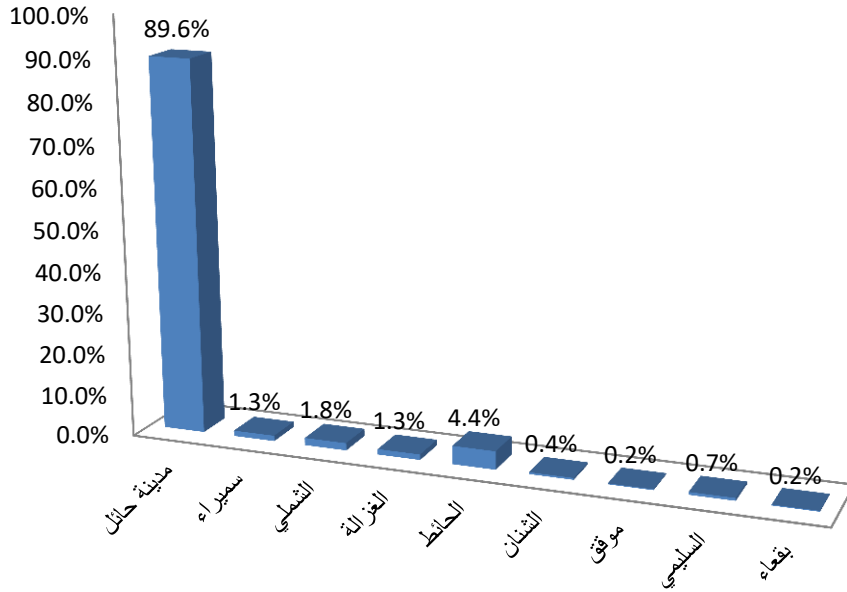
الشكل (26): جنس المستفيد

طبيعة العلاقة مع الجمعية



الشكل (28): طبيعة العلاقة مع الجمعية

مكان السكن



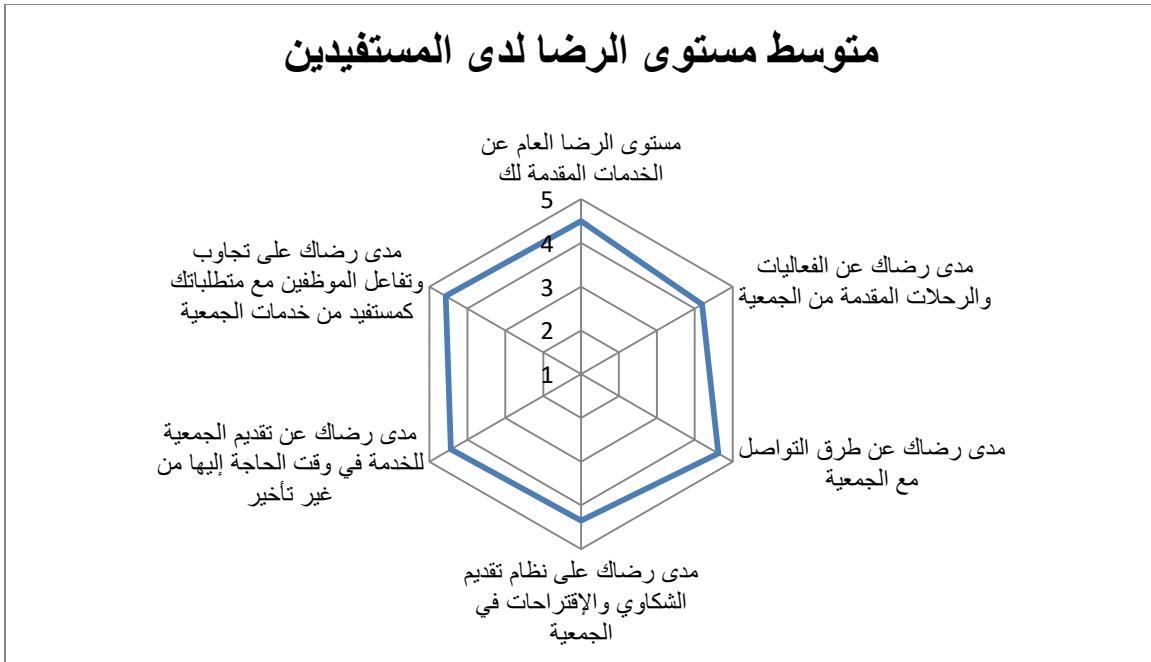
الشكل (29): مكان السكن

تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن أداء الجمعية

الجدول (4): التحليل الوصفي لمستوى رضا المستفيدين عن أداء الجمعية

التحليل الوصفي لمستوى رضا المستفيدين عن أداء الجمعية			
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيد عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام
85.84	0.95	4.50	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
88.27	0.91	4.57	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد من خدمات الجمعية
82.08	0.99	4.44	مدى رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير
80.53	1.07	4.36	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوى والاقتراحات في الجمعية
89.82	0.89	4.62	مدى رضاك عن طرق التواصل مع الجمعية
75.88	1.29	4.20	مدى رضاك عن الفعاليات والرحلات المقدمة من الجمعية

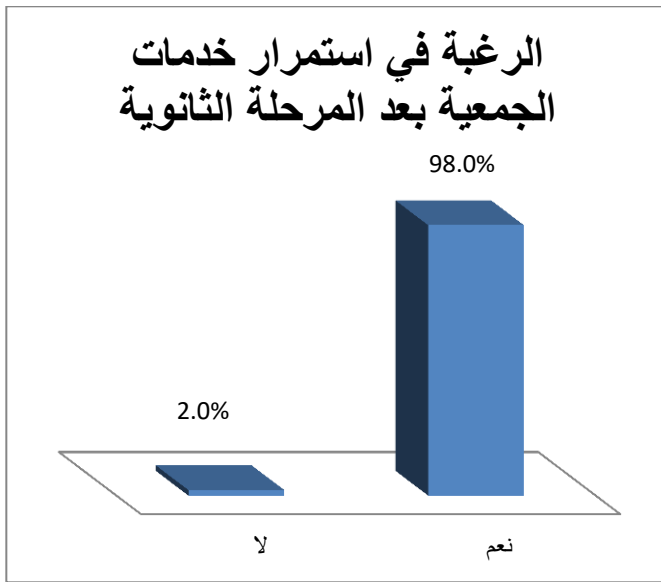
متوسط مستوى الرضا لدى المستفيدين



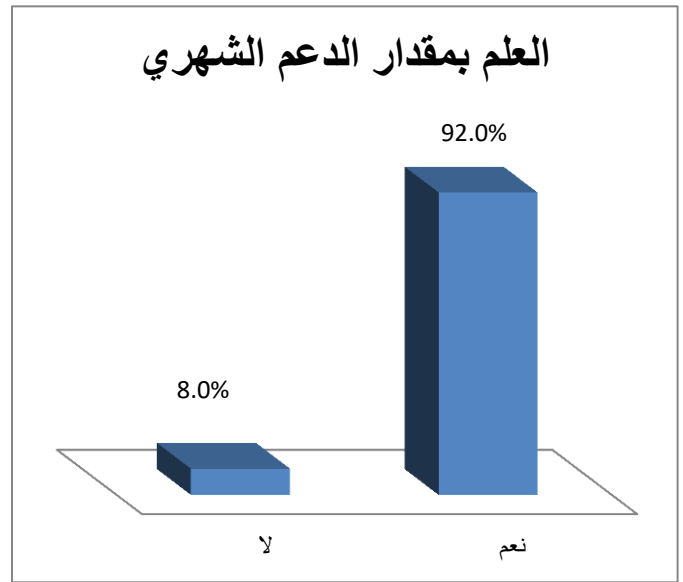
الشكل (30): مخطط الرادار لقياس مستوى رضا المستفيدين

كما يظهر في الجدول (4) بلغ متوسط مستوى الرضا العام للمستخدمين 4.5، وأعلى مستويات الرضا لطرق التواصل مع الجمعية مع بلوغ نسبة الرضا 89.82. التباين حول مستوى الرحلات والفعاليات في الجمعية يتضح مع وصول معدل الانحراف المعياري إلى 1.29 ونسبة الرضا إلى 75.88.

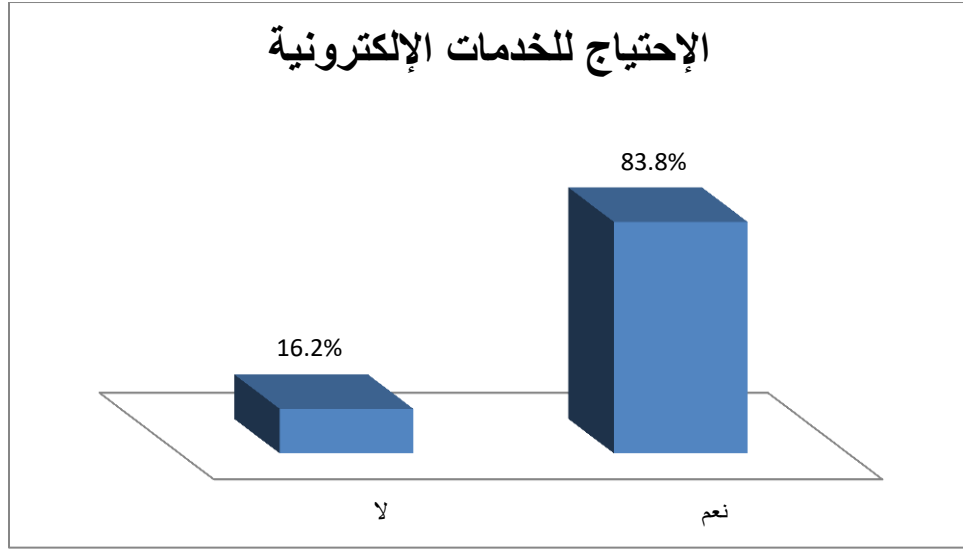
استقصاءات عن بعض القضايا المتعلقة بالمستخدمين



الشكل (32): الرغبة في استمرار خدمات الجمعية بعد المرحلة الثانوية



الشكل (31): العلم بمقدار الدعم الشهري



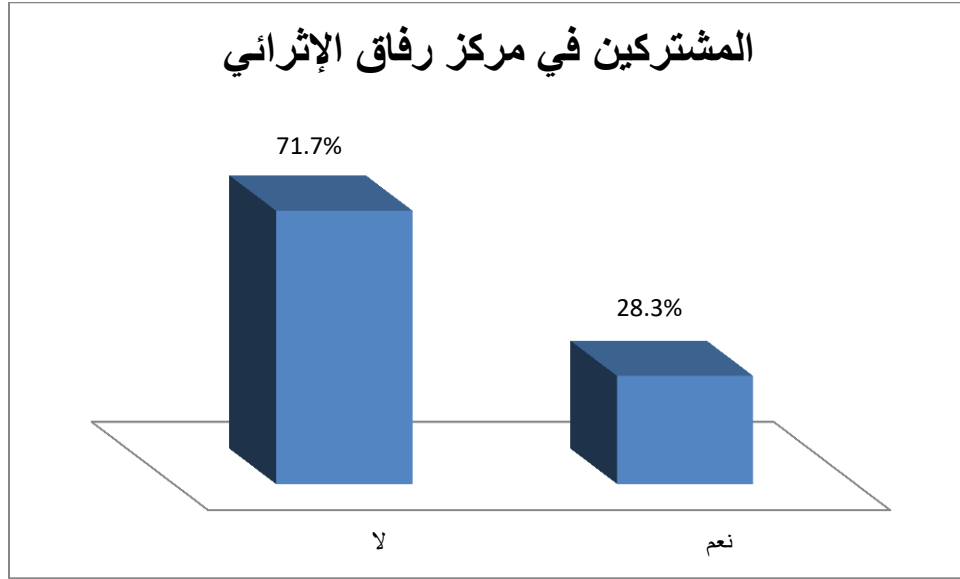
الشكل (33): الإحتياج للخدمات الإلكترونية

من خلال المقابلات المبدئية مع المستفيدين ظهرت بعض النقاط التي رغب الفريق البحثي أن يقيسها وتكون ظاهرة للإدارة، في الشكل (31) يتضح أن هناك نسبة 8 % لا يعلمون عن مقدار الدعم الشهري الذي تقدمه الجمعية وهذه النقطة تعزز أن الجمعية بحاجة لمزيد من التواصل مع المستفيدين لتوضيح ما لهم وما عليهم.

أما في الشكل (32) يتضح أن غالبية المستفيدين يرغبون باستمرار خدمات الجمعية لما بعد المرحلة الثانوية وتمثل نسبتهم 98%، أما الشكل (33) يوضح أن 83% من المستفيدين تقريباً يرغبون ادخال الخدمات الإلكترونية في الخدمات المقدمة لهم.

قياس رضا مستخدمي مركز رفاق الإثرائي

تحليل النتائج لرضا مستخدمي مركز رفاق الإثرائي

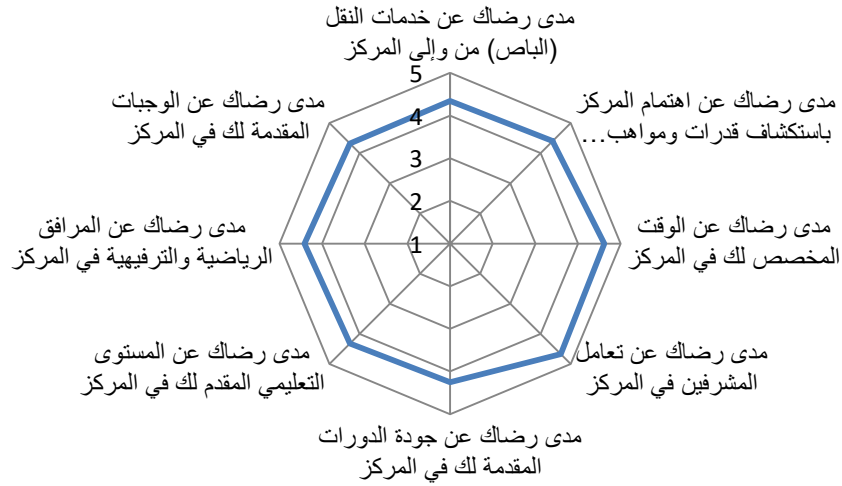


الشكل (34): المستخدمين في مركز رفاق الإثرائي

الجدول (5): التحليل الوصفي لمستوى رضا مستخدمي مركز رفاق الإثرائي

التحليل الإحصائي لمستوى رضا مستخدمي مركز رفاق الإثرائي عن أداء الجمعية			
نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي مستخدمي مركز رفاق الإثرائي عن أداء جمعية رفاق لرعاية الأيتام
80.47	1.22	4.34	مدى رضاك عن خدمات النقل (الباص) من وإلى المركز
80.47	1.14	4.32	مدى رضاك عن الوجبات المقدمة لك في المركز
82.03	1.15	4.41	مدى رضاك عن المرافق الرياضية والترفيهية في المركز
81.25	1.18	4.32	مدى رضاك عن المستوى التعليمي المقدم لك في المركز
81.25	1.14	4.25	مدى رضاك عن جودة الدورات المقدمة لك في المركز
89.84	0.84	4.68	مدى رضاك عن تعامل المشرفين في المركز
88.28	0.89	4.63	مدى رضاك عن الوقت المخصص لك في المركز
82.03	1.13	4.41	مدى رضاك عن اهتمام المركز باستكشاف قدرات ومواهب اليتيم وتطويرها

متوسط مستوى الرضا لدى عملاء مركز رفاق الإثرائي



الشكل (35): متوسط مستوى الرضا لدى عملاء مركز رفاق الإثرائي

من نقاط القوة لدى الجمعية تعامل الموظفين كما يظهر في الجدول (5)، فكما كانت أعلى مستويات الرضا عند الداعمين كانت لتعامل مع منسوبي الجمعية، فكذلك أعلى مستويات الرضا لمستفيدي مركز رفاق الإثرائي هي من نصيب تعامل المشرفين. يلاحظ وجود التباين لدى المستفيدين حول خدمات النقل ومستوى الدورات المقدمة والمرافق الرياضية والوجبات المقدمة واهتمام المركز باستكشاف مواهب اليتيم وتطويرها.

مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين



الشكل (36): مخطط التقارب لمقترحات المستفيدين

كثير من المنظمات المتميزة تعتمد على تحسين خدماتها وعملياتها من خلال الاقتراب والاستماع إلى العميل وأخذ مقترحاتهم وملاحظاتهم ومن ثم العمل على تطبيقها حتى يتم تحقيق تطلعات عملائهم. كذلك الحال في جمعية رفاق لرعاية الأيتام في حائل، من خلال هذه الدراسة فقد تم توجيه أسئلة مفتوحة للمستفيدين والذي يطلب منهم توضيح الملاحظات والمقترحات التي يراها المستفيد وذلك لإعطاء المستفيد حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك لإيجاد العلاقة بين إجابات المستفيدين.

من خلال الشكل (36) يتبين أن مقترحات وملاحظات المستفيدين تدور حول أربعة محاور: مركز رفاق الإثرائي، برامج الدعم، الدورات والتعليم، البرامج والأنشطة.

الخاتمة والتوصيات

من خلال هذه الدراسة يتضح جليا أن نشاط الجمعية وهو رعاية الأيتام قد أكسبها مزيدا من التقدير ومزيدا من الاستشعار بمدى جدواها وأهميتها في المجتمع، اتضح هذا من خلال المقابلات الشخصية للموظفين والداعمين، مما انعكس على مستوى تعامل الموظفين مع الداعمين والمستفيدين، حيث كانت متوسطات الرضا في استبانات الداعمين والمستفيدين لتعامل الموظفين هي الأعلى.

من التحديات لدى الجمعية وهي في خضم إعادة بناء مبنى الجمعية هو أن تتلاءم مرافق المبنى مع متطلبات وتطلعات الموظفين، وأن تتوفر في المبنى جميع متطلبات الأمن والسلامة. أيضا من التحديات الذي أوضحه التحليل الوصفي لمستوى رضا الموظفين هو رفع مستوى الأمان الوظيفي من خلال تطوير سياسات التقييم العادل للأداء وتطوير نظام الأجور والمزايا المالية.

أيضاً من الأمور التي اتضحت من خلال اجابات الموظفين من خلال المقابلات والاستبانات أن هناك تداخل في المهام الوظيفية بين الموظفين وهذا التداخل يتواجد في القسم الرجالي أكثر من النسائي. لذلك من المهم أن يتم مراجعة المهام والأوصاف الوظيفية. عند تحليل ردود الداعمين عن كيفية وصولهم للجمعية، تبين أن قرابة 17% وصلوا من خلال موظفي الجمعية وكذلك الأصدقاء، لذا نقترح أن يتم تدريب جميع الموظفين على تسويق برامج الجمعية لاستغلال هذه الفرصة.

من أهم فرص التحسين للداعمين هو إيجاد تقارير دورية تتضمن المعلومات الكافية عن المكفولين ومدى استفادتهم من المبلغ المدعوم، أيضا التواصل مع الداعم لإيضاح الخيارات المتاحة للدعم بخصوص الاستقطاع ومدى ملائمة الاستقطاع لوضعه المادي.

الأفراد هم الداعم الأكبر لهذه الجمعية ويتبين ذلك من نسبة مشاركة المؤسسات في هذه الدراسة، مما يدعو إلى مزيد من الجهود في التواصل مع الشركات والمؤسسات لإيجاد شراكات وسبل للدعم من باب المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات والمؤسسات.

مشكلة الإسكان هي من أكثر الملاحظات التي تم طرحها من المستفيدين أثناء ذكر ملاحظاتهم، الدعم السكني من البرامج التي تساهم في تحقيق أكبر متطلبات المستفيدين ورفع مستوى رضاهم من خلال دفع الإيجار السكني أو ربطهم مع جمعيات الإسكان الخيري وإيجاد سبل للشراكة معهم.

يوجد إجماع من مستفيدي مركز رفاق الإثرائي على أهمية هذا المركز وإيجاد مركز آخر للفتيات، ومن الآمال المطروحة في هذا المركز أن يساعد الأيتام على استخراج مواهبهم وقدراتهم في شتى المجالات لمساعدتهم على تحديد أهدافهم في حياتهم ومواصلة الدعم لهم حتى بعد انتهاء المرحلة الثانوية.