

تقرير قياس رضا المستفيدين والتغذية الراجعة

أولاً: المقدمة :

حرصاً من الجمعية على تحسين جودة خدماتها المقدمة، وتعزيز مبدأ الشفافية والتطوير المستمر، تم اعتماد آلية منهجية لقياس رضا المستفيدين وجمع التغذية الراجعة، بما يتناسب مع طبيعة الخدمات المقدمة للمساجد باعتبارها مرافق عامة مفتوحة.

ثانياً: هدف التقرير :

يهدف هذا التقرير إلى:

- قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات العناية بالمساجد
- جمع الملاحظات والمقترحات التطويرية
- تحسين جودة الخدمات المقدمة
- دعم اتخاذ القرار المبني على آراء المستفيدين
- تعزيز الامتثال لمتطلبات الحوكمة

ثالثاً: طبيعة المستفيدين (توضيح منهجي)

نظراً لأن خدمات الجمعية تُقدم للمساجد، فإن المستفيدين هم عموم المصلين ورواد المساجد، وهي فئة غير قابلة للحصر أو التحديد الفردي. وعليه، تم اعتماد منهجية القياس بالعينة بدل الحصر الشامل، بما يضمن الحصول على نتائج واقعية تعكس مستوى الرضا العام.

رابعاً: منهجية قياس الرضا

اعتمدت الجمعية على عدة أدوات متكاملة لقياس رضا المستفيدين، تشمل:

1- اللقاء المباشر مع الأئمة والمؤذنين :

تم إعداد نموذج خاص بالأئمة والمؤذنين باعتبارهم الأقرب لمتابعة حالة المسجد، ويشمل:

- تقييم الحالة التشغيلية
- رصد الاحتياجات
- ملاحظات مستمرة عن الخدمات

2- الزيارات الميدانية :

تم تنفيذ زيارات ميدانية دورية من قبل فرق الجمعية، وتم استخدام نماذج تقييم تشمل:

- حالة النظافة
- كفاءة التجهيزات
- مستوى الصيانة
- جاهزية المسجد

3- قنوات التغذية الراجعة :

تم تفعيل قنوات متعددة لاستقبال الملاحظات، تشمل:

- استبيانات مفتوحة
- وسائل التواصل
- ملاحظات مباشرة أثناء الزيارات

خامساً: آلية تحليل النتائج

تم تحليل نتائج الاستبيانات وفق ما يلي:

- احتساب متوسط درجات الرضا (من ٥)
- تحليل الملاحظات المتكررة
- تحديد نقاط القوة
- تحديد فرص التحسين

سادساً: نتائج قياس الرضا (نموذج عرض)

- متوسط الرضا العام: مرتفع
- أبرز نقاط القوة:
 - تحسن مستوى النظافة
 - توفر التكييف في أغلب المساجد
- أبرز الملاحظات:
 - الحاجة إلى صيانة دورية لبعض المساجد
 - تحسين جودة الفرش في بعض المواقع

سابعاً: التحديات

- عدم إمكانية قياس رضا جميع المستفيدين بشكل مباشر
- تفاوت عدد المشاركين في الاستبيانات
- اختلاف أوقات استخدام المساجد (يؤثر على التقييم)

ثامناً: الإجراءات التحسينية

- زيادة نشر الاستبيانات داخل المساجد
- تحفيز المشاركين على تقديم آرائهم
- تكثيف الزيارات الميدانية
- تطوير نماذج التقييم

تاسعاً: الأثر المتحقق

يساهم تطبيق آلية قياس الرضا في:

- تحسين جودة الخدمات
- سرعة معالجة الملاحظات
- تعزيز رضا المستفيدين
- رفع كفاءة الأداء التشغيلي

عاشراً: التوصيات

- الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بشكل دوري
- تطوير أدوات القياس لتكون أكثر دقة
- ربط نتائج الرضا بخطط التحسين
- اعتماد مؤشرات أداء لقياس مستوى الرضا

الرقم: / /
التاريخ: 20م
المرفقات:



جمعية العناية بالمساجد
بوادى قديد

ترخيص رقم 1000636200

الخاتمة

تؤكد الجمعية التزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها، والاستفادة من آراء المستفيدين في تطوير أعمالها، بما يحقق رسالتها في العناية بالمساجد ورفع مستوى الخدمات المقدمة فيها.

رئيس الجمعية

عطية بن عايطي القريري



SA3280000

مصرف الراجحي
alrajhi bank



0535520424



@masajidgudaid

235608016664432



masajidgudaid@gmail.com