



# جمعية بر مشارق

تحقيقاً لأهداف الجمعية الاستراتيجية قامت الجمعية لقياس رضا المستفيدين و ذلك من خلال استبيان تم بناؤه لهذه الغاية وتسعى الجمعية من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه إلى التطوير والتحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة

## استبيان قياس رضا المستفيدين

رضا المستفيدين هو أحد أهم المؤشرات التي تعكس مدى النجاح في تحقيق الأهداف . ويعتمد رضا المستفيدين على مجموعة من العوامل، منها جودة الخدمات المقدمة، والمعرفة بالخدمات المقدمة ، وسهولة الوصول إلى الخدمات، والتواصل الفعال بين المستفيدين والجمعيات. وبحسب نتائج استطلاعات رضا المستفيدين التي أجريت على المستفيدين والبالغ عددهم 285 مستفيد , فإن رضا المستفيدين عمومًا كان مرتفعًا، حيث بلغت النسبة العامة للرضا حوالي 80% وقد تنوعت أسباب رضا المستفيدين من حيث مدى معرفته بالخدمات التي تقدمها الجمعية كانت الاستجابات 75% (موافق بشدة ) و 25% ( موافق ) , وعن استطلاع المدة الزمنية لتقديم الخدمات مناسبة جداً كانت الاستجابات 100% , وعن استطلاع الاجراءات و أنظمة الجمعية واضحة وشفافة للجميع كانت الاستجابات 75% ( موافق بشدة ) و 25% ( موافق )

# قياس رضا المستخدمين

م	المحور	موافق بشدة	موافق	غير موافق
1	مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية	%75	%25	%0
2	المدة الزمنية لتقديم الخدمات مناسبة جداً	%100	%0	%0
3	الاجراءات و أنظمة الجمعية واضحة وشفافة للجميع	%75	%25	%0

## استبيان قياس رضا المستفيدين لمشروع السلة الغذائية

وفقًا لنتائج استطلاعات الرأي التي أجرتها الجمعية على المستفيدين والبالغ عدد هم ( 285 ) مستفيد فإن رضا المستفيدين من السلال الغذائية بشكل عام مرتفع. حيث أظهر الاستطلاع أن نسبة المستفيدين الذين أبدوا رضاهم عن السلة الغذائية بلغت 100%، و 2% فقط أبدوا عدم رضاهم من عدم توفر بعض السلع الغذائية في منافذ البيع ( متاجر العطاء أو بقالة الأصدقاء ) , وبلغت نسبة 100% عن سهولة إجراءات الحصول على بطاقة مشارق

# قياس رضا المستفيدين لمشروع السلة الغذائية

م	المحور	راضٍ	محايد	غير راضٍ
1	انتظام الشحن الشهري للسلة الغذائية ( بطاقة مشارق )	%100	%0	%0
2	توفر الاحتياجات الأساسية في منافذ البيع ( متاجر العطاء - بقالة الاصدقاء )	%85	%0	%15
3	سهولة الحصول على بطاقة مشارق ( السلة الغذائية )	%100	%0	%0

## استبيان قياس رضا المستفيدين لمشروع سقيا الماء عين العزيزية

وفقًا لنتائج استطلاعات الرأي التي أجرتها الجمعية على المستفيدين من المشروع والبالغ عددهم (285) مستفيد , فإن رضا المستفيدين من مشروع سقيا الماء بشكل عام مرتفع. حيث أظهر الاستطلاع أن نسبة المستفيدين الذين أبدوا رضاهم عن سهولة الحصول على كوبونات تعبئة الخزان من مقر الجمعية أجابو ( بنعم ) 98% و 1% فقط ( لا ) . ونسبة رضا المستفيدين عن كوبونات الماء كافية لاحتياجات الأسرة السنوية فكانت 92% ( نعم ) و 5% ( لا ) .  
و عن سرعة تجاوب شركة الماء في التوصيل أجابو 94% ( نعم ) و 5% ( لا ) , ونسبة الرضا عن جودة الماء كانت 100% .

# استبيان رضا المستفيدين لسقيا الماء عين العزيزية

م	المحور	نعم	لا
1	سهولة الحصول على كوبونات تعبئة الخزان من مقر الجمعية ؟	%98	%1
2	كوبونات الماء كافية لاحتياجات الأسرة السنوية ؟	%92	%7
3	سرعة تجاوب شركة الماء في التوصيل ؟	%94	%5
4	راضٍ عن جودة الماء ؟	%100	%0

## استبيان قياس رضا المستفيدين لمشروع نقل الطالبات الجامعي

مشروع نقل الطالبات الجامعي يُعد خطوة مهمة في دعم مسيرة التعليم الجامعي للطالبات ، حيث يساهم في تقليل التكاليف المالية على الأسر وتشجيع الطالبات على إكمال التعليم الجامعي. ووفقًا لنتائج استطلاعات الرأي التي أجرتها الجمعية على المستفيدات من المشروع والبالغ عددهم (30) مستفيدة فإن رضا المستفيدات من مشروع النقل الجامعي للطالبات بشكل عام مرتفع فكانت النتائج الاستطلاع من حيث سهولة إجراءات الالتحاق بمشروع نقل الطالبات الجامعي 100% و تعاون موظفي جمعية بر مشارق معكم 100%



# قياس رضا المستفيدين لمشروع نقل الطالبات الجامعي

م	المحور	راضٍ	محايد	غير راضٍ
1	سهولة إجراءات الالتحاق بمشروع نقل الطالبات الجامعي	%100	%0	%0
2	تعاون موظفي جمعية بر مشارق معكم	%100	%0	%0