

دراسة قياس
رضا المستفيدين
لعام (٢٠٢٢)
في الجمعية الخيرية
لرعاية الأيتام بمنطقة
حائل (رفاق)





فهرس محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
4	المقدمة
5	التعريفات والمصطلحات
6	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	منهجية البحث
8	قياس رضا مستخدمي الجمعية
15	الخاتمة والتوصيات



○	○	○	○	○	٣. مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك
○	○	○	○	○	٤. مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية
○	○	○	○	○	٥. رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير
○	○	○	○	○	٦. تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية
○	○	○	○	○	٧. الملاحظات والمقترحات:

الجدول (١): استبانة قياس رضا مستخدمي الجمعية



• تحليل النتائج لرضا المستفيدين عن الرضا العام للجمعية:

تحليل بيانات المستفيدين											
نسبة الرضا	الأنحراف المعياري	متوسط التقييم	نقاط الفقرة	الاستجابات	درجة الرضا					العبرة	م
					١	٢	٣	٤	٥		
٨٣%	٠,١٤	٤,١٦	١٦٨٨	٤٠٦	٤٣	١٧	٤٤	٣١	٢٧١	مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة لك	١
٨٥%	٠,١٤	٤,٢٣	١٧١٨	٤٠٦	٤٢	١٦	٣٠	٣٦	٢٨٢	مدى رضاك عن تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد في الجمعية	٢
٨٢%	٠,١٤	٤,٠٩	١٦٦١	٤٠٦	٤٣	٢٢	٤٤	٤٣	٢٥٤	رضاك عن تقديم الجمعية للخدمة في وقت الحاجة إليها من غير تأخير	٣
٨٩%	٠,١٣	٤,٤٣	١٧٩٧	٤٠٦	٣٣	١٣	٢١	٢٠	٣١٩	تتعامل الجمعية معي كمستفيد بشكل لائق وبخصوصية	٤
٨٥%		٤,٢٣	التقييم الكلي								

الجدول (٢): تحليل بيانات المستفيدين



❖ أبرز الملاحظات والمقترحات:

• أولاً: الملاحظات المتكررة

م	الملاحظة	التكرار
١	الإسكان التنموي	١٧
٢	توفير أجهزة كهربائية	٤
٣	تسديد فواتير الكهرباء	٤
٤	التأمين الطبي	٤
٥	التأخر في بعض الإجراءات	٣
٦	قلة المحلات في منافذ	٢
٧	توفير موصلات	٢
٨	توفير أثاث	٢

الجدول (٣): تحليل بيانات المستفيدين

• ثانياً: الأفكار المقترحة

١. توفير نادي للأمهات.
٢. توفير رقم تواصل خاص بالأمهات لمناقشة أبرز المشاكل وحلها.
٣. توفير محلات أكثر في منافذ.
٤. شمول الأم في الكفالة.



رفاق
REFAQ

