

جمعية البر الخيرية بالقريات



تقرير تقييم المستفيدين النهائيين
لخدمات الجمعية

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 العاملين)..... ١٠
٤. الفصل الثالث (الاستنتاجات والتوصيات)..... ١٩

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا المستخدمين عن أداء الجمعية في السنة الأولى من استراتيجية ٢٠٢٣-٢٠٢٦.

ولتحقيق الغاية من الدراسة تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات المطلوبة، إذ تم تصميم استبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا المستخدمين عن أداء الجمعية تجاههم وقد استجاب استجاب لاستبانة المستخدمين (417) مستفيدا من أصل ٦٣٥ مستفيد مسجل لدى الجمعية وبنسبة استجابة بلغت ٦٦%.

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 الإجتماعية (SPSS).

وأظهرت نتائج الدراسة وفق المتوسطات الحسابية رضا عام لدى المستخدمين من الجمعية بنسبة 61% لدى المستخدمين، وذلك من خلال ردود العينات المستجيبية الممثلة لمجتمعات دارسة الجمعية المستهدف، وقد ظهر مدى تحسن ملامسة الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لاحتياجات المستخدمين، ومدى التقدم في تحقيق المخرجات والنتائج المحددة.

وقد قدم بعض من أفراد من العينة المستجيبية الممثلة 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 البيانات 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، وبالتحديد 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 والدوريات ذات الصلة بموضوعها لاستفادة منها في تصميم اداة الدراسة.

ب. المنهج الوصفي التحليلي: وهو الاسلوب المستخدم في معظم الدراسات حيث يتم من خلاله استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي جمعت من المستجيبين بواسطة اداء الدراسة وتوصيف متغيرات الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

٢. أداة الدراسة

تم تصميم وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات الاولية من مجتمع دراسة الجمعية، من خلال استبانة مكونة من ستة أسئلة لقياس رضا المستفيدين من الجمعية بالاضافة إلى سؤال مفتوح عن مقترحاتهم لتقديم خدمات أفضل لهم من قبل الجمعية.

و قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد اراء 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 بيانات كيفية او وصفية وليست كمية اي يعبر
وتصف حالة من حالات الانطباق لاتجاهات واءاء المستجيب حول ما ورد في كل فقرة
من فقرات اداة الدراسة، فقد تم تحويلها الى بيانات كمية لغايات التحليل من خلال
استخدام اوزان نسبية لتعبر عن كل حالة من حالات المقياس الوصفية، حيث عبر عن
درجة الموافقة او الهامة بدرجة كبيرة جدا بالوزن (٥)، وعن درجة الموافقة بدرجة كبيرة
بالوزن (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 بدرجة 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:

تكون مجتمع الدراسة من المستخدمين المسجلين لدى الجمعية. وقد جاءت عينة الدراسة عشوائية بسيطة، حيث استمرت عملية نشر الاستبانة على موقع الجمعية الإلكتروني على مدار يومي ٦-٧ / ١٠ / ٢٠٢٣، وقد استجاب (٤١٧) مستفيدا من أصل ٦٣٥ مستفيد مسجل لدى الجمعية ونسبة استجابة بلغت ٦٦%. وعليه فتعتبر العينة ممثلة لمجتمع 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 لبرنامج 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 كأحد مقاييس التزعة 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 فإذا جاءت قيمته أقل من واحد صغيرة وأقل فهذا يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، أما إذا 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

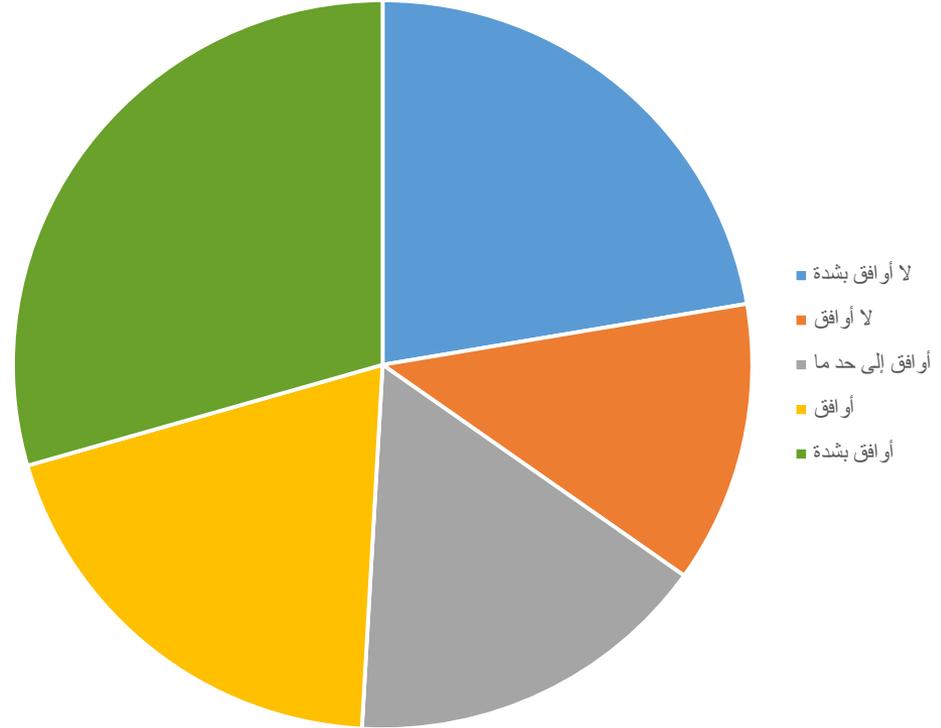
الفصل الثاني

تحليل ونتائج دراسة دراسة رضا المستخدمين من الجمعية

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

تحليل ونتائج سؤال: خدمات الجمعية تلبى احتياجاتك المعيشية الأساسية

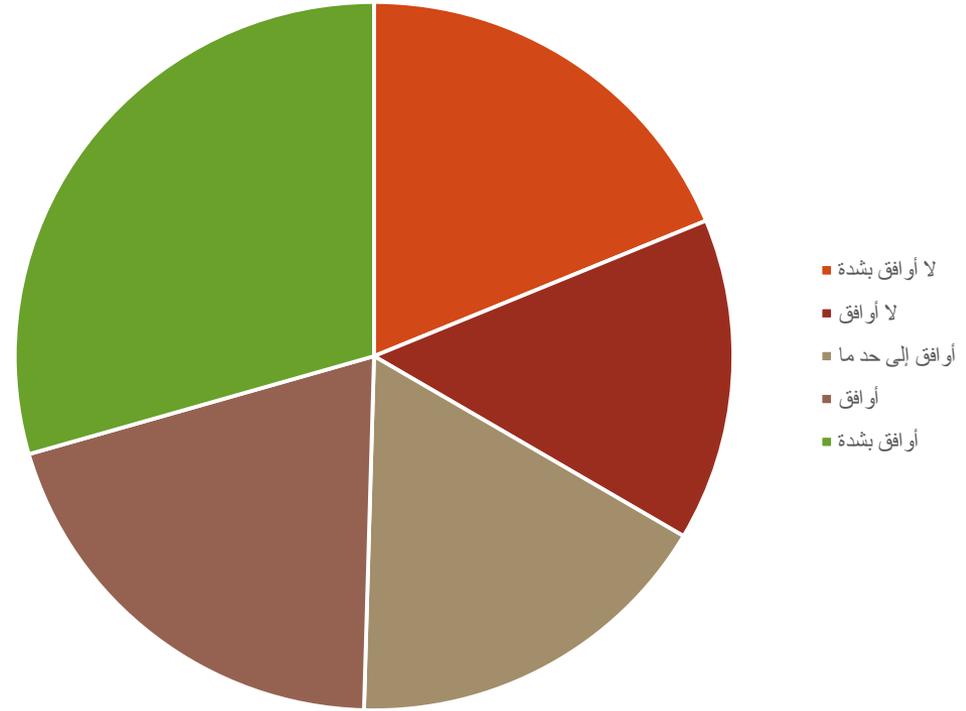
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٢١٤) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.١٠١) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على أن (خدمات الجمعية تلبى احتياجاتك المعيشية الأساسية) 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	٠.١٠١	٣.٢١٤

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تمكين أسرتك اقتصاديا

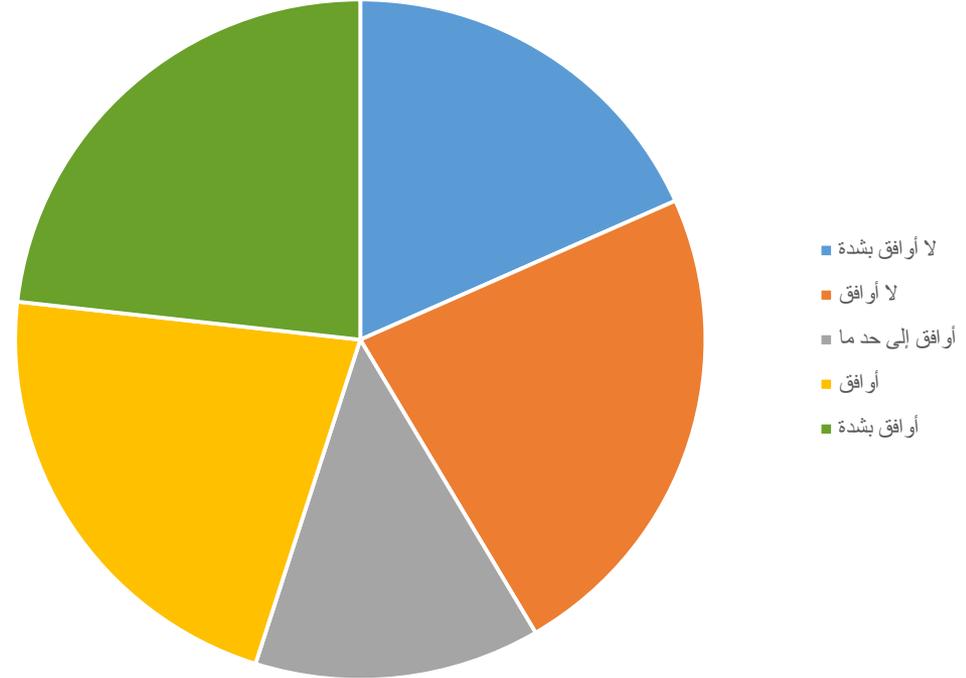
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٠%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٢٦٨) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) 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.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	٠.٠١٠	٣.٢٦٨

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تنمية مهارات أفراد أسرتك

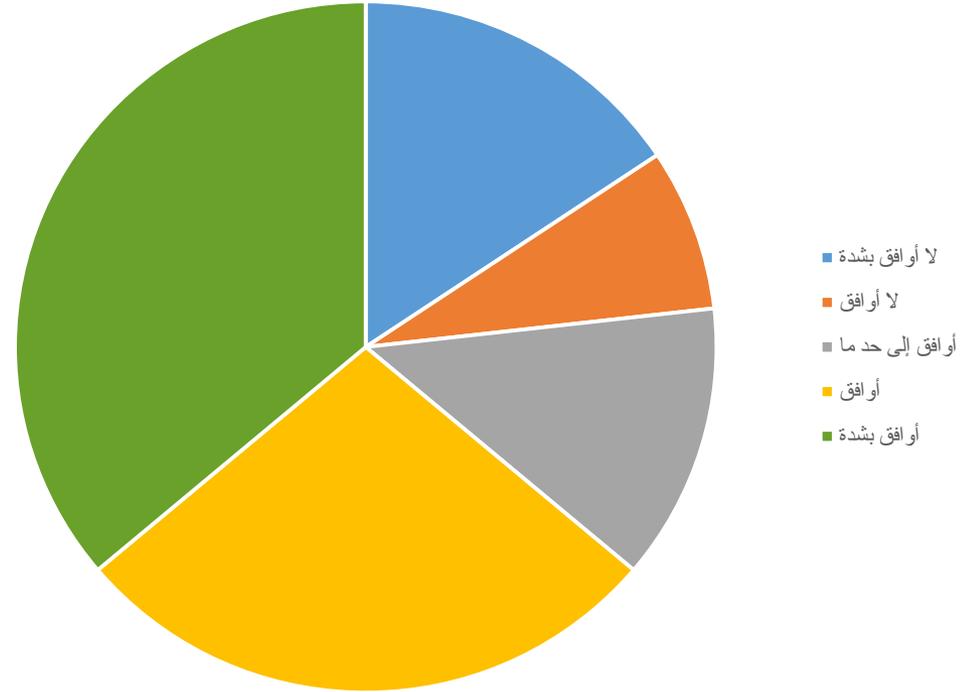
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٤٥%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٠٨٥) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) 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
٣.٠٨٥	٠.٠١٠	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك باهتمام واحترام

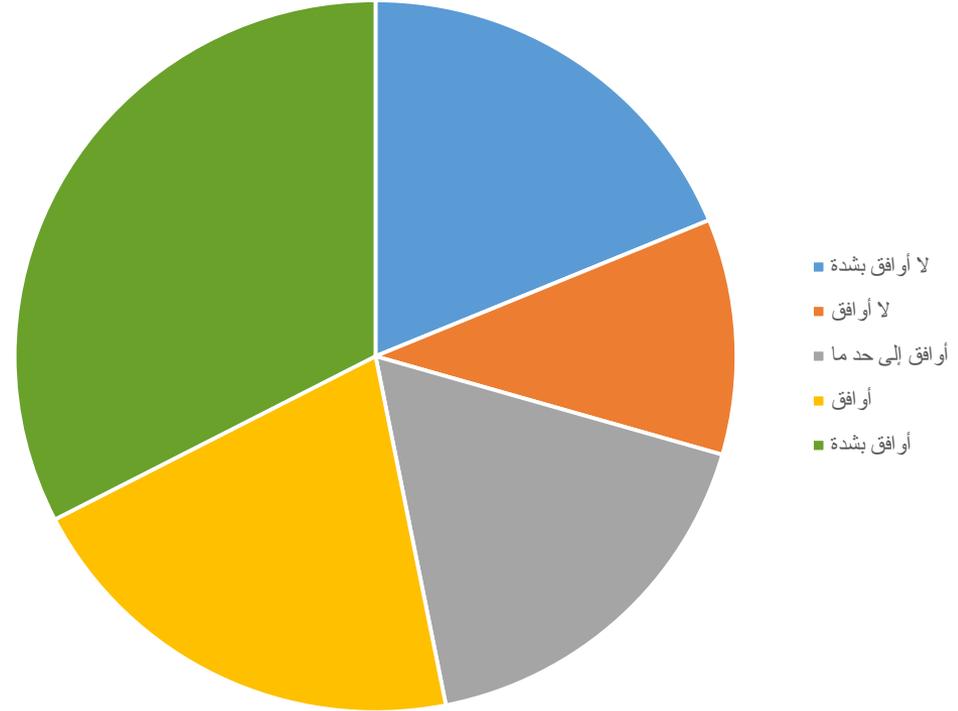
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦١٢) وقيمه تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠١٠) 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.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة الكبيرة	٠.٠١٠	٣.٦١٢

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لاستفساراتك وشكاويك

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



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.٣٨٠	٠.٠١٠	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:

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 بالجمعية
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 وشكرا 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 باقي الجمعيات والسله من أردى أنواع المواد الغذائية ليس لها طعم بتاتا كحد اقصى سلتين بالعام.
٣١. نتمنى ان تكون سله الغذائيه كل شهر حيث تسد حاجة المستفيد لا يكون محتاج (مكرر)

٤١. الجمعية تقدم خدماتها بشكل مميز وماقصرت وسأل الله ان يوفقهممكن واطلب ان تكون لي رقم حاله لعائلي ليتم التبرع لنا من فاعلين الخير وبمنصة احسان او فرجت او غيرها كما في جمعية القرىات لتتعدا محتتنا حيث اننا بأمس 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 كالأثاث
٧١. تكرار ملاحظة ضعف جودة السلة الغذائية
٨١. تكرار طلبات زيادة عدد مرات السلال الغذائية بالسنة الواحدة للحاجة الماسة.

الفصل الثالث

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضا لاستنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستخدمين من الجمعية

استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

١. 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 تنموية 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 (٢٠٢٣-٢٠٢٦) 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.

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 والتنمية 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 وموازنتها 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.

انتهی بحمد اللہ