

جمعية البر الخيرية بالقريات
مسلة رسميا في وزارة التنمية الاجتماعية برقم 113
في عام 1414هـ

النسخة النهائية بعد الاعتماد

تقييم المستفيدين والشركاء واصحاب المصلحة في خدمات الجمعية
ضمن مرحلة التشخيص الإستراتيجي من مشروع إعداد الخطة
الإستراتيجية الأولى للجمعية

إعداد خبير الإدارة الإستراتيجية والتميز المؤسسي

د. حامد عمر عبدالله

مكتب مسارات الإبداع للإستشارات

2021

المحتويات

- 1- خلفية عن الجمعية..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
- 2 - منهجية الدراسة وإجراءاتها..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
- 3 - تقييم جودة الخدمات المقدمة من الجمعية..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
- 4 - الاستنتاجات والتوصيات..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

الجداول

جدول 1	ايرادات ونفقات الجمعية خلال الفترة 2017-2020 بمليون ريال سعودي
جدول 2	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجالات جودة الخدمة
جدول 3	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الملموسية
جدول 4	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاعتمادية
جدول 5	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاستجابة
جدول 6	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الأمان
جدول 7	إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال العاطفة
جدول 8	إجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما يعجبهم من الجمعية
جدول 9	إجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما لا يعجبهم من الجمعية
جدول 10	إجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول احتياجاتهم من الجمعية
جدول 11	إجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول نضائهم للجمعية
جدول 7	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الاستجابة
جدول 13	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الاعتمادية
جدول 14	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الأثر
جدول 15	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الامان
جدول 16	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال العاطفة
جدول 17	إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الملموسية

خلفية عن الجمعية

جمعية البر الخيرية بالقريات هي جمعية خيرية تسهم في تحقيق الاستقرار الاجتماعي وتحفظ كرامة المستفيد من خلال تقديم خدمات اجتماعية وتنموية بعمل مؤسسي وتقنيات حديثة والجمعية هي الثالثة جمعية تأسست في المملكة العربية السعودية، حيث أنها تأسست على يد المغور له الأمير عبدالعزيز السديري، رحمه الله. وبأشرفت أعمالها تحت مسمى صندوق البر والإحسان إلى أن تم تسجيلها رسمياً في وزارة الشؤون الاجتماعية بتاريخ 1414/6/2 هـ برقم 113. و بأشرفت أعمالها تحت مسمى صندوق البر والإحسان إلى أن تم تسجيلها رسمياً في عام 1414 هـ برقم 113 باسم جمعية القريات الخيرية، وقد عدل المسمى بعد ذلك إلى جمعية البر الخيرية بالقريات.

وانطلاقاً من رسالة الجمعية الحالية التي تقرر أنها جمعية خيرية تسهم في الاستقرار الاجتماعي وتحفظ كرامة المستفيد من خلال تقديم خدمات اجتماعية وتنموية بعمل مؤسسي وتقنيات حديثة.

فإن رؤية الجمعية الحالية تتلخص بالنص التالي: تقديم خدمات اجتماعية وتنموية تلبي احتياجات المحلي، والجمعية تهدف إلى تحسين المستوى المعيشي للمستفيدين وسد حاجاتهم الضرورية وتقديم خدمات اجتماعية وتنموية بطرق مبتكرة وحديثة وتطوير النظم المؤسسية والتقنية للموارد البشرية. وذلك من خلال:

1. تقديم المساعدات المالية والعينية للمحتاجين والمعاقين واسر السجناء والمنقطعين بعد دراسة حالاتهم.
2. تقديم المساعدات العلاجية للمرضى والمعاقين وتقديم المساعدات الطارئة لعابري السبيل والمرضى.
3. مساعدة الطلاب المحتاجين على إكمال دراستهم.
4. التبرع لصالح المساجد من ترميم وتوسعة وفرش.
5. مساعدة الراغبين في الزواج.
6. كفالة الأيتام.
7. مساعدة الأراامل والمطلقات والمسنين.
8. تستقبل الجمعية لحوم الاضاحي والهدي وكفارات اليمين والزكاة وتقوم بتوزيعها على المحتاجين.
9. تقوم الجمعية بخدمة حجاج بيت الله الحرام وتنفذ مشروع افطار الصائم.

وتملك الجمعية عدد من العقارات التي اشترتها او تبرع بها اهل الخير، ومنها على سبيل المثال لا الحصر¹:

- خمسة مباني.
- مبني فيه عشر محلات تجارية بالإضافة الى شقتين سكنيتين خلف المحلات.
- سبع قطع أراض بيضاء.
- الوقف رقم (1) وهو عبارة عن دور ارضي محلات تجارية والدور الثاني والثالث شقق سكنية في كل دور خمس شقق.
- الوقف «رقم 2» ويتم تسهيل طرق المساهمة به ليتسنى للجميع المشاركة بما يستطيع ونظرا لكثرة الطلب وزيادة الأعمال بالمنطقة بالجمعية فقد تم فتح فرع للجمعية في حي حصيدة ليقوم ببعض الاعمال والتخفيف على مراجعي الجمعية.
- عدد الاسر وتصنيفاتها على النحو التالي:
- اسر تستفيد من الأرزاق فقط وعددها 134 اسرة وعدد افرادها 1095 فرد.
- أسر تستفيد من المساعدات العينية والنقدية وعددها 413 اسرة وعدد افرادها 2967
- ومن خلال تقرير الجمعية عن السنوات 2017-2020 المنشور على موقع الجمعية يبين الجدول رقم ايرادات ونفقات الجمعية خلال تلك الفترة.

جدول 1 ايرادات ونفقات الجمعية خلال الفترة 2017-2020 بمليون ريال سعودي

السنة	الايرادات	المساعدات	المصاريف الادارية
2020	9.2	8.1	1.5
2019	6.9	5.8	1.6
2018	10.8	7.6	2.4
2017	8.3	3.7	2.8

المصدر: موقع الجمعية على الانترنت

ويوجد في الجمعية سياسات تتعلق بكل من

- سياسة الامر والسلامة

¹ هذه المعلومات مستقاه من مقابلة مع مدير الجمعية في مقابلة مع الجزيرة - <https://www.al-jazirah.com/2003/20031119/rr3.htm>

- سياسة إدارة المخاطر
 - منهجية قياس رأي أصحاب العلاقة
 - سياسية إدارة المعرفة
 - سياسة الشركات المجتمعية
- كما يوجد في الجمعية ادلة للحكومة
- وتملك الجمعية موقعا ونظاما(نظام رافد) الكترونيين متقدمين يمكن من خلاله إدارة أعمال الجمعية وتقديم الخدمات للمستفيدين وكذلك يوجد منصة لإجراء الإستبيانات والإستطلاعات والمراسلة وتقديم الشكاوى من خلال الموقع لكافة الموظفين والمستفيدين.

الفصل

منهجية الدراسة وإجراءاتها

في هذه الدراسة اتبعت المنهجية العلمية التي تتناسب مع مثل هذه الدراسات الاستقصائية، يستعرض فيما يلي المنهجية التي اتبعت في انجاز هذه الدراسة، متضمنا شرحا لاسلوب جمع البيانات ومجتمع الدراسة وعينتها واداتها والاساليب الاحصائية في تحليل البيانات بما يمكن من الوصول الى نتائج موثقة ويعتمد عليها فيما بعد والتوصل الى التوصيات والمقترحات اللازمة لتطوير العمل.

3-1- منهجية الدراسة:

حيث ان هذه الدراسة تهدف الى تقييم اتجاهات مختلف المتعاملين مع الجمعية بما يمكن من تقييم الوضع الحالي واعداد استراتيجيات العمل المستقبلي والتوصل الى اهم نقاط الضعف والقوة الفرص و التحديات التي تواجه الجمعية، فقد اتبع اكثر الاساليب شيوعا في الدراسات والابحاث العلوم الادارية التطبيقية والميدانية والاستقصائية، وبالتحديد اسلوبين وهما:

1- تحليل المحتوى: وهدف هذا الاسلوب الى جمع وتحليل الوثائق والدراسات وغيرها مما يتوفر عن الجمعية، للوقوف على واقع الجمعية، وكذلك الدراسات السابقة المشابهة وذات الصلة بموضوعها لاستفادة منها في تصميم اداته الدراسة.

2- المنهج الوصفي التحليلي: ويهدف هذا الاسلوب لتحليل البيانات التي جمعت من الفئات المختلفة ذات العلاقة بالجمعية، وذلك باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة وتوصيف متغيرات الدراسة.

3-2- أداة الدراسة:

تم تصميم وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، حيث صممت استبانتان بما يتناسب مع احتياجات كل فئة من الفئات المستهدفة بالدراسة.

1. الاستبانة الاولى وهي موجهة الى المستفيدين من خدمات الجمعية، وذلك لقياس جودة الخدمة المقدمة من قبل الجمعية الى المستفيدين من هذه الخدمة. وقد تكونت هذه الاستبانة من (22) عبارة موزعة على خمس مجالات والمتعارف عليها في قياس جودة الخدمة، وهي:

(أ) الملموسية: وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر شركة الاتصالات العام.

(ب) الاعتمادية: وهي مدى تنفيذ الأعمال في الوقت المناسب واهتمام الشركة بالإجابة على استفساراتهم وتنفيذ الأعمال بشكل صحيح فضلا عن التوثيق والتدقيق.

(ج) الاستجابة: وهي مدى استجابة العاملين لحاجات الزبائن مثل دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.

(د) الأمان: هو مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين

(هـ) العاطفة: وهي تعبر عن اهتمام العاملين بالزبائن وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبون وتلبيةها

2. الاستبانة الثانية وهي موجهة الى اصحاب المصلحة من مديرية التنمية الاجتماعية في المنطقة والتي

تشرف على الجمعية والشركاء المتعاملين مع الجمعية في عملها وقد تكونت هذه الاستبانة من (30)

عبارة روعي في توزيعها على المجالات السابقة في استبانة اصحاب المصلحة.

وقد الحق بكل استبانة من الاستبانتين اسئلة مفتوحة، حيث الحق بالاستبانة الاولى ثلاث اسئلة موجهة الى اراء المستفيدين والمستفيدات من خدمات الجمعية حول مايلي:

• لماذا تعجبني الجمعية؟

• لماذا لا تعجبني الجمعية؟

• الاحتياجات المستفيدين من الجمعية؟

• ماهي نصائح المستفيدين للجمعية؟

كما الحق في استبانة اصحاب المصلحة اسئلة حول نقاط القوة في الجمعية ونقاط الضعف والفرص المتاحة للجمعية والتحديات التي تواجه الجمعية التي يراه اصحاب المصلحة في الجمعية، وبما يمكن من التحليل الاستراتيجي للجمعية.

واستخدام 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 كمية 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 (5)، وعن درجة الموافقة بدرجة كبيرة بالوزن (4) ، واما الوزن (3) فقد عبر عن درجة الموافقة او الهامة بدرجة متوسطة

ووكذلك الوزن (2) فقد خصص درجة الموافقة بدرجة منخفضة والوزن (1) درجة الموافقة بدرجة منخفضة بدرجة كبيرة جدا. وبعد استخراج المتوسطات الحسابية كل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل مجال، تم اعادتها الى الحالات الوصفية لمقياس ليكرت بتقريب المتوسطات الى اقرب رقم صحيح.

ومن ثم تحديد درجات الموافقة او الاهمية لكل عبارة ومجال وفق مايلي:

1. الموافقة او الاهمية بدرجة كبيرة جدا، وهي تلك الفقرات التي بلغت المتوسطات الحسابية لها (4.5) فاكثراً، والتي اذا ما قربت إلى اقرب رقم صحيح تصبح (5) وهي ذات الوزن الذي خصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة، جدا.

2. الموافقة بدرجة كبيرة، وهي الفقرات التي تنحصر المتوسطات الحسابية لها (3.5-4.49)، التي اذا ما قربت إلى اقرب رقم صحيح تصبح (4) وهي نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة.

3. الموافقة بدرجة متوسطة، وخصصت للفقرات التي تنحصر المتوسطات الحسابية لها ما بين تساوي أو تقل عن (3.5) وتساوي أو تزيد عن (2.5) التي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (3) وهي ذات الوزن الذي خصص لحالة الموافقة بدرجة متوسطة.

4. الموافقة بدرجة متدنية، وهي الفقرات التي تقل متوسطاتها الحسابية عن (2.5) وتزيد عن (1.5) والتي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (2) وهي ذات الوزن المخصص لدرجة الموافقة بدرجة متدنية.

5. الموافقة بدرجة متدنية جدا، وهي الفقرات التي تقل متوسطاتها الحسابية عن (1.5) والتي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (1) وهي ذات الوزن الذي خصص لدرجة الموافقة بدرجة متدنية جدا.

3-3- مجتمع الدراسة، وخصائصه:

تكون مجتمع الدراسة من فئتين وهما:

- المستفيدين من خدمات الجمعية حيث توزعت عينة الدراسة منهم بواقع (28) فرداً، وكما يلي:

✓ ثمان مستفيدات اناث

✓ عشرون مستفيداً من الذكور.

- اصحاب المصلحة وقد توزعت الاستبانة الثانية فئتين من اصحاب المصلحة وهما:

- ✓ العاملين في مديرية التنمية حيث وزعت على (7) من موظفي التنمية الاجتماعية الذين على تماس بعمل الجمعية
- ✓ الشركاء حيث وزعت الاستبانة نفسها على (11) من الشركاء للجمعية في اعمالها.

4-3- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لأغراض تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- الأساليب الإحصائية الوصفية حيث استخدم التوزيع التكراري والنسب المئوية وفي الوقت ذاته استخدم المتوسط الحسابي كاحد مقاييس النزعة المركزية. والانحراف المعياري لقياس مدى تباعد الظاهرة المدروسة عن الوسط الحسابي. كما استخدم معامل التباين وهو قيمة الانحراف المعياري مقوما على الوسط الحسابي. فاذا كانت قيمة معامل التباين صغيرة واقل من 20% فان هنالك تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، اما اذا كانت قيمته كبيرة دل ذلك على تشتت في البيانات.
- 2- اختبار (ت) (T-Test) لعينتين مستقلتين، وذلك لمعرفة واختبار فيما إذا كانت قيمة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من الذكور والاناث تختلف عن بعضها البعض بدلالة احصائية ام انه لا يوجد فروقات في الاجابات بين الذكور والاناث ذات دلالة احصائية بمعنى اخر انها نفس الاجابات.
- 3- كما استخدم نفس الاختبار السابق وذلك لمعرفة واختبار فيما إذا كانت قيمة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من اصحاب المصلحة من العاملين في مديرية التنمية تختلف وبدلالة احصائية عن اجابات العينة من الشركاء، ام انه لا يوجد فروقات في الاجابات بين العاملين في التنمية وبين الشركاء ذات دلالة احصائية بمعنى اخر انها نفس الاجابات.

تقييم جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

أكدت الدراسات والأبحاث ان هناك اهتماما ملحوظا من قِبل الباحثين والممارسين بجودة الخدمة، تعمل المؤسسات الربحية وغير الربحية على تقييم جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها وللمستفيدين منها وكذلك لوجهة نظر اصحاب المصلحة في الخدمات التي تقدمها اليهم.

ومفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الحديثة التي تختلف من مؤسسة لاخرى تبعا لنوع الخدمة التي تقدمها، وفي هذه الدراسة فقد اعتمدت على اكثر المقاييس شهرة لتقييم جودة الخدمة خاصة في المؤسسات غير الربحية والخدمات الاجتماعية

وتحظى الجمعيات الخيرية و العمل الخيري باهتمام الجهات الرسمية والشعبية، وذلك لأهميته وارتباطه بإحدى أهم شرائح المجتمع وهي طبقة ذوي الدخل المنخفضة التي أمر الله عز وجل بالإحسان إليها، ومن هذا المنطلق أصبح من المهم أن نعمل على تطوير أداء العمل الخيري من مختلف الجوانب، ومن ذلك الاهتمام بتجويد الأنظمة الإدارية بالجمعيات، وتحسين مخرجاتها ونتائج خدماتها وبرامجها بتطبيق النظم والمعايير الإدارية التي تحقق الكفاءة والفعالية، ومن ذلك تطبيق أنظمة إدارة الجودة الشاملة، ولئن كانت مؤسسات القطاع الخاص قد اعتنت بتطبيق معايير الجودة، لكسب رضي العميل بهدف تحقيق أكبر قدر من الربح المادي، فإن الجمعيات الخيرية أحوج ما تكون لتطبيق هذه المعايير في أدائها لارتباط عملها بشكل مباشر بشريحة الفقراء والمحتاجين- وهم الشريحة الأولى بالاهتمام والرعاية - ودورها في تحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية ونقلهم من حالة العوز إلى الإكتفاء تحقيقا لمبدأ التكافل الذي حث عليه ديننا الحنيف.

ظهرت عدة تعريفات للجودة فهناك من عرفها: (بأنها مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين، وتتضمن السعر والأمان والتوفير والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال) (2)، وعرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة: (بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين) (3)

(2) Dale.H.Besterfield- quality control by prentice- Hall New Gersy-1986 p.l.

(3) Carol-A.Reeves & David. A.Bender . Defining Quality Alternatives and Implications.Academy of Mangment Review vol

ونظرا لطبيعة وخصوصية المجتمع السعودي، فإن هنالك فصلا في تقديم الخدمات للاناث والذكور، وان كل منهما تقدم له الخدمة من قبل نفس جنسه، ففي هذا الفصل سوف نعرض اتجاهات المستفيدين من الخدمة نحو جدوتها على النحو التالي:

1. اتجاهات الاناث والذكور كل على حدا
2. مقارنة بين اتجاهات الذكور والاناث لمعرفة هل توجد فروقات معنوية بين الذكور والاناث
3. تقييم أصحاب المصلحة الشركاء ومركز التنمية الإجتماعية بالقريات
4. الاجابات على الاسئلة المفتوحة التي وضعت في الاستبيان.

تقييم المستفيدين:

1. الملموسية

تعتبر الملموسية من العناصر المهمة في جودة الخدمة وهي تعني كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر الجمعية العام. وهذه الملموسية تعطي وتكون الصورة الذهنية الاولى والانطباع الاولي عن الجمعية او اي مؤسسة اخرى. لذا مانها تحظى بهتمام كبيرة من قبل العاملين على ادارة الجمعية او المؤسسة.

ونلاحظ من الجدول ان تقييم المستفيدين من الرجال من الجمعية للملموسية جاء بدرجة كبيرة جدا و بمتوسط حسابي يساوي (5) اذا ما قرب الى اقرب رقم صحيح ويمثل قيمة الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة اي ان جميع الرجال المستفيدين من الجمعية يقرون بان الملموسية في الجمعية كبيرة جدا. ومع ان هنالك اختلاف في الاجابات ووجود قيم متطرفة صغيرة لا تذكر الا ان جميع المتوسطات الحسابية للعبارات التي تتعلق بالملموسية اذا ما قربت الى اقرب رقم صحيح تصبح نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة جدا.

اما فيما يتعلق باتجاهات النساء حول الملموسية في الجمعية فان المتوسط الحسابي للاجابات تبلغ (3.75) وهو يدل على اتفاق بين النساء على ان الملموسية في الجمعية كبيرة. الا ان هنالك تباين في الاجابات بين النساء على مجال الملموسية.

واهم ما يميز مجال الملموسية في الجمعية هو ملائمة المظهر العام للجمعية لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة، فقد كان هناك اتفاق تام على هذه الفقرة بين الذكور والاناث.

كما يلاحظ من الجدول ايضا ان اجابات الرجال اعلى من اجابات النساء على جميع مجالات المكونة لمقياس جودة الخدمة وهذه الفروقات ذات دلالة احصائية، وسوف نتطرق لسبب كل منها عند التطرق لشرح كل مجال من المجالات.

ويلاحظ من الجدول ان مجال العاطفة حاز على اعلى المتوسطات من بين جميع المجالات في

جدول 2 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجالات جودة الخدمة

الفقرات	الرجال		الاناث		المتوسط الكلي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى المعنوية
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري				
الملموسية	4.49	1.09	3.72	1.44	4.27	1.24	3.37	0.00
الاعتمادية	4.75	0.56	4.05	1.20	4.55	0.85	4.35	0.00
الاستجابة	4.85	0.36	3.88	1.18	4.57	0.82	6.04	0.00
الأمان	4.90	0.30	4.34	1.07	4.74	0.67	3.69	0.00
العاطفة	4.87	0.42	4.18	1.20	4.67	0.79	4.64	0.00
كافة المجالات	4.78	0.62	4.04	1.23	4.56	0.90	9.26	0.00

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

جدول 3 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الملموسية

الفقرات	الرجال		الاناث		المتوسط الكلي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى المعنوية
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري				
وجود تجهيزات ومعدات متطورة	4.75	0.91	4.00	1.41	4.54	1.10	1.75	0.09
المرافق والقاعات ملائمة وجذابة	4.60	0.82	3.25	1.49	4.21	1.20	3.21	0.00
توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات	3.80	1.61	3.38	1.77	3.68	1.63	0.79	0.29
ملائمة المظهر العام للجمعية لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	4.80	0.41	4.25	1.04	4.64	0.68	1.71	0.09
الملموسية:	4.49	1.09	3.72	1.44	4.27	1.24	3.37	0.00

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

وبصورة عامة فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات الرجال واجابات النساء على مجال الملموسية تعود الى الفرق بالدرجة الاولى الى الاجابات حوال ملائمة المرافق والقاعات وجذابتها التي اظهرت فروقات ذات دلالة احصائية. حيث جاءت اجابات الرجال بواقع (4.6) اي اتفاق تمام بينما كانت اجابات النساء بواقع 3.25 اي بدرجة متوسطة.

اما على المستوى الكلي للرجال والنساء فان جميع المتوسطات الحسابية تدل على ان الفقرات المكونة لمجال الملموسية اذا ما قربت الى اقرب رقم صحيح تصبح نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة، باستثناء الفقرة الاولى المتعلقة بوجود تجهيزات ومعدات متطورة التي جاءت بمتوسط حسابي يدل على الموافقة بدرجة كبيرة جدا على وجود مثل هذه التجهيزات.

ويلاحظ ان قيم الانحراف المعياري ان هنالك تباين في الاجابات على نفس الفقرات لكل من الرجال والنساء وهذا يعود على ان بعض الاجابات القليلة جدا كانت لا اتفاق ولا اتفاق تماما عما جاء في العبارات ووهي لا تتعدا الاجابة او الاجابتين كما يتضح من الملاحق.

2. الاعتمادية:

وهي مدي تنفيذ الأعمال في الوقت المناسب واهتمام الجمعية بالإجابة على استفساراتهم وتنفيذ الأعمال بشكل صحيح فضلا عن التوثيق والتدقيق

جدول 4 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاعتمادية

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الاناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.09	1.75	1.10	4.54	1.41	4.00	0.91	4.75	وجود تجهيزات ومعدات متطورة
0.07	1.87	0.74	4.57	1.13	4.13	0.44	4.75	الالتزام بتنفيذ الاعمال بالاوقات المحددة
0.30	0.71	1.00	4.46	1.16	4.25	0.94	4.55	الاهتمام بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم
0.01	2.96	0.96	4.50	1.49	3.75	0.41	4.80	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة
0.12	1.53	0.69	4.61	1.04	4.25	0.44	4.75	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها
0.01	3.14	0.88	4.61	1.36	3.88	0.31	4.90	توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة
0.00	4.35	0.85	4.55	1.20	4.05	0.56	4.75	الاعتمادية:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

يلاحظ من الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل من المستوى الكلي و الفقرات المكونة لمجال الاعتمادية، جميعا اكثر من 4.5 وهي تدل دلالة واضحة على ان هنالك اتفاق تام بين المستفيدين من الرجال على ما ورد في هذه الفقرات متوفر بدرجة كبيرة جدا في الجمعية.

اما وجهة نظر النساء في المستوى الكلي و الفقرات المكون لهذا المجال اقل من تلك التي حازت عليها من قبل الرجال. مع ان اجابات النساء عليها كانت بدرجة الموافقة كما تدل على ذلك المتوسطات الحسابية التي اذا ما قربت الى اقرب صحيح تصبح نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة.

اما على المستوى الكلي اي اجابات النساء والرجال فان جميع هذه الاجابات كانت بدرجة كبيرة جدا كما تدل على ذلك المتوسط الحسابية التي تزيد عن 4.5 اي انها تصبح نفس الوزن المخصص للاجابة بدرجة الموافقة التامة على المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

ويلاحظ من الجدول ان الفروقات بين اجابات النساء واجابات النساء ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) على الفقرتين التالين:

1. توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة

2. الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة

وهذا الاختلاف والفروقات بين اجابات النساء والذكور ادى الى ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية في المستوى الكلي لاجابات بين الرجال والاناث لصالح الرجال.

3. الاستجابة:

وهي مدى استجابة العاملين لحاجات الزبائن مثل دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.

جدول 5 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاستجابة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الاناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.03	2.38	0.82	4.68	1.36	4.13	0.31	4.90	إعلام الزبائن بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.
0.01	2.89	0.88	4.57	1.36	3.88	0.37	4.85	الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن
0.01	3.03	0.69	4.54	0.83	3.88	0.41	4.80	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.
0.00	3.68	0.92	4.50	1.30	3.63	0.37	4.85	سرعة الرد على شكاوى الزبائن.

0.00	6.04	0.82	4.57	1.18	3.88	0.36	4.85	الاستجابة:
------	------	------	------	------	------	------	------	------------

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

على المستوى الكلي لمجموع اجابات النساء والرجال معا فان المتوسطات الحسابية للرجال والنساء معا تدل على ان مجال الاستجابة الفقرات المكونة له جاءت بدرجة كبيرة حيث ان كتوسطات الحسابية اكبر من (4.5) اي انها تعادل نفس الوزن المخصص للموافقة بدرجة تامة.

كما ويلاحظ من الجدول اجابات الرجال ان المتوسطات الحسابية للمستوى الكلي و الفقرات المكونة لمجال الاستجابة جاءت اكثر من (4.8) اي اتفاق تام على ما جاء بهذه الفقرات بين الرجال.

في حين ان اجابات النساء قد جاءت بدرجة اتفاق اي بدرجة كبيرة على الفقرات المكونة لمجال الاستجابة. ومن ناحية اخرى فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية على جميع الفقرات والمستوى الكلي لمجال الاستجابة لصالح الرجال اي انهم قيموا مجال الاستجابة وفقراته بدرجة اعلى بكثير من درجة تقييم النساء.

4. الأمان:

هو مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين

جدول 6 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الأمان

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الاناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.09	1.75	1.10	4.54	1.41	4.00	0.91	4.75	وجود تجهيزات ومعدات متطورة
0.05	2.09	0.71	4.71	1.16	4.25	0.31	4.90	سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.
0.03	2.38	0.70	4.75	1.16	4.25	0.22	4.95	شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.
0.16	1.32	0.63	4.79	1.07	4.50	0.31	4.90	يتعاملون العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع الزبائن.
0.13	1.51	0.66	4.71	1.06	4.38	0.37	4.85	توافر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن.
0.00	3.69	0.67	4.74	1.07	4.34	0.30	4.90	الأمان:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

كما هو في مجالات جودة الخدمة فان الرجال والنساء معا يقيمون مجال الامان بدرجة كبيرة جدا حيث ان المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات والمستوى الكلي تزيد عن (4.54) اي انها تعادل حالة الموافقة التامة على ما جاء بهذه الفقرات.

كما ويلاحظ ان اجابات الرجال اعلى بكثير من اجابات النساء وجميع متوسطات اجابات الرجال تزيد عن (4.75) لا بل انها تقارب (5) كما في شعور الزبائن بالأمان في التعامل مع الجمعية و سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة و يتعاملون العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع الزبائن.

كما يلاحظ ان الانحرافات المعيارية للاجبات منخفضة جدا اي لا يوجد قيم متطرفة بالاجابات اذا ان معظمها اجابة بموافقة التامة.

اما اجابات النساء فان الفقرات التي تقول بان العاملون يتعاملون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع الزبائن جاءت بدرجة اتفاق تام حيث ان المتوسط الحسابي لها هو (4.5). بينما جاءت بقية الفقرات بدرجة الموافقة فقط.

ويلاحظ ان هنالك تباين كبير بين اجابات النساء حيث ان بعض منهن قد وضع اجابات متطرفة على يسار المقياس اي لا اتفق والا اتفق بدرجة كبيرة. وهذا ما ادى الى ارتفاع قيمة الانحراف المعياري وانخفاض قيمة المتوسطات الحسابية لاجابات النساء على تلك الفقرات.

ويبين الجدول ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات الرجال واجابات النساء على الفقرتين

1. سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.

2. شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.

وهذا اضافة الى الفروقات بين الاجابات بن الرجال و النساء ووجود قيم متطرفة الى وجود فروقات بين اجابات الرجال والنساء على المجال الكلي للامان لصالح الرجال.

5. العاطفة:

وهي تعبر عن اهتمام العاملين بالزبائن وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبون وتلبيتها.

جدول 7 إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال العاطفة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الاناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.07	1.86	0.72	4.68	1.16	4.25	0.37	4.85	اهتمام العاملون بالزبائن اهتماماً شخصياً
0.01	2.96	0.66	4.71	0.99	4.13	0.22	4.95	وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الإدارة والعاملين
0.06	2.02	0.63	4.79	1.06	4.38	0.22	4.95	حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم
0.22	1.08	0.39	4.82	0.52	4.63	0.31	4.90	ملائمة ساعات العمل لكل الزبائن.
0.01	2.80	1.25	4.36	1.85	3.50	0.73	4.70	العلم والدراسة باحتياجات الزبائن.
0.00	4.64	0.79	4.67	1.20	4.18	0.42	4.87	العاطفة

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

كما في مجال الاستجابة فان جميع المتوسطات للرجال والنساء معا تدل على الاجابات الكلية تعادل نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة التامة باستثناء الفقرة الاخيرة التي تقول ان هنالك العلم والدراية باحتياجات الزبائن حيث جاءت بدرجة اتفاق كبير.

اما اجابات الرجال فانها تقارب تلك على مجال الاستجابة ومعظمها جاءت قريبة من الوزن المخصص لحالة الموافقة التامة كما ان الانحراف المعياري لها وذات القيمة المنخفضة تدل على عدم تباين في الاجابات اي انها جاءت متقاربة بدرجة كبيرة.

ومن ناحية اجابات النساء فان جاءت بدرجة الاتفاق على ما ورد في الفقرات المكونة لمجال العاطفة هذا من ناحية وناحية اخرى فان هنالك تباين كبير في هذه الاجابات بدلالة الانحرافات المعيارية الكبيرة والتي تزيد عن الواحد صحيح.

وعلى مستوى الفروقات بين الرجال والنساء فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية او قريبة من الدلالة الاحصائية عند مستوى (0.05) وذلك للفقرات التالية:

1. وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الإدارة والعاملين

2. العلم والدراية باحتياجات الزبائن.

وهذا ما ادى الى وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 على المستوى الكلي لمجال العاطفة.

ويلاحظ من الجدول السابقة ان معظم الفقرات هنالك فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.1) ويعود السبب في ذلك الى ان العينة من النساء هي (8) نساء فقط.

كما ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) لكافة المجالات المكونة لبعد جودة الخدمة والمجال الكلي لمستوى جودة الخدمة بين الرجال و النساء لصتالح الرجال.

تقييم الاسئلة المفتوحة:

تضمنت الاستبانة اربع اسئلة مفتوحة، تتعلق بعدة عوامل تتصل بجودة الخدمة في الجمعية وهذه العوامل هي:

1. ماذا يعجبني في الجمعية،

2. ماذا لا يعجبني في الجمعية

3. و ماهي النصائح التي تقدمها للجمعية

4. وماهي الاجتياحات التي تطلبها من الجمعية

وحيث ان الاسئلة هي اسئلة مفتوحة فلم يجب عليها معظم المستفيدين الداخليين في العينة و التي تتالف من 20 مستفيدا و ثماني مستفيدات. وهذا متوقع في الاستبيانات والمسوحات التي تتضمن اسئلة مفتوحة

ن وفي الوقت نفسه فان بعض المستجيبين قد وضع اكثر من نقطة وامر في نقطة واحدة، لذا فقد تم في التحليل فصل هذه النقاط عن بعضها البعض مع الابقاء على عدد التكرارات نفسها. ولتقرير اهمية كل نقطة من النقاط الواردة في السئلة المفتوحة فقد تم جمع اراء المستفيدين و المستفيدات في جدول واحد واستخراج المجموع الكلي عن كل نقطة من النقاط.

و يلاحظ من الجداول المتعلقة بالأسئلة المفتوحة ان العبارة المتعلقة بالصدق والامانة لدى الادارة والمدير والعاملين.في الجمعية قد حازت على اعلى الاصوات وبواقع (11) مستفيد ومستفيدة حيث وردت في اجابات خمس من المستفيدين وستة من المستفيدات.

وقد وردت العبارة المتعلقة بالوقت المناسب لتلبية احتياجات المستفيدين بالدرجة الثانية وقد كان هنالك اجماع من المستفيدين عليها. اما فيما يتعلق بالسلة الغذائية فان سبعة من المستفيدين الرجال تطرق اليها وهو ما يعجبهم في الجمعية بينما لم تتطرق المستفيدات لاي هذه النقطة.

وفي نفس السياق فان ستة من المستفيدين الرجال اعجبهم صرف المساعدات مالية وسلال غذائية. بينما لم تتطرق المستفيدات لهذا الموضوع.

تعامل الموظفين والإدارة محترمه وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

اما بقية الملاحظات فان بعضها يتناقض مع ما ورد في الاستبيان المغلق وان عددها من اوردها قليل جدا مما يعني انها قد تكون ملاحظات فردية او ان ما كتبها لديه رؤيا اتجاه الجمعية.

جدول 8 اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما يعجبهم من الجمعية

تعجبني الجمعية	رجال	نساء	المجموع
الصدق والامانة لدى الادارة والمدير والعاملين.	5	6	11
الوقت المناسب لتلبية احتياجات المستفيدين.		8	8
تعامل الموظفين والإدارة محترمه وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.	2	6	8
السلة الغذائية.	7		7

6		6	صرف المساعدات مالية و سلال غذائية.
5		5	اسلوب الموظفين ومدى تفاعلهم مع المستفيدين.
5		5	سرعة تقديم الخدمة
5	5		سرعة الرد على المستفيدات توفير الاحتياجات.
4		4	الاهتمام بالمستفيدين وسرعة التواصل.
4	4		وجود رقم للتواصل مع القسم النسائي بالجمعية.
1	1		الإدار دائم مبتسمة
2	2		اوقات الدوام ونظافة المرافق والمكاتب ومكان الجمعية.

اما فيما يتعلق بالموارد التي لا تعجب المستفيدين فان هنالك امرين هاميين يجب التركيز عليهما و بحثهما بكل جدية من قبل الجمعية ومن قبل خبراء في التغذية، هما

1. المساعدات النقدية قليلة ولا تكفي لسد الاحتياجات.
 2. تأخير صرف السلال الغذائية وقلتها وعدم كفايتها.
- والنقطتين السابقتين حازتا على اكبر قدر من الاشخاص المستفيدين و بشكل متساو بين الذكور والاناث مما يعني اهميتهما.

في حين ان بقية الامور كانت اقل ملاحظة من قبل المستفيدين الذكور والاناث وهذه تتمثل في:

1. عدم الرد على الاستفسارات ولا يوجد سرعة في الرد.
 2. عدم معرفة موعد صرف المساعدات.
 3. الازدحام وعدم توفير مواقف خاصة بالجمعية والمرافق ضيقة والتجهيزات معطلة.
- في المقابل ابداء الرجال ملاحظة حول عدم توفر السكن وسداد الايجارات. بينما كانت اجابات النساء فان الجمعية لا توفر دورات ووظائف للمستفيدات.

جدول 8 اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما لا يعجبهم من الجمعية

المجموع	نساء	رجال	لا تعجبني الجمعية
12	6	6	المساعدات النقدية قليلة ولا تكفي لسد الاحتياجات.
10	6	4	تأخير صرف السلال الغذائية وقلتها وعدم كفايتها.
8	4	4	عدم الرد على الاستفسارات ولا يوجد سرعة في الرد.
7	4	3	عدم معرفة موعد صرف المساعدات.
6	2	4	الازدحام وعدم توفير مواقف خاصة بالجمعية والمرافق ضيقة والتجهيزات معطلة.

5	0	5	لا يتوفر السكن وسداد الايجارات.
3	3		لا يتوفر دورات ووظائف للمستفيدات.

ان هذه الامور الانفة الذكر موجود منها في الجمعية الا ان البعض من المستفيدين قد يكون لم يسمع بها او انه جديد على الجمعية ومن ناحية اخرى فان هذا يتطلب نشاطا اعلاميا للجمعية والتعريف باهدافها و غاياتها والامور التي تقدمها لكل من المتبرعين والمستفيدين على حد سواء.

وتتربط النقاط الواردة تحت بند لا يعجبني في الجمعية بالسؤال المتعلق بما لا يعجبني في الجمعية وهنا نلاحظ التشابه في بعض النقاط خاصة ذات الاهمية حسب اعداد الاشخاص الذين اشاروا اليها سواء من الذكور او الاناث المستفيدين من الجمعية وهي:

- السكن وترميم المنازل والتأثيث المناسب.
- زيادة المساعدات سواء النقدية او العينية.
- سداد فواتير الكهرباء وفواتير المياه والايجارات.
- العمل على توفير وظائف لأبناء المستفيدين.

وهذه الامور يمكن ان تاخذ بالحسبان عند اعداد استراتيجية الجمعية و برامجها وخططها المستقبلية. كما ان هذه النقاط ذات اهمية في ظل الظروف التي تعيشها المنطقة تحت ازمة الكورونا. اما بقية النقاط التي اثريت حول الاجتياحات من الجمعية ففي بعضها نوعا من الاهمية وان كان المشيرين لها قليلا خاصة فيما يتعلق بالدورات والتشغيل اما بعض الامور فان فيها نوعا من الاتكالية والرغبة من الاخذ دونما بذل اي جهد.

جدول 9 اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول اجتياحاتهم من الجمعية

الاحتياجات من الجمعية	رجال	نساء	المجموع
السكن وترميم المنازل والتأثيث المناسب.	6	6	12
زيادة المساعدات سواء النقدية او العينية.	5	7	12
سداد فواتير الكهرباء وفواتير المياه والايجارات.	4	7	11
العمل على توفير وظائف لأبناء المستفيدين.	5	4	9
توفير العلاج للمرضى من المستفيدين.	4	2	6
ضرورة توصيل المساعدات إلى منازل المستفيدين دون عناء أو مشقة.	3	3	6
المساعدة لعمل مشروعات تنموية تخدم المسفيدين.	2	3	5

5	5		تعليم الاطفال الايتام وتوفير الباصات المناسبة لنقله إلى امكان التعليم المختلفة.
4	2	2	عمل دورات تدريبية لأبناء المستفيدين.
4	4		توفير التعليم العالي والاستقلال المادي وتوفير الوظائف المناسبة.
4	4		توفير مياه المشروع ومياه الشرب وتوفير شبكة اتصال.
2		2	توفير سيارة عائلية.

ويلاحظ ان النصائح للجمعية وكذلك الاحتياجات الرئيسية ولا يعجبني في الجمعية ركزت جميعها على
ثلاث امور رئيسية وهي:

1. ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة
مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.
2. مراعاة ظروف المستفيدين وضرورة صرف المساعدات في وقت محدد وبصفة دورية وعدم
تأخيرها.
3. ضرورة التزام الموظفين ولين الرد على بعض الاستفسارات.

ان هذا الترابط يدعو بلاشك الى اعادة النظر في هذه الامور ودراستها دراسة متعمقة.

جدول 10 اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول مقترحاتهم لتطوير أدائها فيما يخصهم

النصائح للجمعية	رجال	نساء	المجموع
ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.	3	6	9
مراعاة ظروف المستفيدين وضرورة صرف المساعدات في وقت محدد وبصفة دورية وعدم تأخيرها.	4	4	8
ضرورة التزام الموظفين ولين الرد على بعض الاستفسارات.	5		5
الاهتمام بوضع الايتام بصفة خاصة حيث أن بعض الايتام لا يستفيدون من خدمات الجمعية.		4	4
مراعاة الله والعطف على الاسر المحتاجة وان تكون الاولوية لذوي الاحتياجات الخاصة.	3		3
ايجاد حلول للازدحام وتوفير المواقع الخاصة بالمستفيدين.	3		3
تدريب العاملين بالجمعية من خلال دورات في التعامل والاتصال حيث ان مجال عملهم مجال انساني.		3	3
البحث والتحري عن اوضاع المستفيدين بصورة دقيقة وتحديد اذا كانت المستفيدة مستحقة أو غير مستحقة.		2	2
الاهتمام بكسوة الشتاء وتوفير الدفايات والمساعدات.		2	2

تقييم أصحاب المصلحة:

يعمل تحليل أصحاب المصلحة على تحديد ووصف الأطراف المعنية، كما يُقِيم مصالح كل طرف في مسألة بعينها. وفي سياق السياسات والمشروعات، يُستخدم هذا التحليل خلال مراحل التخطيط، والتطوير، والتنفيذ، والتقييم والتحليل.

يستخدم هذا التحليل لتحديد مجالات التأثير التي يمتلكها الأفراد أو المجموعات على المؤسسة وعلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وكذلك مجالات هذا التأثير والأساليب التي يتم من خلالها. ونظراً لكون وجود المؤسسة يهدف بشكل أساسي إلى تحقيق مصالح أطراف معينة والتنسيق بين اهتماماتهم، فإنّ هذا التحليل يكتسب أهمية خاصة ويعتبر لازماً لأغلب المؤسسات، ولكن يبقى حسن التطبيق والنجاح في التحديد الدقيق لأصحاب المصلحة عاملاً حاسماً في تحقيق الغرض

إنّ تقسيمات أصحاب المصلحة تتناسب مع طبيعة أعمال المؤسسة والدور الذي تقوم به، ولكنّ أهمية كلّ فئة ليست ثابتة طول الوقت، بل إنها تتغير مع تغير مجال التركيز أو موضوع النقاش، فعندما يتمّ مناقشة ما يتعلق بسياسة السلامة المهنية يُعتبر الموظفون كفئة من أصحاب المصلحة على رأس هرم الأهمية، ولكنّ الأمر يختلف عندما يتم مناقشة جودة الخدمات المقدمة حيث ترتفع فئة المتعاملين إلى المرتبة الأولى.

وينقسم أصحاب المصلحة في الجمعية الى نوعين هما الشركاء والعاملون في مديرية التنمية الاجتماعية التي تشرف بطريقة او باخرى على اعمال الجمعية.

وقد وزع استبيان خاص على كلا الجانبين تكون مكن عدد من العبارات المغلقة. وفيما يلي تحليل ومقارنة بين أصحاب المصلحة من الشركاء ومن افراد التنمية.

وقد احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المهيارية وكذبك قيمة (ت) لمعرفة فيما اذا كانت إجابات افراد العينة نت الشركاء وافراد التنمية تختلف بدلالى إحصائية عن بعضها البعض ام ان الفروقات هي فروقات عادية ليس لها دلالة إحصائية أي انها متساوية من وجهة النظر الإحصائية.

ومن الجدير بالذكر ان العدد القليل من العينة يعني ان اي تغير في وصف الحالة سوف يؤدي الى تغير كبير في المتوسط الحسابي فعلى سبيل المثال وضع اشارة تحت حالة موافق بدلا من موافقة بدرجة تامة يعني خسارة المتوسط الحسابي للفقرة بنقدار 0.1 للشركاء وحوالي 0.14 للعاملين في التنمية.

1. الاستجابة

يشير الجدول الى أصحاب المصلحة سواء اكانوا شركاء او من وزارة التنمية كانت اجاباتهم حوالي (4) وهي إجابات متقاربة كلا الطرفين وهي بدرجة الاتفاق على ما جاء في العبارات المكونة لمجال الاستجابة في المقياس المستخدم لأصحاب المصلحة من الشركاء ومن العاملين في التنمية.

جدول 11 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الاستجابة

العبارة	الشركاء		التنمية		الكل		قيمة ت	مستوى المعنوية
	ع	م	ع	م	ع	م		
لوائح الجمعية وتنظيماتها مرنة.	4.30	0.82	4.33	1.03	4.31	0.87	0.07	0.39
يتم الإعلان عن ما يستجد من تطورات في الجمعية، وبرامجها وأنشطتها وخدماتها.	4.40	0.84	4.43	0.79	4.41	0.80	0.06	0.39
يتوفر نظام لتلقى الشكاوي والعمل علي حلها، من أنظمة وقواعد معروفة وبشكل عادل.	4.10	0.88	4.14	0.69	4.12	0.78	0.10	0.39
الإستجابة	4.27	0.83	4.10	1.22	4.28	0.81	0.61	0.33

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

كما ويلاحظ ان الانحرافات المعيارية تدل على وجود بعض القيم المتطرفة والتي يكون أثرها كبير كلما كان حجم العينة قليلا. فعلي سبيل المثال فان وضع وتفق بدلا من موافق موافقة تامة يخفض المتوسط الحسابي بحوالي 0.1 في حالة الشركاء و(0.14) في حالة افراد التنمية.

ويدل الجدول على انه لا توجد فروقات تذكر بين إجابات العينة من التنمية او الشركاء.

ومما سبق نجد انه يوجد في الجمعية لوائح الجمعية وتنظيماتها مرنة. ويتم الإعلان عن ما يستجد من تطورات في الجمعية، وبرامجها وأنشطتها وخدماتها. ويتوفر نظام لتلقى الشكاوى والعمل على حلها، من أنظمة وقواعد معروفة وبشكل عادل.

وهذا يتضح جليا عند الرجوع الى موقع الجمعية على الانترنت.

2. الاعتمادية

يلاحظ من الجدول ان جميع المتوسطات الحسابية لكلا من الشركاء والتنمية تزيد عن الأربعة، وبعضها يزيد عن الأربعة ونص مما يعني ان هنالك اتفاق تام او اتفاق على ما جاء بهذه الفقرات المكونة لمقياس الاعتمادية.

ويلاحظ ان المتوسطات الحسابية تدل على درجة كبيرة جدا من التطبيق في الجمعية من وجهة نظر الشركاء وهذه العبارات هي:

1. لدى الجمعية آلية واضحة للبحث الاجتماعي وتسجيل المستفيدين.
 2. تحافظ الجمعية على أموال المانحين والمتبرعين وتضعها في ما خصصت له.
 3. تتعامل الجمعية مع المانحين والمتبرعين بكل وضوح وشفافية.
- في المقابل فإن العاملين في التنمية لا يرون ان أي من العبارات تطبق بدرجة كبيرة جدا بل جميعها تطبق بدرجة كبيرو فقط.

جدول 12 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الاعتمادية

مستوى المعنوية	قيمة ت	الكل		التنمية		الشركاء		العبارة
		ع	م	ع	م	ع	م	
0.19	1.19	0.88	4.18	0.69	3.86	0.97	4.40	تقدم الجمعية تعريفا كافيا بالخدمات التي تقدمها.
0.24	-	0.61	4.35	0.53	4.57	0.63	4.20	يوجد في الجمعية عدد كاف من العاملين المتخصصين لتقديم الخدمات للمستفيدين
0.13	1.51	0.64	4.06	0.49	3.71	0.65	4.27	يستطيع من يطلب الخدمة من الجمعية الحصول على الخدمة التي يطلبها لكل سهولة
0.35	0.50	0.74	4.22	1.11	4.29	0.53	4.50	لدى الجمعية آلية واضحة للبحث الاجتماعي وتسجيل المستفيدين.
0.21	1.10	0.89	4.00	0.82	3.67	0.92	4.20	تنفذ الجمعية البرامج والأنشطة باحترافية عالية.
0.08	1.78	0.71	4.41	0.58	4.00	0.67	4.70	تحافظ الجمعية على أموال المانحين والمتبرعين وتضعها في ما خصصت له.
0.36	0.41	0.72	4.53	0.79	4.43	0.70	4.60	تتعامل الجمعية مع المانحين والمتبرعين بكل وضوح وشفافية.
0.38	-	0.73	4.22	0.76	4.29	0.75	4.18	يشعر المانح والمتبرع بالرضا عن آليات وإجراءات تنفيذ الجمعية للبرامج التي يدعمها.
0.39	0.09	0.71	4.17	0.69	4.14	0.75	4.18	تحرص الجمعية على تقديم خدماتها بشكل صحيح ومن المرة الأولى.
0.09	1.72	0.74	4.23	0.75	4.11	0.73	4.35	الاعتمادية

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

يعتبر الاثر من اهم الامور التي تعنى بها المؤسسات فليس من المهم تنفيذ النشاط او المشروع و المخرجات الانية منه انما المهم هو النتائج والاثر الذي يتركه المشروع لدى المستفيدين و المجتمع.

والجمعيات الخيرية التي لا بد من ان يكون دورها تنمويا وليس تقديم المساعدات فقط المساعدات النقدية والعينية للمستفيدين، فان دراسة وقياس وتعظيم الاثر الأصل أن تحظى ذات بالإهتمام الكبير قيادة هذه الجمعيات.

جدول 13 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الاثر

مستوى المعنوية	قيمة ت	الكل		التنمية		الشركاء		العبارة
		ع	م	ع	م	ع	م	
0.17	1.31	0.80	4.06	0.76	3.71	0.79	4.27	تساهم الجمعية بشكل واضح في تقديم خدمات اجتماعية تلبي احتياجات المجتمع المحلي.
0.21	1.12	1.11	3.78	1.27	3.43	1.00	4.00	بحق الجمعية تعمل على خفض مستوى الفقر في المجتمع المحلي.
0.15	1.41	0.99	3.83	1.13	3.43	0.83	4.09	تساهم الجمعية في إيجاد حلولاً للقضايا التي تؤرق المجتمع المحلي ذات العلاقة برسالتها.
0.15	1.39	0.96	4.11	1.11	3.71	0.81	4.36	تنفذ الجمعية شراكات تكاملية فعالة مع الجهات المختلفة لتعظيم مخرجاتها ونتائجها في المجتمع.
0.17	1.28	1.00	3.94	1.13	3.57	0.87	4.18	حققت الجمعية العديد من قصص النجاح في تحويل أسرها من حالة العوز إلى الإكتفاء.
0.01	2.95	0.96	3.94	1.04	3.57	0.84	4.18	الأثر

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

تشير معطيات الجدول على ان إجابات افراد العينة من الشركاء والتنمية واجاباتهم معا على الجمعية يتوفر فيها وبدرجة كبيرة مايلي:

1. تساهم الجمعية بشكل واضح في تقديم خدمات اجتماعية تلبي احتياجات المجتمع المحلي.
2. بحق الجمعية تعمل على خفض مستوى الفقر في المجتمع المحلي.
3. تساهم الجمعية في إيجاد حلولاً للقضايا التي تؤرق المجتمع المحلي ذات العلاقة برسالتها.
4. تنفذ الجمعية شراكات تكاملية فعالة مع الجهات المختلفة لتعظيم مخرجاتها ونتائجها في المجتمع.

5. حققت الجمعية العديد من قصص النجاح في تحويل أسرها من حالة العوز إلى الإكتفاء.

4. الامان

يلاحظ من الجدول ان المتوسطان الحسابية لإجابات افراد العينة من الشركاء كمن مرتفعة بدرجة كبيرة جدا واي انهم على اتفاق تام فيما ورد في العبارات التالية:

1. تطلع الجمعية المانحين والمتبرعين بأوجه صرف منحهم وتبرعاتهم وتوافيهم بتقارير دورية عن سير مشاريعهم.

2. سلوك موظفي يشعر المستفيدين بالثقة.

3. الإجراءات المالية في الجمعية واضحة وشفافة.

في حين كانت بقية العبارات وكذلك إجابات افراد التنمية على كل العبارات بالموافقة بدرجة كبيرة.

جدول 14 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الامان

مستوى المعنوية	قيمة ت	الكل		التنمية		الشركاء		العبارة
		ع	م	ع	م	ع	م	
0.34	0.55	0.62	4.41	0.76	4.29	0.53	4.50	الإجراءات المالية في الجمعية واضحة وشفافة.
0.13	1.49	0.72	4.33	0.82	4.00	0.52	4.63	سلوك موظفي يشعر المستفيدين بالثقة.
0.36	0.40	0.74	4.11	0.82	4.00	0.72	4.17	يستطيع من يطلب الخدمة من الجمعية الحصول عليها التي يطلبها بكل شفافية.
0.38	0.28	0.88	4.22	1.07	4.14	0.79	4.27	توزيع خدمات الجمعية على مستوى نطاق خدمتها عادل.
0.35	0.47	0.64	4.53	0.79	4.43	0.52	4.63	تطلع الجمعية المانحين والمتبرعين بأوجه صرف منحهم وتبرعاتهم وتوافيهم بتقارير دورية عن سير مشاريعهم.
0.18	1.26	0.73	4.31	0.82	4.17	0.64	4.41	الأمان

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

5. العاطفة

يلاحظ ان المتوسطات الحسابية اذا ما قربت الى اقرب رقم صحيح تصبح (5) لاجابات افراد العينة من الشركاء وهي تدل على اتفاق تام على ما رد فيها وهذه العبارات هي:

1. أجد تعاوننا ملحوظا من موظفي الجمعية عند طلب الخدمة.

2. أجد حسن استقبال من منسوبي الجمعية عند طلب الخدمة.
3. الخدمات التي تقدمها الجمعية تلبي احتياجات المستفيدين.
4. يستطيع من يطلب الخدمة من الجمعية الحصول على الخدمة التي يطلبها مع حفظ كرامته.
5. في حين كانت بقية العبارات وكذلك إجابات افراد التنمية على كل العبارات بالموافقة بدرجة كبيرة وان عبارة واحدة كان هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية الا وهي عبارة الخدمات التي تقدمها الجمعية تلبي احتياجات المستفيدين. حيث كانت إجابات الشركاء اعلى من إجابات افراد التنمية.

جدول 15 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال العاطفة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الكل		التنمية		الشركاء		العبارة
		ع	م	ع	م	ع	م	
0.28	0.81	0.62	4.47	0.76	4.29	0.52	4.60	أجد تعاوننا ملحوظا من موظفي الجمعية عند طلب الخدمة.
0.39	-	0.74	4.32	0.53	4.57	0.52	4.55	أجد حسن استقبال من منسوبي الجمعية عند طلب الخدمة.
0.02	2.52	0.68	4.11	0.53	3.57	0.52	4.45	الخدمات التي تقدمها الجمعية تلبي احتياجات المستفيدين.
0.25	0.95	0.78	4.39	0.90	4.14	0.69	4.55	يستطيع من يطلب الخدمة من الجمعية الحصول على الخدمة التي يطلبها مع حفظ كرامته.
0.38	0.27	0.94	4.22	1.07	4.14	0.90	4.27	تطور الجمعية أنشطتها وبرامجها بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين والمجتمع المحلي.
0.25	0.94	0.77	3.67	0.53	3.43	0.87	3.82	يشعر المستفيد بالرضا عن ما تقدمه له الجمعية من خدمات.
0.06	2.01	0.78	4.23	0.81	4.02	0.72	4.37	العاطفة

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

6. الملموسية

جدول 16 إجابات أصحاب المصلحة على فقرات ومجال الملموسية

مستوى المعنوية	قيمة ت	الكل		التنمية		الشركاء		العبارة
		ع	م	ع	م	ع	م	
0.25	-0.96	0.82	4.33	0.79	4.57	0.83	4.13	مصادر المعلومات الرقمية (الالكترونية) الحديثة التي

								وفرها الموقع الالكتروني كافية.
0.30	-0.74	0.82	4.14	0.53	4.57	0.79	4.27	تستخدم الجمعية وسائل تقنية المعلومات وحوسبة الخدمات بكفاءة وفعالية.
0.00	10.82	0.82	4.17	1.74	0.77	0.79	4.21	الملموسية

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

وعلى عكس إجابات الشركاء فان إجابات افراد التنمية على العبارات المتعلقة بالملموسية كانت بدرجة كبيرة جدا وان إجابات الشركاء كانت بدرجة كبيرة ولكن بدون أي فروقات ذات دلالة إحصائية. وهذا يعني ان في الجمعية مصادر المعلومات الرقمية (الالكترونية) الحديثة التي وفرها الموقع الالكتروني كافية. وكذلك تستخدم الجمعية وسائل تقنية المعلومات وحوسبة الخدمات بكفاءة وفعالية.

الاستنتاجات

1. بصورة عامة وعند الاخذ بعين الاعتبار جميع المستفيدين ذكورا واناثا نجد ان الخدمة التي تقدمها الجمعية تتفاوت في مستوى تلبيتها لإحتياجات المستفيدين وتوقعات الشركاء وأصحاب المصلحة من خدمات ذات جودة عالية وأخرى متوسطة تميل في بعضها إلى الضعف.
2. على الرغم من بعض التضاربات في بعض الطلبات والاحتياجات وما لايعجب المستفيدين من الجمعية الا ان هذه الاراء التي طرحت في الاسئلة المفتوحة جديرة بالاهتمام وهنا نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- أ) المساعدات النقدية قليلة ولا تكفي لسد الاحتياجات.
- ب) تأخير صرف السلال الغذائية وقلتها وعدم كفايتها.
- ج) عدم الرد على الاستفسارات ولا يوجد سرعة في الرد.
- د) عدم معرفة موعد صرف المساعدات.
- هـ) الازدحام وعدم توفير مواقف خاصة بالجمعية والمرافق ضيقة والتجهيزات معطلة.
- و) لا يتوفر السكن وسداد الايجارات.
- ز) لا يتوفر دورات ووظائف للمستفيدات.
- ح) السكن وترميم المنازل والتأثيث المناسب.
- ط) زيادة المساعدات سواء النقدية او العينية.
- ي) سداد فواتير الكهرباء وفواتير المياه والايجارات.

ك) العمل على توفير وظائف لأبناء المستفيدين.

ل) ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.

م) مراعاة ظروف المستفيدين وضرورة صرف المساعدات في وقت محدد وبصفة دورية وعدم تأخيرها.

ن) ضرورة التزام الموظفين ولين الرد على بعض الاستفسارات.

3. مع التأكيد على ان هناك العديد من المعايير الواردة في الدراسة قد حققتها الجمعية الا إنها تحتاج الى تعزيز نشاطها الإعلامي والتوعوي للوصول لكافة لمستفيدين والمستفيدات وكذلك للرأي العام بما يمكن الوصول للفئات التي تستهدفها الجمعية في منطقة القريات وغير مستفيدين من خدماتها، كما يمكن من جذب الممولين والمتبرعين لدعم أنشطة الجمعية التنموية.

4. اجراء دراسات تغذوية ودراسات منهجية في تحديد الإحتياجات المجتمعية معتمدة على دراسة نفقات الاسرة بما يمكن من حصول الاسر المستفيدة على الخدمات التي يحتاجونها حقيقة والتي تتناسب مع اعمارهم حيث ان لكل فئة عمرية احتياجاتها الخاصة، وهذه النقطة الاخيرة تغيب عن بال معظم لا بل كل الجمعيات الخيرية في البلاد العربية.

5. التركيز على المطالب التي تتعلق بتمكين أسر المستفيدين من الجمعية وكذلك تلك التي تقوم على انشاء مشاريع انتاجية تولد لهم مصادر دخل لهم تغنيهم عن العوز والركون على مساعدات الجمعية لا بل يمكن والتحول بهم إلى مواطنين محسنين ومتبرعين ويساهمون في تمويل خدمات الجمعية مستقبلا.

6. هنالك تقييم ايجابي وبدرجة كبيرة من الشركاء ومن العاملين في التنمية لجودة الخدمة في الجمعية وهذا يؤكد على ضرورة الاستمرار في تحسين هذه الجودة وعدم الركون الى الوضع الحالي وهذا يتطلب اجراء دراسات عميقة على مستوى المستفيدين ومستوى اصحاب المصلحة والمجتمع المحلي وهنا يقترح اجراء دراسات على سبيل المثال في مجالات:

أ) احتياجات المجتمع المحلي من الخدمات والامور الاخرى والتي يرى غير المستفيدين ضرورة ان تقوم بها الجمعية

ب) دراسة رضى المساهمين والمتبرعين للجمعية وافكارهم ورائهم لتطوير خدمات الجمعية وادخال خدمات جديدة

ج) دراسة معمقة للمستفيدين والمستفيدات والخدمات التي تقدمها الجمعية

- د) دراسة للمجتمع المحلي لبيان اهم الامور التي قد يسهم بها او يتبرع بها المجتمع المحلي بما يعزز زيادة المتبرعين والمساهمين في الجمعية.
- ه) دراسات متخصصة ودراسات جدوى للمشاريع التي يمكن تنفيذها على مستوى المجتمع المحلي وعلى مستوى المستفيدين وعلى مستوى الجمعية لمشاريع انتاجية مدرة للدخل بحيث تشكل قاعدة معلومات يمكن الاستفادة منها من قبل الجميع وذلك بطرها على المستفيدين للتنفيذ وكذلك الممولين للتبرع بتنفيذها ماديا.

الملاحق

الانحراف المعياري	المتوسط	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
0.91	4.75	1			1	18	وجود تجهيزات ومعدات متطورة
0.82	4.60		1	1	3	15	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة
1.61	3.80	3	3		3	11	توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات
0.41	4.80				4	16	ملائمة المظهر العام للشركة لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة
1.09	4.49	4	4	1	11	60	الملموسية
0.44	4.75				5	15	الالتزام بتنفيذ الاعمال بالآوقات المحددة
0.94	4.55	1			5	14	الاهتمام بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم
0.41	4.80				4	16	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة
0.44	4.75				5	15	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها
0.31	4.90				2	18	توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة
0.56	4.75	1	0	0	21	78	الاعتمادية
0.31	4.90				2	18	إعلام الزبائن بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.
0.37	4.85				3	17	الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.
0.41	4.80				4	16	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.
0.37	4.85				3	17	سرعة الرد على شكاوى الزبائن.
0.36	4.85	0	0	0	12	68	الاستجابة
0.31	4.90				2	18	سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.
0.22	4.95				1	19	شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.
0.31	4.90				2	18	يتعاملون العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع الزبائن.
0.37	4.85				3	17	توافر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن.
0.30	4.90	0	0	0	8	72	الأمان
0.37	4.85				3	17	اهتمام العاملون بالزبائن اهتماماً شخصياً
0.22	4.95				1	19	وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الإدارة والعاملين.
0.22	4.95				1	19	حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم
0.31	4.90				2	18	ملائمة ساعات العمل لكل الزبائن.
0.73	4.70		1		3	16	العلم والدراية باحتياجات الزبائن.
0.42	4.87	0	1	0	10	89	العاطفة:
0.62	4.78	5	5	1	62	367	كافة المجالات

الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري
وجود تجهيزات ومعدات متطورة	5		1	2		4.00	1.41
المرافق والقاعات ملائمة وجذابة	3		1	4		3.25	1.49
توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات	4			3	1	3.38	1.77
ملائمة المظهر العام للشركة لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	4	3		1		4.25	1.04
الملموسية:	16	3	2	10	1	3.72	1.44
الالتزام بتنفيذ الاعمال بالأوقات المحددة	4	2	1	1		4.13	1.13
الاهتمام بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم	5	1	1	1		4.25	1.16
الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة	4	1		3		3.75	1.49
تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها	4	3		1		4.25	1.04
توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة	4	1	1	2		3.88	1.36
الاعتمادية:	21	8	3	8	0	4.05	1.20
إعلام الزبائن بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.	5	1		2		4.13	1.36
الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.	4	1	1	2		3.88	1.36
فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.	2	3	3			3.88	0.83
سرعة الرد على شكاوى الزبائن.	3	1	2	2		3.63	1.30
الاستجابة:	14	6	6	6	0	3.88	1.18
سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.	5	1	1	1		4.25	1.16
شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.	5	1	1	1		4.25	1.16
يتعاملون العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع الزبائن.	6	1		1		4.50	1.07
توافر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن.	5	2		1		4.38	1.06
الأمان:	21	5	2	4	0	4.34	1.07
اهتمام العاملون بالزبائن اهتماماً شخصياً	5	1	1	1		4.25	1.16
وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الإدارة والعاملين	4	1	3			4.13	0.99
حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم	5	2		1		4.38	1.06
ملائمة ساعات العمل لكل الزبائن.	5	3				4.63	0.52
العلم والدراية باحتياجات الزبائن.	4	1		1	2	3.50	1.85
العاطفة:	23	8	4	3	2	4.18	1.20
كافة المجالات	95	30	17	31	3	4.04	1.23