

دراسة قياس الرضا العام 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 لأصحاب العلاقة)..... ١٠
٤. الفصل الثالث (تحليل ونتائج دراسة رضا المستفيدين)..... ١٧
٥. الفصل الرابع (تحليل ونتائج دراسة رضا العاملين)..... ٢٥
٦. الفصل الخامس (نتائج الرضا العام عن الجمعية)..... ٣٧
٧. الفصل السادس (الاستنتاجات والتوصيات)..... ٤١

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا العام عن أداء الجمعية في السنة الثانية (٢٠٢٤) من استراتيجية ٢٠٢٧-٢٠٢٣.

ولتحقيق الغاية من الدراسة تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات المطلوبة، إذ تم تصميم ثلاث استبانات 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 بالجمعية، وقد تم نشر الاستبيان الكترونيا على موقع الجمعية الالكتروني وقد استجاب لاستبانة اصحاب العلاقة (١١) مشاركا، كما استجاب لاستبانة المستفيدين (٥٥٠) مستفيدا من أصل (582) مستفيد مسجل لدى الجمعية ونسبة استجابة بلغت 95%، كذلك استجاب لاستبانة العاملين (24) موظفا من أصل (36) موظفا ونسبة بلغت 67%.

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 أصحاب العلاقة للجمعية بنسبة ٨٣%، ورضا عام لدى المستفيدين من الجمعية بنسبة ٨٠% لدى المستفيدين، رضا عام لدى العاملين بالجمعية بنسبة 81% وذلك من خلال ردود العينات المستجيبة المملثة لمجتمعات دارة الجمعية المستهدف، وقد ظهر مدى التقدم الكبير على 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 العديد من المقترحات والتوصيات التي ستساهم تحسين الأداء العام للجمعية، وتعظيم نتائج خدماتها وبرامجها.

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 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 بالجمعية.

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:

تكونت مجتمعات الدراسة من مجتمع أصحاب العلاقة للجمعية، ومجتمع المستخدمين من الجمعية، ومجتمع العاملين بالجمعية. وقد جاءت عينة الدراسة عشوائية بسيطة، حيث استمرت عملية نشر الاستبانات على موقع الجمعية الإلكتروني بعد توجيه الاستبانة المخصصة لكل مجتمع عشوائيا على حسابات أفراد المعتمدة في قاعدة بيانات الجمعية وذلك على مدار أسبوع، وقد استجاب (١١) مشاركا من أصحاب العلاقة للجمعية، (٥٥٠) من المستخدمين من الجمعية، و(٢٤) من العاملين بالجمعية، 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 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 فاذا جاءت قيمته أقل من واحد صغيرة واقل 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

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

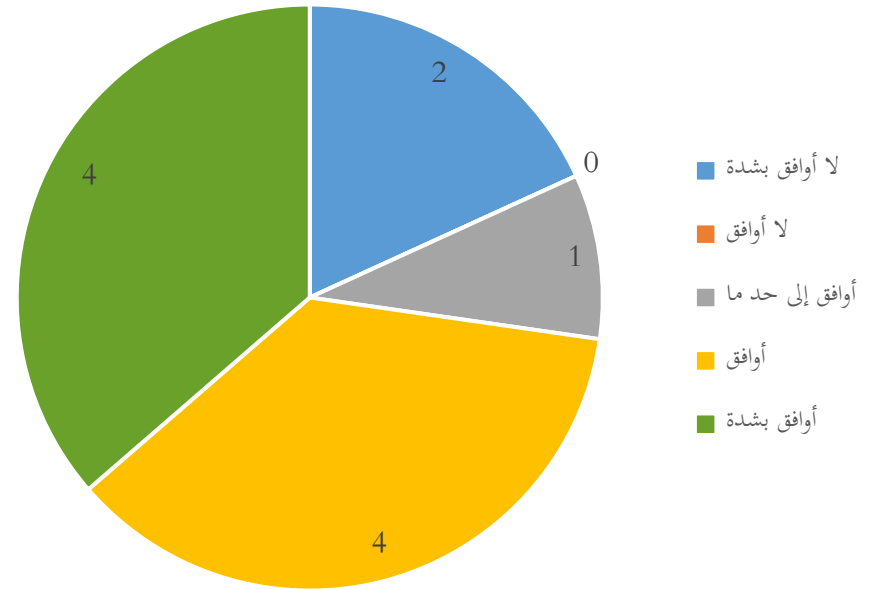
يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا اصحاب العلاقة للجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (١١) ردا من مجتمع الدراسة، وقد جاءت توزيعات فئات عينة الدراسة على النحو التالي:

عدد الردود	فئة العينة
٨	متبرع
٣	متطوع
١١	المجموع

تحليل ونتائج سؤال:

رسالة وغايات الجمعية محددة وواضحة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٣%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (3.727) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٤٤٥) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (رسالة وغايات الجمعية محددة وواضحة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.

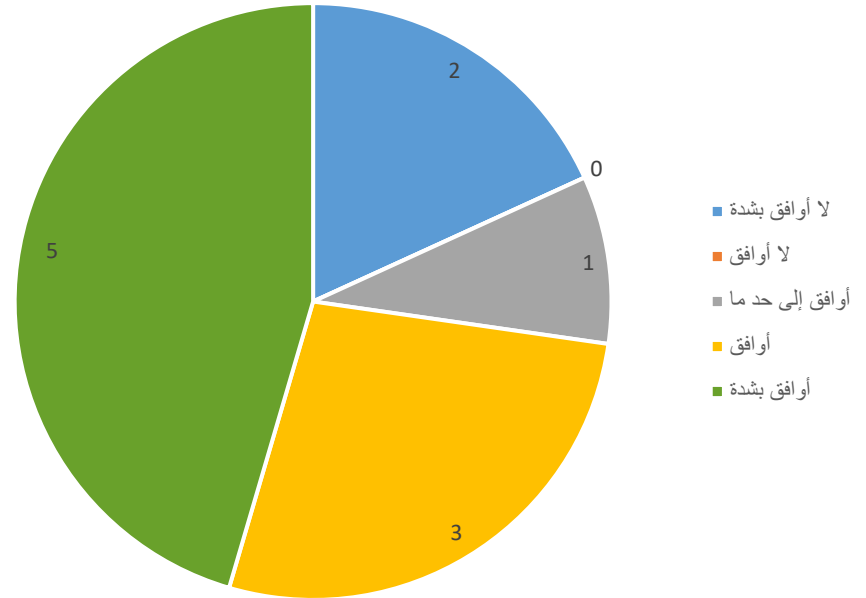


المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
7.727	٠,٤٤٥	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال:

الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها المحددة

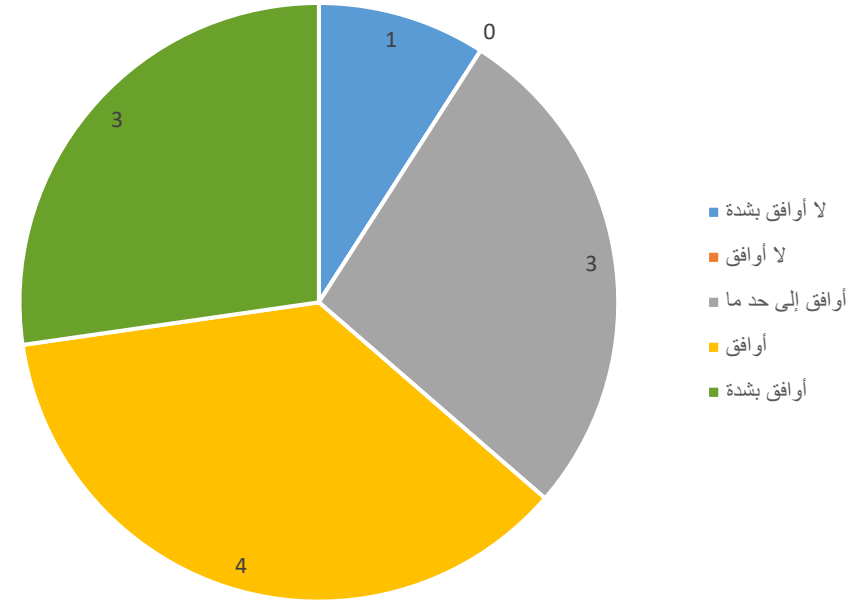
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٣%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (3.727) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٤٦٩) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تحقيق رؤيتها) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
3.727	٠,٤٦٩	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين

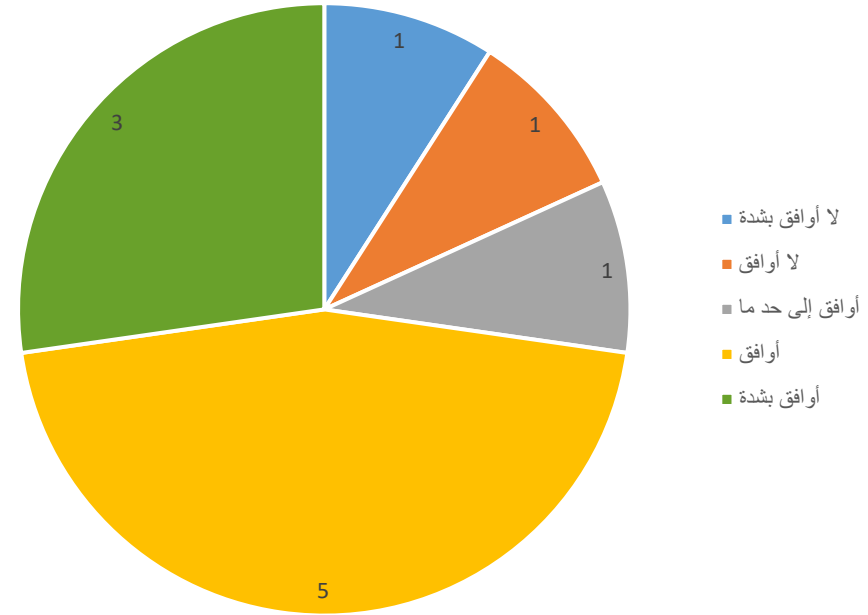
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٥%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٧٢٧) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات أفراد العينة جاء أقل من واحد صحيح (٠.٣٧١) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (خدمات وبرامج الجمعية تلبي الحاجات الأساسية للمستفيدين) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية أفراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٧٢٧	٠,٣٧١	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تقوم باطلاعكم على انجازاتها دوريا

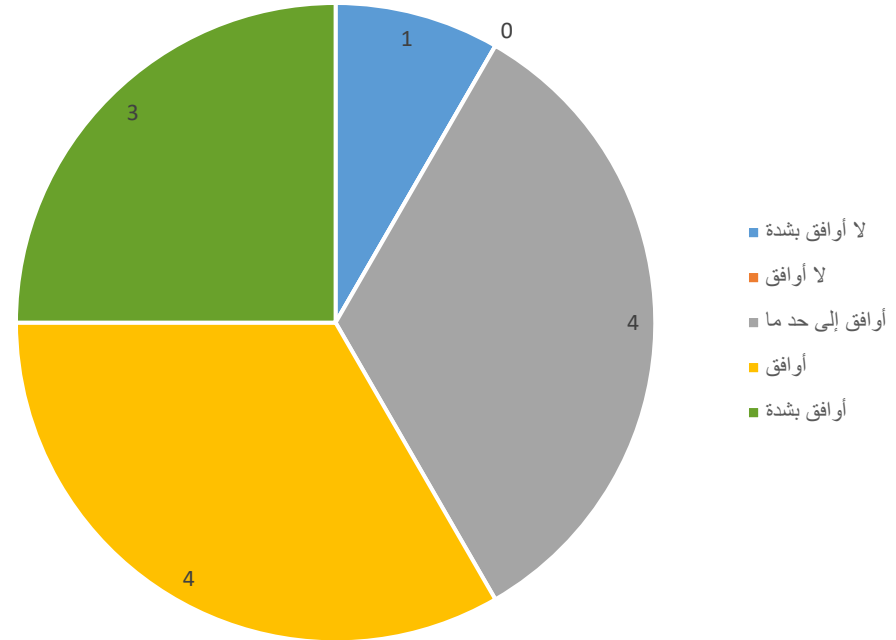
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٣%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٧٢٧) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٤٢٣) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تقوم باطلاعكم على انجازاتها دوريا) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٠,٣٧١	٠.268	موافقة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تستجيب لملاحظاتكم ومقترحاتكم

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٤%) 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 لاجابات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٤٤٢) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تستجيب لملاحظات ومقترحات أصحاب العلاقة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣.576	٠.246	موافقة كبيرة

اجابات السؤال المفتوح في دراسة رضا أصحاب العلاقة بالجمعية : «نرجو تزويدنا بمقترحاتكم لتطوير أدائنا»

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

١. الاستجابة السريعة لطلبات المتبرعين.
٢. تسهيل وتسريع الوصول للمتبرعين وخصوصا بالتبرعات العينية.
٣. تعزيز التواصل الإلكتروني وإطلاع المتبرعين بنتائج تبرعاتهم أولاً بأول.

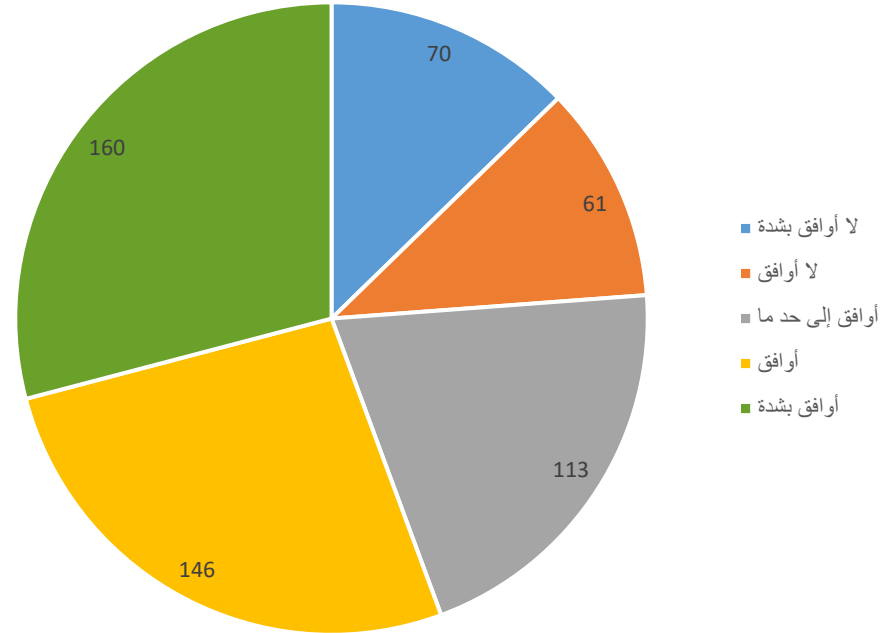
الفصل الثالث

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 (٥٥٠) مستفيدا من أصل ٥٨٢ مستفيد مسجل لدى الجمعية يمثلون مجتمع الدراسة وبنسبة استجابة بلغت ٩٥%.

تحليل ونتائج سؤال: خدمات الجمعية تلبي احتياجاتك المعيشية الأساسية

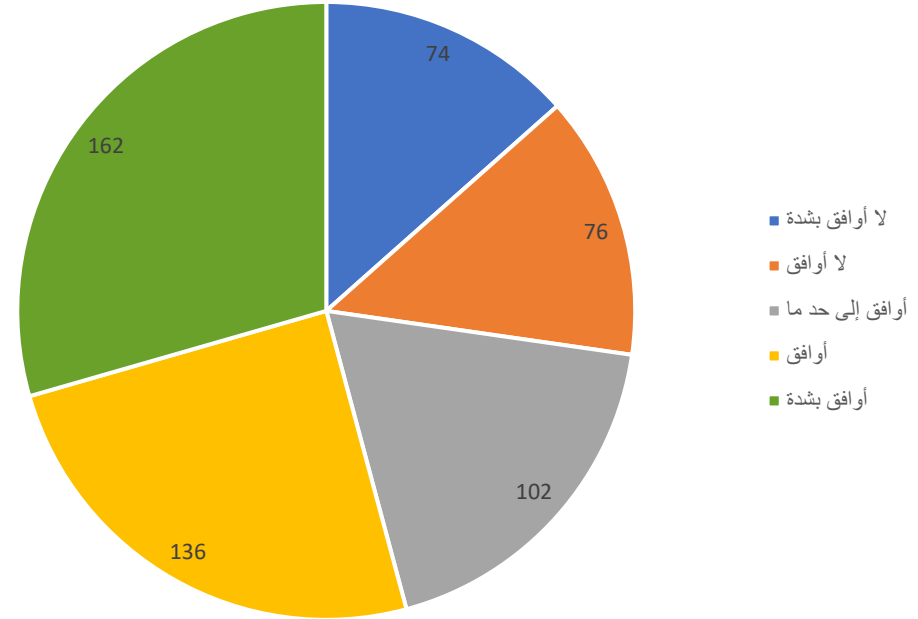
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٦%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٤٧٨) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد 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 تلبي احتياجاتك المعيشية الأساسية) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



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

تحليل ونتائج سؤال: برامج الجمعية تساعدك على تمكين أسرتك اقتصاديا

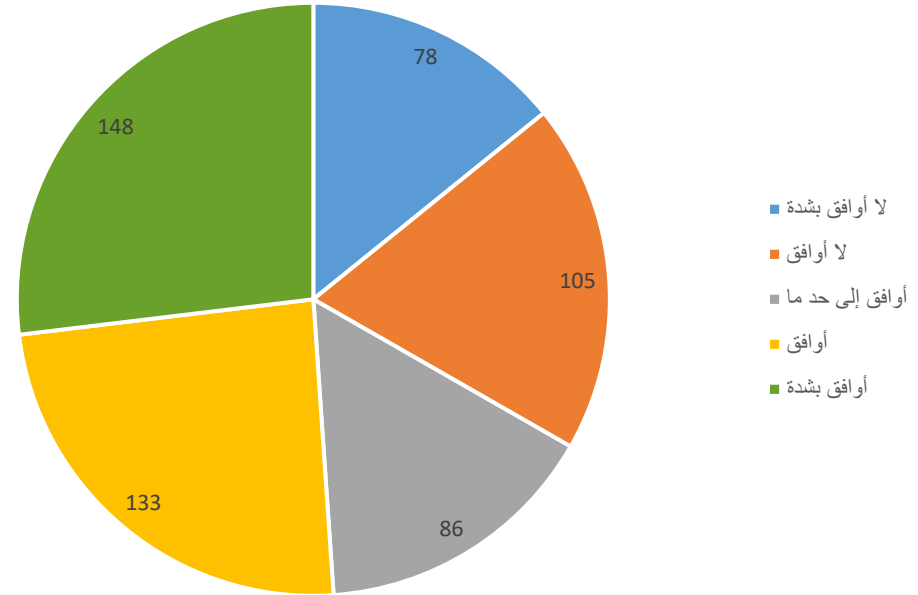
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٤%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٤٢٥) وقيمه تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات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



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٤٢٥	٠,٠٣٥	موافقة متوسطة

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

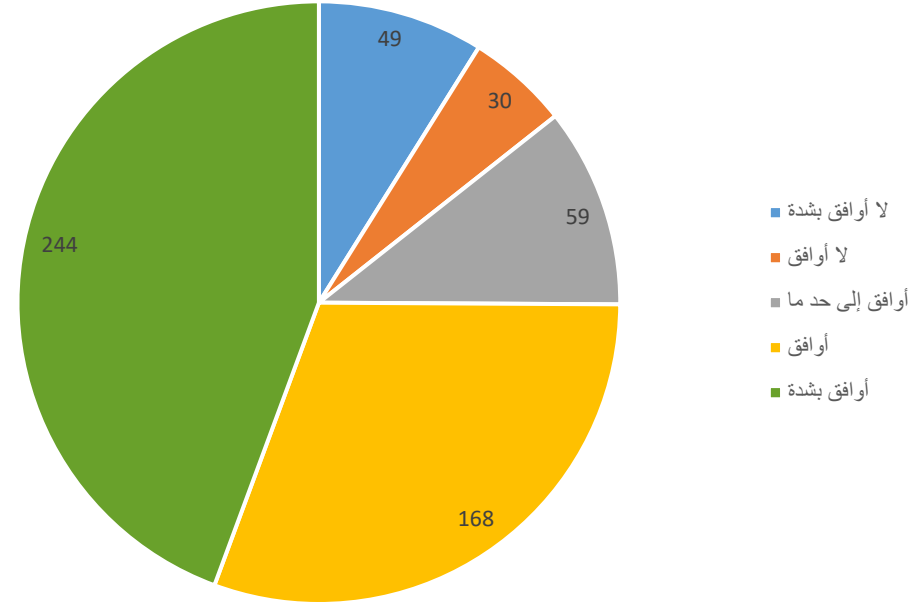
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥١%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٣٠٢) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات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



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

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك باهتمام واحترام

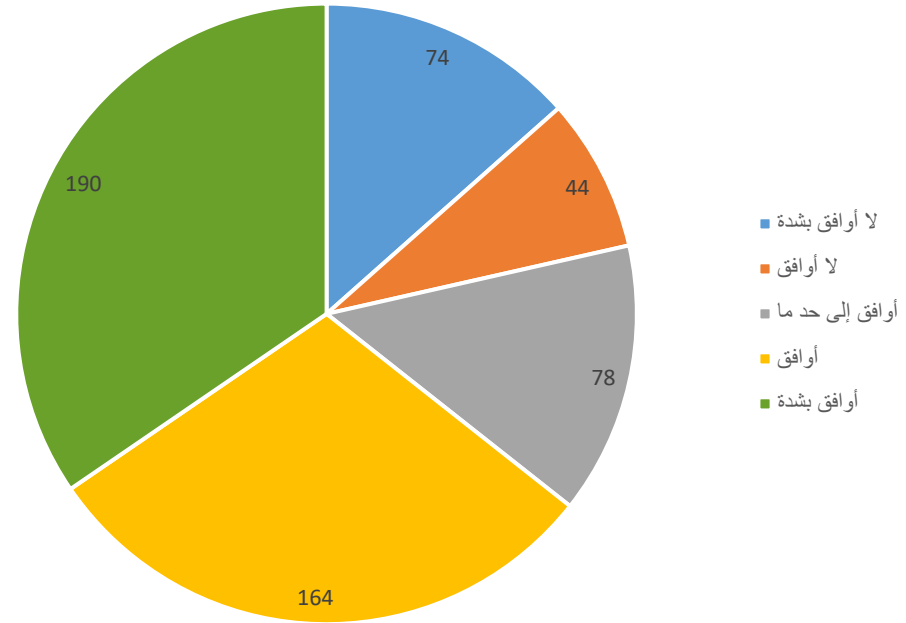
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٥%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٩٥٥) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات 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 المستفيدين باهتمام واحترام) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٩٥٥	٠,٠٢٨	موافقة الكبيرة

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 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
٣,٦٣١	٠,٣٣	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. 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 الشناء على حسن التعامل والإحترام.

٦١ . تكرار ملاحظة تحسن أداء الجمعية وتقديمها باستمرار.

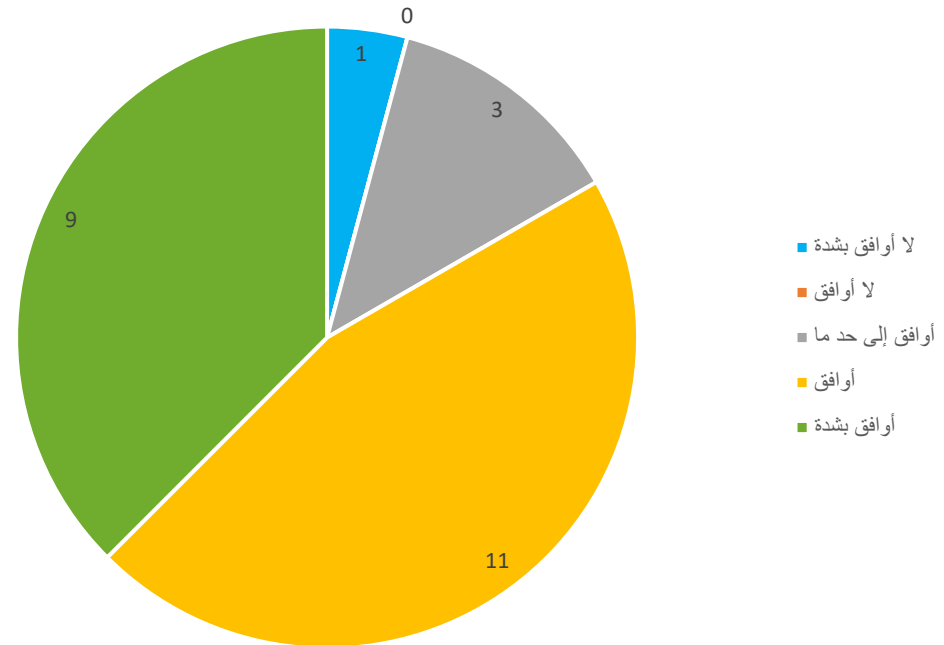
الفصل الرابع

تحليل ونتائج دراسة رضا العاملين بالجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا وتحليلا لبيانات دراسة رضا العاملين بالجمعية وتحديد نتائجها، حيث وصلت الردود الصالحة للتحليل إلى (٢٤) ردا من مجتمع الدراسة.

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تمكنك من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظيفتك

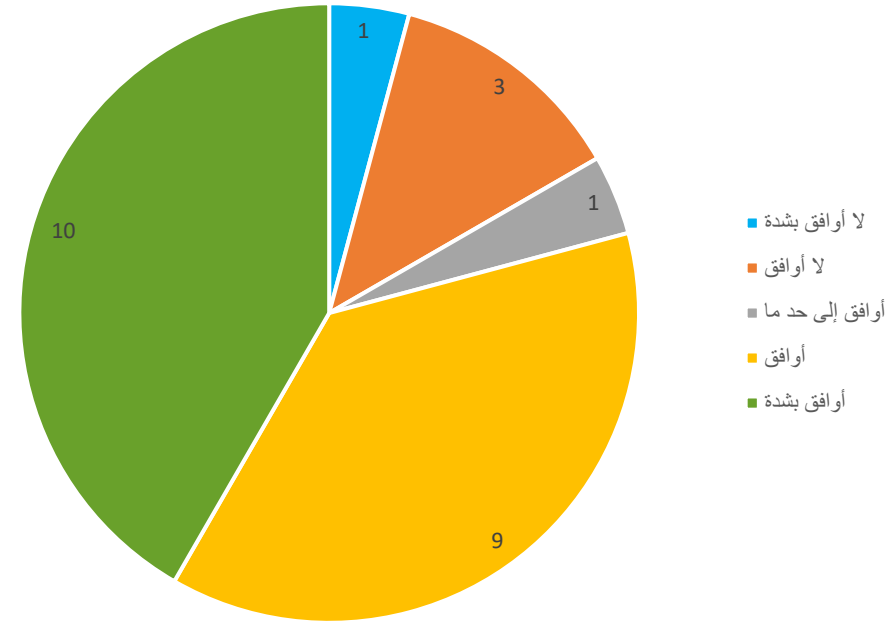
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٨٣%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٨٢٦) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٣٨) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تمكن الموظفين من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظيفتهم) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٨٢٦	٠,٢٣٨	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تشاركك بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات

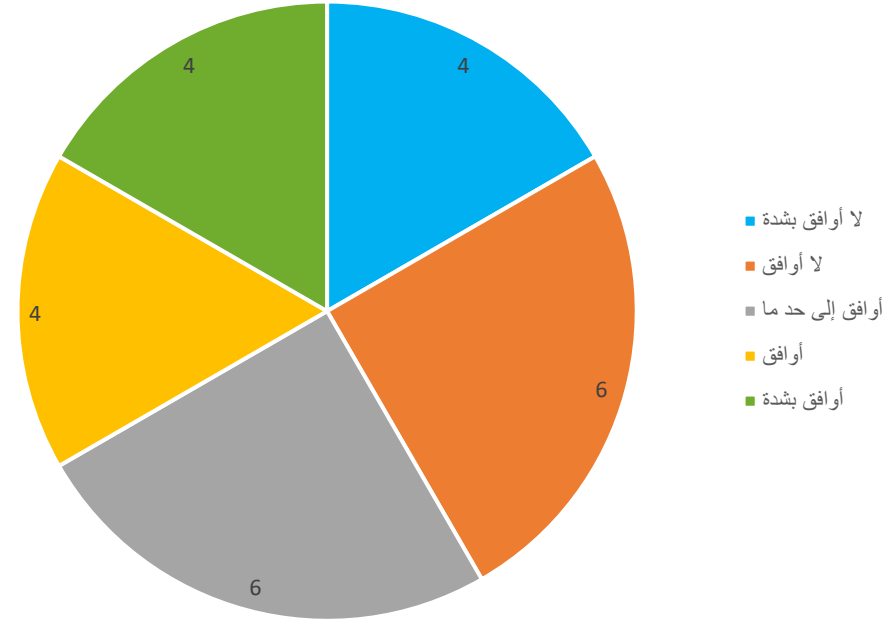
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٩%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٧٤٠) وقيمتة تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٣٤) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تشارك العاملین بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٧٤٠	٠,٢٣٤	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: راتبك الأساسي مرضيا لك مقارنة بالجمعيات الأخرى

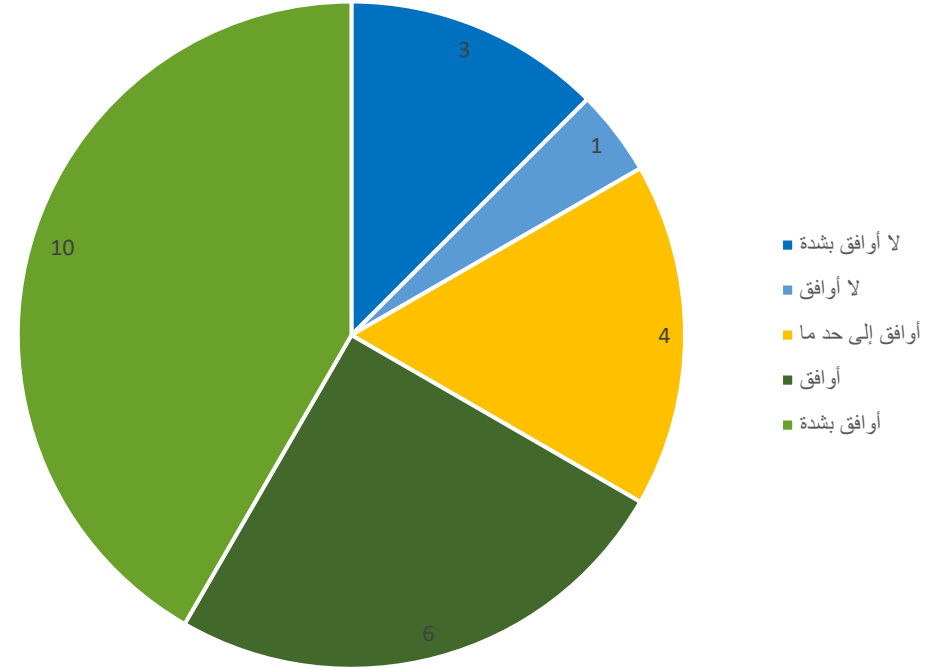
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بلا أوافق بشدة ولا أوافق هي (٣٣%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٢.٣٩١) وقيمه تشير إلى الموافقة المنخفضة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٢٢) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يؤكد الموافقة المنخفضة الكبيرة جدا للمستجيبين على أن (الراتب الأساسي للموظفين ليس مرضيا مقارنة بالجمعيات الأخرى) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٢,٣٩١	٠.٣٢٢	موافقة منخفضة كبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعمل على تطوير معارفك ومهاراتك المهنية

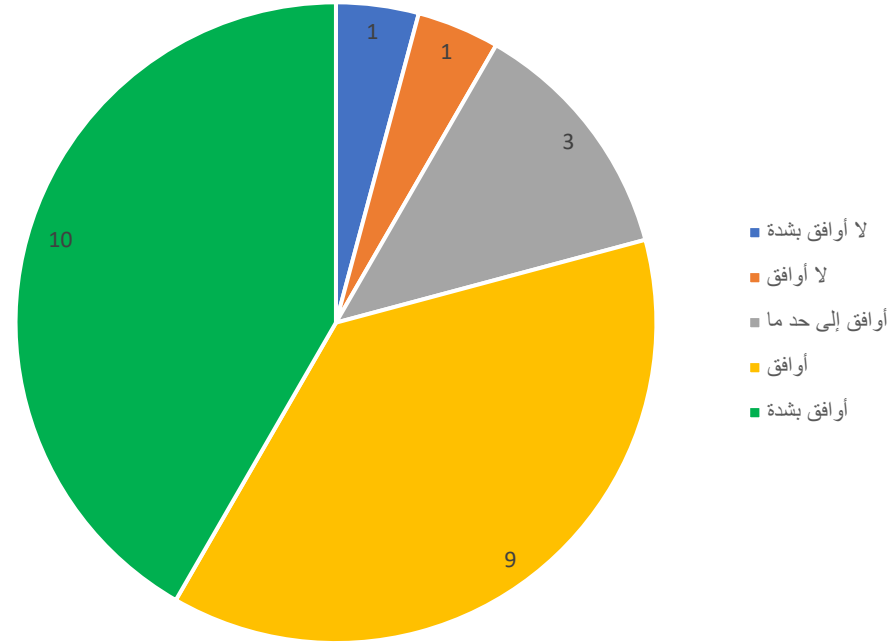
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٧%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٨٢٦) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٤١) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعمل على تطوير معارف الموظفين ومهاراتهم المهنية) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٨٢٦	٠,٢٤١	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: الجمعية تعاملك بعدالة قياسا مع الموظفين الآخرين

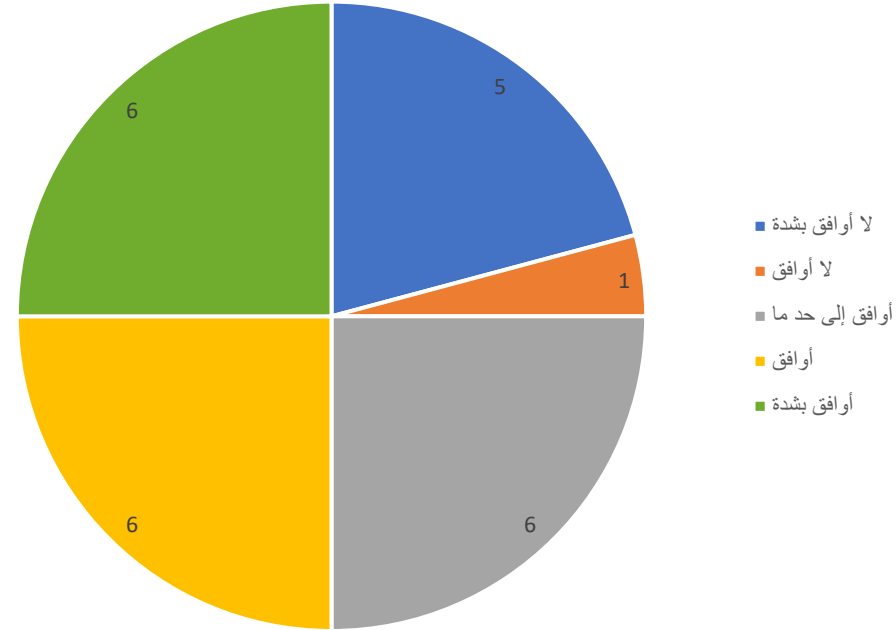
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٩%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٣٤٨) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٢٦٠) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (الجمعية تعامل كافة الموظفين بعدالة) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٦٢٠	٠,٢٦٠	موافقة الكبيرة

تحليل ونتائج سؤال: بيئة عمل الجمعية جاذبة بالنسبة لك

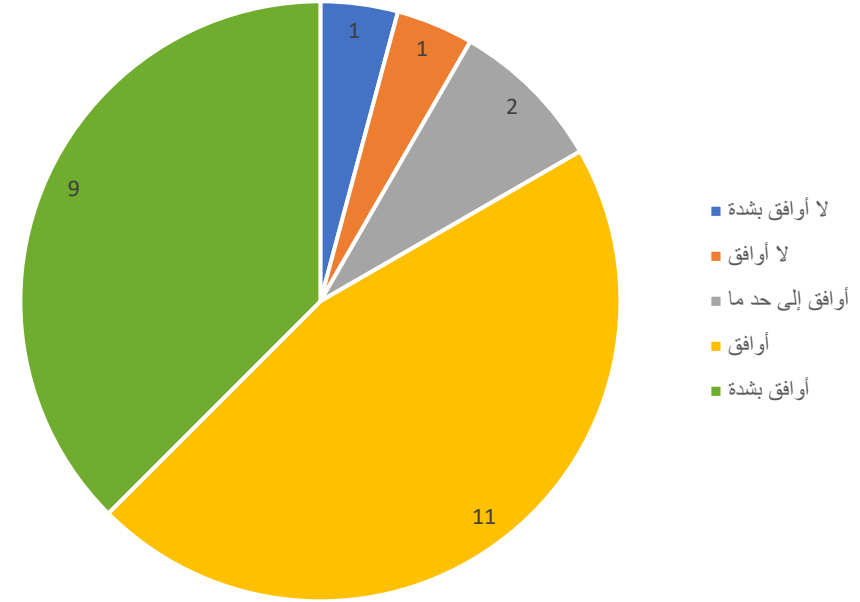
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٥٠%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٩١٣) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٣٢) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المقبولة للمستجيبين على أن (بيئة عمل الجمعية جاذبة بالنسبة الموظفين) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٩١٣	٠.٣٣٢	موافقة متوسطة

تحليل ونتائج سؤال: العمل بالجمعية يشعر بالأمان الوظيفي

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٧٩%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٠٠٠) وقيمته بعد التقريب إلى (٢.٦١٠) تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٦٦) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة للمستجيبين على أن (العمل بالجمعية يشعر الموظفين بالأمان الوظيفي) بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٠٠٠	٠.٣٦٦	موافقة منخفضة كبيرة

ثالثاً: النتائج وتوصيات دراسة رضا العاملين بالجمعية

١. النتائج:

- أ- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ استكمال الوصوفات الوظيفية لكافة الوظائف وحصر وضبط الأنشطة والمهام الوظيفية كعمليات يومية كما عملت على تمليك كل موظف المؤشرات التشغيلية والاستراتيجية ذات العلاقة بوظيفته مما ساعد على تمكين كافة الموظفين من الصلاحيات والمعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم.
- ب- تبين أن قيادة الجمعية التزمت بشكل فعال مشاركة الموظفين بعمليات التخطيط واتخاذ القرارات كل حسب مستواه الإداري وذلك وفق مبدأ التركيز على العمل الجماعي وفتح العمل.
- ت- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ على تطوير الأنظمة واللائحة الخاصة بإدارة الموارد البشرية وفق استراتيجية ٢٠٢٣-٢٠٢٧ والتي من ضمنها تطوير نظام للرواتب والمكافآت، وبالرغم من ذلك إلا أن الجمعية ما زالت تتبع أسلوبها السابق في عملية التوظيف وتحديد الرواتب.
- ث- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ على وضع منهجية تدريبية وتأهيلية للعاملين وبالرغم من وجود خطوات فعلية لوضع الخطط المنهجية لعملية التدريب والتأهيل بالجمعية، إلا أن الممارسات الحالية لما زالت تعكس توجهات استراتيجية الجمعية (٢٠٢٣-٢٠٢٧) القاضية بوجود أعداد وتنفيذ خطة تدريب متكاملة مبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين على رأس عملهم.

ج- تبين أن الجمعية تحرص على معاملة كافة الموظفين بعدالة، وهو ما يؤكد التزامها بأهم القيم الجوهرية باستراتيجية الجمعية ٢٠٢٣-٢٠٢٧ مما يعزز التزام كافة الموظفين بها.

ح- بالرغم من توفير قيادة الجمعية العديد من مقومات بيئة العمل الجاذبة كسهولة التواصل بين الإدارة والموظفين، وتوفير فرص تطوير المهارات الذاتية للموظفين، والاهتمام بالجوانب 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 بالجمعية.

خ- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ على وضع سياسات واتباع العديد من الممارسات التي ساهمت في تعزيز الشعور بالأمن الوظيفي لدى غالبية الموظفين.

٢ . التوصيات:

- أ- العمل على اعداد نظام متطور للسلم الوظيفي بما يعزز الاستقرار والرضا الوظيفي، ويدعم متطلبات تحقيق الاستراتيجية وصولا لتطوير نظام الموارد البشرية بالجمعية.
- ب- التركيز على صياغة خطة التدريب السنوية المبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الموظفين باحترافية عالية.
- ت- العمل على استكمال مقومات بيئة العمل وفق أفضل الممارسات وصولا بيئة عمل جاذبة ومحفزة.
- ث- اجراء دراسة على طبيعة الدوام بالجمعية في ضوء الاستراتيجية ومدى امكانية أن يصبح الدوام فترة واحدة تبدأ من الفترة الصباحة، او التحول نحو الدوام المرن.
- ج- العمل على تطوير البنية التحتية للجمعية بما في ذلك تطوير المعدات والأجهزة في ضوء موازنة الجمعية الممكنة.

اجابات السؤال المفتوح في دراسة رضا العاملين بالجمعية : «أذكر أبرز المقترحات لتحسين أداؤك بالعمل»

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

١. تكرار ملاحظة تحويل الدوام لفترة صباحية واحدة

٢. تكرار زيادة الرواتب والعلاوات

٣. تكرار ملاحظة تحسين بيئة العمل

الفصل الخامس

نتائج الرضا العام عن الجمعية

يتناول هذا الفصل عرضا لما يلي:

أولاً: نتائج الرضا العام لأصحاب العلاقة للجمعية

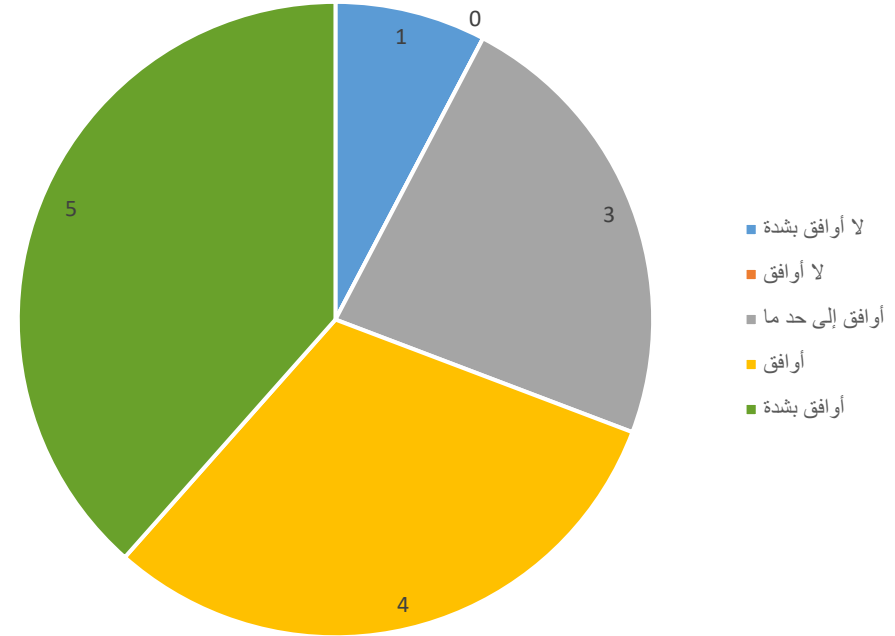
ثانياً: نتائج الرضا العام للمستفيدين من الجمعية

ثالثاً: نتائج الرضا العام للعاملين بالجمعية

رابعاً: نتائج معدل الرضا العام عن الجمعية

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

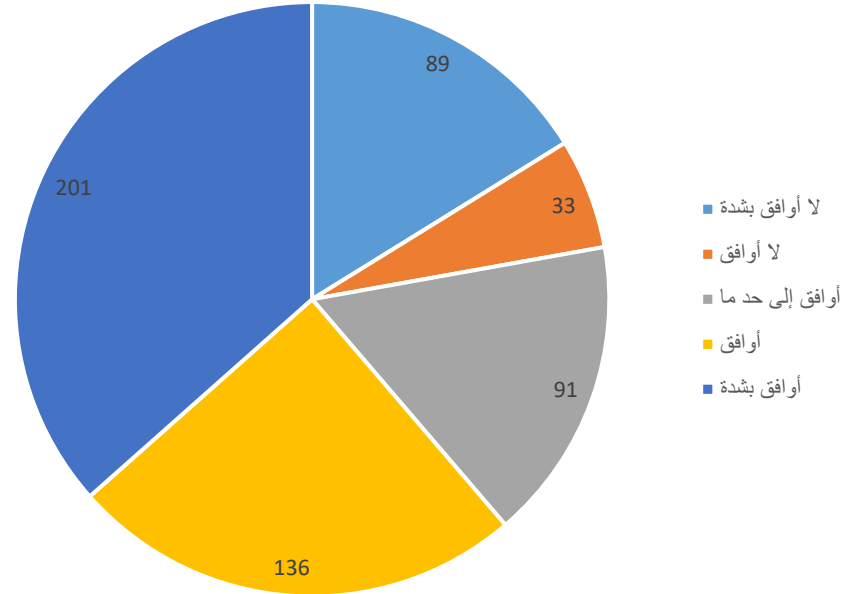
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (82%) من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لردود أفراد العينة هو (٣.٧٢٨) وقيمته تشير إلى الموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات أفراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٣٥٩) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة الكبيرة جداً للمستجيبين على (وجود رضا عام كبير لدى أصحاب العلاقة عن الجمعية) كما تشير نتيجة المتوسط الحسابي إلى نسبة ٨٣% من الرضا العام بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٧٢٨	٠,٣٥٩	موافقة كبيرة

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

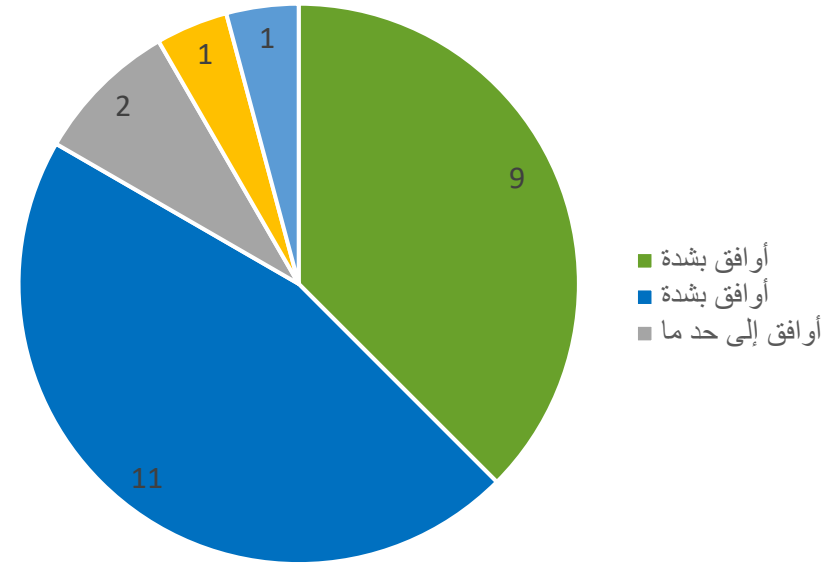
أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٦٢%) تقريبا من إجمالي افراد العينة، كما أظهرت النتائج ان المتوسط الحسابي لردود افراد العينة هو (٣.٥٨٩) وقيمته تشير إلى الموافقة المتوسطة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن الخطأ المعياري لاجابات افراد العينة جاءت أقل من واحد صحيح (٠.٠٦١) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يعزز الموافقة المتوسطة للمستجيبين على (وجود رضا عام متوسط لدى المستفيدين 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.



المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	درجة الموافقة
٣,٥٨٩	٠,٠٦١	موافقة متوسطة

ثالثاً: نتائج الرضا العام للعاملين بالجمعية (معدل الرضا العام للعاملين)

أظهرت النتائج أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الأول بأوافق بشدة وأوافق هي (٨٣%) تقريباً من إجمالي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج أن معدل المتوسطات الحسابية لردود أفراد العينة هو (٣.٨٢٦) وهو يشير إلى حالة بين الموافقة المتوسطة والموافقة الكبيرة على عبارة السؤال، كذلك أظهرت النتائج أن أكبر قيمة خطأ معياري لاجابات افراد العينة جاء أقل من واحد صحيح (٠.٢٤٨) وهو يشير إلى تقارب بالاجابات وتركز حول قيمة الوسط الحسابي، مما يشير إلى الموافقة الكبيرة للمستجيبين على (وجود رضا عام متوسط مائل إلى كبير لدى العاملين) كما تشير نتيجة المتوسط الحسابي إلى نسبة ٨١% من الرضا العام بالرغم من وجود بعض الاجابات المتطرفة التي لم تؤثر أوزانها على المتوسط الحسابي لاجابات أغلبية افراد العينة.



معدل المتوسط الحسابي	أكبر قيمة خطأ معياري	معدل درجة الموافقة
٣,٤٠٠	٠,٢٤٨	موافقة متوسطة

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضا لما يلي:

أولا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

ثانيا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا المستفيدين من الجمعية

ثالثا: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين بالجمعية

أولاً: نتائج وتوصيات دراسة رضا أصحاب العلاقة للجمعية

١. النتائج:

- أ- تبين أن رسالة ورؤية الجمعية محددة وواضحة من وجهة نظر أغلبية أصحاب العلاقة مما يشير إلى أن الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية تحقق بشكل مباشر رسالتها وغاياتها.
- ب- الجمعية تبذل جهوداً جيدة في توصيل رسالتها ورؤيتها وإنجازاتها المتحققة في ضوء استراتيجيتها لدى أصحاب العلاقة بشكل دوري.
- ت- تبين أن الجمعية عملت خلال عام ٢٠٢٤ على تحقيق رسالتها ورؤيتها واستراتيجيتها عبر الخدمات والبرامج التي تلبي الحاجات الأساسية لدى أغلبية المستفيدين.
- ث- تبين أن الجمعية تمكنت عام ٢٠٢٤ من تحسين عملياتها ونتائجها في اطلاع أصحاب العلاقة على أنجازاتها بشكل دوري والاستجابة لملاحظاتهم واقتراحاتهم أولاً بأول.
- ج- تبين أن الجمعية ما زالت تحتاج إلى تعزيز عملياتها وجهودها في صناعة قصص نجاح تثبت فيها قدرتها في تحويل أسر المستفيدين من حالة العوز إلى حالة الاكتفاء.

٢. التوصيات:

- أ- الاستمرار في برامج تعزيز السمعة المؤسسية التي تظهر تقدم الجمعية في تنفيذ رسالتها ورؤيتها واستراتيجيتها وما تتضمنه من خدمات وبرامج ومشاريع تلبي احتياجات المستفيدين والمجتمع.
- ب- العمل على ادماج أصحاب العلاقة في لجان الجمعية خصوصا الذين تتوافق قدراتهم مع الادوار التخصصية لهذه اللجان.
- ت- العمل على تعزيز مشاركة أصحاب العلاقة في تنفيذ البرامج والمشروعات المختلفة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين والمجتمع.

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 إلا 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 على تطوير ممارستها وتقنياتها لتعزيز 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 (٢٠٢٣-٢٠٢٧) بوجوب اعداد الخدمات والبرامج الاغاثية والتنموية والتمكينية بناء على الاحتياجات المعيشية 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.

ثالثاً: استنتاجات وتوصيات دراسة رضا العاملين بالجمعية

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.
- بالرغم 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 استراتيجية (٢٠٢٣-٢٠٢٧).
- بالرغم من حرص قيادة الجمعية وتنفيذها للبرامج التدريبية الموجهة لتطوير المعارف والمهارات المهنية لكافة موظفي وموظفات الجمعية، إلا أن الممارسات الحالية لا تعكس توجهات استراتيجية الجمعية (٢٠٢٣-٢٠٢٧) 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 بأهم القيم الجوهرية باستراتيجية الجمعية ٢٠٢٣-٢٠٢٧ مما يعزز التزام كافة الموظفين بها.
- بالرغم من توفير قيادة الجمعية العديد من مقومات بيئة العمل الجاذبة كسهولة التواصل بين الإدارة والموظفين، وتوفير فرص تطوير المهارات الذاتية للموظفين، والاهتمام بالجوانب 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 بالجمعية.
- تبين ويشكل واضح ضعف الشعور بالأمان الوظيفي وهو ما يعكس نتيجة محدودة الرضا الوظيفي العام بالجمعية، وهو يعبر عن عدم ثقة الموظفين ببقائهم في وظيفتهم الحالية بالمستقبل القريب مما يؤدي الى فقدان الشغف لدى الموظفين في تطوير انفسهم وأداء العمل بحده الأدنى على المستوى الشخصي، وانخفاض كفاءة الأداء والأنتاجية على مستوى الجمعية.

٢. التوصيات:

- العمل على استكمال الوصوفات الوظيفية لكل الوظائف في ضوء مواءمة نظام رافد مع استراتيجية الجمعية ٢٠٢٣-٢٠٢٧.
- العمل على اعداد نظام متطور للسلم الوظيفي بما يعزز الاستقرار والرضا الوظيفي، ويدعم متطلبات تحقيق الاستراتيجية وصولاً لتطوير نظام الموارد البشرية بالجمعية.
- التركيز على صياغة خطة التدريب السنوية المبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الموظفين باحترافية عالية.
- العمل على استكمال مقومات بيئة العمل وفق أفضل الممارسات وصولاً بيئة عمل جاذبة ومحفزة.
- العمل على استكمال مقومات توفير الأمان الوظيفي في ضوء تطوير نظام الموارد بالجمعية.
- اجراء دراسة على طبيعة الدوام بالجمعية في ضوء الاستراتيجية ومدى امكانية أن يصبح الدوام فترة واحدة تبدأ من الفترة الصباحة، او التحول نحو الدوام المرن.
- العمل على تطوير البنية التحتية للجمعية بما في ذلك تطوير المعدات والأجهزة في ضوء موازنة الجمعية الممكنة.

انتہی بحمد اللہ