

## تقرير تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

### أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية، والتي استهدفت الأئمة والمؤذنين، وذلك لقياس مدى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة وسرعة الاستجابة وفعالية 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 ٧٧٪)
  - مؤذنون: 3 (نسبة ٢٣٪)

### ثالثاً: نتائج القياس والتحليل

البند	المؤشرات التفصيلية	النتائج بالأرقام	النسبة المئوية	التحليل
1. الانطباع العام عن خدمات الجمعية	ممتاز / جيد	ممتاز (٩) / جيد (4)	69% ممتاز، ٣١% جيد	جميع المستفيدين لديهم انطباع إيجابي، مما يعكس جودة الخدمات وفعاليتها.
2. خدمات الجمعية مميزة ومتطورة	نعم / لا	نعم (١٣) / لا (0)	100%	رضا كامل حول تميز وتطور الخدمات، وهو مؤشر قوي على التطوير التقني والتنظيمي.
3. مساهمة الجمعية في صيانة المساجد	أوافق بشدة / أوافق	أوافق بشدة (٧) / أوافق (6)	54% أوافق بشدة، ٤٦% أوافق	اتفاق كامل على أن للجمعية دوراً واضحاً في دعم وصيانة المساجد.
4. سرعة الرد على الاستفسارات والاتصالات	سريع / بطئ / لا أعلم	سريع (١٢) / بطئ (١) / لا أعلم (0)	92% سريع، ٨% بطئ	مؤشر ممتاز للاستجابة السريعة، مع وجود ملاحظة طفيفة تحتاج لتحسين في سرعة التواصل لبعض الحالات.

#### رابعاً: التحليل العام للمؤشرات

- مستوى الرضا العام: مرتفع جدًا بنسبة تقديرية 96%.
- أعلى مؤشر رضا: تطور وتميز خدمات الجمعية (100% موافقة).
- أدنى مؤشر رضا نسبيًا: سرعة الرد على الاتصالات (92%)، وهو ما يمكن تحسينه بمزيد من التنظيم في قنوات التواصل.

#### خامساً: التوصيات التطويرية

1. تعزيز قنوات التواصل المباشر عبر تخصيص خط ساخن أو دعم فني مخصص للأئمة والمؤذنين.
2. استمرار تطوير الخدمات الإلكترونية نظرًا للرضا الكامل عنها.
3. تنظيم زيارات ميدانية دورية لتعزيز التواصل المباشر مع المستفيدين ورفع الثقة والولاء.
4. 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

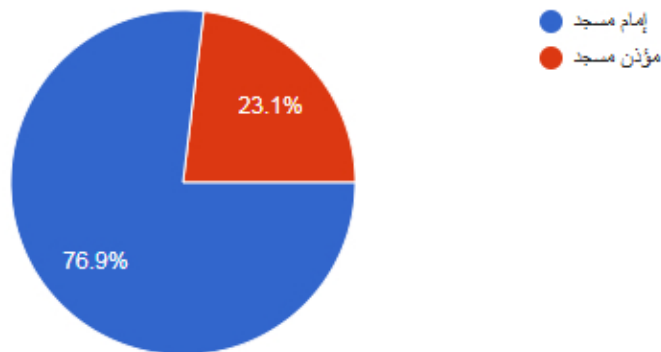
13 ردًا

نشر التحليلات

نسخ

نوع المستفيد

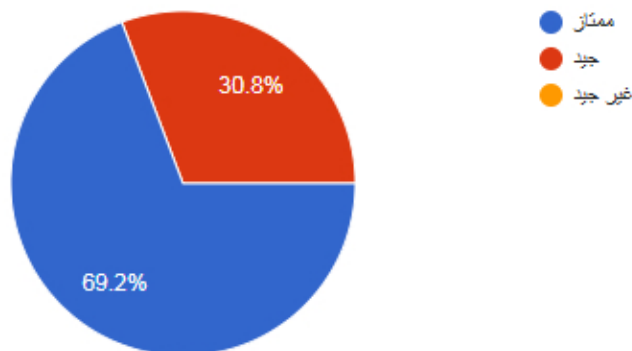
13 ردًا



نسخ

الانطباع العام عن خدمات الجمعية

13 ردًا

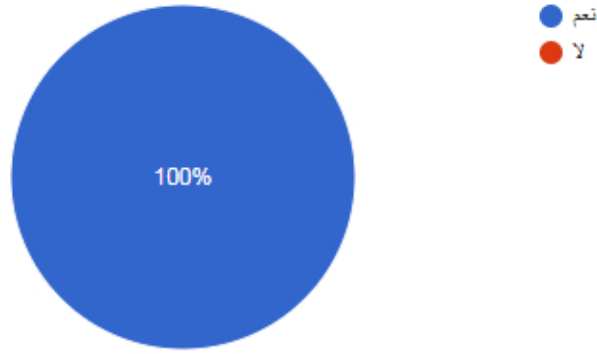


نسخ

خدمات الجمعية مميزة ومتطورة

13 ردًا

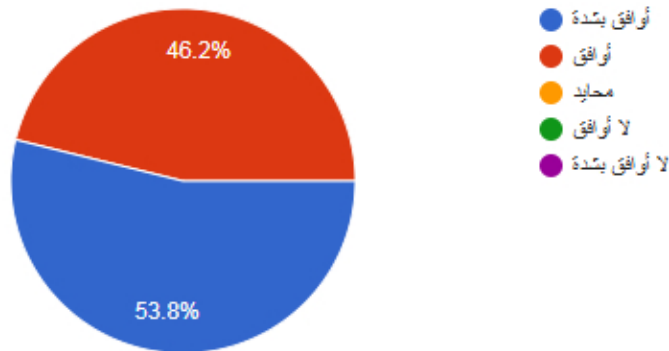




نسخ

ساهمت الجمعية في صيانة المسجد

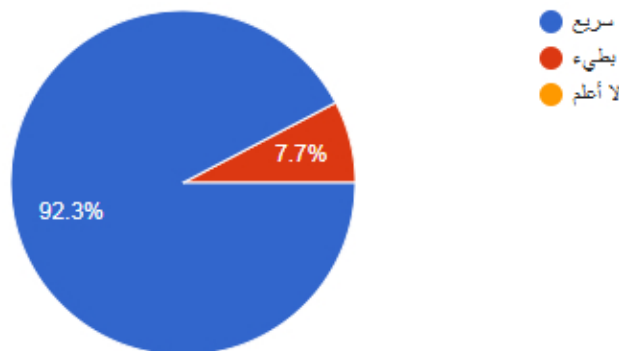
13 ردًا



نسخ

سرعة الرد على الاستفسارات والاتصالات

13 ردًا



اقتراحات يمكن الاستفادة منها للتطوير وزيادة جودة العمل في الجمعية

0 رد

ليست هناك ردود على هذا السؤال بعد.

