

دراسة استبيانات رضى المستفيد لجميع الخدمات المقدمة من الجمعية

لعام ٢٠٢٣ م

أهداف الدراسة

- ١- الوقوف على وقع الخدمة المقدمة من قبل الجمعية.
- ٢- مساعدة متخذي القرار في الجمعية على اتخاذ قرارات مبنية على مؤشرات وبيانات إحصائية دقيقة.
- ٣- التعرف على نقاط الضعف والقوة في الخدمة المقدمة.
- ٤- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة مستقبلاً.

مجالات الدراسة

شملت الدراسة المجالات التالية :

- ١- خدمات العناية
- ٢- خدمات الصيانة
- ٣- خدمات توزيع المصاحف وأدوات حفظها
- ٤- الصوتيات
- ٥- الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان

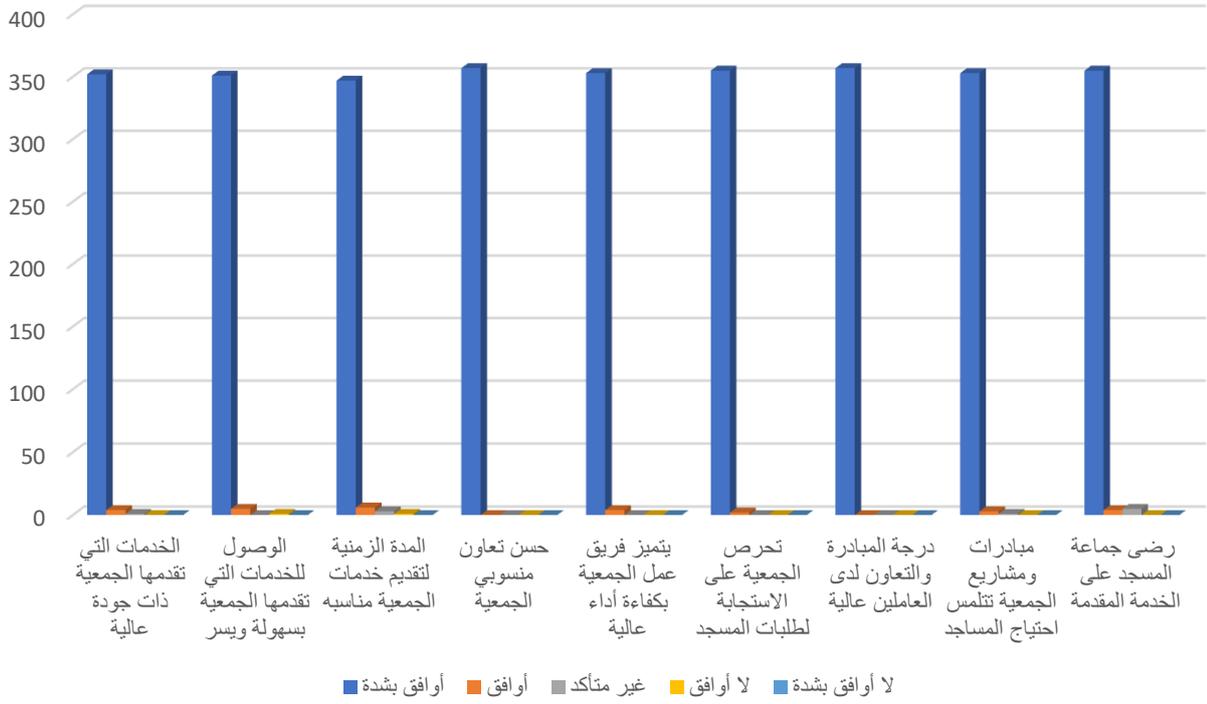
إحصاء إجابات استمارات رضى المستفيدين

دراسة رضى المستفيد لخدمات العناية

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
عناية	٤٠٠	٣٥٧	٨٩%

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٣٥٢	٤	١	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٣٥١	٥	٠	١	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٣٤٧	٦	٣	١	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٣٥٧	٠	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٣٥٣	٤	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٣٥٥	٢	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٣٥٧	٠	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٣٥٣	٣	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٣٥٥	٤	١	٠	٠
المجموع	٣١٨٢	٢٨	٦	٢	٠
النسبة	٩٩	٠,٨	٠,١	٠,٠٦	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمة العناية المقدمة للمساجد

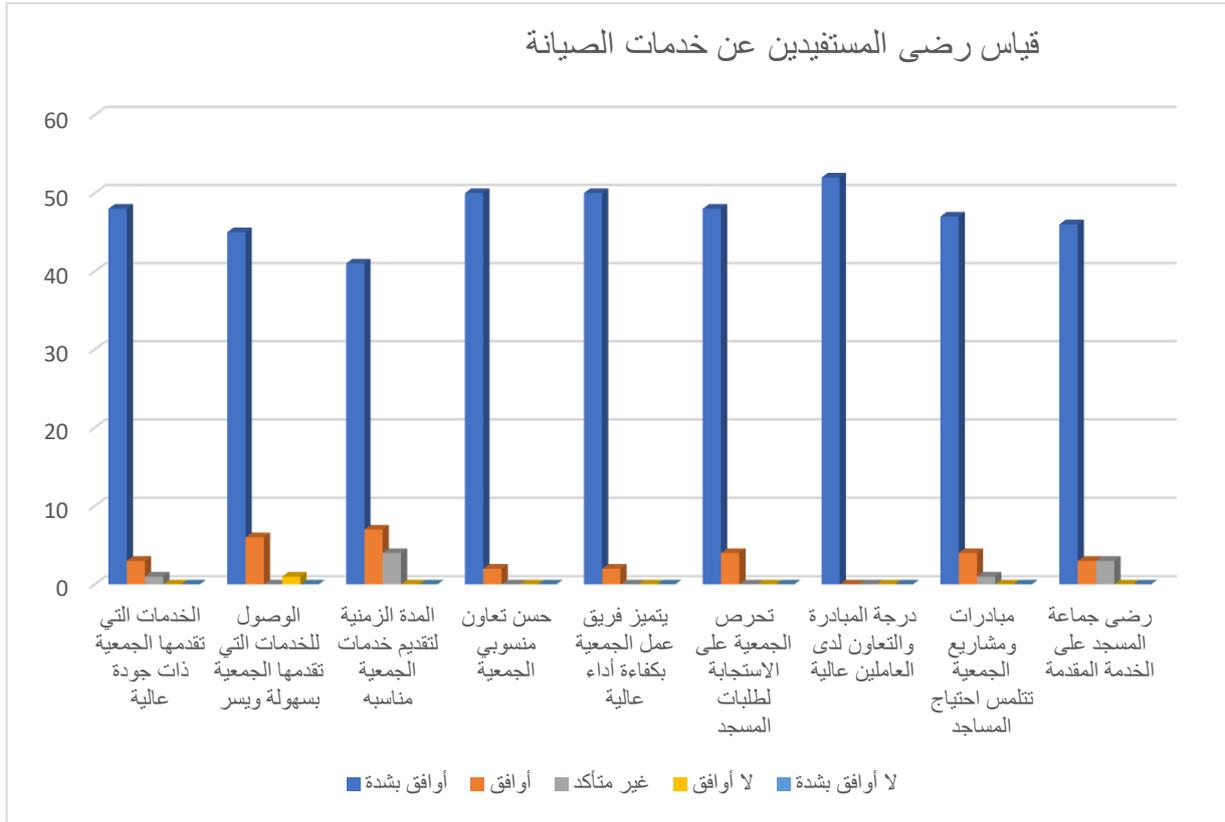


دراسة رضى المستفيد لخدمات الصيانة

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
صيانة	٩٤	٥٢	%٥٥

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٤٨	٣	١	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٤٥	٦	٠	١	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٤١	٧	٤	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٥٠	٢	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٥٠	٢	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٤٨	٤	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٥٢	٠	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٤٧	٤	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٤٦	٣	٣	٠	٠
المجموع	٤٢٧	٣١	٩	١	٠
النسبة	%٩١.٢	%٦.٦	%١.٩	%٠.٢	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات الصيانة

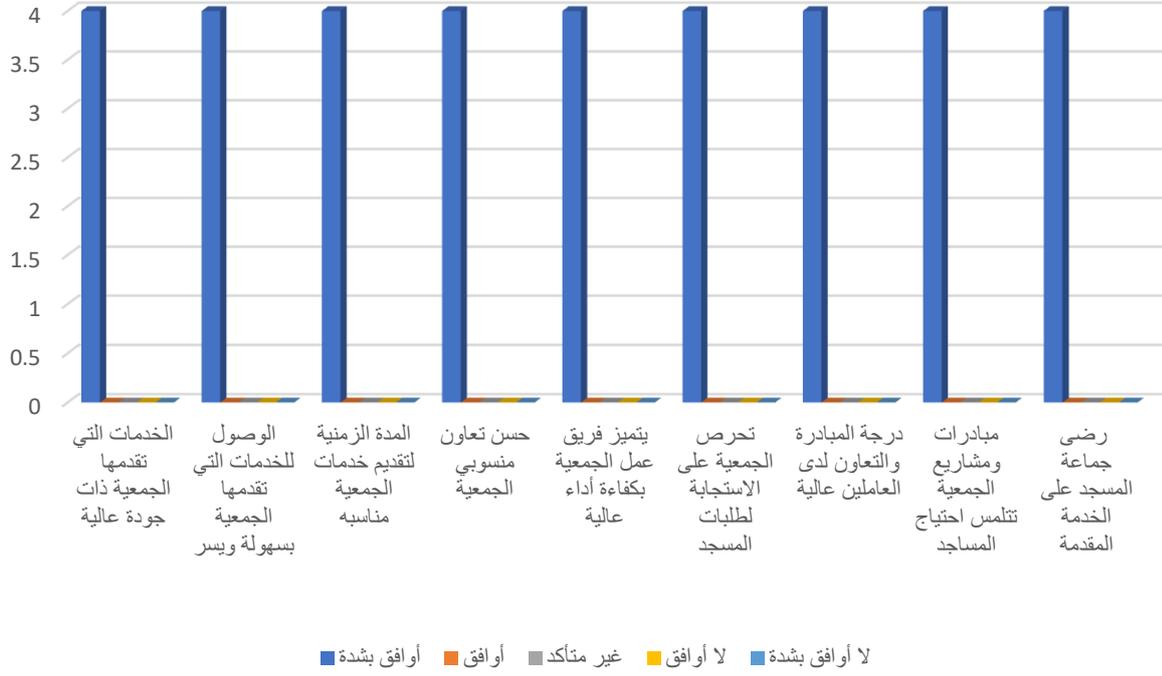


دراسة رضى المستفيد لخدمات الصوتيات

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
صوتيات	٤	٤	%١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٤	٠	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٤	٠	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٤	٠	٠	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٤	٠	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٤	٠	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٤	٠	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٤	٠	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٤	٠	٠	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٤	٠	٠	٠	٠
المجموع	٣٦	٠	٠	٠	٠
النسبة	%١٠٠	٠	٠	٠	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات تجهيز الصوتيات

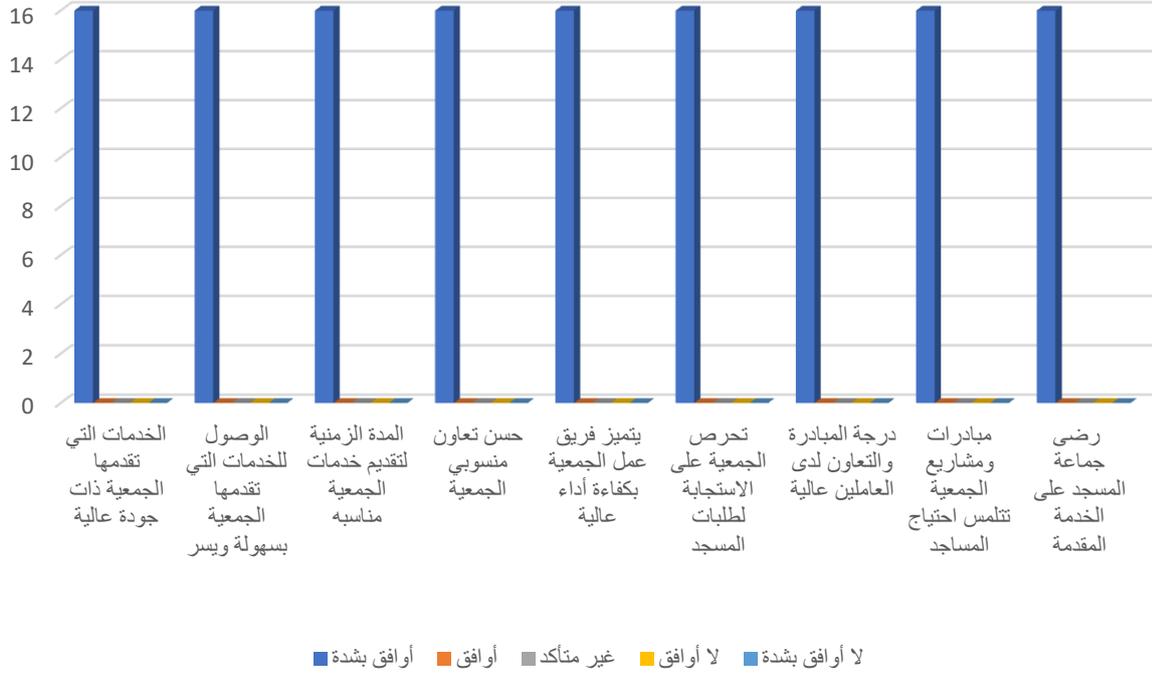


دراسة رضى المستفيد لخدمات توزيع المصاحف وأدوات حفظها

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
توزيع المصاحف وأدوات حفظها	٢٩	١٦	%٥٥

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	١٦	٠	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	١٦	٠	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	١٦	٠	٠	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	١٦	٠	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	١٦	٠	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	١٦	٠	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	١٦	٠	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	١٦	٠	٠	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	١٦	٠	٠	٠	٠
المجموع	١٤٤	٠	٠	٠	٠
النسبة	%١٠٠	٠	٠	٠	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات توزيع المصحف و الدوايب

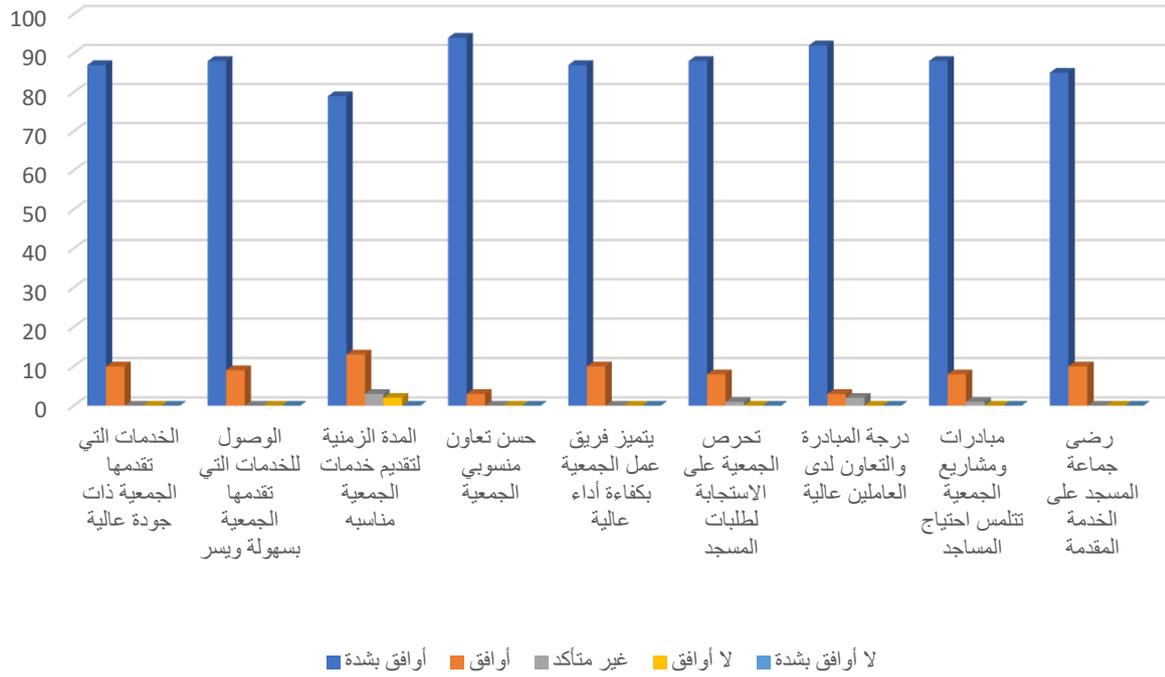


دراسة رضى المستفيد للخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان	١٣٦	٩٧	٧١%

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٨٧	١٠	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٨٨	٩	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٧٩	١٣	٣	٢	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٩٤	٣	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٨٧	١٠	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٨٨	٨	١	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٩٢	٣	٢	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٨٨	٨	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٨٥	١٠	٢	٠	٠
المجموع	٧٨٨	٧٤	٩	٢	٠
النسبة	٩٠.٢%	٨.٥%	١%	٠.٢%	٠

قياس رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان



مقترحات المستفيدين لتحسين الخدمة:

- ١- إضافة هذه الاستبانة في موقع الجمعية
- ٢- خدمة توصيل الطلبات
- ٣- نأمل الاستمرارية
- ٤- سيارة متنقلة للسياسة والكهرباء
- ٥- التوسع في أعمال الصيانة وتوفير العمالة اللازمة
- ٦- الاستمرار على هذا الأداء
- ٧- وضع رابط التسجيل في الجمعية في ارقام التواصل
- ٨- زيادة استهداف الأئمة والمؤذنين وإفادتهم بالخدمات المقدمة
- ٩- تنشر رسالة الجمعية واهدفها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وتكثيف ذلك للوصول لأكبر عدد من الداعمين والمستفيدين
- ١٠- نرغب بالتواصل سنويا مع لمسؤولين عن المسجد وتوفير الاحتياج الفعلي للمسجد من صيانة وغيره
- ١١- توفير المكناس اليدوية

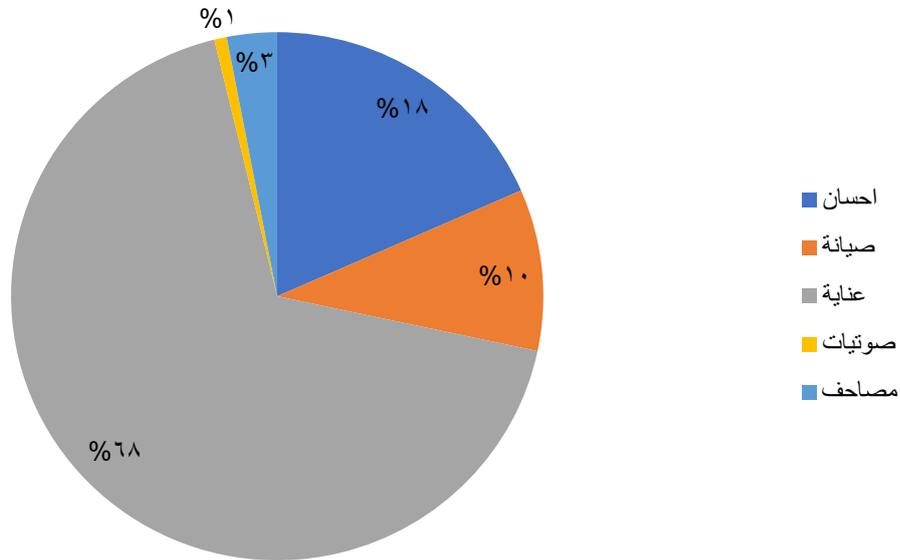
ماذا قالو عنا

- ١- الله يجزاكم خير ويكتب أجركم
- ٢- شكر تعاملكم وحسن استجابتكم
- ٣- أوصيكم ونفسي بتقوى الله والإخلاص له وحده
- ٤- جزاكم الله خيرا
- ٥- استبشروا خيرا
- ٦- جزاكم الله خيرا الجزاء على ما تقدمونه
- ٧- جزيتم خيرا وكثر الله خيركم
- ٨- الشكر الخالص على الجهود المبذولة في سبيل اعمار المساجد ونسأل الله لكم التوفيق والسداد
- ٩- شكر الله لكم ما تقومون به من دور جبار لصيانة ونظافة بيوت الله
- ١٠- نشكرهم على حسن تعاملهم وسرعة انجازهم
- ١١- خدمة ممتازة بارك الله في الجهود
- ١٢- اشكر جزيل الشكر على ما يقدمونه لبيوت الله غفر الله لهم ولوالديهم

خلاصة التقرير

خلاصة دراسة نتائج رضى المستفيدين

ملاحظات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	نسبة المشاركة	عدد المشاركين	عدد المستفيدين	الخدمة
	٠	٢	٩	٧٤	٧٨٨	%٧١	٩٧	١٣٦	احسان
	٠	١	٩	٣١	٤٢٧	%٥٥	٥٢	٩٤	صيانة
	٠	٢	٦	٢٨	٣١٨٢	%٨٩	٣٥٧	٤٠٠	عناية
	٠	٠	٠	٠	٣٦	%١٠٠	٤	٤	صوتيات
	٠	٠	٠	٠	١٤٤	%٥٥	١٦	٢٩	مصاحف
	٠	٥	٢٤	١٣٣	٤٥٧٧	%٧٩	٥٢٦	٦٦٣	المجموع
	%٠	%٠.١	%٠.٥	%٢.٨	%٩٦.٧				النسبة



من خلال نتائج التقرير يلاحظ نسبة الرضى العالية لدى المستفيدين

- ١- ارتفاع نسبة المشاركة في قياس رضى المستفيدين ممن تلقوا خدمات الجمعية حيث بلغت ٩٧%.
- ٢- رضى المستفيدين التام عن خدمات الجمعية
 - أجاب ٩٦.٧% ممن شاركوا في الاستفتاء بعبارة أوافق بشدة .
 - أجاب ٢.٨% ممن شاركوا في الاستفتاء بعبارة أوافق.
 - وبذلك يكون نسبة ٩٩.٥% من المشاركين أجابوا بإجابات إيجابية عن عمل الجمعية.
- ٣- ندرة الإجابات المحايدة حيث بلغت نسبتها ٠.٥%.
- ٤- انعدام الإجابات السلبية.

إجراءات تم اتخاذها بناء على مقترحات وشكاوى المشاركين في هذه الدراسة

- ١- تم تحويل الاستبانة الورقية إلى استبانة رقمية على موقع الجمعية.
- ٢- تم إيصال الخدمات المقدمة إلى المستفيدين في المحافظات الخارجية والمناطق النائية.
- ٣- استمرارية تقديم الخدمة بحيث لا تنقطع عن المستفيدين.