

## الخطة التنفيذية

لقياس رضا أصحاب العلاقة مع جمعية  
لأجلهم (٢٠٢٢-٢٠٢٣)

\* قياس رضا المستفيدين

\* قياس رضا الموظفين.

\* قياس رضا الشركاء.

\* قياس رضا المتطوعين.

إيماناً بأهمية التواصل مع أصحاب العلاقة من المستفيدين والموظفين والشركاء والمتطوعين تقوم  
جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة بعمل استطلاع رأي دوري لتقييم مدى رضا  
أصحاب العلاقة عن خدماتها والاستئناس بآراء الجمهور.

## الخطة التنفيذية لتفعيل قياس رضا أصحاب المصلحة مع جمعية لأجلهم

م	الهدف	الأنشطة	أسلوب التنفيذ	المسؤول	فترة التنفيذ	مؤشرات النجاح
١	* إعداد خطة تنفيذية باللجنة الاجتماعية مع التحديث المستمر للخطة وفق المستجدات.	- عقد اجتماعات دورية مع أعضاء اللجنة - التواصل مع قسم الجودة والتطوير بالجمعية للتنسيق وحصر نماذج الاستبيانات المعتمدة ذات العلاقة بعمل اللجنة الاجتماعية. - عقد ورشة وحلقة عصف ذهني لوضع مسودة الخطة.	* اعتماد الخطة من رئيس مجلس الإدارة.	رئيس اللجنة الاجتماعية وأعضاء اللجنة.	الأسبوع الأول من كل فصل دراسي وفقاً لرأي اللجنة.	وجود خطة معتمدة.
٢	تصميم الاستبيانات إلكترونياً لإدراجها على موقع جمعية لأجلهم الإلكتروني في موقع مخصص للجنة	- التواصل مع مسؤول تصميم الاستبيانات والمسؤول عن الموقع لفتح صفحة مختصة باللجنة على الموقع. - عمل رؤية ورسالة للجنة ورفعها على الموقع.	- رفع تشكيل اللجنة على الموقع. - رفع استبيانات اللجنة على الموقع وتحديثها. - رفع نتائج الاستبيانات على الموقع.	رئيس اللجنة.	مستمر	
٣	قياس مستوى رضا المستفيدين من الجمعية (استبيان ١).	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى رضا المستفيدين على جميع مستفيدي لأجلهم (إلكترونياً).	- تزويد الباحث الاجتماعي بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الباحث الاجتماعي للاستبيان. - تفرغ وتحليل النتائج. - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان. - رفع التوصيات لرئيس المجلس.	رئيس اللجنة الاجتماعية وأعضاء اللجنة.	مرة كل فصل دراسي ووفقاً لرأي اللجنة.	تقرير بنتائج التطبيق مرفوع لرئيس مجلس الإدارة كتغذية راجعة.
٤	قياس مستوى الرضا الوظيفي للموظفين. (استبيان ٢).	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضا الوظيفي على منسوبي الجمعية من الموظفين والموظفات.	- تزويد أقسام الجمعية بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الأقسام للاستبيان. - تفرغ وتحليل النتائج. - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان عن كل قسم بالجمعية. - رفع التوصيات لرئيس المجلس.	رئيس اللجنة الاجتماعية وأعضاء اللجنة.	مرة كل فصل دراسي ووفقاً لرأي اللجنة.	تقرير بنتائج التطبيق مرفوع لرئيس مجلس الإدارة كتغذية راجعة.
٥	قياس مستوى الرضا للشركاء مع الجمعية. (استبيان ٣).	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضا على شركاء الجمعية.	- تزويد شركاء الجمعية بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الاستبيان. - تفرغ وتحليل النتائج. - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان. - رفع التوصيات لرئيس المجلس.	رئيس اللجنة الاجتماعية وأعضاء اللجنة.	مرة كل فصل دراسي ووفقاً لرأي اللجنة.	تقرير بنتائج التطبيق مرفوع لرئيس مجلس الإدارة كتغذية راجعة.
٦	قياس مستوى الرضا للمتطوعين بالجمعية. (استبيان ٤).	تطبيق استمارة استبيان قياس مستوى الرضا على المتطوعين في الجمعية	- تزويد متطوعي الجمعية بالاستبيان لتطبيقه. - متابعة تطبيق الاستبيان. - تفرغ وتحليل النتائج. - إعداد تقرير بنتائج الاستبيان. - رفع التوصيات لرئيس المجلس.	رئيس اللجنة الاجتماعية وأعضاء اللجنة.	مرة كل فصل دراسي ووفقاً لرأي اللجنة.	تقرير بنتائج التطبيق مرفوع لرئيس مجلس الإدارة كتغذية راجعة.

## الموضوعات التي تم قياس رأي المستفيدين عنها

\* ويتم طرح استبانة لقياس رضا المستفيدين لعدة مواضيع تتعلق بالرضا العام عن الجمعية وعمل لجانها المختلفة وخدمات الاستقبال والمحاسبة وآلية التبرعات وتقييم المساعدات وغيرها من الموضوعات مع إتاحة الفرصة للمشاركين في إبداء آراءهم وملاحظاتهم والمقترحات التي يرونها لتطوير خدمات الجمعية والارتقاء بها للأفضل .

## ملاحظات المشاركين

- \* ترك المشاركون عدداً كبيراً من الملاحظات الإيجابية والسلبية، بعضها محدد ومفيد وبعضها عام وانفعالي.
- \* قام بعض المشاركين بتسجيل ملاحظات لحالات خاصة مرت بهم في تعاملهم مع الجمعية.
- \* قام فريق المراجعة وكذلك المجلس باستعراض جميع الملاحظات المسجلة.
- \* قام عدد من المشاركين بتسجيل أرقام هواتفهم لإضافتهم إلى سجل التواصل.
- \* تم تلخيص أهم النقاط التي وردت في الملاحظات والتي كانت عاملاً مشتركاً وقام المجلس بإقرار عدد من التوصيات بشأنها أملاً في كسب رضا المتعاملين.
- \* سجل بعض المشاركين طلبات ورغبات لا نستطيع مع الأسف تحقيقها أما لأنها مخالفة للأنظمة والقوانين المتبعة وإما أنها غير قابلة للتطبيق أو لعدم اكتمال الصورة لديهم.

## أولاً: استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية - استبيان رقم (١)

انطلاقاً من حرص اللجنة الاجتماعية بجمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على استطلاع مرئيات المستفيدين من الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف يتم التعرف على آراء المستفيدين في التميز بالخدمات التي تقدمها، ويتم أخذ الآراء بعين الاعتبار وتقديره للمساهمة في تطوير وجودة العمل واختيار الأفضل، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض التطوير والتقييم لخدمات أفضل - بمشيئة الله تعالى - لنتمكن من الاستفادة منها في التخطيط مستقبلاً.

## المعالجات الإحصائية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم بجمعية لأجلهم

تناول هذا الجانب عرضاً للإجراءات الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، بغية الإجابة عن أسئلة الاستبيان، واستخلاص النتائج، وفيما يلي استعراضاً لذلك:  
\* عينة الاستطلاع:

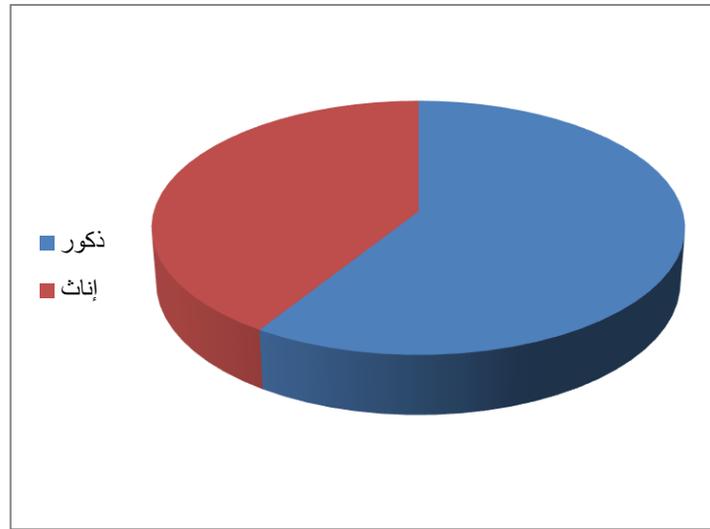
تكونت عينة الاستطلاع من (٢٩٥) فرداً، تم سحبهم بالطريقة العشوائية البسيطة من الأفراد ذوي الإعاقة في جمعية لأجلهم، الجدول أدناه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية:

## جدول (١)

## توزيع أفراد عينة الاستطلاع بحسب المتغيرات:

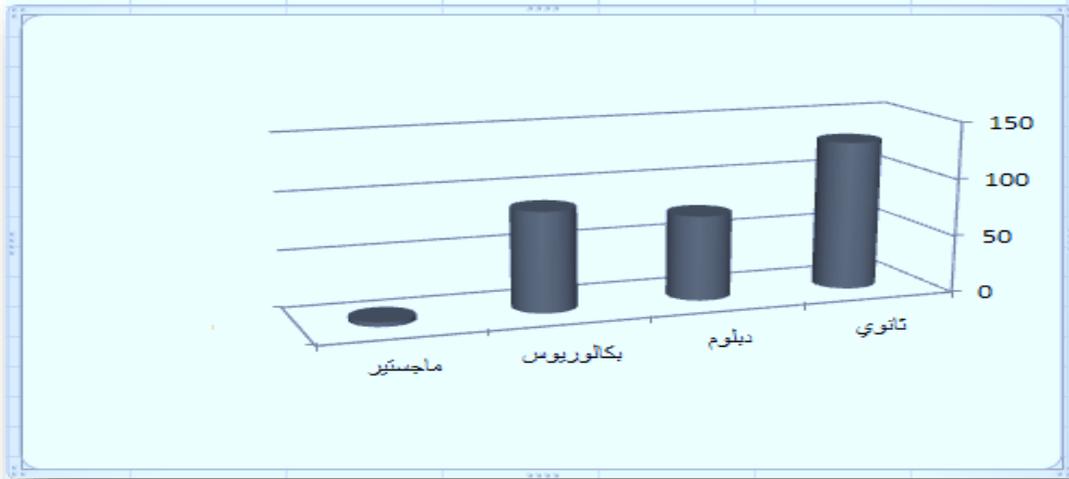
المؤهل التعليمي				الجنس		عينة الدراسة
ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	ثانوي	إناث	ذكور	
٤	٨٧	٧٤	١٣٠	١٢١	١٧٤	
٢٩٥				٢٩٥		الإجمالي

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة بحسب متغيري الجنس والمؤهل العلمي.



شكل (١)

التوزيع التكراري لعينة الاستطلاع بحسب متغير الجنس



شكل (٢)

### التوزيع التكراري لعينة الاستطلاع بحسب متغير المؤهل العلمي

#### \* أداة الاستطلاع:

تمثلت أداة الاستطلاع في استبيان تكون في صورته الأولية من (١٦ فقرة)، لاستطلاع مرئيات المستفيدين من الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف، وذلك بغية التعرف على الخدمات المتميزة من وجهة نظر المستفيدين، والمساهمة في تطوير وجودة العمل واختيار الأفضل. استخراج دلالات الخصائص القياسية لأداة الدراسة:

#### \* صدق أداة الاستطلاع:

تم التأكد من الصدق الظاهري للأداة (الاستبيان) في صورتها الأولية من خلال عرضها على مجموعه من المحكمين الذين بلغ عددهم (٧) محكمين من ذوي التخصص. حيث طلب في الخطاب الموجه لأعضاء لجنة التحكيم أهمية إبداء الرأي، فيما يلي:

- مدى انتماء الفقرات لهدف الأداة.

- مدى وضوح الفقرات.

- إجراء أي تعديلات وإبداء أية ملاحظات حول الفقرات يمكن أن تفيد الدراسة.

#### \* نتائج التحكيم:

بعد الاطلاع على آراء وملاحظات المحكمين، تم إعداد الجدول الآتي:

رقم الفقرة	الفقرات	عدد المحكمين الموافقين على الفقرة	النسبة المئوية للموافقة
١	مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام.	٧	٪١٠٠
٢	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية.		
٥	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين.		
٦	الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة.		
٧	تحرص الجمعية على تعزيز التواصل بين منسوبيها والمستفيدين.		
٩	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات ذوي الإعاقة.		
١٠	خدمات الجمعية تتوافق مع أهدافها.		
١١	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية للمستفيدين مناسبة.		
١٥	الأنشطة الرياضية والترفيهية التي تنفذها الجمعية مفيدة.		
١٦	فعاليات وأنشطة الجمعية الثقافية والاجتماعية مناسبة.		
٣	تسعى الجمعية للحفاظ على عنصر الكفاءة المهنية.		
٤	تسعى الجمعية لتحقيق الجودة والنوعية في كافة الخدمات المقدمة.		
٨	ملاحظات وشكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.		
١٢	تحرص الجمعية على تعزيز وسائل التواصل الاجتماعي لنشر برامجها إعلامياً.		
١٣	خدمات الجمعية متنوعة ومتعددة وفقاً للتغيرات التقنية الحديثة.		
١٤	تهتم الجمعية بجودة البرامج التدريبية والتقنية الخاصة بالمستفيدين.		

تكشف بيانات الجدول عن حصول الفقرات (١، ٢، ٥، ٦، ٧، ٩، ١٠، ١١، ١٥، ١٦) على موافقة ٧ من المحكمين بنسبة مئوية قدرها ١٠٠٪، في حين حصلت الفقرات (٣، ٤، ٨، ١٢، ١٣، ١٤) على موافقة ٥ من المحكمين بنسبة مئوية قدرها ٧١٪، وبالتالي أحرز الاستبيان على نسبة موافقة قدرها (٨٦٪) بشكل عام. تم ادخال التعديلات اللازمة للفقرات بحسب آراء المحكمين، وبالتالي أبقى الاستبيان في صورته النهائية على ١٦ فقرة.

\***ثبات أداة الدراسة:** قامت جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة بتوزيع الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) فرد، وذلك بهدف استخراج قيمة ثبات الاستبيان، وقد تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ لاحتساب معامل ثبات الاستبيان بشكل عام، والذي بلغت قيمته (٠,٨٢)، وهي قيمة مقبولة في أدبيات الدراسات الاجتماعية.

عرض النتائج: فيما يتعلق بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى رضا المستفيدين من عينة الدراسة عن جودة الخدمات المقدمة لهم في جمعية لأجلهم؟ للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد أكثر الخدمات التي نالت رضا أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات المقدمة لهم في جمعية لأجلهم. أنظر الجدول (٣)

مستوى رضا أفراد عينة الاستطلاع (المستفيدين) عن جودة الخدمات المقدمة لهم في جمعية لأجلهم.

رقم الفقرة	الفقرات الخاصة بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف			
١	مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام.	١٨٨	١٠٥	٢	٠	٠	٤,٥	٠,٥٢	
		٪٦٤	٪٣٥	٪١	٠	٠			
٥	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين.	١٣٧	١٤٧	١١	٠	٠	٤,٤	٠,٥٧	
		٪٤٦	٪٥٠	٪٤	٠	٠			
١٤	تهتم الجمعية بجودة البرامج التدريبية والتقنية الخاصة بالمستفيدين.	١٤٤	١٣٢	١٩	٠	٠	٤,٤	٠,٦١	
		٪٤٩	٪٤٥	٪٦	٠	٠			
٢	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية.	١٠٢	١٦٥	٢٧	١	٠	٤,٣	٠,٦٣	
		٪٣٥	٪٥٦	٪٩	٠	٠			
٨	ملاحظات وشكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.	١١٨	١٤٢	٣٤	١	٠	٤,٣	٠,٦٧	
		٪٤٠	٪٤٨	٪١٢	٠	٠			
١٦	فعاليات وأنشطة الجمعية الثقافية والاجتماعية مناسبة.	١٢٠	١٥٧	١٨	٠	٠	٤,٣	٠,٥٩	
		٪٤١	٪٥٣	٪٦	٠	٠			
٣	تسعى الجمعية للحفاظ على عنصر الكفاءة المهنية	٤٢	١٥٢	٩٧	٤	٠	٤,٢	٠,٦٣	
		٪١٤	٪٥٢	٪٣٣	٪١	٠			
٤	تسعى الجمعية لتحقيق الجودة والنوعية في كافة الخدمات والأنشطة المقدمة.	١٠٥	١٥٧	٣٣	٠	٠	٤,٢	٠,٦٤	
		٪٣٦	٪٥٣	٪١١	٠	٠			
٦	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة.	٦٩	١٧٥	٢٤	٠	٠	٤,٢	٠,٥٩	
		٪٣٣	٪٥٩	٪٨	٠	٠			
٩	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات ذوي الإعاقة.	٨٨	١٧٣	٣٤	٠	٠	٤,٢	٠,٦٢	
		٪٣٠	٪٥٨	٪١٢	٠	٠			
١٠	خدمات الجمعية تتوافق مع أهدافها.	٨٣	١٧٩	٣٣	٠	٠	٤,٢	٠,٦١	
		٪٢٨	٪٦١	٪١١	٠	٠			
١١	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية للمستفيدين مناسبة.	١٨	١٧٢	٤٢	٠	٠	٤,١	٠,٦٣	
		٪٢٨	٪٥٨	٪١٤	٠	٠			
١٥	الأنشطة الرياضية والترفيهية التي تنفذها الجمعية مفيدة.	٨٦	١٦٢	٤٥	٢	٠	٤,١	٠,٦٨	
		٪٢٩	٪٥٥	٪١٥	٪١	٠			
٧	تحرص الجمعية على تعزيز التواصل بين منسوبيها والمستفيدين.	٧٠	١٦٩	٥٦	٠	٠	٤,٠	٠,٦٥	
		٪٢٤	٪٥٧	٪١٩	٠	٠			
١٢	تعزيز وسائل التواصل الاجتماعي لنشر برامج الجمعية وفعاليتها إعلامياً.	٧٢	١٦٥	٥٨	٠	٠	٤,٠	٠,٦٦	
		٪٢٤	٪٥٦	٪٢٠	٠	٠			
١٣	خدمات الجمعية متنوعة ومتعددة وفقاً للتغيرات التقنية الحديثة.	٧٣	١٦٤	٥٧	١	٠	٤,٠	٠,٦٧	
		٪٢٥	٪٥٦	٪١٩	٠	٠			
٠,٦٢							٤,٤٥	٠,٦٢	
		٪٨٩							
		<b>النسبة المئوية للاستبيان بشكل عام</b>							

## ثانياً: استطلاع آراء الموظفين بجمعية لأجلهم - استبيان رقم (٢)

انطلاقاً من حرص اللجنة الاجتماعية بجمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على استطلاع مرئيات الموظفين والموظفات بالجمعية وتقييمهم لخدماتها مبدأ الشراكة في الهدف والتميز بالخدمات التي تقدمها، ويتم أخذ الآراء بعين الاعتبار وتقديره للمساهمة في تطوير جودة العمل واختيار الأفضل، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض التطوير والتقييم لخدمات أفضل - بمشيئة الله تعالى - لنتمكن من الاستفادة منها في التخطيط مستقبلاً.

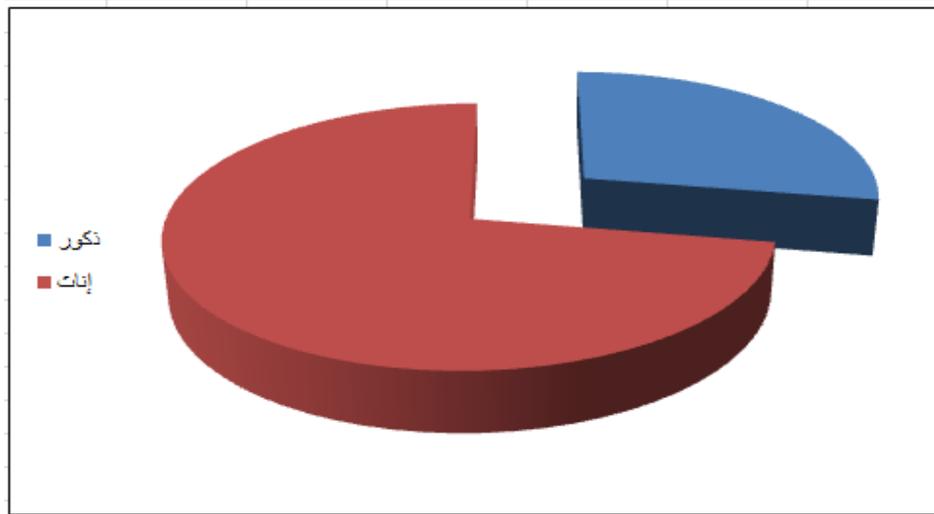
### المعالجات الإحصائية لقياس رضا الموظفين عن الخدمات المقدمة لهم بجمعية لأجلهم

تناول هذا الجانب عرضاً للإجراءات الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، بغية تحديد التوزيع التكراري النسبي لاستجابات الموظفين الذين بلغ عددهم (١٨) موظف، في جمعية لأجلهم، الجدول أدناه يوضح توزيع الموظفين بحسب متغير الجنس:

#### جدول (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس

الجنس		عينة الموظفين
إناث	ذكور	
١٣	٥	
١٨		الإجمالي



شكل (١)

التمثيل البياني للذكور والإناث من الموظفين

## التوزيع التكرار النسبي لاستطلاع مرئيات موظفي الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف.

رقم الفقرة	الفقرات	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي
		ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف	
١	توافر فرص مناسبة للتعليم والتدريب في الجمعية.	١٥	٣	٠	٠	٠	٤,٨
		٪٨٣	٪١٧	٠	٠	٠	
٢	الحصول على فرص مناسبة من المشاركة في القرار بالأعمال التي تتعلق بوظيفتي.	١٠	٨	٠	٠	٠	٤,٦
		٪٤٦	٪٥٠	٠	٠	٠	
٣	الشعور بالارتياح لعدالة تقييم الأداء الوظيفي من رؤسائي.	١١	٧	٠	٠	٠	٤,٦
		٪٦١	٪٣٩	٠	٠	٠	
٤	الاحتراف وتقييم الأداء المتفوق بما يستحقه.	٩	٨	١	٠	٠	٤,٤
		٪٥٠	٪٤٤	٪٦	٠	٠	
٥	الشعور بالاستقرار الوظيفي في الجمعية.	٩	٩	٠	٠	٠	٤,٥
		٪٥٠	٪٥٠	٠	٠	٠	
٦	بيئة العمل ممتازة وتساعد على الإنجاز والابداع.	٩	٩	٠	٠	٠	٤,٥
		٪٥٠	٪٥٠	٠	٠	٠	
٧	الموافق على مستوى عالي من التجهيز والتهيئة للعمل وتحقيق الأهداف.	٨	١٠	٠	٠	٠	٤,٤
		٪٤٤	٪٥٦	٠	٠	٠	
٨	الشفافية والوضوح في الأنظمة والإجراءات التي تطبقها على موظفيها.	١١	٧	٠	٠	٠	٤,٦
		٪٦١	٪٣٩	٠	٠	٠	
٩	الالتزام بشروط الصحة والسلامة.	٩	٩	٠	٠	٠	٤,٥
		٪٥٠	٪٥٠	٠	٠	٠	
١٠	التشجيع على تقديم الاقتراحات والملاحظات من قبل المدير المباشر.	٩	٩	٠	٠	٠	٤,٥
		٪٥٠	٪٥٠	٠	٠	٠	
١١	منح الأجور والمزايا الجزية لموظفيها بمعدل أفضل مما تقدمه الجمعيات المشابهة.	١٠	٨	٠	٠	٠	٤,٦
		٪٥٦	٪٤٤	٠	٠	٠	
١٢	ساعات العمل.	١١	٧	٠	٠	٠	٤,٦
		٪٦١	٪٣٩	٠	٠	٠	
١٣	الاهتمام بجودة البرامج التدريبية والتقنية الخاصة بالموظفين.	١٢	٦	٠	٠	٠	٤,٧
		٪٦٧	٪٣٣	٠	٠	٠	
٤,٧	العلاقات مع الزملاء.	١٣	٥	٠	٠	٠	٤,٧

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الفقرات	رقم الفقرة
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز		
	٠	٠	٠	٪٢٨	٪٧٢		١٤
٤,٦	٠	٠	٠	٨	١٠	التواصل بين الإدارة العليا والموظفين.	١٥
	٠	٠	٠	٪٤٤	٪٥٦		
٤,٦	٠	٠	٠	٨	١٠	الرضا العام عن العمل	١٦
	٠	٠	٠	٪٤٤	٪٥٦		
٤,٦	٪٩٢					الوزن المئوي للاستبيان بشكل عام	

### جدول (٢)

يوضح مستوى رضا الموظفين والموظفات بالجمعية

ثالثاً: استطلاع آراء الشركاء مع جمعية لأجلهم - استبيان رقم (٣)

انطلاقاً من حرص اللجنة الاجتماعية بجمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على استطلاع مرئيات شركاء النجاح مع جمعية لأجلهم وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف، والتميز بالخدمات التي تقدمها، ويتم أخذ الآراء بعين الاعتبار وتقديره للمساهمة في تطوير وجودة العمل واختيار الأفضل، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض التطوير والتقييم لخدمات أفضل - بمشيئة الله تعالى - لنتمكن من الاستفادة منها في التخطيط مستقبلاً.

### المعالجات الإحصائية لقياس رضا الشركاء مع جمعية لأجلهم

تناول هذا الجانب عرضاً للإجراءات الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، بغية تحديد التوزيع التكراري النسبي، وقد بلغ عدد المستجيبين من الشركاء (١٢).

التوزيع التكراري النسبي لاستطلاع مرئيات شركاء الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف.

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الفقرات	رقم الفقرة
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز		
٤,٩	٠	٠	٠	١	١١	رضاكم عن الجمعية بشكل عام.	١
	٠	٠	٠	٪٨	٪٩٢		
٤,٩	٠	٠	٠	١	١١	رضاكم عن آليات التواصل.	٢
	٠	٠	٠	٪٨	٪٩٢		
٤,٧	٠	٠	٠	٣	٩	رضاكم عن سرعة التواصل.	٣
	٠	٠	٠	٪٢٥	٪٧٥		
٤,٨	٠	٠	٠	٨٢	١٠	مدى استجابة الجمعية للملاحظاتكم.	٤
	٠	٠	٠	٪١٧	٪٨٣		
٤,٨	٠	٠	٠	٣	٩	مدى التزام الجمعية بنود الاتفاقية.	٥
	٠	٠	٠	٪٢٥	٪٧٥		
٥,٠	٠	٠	٠	٠	١٢	مدى وضوح بنود الاتفاقية.	٦
	٠	٠	٠	٠	٪١٠٠		
٤,٧	٠	٠	٠	٤	٨	مدى شفافية الجمعية وإفصاحها حول الاتفاقية معكم.	٧
	٠	٠	٠	٪٣٣	٪٦٧		

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الفقرات	رقم الفقرة
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز		
٤,٧	٠	٠	٠	٣	٩	مدى رغبتكم في استمرار الاتفاقية إلى نهايتها.	٨
	٠	٠	٠	%١٧	%٨٣		
٤,٨	٠	٠	٠	٢	١٠	تقوم الجمعية بتقييم دوري لنتائج الشراكة بالتعاون معكم.	٩
	٠	٠	٠	%١٧	%٨٣		
٤,٨	٠	٠	٠	٢	١٠	تشارك الجمعية الأخبار والأنشطة والفعاليات المختلفة.	١٠
	٠	٠	٠	%١٧	%٨٣		
٤,٩	٠	٠	٠	١	١١	تلتزم الجمعية بسرية المعلومات الخاصة بالشريك.	١١
	٠	٠	٠	%٨	%٩٢		
٤,٨	٠	٠	٠	٢	١٠	مستوى أداء الجمعية تجاهكم مقارنة مع شركائكم الآخرين.	١٢
	٠	٠	٠	%١٧	%٨٣		
٤,٧	٠	٠	٠	٤	٨	مدى استمراركم في التعاون مع الجمعية في اتفاقيات أخرى.	١٣
	٠	٠	٠	%٣٣	%٦٧		
٤,٧	٠	٠	٠	٤	٨	العلاقات وجودة التواصل بين منسقي الاتفاقية من الطرفين.	١٤
	٠	٠	٠	%٣٣	%٦٧		
٤,٨	%٩٦					<b>الوزن المئوي للاستبيان بشكل عام</b>	

### جدول (١)

يوضح مستوى رضا شركاء النجاح مع جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة

#### رابعاً: استطلاع آراء المتطوعين مع جمعية لأجلهم - استبيان رقم (٤)

انطلاقاً من حرص اللجنة الاجتماعية بجمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على استطلاع مرئيات المتطوعين مع جمعية لأجلهم وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف، والتميز بالخدمات التي تقدمها، ويتم أخذ الآراء بعين الاعتبار وتقديره للمساهمة في تطوير وجودة العمل واختيار الأفضل، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض التطوير والتقييم لخدمات أفضل - بمشيئة الله تعالى - لنتمكن من الاستفادة منها في التخطيط مستقبلاً.

#### المعالجات الإحصائية لقياس رضا المتطوعين مع جمعية لأجلهم

تناول هذا الجانب عرضاً للإجراءات الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، بغية تحديد التوزيع التكراري النسبي للمستجيبين من المتطوعين والذين بلغ عددهم (٤٢٢).

استطلاع مرئيات متطوعي الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ الشراكة في الهدف

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الفقرات	رقم الفقرة
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز		
٤,٨	٠	٠	٠	٦٦	٣٥٦	الرضا عن الجمعية بشكل عام بالنسبة لبرامج التطوع.	١
	٠	٠	٠	%١٦	%٨٤		
٤,٨	٠	٠	٠	١٠٣	٣١٩	الحصول على فرصة مناسبة للتطوع.	٢
	٠	٠	٠	%٢٤	%٧٦		
٤,٨	٠	٠	٢	٩٨	٣٢٢		

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الفقرات	رقم الفقرة
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	ممتاز		
	.	.	٪١	٪٢٣	٪٧٦	الحصول على فرصة مناسبة لتعلم واكتساب مهارات وخبرات جديدة بالجمعية.	٣
٤,٨	.	.	١	١٠٥	٣١٦	استجابة الجمعية لملاحظاتكم.	٤
	.	.	.	٪٢٥	٪٧٥		
٤,٨	.	.	.	١٠٢	٣٢٠	مساعدة بيئة العمل على الإنجاز والإبداع.	٥
	.	.	.	٪٢٤	٪٧٦		
٤,٧	.	.	.	١٤١	٢٨١	الحصول على فرصة مناسبة للمشاركة في القرار لبرامج التطوع.	٦
	.	.	.	٪٣٣	٪٦٧		
٤,٧	.	.	١	١٤٥	٢٧٦	مدى شفافية الجمعية وإفصاحها حول مشاركة المتطوعين في فعاليتها.	٧
	.	.	.	٪٣٥	٪٦٥		
٤,٧	.	.	١	١٢٦	٢٩٥	الرغبة في استمرار فترة التطوع إلى نهايته.	٨
	.	.	.	٪٣٠	٪٧٠		
٤,٦	.	.	٢	١٧٢	٢٤٨	التقييم الدوري لنتائج التطوع بالتعاون معكم.	٩
	.	.	٪١	٪٤١	٪٥٨		
٤,٧	.	.	.	١٠٩	٣١٣	مشاركة الجمعية للأخبار والأنشطة والفعاليات المختلفة.	١٠
	.	.	.	٪٢٦	٪٧٤		
٤,٧	.	.	٣	١٣٧	٢٨٢	التزام الجمعية بسرية المعلومات الخاصة بالمتطوع.	١١
	.	.	٪١	٪٣٢	٪٦٧		
٤,٨	.	.	.	٩٥	٣٢٧	مستوى أداء الجمعية تجاهكم مقارنة مع جمعيات أخرى للتطوع.	١٢
	.	.	.	٪٢٣	٪٧٦		
٤,٨	.	.	.	٩٢	٣٣٠	الاستمرار في التعاون والتطوع مع الجمعية في مبادرات وفعاليات أخرى.	١٣
	.	.	.	٪٢٢	٪٧٨		
٤,٨	.	.	.	٩٧	٣٢٥	العلاقات وجودة التواصل بين موظفي الجمعية والمتطوعين.	١٤
	.	.	.	٪٢٣	٪٧٧		
٤,٧٥	٪٩٥					الوزن المئوي للاستبيان بشكل عام	

جدول (١) يوضح مستوى رضا المتطوعين مع جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة

والله الموفق،،،،