تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٥م

م	محور القياس	أبرز النتائج	نسبة الرضا
١	الرضا العام عن خدمات الجمعية	32راضٍ جدًا، وواحد راضٍ	100%
٢	سرعة الاستجابة للطلبات واحتياجات المساجد	15راضٍ جدًا، و٤ راضين، و٨ محايدين، و٦ غيرراضين	57.6%
٣	جودة الخدمات المقدمة	31راضٍ جدًا، وواحد راضٍ، واستجابة اختارت الخيارين	100%
٤	سهولة وسرعة التواصل مع الجمعية	18راضٍ جدًا، و٩ راضين، و٦ محايدين	81.8%
٥	تعامل منسوبي الجمعية أثناء تقديم الخدمة	جميع المشاركين قيّموا التعامل بأنه ممتاز	100%
٦	إسهام الجمعية في تحسين بيئة المساجد والعناية بها	جميع المشاركين أجابوا: نعم، بدرجة كبيرة	100%
٧	الرغبة في استمرار التواصل مع الجمعية مستقبلًا	32نعم بالتأكيد، واستجابة واحدة ربما	97%

قراءة النتائج:

أظهرت النتائج رضا جميع المشاركين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، كما حصلت جودة الخدمات، وتعامل منسوبي الجمعية، وإسهامها في تحسين بيئة المساجد على أعلى النتائج بنسبة بلغت ١٠٠٪. وهذا يدل على جودة الأعمال المنفذة وحسن تعامل منسوبي الجمعية مع المستفيدين.

كما بلغت نسبة الرضا عن سهولة وسرعة التواصل ٨١,٨٪، وهي نتيجة جيدة، إلا أن وجود ست إجابات محايدة يشير إلى إمكانية تطوير قنوات التواصل وتعريف المستفيدين بها بصورة أوضح.

وسجل محور سرعة استجابة الجمعية لطلبات واحتياجات المساجد أقل النتائج بنسبة رضا بلغت ٥٧,٦٪، حيث كانت نسبة المحايدين ٢٤,٢٪، ونسبة غير الراضين ١٨,٢٪. ويُعد هذا المحور

أبرز فرصة للتحسين، ويحتاج إلى دراسة أسباب التأخر في الاستجابة، وتحديد مدة واضحة لمعالجة الطلبات وإبلاغ المستفيد بمراحل تنفيذها.

وأظهرت الإجابات رغبة مرتفعة في استمرار التواصل مع الجمعية مستقبلًا بنسبة ٩٧٪، مما يعكس ثقة المستفيدين بالجمعية ورغبتهم في استمرار خدماتها.

ملاحظات ومقترحات المستفيدين:

ورد مقترح واحد يتعلق بـتنويع البرامج، كما وردت عبارة شكر للجمعية، ولم يسجل بقية المشاركين ملاحظات إضافية.

التوصيات:

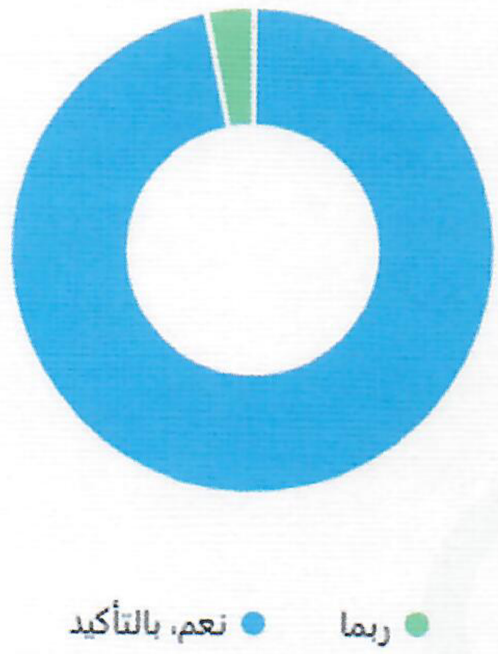
١. تحديد مدة زمنية أولية للرد على الطلبات وإشعار المستفيد بحالة الطلب.
٢. إنشاء سجل لمتابعة الطلبات من تاريخ استقبالها حتى إغلاقها.
٣. تعزيز قنوات التواصل والتعريف برقم الاتصال أو وسيلة التواصل المعتمدة.
٤. دراسة إمكانية تنويع البرامج والخدمات وفق احتياجات المساجد.
٥. المحافظة على جودة الخدمات وحسن تعامل منسوبي الجمعية.
٦. إعادة قياس رضا المستفيدين دوريًا ومقارنة النتائج لمعرفة مقدار التحسن.

النتيجة العامة:

تشير نتائج الاستبيان إلى أن مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية مرتفع جدًا بوجه عام، مع تميز واضح في جودة الخدمات، وتعامل المنسوبين، والأثر الذي تحققه الجمعية في تحسين بيئة المساجد. وتركز فرصة التحسين الرئيسة في رفع سرعة الاستجابة للطلبات والاحتياجات ومتابعتها مع المستفيدين.

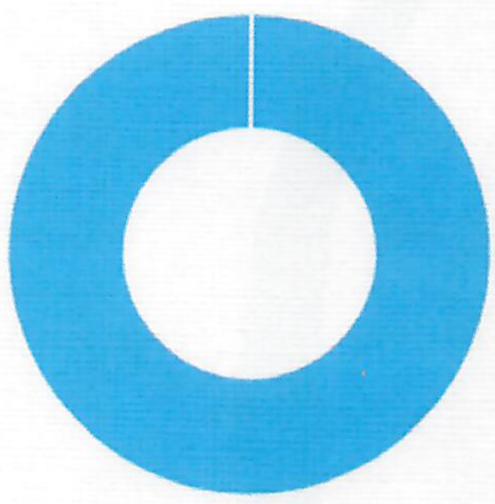
الرغبة في استمرار التواصل مع الجمعية

توزيع اختيارات المستفيدين.



إسهام الجمعية في تحسين بيئة المساجد

يرى جميع المشاركين أن الجمعية تسهم بدرجة كبيرة.



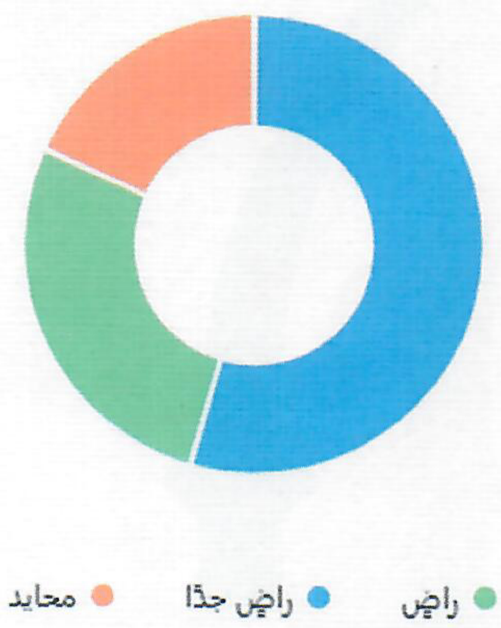
تقييم تعامل منسوبي الجمعية

حصل التعامل على تقييم ممتاز من جميع المشاركين.



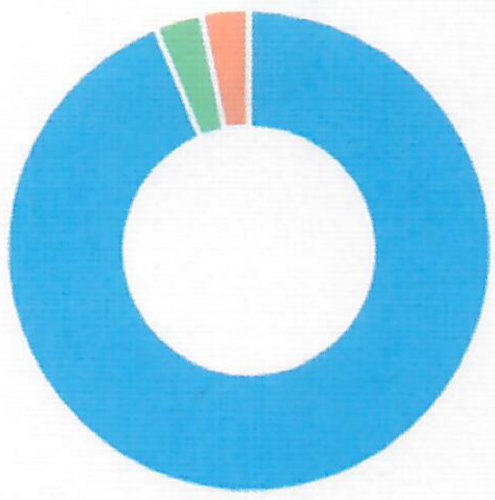
سهولة وسرعة التواصل مع الجمعية

توزيع تقييمات المستفيدين.



الرضا عن جودة الخدمات المقدمة

توزيع تقييمات المستفيدين.



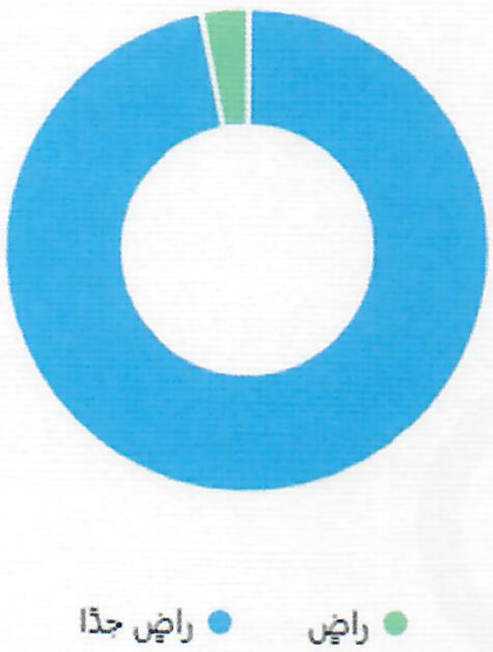
التاريخ: ٢١ / ١٢ / ١٤٤٦هـ

الرقم:

الموضوع: تحليل قياس رضى المستفيدين لعام 2025

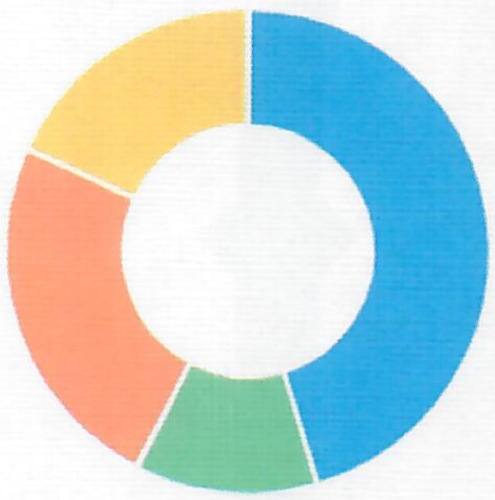
الرضا العام عن خدمات الجمعية

توزيع تقييمات المستفيدين.



الرضا عن سرعة استجابة الجمعية

توزيع تقييمات المستفيدين.



جَمعيّةُ فَجر
للعناية بالمساجد
رقم السجل: 5277

إعداد المدير التنفيذي: مسعود بن محمد الحربي