

# تحليل استجابة استبيان قياس الرضا المستفيدين

## تقرير تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٤م

### 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

#### رضا عام مرتفع:

أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الرضا لدى المستفيدين حول جودة العمل، سرعة الاستجابة.

#### نسبة قليلة من المشاكل:

أشارت نسبة صغيرة من المستفيدين إلى مواجهة مشاكل أو صعوبات

### \*ملاحظه:

عدد المستفيدين المقصود بهم المساجد المخدومة.

عدد المستجيبين المقصود بهم الامام والمؤذن.

بعد مراجعة الاستبيان الخاص برضا المستفيدين عن الجمعية كانت النتائج كالتالي:

### تحليل كل سؤال على حدة

١- كيف تقيم عمل الجمعية بشكل عام؟

- نسبة كبيرة من المستجيبين (٨٧,٥%) مما يدل على وجود قاعدة عمل منتظمة ونسبة (٦,٢٥%) جيد ونسبة (٦,٢٥%) ضعيف.

٢- كيف تقيم متابعة الجمعية للمشروع ؟

يظهر أن غالبية المستفيدين (٨٧,٥%) قد صنف تقيم متابعة الجمعية بأنها ممتازة، هذا يشير إلى مستوى عال من الرضا العام ونسبة (٦,٢٥%) جيد ونسبة (٦,٢٥%) ضعيف.

### الاستنتاج

- تشير النتائج إلى أن الجمعية تتابع المشروع لكي يكون ذات جودة عالية تلبي توقعات المستفيدين بشكل كبير.
- ويشير هذا إلى أن الموظفين يتعاملون مع المستفيدين بشكل مهني واحترافي، مما يساهم في تجربة إيجابية للمستفيدين.



### ٣- كيف تقيم تعامل موظف الجمعية؟

#### النتائج

يظهر أن غالبية المستفيدين (٨٧,٥%) قد صنفوا تعامل الموظف بأنه ممتاز، هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام ونسبة (٦,٢٥%) جيد ونسبة (٦,٢٥%) ضعيف.

#### الاستنتاج

- تشير النتائج إلى أن الموظف يتابع المشروع لكي يكون ذات جودة عالية لتلبي توقعات المستفيدين بشكل كبير.
- ويشير هذا إلى أن الموظفين يتعاملون مع المستفيدين بشكل مهني واحترافي، مما يساهم في تجربة إيجابية للمستفيدين.

### ٤- كيف تقيم عمل المقاول؟

#### النتائج

نسبة كبيرة من المستفيدين (٨١,٢٥) أشارت إلى أنهم راضون جداً عن سرعة الإستجابة ونسبة (١٨,٧٥%) جيد ونسبة (٠%) ضعيف.

#### الاستنتاج

تشير النتائج إلى أن الجمعية تتميز في اختيار المقاولين بعناية ، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة.

٥- هل تم تنفيذ جميع أعمال الصيانة المطلوبة؟

#### النتائج

نسبة كبيرة من المستفيدين (٨١,٢٥) أشارت إلى أنهم راضون جداً عن تنفيذ أعمال الصيانة ونسبة (١٨,٧٥٪) جيد ونسبة (٠٪) ضعيف.

#### الاستنتاج

- تشير النتائج إلى أن الجمعية تنفذ جميع أعمال الصيانة، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة.



## ٦- هل أنت راضٍ عن الخدمة المقدمة؟

### النتائج

نسبة كبيرة من المستفيدين (٨٧,٥٠) أشارت إلى أنهم راضون جداً عن تنفيذ أعمال الصيانة ونسبة (١٢,٥٠٪) جيد ونسبة (٠٪) ضعيف.

### الاستنتاج

- تشير النتائج إلى أن الجمعية تنفذ جميع أعمال الصيانة، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة.