

تقرير تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

جمعية جمعيه العناية بالمساجد بوادي الدواسر

تحليل نتائج قياس الرضا للمستفيدين 2024م

عدد المستفيدين	مستفيد 45
عدد المستجيبين	مستجيب 60
نسبة الاستجابة	%75

مقدمة

يهدف هذا التحليل إلى استكشاف نتائج استبيان تقييم رضا المستفيدين عن خدمات جمعية العناية بالمساجد، وتقديم رؤى تفصيلية حول نقاط القوة والضعف، بالإضافة إلى اقتراحات لتحسين الخدمات المقدمة.

ملخص النتائج الكلية

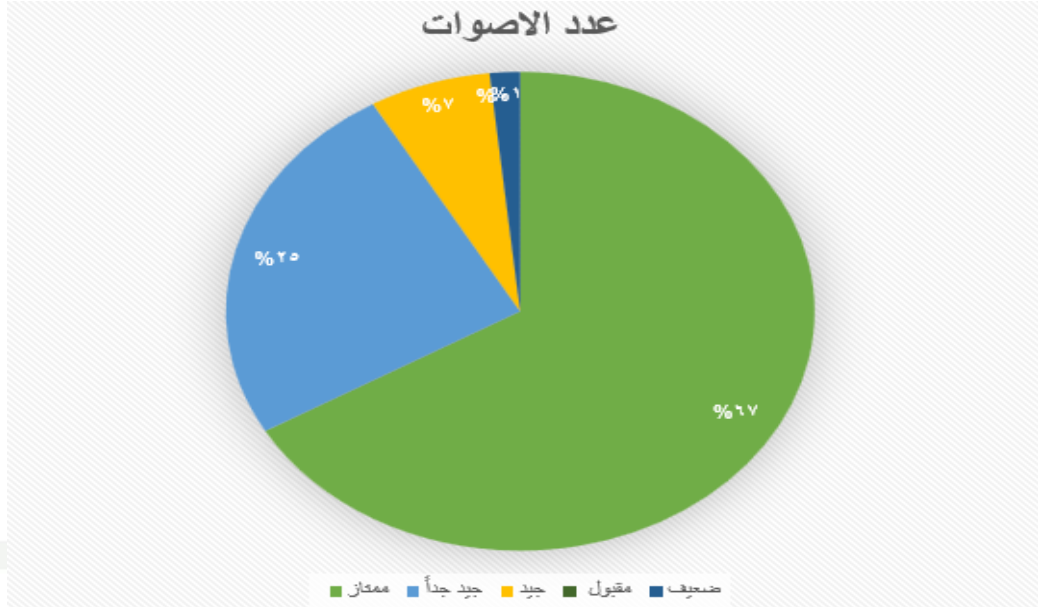
- نسبة الاستجابة: 75% وهي نسبة جيدة تعكس اهتمام المستفيدين بتقديم ملاحظاتهم.
- رضا عام مرتفع: أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الرضا لدى المستفيدين حول جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، تعامل الموظفين، ونظافة المرافق.
- نسبة قليلة من المشاكل: أشارت نسبة صغيرة من المستفيدين إلى مواجهة مشاكل أو صعوبات.
- اقتراحات قيمة: قدم بعض المستفيدين اقتراحات مفيدة لتحسين الخدمات.

ملاحظه:

- عدد المستفيدين المقصود بهم المساجد المخدومة.
- عدد المستجيبين المقصود بهم الامام والمؤذن.

تحليل كل سؤال على حدة

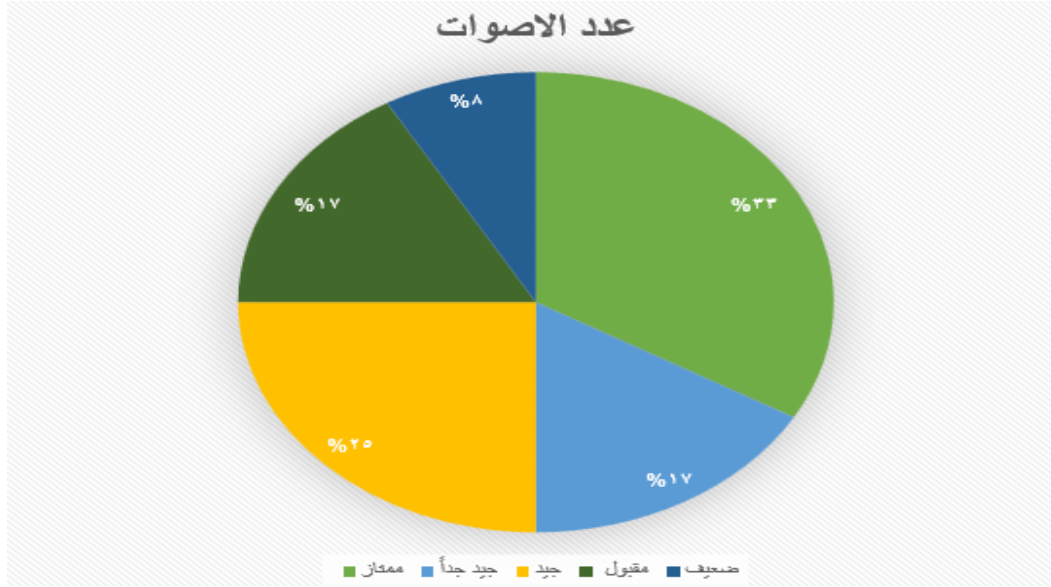
ما مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية؟



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	40	66.60%
جيد جداً	15	25.00%
جيد	4	6.60%
مقبول	0	0%
ضعيف	1	1.60%

- نسبة كبيرة من المستجيبين (66.60%) استفادت من خدمات الجمعية سابقاً، مما يدل على وجود قاعدة عملاء منتظمة.

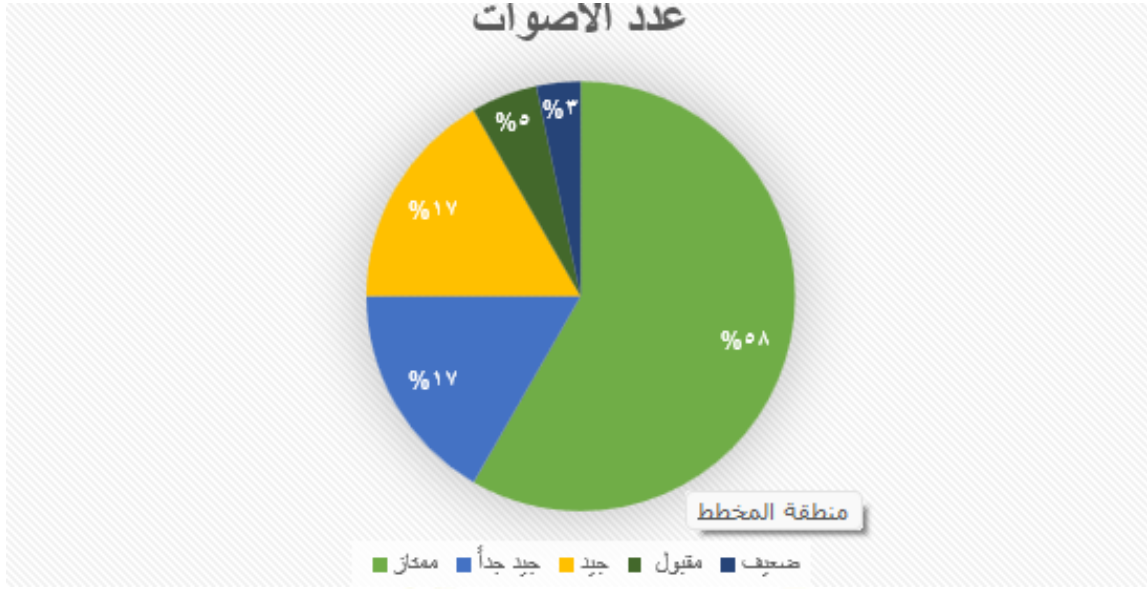
ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	20	33.30%
جيد جداً	10	16.60%
جيد	15	25.00%
مقبول	10	16.60%
ضعيف	5	8.30%

- **النتائج:** يظهر أن غالبية المستفيدين (33.30%) قد صنفت جودة الخدمة بأنها ممتازة. هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام .
- **الاستنتاج:**
- تشير النتائج إلى أن الجمعية تقدم خدمة ذات جودة عالية تلبية توقعات المستفيدين بشكل كبير
- ويشير هذا إلى أن الموظفين يتعاملون مع المستفيدين بشكل مهني واحترافي، مما يساهم في تجربة إيجابية للمستفيدين

ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟



النسبة %	عدد الاصوات	التقييم
58.30%	35	ممتاز
16.60%	10	جيد جداً
16.60%	10	جيد
5.00%	3	مقبول
3.30%	2	ضعيف

- الناتج: نسبة كبيرة من المستفيدين (58.30%) أشارت إلى أنهم راضون جداً عن سرعة الاستجابة.
- الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن الجمعية تتميز بسرعة في الاستجابة لطلبات المستفيدين، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة.

الرقم :

التاريخ :

المشروعات:

• هل لديك اقتراحات لتحسين خدمات الجمعية؟

- أبرز ما ذكر من اقتراحات كان يتمثل حول:
- عمل مبادرة صيانة الخفيفة لخدمه أكبر عدد من المساجد والجوامع.
- عمل قائمة لأصحاب الأيدي البيضاء لخدمه بيوت الله.
- تقييم مساجد المحافظة التي في أمس الاحتياج لخدمه الصيانة.

المدير التنفيذي

مشعل بن غنام الصفار



تغذية راجعة لإدارة الجمعية

في

نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

السادة إدارة الجمعية،

تحية طيبة وبعد،

يسرنا أن نشارككم تغذية راجعة مستندة إلى نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية، حيث شارك في الاستبيان 60 مستفيدًا. النتائج تُظهر مستوى رضا عاليًا عن جودة الخدمات، مع بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين لتعزيز تجربة المستفيدين.

النقاط الإيجابية

١. جودة الخدمات المقدمة:

- حصل هذا الجانب على أعلى تقييم في الاستبيان، مما يعكس نجاح الجمعية في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين. نوصي بمواصلة هذا النهج مع التركيز على التحسين المستمر.

٢. الاستفادة من الخدمات:

- يعكس تقييم هذا الجانب شعورًا إيجابيًا بين المستفيدين حول الفائدة التي يحصلون عليها من الخدمات، مما يؤكد أهمية تطوير هذه الخدمات بشكل دوري.

النقاط التي تحتاج إلى تحسين

١. سرعة التواصل مع المستفيدين:

- كان هذا الجانب الأقل تقييمًا، مما يشير إلى وجود تحديات تحتاج إلى معالجة. نوصي بتحسين كفاءة نظام التواصل من خلال تخصيص فريق مخصص للرد السريع، أو استخدام أنظمة إلكترونية لإدارة الطلبات والاستفسارات.

٢. تعزيز التفاعل مع المستفيدين:

- من المفيد إجراء لقاءات أو ورش عمل دورية للحصول على آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة وكيفية تحسينها.

الرقم :

التاريخ :

المشروعات:

الخلاصة

نشكر لكم جهودكم المتميزة في تقديم خدمات عالية الجودة، ونتطلع إلى استمرار هذا النجاح مع التركيز على تحسين سرعة التواصل وزيادة الفائدة المقدمة للمستفيدين. إن تطبيق هذه التوصيات سيساهم في تعزيز رضا المستفيدين وزيادة ثقتهم في الجمعية وخدماتها.
مع خالص الشكر والتقدير،

رئيس مجلس إدارة

جمعية العناية بالمساجد بوادي الدواسر

عبد الله بن سعد بن منصور آل غلفيص

