

تقرير

استبان قياس رضا المستفيدين

لعام ٢٠٢٤ م

بجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة

الحجاج والمعتمرين



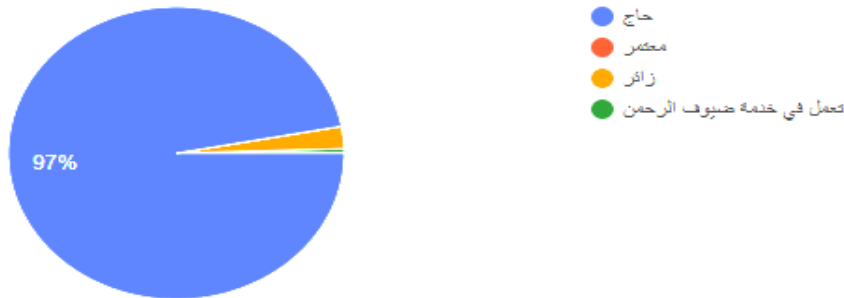
معلومات عامة عن استبانة قياس رضا المستفيدين

بناء على ما تضمنته الخطة التشغيلية ٢٠٢٤ 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 الاستبان عن طريق نماذج قوئل ويمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط :
(https://docs.google.com/forms/d/1oXJ8J7CCA-uNyDux9btEv1rl29sS7mv_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 .

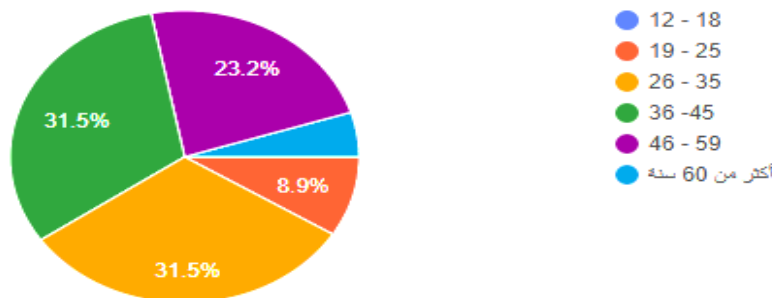
203 ردود



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 الاجتماعية رقم (٢٢٤٤)

استبيان حول مدى رضاكم عن خدماتنا (رضا المستفيد)

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم مزيد 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

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

ممر التحديد

مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضيف الرحمن:

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

ممر التحديد

رجوع التالي ممر التمرج

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

استبيان حول مدى رضاكم عن خدماتنا (رضا المستفيد)

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم مزيد من المعلومات

تفضل إلى أن نسأل معلومت

جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

نرغب الجمعية معرفة 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

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك:

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

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

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك:

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة:

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة:

5 4 3 2 1

راضٍ جداً ☒ غير راضٍ ☐

ممر التمرج التالي ممر التمرج

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

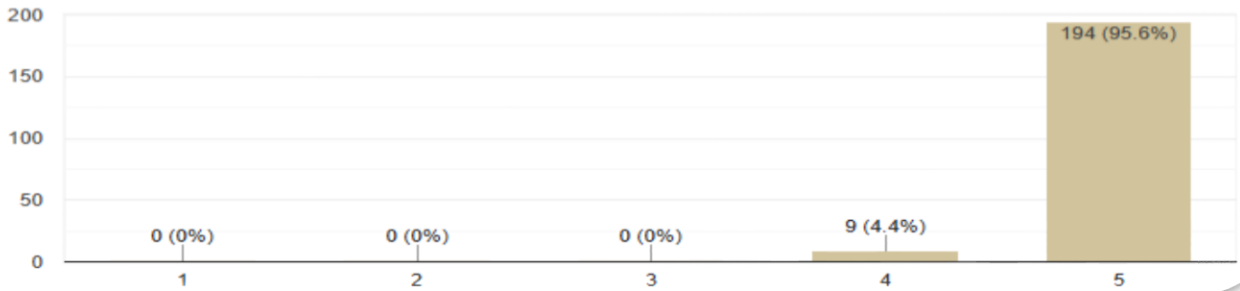
تظهر البيانات أن مدى تقييم المستفيدين عن توفر الخدمة من قبل الجمعية بنسبة (٩٥,٦ %) ممتاز ، ونسبة (٤,٤ %) جيد جداً ، ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى تقييم المستفيدين عن توفر الخدمة من قبل الجمعية .

جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

تمسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن توفر الخدمة من قبل الجمعية:

203 ردود



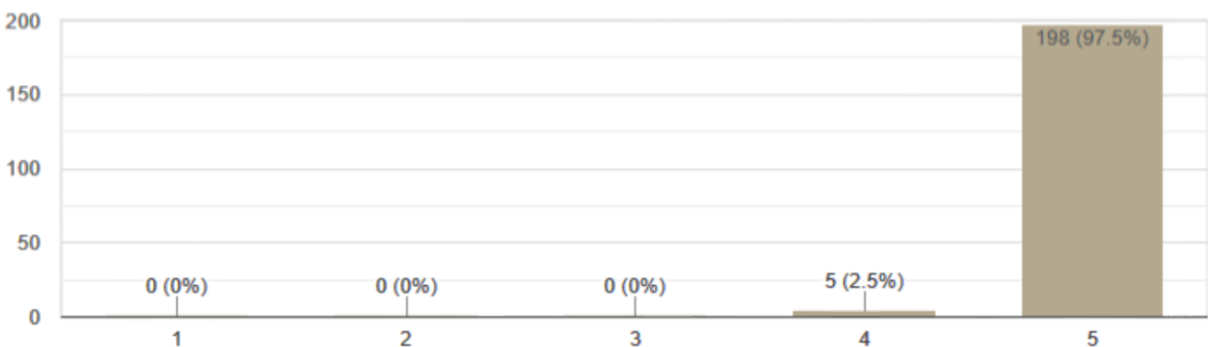
المحور الثاني : مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك ؟

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

تمسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن تعامل موظف الجمعية معك:

203 ردود



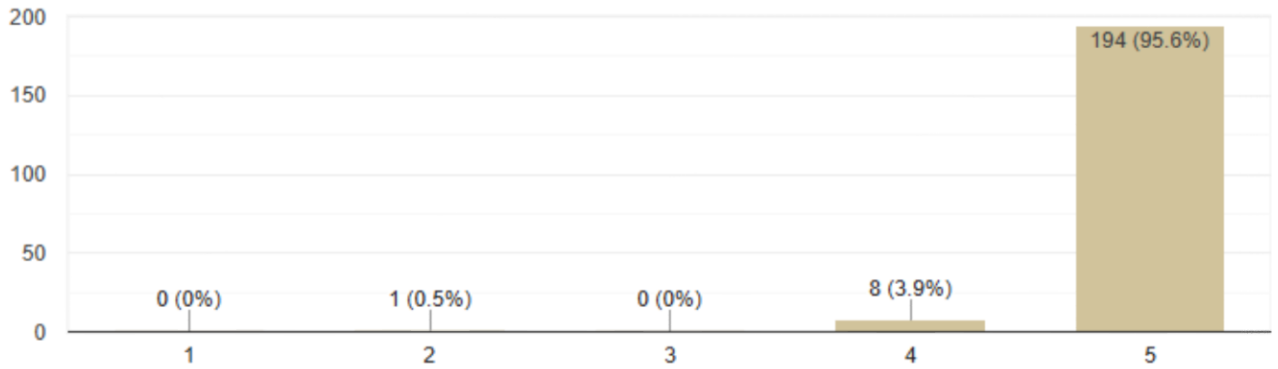
المحور الثالث : مدى رضاك عن مستوى (مكتب تقديم الخدمة / موقع المكتب) ؟

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

نسخ الرسم البياني

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

203 ردود



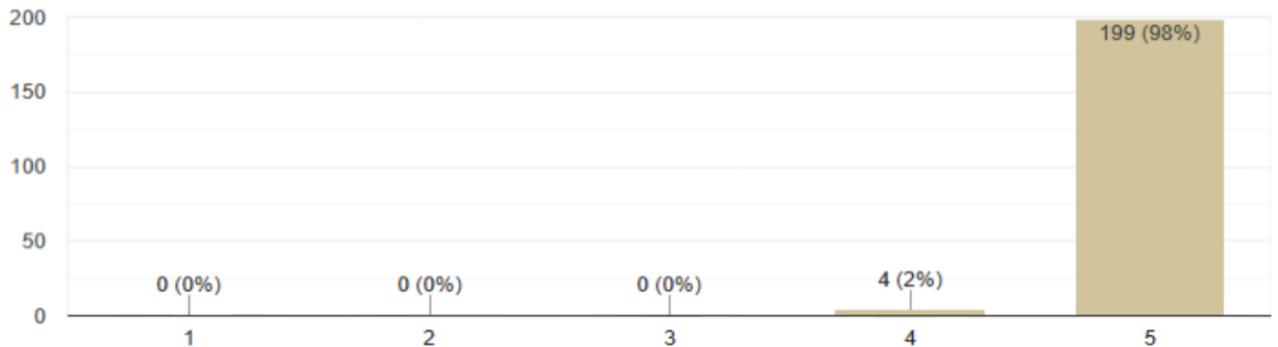
المحور الرابع : مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك ؟

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

نسخ الرسم البياني

مدى رضاك عن مستوى الضيافة المقدمة لك:

203 ردود



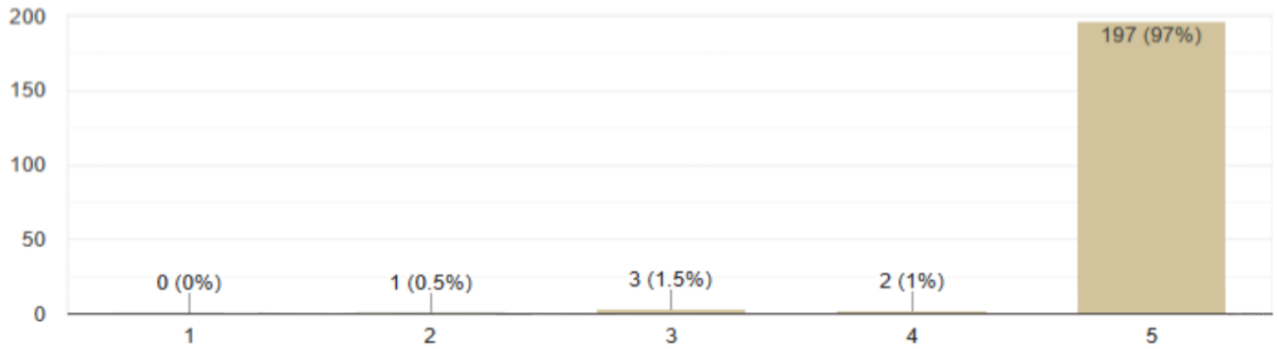
المحور الخامس : مدى رضاك عن سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة ؟

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



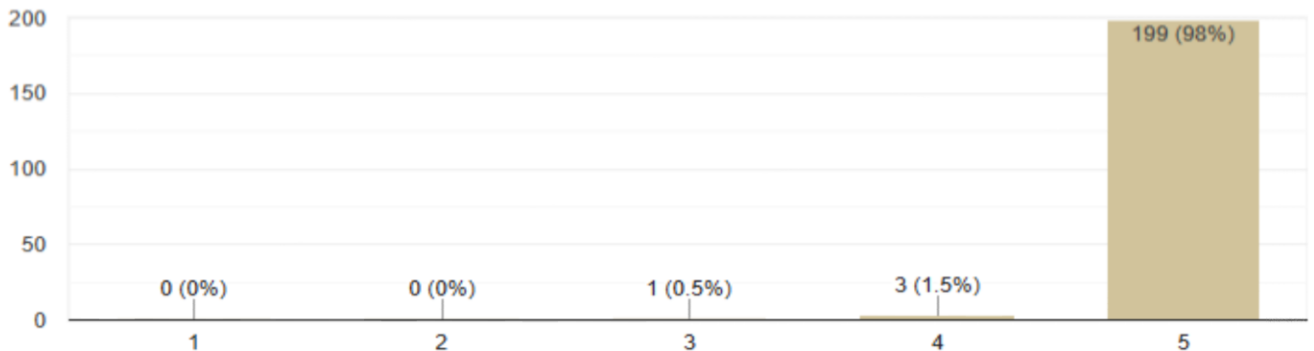
المحور السادس : مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة ؟

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

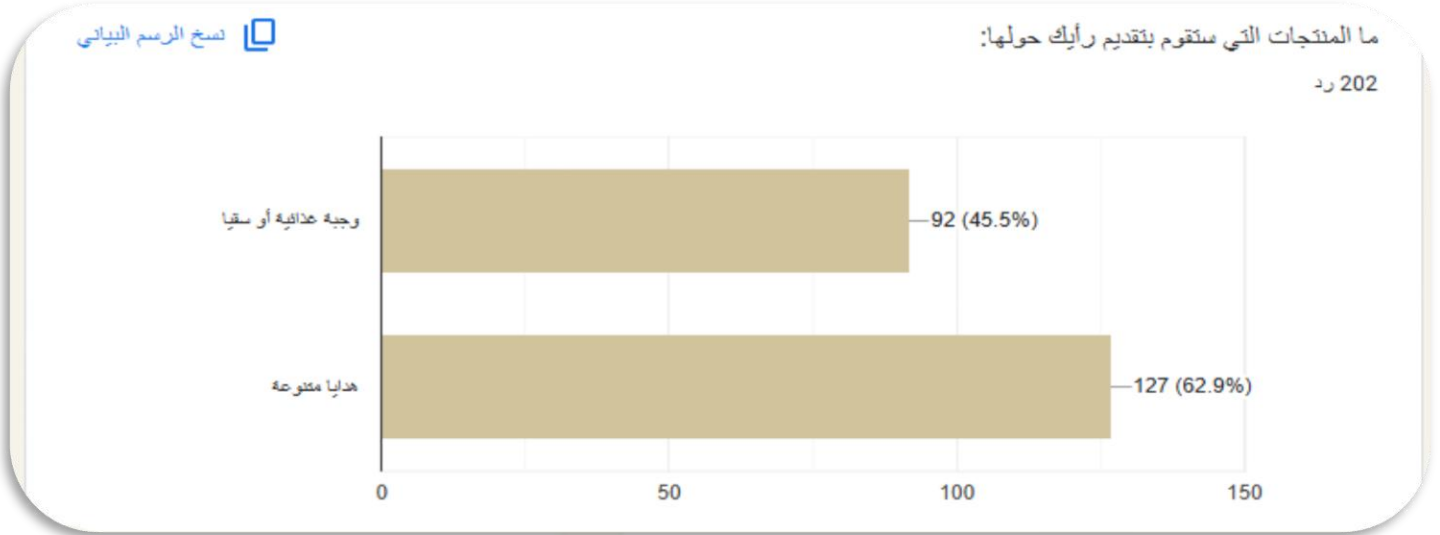
مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة:

ردود 203



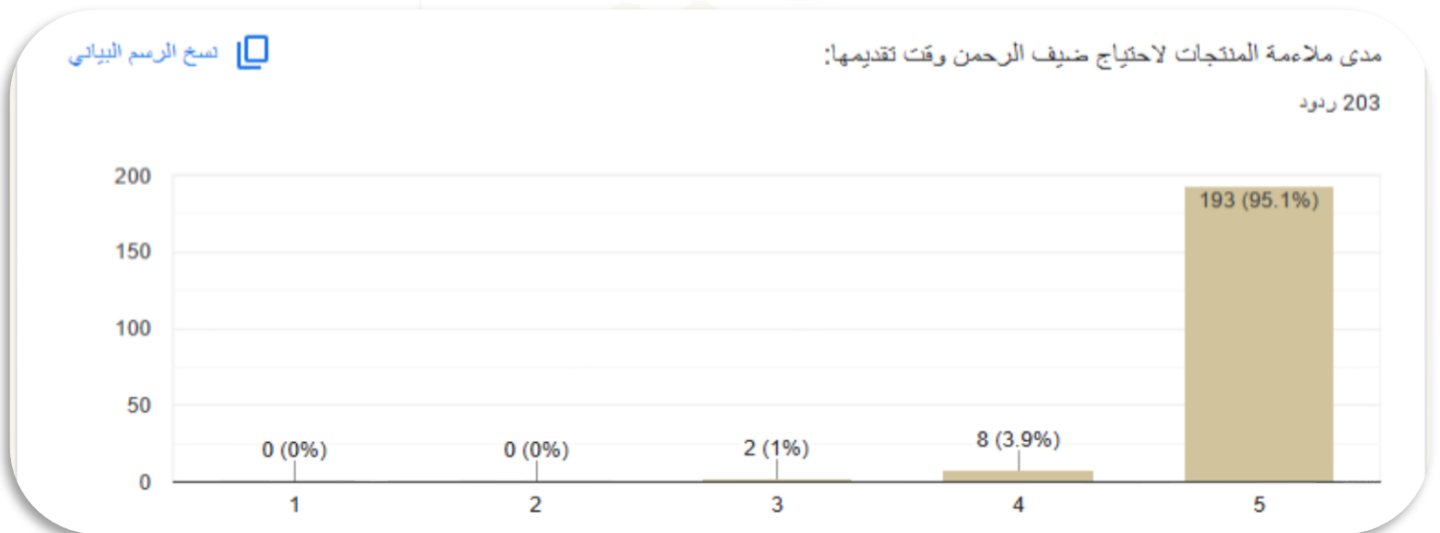
المحور السابع : ما المنتجات التي ستقوم بتقديم رأيك حولها ؟

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 ملائمة 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 .



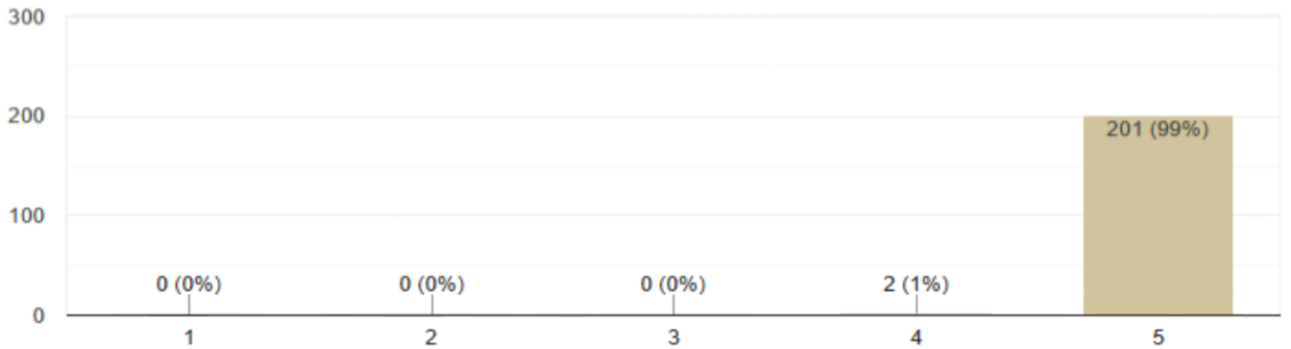
المحور التاسع : مدى تقييمك لجودة المنتجات المقدمة لضييف الرحمن ؟

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 (٩٧) % 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 والرقى .