

## تقرير

# استبان قياس رضا المستفيدين

لعام ٢٠٢٣ م

بجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة

الحجاج والمعتمرين



## معلومات عامة عن استبانة قياس رضا المستفيدين

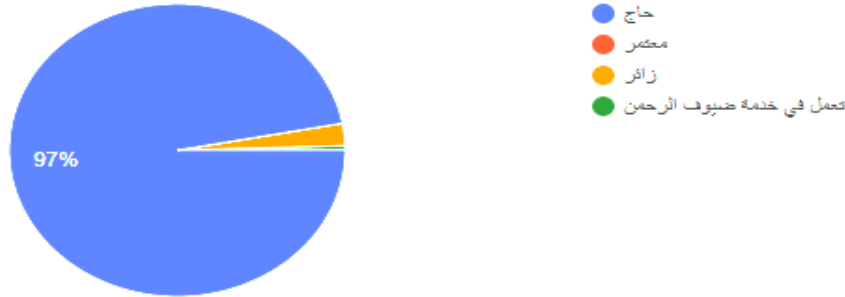
بناء على ما تضمنته الخطة التشغيلية ٢٠٢٣ لجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين في مؤشر قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية من خلال توزيع استبانات قياس الرضا ودراسة وتحليل بيانات الاستبانات وعرض النتائج، وحيث تم تصميم الاستبانة وتوزيعها على المستفيدين من الحجاج والزوار والمعتمرين، وجاءت النتائج على النحو التالي:

- تم إعداد الاستبانة عن طريق نماذج قوئل ويمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط:

( [https://docs.google.com/forms/d/1oXJ8J7CCA-uNyDux9btEv1rI29sS7mv\\_BDO0Dy\\_wWSc/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oXJ8J7CCA-uNyDux9btEv1rI29sS7mv_BDO0Dy_wWSc/edit) )

- شارك في الاستبانة عدد ( ٢٠٣ ) مستفيد من الحجاج والزوار والمعتمرين .
- نسبة الذكور ( ٦٧% ) .
- نسبة الإناث ( ٣٣% ) .
- الأعمار تتراوح ما بين ( ٣٠ - ٦٠ ) سنة .

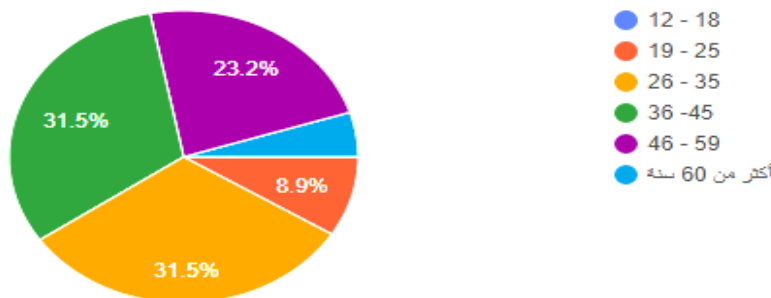
203 ردود



نسخ الرسم البياني

الفئة العمرية:

203 ردود



## شملت الاستبانة ( ٩ ) محاور رئيسية كانت على النحو التالي :

- ١) مدى رضاك عن توفر الخدمة من قبل الجمعية؟
- ٢) المحور الثاني: مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك؟
- ٣) مدى رضاك عن مستوى (مكتب تقديم الخدمة / موقع المكتب)؟
- ٤) مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك؟
- ٥) مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة؟
- ٦) مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة؟
- ٧) ما المنتجات التي ستقوم بتقديم رأيك حولها؟
- ٨) مدى ملاءمة المنتجات لاحتياج ضيف الرحمن وقت تقديمها؟
- ٩) مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضيف الرحمن؟

جمعية ضيافة المدينة المنورة  
لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم (٢٢٤٤)

### استبيان حول مدى رضاكم عن خدماتنا ( رضا المستفيد )

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقييم من المعلومات

جودة المواد المقدمة من الجمعية

حول جودة المواد المقدمة لضيوف الرحمن

ما المنتجات التي ستقوم بتقديم رأيك حولها:

وجبة غذائية أو سفيا  
 هدايا متنوعة

مدى ملاءمة المنتجات لاحتياج ضيف الرحمن وقت تقديمها:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضيف الرحمن:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

محر التمرجح التالي رجوع

جمعية ضيافة المدينة المنورة  
لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم (٢٢٤٤)

### استبيان حول مدى رضاكم عن خدماتنا ( رضا المستفيد )

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقييم من المعلومات

نشير إلى أن السؤال مطلوب

جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

تربح الجمعية مفرقة مدى رضاك عن الخدمة المقدمة، مع مراعاة أن درجة ( 5 ) هي أعلى رضا و درجة ( 1 ) هي أقل مستوى رضا

مدى رضاك عن توفر الخدمة من قبل الجمعية:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى رضاك عن مستوى (مكتب تقديم الخدمة / موقع المكتب):

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة:

5 4 3 2 1  
راضي جدا غير راضي

محر التمرجح التالي رجوع

## المحور الأول : مدى رضاك عن توفر الخدمة من قبل الجمعية؟

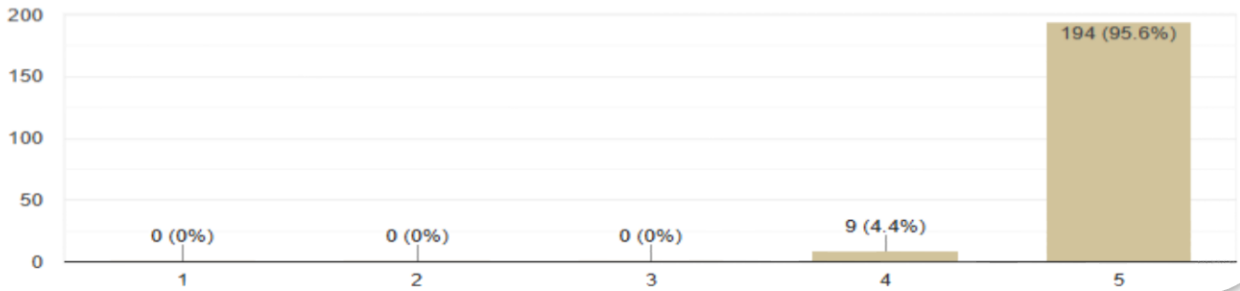
تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين عن توفر الخدمة من قبل الجمعية بنسبة (٩٥,٦%) ممتاز ، ونسبة (٤,٤% ) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين عن توفر الخدمة من قبل الجمعية .

### جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن توفر الخدمة من قبل الجمعية:

203 ردود



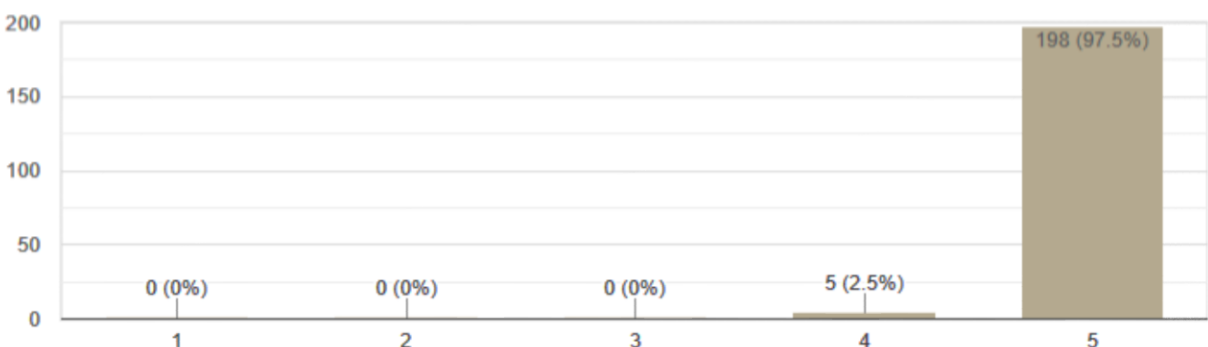
## المحور الثاني : مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين عن تعامل موظفين الجمعية بنسبة (٩٧,٥%) ممتاز ، ونسبة (٢,٥% ) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين عن تعامل موظفين الجمعية .

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك:

203 ردود



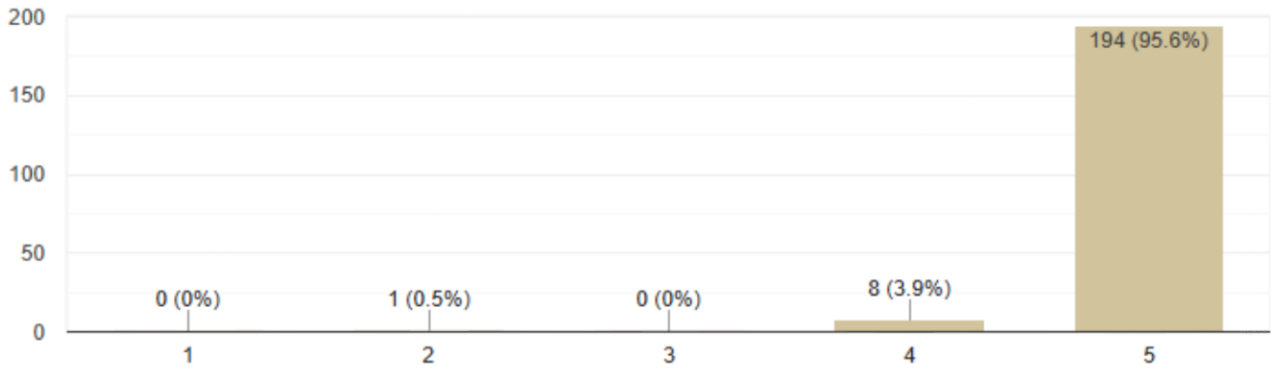
### المحور الثالث : مدى رضاك عن مستوى (مكتب تقديم الخدمة / موقع المكتب) ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين من مكاتب تقديم الخدمات بالجمعية بنسبة ( ٩٥,٦% ) ممتاز ، ونسبة ( ٣,٩ % ) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين من مكاتب تقديم الخدمات بالجمعية .

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن مستوى (مكتب تقديم الخدمة / موقع المكتب):

203 ردود



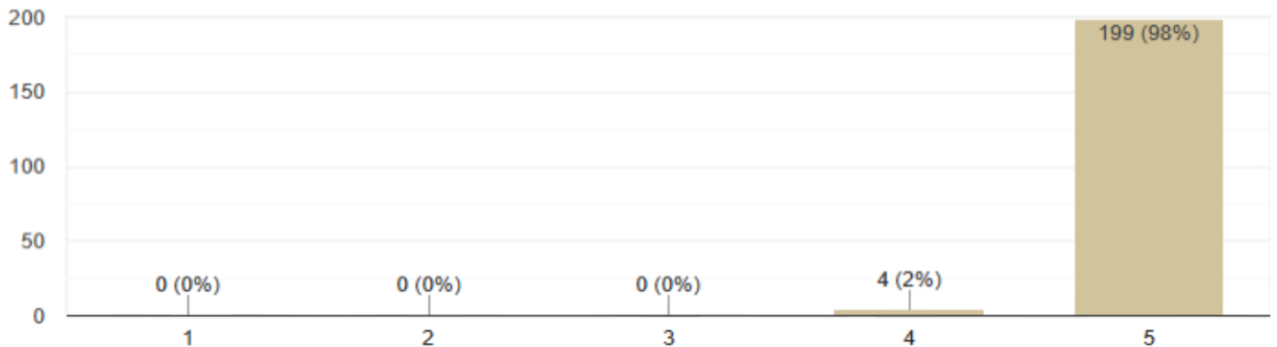
### المحور الرابع : مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين من مستوى تقديم الضيافة لهم بنسبة ( ٩٨% ) ممتاز ، ونسبة ( ٢ % ) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين من مستوى تقديم الضيافة لهم .

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك:

203 ردود



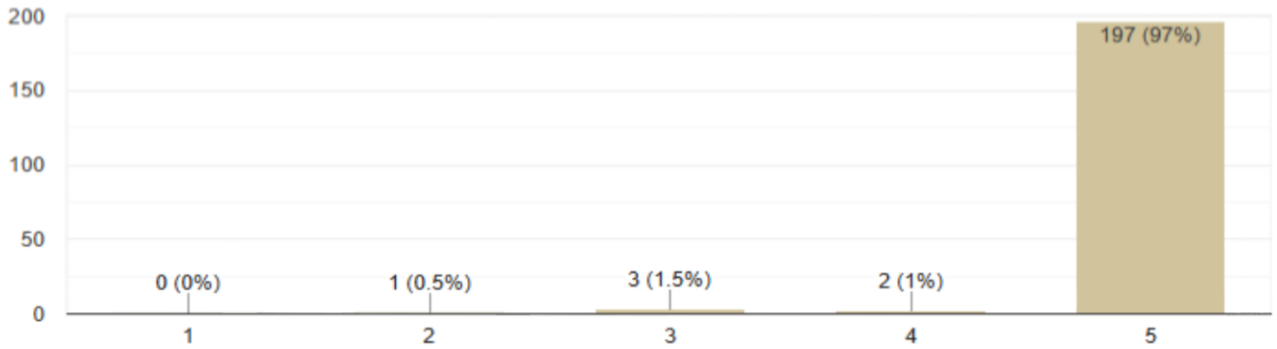
## المحور الخامس : مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة بنسبة ( ٩٧% ) ممتاز ، ونسبة ( ١ % ) جيد جداً ، ونسبة ( ١,٥ % ) جيد ، ونسبة ( ٠,٥٠ ) مقبول ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة .

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة:

ردود 203



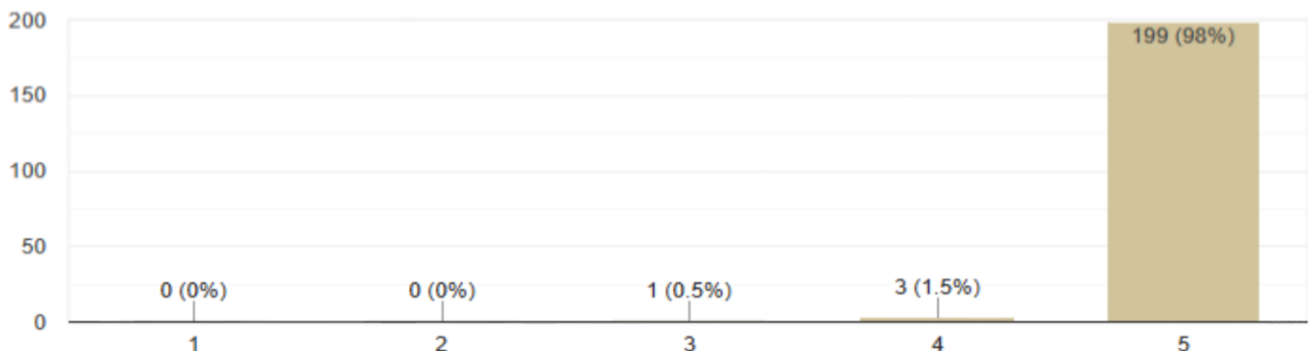
## المحور السادس : مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين عن سرعة تقديم الخدمة بنسبة ( ٩٨% ) ممتاز ، ونسبة ( ١,٥ % ) جيد جداً ، ونسبة ( ٠,٥٠ % ) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين عن سرعة تقديم الخدمة .

نسخ الرسم البياني

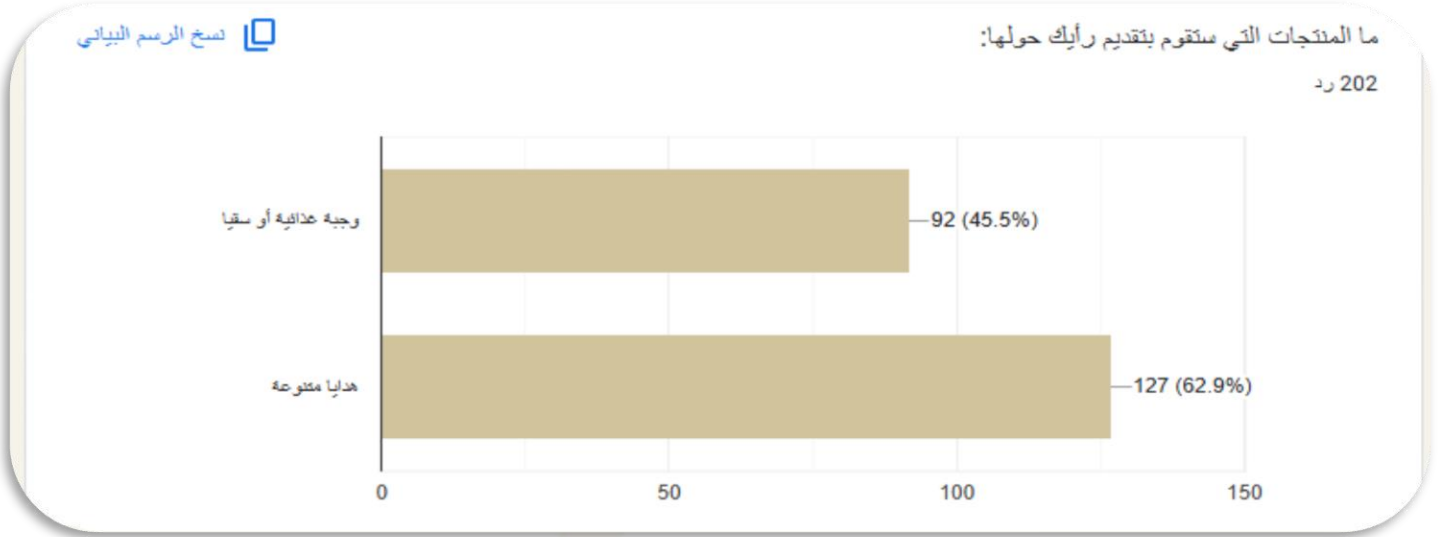
مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة:

ردود 203



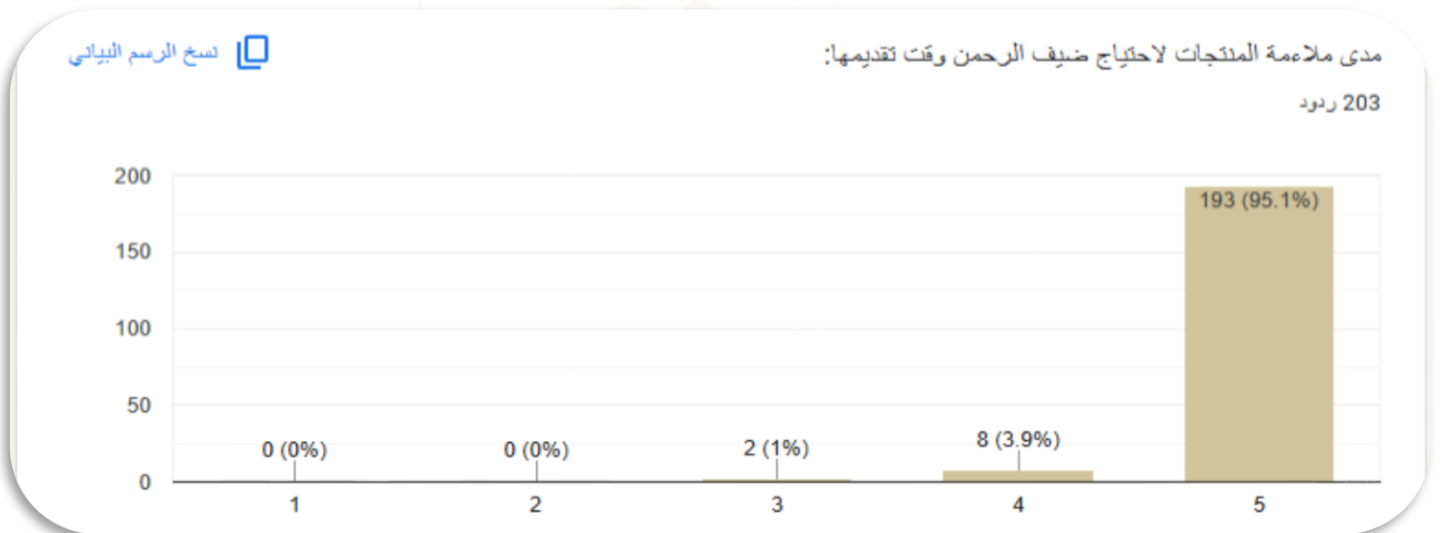
## المحور السابع : ما المنتجات التي ستقوم بتقديم رأيك حولها؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم رأي المستخدمين بالمنتجات التي تقوم بتقديمها بنسبة ( ٤٥,٥ %) وجبات غذائية أو سقيا ، ونسبة ( ٦٢,٩ % ) هدايا متنوعة .



## المحور الثامن : مدى ملاءمة المنتجات لاحتياج ضيف الرحمن وقت تقديمها؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين عن ملائمة المنتجات لاحتياج ضيف الرحمن وقت تقديمها بنسبة ( ٩٥,١ %) ممتاز ، ونسبة ( ٣,٩ % ) جيد جداً ، ونسبة ( ١ % ) جيد ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين عن ملائمة المنتجات لاحتياج ضيف الرحمن وقت تقديمها .



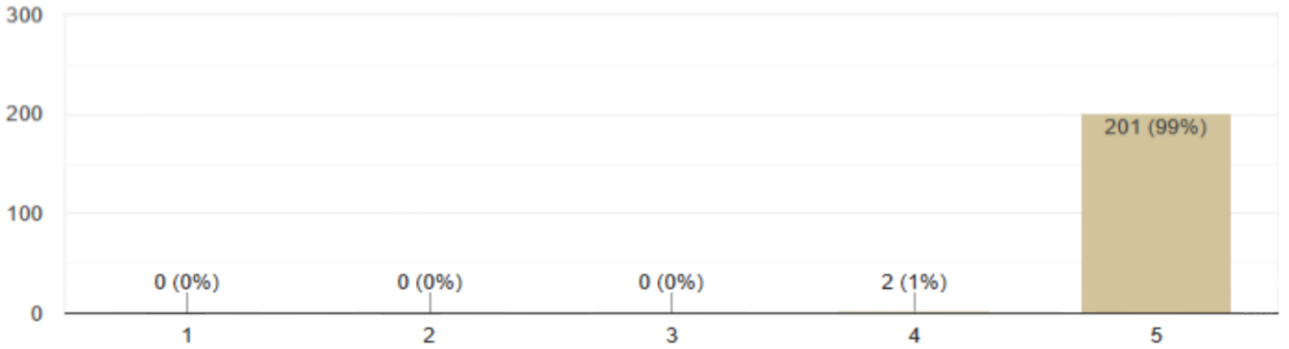
## المحور التاسع : مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضييف الرحمن ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستخدمين لجودة المنتجات المقدمة لضييف الرحمن بنسبة ( ٩٩% ) ممتاز ، ونسبة ( ١ % ) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستخدمين لجودة المنتجات المقدمة لضييف الرحمن .

نسخ الرسم البياني

مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضييف الرحمن:

203 ردود



### التوصيات بناء على نتائج تحليل

١) أن الانطباع العام لدى المستخدمين من خدمات الجمعية إيجابية وجيدة بنسبة

(٩٦%) ممتاز.

٢) تحسين الخدمات التي تقدمها الجمعية من الابداع والابتكار في الخدمات .

٣) رفع معدل استجابة الجمعية لطلبات المستخدمين .

٤) تعزيز تعامل منسوبي الجمعية بالتميز والرقي .