

دراسة قياس رضا المستفيدين للجمعية ٢٠٢٤

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 ي السنة الثانية (٢٠٢٤) من استراتيجية ٢٠٢٣-٢٠٢٧.

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 (٥٥٠) مستفيدا من أصل ٥٨٢ مستفيد مسجل لدى الجمعية ونسبة استجابة بلغت ٩٥%.

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 ٨٠% لدى المستخدمين، وذلك من خلال ردود العينات المستجيبة الممثلة لمجتمعات دراسة 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 المستجيبة 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 أكثر 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 اداة 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 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 المستفيدين المسجلين لدى الجمعية. وقد جاءت عينة الدراسة عشوائية بسيطة، حيث استمرت عملية نشر الاستبانة على موقع الجمعية الالكتروني على مدار أسبوع، وقد استجاب (٥٥٠) مستفيدا من أصل ٥٨٢ مستفيد مسجل لدى الجمعية ونسبة استجابة بلغت ٩٥%. 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 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 فإذا جاءت قيمته أقل من واحد صغيرة وقل فهذا يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، اما اذا كانت قيمته كبيرة دل ذلك على تشتت في البيانات، كذلك تم التعبير عن قيم درجات الموافقة للمتوسطات الحسابية كالآتي:

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

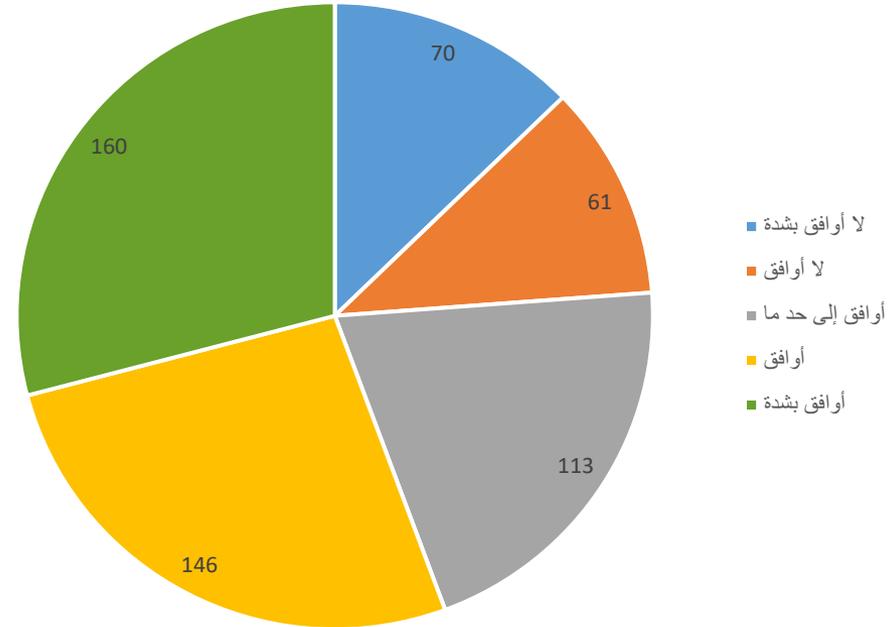
الفصل الثاني

تحليل ونتائج دراسة دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل استجاب لاستبانة المستفيدين (٥٥٠) مستفيدا من أصل ٥٨٢ مستفيد مسجل لدى الجمعية يمثلون مجتمع الدراسة وبنسبة استجابة بلغت ٩٥%.

تحليل ونتائج سؤال: خدمات الجمعية تلي احتياجاتك المعيشية الأساسية

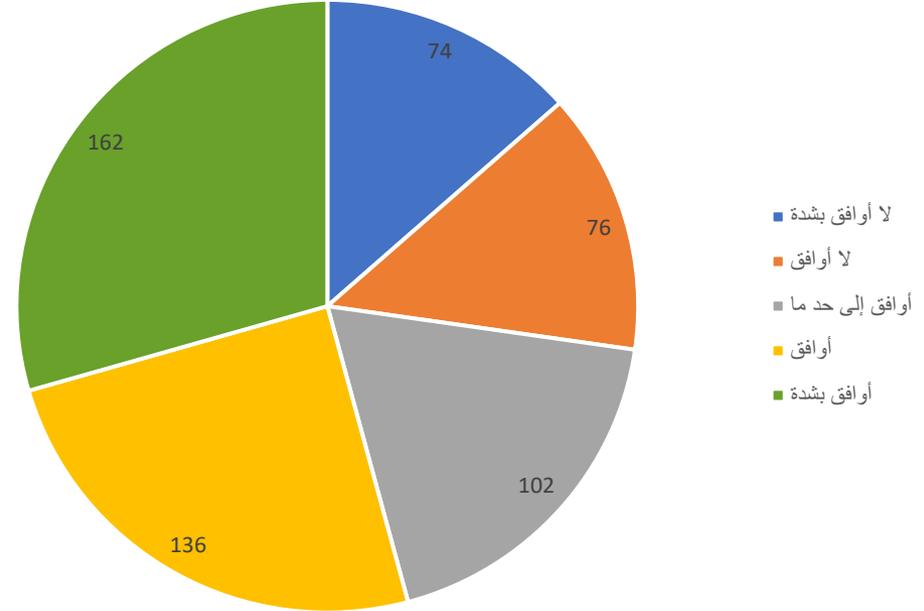
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٤٧٨) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٥٧) 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.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	٠,٠٥٧	٣,٤٧٨

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تمكين أسرتك اقتصاديا

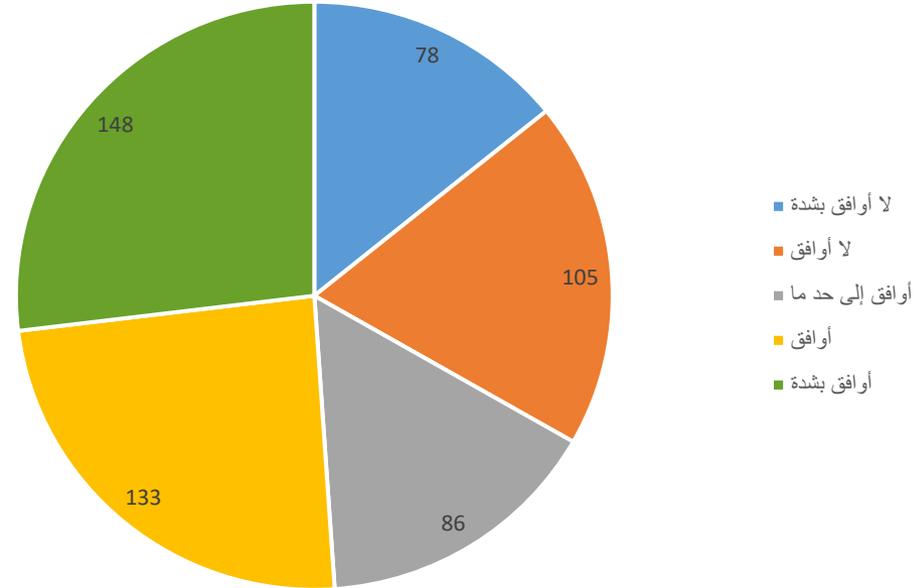
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٤٢٥) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٣٥) 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	٠,٠٣٥	٣,٤٢٥

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

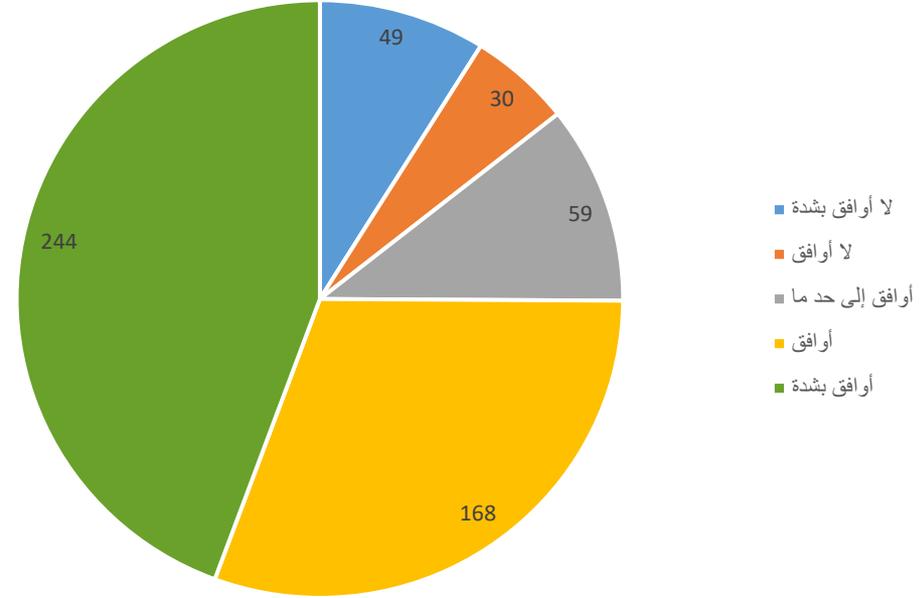
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥١%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٣٠٢) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٣٢) 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.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	٠,٠٣٢	٣,٣٠٢

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك باهتمام واحترام

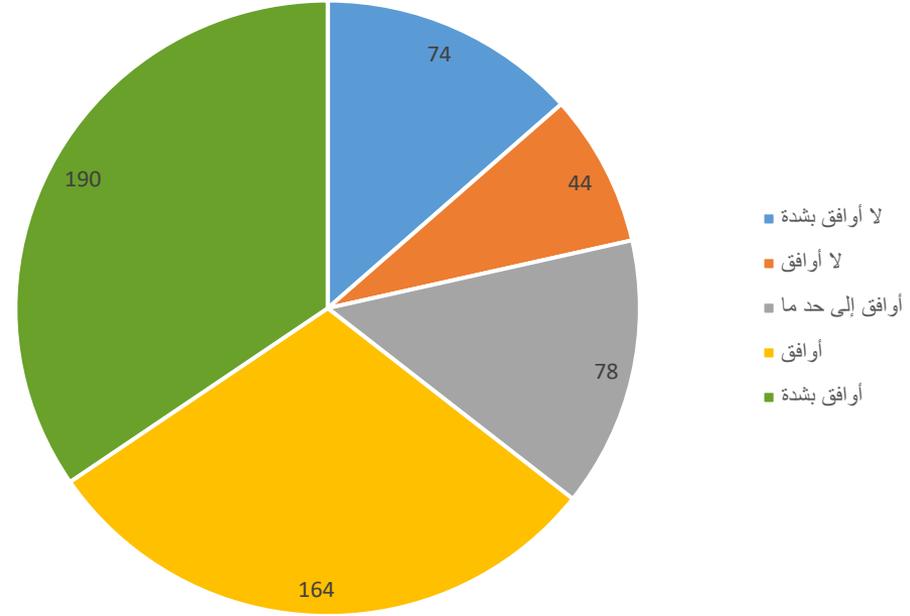
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٥%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٩٥٥) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٢٨) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة جدا للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل المستخدمين 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	٠,٠٢٨	٣,٩٥٥

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لاستفساراتك وشكاويك

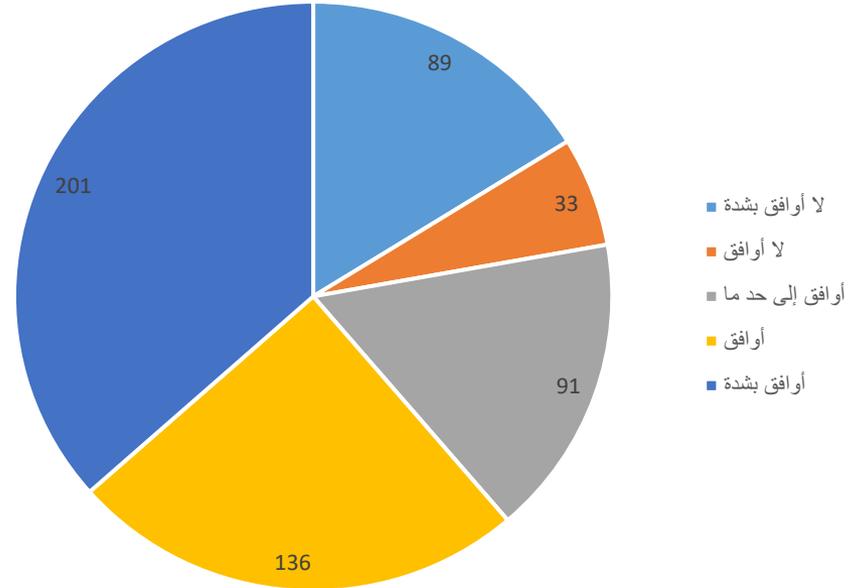
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٦٣١) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٣٣) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المرتفعة 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.



درجة الموافقة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي
موافقة متوسطة	٠,٣٣	٣,٦٣١

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 (٦٢%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٥٨٩) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٦١) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستخدمين على (وجود رضا عام متوسط لدى المستخدمين من الجمعية) كما تشير نتيجة المتوسط الحسابي إلى نسبة ٨٠% من الرضا العام 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	٠,٠٦١	٣,٥٨٩

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. تكرار طلب رفع جودة السلة الغذائية
٢. تكرار طلب المساعدة بالسلة الغذائية شهريا
٣. تكرار طلبات المساعدة في توفير سكن
٤. تكرار طلبات المساعدة في الاحتياجات الأساسية للعيش (ملابس والعلاج الصحي وفواتير الكهرباء وغيرها)
٥. تكرار الطلب المساعدة بالأجهزة الكهربائية الأساسية للعيش
٦. تكرار ملاحظة عدم الرد على طلبات المساعدة والتسجيل بالجمعية
٧. تكرار ملاحظة وجود تمييز بالتعامل ووصرف المساعدات بين الأسر المستفيدة.
٨. تكرار ملاحظة تحسين جودة الخدمات.

- ٤١ . تكرار عبارات الشكر والثناء على الجمعية.
- ٥١ . تكرار الثناء على حسن التعامل والإحترام.
- ٦١ . تكرار ملاحظة تحسن أداء الجمعية وتقديمها باستمرار.

الفصل الثالث النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج وتوصيات دراسة رضا المستخدمين من الجمعية

ثانيا: نتائج وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

١. النتائج:

أ- بالرغم من التحسن الملحوظ عام ٢٠٢٤ عن عام ٢٠٢٣ فيما تقدمه الجمعية من مساعدات وبرامج لتلبية الاحتياجات المعيشية الأساسية للمستفيدين، إلا أن نتائج الدراسة والردود المكتوبة من قبل المستفيدين ما زالت تشير 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.

ب- بالرغم من التحسن الملحوظ عام ٢٠٢٤ عن عام ٢٠٢٣ فيما تقدمه الجمعية من برامج تنمية لمساعدة الأسر المستفيدة على تنمية مهارات أفرادها، إلا أن نتائج الدراسة والردود المكتوبة من قبل المستفيدين ما زالت تشير 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.

ت- بالرغم من تقدم الجمعية في مجال تهيئة البيئة وبناء قدراتها في مجال التمكين المجتمعي الا أنه لا تزال البرامج والمشاريع الموجهة لتمكين الأسر المستفيدة وفق استراتيجية الجمعية (٢٠٢٣-٢٠٢٦) في طور الممارسات التمهيديّة مما يشير إلى استمرار وجود 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.

ث- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ على تطوير ممارستها في طريقة تعاملها مع المستفيدين والمراجعين باحترام وتقدير، بطريقة تعكس المستوى الراق لفريق العمل وتليق بتعاليم ديننا السمح ولا بالصورة التي تعكس رسالة الجمعية الخيرية الانسانية.

ج- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ ٢٠٢٤ على تطوير ممارستها وتقنياتها للتعزيز من الاستجابة المتميزة على استفسارات المستفيدين وشكاويهم وطلباتهم، مع وجود بعض القصور فيما يخص المتقدمين الجدد من المستفيدين للتسجيل.

٢. التوصيات:

أ- بالرغم من التحسن في العمل على تحديث بيانات الاحتياجات المعيشية الاساسية للمستفيدين إلا أن على الجمعية العمل بالالتزام باجراء الدراسات الاستقصائية الشاملة أو عن طريق التواصل المباشر مع المستفيدين بشكل دوري وفعال للوقوف على احتياجاتهم المتوافقة مع رسالة ورؤية الجمعية.

ب- التركيز على تطبيق توجهات استراتيجية الجمعية (٢٠٢٣-٢٠٢٦) بوجوب اعداد الخدمات والبرامج الاغاثية والتنمية والتمكينية بناء على الاحتياجات الاساسية للمستفيدين بطرق ابتكارية وذلك لردم الفجوة بين ما يتوقعونه وبين ما تقدمه الجمعية بالفعل.

ت- بالرغم من التحسن الملحوظ على جودة السلع والخدمات التي تقدمها الجمعية إلا أن على الجمعية العمل على الارتقاء بجودة السلع والخدمات بشكل كفوء وفعال، والتوجيه باجراء التقييمات والتحسينات المخططة والمدرسة المستمرة على جودة السلع والخدمات في ضوء رؤية الجمعية وموازنتها المخصصة لذلك.

ث- بالرغم من التحسن الكبير في التعامل مع المستفيدين إلا على الجمعية أن تطور منهجياتها وعملياتها والتحسين على تجربة العميل وصولاً إلى التميز في جودة منتجاتها وخدماتها.

انتهی بحمد اللہ