

مشروع البناء المؤسسي من خلال تطبيق معايير الجودة في الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل

قياس رضا أولياء الأمور عن خدمات مركز التوحد
بحائل

مقدمة وتمهيد

انطلاقاً من اعتبار أنّ رضا المستفيد ومتلقي الخدمة يمثل أحد الموجهات الرئيسية لتحديد كفاءة الأداء في تقديم الخدمات الخيرية للعمالء والمستفيدين من منظمات العمل الخيري، وإداراتها المختلفة والمراكز التابعة لها، ويعتبر تلمس وتحسس آراء المستفيدين كأبرز الاستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام أي مؤسسة بعمالئها بشكل عام، فقد كانت هذه الدراسة التي تم توجيهها إلى عينة من المستفيدين من خدمات الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل والمراكز التابعة لها. يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي لإستبيان قياس رضا أولياء الأمور عن مركز التوحد بحائل وتقييم الأداء وإستخلاص أفضل الممارسات وتحديد فرص التحسين في العمل المؤسسي للمركز. يعمل مركز توحيد حائل منذ إنشائه عام ١٤٣٣ هـ، وفق رؤية "أن يكون واحد من أهم مراكز التوحد على مستوى المملكة"، ولتحقيق رسالة : "تقديم الخدمات التقييمية وخدمة الرعاية بجودة عالية لأطفال التوحد تساعد في تحقيق استقلاليتهم والتوافق النفسي والاجتماعي والمساهمة في دمجهم الفعال بالمجتمع".

تمت الدراسة في إطار مشروع البناء المؤسسي للجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل، والهادف إلى تطوير منظومة عمل الجمعية والمراكز التابعة لها بما يؤهلها لتقديم خدماتها الخيرية لذوي الإعاقة بأعلى معايير الجودة والتميز في الأداء المؤسسي والمالي والتنظيمي.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ✚ قياس مستوى رضا أولياء الأمور عن خدمات مركز توحيد حائل الذي يعمل تحت مظلة الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل، وتحديد الوضع الحالي لمستوى أداء جودة الخدمات ليكون أساساً يمكن من خلاله قياس مستوى التغير الذي سيحدث في درجة الرضا سلباً أو إيجاباً المترتب لاحقاً عن تطبيق مشروع البناء المؤسسي للجمعية.
- ✚ معرفة صوت العميل الخارجي للجمعية عامة وللمركز خاصة حول تقدير المعوقات والمشاكل التي اعيق الإستفادة من الخدمات الخيرية.

✚ إستنتاج المقترحات والتوصيات لقيادة الجمعية الخيرية ومركز التوحد.

لتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبانة وتم تعميمها إلكترونياً على جميع أولياء الأمور لطلاب مركز التوحد، وقد شملت ٢٩ فقرة (الملحق ١)، شملت الخصائص الديموغرافية للمستجيب، وقياس مستوى رضاه على أداء المركز، والمعوقات ومقترحات التحسين في أداء المركز.

عينة الدراسة واختبار صدق النتائج

بلغ حجم عينة الدراسة المشاركة في الاستبيان 51 من أولياء أمور المستفيدين من خدمات المركز من كلا الجنسين. يقدر أن العينة مناسبة إحصائياً لإجراء الدراسة. من خلال البيانات التي تم تجميعها تم التأكد من موثوقية النتائج المستنتجة من هذه العينة عن طريق تحليل الموثوقية (Reliability Analysis)، حيث بلغ معامل ثبات النتائج (Cronbach Alpha = 0.924)، وهي قيمة أكبر من (0.70) التي تعتبر في الدراسات الاحصائية مؤشراً على ثبات وصدق النتائج مما يعطي الثقة بالنتائج التي تستخلص من هذه الدراسة.

الخصائص الديموغرافية للمستجيبين للاستبيان

تمثل عينة الدراسة مجموع المستفيدين من خدمات مركز التوحد بفرعيه (الجامعين و فرع الدائري) من كلا الجنسين ومن حيث المؤهل التعليمي ومناطق سكنهم في منطقة حائل. يلخص الجدول (١) توزيع الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الاستبيان من المستفيدين من مرضى التوحد أو ذويهم.

الجدول (١) توزيع المشاركين حسب الخصائص الديموغرافية

جنس المستفيد	العدد	التكرار (%)	سنة أول تسجيل في المركز	العدد	التكرار (%)
ذكر	29	56.9	١٤٣٤ هجري	6	11.8
أنثى	23	43.1	١٤٣٥ هجري	4	7.8
الاجمالي	51	100	١٤٣٦ هجري	5	9.8
			١٤٣٧ هجري	5	9.8
المؤهل العلمي	العدد	التكرار (%)	١٤٣٨ هجري	11	21.6
جامعي	20	39.1	١٤٣٩ هجري	20	39.2
ثانوي	13	25.5	الاجمالي	51	100
متوسط	1	2			
ابتدائي	2	3.9	كيف علمت عن المركز؟	العدد	التكرار (%)
غير متعلم	15	29.4	عن طريق صديق من ذوي الاعاقة	8	15.7
الاجمالي	51	100	أحد الأقارب	14	27.5
			إعلانات الجمعية	12	23.5
منطقة سكن المستفيد	العدد	التكرار (%)	أنشطة وفعاليات الجمعية	2	3.9
مدينة حائل	49	96.1	الموقع الالكتروني للجمعية	2	3.9
محافظة موقق	2	3.9	مواقع التواصل الإجتماعي	12	23.5
بقية المحافظات ...	0	0.00	أخرى	1	2

100	51	الاجمالي
-----	----	----------

--	--	--

--	--	--

100	51	الاجمالي
-----	----	----------

الفرع المسجل فيه	العدد	التكرار (%)
------------------	-------	-------------

الجامعيين	21	41.2
-----------	----	------

فرع الدائري	30	58.8
-------------	----	------

الاجمالي	51	100
----------	----	-----

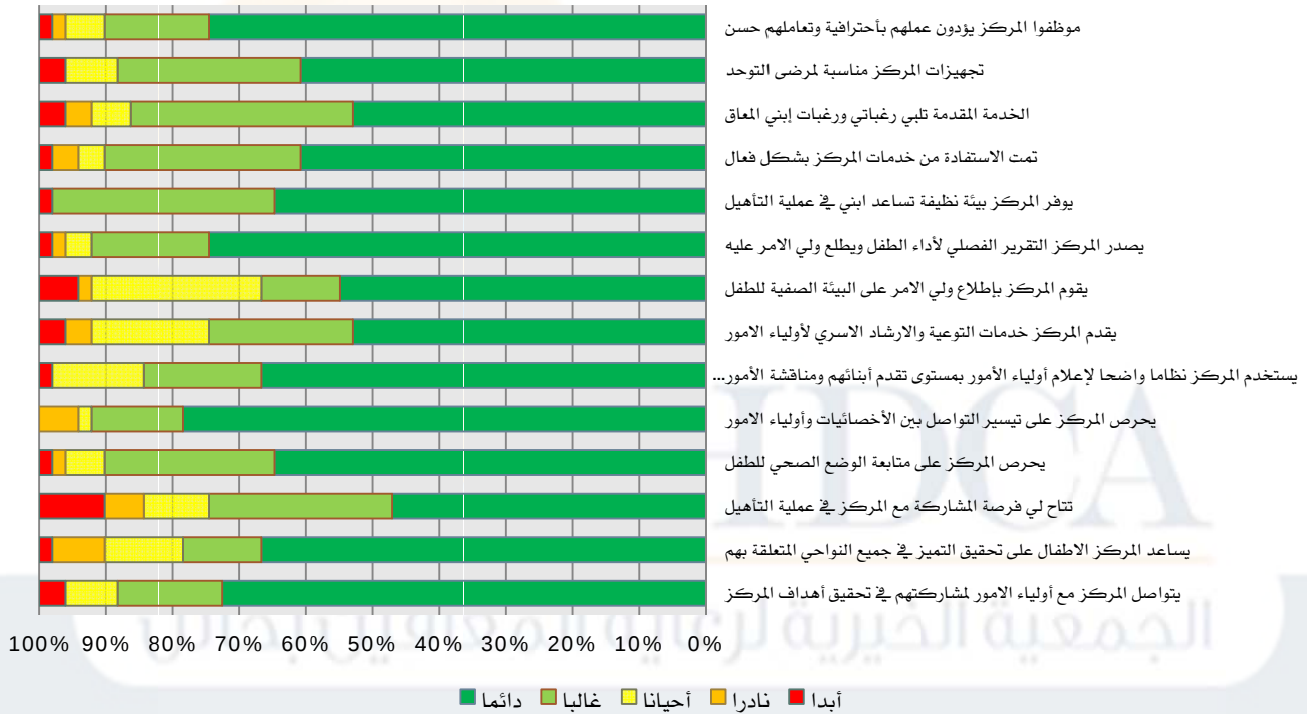
ثانيا - أداء المركز في تقديم الخدمات

يلخص الشكل (١) نتائج تقييم المستفيدين من خدمات مركز حائل للتوحد، حيث يتضح أن مستوى تحقيق متطلبات المستفيدين في المركز بفرعيه عالية جدا (نسبة تحقيق أكثر من ٨٠ بالمائة) في معظم الجوانب التي تم قياسها، إلا أن هناك جوانب تحتاج إلى تحسين في الأداء وقد بلغت نسبة التحقيق أقل من ٨٠%، وتمثل هذه الجوانب في:

- يساعد المركز الاطفال على تحقيق التميز في جميع النواحي المتعلقة بهم
- تتاح لي فرصة المشاركة مع المركز في عملية التأهيل
- يقدم المركز خدمات التوعية والارشاد الاسري لاولياء الامور
- يقوم المركز بإطلاع ولي الامر على البيئة الصفية للطفل

من هذه الملاحظات يمكن إقتراح توصية لتحسين الأداء في المركز وتمثل في تكثيف برامج " التوعية والارشاد الاسري لاولياء الامور"، و"إطلاع ولي الامر على البيئة الصفية للطفل المريض، وإتاحة الفرصة لأولياء الأمور للمشاركة في عملية التأهيل".

الشكل 1 - تقييم أداء المركز في تقديم الخدمات



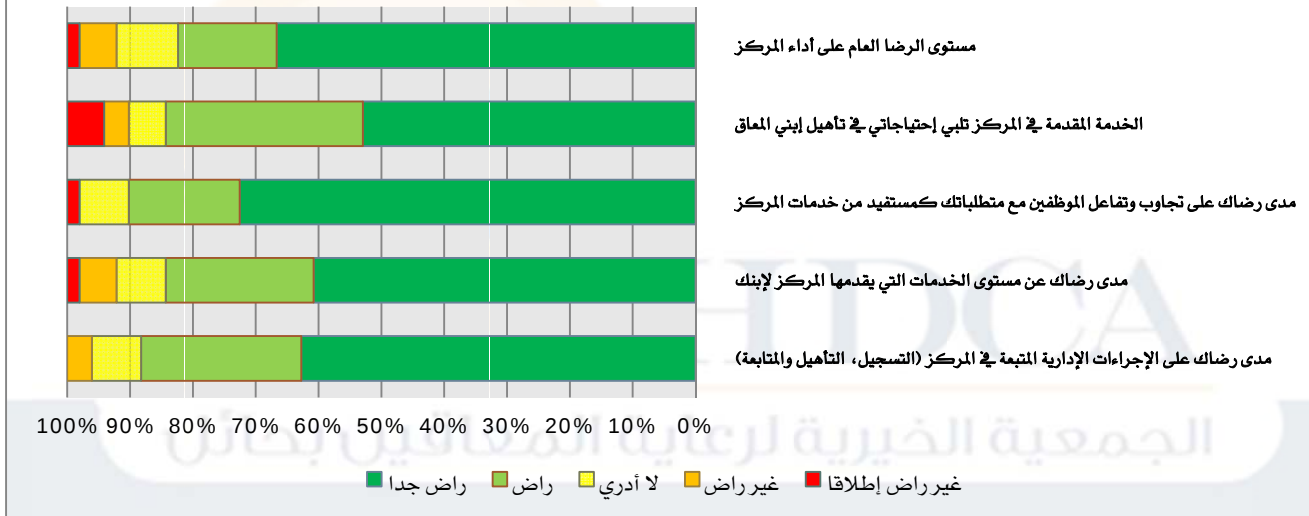
ثالثاً - قياس مستوى الرضا عن أداء مركز التوحد

تم إجراء تحليل وصفي لعبارات الاستبانة التي تقيس مستوى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له من قبل المركز، ويتضح من نتائج الاستبيان الموضحة على الجدول والشكل (٢) أن مستوى الرضا بلغ مستويات عالية (أكثر من ٨٠%) في جميع الجوانب المتعلقة بأداء المركز، وأن متوسط الرضا العام عن المركز بلغ نسبة ٨٣.٦ بالمائة وهو مستوى يدل على رضا عال للمستفيد عن المركز.

الجدول (٢) نتائج قياس رضا المستفيد على أداء المركز

مستوى رضا المستفيد عن أداء المركز	راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقاً	المجموع
مدى رضاك على الإجراءات الإدارية المتبعة في المركز	٣٢	١٣	٤	٢	٠	٥١
مدى رضاك عن مستوى الخدمات التي يقدمها المركز لإبنك	٣١	١٢	٤	٣	١	٥١
مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك	٣٧	٩	٤	٠	١	٥١
الخدمة المقدمة في المركز تلبي إحتياجاتي في تأهيل إبنني المعاق	٢٧	١٦	٣	٢	٣	٥١
مستوى الرضا العام على أداء المركز	٣٤	٨	٥	٣	١	٥١

الشكل 2 - مستوى رضا المستفيد من خدمات مركز التوحد



تم حساب المتوسط والانحراف المعياري ونسبة الرضا، وتحديد إتجاه رضا المستفيد على الأداء المؤسسي للمركز و من خلاله تم إجراء مقارنة بين أداء المركز بفرعيه (الجامعيين والدائري)، كما هو موضح على الجدول (٢). يتضح من الجدول (٢) أن مستوى رضا المستفيدين من مركز الجامعيين "راض جدا" بنسبة تتجاوز (٩٠%) في حين أن مستوى الرضا في فرع الدائري يعادل (٧٧%) "راض"، وأن الفرق بين النسبتين يعتبر ذا دلالة إحصائية عند مستوى ثقة ٩٥%، مما يؤشر إلى وجود بعض الاختلافات في أداء الإجراءات وتقديم الخدمات بين الفرعين. كما يمكن إستقراء نفس النتيجة من خلال قيمة الانحرافات المعيارية المختلفة بين الفرعين، حيث يتضح أن الانحراف المعياري في إجابات المستفيدين من خدمات مركز الدائري (١.١٥) تشير إلى ذلك.

هذه الاختلافات في الأداء بين فرعي المركز يمكن البحث عن أسبابها من خلال إجابات المستفيدين على السؤالين المفتوحين في الاستبانة، والتي سيتم صياغتها على شكل مخطط للتقارب كما هو موضح على الشكل (٤).

١. ماهي أكثر المشاكل التي واجهتموها والمعوقات التي تعيقكم من الاستفادة من خدمات المركز؟
٢. هل يوجد أي إقتراحات ترونها لتحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية لكم من خلال مركز التوحد؟

الجدول ٣ - مقارنة الأداء بين الفرعين من ناحية مستوى الرضا

الفرع	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	الإتجاه
الجامعيين	4.76	0.61	90.48%	راض جدا
الدائري	4.13	1.15	76.67%	راض
المتوسط العام (Mean Value)				
	4.39	1.01	83.57	راض

رابعاً - فرص التحسين في أداء المركز

شمل الاستبيان فقرتين على نمط الأسئلة المفتوحة بهدف إعطاء الفرصة للمستفيد لعرض أكثر المشاكل التي واجهها والمعوقات التي تعيقه عن الاستفادة من الخدمات المقدمة له من قبل المركز. وقمنا باستخدام أدوات الجودة للإدارة والتخطيط لتصنيف المشاكل والمعوقات (الشكل ٤) و مقترحات التحسين من وجهة نظر المستفيد. من خلال تحليل هذه النتائج سيتم إستخلاص فرص تحسين في الأداء وممارسات جيدة سيتم تعزيزها.

الشكل (٤) مخطط التقارب للمعوقات والمشاكل التي يواجهها المستفيد من المركز

مركز التوحد - فرع الجامعيين	مركز التوحد - فرع الدائري
نسبة الرضا (راض جدا) = 90.48%	نسبة الرضا (راض) = 76.67%
كثرة أعداد الطلاب	عدم خبرة بعض الاخصائيات
نرجو السماح لنا بزيارة المركز يوم في الشهر لمتابعة مايقومون به والاستفادة بشكل عملي	مشاركة اولياء الأمور في عملية التأهيل
تأخير المواصلات	عدم استفادة إبنتي طيلة هذه المدة من المركز وعدم وجود بديل له
كانت مشكله النقل والان توافر النقل، كانت مشكله الباص بس الحمدلله انحلت	عدم وجود استمارة التقييم اليومي
	ضياح للجزمات وتبادل الشنط
	أسكن بعيد عن المركز
	جيد تقريبا لأنه الوحيد في المنطقة

الشكل (٥) مخطط التقارب لمقترحات التحسين من قبل المستفيدين من خدمات المركز

مركز التوحد – فرع الدائري	مركز التوحد – فرع الجامعيين
نسبة الرضا (راض) = 76.67%	نسبة الرضا (راض جدا) = 90.48%
توفير عناية صحية ثابتة في المركز (دكتورة أو ممرضة) وجود فترتين بنفس اليوم لكي يتم تنمية مهارة الطفل (فترة مسائية).	زيادة عدد الموظفين المختصات
عدم دمج الطفل مع إعاقات أخرى لكي يسهل تعليمه (التعليم الفردي)	ارجو من مديرة المركز أن يكون خروج الأطفال الساعه ١٢ ظهرا بدلا من ١٢.٣٠ ظهر (وجود أبناء لنا في المدارس والجامعات وشكرا)
ارسال المتابعه للطفل يوميا	استقطاب ذوي الخبرة من الدول الاخرى لتدريب الاختصاصيات، فالتعليم وحدة لا يكفي
ايجاد اكبر عدد من الاختصاصيات ذوات الخبرة	نود ان يكون هناك فرع في الشمال لخدمه المواطنين الساكنين في الجبهه الشماليه من حائل
أن تكون الجلسات فرديه للاطفال	كل مايقدمونه ممتاز. وراضين عنه
زيادة عدد ساعات الدوام بالمركز للاطفال	الحمدالله لايوجد مشاكل والاخوات مايقصرون وجعل
تكثيف الجلسات بالنسبة للتخاطب والعلاج الوظيفي	في ميزان حسناتهم
وضع وجبات داخل المركز	
جلب الاختصاصيات ذوات الخبرة وعدم الاكتفاء بالمعلمات الجدد	
ان تكون البيوع مناسبة للطفل وتوفير أساليب الترفيه له	
نود لو المركز يكتف حصص التدريب	
نشكر مركز هذك للتوحيد على جهودها المبذولة	

سمح التحليل الإحصائي لنتائج إستبيان قياس رضا أولياء الأمور من خدمات مركز توحيد حائل إلى استنتاج مجموعة من التوصيات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

يشكل المستفيدون من خدمات المركز المقيمون في مدينة حائل نسبة ٩٦%، في حين لا يوجد إلا ٤% من خارج حائل، وهذا ما يشير إلى وجود فرصة تحسين في التوزيع الجغرافي للمستفيدين من خدمات المركز والوصول إليهم. يلاحظ أن هذه الملاحظة عامة على جميع خدمات الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل، كما أكدته دراسة الوضع الراهن للجمعية.

تمثل نسبة المستفيدين الذين عرفوا بخدمات المركز عن طريق الوسائل التقليدية (أحد الأقارب، إعلانات الجمعية، عن طريق صديق من ذوي الاعاقة) نسبة ٦٧%، في حين تمثل النسبة الذين تعرفوا عن المركز عن طريق التواصل الاجتماعي نسبة ٢٣.٥%، والموقع الإلكتروني للجمعية والفعاليات والأنشطة نسبة ٤% لكلاهما. من هنا يتوجب وضع خطة لتفعيل القنوات الإلكترونية للتعريف بالمركز والجمعية، وتكثيف البرامج والأنشطة والفعاليات التي تنظمها الجمعية في مختلف المواسم الوطنية والعالمية.

سمحت نتائج الاستبيان بقياس وتحديد اتجاه رضا المستفيد على أداء المركز، حيث سجل مستوى الرضا العام مستويات عالية في كلا الفرعين. بلغت القيمة المتوسطة لنسبة الرضا العام للمستفيد ٨٣.٦ بالمائة وهي قيمة تدل على مستوى عال من الرضا، إلا أن هناك فرق في مستوى الرضا لدى المستفيدين حسب الفروع، حيث سجل فرع الجامعيين أعلى مستوى رضا بمتوسط ٩٠.٥% (راض جدا)، في حين سجل فرع الدائري مستوى رضا أدنى بمتوسط قيمته ٧٦.٧%. وهذا ما يدل على وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية في أداء الفرعين. ومنه توصي الدراسة بنقل أفضل الممارسات الإدارية في فرع الجامعيين إلى فرع الدائري، وكذلك توحيد الإجراءات بين الفرعين. سمحت الدراسة أيضا بالوقوف على مجموعة من المشاكل والمعوقات التي أثرت على مستوى الرضا لدى المستفيدين بالنسبة لكل مركز، وإتضح وجود علاقة واضحة بين مستوى رضا المستفيد وعدد المشاكل المسجلة ونوعيتها، وعدد المقترحات التحسينية المقدمة من قبل المستفيدين.

توصي الدراسة بإجراء حلقات عصف ذهني (داخل المركز) لإقتراح الحلول لتلك المعوقات والإستجابة لمقترحات التحسين.

الملحقات

الملحق (١) - استبيان قياس رضا أولياء الأمور عن خدمات مركز التوحد بحائل
<http://cutt.us/hdca-otism>



عزيزي ولي أمر الطالب في مركز التوحد بحائل
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته
يهدف تصميم هذه الخدمات بسعد مركز التوحد التابع للجمعية الأهلية لرعاية المعاقين بحائل، أن يضع بين أيديكم استبانة قياس مستوى رضتكم، شكرين لكم هيب و هنيئاً فاعلمكم
إدارة الجمعية الأهلية لرعاية المعاقين بحائل

*Required

أولاً - المعلومات الشخصية

الاسم (اختياري):

أولاً - المعلومات الشخصية

٨ فقرات

ثانياً - أداء المركز في تقديم الخدمات

نرجو منكم التكرم باختيار الخانة أمام مستوى موافقتكم على العبارات التالية: (دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً)

- يتواصل المركز مع أولياء الأمور لمشاركتهم في تحقيق أهداف المركز
- يساعد المركز الأطفال على تحقيق التميز في جميع النواحي المتعلقة بهم
- تتاح لي فرصة المشاركة مع المركز في عملية التأهيل
- يحرص المركز على متابعة الوضع الصحي للطفل
- يحرص المركز على تيسير التواصل بين الأخصائيات وأولياء الأمور
- يستخدم المركز نظاماً واضحاً لإعلام أولياء الأمور بمستوى تقدم أبنائهم ومناقشة الأمور الطارئة للطفل
- يقدم المركز خدمات التوعية والإرشاد الأسري لأولياء الأمور
- يقوم المركز بإطلاع ولي الأمر على البيئة الصفية للطفل
- يصدر المركز التقرير الفصلي لأداء الطفل ويطلع ولي الأمر عليه
- يوفر المركز بيئة نظيفة تساعد إبن في عملية التأهيل

تمت الاستفادة من خدمات المركز بشكل فعال
الخدمة المقدمة تلبي رغباتي ورغبات إبنني المعاق
تجهيزات المركز مناسبة لمرضى التوحد
موظفوا المركز يؤدون عملهم بأحترافية وتعاملهم حسن

ثالثاً – قياس مستوى رضاكم عن أداء مركز التوحد

نرجو منكم التكرم باختيار الخانة المناسبة لمستوى موافقتكم على العبارات التالية (راض جداً – غير راض إطلاقاً) :

مدى رضاك على الإجراءات الإدارية المتبعة في المركز (التسجيل، التأهيل والمتابعة)
مدى رضاك عن مستوى الخدمات التي يقدمها المركز لإبنك
مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد من خدمات المركز
الخدمة المقدمة في المركز تلبي إحتياجاتي في تأهيل إبنني المعاق
مستوى الرضى العام على أداء المركز

رابعاً – فرص التحسين في أداء المركز من وجهة نظركم كمستفيدين

نرجو منكم التفضل بذكر أكثر المشاكل التي واجهتموها والمعوقات التي تعيقكم من الاستفادة من خدمات المركز
نسعد بتلقي أي إقتراحات ترونها لتحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية لكم من خلال مركز التوحد