



دراسة رضا وانطباعات شركاء مؤسسة الإقراض الزراعي

2023

إعداد :

(مديرية تطوير الاداء المؤسسي)

م. رزان المحيسن (قسم الدراسات والارشاد)

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	
3	المقدمة	الفصل الأول
4	أهداف الدراسة	
4	منهجية اختيار العينة	
4	آلية العمل	
5	المنهجية المتبعة في التحليل	
	تحليل البيانات	الفصل الثاني
6	أولاً: قياس المعدل العام لرضا الشركاء	
6	ثانياً: قياس معدل رضا الشركاء والانطباع العام للمؤسسة للمحاور الرئيسية وأسئلة الاستبانة	
8	ثالثاً: قياس معدل رضا الشركاء وانطباعات المؤسسة لدى الشركاء لكل جهة على حدة	
10	التوصيات	
11	ملحقات (الاستبانة)	

الفصل الأول

المقدمة:

إيماناً من مؤسسة الأقرض الزراعي بالنهج التشاركي في التخطيط الاستراتيجي وتفعيل دور الشركاء الاستراتيجيين بتحقيق الأهداف المؤسسية والوطنية والقطاعية المشتركة، فإن رضا الشركاء هو الركيزة الأساسية في تقدم المؤسسة واستدامة نجاحها وأدائها المتميز من خلال تقوية الثقة بينها وبين شركائها من العاملين في القطاع الزراعي.

لهذا نحرص على إصدار البيانات والتقارير التي تسلط الضوء على أدائنا على المستويين الداخلي والخارجي، وانا نحرص على عمل استطلاعات لقياس الرضا والإنطباع للشركاء ومتلقي الخدمة وبشكل دوري لإستخلاص النتائج والخروج بالتوصيات والإجراءات المناسبة للإرتقاء بأداء المؤسسة من أجل خدمة وتطوير القطاع الزراعي .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى قياس المعدل العام لرضا وانطباعات المؤسسة لدى الشركاء المعنيين وذلك من خلال :

- 1- قياس المعدل العام لرضا وانطباعات المؤسسة لدى الشركاء.
- 2- قياس معدل الرضا لدى الشركاء لكل محور من محاور الدراسة.
- 3- قياس معدل الرضا لدى الشركاء لكل سؤال على حدة.
- 4- قياس معدل الرضا لدى الشركاء لكل جهة على حدة.
- 5- النتائج و التوصيات.

منهجية اختيار العينة:

مجتمع الدراسة: وهي الجهات التي ترتبط مع المؤسسة بعلاقات تعاونية أو تكاملية أو هيكلية أو تبادل معلومات أو دعم فني, وعددها (27) جهة وتشمل الوزارات والدوائر العامة والمؤسسات والشركات الخاصة والبنوك والهيئات الدولية مصنفة كالتالي:

اختيار نوع العينة : وهي عينة قصدية, ضمن قائمة شركاء مؤسسة

الإقراض الزراعي حسب الخطة الاستراتيجية والبرنامج التنفيذي

(2023-2025).

آلية العمل:

- إعداد الاستبانة ومن ثم اعتمادها من قبل الإدارة العليا.
- تم توزيع الاستبانات على الشركاء وعددهم (27) شريك عن طريق البريد الإلكتروني، وتم استرداد (23) استبانة.
- بدء تحليل الاستبانات بعد تجميعها من الجهات التي تعاونت معنا في تعبئتها.

المنهجية المتبعة في التحليل :

1. تم استخدام برنامج Statistical Package For Social Sciences (SPSS) في تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.
2. تم استخدام نموذج likert الخماسي للإجابات الاسئلة.

الاجابة	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

3. تم استخدام برنامج (SPSS) Statistical Package For Social Sciences في احتساب معدل السمعة والانطباع ، والمعدل عن كل بند حسب المعادلات التالية:

- معدل السمعة والانطباع العام = المتوسط الحسابي للأسئلة .
- معدل السمعة والانطباع عن كل سؤال من خلال احتساب المتوسط الحسابي المرجح

مجموع (وزن الإجابة × التكرار)

=

أكبر وزن × حجم العينة

- معدل السمعة والانطباع للمحاور

مجموع نسبة كل سؤال

=

عدد الأسئلة

- احتساب معدل السمعة والانطباع لكل جهة من الشركاء على حدة :

مجموع الوسط الحسابي للأسئلة * 100%

=

أكبر وزن

الفصل الثاني

تحليل البيانات

أولاً : قياس المعدل العام لرضا الشركاء:

بلغ معدل السمعة والانطباع العام (83%) وهي نسبة مرتفعة تؤكد تعاون المؤسسة مع شركاءها والتعامل بشفافية.

بلغ معدل الرضا العام للشركاء من القطاع الخاص (86%) بينما بلغ معدل الرضا العام للقطاع العام (83%).

معدل الرضا حسب طبيعة الشراكة

طبيعة الشراكة	معدل الرضا
---------------	------------

78%	اتفاقية اقراض موجه
81%	انجاز خدمة حكومية تقتضيها معاملة الاقراض او التحصيل للمواطنين
87%	امور اخرى

ثانياً : قياس معدل الرضا لشركاء المؤسسة للمحاور الرئيسية :

يوضح الجدول رقم (1) معدل رضا الشركاء بتفصيل أكثر حول محاور الاستبانة:

بلغ معدل رضا الشركاء عن المحور الأول (رؤية مؤسسة الاقراض الزراعي) (87%)، وهي أعلى نسبة بين المحاور.

بلغ معدل السمعة والانطباع للمؤسسة رضا الشركاء عن المحور الثاني (رسالة مؤسسة الاقراض الزراعي) (85%) .

بلغ معدل رضا الشركاء عن المحور الثالث (قيم مؤسسة الاقراض الزراعي) (85%).

بلغ معدل رضا الشركاء عن المحور الرابع (الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة الاقراض الزراعي) (84%).

بلغ معدل رضا الشركاء عن المحور الخامس (التواصل والتفاعل) (81%).

بلغ معدل رضا الشركاء عن المحور السادس (التطوير والتحسين) (80%)، وهي أقل نسبة بين المحاور.

جدول (1)

معدل رضا شركاء المؤسسة حسب المحاور ولكل سؤال على حدة

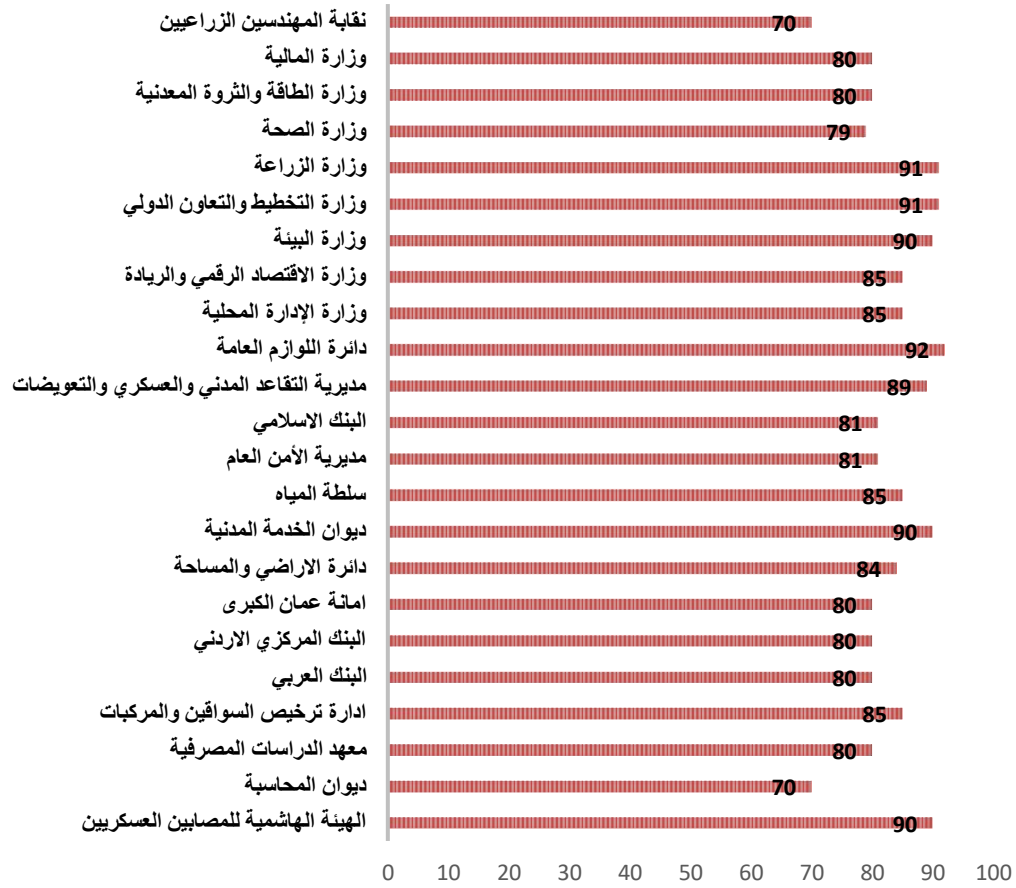
النسبة %	البيان	
87%	المحور الأول: رؤية مؤسسة الاقراض الزراعي	
89	هل تعتبر رؤية المؤسسة معبرة ، واقعية ، واضحة	1
85	هل تعتبر رؤية المؤسسة موجزة ، واضحة ، قابلة للتحقيق	2
85%	المحور الثاني : رسالة مؤسسة الاقراض الزراعي	
83	هل تنسم الرسالة بأنها واقعية و ممكنة التحقيق ؟	3
89	هل تعرّف الرسالة بالمؤسسة ودورها الوطني ؟	4
85	هل تعرّف الرسالة بالجهة المستهدفة بالخدمة المقدمة ؟	5
85	هل تعتبر الرسالة واضحة وبسيطة المعاني والفهم ؟	6
85%	المحور الثالث: قيم مؤسسة الاقراض الزراعي	
85	تساهم القيم المؤسسية بتحقيق الرؤية والرسالة	
84	ترتبط القيم ارتباطاً وثيقاً بعمل المؤسسة	
85	تساهم القيم المؤسسية بتحقيق مبدأ العدالة والشفافية	
84%	المحور الرابع: الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة الاقراض الزراعي	
86	تساهم الأهداف المؤسسية بتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة	
83	الأهداف الاستراتيجية تساهم بتحقيق الاهداف الوطنية والقطاعية	

83	الأهداف الاستراتيجية منسجمة مع رسالة المؤسسة	
83	الأهداف الاستراتيجية واضحة وواقعية	
81%	المحور الخامس: التواصل والتفاعل	
80	يوفر الموقع الالكتروني وسيلة فعالة للتواصل ونشر المعرفة بطبيعة الخدمة المقدمة	
81	يعتبر مستوى تلبية الادارة للاحتياجات والتواصل فعال	
81	يتم الاستعانة بالانظمة والتقنية الحديثة في التواصل	
80%	المحور السادس: التطوير والتحسين	
78	هناك تنسيق ومشاركة في تطوير الاجراءات المتعلقة بطبيعة الخدمة المقدمة	
77	تساهم الادارة في تذليل العقبات التي تواجه المشاريع والخدمات المشتركة	
82	تساهم القيم المؤسسية بتحقيق مبدأ العدالة والشفافية	
83	ما هو حجم الرضا عن طبيعة التشاركية في العمل	

ثالثاً: قياس معدل رضا وانطباعات المؤسسة لدى الشركاء لكل جهة على حدة:

يوضح الرسم البياني ادناه معدل الرضا والانطباعات لدى الشركاء لكل جهة على حدة, يتضح من النتائج أن معدل الرضا لدى الشركاء كان الاعلى لدى (دائرة اللوازم العامة) وبنسبة بلغت (100%) و(وزارة الزراعة) و (وزارة التخطيط والتعاون الدولي) وبنسبة بلغت (91%) لكليهما, أما أقل نسبة فكانت (نقابة المهندسين الزراعيين) و (ديوان المحاسبة) وبنسبة بلغت (70%).

معدل الرضا والانطباعات لدى الشركاء



التوصيات واقتراحات الشركاء:

كما تبين من نتائج الدراسة فإن مؤسسة الإقراض الزراعي تحظى بنسبة رضا بين شركاءها وتفهمهم لرسالة وقيم والاهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

وعلى ضوء النتائج نوصي بما يلي:

1. تطوير الخدمات الالكترونية وامكانية الربط الالكتروني مع المؤسسات ذات العلاقة لتسهيل التعامل على الشركاء والمتعاملين.
2. الإهتمام بموقع المؤسسة الإلكتروني بالتعريف به عن طريق النشرات والحرص أن يحتوي على أي معلومات تهم الشركاء, وخصوصا مؤشرات الاداء التي تعكس دور الشراكات.
3. ان تشمل رؤية المؤسسة بالاضافة للخيار الامثل للقطاع الزراعي على بعد الأمن الغذائي.
4. اضافة قيمة المسؤولية المجتمعية والاستدامة الى قيم المؤسسة.
5. المساهمة في التنمية الزراعية الشاملة من خلال مواكبة التكنولوجيا الحديثة في الزراعة.
6. الإهتمام بأي مقترحات أو شكاوى عن طريق الشركاء والعمل على حلها.
7. تعزيز منهجية التواصل والاتصال بصورة واضحة مع نقابة المهندسين الزراعيين واعداد تقارير انجاز بالاتفاقيات الموقعة وتطوير الاجراءات المتبعة.
8. تعزيز التواصل والاتصال بصورة أكثر فاعلية مع ديوان المحاسبة وتسريع انجاز المخاطبات والاستيضاحات.

استبانة رضا الشركاء 2023

إيماناً من مؤسسة الاقراض الزراعي بالنهج التشاركي في التخطيط الاستراتيجي وتفعيل دور الشركاء الاستراتيجيين بتحقيق الاهداف المؤسسية والوطنية والقطاعية المشتركة نرجوا تعبئة الاستبيان ادناه للوقوف على حجم مشاركتكم ومساهماتكم واحتياجاتكم.....شاكرين لكم تفاعلکم

اسم الجهة الشريكة :

.....

القطاع :

- عام
- خاص
- منظمات مجتمع محلي

اسم معبىء الاستبيان

.....

رقم الهاتف

.....

طبيعة الشراكة تندرج ضمن

- اتفاقية اقراض موجه
- انجاز خدمة حكومية تقتضيها معاملة الاقراض او التحصيل للمواطنين
- امور اخرى

رؤية مؤسسة الاقراض الزراعي (أن نكون الخيار الامثل للقطاع الزراعي في تقديم خدمات تمويلية للمساهمة في التنمية المستدامة)

هل تعتبر رؤية المؤسسة معبرة ، واقعية ، واضحة

راضي تماما راضي غير راضي غير راضي تماما
محايد

هل تعتبر رؤية المؤسسة موجزة ، واضحة ، قابلة للتحقيق

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محاييد			

اذكر اي ملاحظة تساهم في التعديل على الرؤية حسب رأيكم

.....

رسالة مؤسسة الاقراض الزراعي (الاسهام في التنمية الزراعية والريفية الشاملة من خلال تقديم خدمات تمويلية تلبي إحتياجات العاملين في القطاع الزراعي والريفي وتقديم خدمة بجودة وكفاءة وبيئة عمل مناسبة)

هل تتسم الرسالة بأنها واقعية و ممكنة التحقيق ؟

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محاييد			

هل تعرّف الرسالة بالمؤسسة ودورها الوطني ؟

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محاييد			

هل تعرّف الرسالة بالجهة المستهدفة بالخدمة المقدمة ؟

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محاييد			

هل تعتبر الرسالة واضحة وبسيطة المعاني والفهم ؟

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محاييد			

اذكر اي ملاحظة تساهم في التعديل على الرسالة حسب رأيكم بما يخدم شراكتنا

.....

تعمل مؤسسة الاقراض الزراعي في نطاق عملها على تحقيق القيم الوطنية التالية :

- الولاء والانتماء
- العدالة
- النزاهة والشفافية
- العمل بروح الفريق
-

تساهم القيم المؤسسية بتحقيق الرؤية والرسالة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

القيم المؤسسية واضحة الفهم

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

ترتبط القيم ارتباطا وثيقا بعمل المؤسسة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

تساهم القيم المؤسسية بتحقيق مبدأ العدالة والشفافية

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

اذكر اي ملاحظة تساهم في التعديل على القيم حسب رأيكم

.....

تعمل مؤسسة الاقراض الزراعي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية التالية

- 1- توفير التمويل اللازم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تساهم في خفض نسب الفقر والبطالة
- 2- التمويل بهدف استغلال الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية واستدامة ، والمساهمة بتطبيق استراتيجية الأمن الغذائي
- 3- تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية
- 4- تعزيز وإدارة أموال المؤسسة بكفاءة

تساهم الأهداف المؤسسية بتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

الأهداف الاستراتيجية تساهم بتحقيق الاهداف الوطنية والقطاعية

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

الأهداف الاستراتيجية منسجمة مع رسالة المؤسسة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

الأهداف الاستراتيجية واضحة وواقعية

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

اذكر اي ملاحظة تساهم في التعديل على الاهداف الاستراتيجية حسب رأيك

.....

التواصل والتفاعل

يوفر الموقع الالكتروني وسيلة فعالة للتواصل ونشر المعرفة بطبيعة الخدمة المقدمة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

يعتبر مستوى تلبية الادارة للاحتياجات والتواصل فعال

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

يتم الاستعانة بالانظمة والتقنية الحديثة في التواصل

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

التطوير والتحسين

هناك تنسيق ومشاركة في تطوير الاجراءات المتعلقة بطبيعة الخدمة المقدمة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

تساهم الادارة في تذليل العقبات التي تواجه المشاريع والخدمات المشتركة

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

ما هو حجم الرضا عن طبيعة التشاركية في العمل

راضي تماما	راضي	غير راضي	غير راضي تماما
محايد			

اذكر اي مقترح او احتياج يساهم في تعزيز مستوى الشراكة ويرفع من مستوى كفاءة الأداء المؤسسي بما يخدم المواطنين

.....

.....