

دراسة قياس الرضا العام للجمعية ٢٠٢٣

اعداد

د. حامد عمر كنعان

مستشار ادارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي

الفهرس

١. ملخص الدراسة..... ٣
٢. الفصل الأول (منهجية الدراسة)..... ٥
٣. الفصل الثاني (تحليل ونتائج دراسة رضا لأصحاب العلاقة)..... ١٠
٤. الفصل الثالث (تحليل ونتائج دراسة رضا المستفيدين)..... ١٨
٥. الفصل الرابع (تحليل ونتائج دراسة رضا العاملين)..... ٢٨
٦. الفصل الخامس (نتائج الرضا العام عن الجمعية)..... ٣٥
٧. الفصل السادس (الاستنتاجات والتوصيات)..... ٤٠

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا العام عن أداء الجمعية في السنة الأولى من اسنراتيحية ٢٠٢٣-٢٠٢٦.

ولتحقيق الغاية من الدراسة تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيا ت المطلوبة، إذ تم تصميم ثلاث استبا ت كما يلي: استبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا أصحاب العلاقة للجمعية، واستبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا المستفيدين من الجمعية ، واستبانة مكونة من سبعة أسئلة لقياس رضا العاملين لجمعية، وقد تم نشر الاستبيان الكترونيا على موقع الجمعية الالكتروني وقد استجاب لاستبانة اصحاب العلاقة (٣٣) مشاركا، كما استجاب لاستبانة المستفيدين (417) مستفيدا من أصل ٦٣٥ مستفيد مسجل لدى الجمعية ونسبة استجابة بلغت ٦٦%، كذلك استجاب لاستبانة العاملين (٢١) موظفا من أصل ٢٤ موظفا ونسبة بلغت ٨٨%.

وبعد استلام الردود وتدقيقها تبين أن جميع الاستبانات صالحة للتحليل، وقد تم إدخال بيانات الاستبانات إلى الحاسوب، حيث أجريت عليها الاختبارات الإحصائية بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وأظهرت نتائج الدراسة وفق المتوسطات الحسابية رضا عام لدى أصحاب العلاقة للجمعية بنسبة ٨٠%، ورضا عام لدى المستفيدين من الجمعية بنسبة ٦٨% لدى المستفيدين، رضا عام لدى العاملين للجمعية بنسبة ٦٨% وذلك من خلال ردود العينات المستجيبة المملثة لمجتمعات دراسة الجمعية المستهدف، 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 المملثة لمجتمع 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 الأول

منهجية الدراسة

يعرض هذا الفصل المنهجية التي اتبعت في انجاز هذه الدراسة، متضمنا شرحا لاسلوب جمع البيا ت ومجتمع الدراسة وعينتها واداتها.

١. منهجية الدراسة

حيث ان هذه الدراسة تستقصي رضا الفئات المتعاملة مع الجمعية، فقد اتبعت الدراسة اكثر الاساليب شيوعا في دراسات وابحاث العلوم الادارية التطبيقية والميدانية والاستقصائية، و لتحديد اسلوبين وهما:

أ. تحليل المحتوى: وقد هدف هذا الاسلوب الى بناء الاطار النظري للدراسة والتعرف على الادبيات الخاصة بموضوعها، وذلك من خلال الرجوع الى الدراسات السابقة والمقالات والبحوث والدور ت ذات الصلة بموضوعها لاستفادة منها في تصميم اداة الدراسة.

ب. المنهج الوصفي التحليلي: وهو الأسلوب المستخدم في معظم الدراسات حيث يتم من خلاله استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي جمعت من المستجيبين بواسطة أداة الدراسة وتوصيف متغيرات الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

٢. أداة الدراسة

تم تصميم وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات الأولية من مجتمعات دراسة الجمعية، وعلى النحو الآتي:

أ. استبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا أصحاب العلاقة للجمعية بالإضافة إلى سؤال مفتوح عن مقترحاتهم لتطوير أداء الجمعية.

ب. استبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا المستفيدين من الجمعية بالإضافة إلى سؤال مفتوح عن مقترحاتهم لتقديم خدمات أفضل لهم من قبل الجمعية.

ج. استبانة مكونة من سبعة أسئلة لقياس رضا العاملين للجمعية.

و قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد آراء واتجاهات افراد العينة حول فقرات
المحاور الثلاثة من الجزء الثاني، حيث طلب من المستجيبين وضع إشارة (x) تحت الحالة التي
تنطبق مع رأيه في كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان.

وبما ان مقياس ليكرت الخماسي يقيس بيات كيفية او وصفية وليست كمية اي يعبر وتصف
حالة من حالات الانطباق لاتجاهات وآراء المستجيب حول ما ورد في كل فقرة من فقرات
اداة الدراسة، فقد تم تحويلها الى بيات كمية لغات التحليل من خلال استخدام اوزان
نسبية لتعبر عن كل حالة من حالات المقياس الوصفية، حيث عبر عن درجة الموافقة او
الهامة بدرجة كبيرة جدا لوزن (٥)، وعن درجة الموافقة بدرجة كبيرة لوزن (٤) ، واما الوزن
(٣) فقد عبر عن درجة الموافقة بدرجة متوسطة وكذلك الوزن (٢) فقد خصص لدرجة
الموافقة بدرجة منخفضة كبيرة والوزن (١) درجة الموافقة بدرجة منخفضة كبيرة جدا.
وبعد استخراج المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل مجال، تم اعادتها الى
الحالات الوصفية لمقياس ليكرت بتقريب المتوسطات الى اقرب رقم صحيح.

٣. مجتمعات الدراسة، وخصائصه، والعينة الممثلة:

تكونت مجتمعات الدراسة من مجتمع أصحاب العلاقة للجمعية، ومجتمع المستخدمين من الجمعية، ومجتمع العاملين للجمعية. وقد جاءت عينة الدراسة عشوائية بسيطة، حيث استمرت عملية نشر الاستبانات على موقع الجمعية الإلكتروني بعد توجيه الاستبانة المخصصة لكل مجتمع عشوائيا على حساء أفراد المعتمدة في قاعدة بيانات الجمعية وذلك على مدار يومي ٦-٧ / ١٠ / ٢٠٢٣، وقد استجاب (٣٣) مشاركا من أصحاب العلاقة للجمعية، (٢٢٤) من المستخدمين من الجمعية، و(٢١) من العاملين للجمعية، تعتبر جميع العينات ممثلة لمجتمعات الدراسة وفق جداول Sekaran الإحصائية (Sekaran & Bougie, 2010, 295)، وبعد التدقيق تبين أن جميع الاستبانات المستلمة صالحة لعملية التحليل.

٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لأغراض تحقيق أهداف الدراسة فقد تم إخضاع بيانات الدراسة لبرمج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package of Social Sciences حيث تم استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية. وفي الوقت ذاته استخدم المتوسط الحسابي كاحد مقاييس النزعة المركزية. والخطأ المعياري لقياس مدى تباعد الظاهرة المدروسة عن الوسط الحسابي. كما تم استخدام الخطأ المعياري (Standard Error) بشكل خاص إلى الفرق بين المتوسط الحسابي لعينة محددة، والمتوسط الحسابي للعدد الكامل من المجموعة الكبرى فاذا جاءت قيمته أقل من واحد صغيرة واقل فهذا يشير إلى تقارب لاجات وتنزكز حول قيمة الوسط الحسابي، اما اذا كانت قيمته كبيرة دل ذلك على تشتت في البيانات، كذلك تم التعبير عن قيم درجات الموافقة للمتوسطات الحسابية كالاتي:

من ١ إلى ١.٨٠	من ١.٨١ إلى ٢.٦٠	من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠	من ٣.٤١ إلى ٤.٣٠	من ٤.٣١ إلى ٥
موافقة منخفضة كبيرة جدا	موافقة منخفضة كبيرة	موافقة متوسطة	موافقة كبيرة	موافقة كبيرة جدا

الفصل الثاني

تحليل ونتائج دراسة رضا اصحاب العلاقة للجمعية

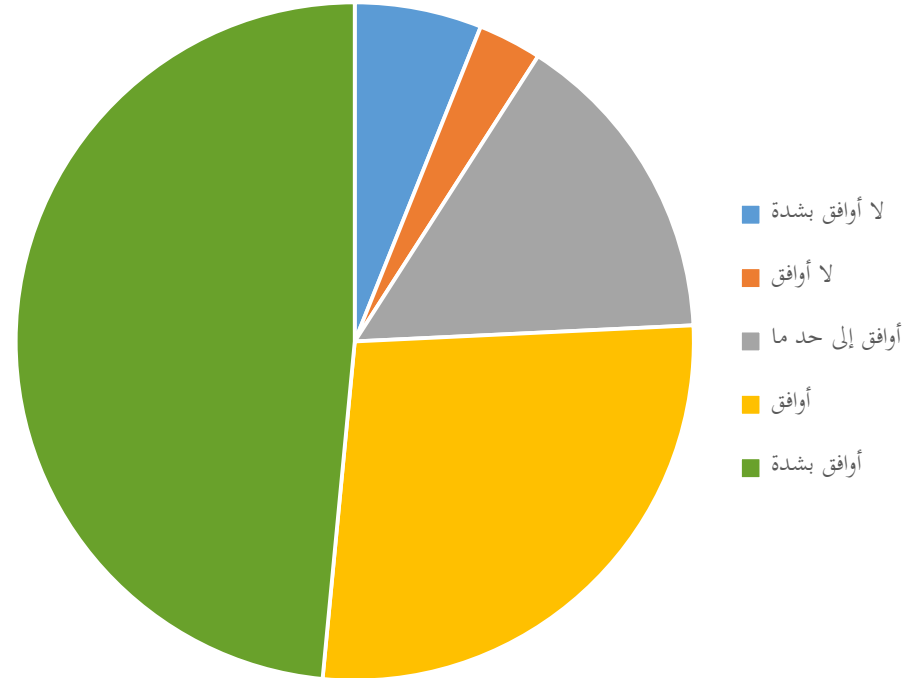
يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا اصحاب العلاقة للجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (٣٣) رداً من مجتمع الدراسة، وقد جاءت توزيعات فئات عينة الدراسة على النحو التالي:

عدد الردود	فئة العينة
٤	جهة حكومية
١٧	متبرع
٢	شريك أو مورد
١٠	متطوع
٣٣	المجموع

تحليل ونتائج سؤال:

رسالة وغا ت الجمعية محددة وواضحة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (4.091) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجا ت أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٠١) وهو يشير إلى تقارب لاجا ت وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (رسالة وغا ت الجمعية محددة وواضحة) لرغم من وجود بعض الاجا ت المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجا ت أغلبية أفراد العينة.

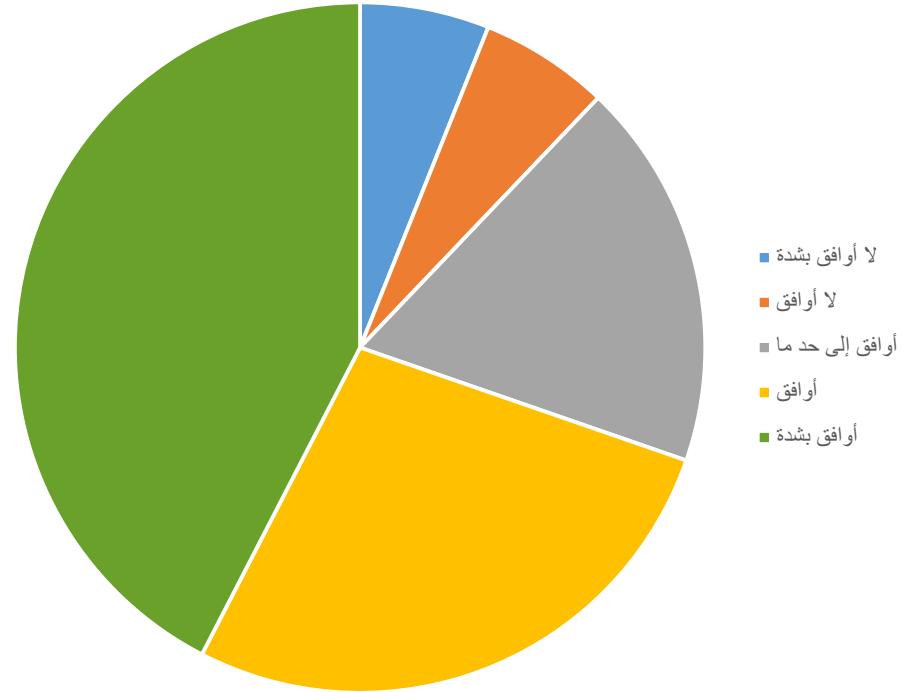


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
4.091	٠.٢٠١	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها المحددة

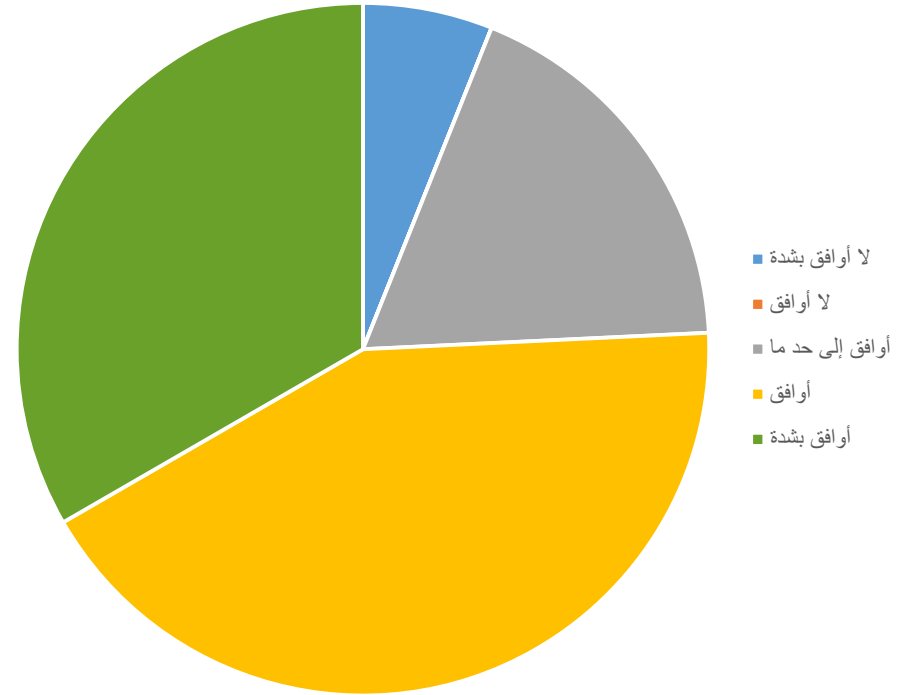
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٠%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (4.091) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٠١) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتنركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
4.091	٠.٢٠١	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين

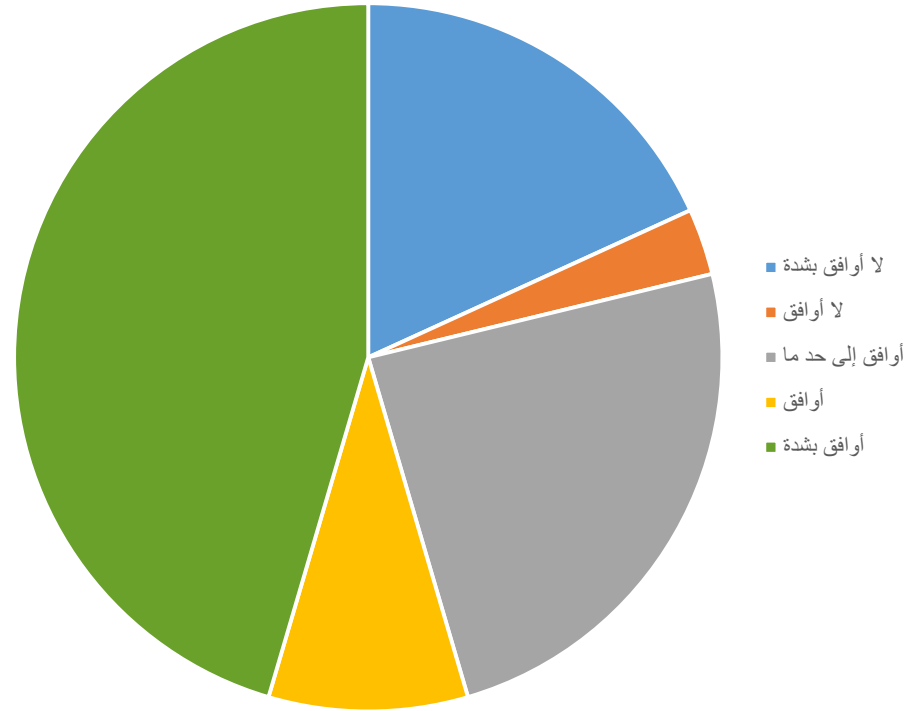
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٩٧٠) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.١٨٢) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٩٧٠	٠.١٨٢	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تقوم طلائكم على انجازاتها دور

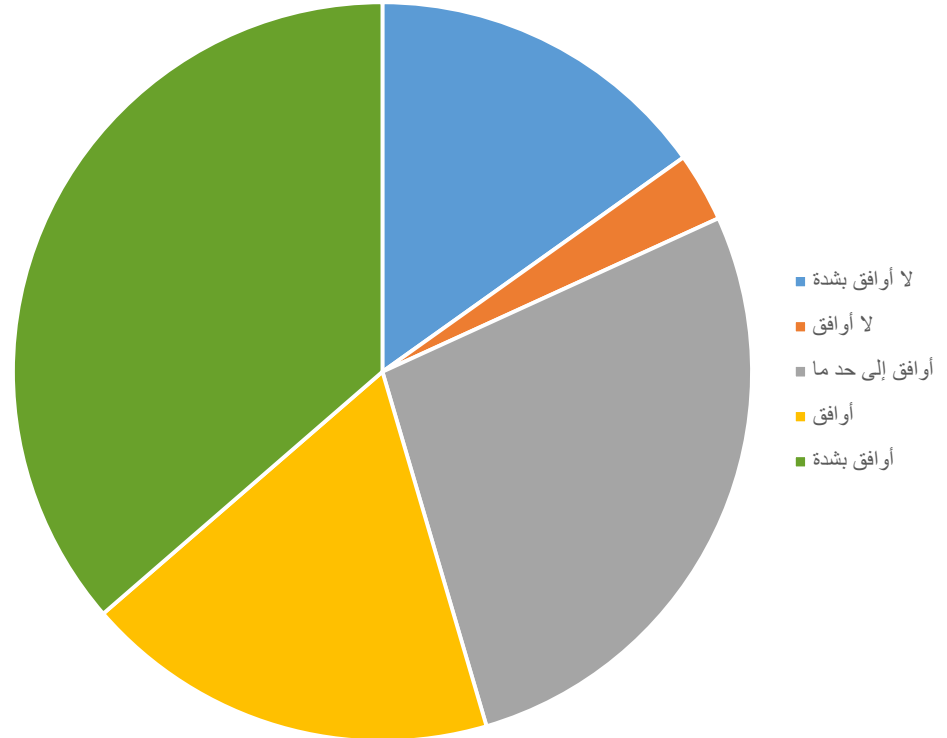
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٦١٠) وقيمتها تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٦٨) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تقوم طلائكم على انجازاتها دور) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.610	٠.268	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لملاحظاتكم ومقترحاتكم

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (55%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٥٧٦) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٤٦) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تستجيب لملاحظات ومقترحات أصحاب العلاقة) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.576	٠.246	موافقة كبيرة

اجا ت السؤال المفتوح في دراسة رضا أصحاب العلاقة لجمعية :
«نرجو تزويد بمقترحاتكم لتطوير أدائنا»

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

١. تغيير الجمعية العمومية ومجلس الادارة
٢. الوصول للناس وسهولة تسجيل المستحقين بعد التأكد من حاجتهم
٣. تسهيل عملية التبرع لدواء
٤. لم نسمع عن بر مج حقيقي من جهود الجمعيه في تحويل الفقير إلى مكتفي
٥. نلاحظ توقف الإستثمارات الجديدة
٦. جزاكم خيرا

الفصل الثالث

تحليل ونتائج دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

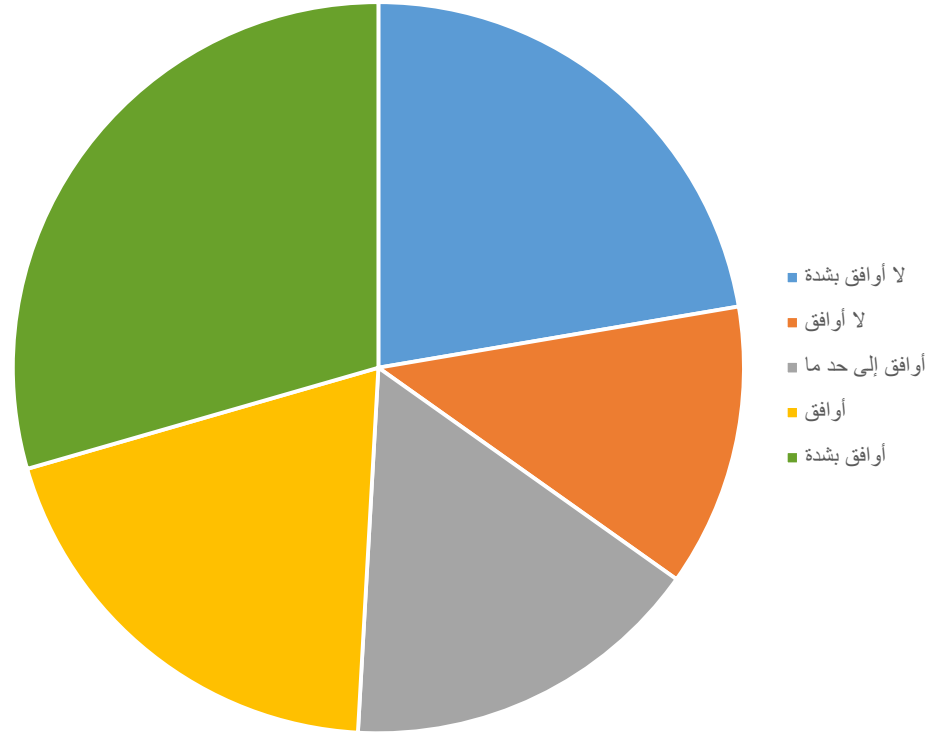
يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل استجاب لاستبانة المستفيدين (٤١٧) مستفيدا من أصل ٦٣٥ مستفيد مسجل لدى الجمعية يمثلون مجتمع الدراسة وبنسبة استجابة بلغت ٦٦%.

[رابط الاستبانة](#)

[رابط الردود](#)

تحليل ونتائج سؤال: خدمات الجمعية تلي احتياجاتك المعيشية الأساسية

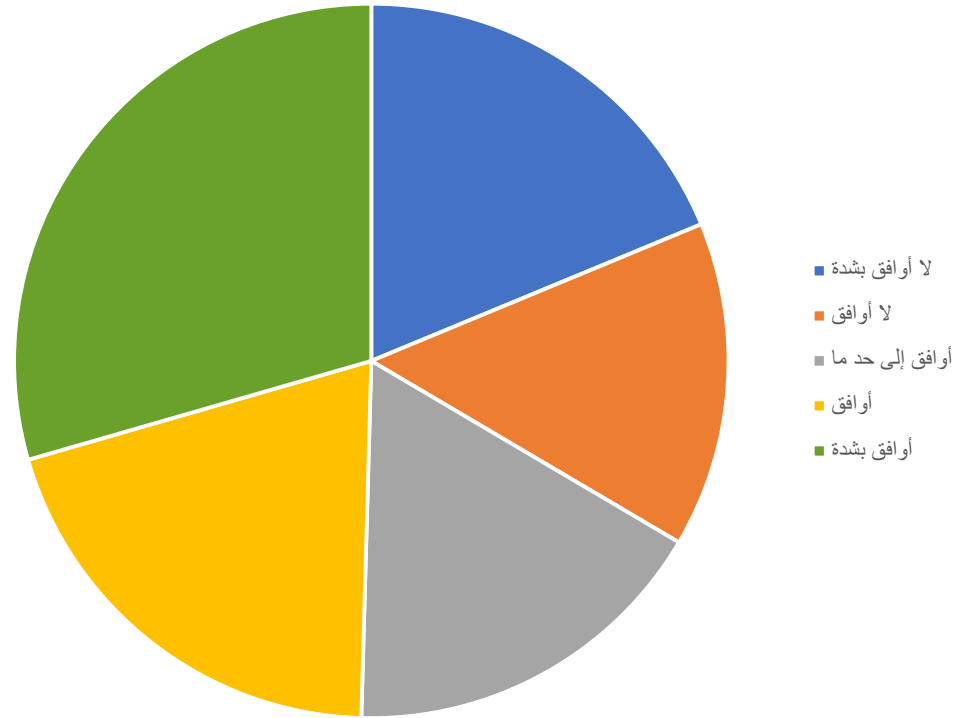
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٦٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٢١٤) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.١٠١) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (خدمات الجمعية تلي احتياجاتك المعيشية الأساسية) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٢١٤	٠.١٠١	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تمكين أسرتك اقتصاد

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٥٠%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٢٦٨) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (برامج الجمعية تساعد المستفيدين على تمكين أسرهم اقتصاد) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.

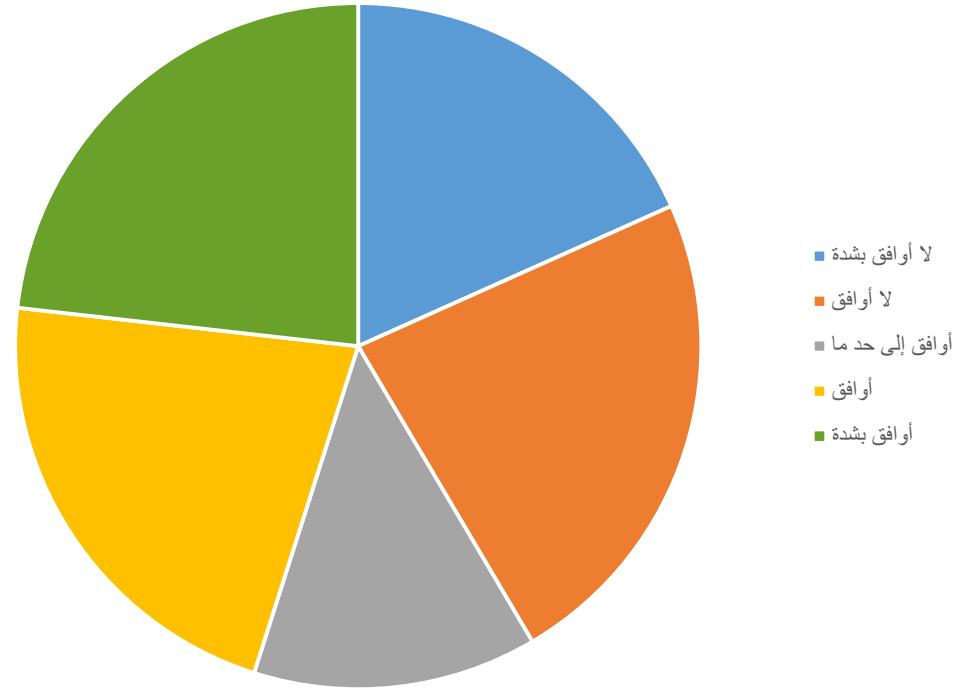


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٢٦٨	٠.٠١٠	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال:

برامج الجمعية تساعدك على تنمية مهارات أفراد أسرتك

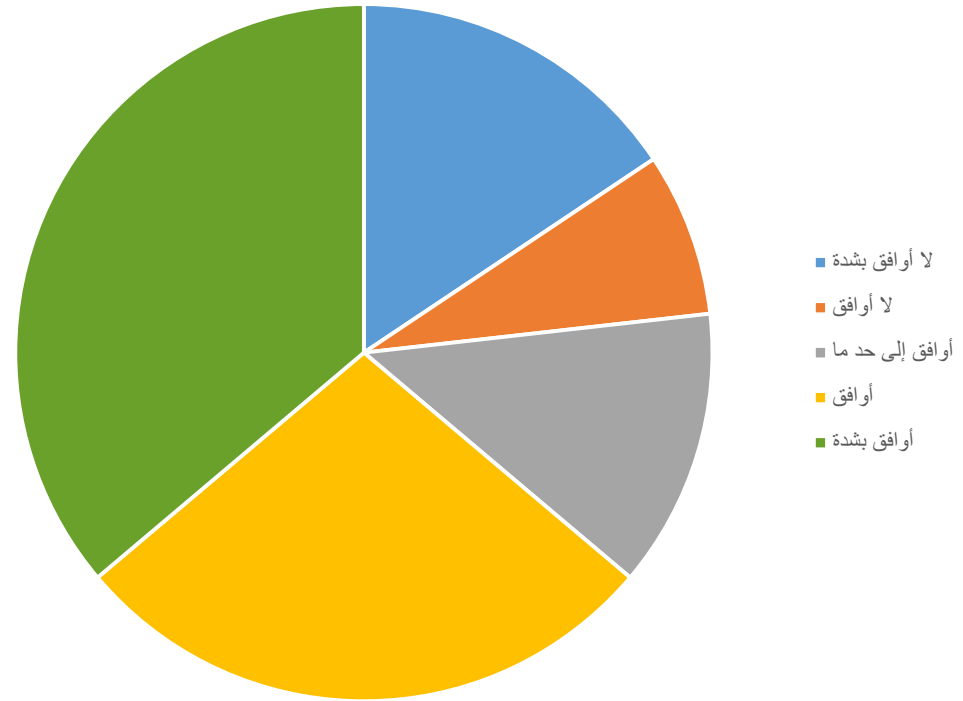
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٤٥%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٠٨٥) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (برامج الجمعية تساعد المستفيدين على تنمية مهارات أفراد أسرهم) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٠٨٥	٠.٠١٠	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك هتمام واحترام

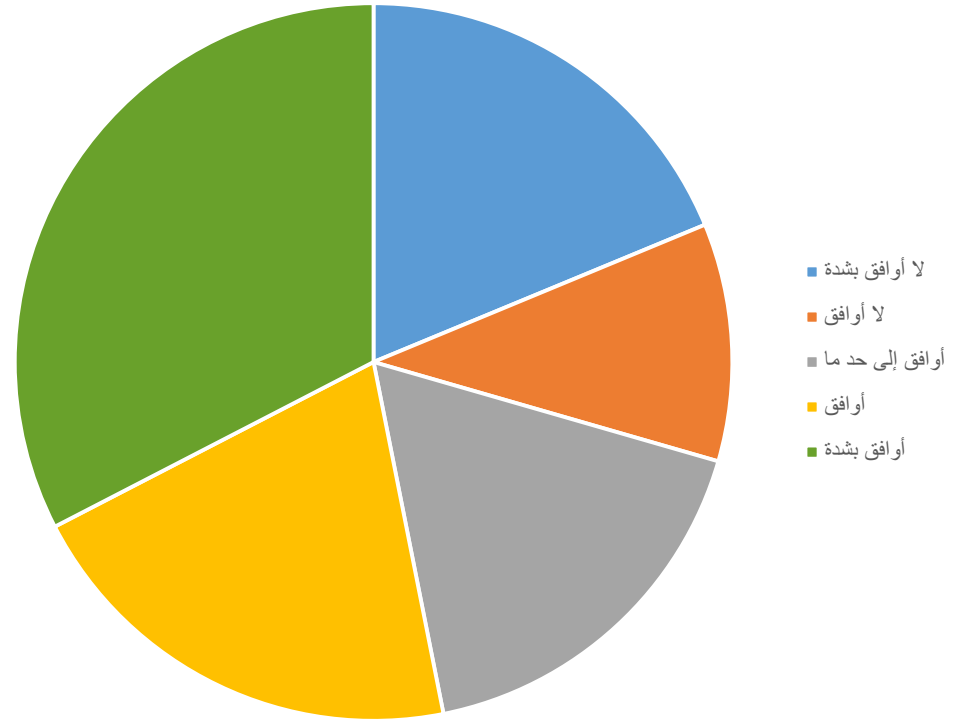
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٦٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦١٢) وقيمتة تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل المستفيدين هتمام واحترام) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٦١٢	٠.٠١٠	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لاستفساراتك وشكاويك

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٥٣%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٣٨٠) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (الجمعية تستجيب لاستفسارات المستفيدين وشكاويهم) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٣٨٠	٠.٠١٠	موافقة متوسطة

اجا ت السؤال المفتوح في دراسة رضا المستفيدين من الجمعية :
«نرجو تزويد بمقترحاتكم لخدمتكم بشكل أفضل»

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

١. لم اخذ منهم اي معونه وكل ماجيهم يقولون نتصل ومايتصلو
٢. تكرار طلبات المساعدة في توفير سكن
٣. تكرار طلبات المساعدة في الاحتياجات الأساسية للعيش
٤. تكرار ملاحظة عدم الرد على طلبات المساعدة والتسجيل لجمعية
٥. تكرار ملاحظة رفض طلبات المساعدة دون مبرر
٦. تكرار ملاحظة لم نستفد من الجمعية
٧. ادراج الأشخاص الموقفة خدماتهم ومدرجين بسمه ومنع السفر وصادر بحقهم قرار محكمة التنفيذ رقم ٤٦ إلى الجمعية الخيرية لكي يتمكنوا من الاستفادة من خدمات الجمعية لينعموا بحياة كريمة وشكراً لكم

٨. تكرار طلبات المساعدة في الاحتياجات الأساسية للعيش

٩. تكرار ملاحظة رفض طلبات المساعدة دون مبرر

١٠. تكرار ملاحظة لم نستفد من الجمعية

١١. ادراج الأشخاص الموقفة خدماتهم ومدرجين بسمه ومنع السفر وصادر بحقهم قرار محكمة التنفيذ رقم ٤٦ إلى الجمعية الخيرية لكي يتمكنوا من الاستفادة من خدمات الجمعية لينعموا بحياة كريمة وشكراً لكم

٢١. البعض من الموظفين ينافخون ويرفعون اصواتهم على المواطنين ومعاملاتهم سيئه، خدمات الجمعية ضعيفه ليست مثل قي الجمعيات والسله من أردى أنواع المواد الغذائية ليس لها طعم بتا كحد اقصى سلتين لعام.

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

٤١. الجمعية تقدم خدماتها بشكل مميز وماقصرت وسأل ان يوفقهممكن واطلب ان تكون لي رقم حاله لعائلي ليتم التبرع لنا من فاعلين الخير وبمنصة احسان او فرجت او غيرها كما في جمعية القر ت لتعدا محتنا حيث اننا مس الحاجه للمساعده من المنصات لا يوجد لدينا منزل ولا سياره وأربع من العائله مصنفين من ذوي الإعاقة

٥١. تكرار عبارات الشكر والثناء على الجمعية.

٦١. التأخر في تسليم المساعدات الموعد بها كالأ ث

٧١. تكرار ملاحظة ضعف جودة السلة الغذائية

٨١. تكرار طلبات ز دة عدد مرات السلال الغذائية لسنة الواحدة للحاجة الماسة.

الفصل الرابع

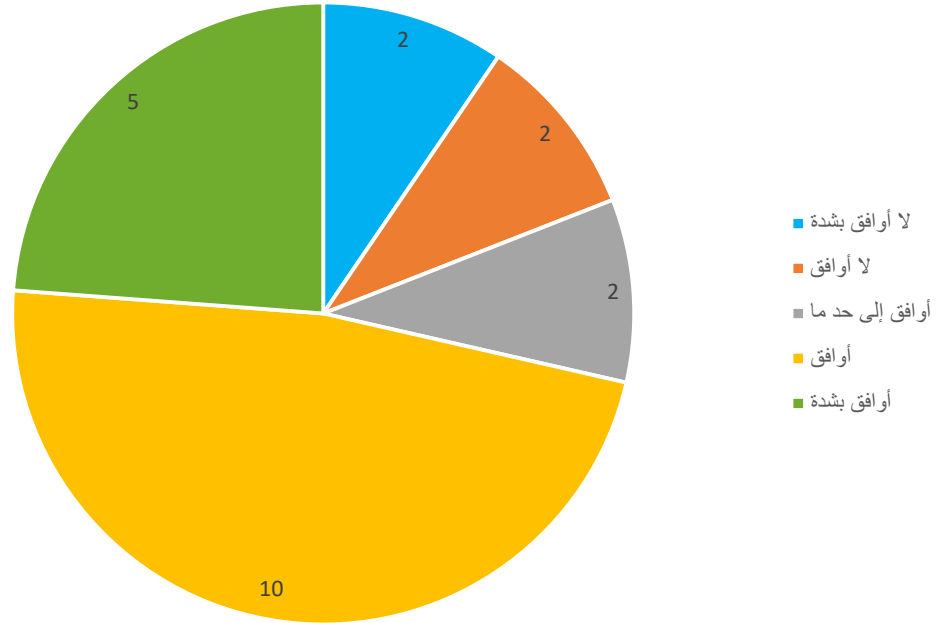
تحليل ونتائج دراسة رضا العاملين لجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا العاملين لجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (٢١) رداً 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 وافق بشدة وأوافق هي (٧١%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦٦٧) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٧٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تمكن الموظفين من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظيفتهم) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.

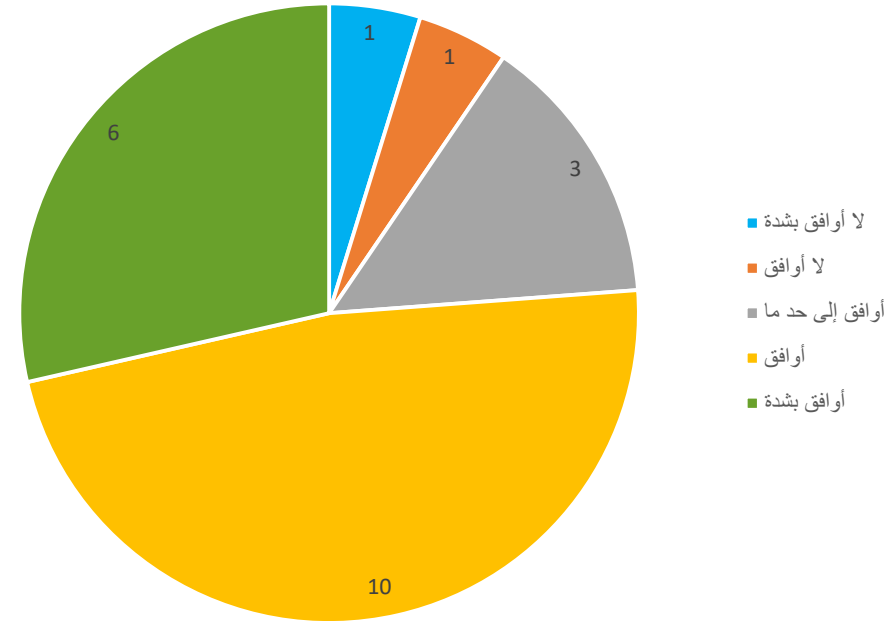


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٦٦٧	٠.٢٧٠	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تشاركك بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات

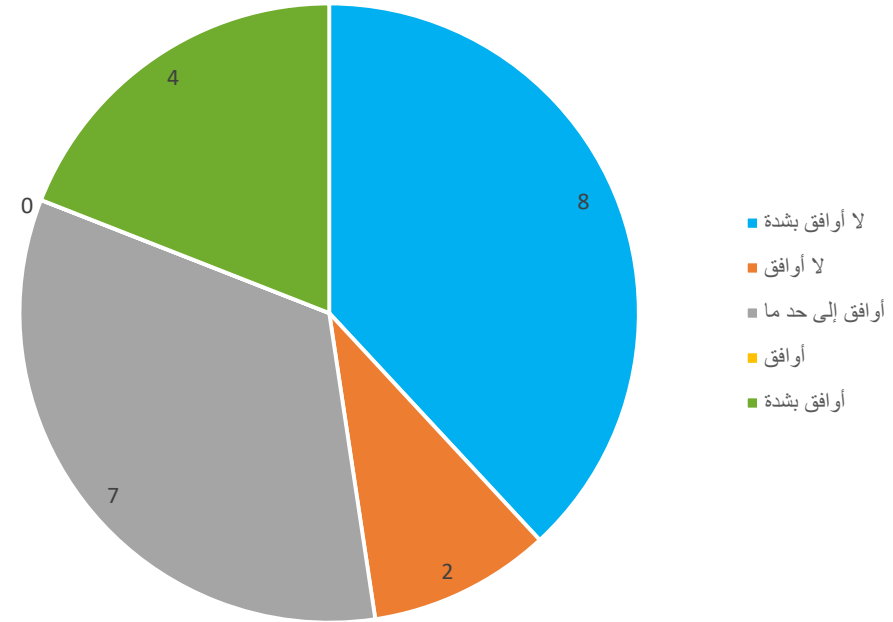
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٦%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٩١٠) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٧٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتنركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تشارك العاملين بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٩١٠	٠.٢٣٠	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: راتبك الأساسي مرضيا لك مقارنة لجمعية الأخرى

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بلا أوافق بشدة ولا أوافق هي (٤٨%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٢.٥٢٤) وقيمه تشير إلى الموافقة المنخفضة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٢٨) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يؤكد الموافقة المنخفضة الكبيرة للمستجيبين على أن (الراتب الأساسي للموظفين ليس مرضيا مقارنة لجمعية الأخرى) ورغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.

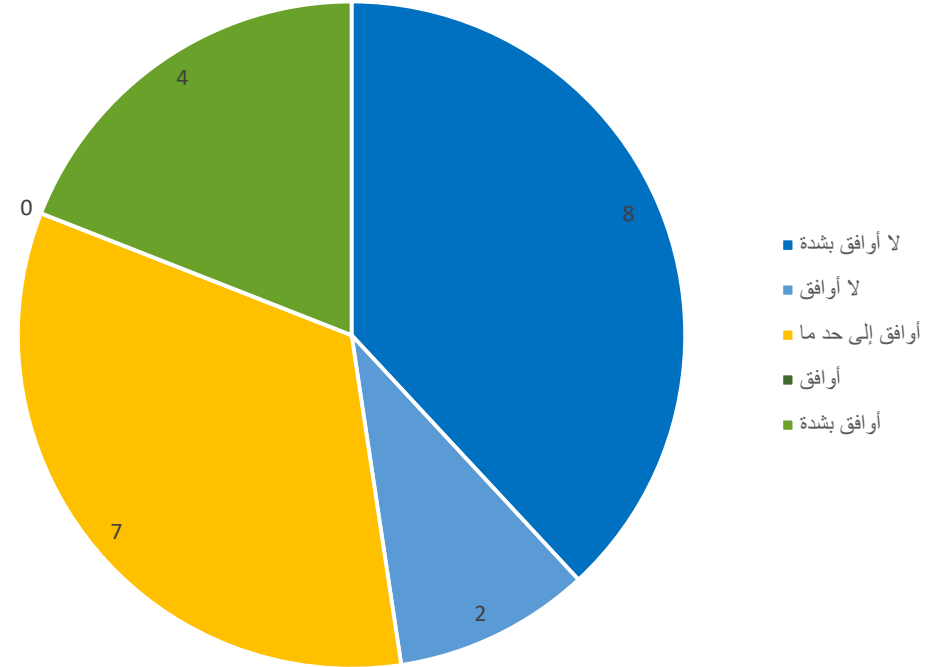


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٢.٥٢٤	٠.٣٢٨	موافقة منخفضة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تعمل على تطوير معارفك ومهاراتك المهنية

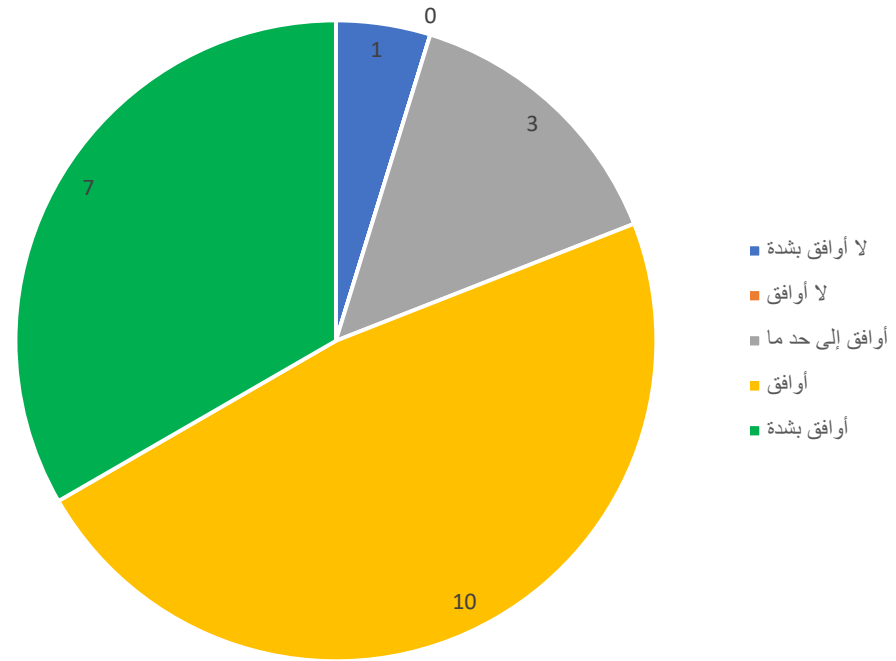
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٥٢%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٤.١٠٠) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢١٢) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تطوير معارف الموظفين ومهاراتهم المهنية) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٤.١٠٠	٠.٢١٢	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك بعدالة قياسا مع الموظفين الآخرين

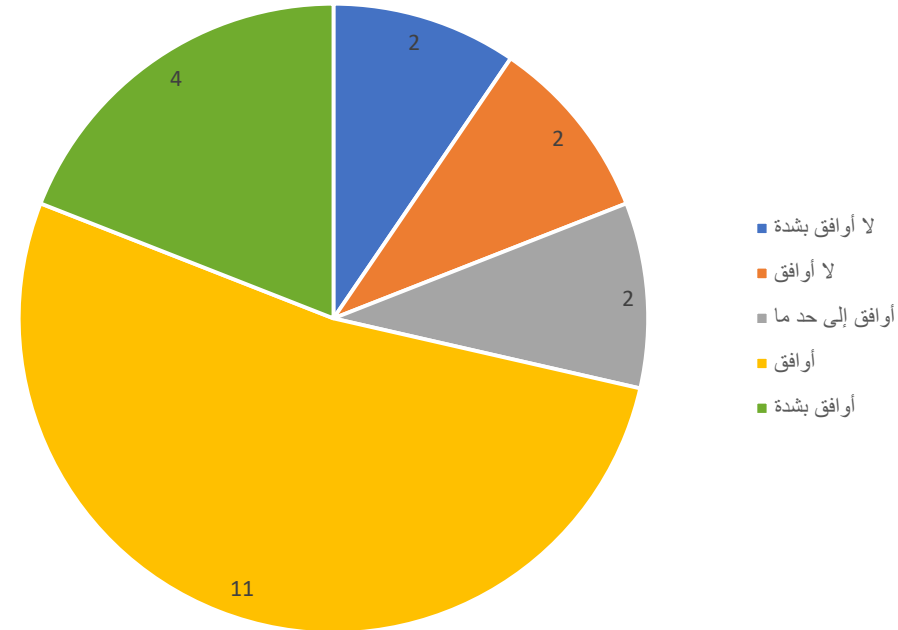
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٨١%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦٢٠) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٦٣) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل كافة الموظفين بعدالة) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٦٢٠	٠.٢٦٣	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: بيئة عمل الجمعية جاذبة لنسبة لك

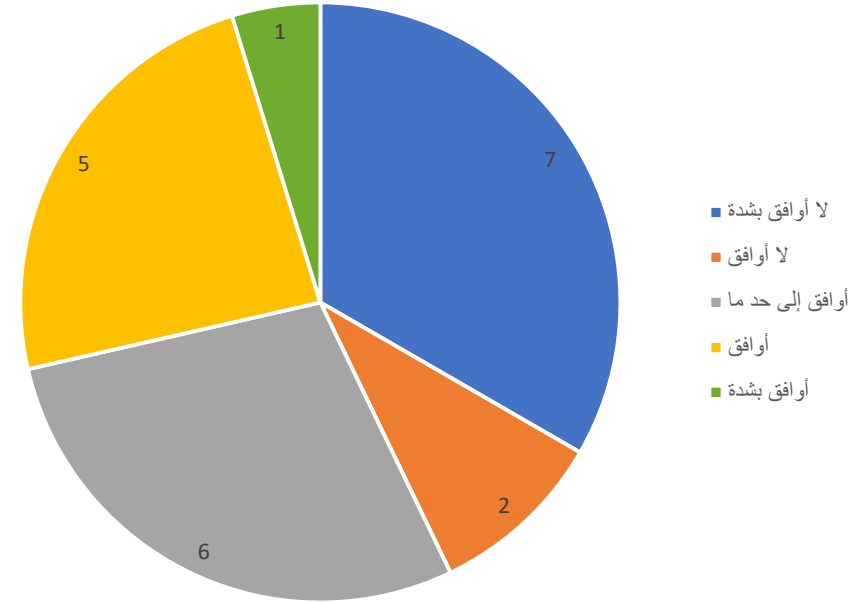
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧١%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٢٠٠) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٠٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (بيئة عمل الجمعية جاذبة لنسبة الموظفين) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٢٠٠	٠.٣٠٠	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: العمل لجمعية يشعرك لأمان الوظيفي

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هم (٢٩%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٢.٦٠٠) وقيمته بعد التقريب إلى (٢.٦١٠) تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٠٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتنركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (العمل لجمعية يشعر الموظفين لأمان الوظيفي) لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٢.٦٠٠	٠.٣٠٠	موافقة منخفضة كبيرة

اجا ت السؤال المفتوح في دراسة رضا العاملين لجمعية :
«أذكر أبرز المقننحات لتحسين أداؤك لعمل»

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

١. العمل على تحقيق التعاون بين العاملين
٢. تكرار ملاحظة تحويل الدوام لفترة صباحية واحدة
٣. تكرار زدة الرواتب والعلاوات
٤. تكرار ملاحظة تحسين مكان وبيئة العمل وتوفير بيئة عمل صحية
٥. توفير الأجهزة الحاسوبية والأدوات المطلوبة المناسبة
٦. الفصل بين الوظائف المتعارضة كالمحاسبة والرقابة
٧. توفير الموازات المالية لعمل الأقسام وخصوصا الصيانة
٨. 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

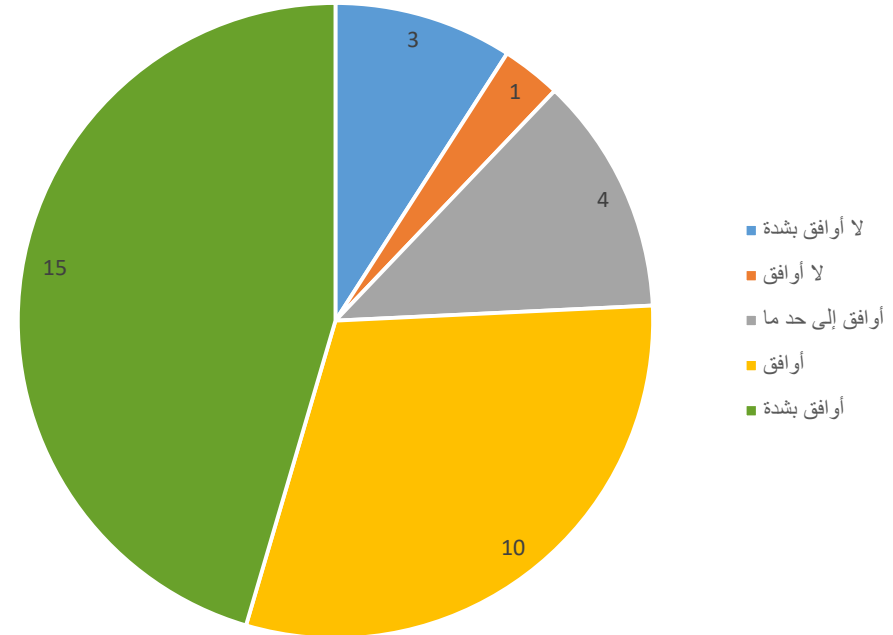
نيا: نتائج الرضا العام للمستفيدين من الجمعية

لثا: نتائج الرضا العام للعاملين للجمعية

رابعا: نتائج معدل الرضا العام عن الجمعية

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

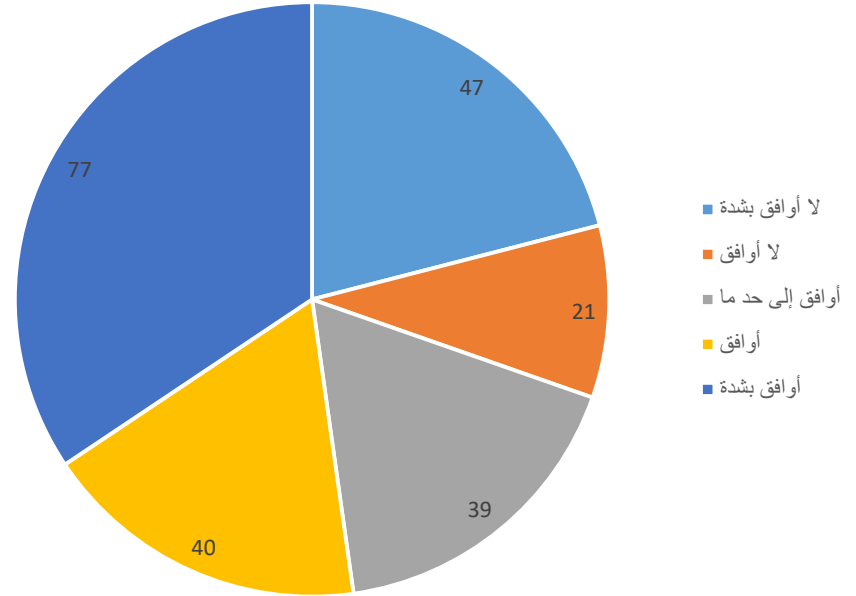
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٧٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٤.٠٠٠) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢١٨) وهو يشير إلى تقارب لاجات 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 ٨٠% ورغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٤.٠٠٠	٠.٢١٨	موافقة كبيرة

نبا: نتائج الرضا العام للمستفيدين من الجمعية
سؤال: (مدى رضاكم عن الجمعية بشكل عام)

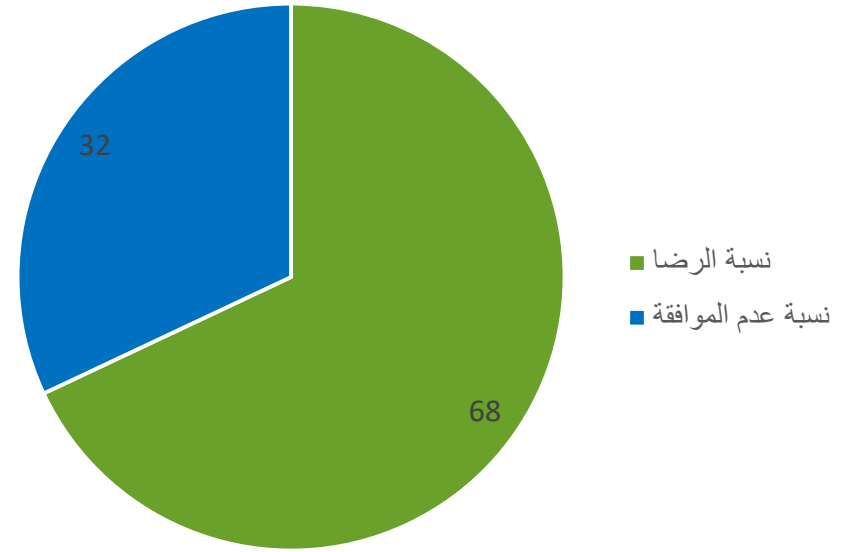
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٦٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦١٢) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على (وجود رضا عام متوسط لدى المستفيدين من الجمعية) وقد بلغت نسبته وفق المتوسط الحسابي أعلاه ٦٨% لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٣٥٣	٠.١٠٣	موافقة متوسطة

لثا: نتائج الرضا العام للعاملين لجمعية
(معدل الرضا العام للعاملين)

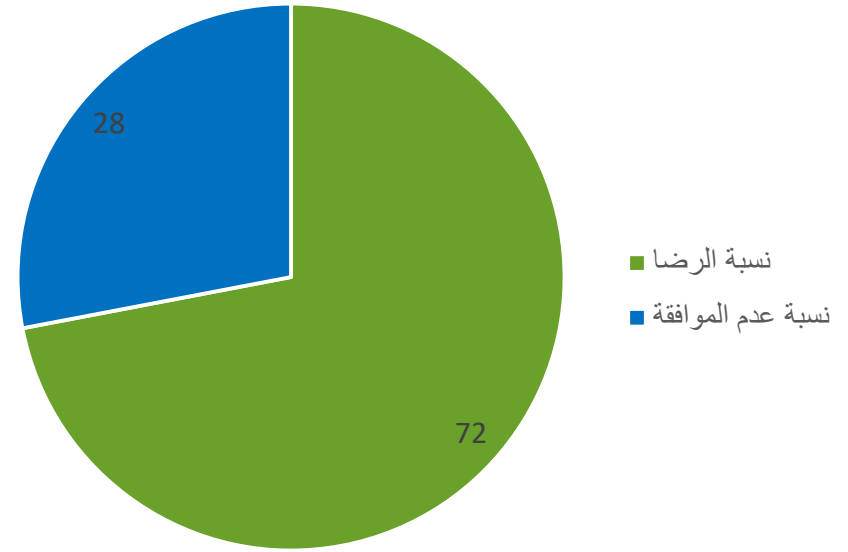
أظهرت النتائج أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول وافق بشدة وأوافق هي (٦٢%) تقريباً من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن معدل المتوسطات الحسابية لردود أفراد العينة هو (٣.٤٠٠) وقيمته بعد التقريب إلى (٣.٤١٠) وهو يشير إلى حالة بين الموافقة المتوسطة والموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن أكبر قيمة خطأ معياري لاجات أفراد العينة جاء أقل من واحد صحيح (٠.٣٠٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات 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 ٦٨% لرغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية أفراد العينة.



معدل المتوسط الحسابي	أكبر قيمة خطأ معياري	معدل درجة الموافقة
٣.٤٠٠	٠.٣٠٠	موافقة متوسطة

رابعاً: نتائج معدل الرضا العام عن الجمعية

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المعدل العام للذين أجابوا على كافة الأسئلة وافق بشدة وأوافق هي (٦٧%) تقريباً من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان معدل المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٥٨٠) وقيّمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن معدل الخطأ المعياري لاجات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.١٨٠) وهو يشير إلى تقارب لاجات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على (وجود رضا عام كبير عن الجمعية) وقد بلغت نسبته وفق المتوسط الحسابي أعلاه ٧٢% ل رغم من وجود بعض الاجات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٥٨٠	٠.١٨٠	موافقة كبيرة

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضا لما يلي:

أولا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

نيا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

لثا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين للجمعية

أولاً: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

١. الاستنتاجات:

- رسالة ورؤية الجمعية محددة وواضحة من وجهة نظر أغلبية أصحاب العلاقة وهذا يدل مواءمة اسنراتيكية الجمعية مع غا ت الجمعية المعتمدة من الجهات الرسمية ذات العلاقة.
- الجمعية تبذل جهودا جيدة في توصيل رسالتها ورؤيتها وانجازاتها المتحققة في ضوء اسنراتيكيته لى أصحاب العلاقة بشكل دوري.
- الجمعية تعمل على تحقيق رسالتها ورؤيتها واسنراتيكيته المتضمنة للخدمات والبرامج لتي تلي الحاجات الأساسية للمستفيدين والمجتمع بشكل جيد.
- لرغم مل تبذله الجمعية من جهود جيدة لاستجابة لملاحظات ومقنرحات أصحاب العلاقة إلا أنها لسيت لمستوى المطلوب.
- لرغم مل تبذله الجمعية من جهود جيدة في تحقيق رسالتها ورؤيتها من وجهة نظر أصحاب العلاقة إلا تحتاج إلى تعزيز جهودها في صناعة قصص نجاح تثيت فيها قدرتها في تحويل أسر المستفيدين من حالة العوز إلى حالة الاكتفاء.

٢. 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 تلبى 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.

نيا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

١. الاستنتاجات:

- لرغم 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 لمتوسطة- 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.
- لرغم 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 لكبيرة- 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 (٢٠٢٣-٢٠٢٦) في طور الممارسات التمهيدية مما ولد فجوة - يمكن تقديرها لكبيرة- ما بين ما تقدمه الجمعية وبين ما يتوقعه المستفيدين من الجمعية في هذا السياق من حيث تزويدهم لمعارف والمهارات اللازمة أو من حيث البدا ت الفعلية في سبيل مشاريعهم الاقتصادية الخاصة بهم.

- لرغم من توجيه قيادة الجمعية على حتمية معاملة كافة المستفيدين والمراجعين حزام وتقدير، إلا أن بعض الموظفين لا يزالون يعاملون المستفيدين بطريقة لا تليق بتعاليم ديننا السمح ولا لصورة 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.

٢. 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 (٢٠٢٣-٢٠٢٦) بوجوب اعداد الخدمات والبرامج الاغاثية والتنموية والتمكينية بناء على الاحتياجات المعيشية الاساسية للمستفيدين وذلك لردم الفجوة بين ما يتوقعونه وبين ما تقدمه الجمعية لفعل.

- العمل على الارتقاء بجودة السلع والخدمات التي تقدمها الجمعية، والتوجيه عادة تقييم المستوى الحالي ووضع خطط مدروسة للارتقاء بها في ضوء رؤية الجمعية وموازتها المخصصة لذلك.

- التوجيه الحازم بوجوب تحلي كافة العاملين لجمعية لأخلاق 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 هم مرتكزات إدارة الجودة الشامل وهو الاستماع للعميل والتركيز على رضاه الحرص الشديد على الاستجابة الفورية لاستفساراتهم وشكاويهم وطلباتهم في ضوء رؤية الجمعية.

لثا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين لجمعية

١. 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 وفتح العمل.
- لرغم 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 استراتيجيات (٢٠٢٣-٢٠٢٦).
- لرغم من حرص قيادة الجمعية وتنفيذها للبرامج التدريبية الموجهة لتطوير المعارف والمهارات المهنية لكافة موظفي وموظفات الجمعية، إلا أن الممارسات الحالية لا تعكس توجهات استراتيجيات الجمعية (٢٠٢٣-٢٠٢٦) القاضية بوجوب 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 هم القيم الجوهرية سنزاتيجية الجمعية ٢٠٢٣-٢٠٢٦ مما يعزز التزام كافة الموظفين بها.
- لرغم من توفير قيادة الجمعية العديد من مقومات بيئة العمل الجاذبة كسهولة التواصل بين الإدارة والموظفين، وتوفير فرص تطوير المهارات الذاتية للموظفين، والاهتمام لجوانب 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 للجمعية.
- تبين ويشكل واضح ضعف الشعور لأمان الوظيفي وهو ما يعكس نتيجة محدودة الرضا الوظيفي العام للجمعية، وهو يعبر عن عدم ثقة الموظفين ببقائهم في وظيفتهم الحالية لمستقبل 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.

٢. التوصيات:

- العمل على استكمال الوصوفات الوظيفية لكل الوظائف في ضوء مواءمة نظام رافد مع استراتيحية الجمعية ٢٠٢٣-٢٠٢٦.
- العمل على اعداد نظام متطور للسلم الوظيفي بما يعزز الاستقرار والرضا الوظيفي، ويدعم متطلبات تحقيق الاستراتيحية وصولا لتطوير نظام الموارد البشرية لجمعية.
- التركيز على صياغة خطة التدريب السنوية المبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الموظفين حزامية 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 لجمعية.
- اجراء دراسة على طبيعة الدوام لجمعية في ضوء الاستراتيحية ومدى امكانية أن يصبح الدوام فترة واحدة تبدأ من الفترة الصباحة، او التحول نحو الدوام المر.
- العمل على تطوير البنية التحتية للجمعية بما في ذلك تطوير المعدات والأجهزة في ضوء موازنة الجمعية الممكنة.

انتہی محمد