

تقرير استبانات رضى المستفيدين

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.
- إحصاء إجابات استمارات رضى المستفيدين

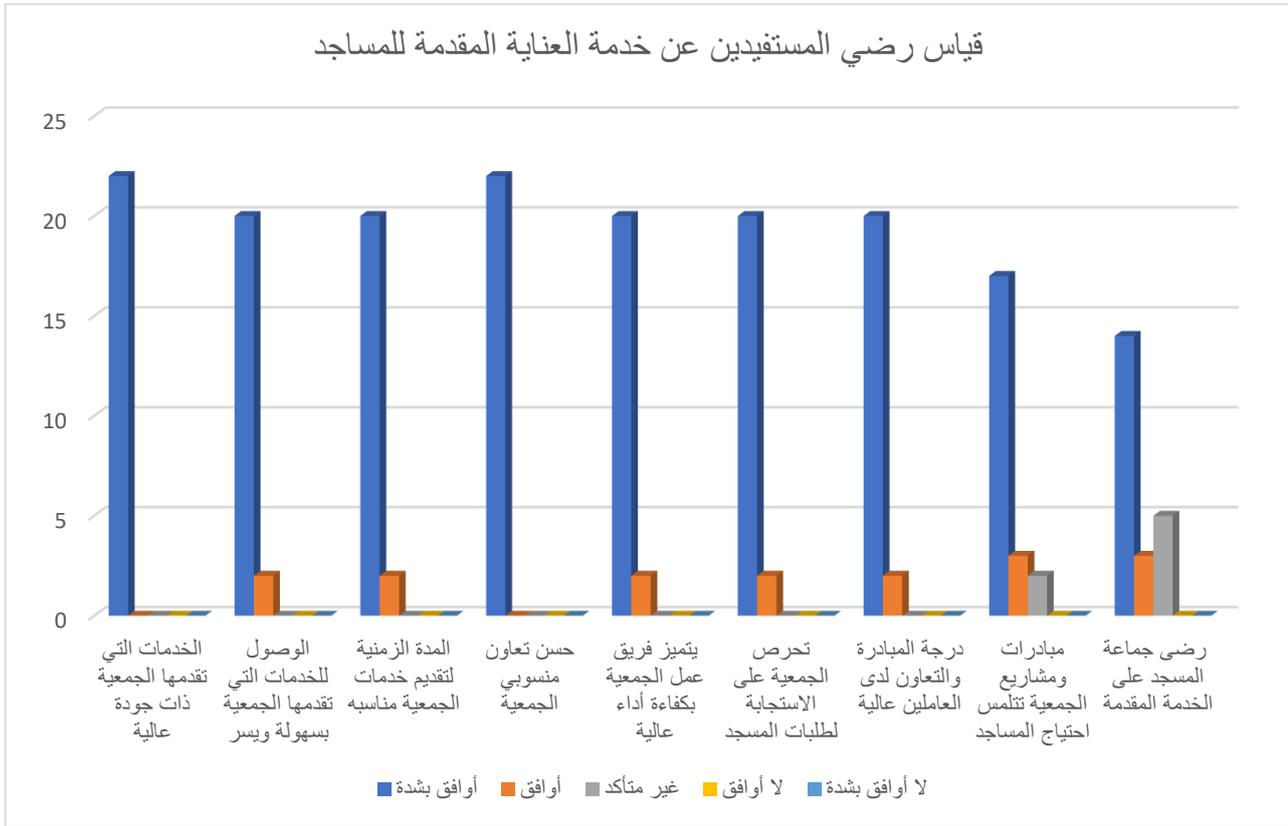
الخدمة المقدمة

ملاحظات	عدد الاستمارات	عدد المستفيدين من الخدمة	نوع الخدمة
٠	٢٢	٣٤٨	عناية

عدد المستفيدين من الخدمة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	أسئلة الاستبيان
٠	٠	٠	٠	٢٢	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
٠	٠	٠	٢	٢٠	الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر
٠	٠	٠	٢	٢٠	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة
٠	٠	٠	٠	٢٢	حسن تعاون منسوبي الجمعية
٠	٠	٠	٢	٢٠	يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية
٠	٠	٠	٢	٢٠	تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد
٠	٠	٠	٢	٢٠	درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية
٠	٠	٢	٣	١٧	مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد
٠	٠	٥	٣	١٤	رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة

قياس رضى المستفيدين عن خدمة العناية المقدمة للمساجد



مقترحات المستفيدين لتحسين الخدمة:

١- زيادة حملات التعريف بالجمعية

٢- زيارة المساجد بصفة مستمرة

٣- نأمل الاستمرارية

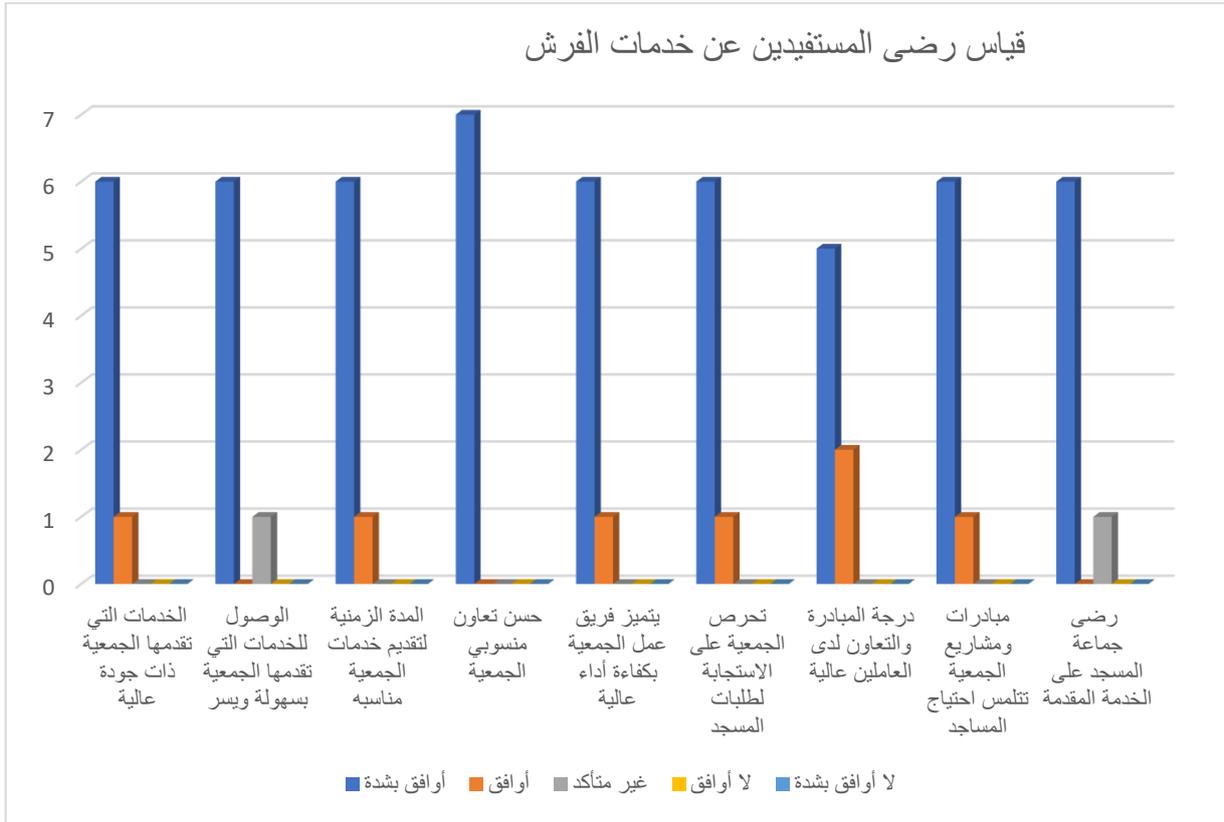
الخدمة المقدمة

ملاحظات	عدد الاستمارات	عدد المستفيدين من الخدمة	نوع الخدمة
٠	٧	٧	فرش

عدد المستفيدين من الخدمة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	أسئلة الاستبيان
٠	٠	٠	١	٦	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
٠	٠	١	٠	٦	الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر
٠	٠	٠	١	٦	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة
٠	٠	٠	٠	٧	حسن تعاون منسوبي الجمعية
٠	٠	٠	١	٦	يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية
٠	٠	٠	١	٦	تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد
٠	٠	٠	٢	٥	درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية
٠	٠	٠	١	٦	مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد
٠	٠	١	٠	٦	رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة

قياس رضى المستفيدين عن خدمات الفرش



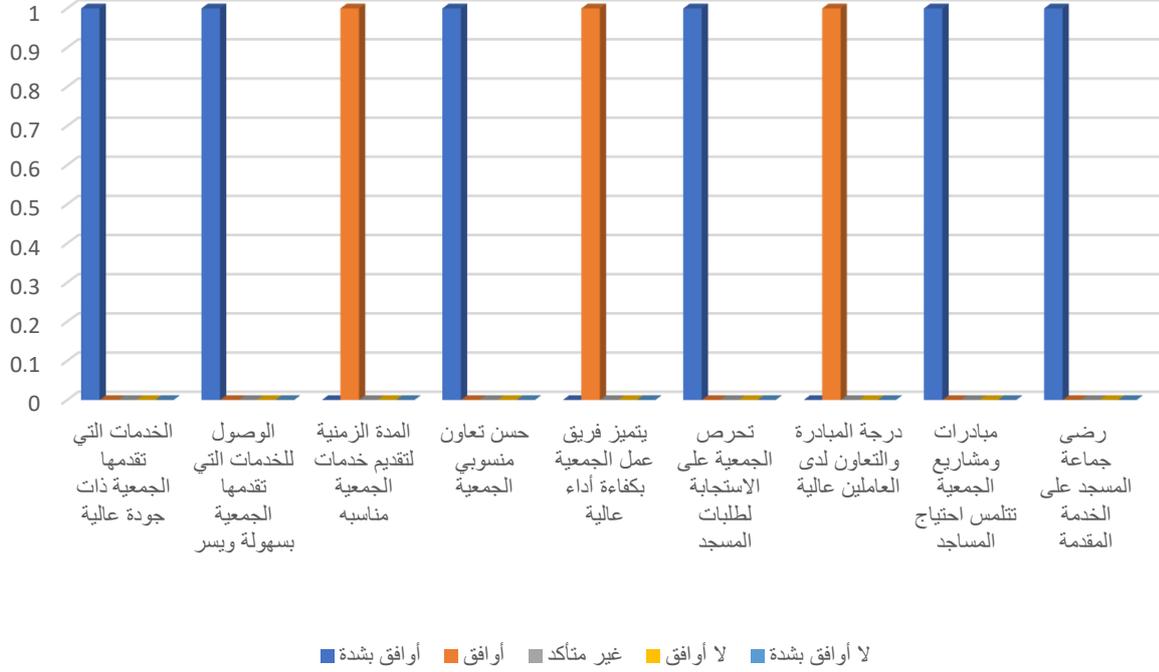
الخدمة المقدمة

ملاحظات	عدد الاستمارات	عدد المستفيدين من الخدمة	نوع الخدمة
.	١	١	صوتيات

عدد المستفيدين من الخدمة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	أسئلة الاستبيان
٠	٠	٠	٠	١	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
٠	٠	٠	٠	١	الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر
٠	٠	٠	١	٠	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة
٠	٠	٠	٠	١	حسن تعاون منسوبي الجمعية
٠	٠	٠	١	٠	يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية
٠	٠	٠	٠	١	تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد
٠	٠	٠	١	٠	درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية
٠	٠	٠	٠	١	مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد
٠	٠	٠	٠	١	رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة

قياس رضى المستفيدين عن خدمات تجهيز الصوتيات



ماذا قالو عنا

١- جزاكم الله خير وبارك الله جهودكم الرائعة

٢- جزاكم الله خير انتم ومن قام على هذا الأمر

٣- شكرا جزيلا

٤- جزاكم الله خير

٥- شكرا على جهودكم

٦- شكرا لكم

خلاصة التقرير

من خلال نتائج التقرير يلاحظ نسبة الرضى العالية لدى المستفيدين

١- رضى المستفيدين التام عن خدمات الجمعية كون اكثر من ٩٠٪ من اجاباتهم كانت ايجابية (اوافق

بشدة ، ووافق)

٢- ندرة الإجابات المحايدة.

٣- عدم وجود إجابات عدم الرضى (لا اوافق ، لا اوافق بشدة)

نتائج دراسة استبانة رضى الموظفين

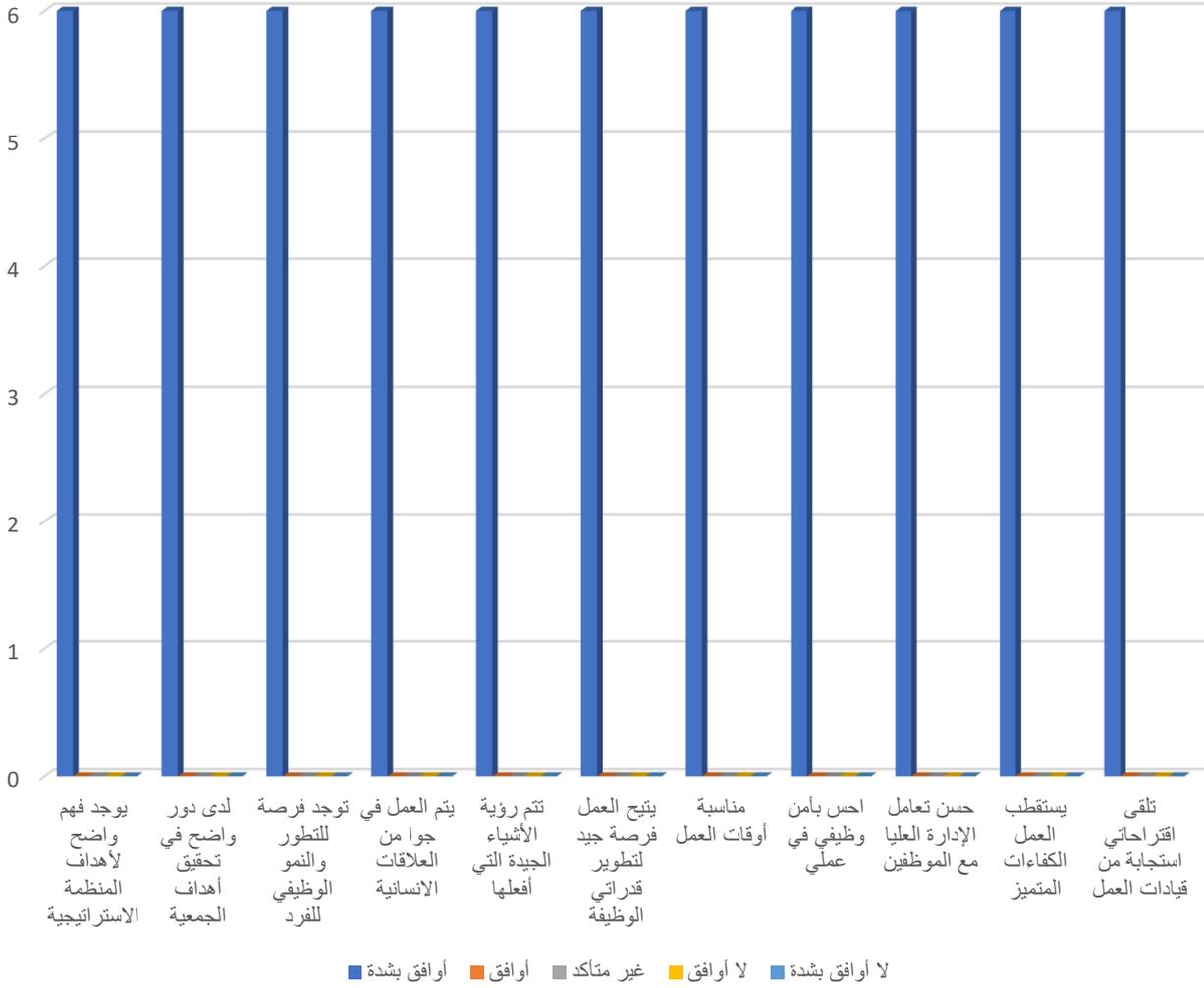
أهداف الدراسة

- ١- الوقوف على مدى وضوح اهداف وخطط عمل الجمعية لدى العاملين بها.
- ٢- قياس مدى الرضى الوظيفي لدى العاملين.
- ٣- جودة بيئة العمل.
- ٤- قياس مدى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في جوا العمل.
- ٥- تحسين وتطوير بيئة العمل .

شمل الاستبيان ٦ موظفين

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	أسئلة الاستبيان
٠	٠	٠	٠	٦	يوجد فهم واضح لأهداف المنظمة الاستراتيجية
٠	٠	٠	٠	٦	لدى دور واضح في تحقيق أهداف الجمعية
٠	٠	٠	٠	٦	توجد فرصة للتطور والنمو الوظيفي للفرد
٠	٠	٠	٠	٦	يتم العمل في جوا من العلاقات الإنسانية
٠	٠	٠	٠	٦	تتم رؤية الأشياء الجيدة التي أفعلها
٠	٠	٠	٠	٦	يتيح العمل فرصة جيد لتطوير قدراتي الوظيفية
٠	٠	٠	٠	٦	مناسبة أوقات العمل
٠	٠	٠	٠	٦	احس بأمن وظيفي في عملي
٠	٠	٠	٠	٦	حسن تعامل الإدارة العليا مع الموظفين
٠	٠	٠	٠	٦	يستقطب العمل الكفاءات المتميز
٠	٠	٠	٠	٦	تلقي اقتراحتي استجابة من قيادات العمل

دراسة استبانة الرضى الوظيفي لدى العاملين



خلاصة التقرير

من خلال نتائج التقرير يلاحظ نسبة الرضى العالية لدى المستفيدين

١- رضى المستفيدين التام عن خدمات الجمعية كون اكثر من ١٠٠٪ من اجاباتهم كانت إيجابية (أوافق بشدة)

٢- انعدام الإجابات المحايدة و إجابات عدم الرضى حيث بلغت نسبتها ٠٪ .