



قياس رضا

الأطراف ذوي العلاقة لجمعية ارتقاء التعليمية

لعام ٢٠٢٣



دليل المصطلحات

الجمعية:

جمعية ارتقاء التعليمية.

أصحاب العلاقة:

الموظفون والمانحون والمستفيدون.

المستفيدون:

الطلاب والطالبات، والمهتمون بالتعليم، ممن استفاد من خدمات الجمعية.

الموظفون:

كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة الجمعية وتحت إدارتها أو إشرافها بموجب عقد عمل، أو تطوعًا.

المانحون:

المتبرعون الذين تبرعوا لأحد برامج الجمعية من خلال قنوات التبرع الرسمية.

مقياس ليكرت الرباعي:

أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، يستعمل في الاستبانات، وخاصة في مجال الإحصاءات.

تمهيد

الحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم على نبينا محمد، وآله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

فانطلاقًا من اهتمام جمعية ارتقاء التعليمية بالارتقاء بخدماتها، وتجويد مخرجاتها، والذي يسهم في تعزيز الحالة العلمية وتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ تقرر إجراء دراسة لقياس نسبة رضا الأطراف ذوي العلاقة عن أداء الجمعية ومخرجاتها، ونقاط التحسين فيها

والجودة في العمل، والحرص على إتقانه وتكامله ركيزة أساس في مجال العمل الخيري، ولا يقوم القطاع غير الربحي إلا به، وقد قال الله تعالى: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾، وأولى ما يدخل في ذلك: الإحسان في العمل الخيري

وبالجودة والإتقان: تظهر الشفافية والمصادقية في عرض العمل، ويطمئن المانحون إلى وصول أموالهم إلى مستحقيها، وتتحقق تطلعات المستفيدين



أهداف الدراسة

أولاً:

قياس مستوى رضا المستفيدين من جمعية ارتقاء التعليمية، والبحث عن مكامن القوة وفرص التحسين؛ للارتقاء بالخدمات المقدمة لهم

ثانياً:

قياس مستوى رضا الموظفين في جمعية ارتقاء التعليمية، والبحث عن مكامن القوة وفرص التحسين؛ للارتقاء بالتعامل معهم

ثالثاً:

قياس مستوى رضا المانحين لجمعية ارتقاء التعليمية، والبحث عن مكامن القوة وفرص التحسين؛ للارتقاء بالتعامل معهم، وتحقيق تطلعاتهم

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أنّ قياس رضا ذوي العلاقة يُسهم في الارتقاء بالخدمات، وتجويد المخرجات؛ فالرضا انعكاسٌ للجودة والتي هي من ركائز التطوير والتنمية التي تهدف لها رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ويتبين أثر دراسة قياس الرضا ببيان النقاط التالية:

- قياس معدل الرضا العام.
- قياس معدل التباين بين آراء ذوي العلاقة.
- الاستفادة من الملاحظات والاقتراحات.
- الوقوف على مكامن القوة لدى الجمعية، وتجويدها وتعزيزها.
- الوقوف على فرص التحسين لدى الجمعية، ومدى أهميتها، واستثمارها.
- الاستعانة بها في بناء استراتيجية وأهداف الأعوام القادمة.
- إشعار ذوي العلاقة بمكانة آرائهم ووجهات نظرهم، وأخذها بعين الاعتبار.



منهجية البحث

كان المسير في إعداد هذه الدراسة على المنهج التالي:

أولاً: جمع استبانات الرضا التي قُدِّمَتْ من الأطراف ذوي العلاقة، وهم: المستفيدون، والمانحون، والعاملون

ثانياً: تحليل النتائج باستخدام مقياس ليكرت الرباعي.

ثالثاً: تحديد مستوى الرضا.

رابعاً: استعراض مكامن القوة وفرص التحسين، وما يمكن إجراؤه حيالها.

وقد أعدت الاستبانات بناءً على مقياس ليكرت الرباعي، والذي يقيس نسبة الرضا على أربعة مستويات، وهي: (راضٍ جداً - راضٍ - غير راضٍ - غير راضٍ أبداً) ويمثّل كل مستوى مجموعة من النقاط، مقسمة كما في الجدول التالي:

المستوى	المتوسط المرجح
غير راضٍ أبداً	١ - ١,٧٥
غير راضٍ	١,٧٦ - ٢,٥
راضٍ	٢,٥١ - ٣,٢٥
راضٍ جداً	٣,٢٦ - ٤

وقد كان المشاركون في الاستبانات كما يلي:



* أرسلت الاستبانة للمانحين، والتّمس منهم المشاركة فيها، ولم يشارك غير اثنين منهم.



أولاً: قياس رضا المستفيدين من برامج الجمعية

أهداف الدراسة:

تحقيق رضا المستفيدين هو التحدي الأكبر في منظومة القطاع غير الربحي؛ وذلك لأن المستفيد هو الأساس الذي لأجله وُجِدَت الجمعيات ولأجل هذا: تحرص جمعية ارتقاء التعليمية على قياس رضا مستفيديها؛ لمعرفة مدى تلبية رغباتهم وتحقيق تطلعاتهم، والاستفادة من مكامن القوة، والحرص على فرص التحسين

أُرسلت الاستبانة للمستفيدين، وبلغ عدد المشاركين فيها ٢٦٠ مستفيداً.

وتتمحور الأسئلة في النقاط التالية:

- مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك.
- مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين معك كمستفيد من الجمعية.
- مستوى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة لك.
- تتعامل معي الجمعية بشكل لائق وبخصوصية.
- مدى سهولة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية.

تحليل النتائج لرضا المستفيدين من برامج الجمعية

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيدين من البرامج
٩٥,١٠%	٠,٤٥	٣,٨٠	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
٩٤,٣٣%	٠,٥٥	٣,٧٧	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين معك كمستفيد من الجمعية
٩٢,٧٩%	٠,٥٧	٣,٧١	مستوى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة لك
٩٤,٢٣%	٠,٤٩	٣,٧٧	تتعامل معي الجمعية بشكل لائق وبخصوصية
٩٠,٩٦%	٠,٦٥	٣,٦٤	مدى سهولة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية

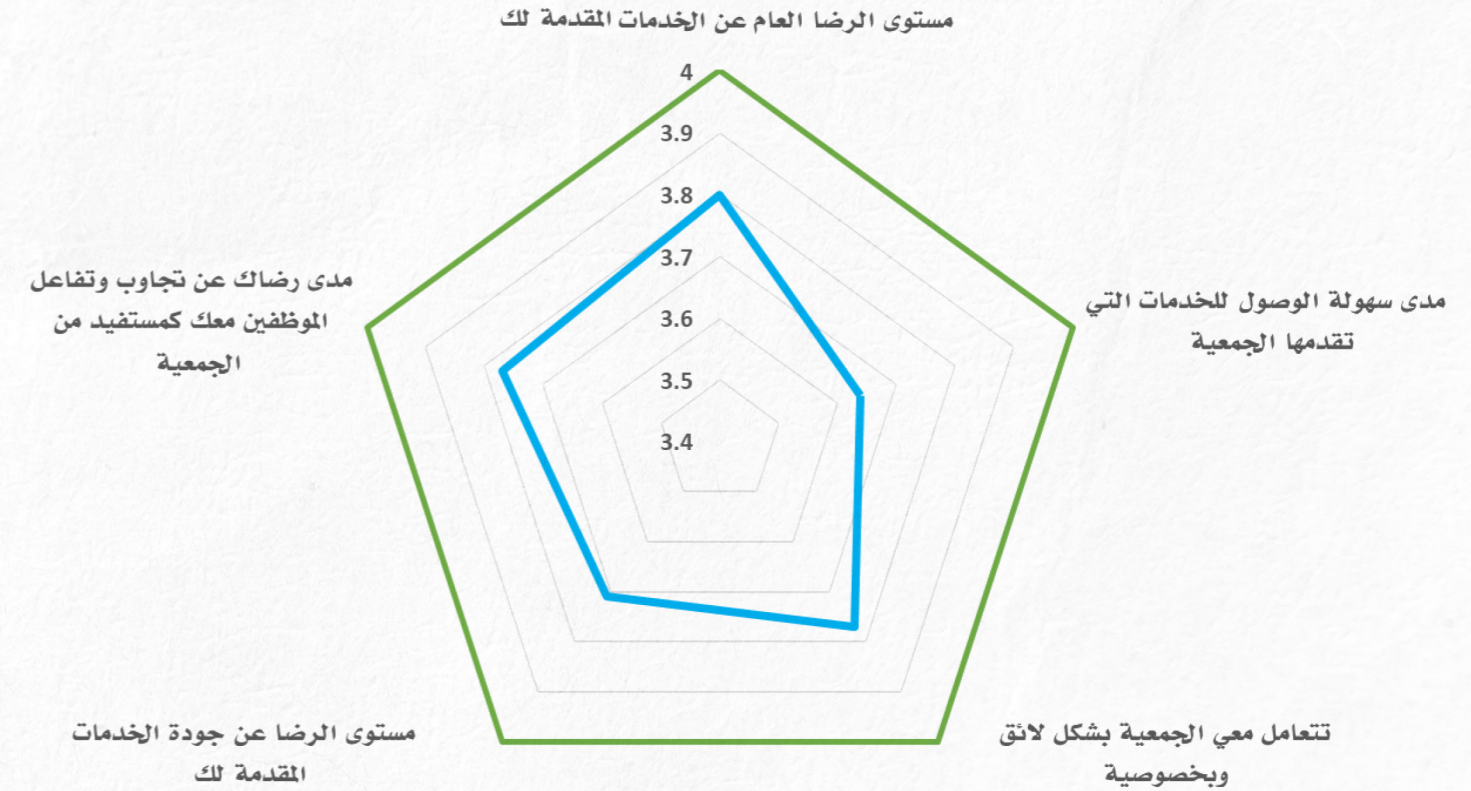
في الجدول السابق يتبين لنا أنّ متوسط رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية ٣,٨٠ من ٤، والذي يمثل ٩٥,١٠% ، ومقدار الانحراف المعياري ٠,٤٥، ما يعني قِلّة التفاوت بين الأصوات

ينتج عن ذلك أنّ تحقق الرضا العام للمستفيدين عن خدمات الجمعية من مكامن القوة، التي ينبغي الحرص عليها وتنميتها

بينما يظهر لنا وجود مشكلة في سهولة الوصول للجمعية وخدماتها، فبناءً على الجدول السابق متوسط رضا المستفيدين عن سهولة الوصول للخدمات ٣,٦٤ من ٤، وبانحراف معياري ضئيل قدره ٠,٦٥، مما يوفر فرصة تحسينية للجمعية في المستقبل بتكثيف التعريف بالجمعية وخدماتها، وتسهيل الوصول لها



متوسط نسبة رضا المستفيدين



ثانياً: قياس رضا العاملين

أهداف الدراسة:

العاملون في الجمعية هم المحرك الذي يمضي بالجمعية قُدماً، وبهم تقام البرامج، وتنفذ الاستراتيجيات التي وضعتها الجمعية، ولهذا: كان قياس رضاهم من الأهمية بمكان؛ لما لهم من أثر كبير في تعظيم النتائج، وقطف الثمار

وقد شارك في الاستبانة تسعة عاملين، وتتمحور الأسئلة على النقاط التالية:

- ما مدى رضاك عن الجمعية؟
- ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية؟
- ما مدى رضاك عن سهولة الوصول لنا*؟

*الجمعية ناشئة، ولذا كان من الأسئلة السؤال عن سهولة الوصول للجمعية والتقديم للعمل فيها.

تحليل النتائج لقياس رضا العاملين

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيدين من البرامج
٩٤,٤٤	٠,٦٧	٣,٧٨	ما مدى رضاك عن الجمعية؟
٩١,٦٧	١,٠٠	٣,٦٧	ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية؟
٨٨,٨٩	١,٠١	٣,٥٦	ما مدى رضاك عن سهولة الوصول لنا؟

من خلال النظر في الجدول يتبين لنا وجود فرصة لتحسين خدمات الجمعية؛ فالجدول يظهر لنا أن متوسط رضا العاملين عن خدمات الجمعية ٣,٦٧ من ٤، ما يمثل ٩١,٦٧٪، وبانحراف معياري مقداره ١,٠٠، وهو انحراف كبير يظهر مدى تفاوت واختلاف الآراء

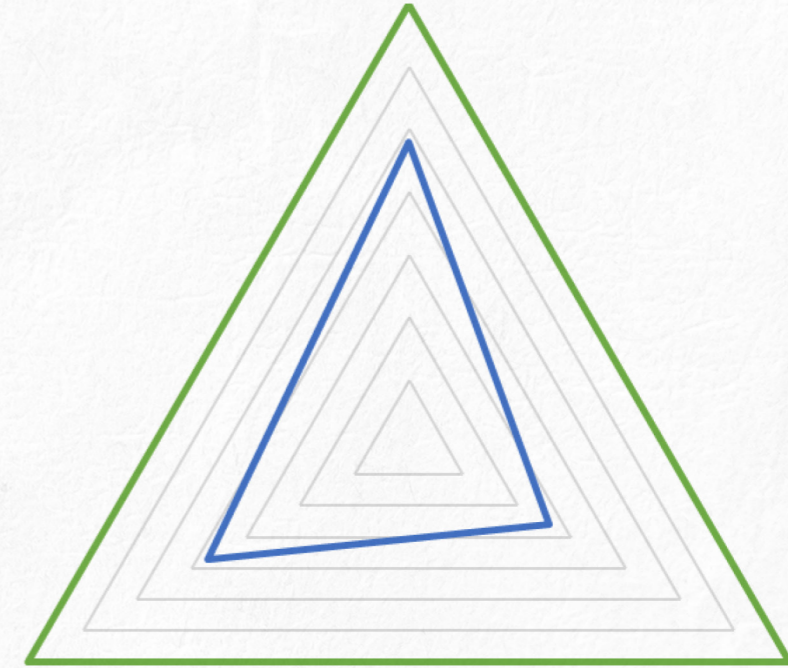
وتبين لنا كذلك شيء من مكامن القوة، وهو رضا العاملين عن الجمعية بشكل عام، بمتوسط رضا قدره ٣,٧٨ من ٤، ما يمثل ٩٤,٤٤٪





متوسط نسبة رضا العاملين

ما مدى رضاك عن الجمعية؟



ما مدى رضاك عن خدمات الجمعية؟

ما مدى رضاك عن سهولة الوصول لنا؟



ثالثاً: قياس رضا المانحين

أهداف الدراسة:

يقوم القطاع غير الربحي في غالبه على المنح، فالمانحون هم شركاء النجاح، وأساس تحقيق أهداف واستراتيجيات الجمعية، ولذا؛ كان قياس مدى رضاهم، والإنصات لآرائهم مهمًّا؛ لما له من أثر في تعظيم النتائج، وتجويد المخرجات

وتتمحور أسئلة الاستبانة في النقاط التالية:

- ما مدى رضاك عن البرنامج بشكل عام؟
- ما مدى فهمك لفكرة البرنامج؟
- ما مدى رضاك عن جودة البرنامج؟
- ما مدى رضاك عن سرعة الرد على الاستفسارات من قبل الجمعية
- ما مدى رضاك عن وصول التقارير في الوقت المطلوب؟
- ما مدى رضاك عن جودة التقارير؟
- ما مدى رضاك عن شمولية التقارير لكافة جوانب البرنامج؟

وقد أرسلت الاستبانة للمانحين، ولم يشارك فيها إلا اثنان.

تحليل النتائج لقياس رضا العاملين

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيدين من البرامج
100,00%	0	4,00	ما مدى رضاك عن البرنامج بشكل عام؟
87,50%	0,71	3,50	ما مدى فهمك لفكرة البرنامج؟
75,00%	0	3,00	ما مدى رضاك عن جودة البرنامج؟
100,00%	0	4,00	ما مدى رضاك عن سرعة الرد على الاستفسارات من قبل الجمعية
100,00%	0	4,00	ما مدى رضاك عن وصول التقارير في الوقت المطلوب؟
100,00%	0	4,00	ما مدى رضاك عن جودة التقارير؟
87,50%	0,71	3,50	ما مدى رضاك عن شمولية التقارير لكافة جوانب البرنامج؟



متوسط نسبة رضا المانحين

ما مدى رضاك عن البرنامج بشكل عام؟



يظهر لنا مجموعة من مكامن القوة لدى الجمعية، والتي يحسن استثمارها، وهي رضا المانحين عن البرامج الممنوحة، وعن سرعة وسهولة التواصل مع الجمعية، وعن وقت التقارير وجودتها، بمتوسط رضا قدره 4 من 5، ما يمثل 100,00% من المشاركين في الاستبانة

ويظهر لنا كذلك فرص للتحسين: وذلك في تعزيز فهم المانحين للبرامج وأهدافها، ما يساهم في حسن تصورهم لها

وكذلك: البحث عن الجوانب التي تزيد من جودة مخرجات البرامج، وتحقق تطلعات المانحين منها.

ومن فرص التحسين: الاعتناء بشمولية التقارير لجوانب البرنامج كافة، والذي يساهم في تعزيز شفافية الجمعية ومصداقيتها



نسعد بوصولكم وتواصلكم

عنوان الجمعية



الرياض- حي عرقة
شارع الأمير مشعل بن عبدالعزيز

هاتف الجمعية



0502729383

البريد الإلكتروني



ask@irtqa.sa

الموقع الإلكتروني



irtqa.sa

اللائحة الأساسية



الحسابات البنكية للجمعية

SA3680000389608018000886

مصرف الراجحي



SA0605000068203876993000

مصرف الإنماء



SA3215000999137439960008

بنك البلاد



ختامًا

مما سبق يتبين أن نسبة رضا ذوي العلاقة:

93,5%

العاملون



92,8%

المانحون



91,7%

المستفيدون



ومما يسهم في زيادة نسبة الرضا: تكثيف التقارير ونشرها، والحرص على شموليتها ودقتها، والذي يعكس مدى شفافية الجمعية ومصداقيتها

ومن التوصيات كذلك: الحرص على زيادة الجودة في البرامج المقدمة، مما ينتج عنه الارتقاء بالمخرجات، والإيفاء بالتطلعات

ومن التوصيات: زيادة التسويق للجمعية وأعمالها، وإعداد استبانات أكثر دقة وشمولية.

والحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم على نبينا محمد.



جمعية ارتقاء التعليمية
Irtqa Education Association

