

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية العناية بالمساجد بالمزاحمية
وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية ترخيص (5183)

تقرير تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج استبيانة قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية، والتي استهدفت الأئمة والمؤذنون، وذلك لقياس مدى رضاهما عن جودة الخدمات المقدمة وسرعة الاستجابة وفاعلية المبادرات المنفذة في نطاق أعمال الجمعية.

ثانياً: بيانات عامة عن العينة

- عدد المشاركين 13: مستفيداً من إجمالي 20 مستفيد وهو عدد المساجد التي تم تقديم الخدمات لها.
- فئات المستفيدين:
 - أئمة مساجد: 10 (نسبة 77%)
 - مؤذنون: 3 (نسبة 23%)

ثالثاً: نتائج القياس والتحليل

التحليل	النسبة المئوية	النتائج بالأرقام	المؤشرات التفصيلية	البند
جميع المستفيدين لديهم انطباع إيجابي، مما يعكس جودة الخدمات وفعاليتها.	69% ممتاز، 31% جيد	ممتاز (9) / جيد (4)	ممتاز / جيد	1. الانطباع العام عن خدمات الجمعية
رضا كامل حول تميز وتطور الخدمات، وهو مؤشر قوي على التطوير التقني والتنظيمي.	100%	نعم (13) / لا (0)	نعم / لا	2. خدمات الجمعية مميزة ومنتظرة
اتفاق كامل على أن للجمعية دوراً واضحاً في دعم وصيانة المساجد.	54% أوفق بشدة، 46% أوفق	أوفق بشدة (7) / أوفق (6)	أوفق بشدة / أوفق	3. مساعدة الجمعية في صيانة المساجد
مؤشر ممتاز للاستجابة السريعة، مع وجود ملاحظة طفيفة تحتاج لتحسين في سرعة التواصل لبعض الحالات.	92% سريع، 8% بطيء	سرريع (12) / بطئ (1) / لا أعلم (0)	سرريع / بطئ / لا أعلم	4. سرعة الرد على الاستفسارات والاتصالات

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية العناية بالمساجد بالمزاحمية
وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية ترخيص (5183)

رابعاً: التحليل العام للمؤشرات

- مستوى الرضا العام : مرتفع جدًا بنسبة تقديرية .% 96
- أعلى مؤشر رضا : تطور وتميز خدمات الجمعية (٠٠٪ موافقة).
- أدنى مؤشر رضا نسبياً: سرعة الرد على الاتصالات (٪٩٢)، وهو ما يمكن تحسينه بمزيد من التنظيم في قنوات التواصل.

خامساً: التوصيات التطويرية

- تعزيز قنوات التواصل المباشر عبر تخصيص خط ساخن أو دعم فني مخصص للأئمة والمؤذنين.
- استمرار تطوير الخدمات الإلكترونية نظرًا للرضا الكامل عنها.
- تنظيم زيارات ميدانية دورية لتعزيز التواصل المباشر مع المستفيدين ورفع الثقة والولاء.
- إجراء قياس رضا دوري وحسب كل جامع ينتهي تقديم الخدمات له لمتابعة التحسينات بشكل دوري.



استبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات جمعية العناية بالمساجد بالمزاحمية

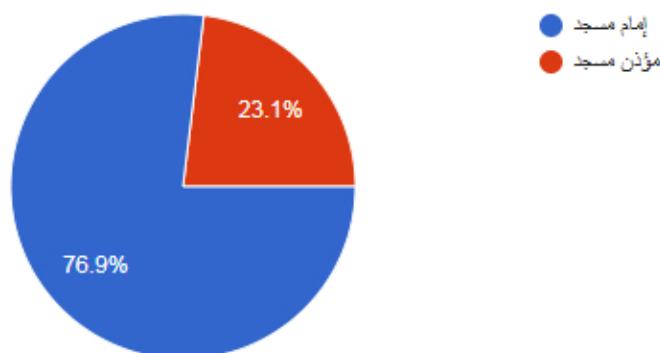
رداً 13

[نشر التحليلات](#)

نسخ

نوع المستفيد

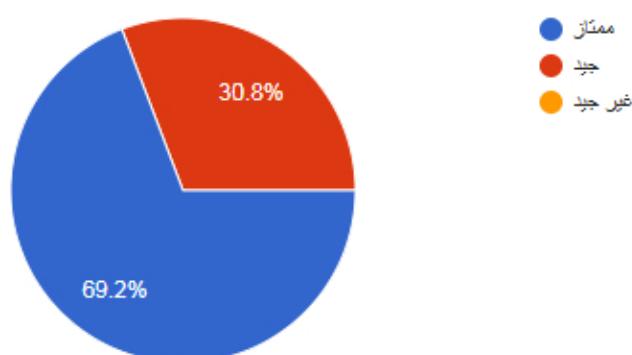
رداً 13



نسخ

الانطباع العام عن خدمات الجمعية

رداً 13



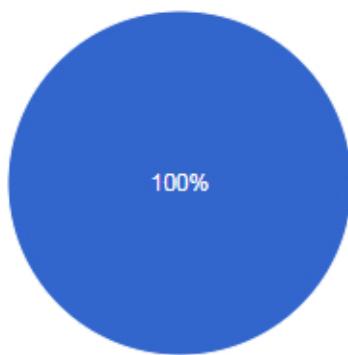
نسخ

خدمات الجمعية مميزة ومتطوره

رداً 12



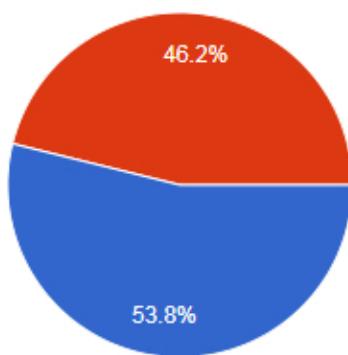
- نعم
- لا



□ نسخ

ساهمت الجمعية في صيانة المسجد

١٣ ردًّا

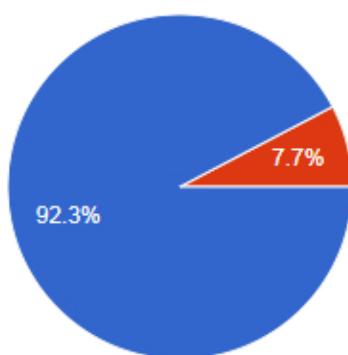


- أوافق بـ٧٣%
- أوافق بـ٢٦%
- محايد
- لا أافق
- لا أافق بـ٧٣%

□ نسخ

سرعة الرد على الاستفسارات والاتصالات

١٣ ردًّا



- سرع
- بطيء
- لا أعلم

اقتر احات يمكن الاستفادة منها للتطوير وزيادة جودة العمل في الجمعية

٠ رد

ليست هناك ردود على هذا السؤال بعد.



Google نماذج

