

الجمعية
الخيرية بحائل
Charitable Society in Hail



دراسة قياس الرضا لأصحاب المصلحة الربع الأول لعام 2023م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
2	المقدمة
4	أهمية الدراسة
5	قياس رضا المستفيدين
8	التوصيات
9	الخاتمة

المقدمة

الجودة هي إحدى الركائز التي قامت عليها رؤية المملكة 2030 واهتمت بغرسها في شتى المجالات والقطاعات التي تشمل من ضمنها القطاع غير الربحي ، وإن كانت الجودة في القطاع الربحي تهدف إلى رضا العميل وزيادة الأرباح، فإن مفهوم الجودة في القطاع غير الربحي قائم على إيمان عميق بأهمية إتقان العمل واستشعار أهمية مجال العمل الخيري كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم : ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).



التعريف بالمصطلحات

التعريف بالمصطلحات	المصطلح
الجمعية الخيرية بحائل	الجمعية
كل مستفيد من خدمات الجمعية الخيرية بحائل	المستفيدون

أهمية الدراسة

رضا أصحاب العلاقة هو هدف الجودة إن لم يكن هو تعريفها ، واستشعارا من الجمعية بأهمية قياس رضا أصحاب العلاقة أرادت عمل هذه الدراسة لقياس رضا الأطراف ذات العلاقة من مستفيدين ومتبرعين وموظفين ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

- معرفة معدل الرضا العام ومقدار التباين لأصحاب العلاقة وملاحظاتهم ومقترحاتهم.
- معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية في عملياتها وبرامجها والمساعدة على تعزيزها وإنمائها.
- معرفة فرص التحسين المستقبلية ومقدار أهميتها والتركيز عليها.
- إشعار أصحاب العلاقة بأهمية آراءهم ومقترحاتهم وأنها الأساس لتطوير وتحسين أداء الجمعية.
- المساعدة في بناء استراتيجيات وأهداف العام القادم من خلال تعزيز.
- نقاط القوة والتركيز على فرص التحسين التي يتحقق من خلالها رفع معدل الرضا العام للأطراف ذات العلاقة.

قياس رضا المستفيدين

تحليل بيانات المستفيدين

العبارة	1	2	3	الاستجابات	نقاط الفقرة	%
ما مدى رضاك عن سهولة التسجيل في الجمعية	6	13	48	67	176	88%
ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة لك	10	12	45	67	169	84%
ما مدى رضاك عن تعامل موظفي الجمعية عند الحضور لمقر الجمعية	5	12	50	67	179	89%
تواصل منسوبي الجمعية بالاتصال أو الرسائل النصية مناسب	9	10	48	67	173	86%

النسبة 87%

الملاحظات

المقترحات

2	زيادة مبالغ الدعومات الشهرية
---	------------------------------

8	عدم وصول جميع خدمات الجمعية للمستفيدين
6	خدمات الجمعية غير واضحة
1	متطلبات التقديم على الجمعية غير واضحة

التوصيات



خاتمة

في الختام توصلت هذه الدراسة بأن نسبة رضا مستفيدين يبلغ (87%) وكان عدد المستفيدين المشاركين في هذا الاستبيان هو (67) علماً أن هذه الدراسة هي اول دراسة تقوم بها الجمعية لقياس رضا أصحاب العلاقة.

