

# تقرير دراسة رضا المستفيدين للعام 2020

محرم 1442 هـ - سبتمبر 2020م

اعداد :

تهاني المالكي    تهاني الحربي

## المحتويات

3	مقدمة	1
4	أهداف الدراسة:	2
	الفترة الزمنية للدراسة:	3
	المشاركون في الدراسة:	4
5	أولاً: المتغيرات المستقلة	5
7	ثانياً: المتغيرات التابعة	6
8	المعالجة الإحصائية المستخدمة	7
	اعتماد ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي:	8
9	مخرجات الدراسة (النتائج) الرضا العام	9
12	المتغيرات المستقلة	10
19	المتغيرات التابعة	11
21	مقترحات لتطوير خدمات الجمعية (مقدمة من المستفيدين)	12
22	التوصيات	13
25	الملحقات	13

## المقدمة

تعتبر جمعية رعاية الطفولة من الجمعيات الفعالة في المملكة والمهتمة في مجال الطفولة ، وقد أخذت الجمعية على عاتقها تحسين خدماتها وتجويدها من خلال معرفة آراء المستفيدين، والتطوير في ضوء مقترحاتهم. لذ تم بناء استبانة قياس رضا المستفيدين من قبل فريق قياس رضا المستفيدين لقياس مستوى رضاهم من خلال هذا الاستبيان بهدف تقييم الخدمات وتطويرها والعمل عليها ، وذلك تماشيًا مع الخطة الإستراتيجية للجمعية المتضمنة تحسين برامج وخدمات الجمعية ، وتوزيعها على (300) من المستفيدين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية وبرامجها ، وكان عدد المشاركين 127 ونسبة استجابتهم (40%)

**وقد نفذت جمعية رعاية الطفولة استطلاعاً لراي حول مؤشرات رضا المستفيد من خلال قياس المحاور التالية:**

المحور الأول: الخدمات المقدمة:

المحور الثاني: فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشراف على الخدمة)

المحور الثالث: التواصل

## 1. أهداف الدراسة:

- التعرف على خط الأساس لرضا المستفيدين من خدمات الجمعية
- الحصول على مدخلات علمية وعملية لاتخاذ القرارات التي تتعلق بتحسين وتطوير خدمات الجمعية لزيادة نسبة رضا المستفيدين.

## 2. الفترة الزمنية للدراسة:

في الفترة من 21 يونيو 2020م الى 30 سبتمبر 2020م

## 3. المشاركون في الدراسة:

وزعت الاستبانة إلكترونياً على عدد من المستفيدين من جمعية رعاية الطفولة وعددهم (300) استجاب منهم (127) بنسبة مشاركة بلغت 40%.

4. متغيرات الاستبانة:  
أ. المتغيرات المستقلة:  
المعلومات الديموغرافية

المعلومات الأساسية	
1	العمر
2	المنطقة
3	كم عدد الخدمات التي تلقيتها من جمعية رعاية الطفولة ؟

## ب. المتغيرات التابعة:

تتمثل في استجابة عينة الدراسة على العبارات في محاور الاستبانة وعددها (18). في ثلاثة محاور رئيسية.

### المحاور:

المحور الأول : الخدمات المقدمة :	
1	التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة
2	سهولة الوصول للجمعية
3	وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة المقدمة لك
4	مدة الاستجابة لطلب المستفيدين
5	المدة الزمنية لتقديم الخدمة
6	العدل والمساواة في تقديم الخدمات
7	تلبية الخدمات المقدمة من الجمعية لاحتياجاتكم وتوقعاتكم
8	جودة الخدمة المقدمة
9	الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
المحور الثاني: فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشرف على الخدمة)	
1	المرونة في التعامل وتقديم الخدمات
2	سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة في جمعية رعاية الطفولة
3	اللطف وأسلوب التعامل

4	قدرة ومرونة العاملين في الإجابة على التساؤلات / الاستفسارات
5	التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها
6	الاستماع للمقترحات والأفكار ومناقشة جدواها معكم
المحور الثالث : التواصل	
1	سهولة التواصل مع الجمعية
2	وضوح وسهولة الرد على استفساراتكم ومقترحاتكم
3	توفر قنوات التواصل



### 5. المعالجة الإحصائية المستخدمة:

- التكرار والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي المرجح.

### 6. اعتماد ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي:

جدول رقم (1) ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

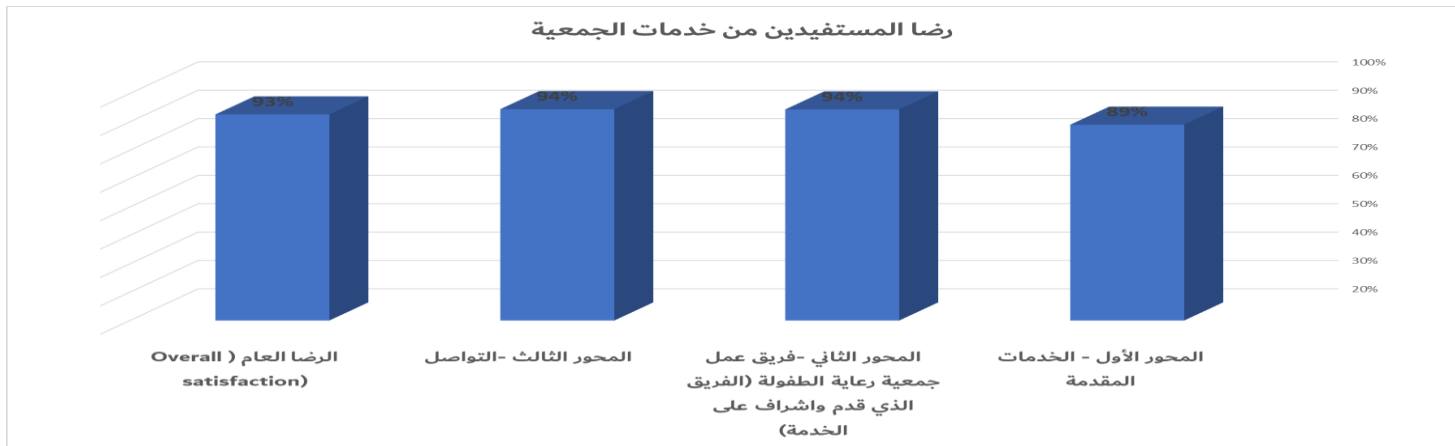
الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الدرجة	الاستجابة
عدم رضا	1.80-1.00	1	غير راض تماماً
عدم رضى نوعاً ما	2.60-1.81	2	غير راض
محايدة	3.40-2.61	3	محايد
رضى نوعاً ما	4.20-3.41	4	راض نوعاً ما
رضى	5.00-4.21	5	راض تماماً

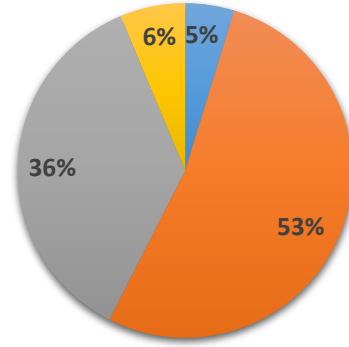
## مخرجات الدراسة (النتائج):

### رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الرضا العام)

المتغيرات التابعة	المتوسط المرجح	الرضا %	الاتجاه العام
المحور الأول - الخدمات المقدمة	4.45	89%	راضي تماما
المحور الثاني - فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشرف على الخدمة)	4.72	94%	راضي تماما
المحور الثالث - التواصل	4.72	94%	راضي تماما
الرضا العام (Overall satisfaction)	4.63	93%	راضي تماما

تتلخص هذه الدراسة في التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات جمعية رعاية الطفولة بالإضافة لمدى ارتباطهم بالجمعية و ولائهم. حيث أظهر الاتجاه العام "راضي تمامًا" بمتوسط مرجح وصل الي 4.63 وهو اتجاه رضى بنسبة 93% حسب مقياس ليكرت الخماسي.





■ 25 سنة فأقل ■ سنة 26 - 35 ■ سنة 36 - 45 ■ 45 سنة فأكثر

### أولاً: المتغيرات المستقلة:

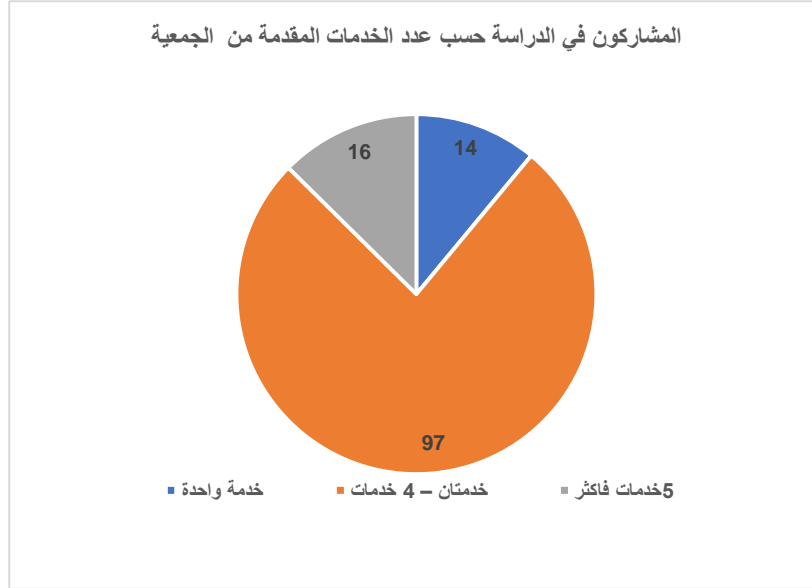
أ. المشاركون في الدراسة حسب الفئات العمرية:

الفئات العمرية (السن)	التكرارات	%
25 سنة فأقل	6	5%
سنة 26 - 35	67	53%
سنة 36 - 45	46	36%
45 سنة فأكثر	8	6%
المجموع	127	100%

يظهر من الجدول والرسم البياني ان الفئة العمرية للمستفيدين (26-35) سنة هي الأكثر مشاركة بنسبة بلغت 53%



د. المشاركون في الدراسة حسب عدد الخدمات المقدمة من جمعية رعاية الطفولة بالمملكة العربية السعودية ؟



عدد الخدمات المقدمة	العدد	%
خدمة واحدة	14	11%
خدمات 4 - خدمات	97	76%
خدمات فاكثر	16	13%
المجموع	127	100%

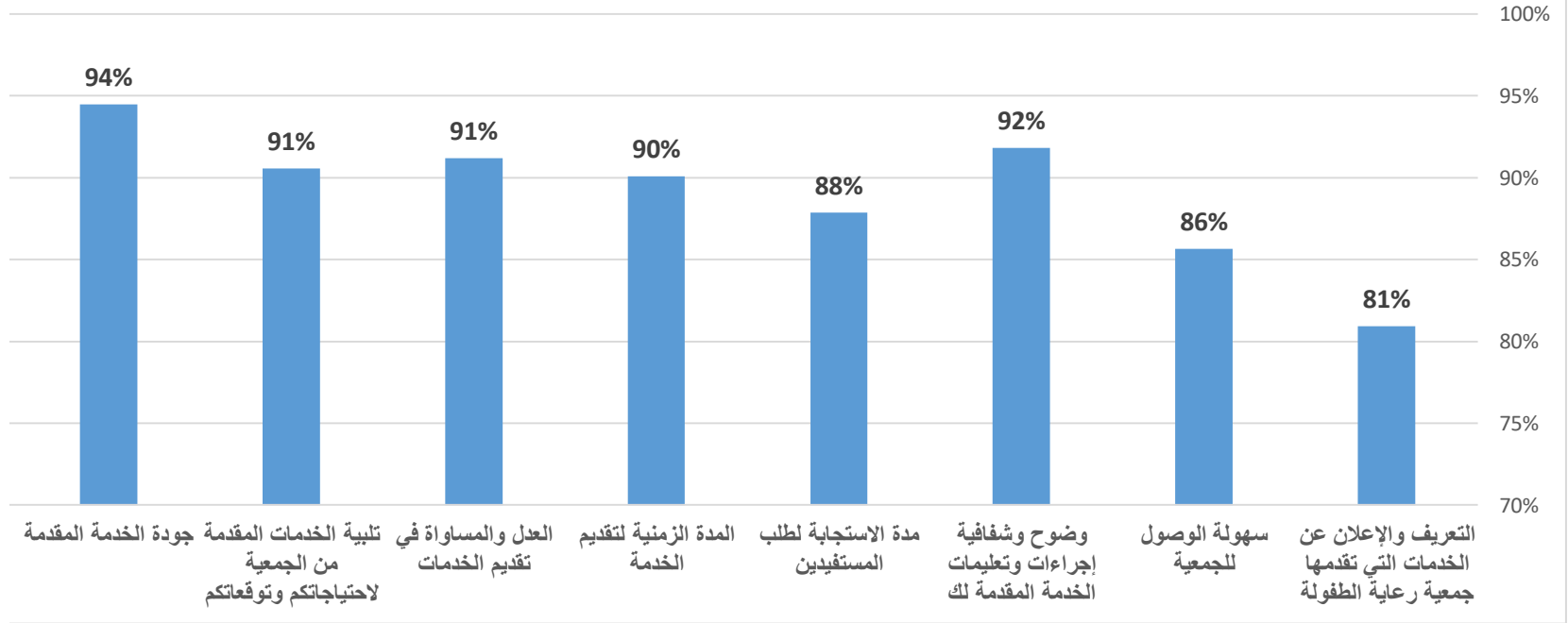
يظهر الجدول ان ما نسبته 97% من المشاركين وهم فئة تلقت ما بين خدمتين -4 خدمات من الجمعية

## ثانياً: المتغيرات التابعة:

### المحور الأول : الخدمات المقدمة :

الرضا %	الاتجاه العام	المتوسط المرجح	المجموع	غير راض تماماً	غير راض	محايد	راض نوعاً ما	راض تماماً	الخدمات المقدمة	#	
				1	2	3	4	5			
%81	راضي نوعاً ما	4.05	127	%11.81	%3.15	%3.94	%30.71	%50.39	التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة	1	
%86	راضي تماماً	4.28	127	%0.00	%12.60	%4.72	%24.41	%58.27	سهولة الوصول للجمعية	2	
%92	راضي تماماً	4.59	127	%5.51	%0.79	%0.79	%14.96	%77.95	وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة المقدمة لك	3	
%88	راضي تماماً	4.39	127	%7.87	%0.79	%2.36	%22.05	%66.93	مدة الاستجابة لطلب المستفيدين	4	
%90	راضي تماماً	4.50	127	%0.00	%7.87	%1.57	%22.83	%67.72	المدة الزمنية لتقديم الخدمة	5	
%91	راضي تماماً	4.56	127	%0.00	%7.09	%1.57	%19.69	%71.65	العدل والمساواة في تقديم الخدمات	6	
%91	راضي تماماً	4.53	127	%0.00	%7.09	%0.79	%24.41	%67.72	تلبية الخدمات المقدمة من الجمعية لاحتياجاتكم وتوقعاتكم	7	
%94	راضي تماماً	4.72	127	%0.00	%0.00	%5.51	%16.54	%77.95	جودة الخدمة المقدمة	8	
%88	راضي تماماً	4.42	127	%7.09	%0.79	%3.15	%21.26	%67.72	الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات	9	
%89	راضي تماماً	4.45	الرضى العام عن المحور الأول								

### المحور الأول - الخدمات المقدمة



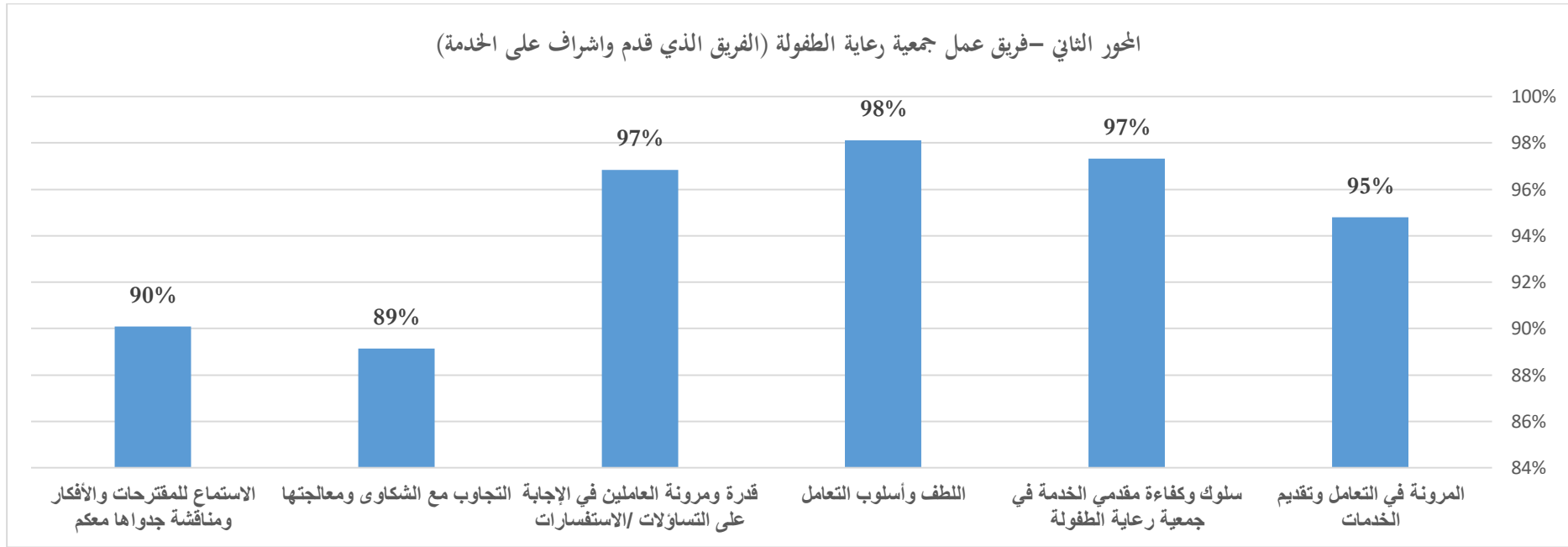
**\*حق معيار جودة الخدمة المقدمة أعلى درجات الرضا بنسبة بلغت 94% ، بينما كانت أقل نسبة رضا في التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة بنسبة 81% ، الأمر الذي يستدعي بذل المزيد من الجهود لتطوير وتحسين هذه الجزئية وتوظيف كافة الإمكانيات لحل هذا التحدي**

### المحور الثاني : فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشرف على الخدمة)

الرضا %	الاتجاه العام	المتوسط المرجح	المجموع	غير راض	غير راض	محايد	راض	راض	فريق عمل جمعية رعاية الطفولة	#	
				تماما	تماما	تماما	تماماً	تماماً			
				1	2	3	4	5			
95%	راضي تماماً	4.74	127	0.00%	3.94%	1.57%	11.02%	83.46%	المرونة في التعامل وتقديم الخدمات	1	
97%	راضي تماماً	4.87	127	0.00%	0.00%	1.57%	10.24%	88.19%	سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة في جمعية رعاية الطفولة	2	
98%	راضي تماماً	4.91	127	0.00%	0.00%	1.57%	6.30%	92.13%	اللطف وأسلوب التعامل	3	
97%	راضي تماماً	4.84	127	0.00%	0.00%	3.94%	7.87%	88.19%	قدرة ومرونة العاملين في الإجابة على التساؤلات / الاستفسارات	4	
89%	راضي تماماً	4.46	127	9.45%	0.79%	1.57%	11.02%	77.17%	التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها	5	
90%	راضي تماماً	4.50	127	7.87%	0.79%	2.36%	11.02%	77.95%	الاستماع للمقترحات والأفكار ومناقشة جدواها معكم	6	
94%	راضي تماماً	4.72	الرضا العام عن المحور الثاني								



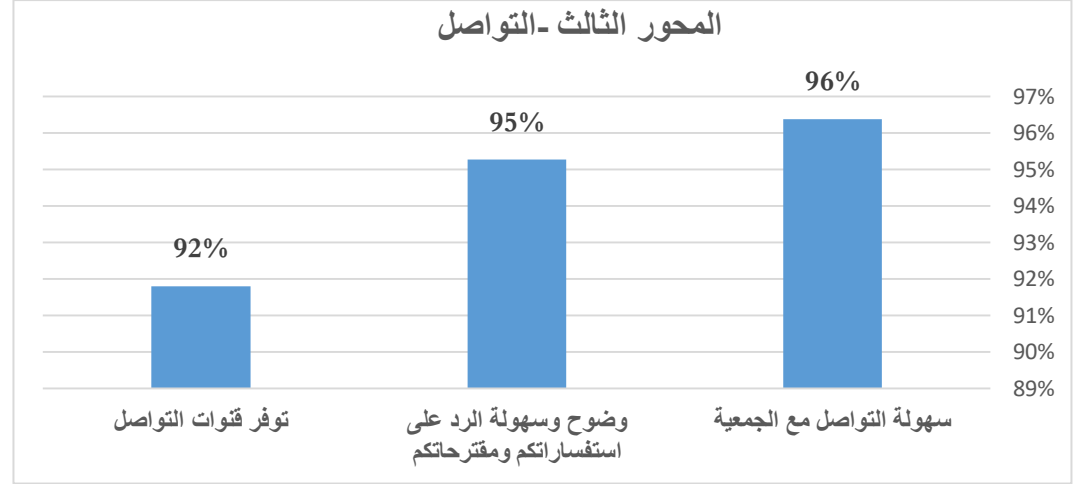
## الرسم البياني



\* حقق معيار اللطف وأسلوب تعامل الفريق أعلى درجات الرضا بنسبة بلغت 98% ، بينما كانت أقل نسبة رضا في التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها بنسبة 89%، الأمر الذي يستدعي بذل المزيد من الجهود لتطوير وتحسين هذه الجزئية

### المحور الثالث : التواصل

الرضا %	الاتجاه العام	المتوسط المرجح	المجموع	غير راض تماماً	غير راض	محايد	راض نوعاً ما	راض تماماً	التواصل	#	
				1	2	3	4	5			
96%	راض تماماً	4.82	127	0.79%	0.79%	2.36%	7.87%	88.19%	سهولة التواصل مع الجمعية	1	
95%	راض تماماً	4.76	127	0.00%	2.36%	2.36%	11.81%	83.46%	وضوح وسهولة الرد على استفساراتكم ومقترحاتكم	2	
92%	راض تماماً	4.59	127	5.51%	0.79%	0.79%	14.96%	77.95%	توفر قنوات التواصل	3	
94%	راضي تماماً	4.72	الرضا العام عن المحور الثالث								



**\*حق معيار سهولة التواصل مع الجمعية أعلى درجات الرضا بنسبة بلغت 96% ، بينما كانت أقل نسبة رضا في التجاوب مع توفر قنوات التواصل بنسبة 92% ، الأمر الذي يستدعي بذل المزيد من الجهود لتطوير وتحسين هذه الجزئية .**

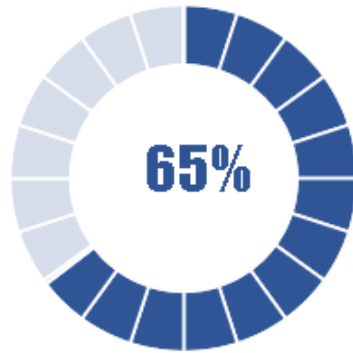
## مؤشر ولاء وارتباط المستفيدين من خدمات الجمعية : NPS- Net Promoter Score

المجموع



	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
	<b>المسوقون Promoters</b>		<b>المجهولون Passives</b>		<b>المنتقدون/المغبونون Detractors</b>						
<b>127</b>	82	12	12	9	6	3	0	1	2	0	0
	65%	9%	9%	7%	5%	2%	0%	1%	2%	0%	0%
<b>%65</b>	<b>%74</b>		<b>%17</b>		<b>%9</b>						

يظهر مؤشر ولاء المستفيدين أن نسبة 65% من المشاركين بالدراسة سيوصون الآخرين لخدمات وبرامج الجمعية وسط مجتمعاتهم كما سيوصون بدعم جمعية رعاية الطفولة ونشر أهدافها .



## مقترحات لتطوير خدمات الجمعية ( مقدمة من المستفيدين )

1. الإعلان عن الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي بشكل لطيف وجرعات توعوية مكثفة وقصيرة في نفس الوقت ليتم فهم عملها وأهدافها وجهودها والخدمات المقدمة والفئة المستفيدة وأماكن تقديم هذه الخدمة للمستفيدين
2. الاكثار من برامج التي تهتم الاول والطفل.. وأتمنى ان يكون هناك سفير او مشهور يكون وجه اعلامي للبرنامج بحيث توصل رساله الجمعية لكل الأمهات.
3. التوسع في الخدمات كإقامة بث مباشر واستضافة دكتور متخصص في مجال الطفولة والتربية.
4. دورات مكثفه قصيره واخرى طويله لمراعاة اختلاف الظروف تفعيل برنامج تثقيف الام والطفل عن طريق زوم - عمل اجتماعات دورية تنشيطية للمدربات
5. تكثيف الورش و الدورات التوعوية التي تخص الامومة وتصميم برنامج موجه للآباء في تربيته الأبناء وطرق التعامل معهم و دورات مستمرة ومتنوعه في كاهه مراحل نمو الطفل
6. توفير رقم تواصل للاستشارات السريعه.
7. توزيع منشورات عن الجمعية مع توزيع الكتب في المدارس للأعمار المستهدفة (للأمهات) ، الدخول في اعلانات الاعلام المرئي من خلال القصص الكرتونية ( موجهه للأمهات ) ، تنوع افكار طرق دعم الجمعية ( ماليه ، عينيه ، خبرات ، خيريه ، .. الخ )
8. يكون لها فروع أكثر تخدم جميع مناطق المملكة.
9. فتحروضات خاصه بالجمعية.
10. تحسين نظام منح الشهادات وتقييم أداء الأمهات...غير منطقي وغير مرن ويفتقر لمبدأ العدل.
11. النظر في طول مدة التدريب اقترح ان يكون على مستويات ومدة اقصر.

12. ومنح المدربة مميزات وحوافز تستفيد منها مستقبلاً في مجال عملها، منح المدربة صلاحية في وضع اجتماعات وجولات للتعريف بالجمعية كالقاء برنامج واحد في مجمع نسوي او مدرسة وهكذا

#### توصيات الدراسة:

- 1- تكثيف وزيادة فعالية الإعلانات عن برامج الجمعية بشكل دوري وفعال من خلال لوحات إعلانية خارج مقر التطبيق، التعاون مع مشاهير التواصل الاجتماعي، توقيع اتفاقيه مع الشركاء للإعلان عن برامج الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم.
- 2- اعتماد الشفافية والموضوعية في إجراءات تقديم الخدمات من خلال نشرها واطاحتها للمستخدمين عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي.
- 3- تخصيص بريد الالكتروني موحد لاستقبال الشكاوى والاقتراحات ينشر عبر حسابات الجمعية للمستخدمين.
- 4- تحديد فريق لاستقبال الشكاوى والاقتراحات للقيام بتحليل الشكاوى والاقتراحات والبحث عن طريقة لمعالجتها لتفادي الوقوع بها مرة أخرى، والرد عليها بشكل فوري وسريع.
- 5- المشاركة بشكل أوسع في اللقاءات والمؤتمرات والندوات وورش العمل والمعارض المقامة في المملكة العربية السعودية المختصة بالطفولة لنشر وسائل التواصل وبرامج الجمعية والاطلاع على أحدث الأساليب والتقنيات والمواد المستخدمة في طرق النشر.
- 6- تعزيز وتحسين التواصل مع كافة فئات المستخدمين على وسائل التواصل بنفس التركيز والقوة من خلال الالتزام بتنفيذ المتطلبات للوصول لنسبة رضا اعلى بالسنوات القادمة.
- 7- زيادة كفاءة الموظفين الإدارية والفنية والمهنية من خلال الحرص على التعلم والتطور والحاقهم بدورات وورش عمل متخصصة وتطبيق المعادلة (رضا الموظفين = رضا المستخدمين).

8- بناء قاعدة بيانات المستفيدين وتصنيفهم تحدث بصورة دورية لتسهيل التواصل والاستماع الى آرائهم فيما يخص تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.

9- الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة كمدخل لمراجعة الخطة الاستراتيجية وضع واعداد الخطة التشغيلية للبرامج بالجمعية للعام 2021 (وضع مستهدف لرضا المستفيدين).

## ملحقات

### • استبانة الدراسة:

تسعي جمعية رعاية الطفولة لقياس مستوى رضا المستفيدين من خلال هذا الاستبيان بهدف تقييم الخدمات وتطويرها ، نأمل في استجابتكم الكريمة...تذكر أن اجابتك ستؤخذ بعين الاعتبار.  
المعلومات الأساسية:

الاسم (اختياري)

رقم الجوال

البريد الإلكتروني

العمر: 25 سنة فأقل { } 26-35 سنة { } 36-45 سنة { } أكثر من 45 سنة { }

المنطقة: الشرقية - الرياض - مكة المكرمة - المدينة المنورة - الحدود الشمالية - حائل - تبوك - الجوف - جازان - عسير - القصيم - الباحة - نجران  
كم عدد الخدمات التي تلقيتها من جمعية رعاية الطفولة ؟ خدمة واحدة - خدمتان - 4 خدمات - 5 خدمات فأكثر

#### المحور الأول : الخدمات المقدمة :

راض تماما - راض نوعا ما - محايد - غير راض - غير راض تماما

1	التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة
2	سهولة الوصول للجمعية
3	وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة المقدمة لك
4	مدة الاستجابة لطلب المستفيدين
5	المدة الزمنية لتقديم الخدمة
6	العدل والمساواة في تقديم الخدمات
7	تلبية الخدمات المقدمة من الجمعية لاحتياجاتكم وتوقعاتكم
8	جودة الخدمة المقدمة
9	الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات



### المحور الثاني: فريق عمل جمعية رعاية الطفولة (الفريق الذي قدم واشراف على الخدمة)

راض تماما - راض نوعا ما - محايد - غير راض - غير راض تماما

1	المرونة في التعامل وتقديم الخدمات
2	سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة في جمعية رعاية الطفولة
3	اللطف وأسلوب التعامل
4	قدرة ومرونة العاملين في الإجابة على التساؤلات /الاستفسارات
5	التجاوب مع الشكاوى ومعالجتها
6	الاستماع للمقترحات والأفكار ومناقشة جدواها معكم

### المحور الثالث : التواصل

راض تماما - راض نوعا ما - محايد - غير راض - غير راض تماما

1	سهولة التواصل مع الجمعية
2	وضوح وسهولة الرد على استفساراتكم ومقترحاتكم
3	توفر قنوات التواصل

ما هي احتمالية أن توصي الآخرين بدعم الجمعية ونشر أهدافها وخدماتها؟  
0 غير محتمل اطلاقا - 10 محتمل للغاية

ما هي ملاحظاتك ومقترحاتك لتطوير خدمات جمعية رعاية الطفولة

تشكر جمعية رعاية الطفولة مشاركتكم في تعبئة الاستبانة