

معلومات عامة عن استبانة قياس رضا المستفيدين

بناء على ما تضمنته الخطة التشغيلية ٢٠٢٢ لجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين في مؤشر قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية من خلال توزيع استبانات قياس الرضا ودراسة وتحليل بيانات الاستبانات وعرض النتائج ، وحيث تم تصميم الاستبانة وتوزيعها على المستفيدين من الحجاج والزوار والمعتمرين ، وجاءت النتائج على النحو التالي :

- شارك في الاستبانة عدد (١٦٠) مستفيد من الحجاج والزوار والمعتمرين .
- نسبة الذكور (٨٠ / %) .
- نسبة الإناث (٢٠ %) .
- الأعمار تتراوح ما بين (٣٠ - ٧٠) سنة .
- الاستبانة كانت ورقية .

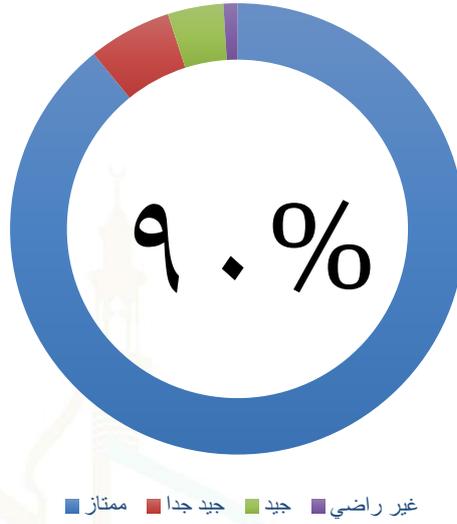
شملت الاستبانة (٧) محاور رئيسية كانت على النحو التالي :

- (١) المحور الأول : مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟
- (٢) المحور الثاني : مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية ؟
- (٣) ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟
- (٤) ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟
- (٥) ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟
- (٦) ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟
- (٧) ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟

المحور الأول : مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟

تظهر البيانات أن خدمات الجمعية المقدمة تلي احتياجات المستفيدين بنسبة (٩٠٪) ممتاز، ونسبة (٦٪) جيد جداً ، ونسبة (٤٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى الاستفادة من خدمات الجمعية .

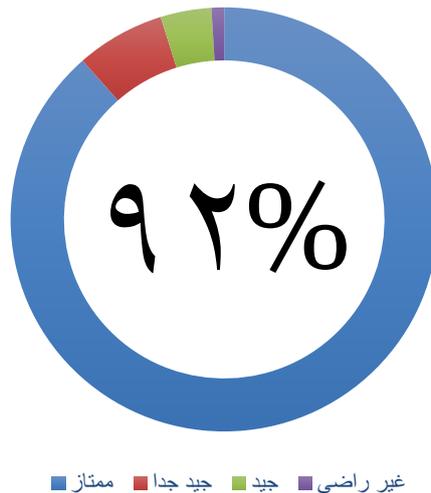
مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية ؟



المحور الثاني : مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية ؟

تظهر البيانات أن مدى شعور الحجاج والزوار والمعتمرين من موظفي الجمعية بنسبة (٩٢٪) ممتاز، ونسبة (٧٪) جيد جداً ، ونسبة (١٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى شعور الحجاج والزوار والمعتمرين من موظفي الجمعية .

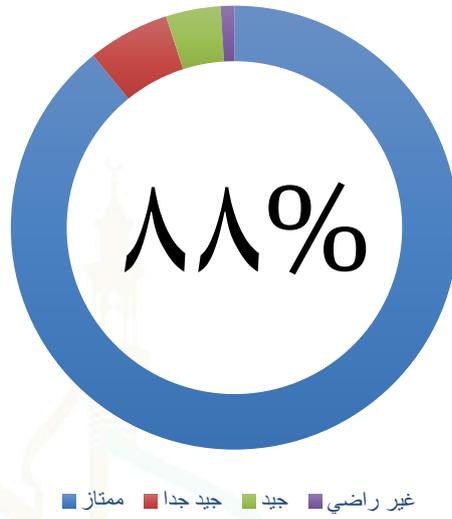
مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية ؟



المحور الثالث : ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟

تظهر البيانات أن درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات بنسبة (٨٨٪) ممتاز ، ونسبة (٧٪) جيد جداً ، ونسبة (٥٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات.

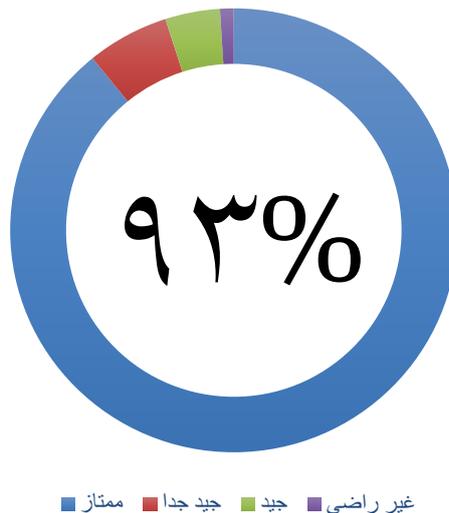
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟



المحور الرابع : ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟

تظهر البيانات أن درجة مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية مع المستفيدين بنسبة (٩٣٪) ممتاز ، ونسبة (٥ %) جيد جداً ، ونسبة (٢٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن درجة مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية مع المستفيدين .

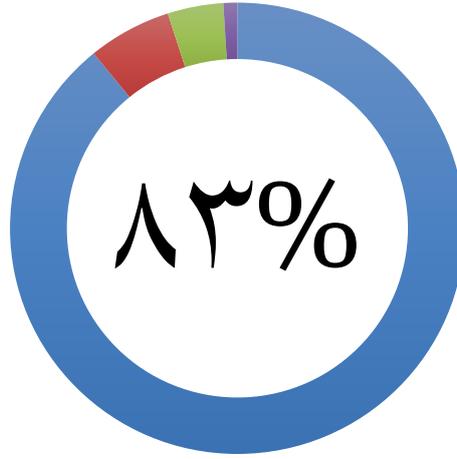
ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟



المحور الخامس : ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستفيدين لجودة خدمات الجمعية بنسبة (٨٣٪) ممتاز ، ونسبة (١٢٪) جيد جداً ، ونسبة (٥٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى تقييم المستفيدين لجودة خدمات الجمعية .

ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟

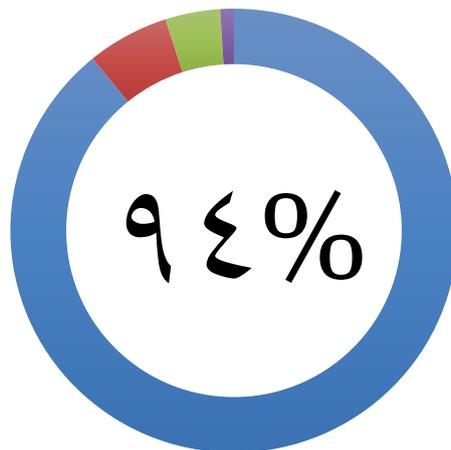


■ ممتاز ■ جيد جداً ■ جيد ■ غير راضي

المحور السادس : ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية بنسبة (٩٤٪) ممتاز ، ونسبة (٣٪) جيد جداً ، ونسبة (٣٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية .

ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟

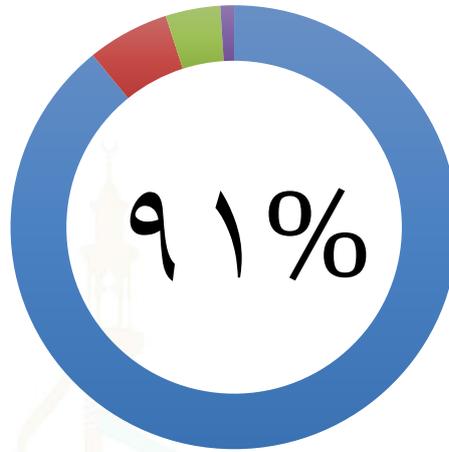


■ ممتاز ■ جيد جداً ■ جيد ■ غير راضي

المحور السابع : ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

تظهر البيانات أن مدى رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية بنسبة (٩١٪) ممتاز ، ونسبة (٦٪) جيد جداً ، ونسبة (٣٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية .

ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

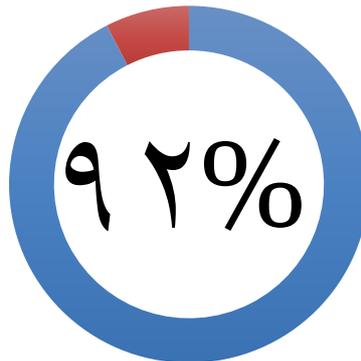


■ ممتاز ■ جيد جدا ■ جيد ■ غير راضي

التوصيات بناء على نتائج تحليل الاستبانات :

- (١) أن الانطباع العام لدى المستفيدين من خدمات الجمعية إيجابية وجيدة بنسبة (٩٢%) ممتاز.
- (٢) تطور وتنظيم خدمات الجمعية من خلال برنامج رافد الالكتروني.

الانطباع العام لدى المستفيدين؟



■ ممتاز ■ جيد

ضيافة لخدمة الحجاج والمعتمرين
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٢٢٤٤)

استبيان قياس رضا المستفيدين

م	الوصف	ممتاز	جيد جدا	جيد	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟		✓		
٢	مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟	✓			
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات؟	✓			
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟	✓			
٥	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟	✓			
٦	ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية؟	✓			
٧	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟	✓			

بيانات التواصل

الاسم: أحمد عبدالرحمن

الجوال: ٠٥٦٠٦٧٢٠٢١

الدولة: السعودية

البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني

ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها الجوال

استبيان قياس رضا المستفيدين

م	الوصف	ممتاز	جيد جدا	جيد	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟	✓			
٢	مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟	✓			
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات؟	✓			
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟	✓			
٥	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟	✓			
٦	ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية؟	✓			
٧	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟	✓			

بيانات التواصل

الاسم: ا.ر. س.ن. ت.م.ي. فور يو ٥٥

الجوال:

0858 5958 4985

الدولة:

INDONESIA

البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني

الجوال

ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها

استبيان قياس رضا المستفيدين

م	الوصف	ممتاز	جيد جدا	جيد	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟	✓			
٢	مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟	✓			
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات؟	✓			
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟	✓			
٥	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟	✓			
٦	ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية؟	✓			
٧	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟	✓			

بيانات التواصل

الاسم: احمد محمد عبد الوهاب

الجوال: ٠٥٧٢٤٦٩٢٨١

الدولة: مصر

البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني

ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها الجوال

