



تقرير تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

جمعية الاحسان لشؤون الموتى بوادي الدواسر

تحليل نتائج قياس الرضا للمستفيدين

2023م

عدد المستفيدين	135 مستفيد/ة
عدد المستجيبين	74 مستجيب/ة
نسبة الاستجابة	54.81 %





مقدمة

يهدف هذا التحليل إلى استكشاف نتائج استبيان تقييم رضا المستفيدين عن خدمات جمعية الإحسان لشؤون الموتى، وتقديم رؤى تفصيلية حول نقاط القوة والضعف، بالإضافة إلى اقتراحات لتحسين الخدمات المقدمة.

ملخص النتائج الكلية

- **نسبة الاستجابة % 54.81:** وهي نسبة جيدة تعكس اهتمام المستفيدين بتقديم ملاحظاتهم.
- **رضا عام مرتفع:** أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الرضا لدى المستفيدين حول جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، تعامل الموظفين، ونظافة المرافق.
- **نسبة قليلة من المشاكل:** أشارت نسبة صغيرة من المستفيدين إلى مواجهة مشاكل أو صعوبات.
- **اقتراحات قيمة:** قدم بعض المستفيدين اقتراحات مفيدة لتحسين الخدمات.





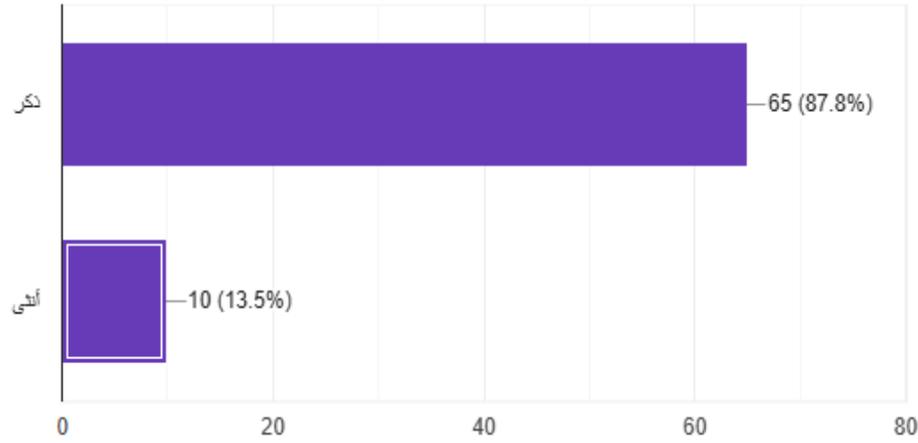
تحليل كل سؤال على حدة

• النوع: (٤٧ رد)

نسخ الرسم البياني

النوع

74 ردًا



النسبة %	العدد	الجنس
87,8%	65	ذكر
13,5%	10	أنثى

. غالبية المستجيبين من الذكور (87,8%). هذا قد يعكس طبيعة الخدمات المقدمة والتي قد تكون أكثر استهدافاً للرجال.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205



الرقم :

التاريخ :

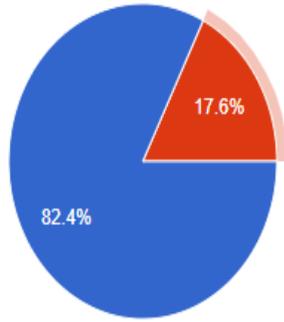
المشروعات:

• هل إستفدت سابقاً من خدمات الجمعية لشؤون الموتى؟ (٤٧ رد)

نسخ الرسم البياني

هل استفدت سابقاً من خدمات الجمعية لشؤون الموتى؟

74 ردًا



نعم
لا

الإجابة	عدد الأصوات	نسبة الأصوات %
نعم	٦١	%82.4
لا	١٣	%17.6

. نسبة كبيرة من المستجيبين (٨٢,٤%) استفادت من خدمات الجمعية سابقاً، مما يدل على وجود قاعدة عملاء منتظمة.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

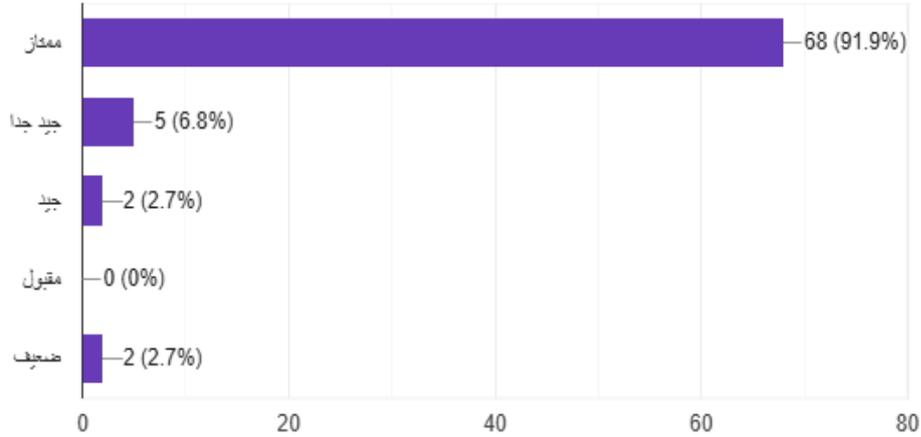


● ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة؟ (47 رد)

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة؟

74 ردًا



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	٦٨	٩١,٩%
جيد جداً	٥	٦,٨%
جيد	٢	٢,٧%
مقبول	٠	٠%
ضعيف	٢	٢,٧%

- **النتائج:** يظهر أن غالبية المستفيدين (٩١,٩%) قد صنفت جودة الخدمة بأنها ممتازة. هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا العام.
- **الاستنتاج:** تشير النتائج إلى أن الجمعية تقدم خدمة ذات جودة عالية تلبى توقعات المستفيدين بشكل كبير.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

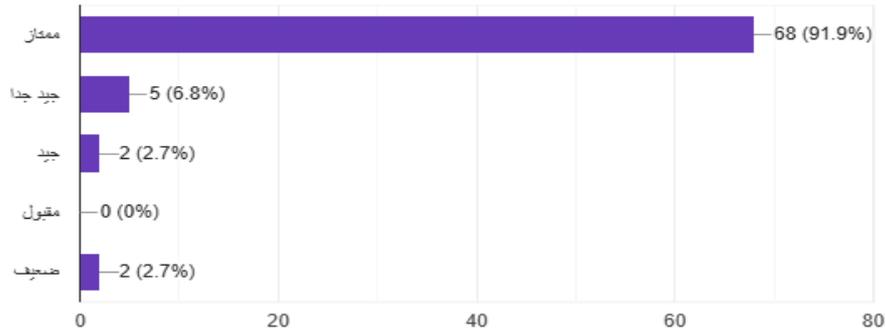


• ما مدى رضاك عن سرعة استجابة الجمعية لطلباتك؟ (٤٧ رد)

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة؟

74 ردًا



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	٦٤	٨٦,٥%
جيد جداً	٧	٩,٥%
جيد	١	١,٤%
مقبول	١	١,٤%
ضعيف	١	١,٤%

- **الناتج:** نسبة كبيرة من المستفيدين (٨٦,٥%) أشارت إلى أنهم راضون جداً عن سرعة الاستجابة.
- **الاستنتاج:** تشير النتائج إلى أن الجمعية تتميز بسرعة في الاستجابة لطلبات المستفيدين، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة.



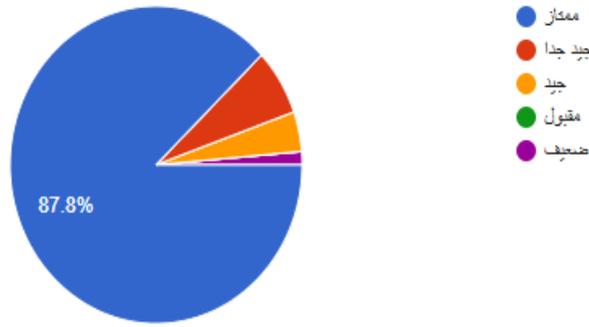


• ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين معك أثناء تقديم الخدمة؟ (٧٤ رد)

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين معك أثناء تقديم الخدمة؟

74 ردًا



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	٦٥	٨٧,٥%
جيد جداً	٥	٦,٨%
جيد	٣	٤,١%
مقبول	٠	٠%
ضعيف	١	١,٤%

الاستنتاج: يشير هذا إلى أن الموظفين يتعاملون مع المستفيدين بشكل مهني واحترافي، مما يساهم في تجربة إيجابية للمستفيدين



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

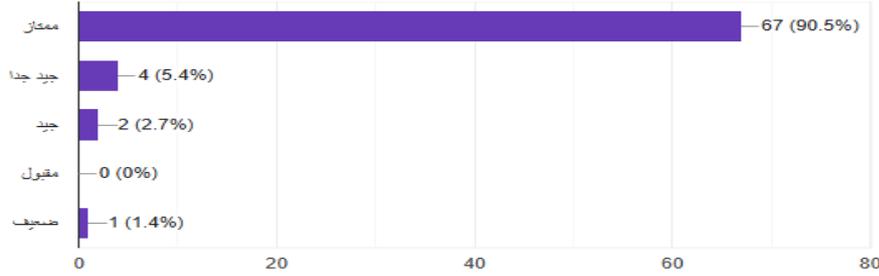


• كيف تقيم نظافة وسلامة مرافق الجمعية؟؟ (٧٤ رد)

نسخ الرسم البياني

كيف تقيم نظافة وسلامة مرافق الجمعية؟

74 ردًا



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
ممتاز	٦٧	٩٠,٥%
جيد جداً	٤	٥,٤%
جيد	٢	٢,٧%
مقبول	٠	٠%
ضعيف	١	١,٤%

رضا مرتفع: تشير النتائج إلى أن غالبية المستفيدين (٩٠,٥%) قد صنفت نظافة وسلامة المرافق بأنها ممتازة. هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا لدى المستفيدين حول هذا الجانب.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

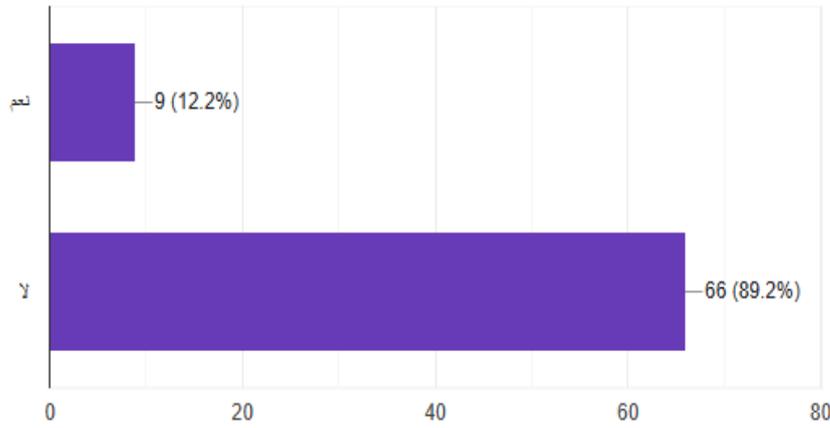


• هل واجهت أي مشكلات أو صعوبات أثناء الاستفادة من خدمات الجمعية؟ (٧٤ رد)

نسخ الرسم البياني

هل واجهت أي مشكلات أو صعوبات أثناء الاستفادة من خدمات الجمعية؟

74 ردًا



التقييم	عدد الاصوات	النسبة %
نعم	٩	١٢,٢ %
لا	٦٦	٨٩,٢ %

• نسبة قليلة من المستفيدين (١٢,٢%) أشارت إلى مواجهة مشاكل. هذه النسبة المنخفضة تدل على كفاءة الخدمات المقدمة.





الرقم :
التاريخ :
المشروعات:

• هل لديك اقتراحات لتحسين خدمات الجمعية؟ (36 رد)

ابرز ما ذكر من اقتراحات كان يتمثل حول :

- زيادة عدد سيارات الإسعاف
 - زيادة مواقف السيارات
 - تحسين خدمات تقديم المياه في المقابر
- تشير الإجابات إلى حاجة الجمعية إلى تحسين بعض الجوانب في خدماتها.

المسؤول التنفيذي

غانم بن محمد بن حمد آل سبيهي



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205