

دراسة استبانات رضى المستفيد لجميع الخدمات المقدمة من الجمعية

لعام ٢٠٢٤

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- الفرش
- ٦- توزيع معطرات أروماتك
- ٧- الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان

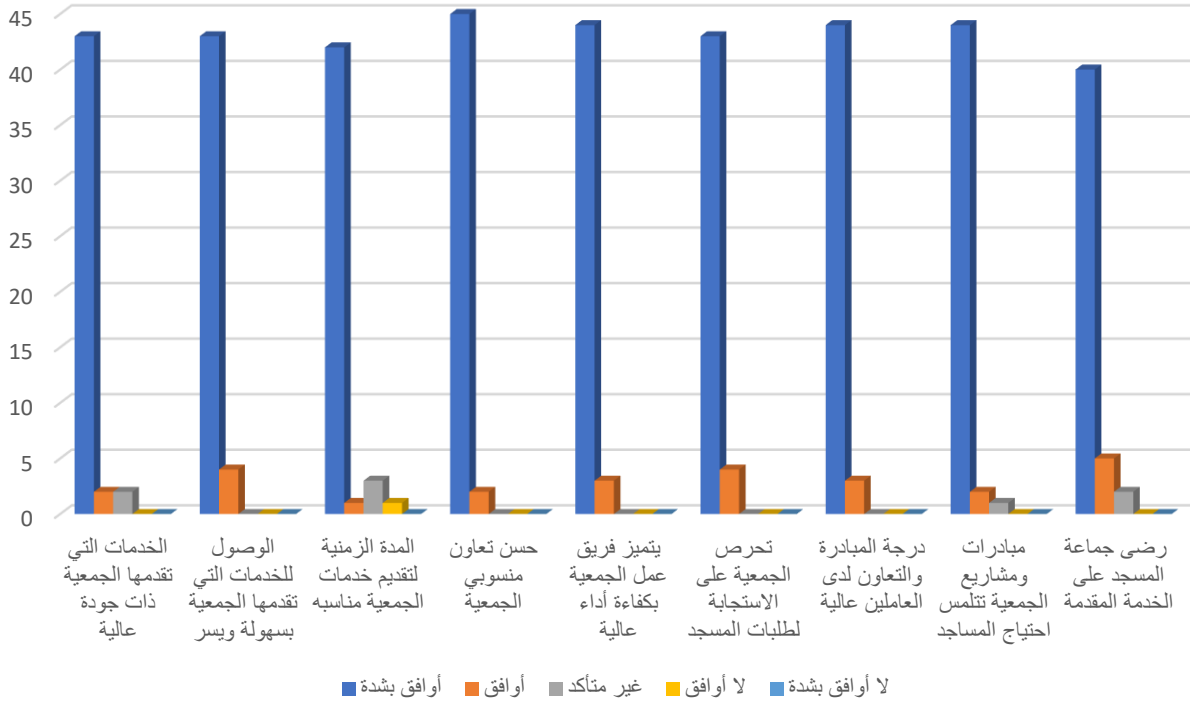
إحصاء إجابات استمارات رضي المستفيدين

دراسة رضي المستفيد لخدمات العناية

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
عناية	٤٧	٤٧	٪١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٤٣	٢	٢	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٤٣	٤	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٤٢	١	٣	١	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٤٥	٢	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٤٤	٣	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٤٣	٤	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٤٤	٣	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٤٤	٢	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٤٠	٥	٢	٠	٠
المجموع	٣٨٨	٢٦	٨	١	٠
النسبة	٪٩١,٧	٪٦,١	٪١,٩	٪٠,٢	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمة العناية المقدمة للمساجد

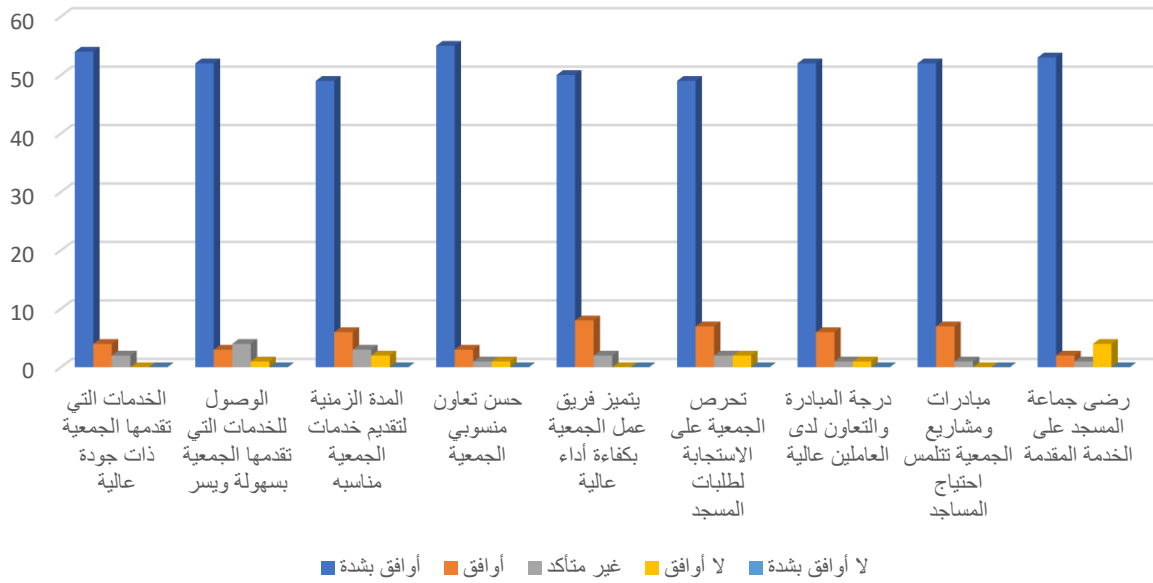


دراسة رضى المستفيد لخدمات الصيانة

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
صيانة	٦٠	٦٠	٪١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٥٤	٤	٢	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٥٢	٣	٤	١	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٤٩	٦	٣	٢	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٥٥	٣	١	١	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٥٠	٨	٢	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٤٩	٧	٢	٢	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٥٢	٦	١	١	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٥٢	٧	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٥٣	٢	١	٤	٠
المجموع	٤٦٦	٤٦	١٧	١١	٠
النسبة	٪٨٦	٪٩	٪٣	٪٢	٪٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات الصيانة

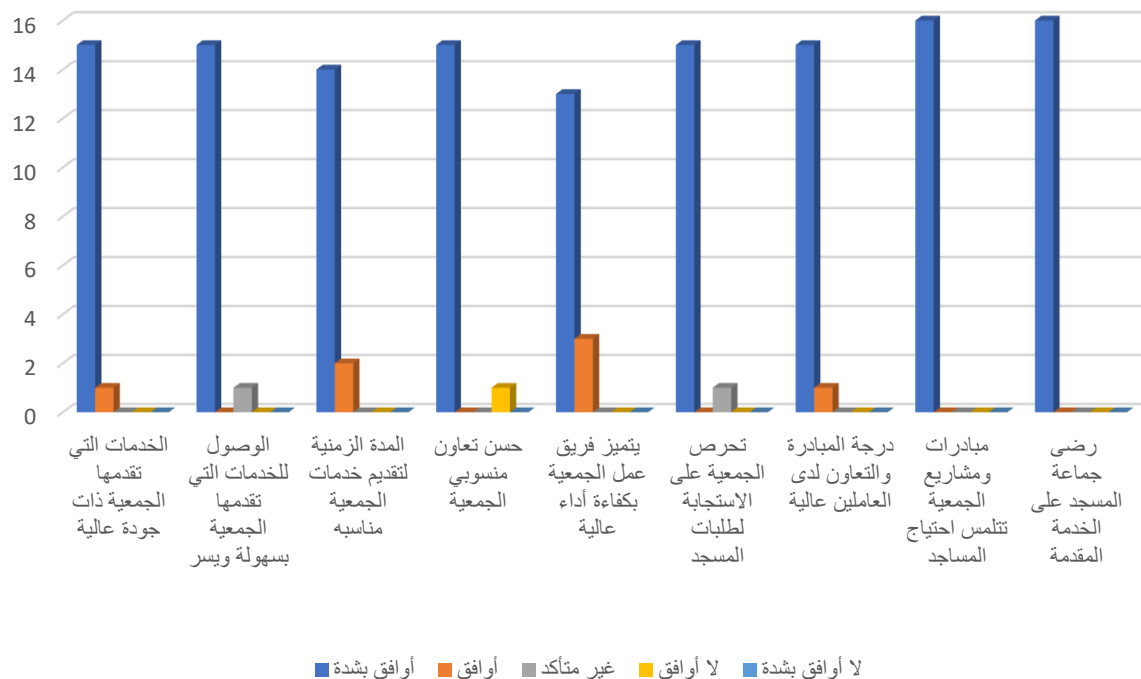


دراسة رضى المستفيد عن خدمات تجهيز الصوتيات

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
صوتيات	١٦	١٦	%١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	١٥	١	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	١٥	٠	١	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	١٤	٢	٠	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	١٥	٠	٠	١	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	١٣	٣	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	١٥	٠	١	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	١٥	١	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	١٣٤	٧	٢	١	٠
النسبة	%٩٣	%٥	%١,٣	%٠,٧	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات تجهيز الصوتيات

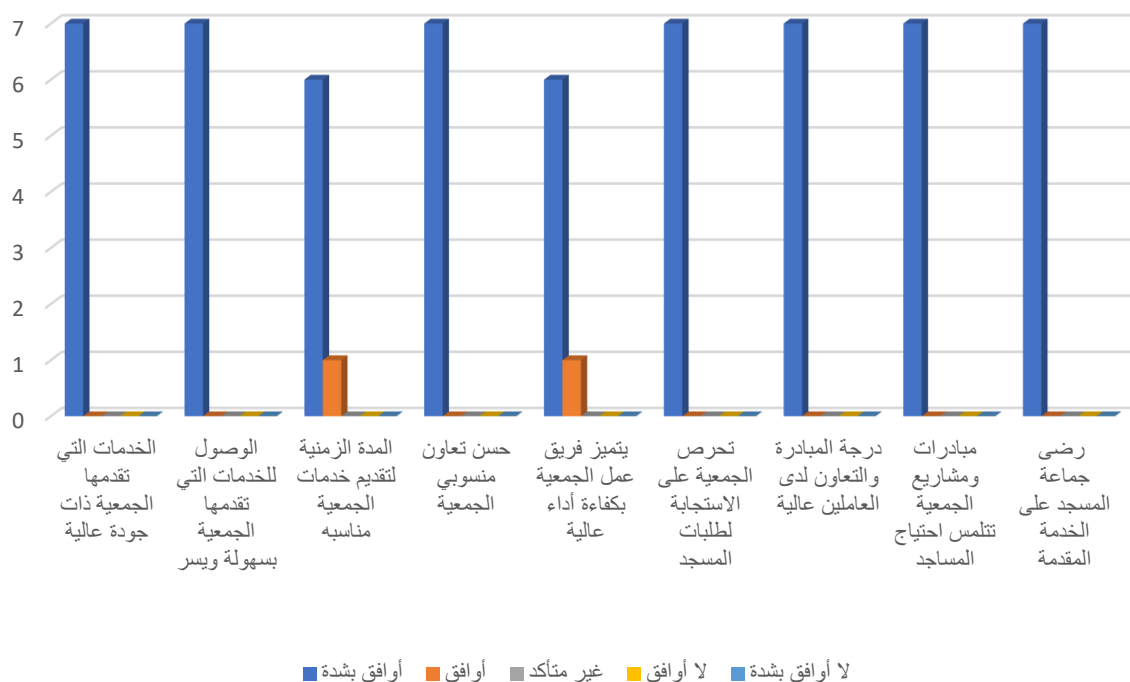


دراسة رضى المستفيد لخدمات توزيع المصاحف وأدوات حفظها

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
توزيع المصاحف وأدوات حفظها	٧	٧	٪١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٧	٠	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٧	٠	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٦	١	٠	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٧	٠	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٦	١	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٧	٠	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٧	٠	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٧	٠	٠	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٧	٠	٠	٠	٠
المجموع	٦١	٢	٠	٠	٠
النسبة	٪٩٦,٨	٪٣,٢	٠	٠	٠

قياس رضى المستفيدين لخدمات توزيع المصاحف وأدوات حفظها

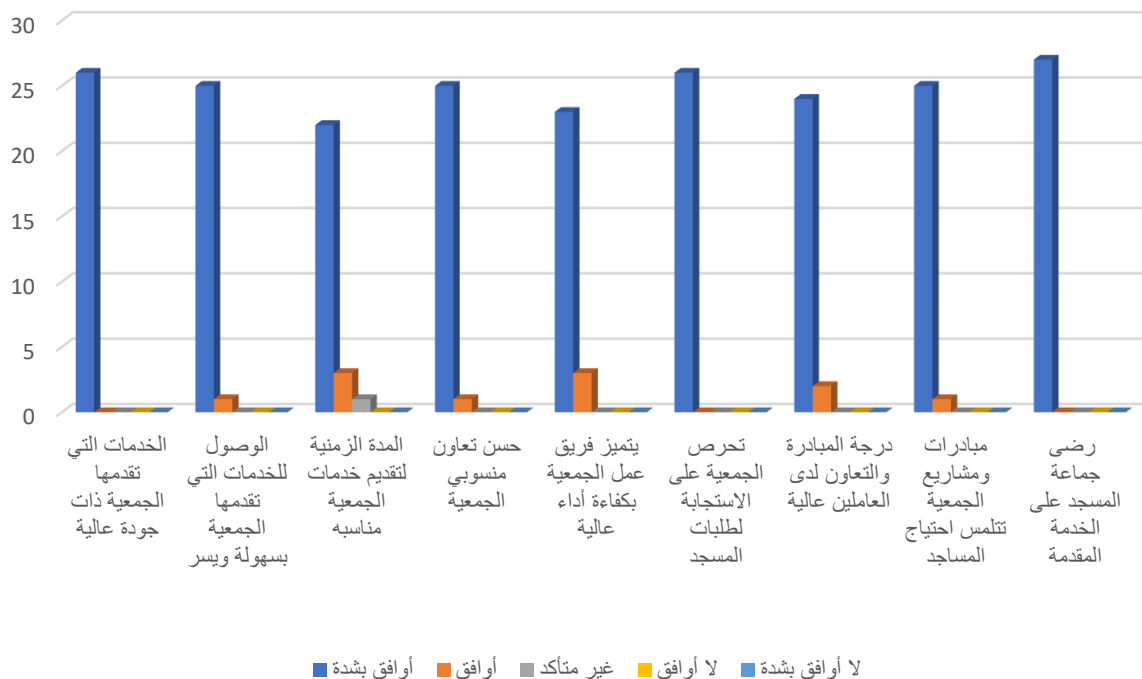


دراسة رضى المستفيد لخدمات صيانة الفرش

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
فرش	٢٦	٢٦	٪١٠٠

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٢٦	٠	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٢٥	١	٠	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٢٢	٣	١	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٢٥	١	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٢٣	٣	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٢٦	٠	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٢٤	٢	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٢٥	١	٠	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٢٧	٠	٠	٠	٠
المجموع	٢٢٣	١١	١	٠	٠
النسبة	٪٩٥	٪٤,٧	٪٠,٤	٠	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات صيانة الفرش

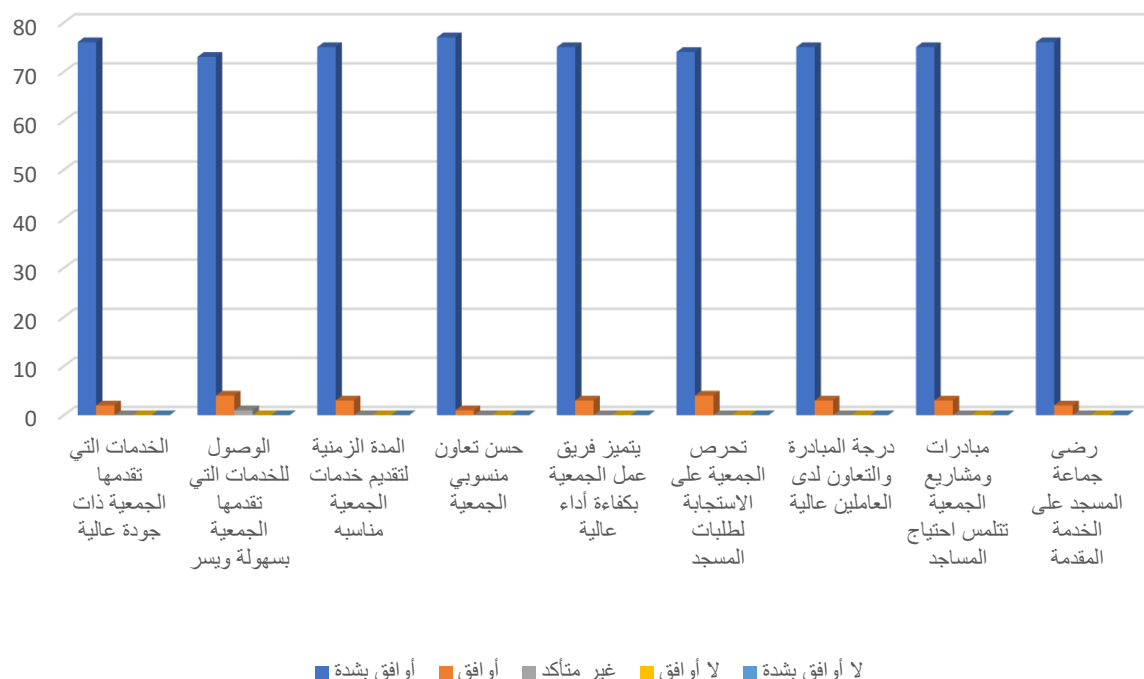


دراسة رضى المستفيد عن خدمات توزيع معطرات أروماتك

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستثمارات	نسبة المشاركة
توزيع معطرات أروماتك	٧٨	٧٨	١٠٠٪

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٧٦	٢	٠	٠	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٧٣	٤	١	٠	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٧٥	٣	٠	٠	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٧٧	١	٠	٠	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٧٥	٣	٠	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٧٤	٤	٠	٠	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٧٥	٣	٠	٠	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٧٥	٣	٠	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٧٦	٢	٠	٠	٠
المجموع	٦٧٦	٢٥	١	٠	٠
النسبة	٩٦٪	٣,٩٪	٠,١٪	٠	٠

قياس رضى المستفيدين عن خدمات توزيع معطرات أروماتك

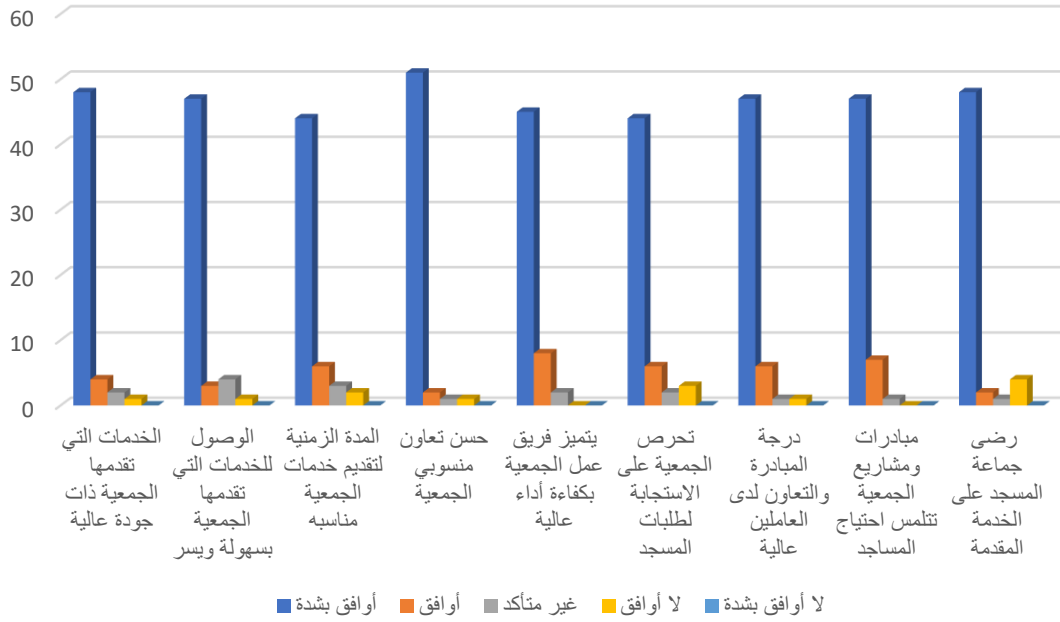


دراسة رضى المستفيد للخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان

نوع الخدمة	عدد المستفيدين من الخدمة	عدد الاستمارات	نسبة المشاركة
الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان	٦٧	٥٥	٧٦,٥ %

أسئلة الاستبيان	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	٤٨	٤	٢	١	٠
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٤٧	٣	٤	١	٠
المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة	٤٤	٦	٣	٢	٠
حسن تعاون منسوبي الجمعية	٥١	٢	١	١	٠
يتميز فريق عمل الجمعية بكفاءة أداء عالية	٤٥	٨	٢	٠	٠
تحرص الجمعية على الاستجابة لطلبات المسجد	٤٤	٦	٢	٣	٠
درجة المبادرة والتعاون لدى العاملين عالية	٤٧	٦	١	١	٠
مبادرات ومشاريع الجمعية تتلمس احتياج المساجد	٤٧	٧	١	٠	٠
رضى جماعة المسجد على الخدمة المقدمة	٤٨	٢	١	٤	٠
المجموع	٤٢١	٤٤	١٧	١٣	٠
النسبة	٨٦ %	٨ %	٣,٥ %	٢,٥ %	٠ %

قياس رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لمساجد منصة إحسان



مقترحات المستفيدين لتحسين الخدمة:

- ١ - فتح فرع في خيبر
- ٢ - فتح فرع للجمعية بينبع أو مندوب دائم لهم في ينبع
- ٣ - تفقد المسجد كل فترة
- ٤ - توصيل أدوات العناية إذا لا توجد تكلفة على الجمعية
- ٥ - توفير جمع مستلزمات المساجد من أدوات الصيانة
- ٦ - الصيانة الدورية
- ٧ - التعريف بالجمعية للاستفادة من خدماتها
- ٨ - الزيارة المستمرة وهاتف تواصل فعال

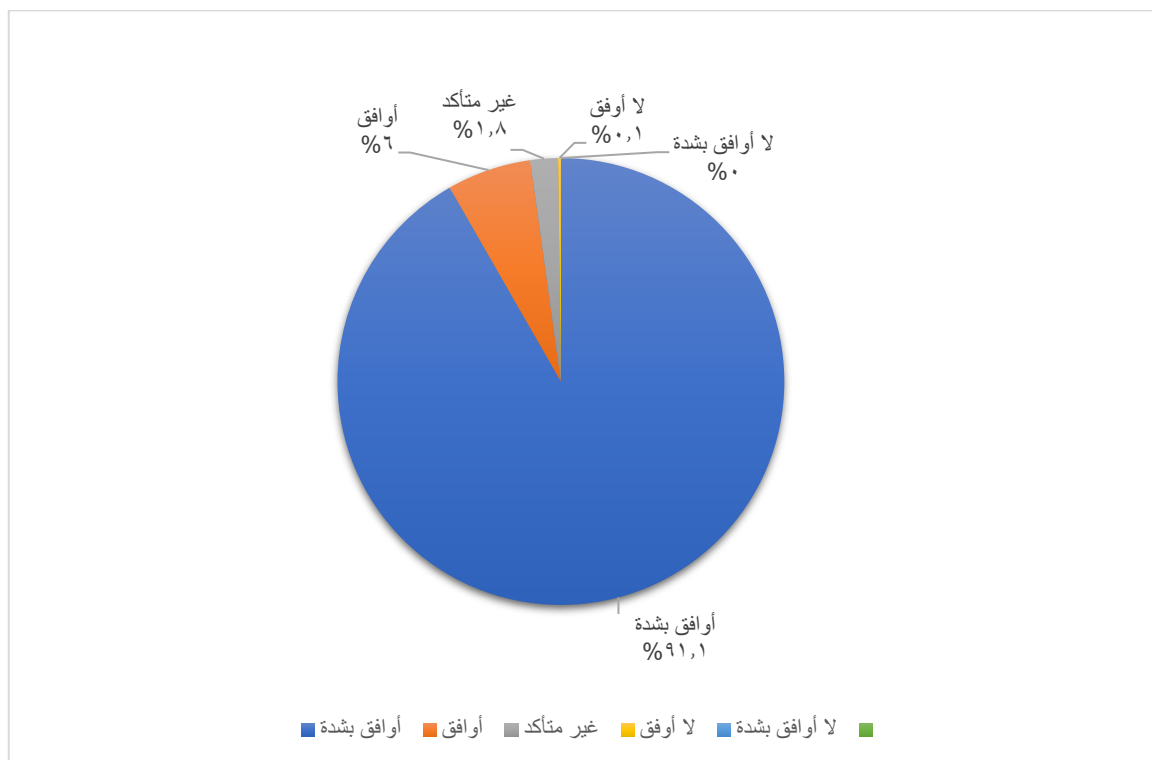
ماذا قالو عنا

- ١ - الله يجزاكم خير ويكتب أجركم
- ٢ - جزاكم الله خير الجزاء
- ٣ - كتب الله أجركم
- ٤ - بارك الله في جهودكم وجعلها في ميزان حسناتكم
- ٥ - واصلوا واستمروا وهنيئا لكم بالأجر والثواب
- ٦ - شكرا لكل من يعمل في هذا المجال
- ٧ - الله يجزاكم خير على ما تقومون به والله يكتب ويغفر لنا ولكم
- ٨ - أعانكم الله وسددكم وجعل ما تقدمونه لخدمة بيوت الله في موازين حسناتكم
- ٩ - جزاكم الله على جهودكم المنيرة في خدمة بيوت الله
- ١٠ - كتب الله أجركم وجعلها في موازين حسناتكم
- ١١ - نفخر بكم ونفخر بجهودكم فأنتم فعلا في نهضة الخير فشكر لكل أياديكم البيضاء
- ١٢ - كل الشكر والتقدير والدعاء الصالح
- ١٣ - يتقدون جماعة المسجد بالشكر الجزيل للقائمين في جمعية عمارة الله
- ١٤ - تشكرون على ذلك
- ١٥ - شكر الله سعيكم وأجزل لكم المثوبة
- ١٦ - بارك الله فيكم وجزاكم عنا خيرا
- ١٧ - وفقكم الله ورعاكم
- ١٨ - نريد أن نشكر جمعية عمارة بوت الله على ما تقدمه من خدمات شاكرين ومقدرين
- ١٩ - شكر وتقدير لما تبذله الجمعية من جهد ملموس في خدمة بيوت الله
- ٢٠ - جزاكم الله خير الاستمرار ودوام التوفيق

خلاصة التقرير

خلاصة دراسة نتائج رضى المستفيدين

الخدمة	عدد المستفيدين	عدد المشاركين	نسبة المشاركة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	ملاحظات
احسان	٦٧	٥٥	٨٢,١%	٤٢١	٤٤	١٧	١٣	٠	
صيانة	٦٠	٦٠	١٠٠%	٤٦٦	٤٦	١٧	١١	٠	
عناية	٤٧	٤٧	١٠٠%	٣٨٨	٢٦	٨	١	٠	
صوتيات	١٦	١٦	١٠٠%	١٣٤	٧	٢	١	٠	
مصاحف	٧	٧	١٠٠%	٦١	٢	٠	٠	٠	
فرش	٢٦	٢٦	١٠٠%	٢٢٣	١١	١	٠	٠	
أجهزة أروماتك	٧٨	٧٨	١٠٠%	٦٧٦	٢٥	١	٠	٠	
المجموع	٣٠١	٢٨٩	٩٧,٤%	٢٣٦٩	١٦١	٤٦	٢٦	٠	
النسبة				٩١,١%	٦,١%	١,٨%	٠,١%	٠%	



من خلال نتائج التقرير يلاحظ نسبة الرضى العالية لدى المستفيدين

- ١ - ارتفاع نسبة المشاركة في قياس رضى المستفيدين ممن تلقوا خدمات الجمعية حيث بلغت ٩٥٪.
- ٢ - رضى المستفيدين التام عن خدمات الجمعية
 - أجاب ٩١,١٪ ممن شاركوا في الاستفتاء بعبارة أوافق بشدة.
 - أجاب ٦,١٪ ممن شاركوا في الاستفتاء بعبارة أوافق.
 - وبذلك يكون نسبة ٩٧,٢٪ من المشاركين أجابوا بإجابات إيجابية عن عمل الجمعية.
- ٣ - ندرة أجاب غير متأكد وأجاب لا أوافق حيث بلغت نسبتها ١,٨٪ الى ٠,١٪ فقط.
- ٤ - انعدام الإجابات السلبية لا أوافق بشدة.

إجراءات يقترح اتخاذها بناء على مقترحات ونتائج هذه الدراسة

- ١ - التوصية بفتح فرع في محافظة خيبر او تكليف منسق لعمل الجمعية.
- ٢ - التوصية بفتح فرع في ينبع او تكليف منسق لعمل الجمعية.
- ٣ - تم إيصال الخدمات المقدمة إلى المستفيدين في المحافظات الخارجية والمناطق النائية.
- ٤ - استمرارية تقديم الخدمة بحيث لا تنقطع عن المستفيدين.