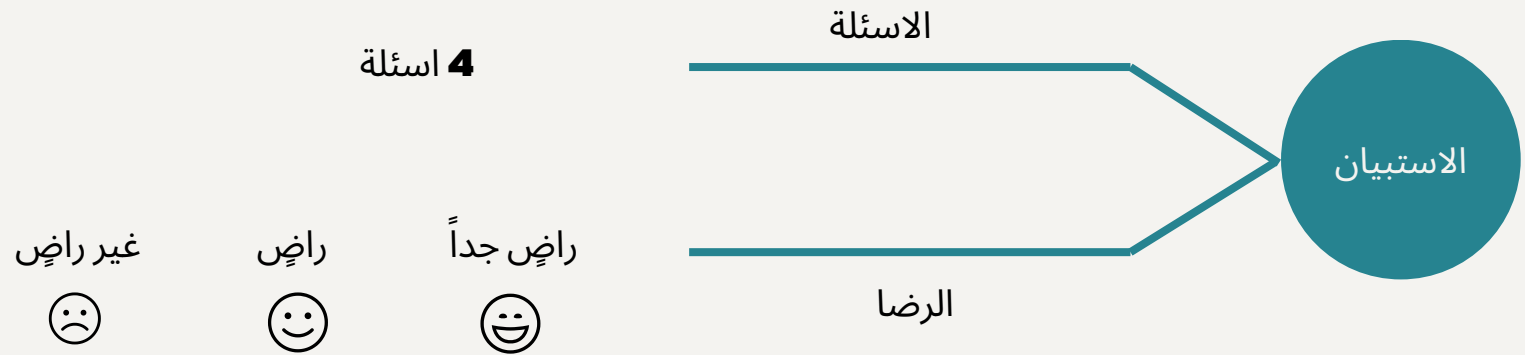
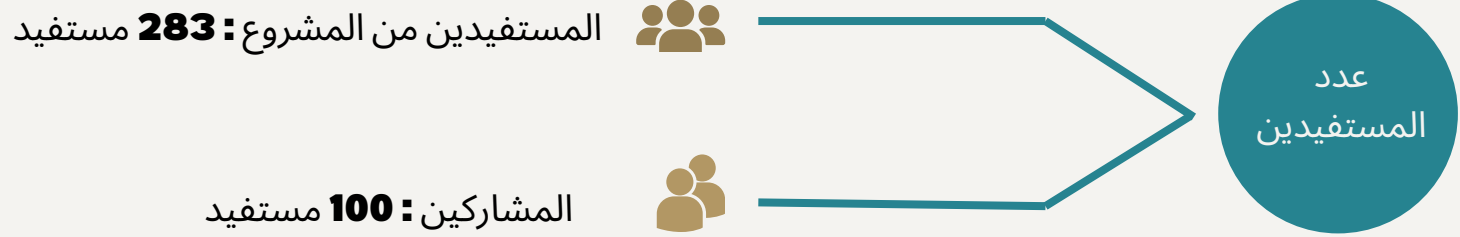


تقرير التقييم للمستفيدين النهائي لبرامج وخدمات جمعية بر مشارق

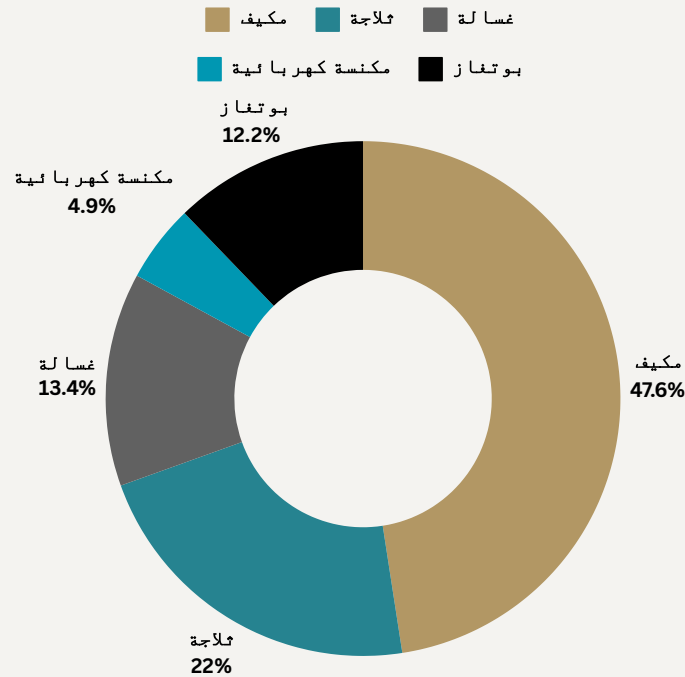
رؤيتنا : تنمية شاملة لمجتمع واع وفق أرقى الممارسات.

قياس رضا المستخدمين لمشروع الأجهزة الكهربائية
بدعم من منصة إحسان



قياس رضا المستفيدين لمشروع الأجهزة الكهربائية بدعم من منصة إحسان

أولاً: نوع الجهاز المستلم

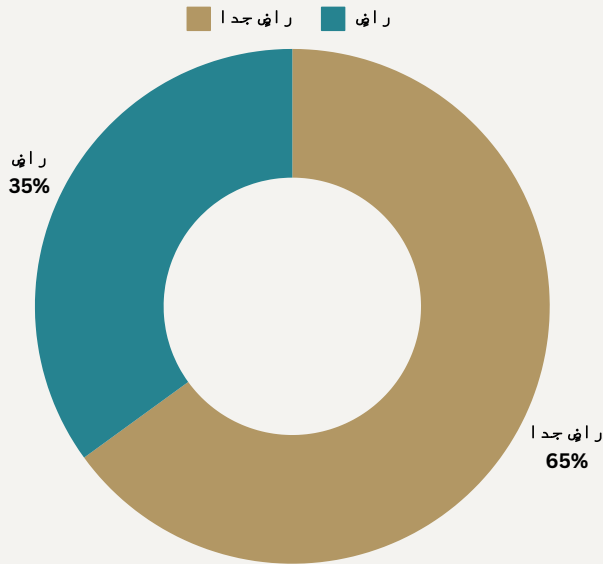


- عدد مستلمين جهاز المكيف **47.6%**
- عدد مستلمين جهاز البوتغاز **12.2%**
- عدد مستلمين جهاز المكنسة الكهربائية **4.9%**
- عدد مستلمين جهاز الغسالة **13.4%**
- عدد مستلمين جهاز الثلاجة **22%**

قياس رضا المستخدمين لمشروع الأجهزة الكهربائية
بدعم من منصة إحسان

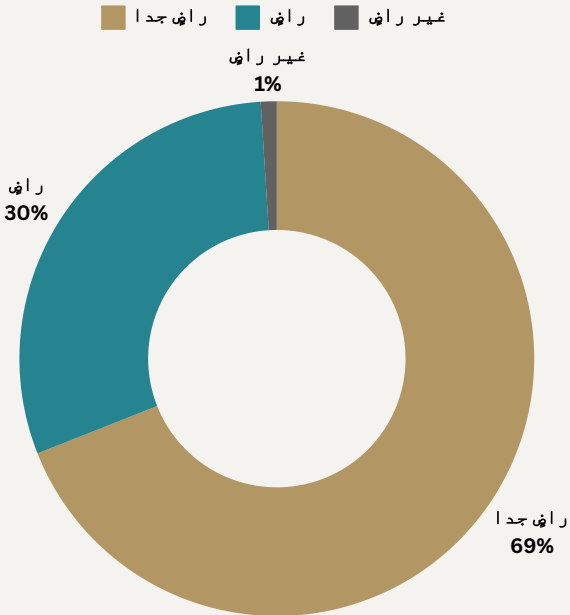
ثانياً: سرعة تركيب الجهاز؟

65% من المستخدمين كانوا راضين جداً عن سرعة تركيب الجهاز، و **35%** كانوا راضين بشكل عام، ولا توجد نسبة غير راضية مما يعكس أن العملية كانت سلسلة إلى حد كبير و مرضية لجميع المستخدمين.



قياس رضا المستخدمين لمشروع الأجهزة الكهربائية بدعم من منصة إحسان

ثالثاً : تقييمكم لتعاون الموظفين لتقديم الخدمة لكم ؟



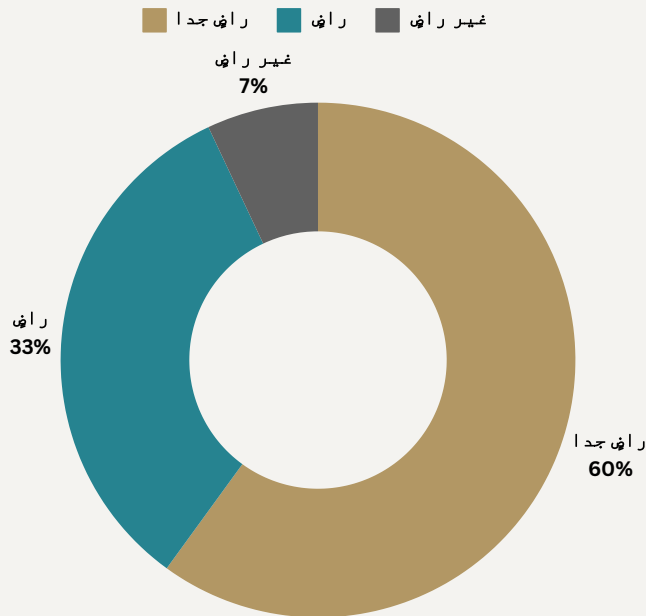
69% من المستخدمين راضون جداً عن تعاون الموظفين في تقديم الخدمة، و**30%** راضون بشكل عام. بينما **1%** فقط غير راضين. هذه النتائج إيجابية جداً، لكنها تشير إلى مجال صغير للتحسين. يمكن النظر في أسباب عدم رضا نسبة ال**1%** والعمل على معالجتها لضمان تجربة أفضل للجميع.

قياس رضا المستخدمين لمشروع الأجهزة الكهربائية بدعم من منصة إحسان

رابعاً: مامدى سرعة تلبية طلبكم؟

60% من المستخدمين كانوا راضين جداً عن سرعة تلبية طلباتهم، و**33%** كانوا راضين بشكل عام، بينما **7%** كانوا غير راضين. النتائج بشكل عام إيجابية، لكنها تشير إلى وجود بعض التحديات التي قد تؤثر على الرضا الكامل.

قد يكون من المفيد تحديد العوامل التي تسببت في عدم رضا ال**7%** والعمل على تحسينها، مثل تحسين العمليات أو تعزيز سرعة الاستجابة للطلبات.



تحليل قياس رضا المستفيدين لمشروع الأجهزة الكهربائية بدعم من منصة إحسان

رابعاً: مقترحاتكم لتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين

- نأمل إتاحة طلب الخدمة مباشرة عن طريق الاتصال أو بالرسائل للجمعية عوضاً عن الموقع الإلكتروني لأنه لا يفي بالغرض
- سر نجاحكم إعطاءكم للأسر المتعففة وتلبية احتياجاتهم
- تطوير متطلبات للمستفيد للخدمات الأخرى
- اتمني وظيفه لبنات المستفيدة من الجمعية
- لهم منا جزيل الشكر والتقدير والاحترام
- زياده عدد المكيفات للأسرة
- سرعة التوصيل
- يا ليت يكون هناك سرعه في ارسال العامل مثلا عند الصيانة لأنه يتأخر كثيرا

قياس رضا المستفيدين لمشروع النقل الجامعي

المستفيدين من المشروع: **24** مستفيد



المشاركين: **24** مستفيد



عدد
المستفيدين

4 اسئلة

الاسئلة

غير راضٍ



راضٍ



راضٍ جداً

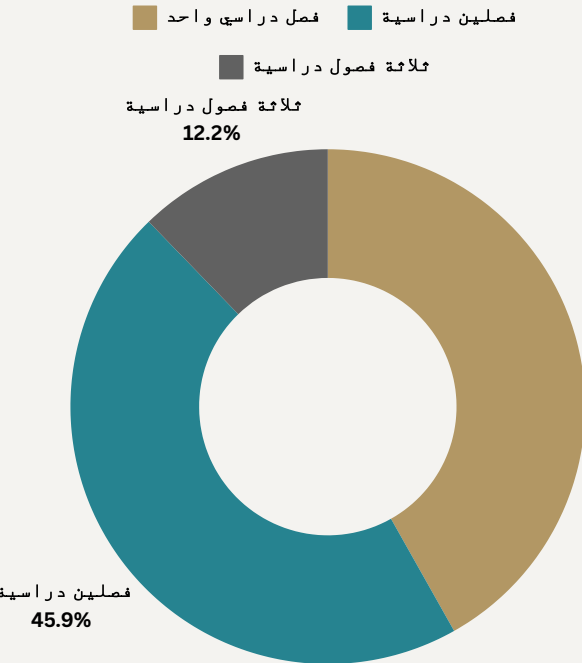


الرضا

الاستبيان

قياس رضا المستفيدين لمشروع النقل الجامعي

أولاً: مدة التحاقكم بمشروع النقل الجامعي

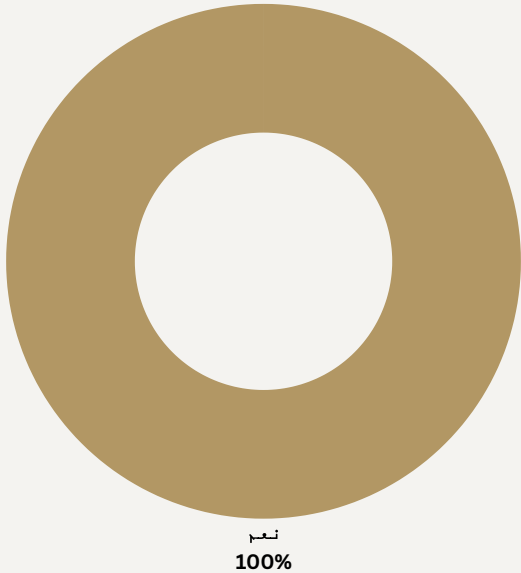


- ومن خلال الشكل البياني يتضح أن مدة استفادة الطالبات من مشروع النقل الجامعي
- عدد الطالبات المستفيدات لمدة **3** فصول دراسية بلغ عددهم **3** مستفيدات.
 - عدد الطالبات المستفيدات لمدة فصلين دراسية بلغ عددهم **11** مستفيدات.
 - عدد الطالبات المستفيدات لمدة فصل دراسي واحد وبلغ عددهم **10** مستفيدات

قياس رضا المستفيدات لمشروع النقل الجامعي

ثانياً : سهولة إجراءات الالتحاق بمشروع نقل الطالبات الجامعي

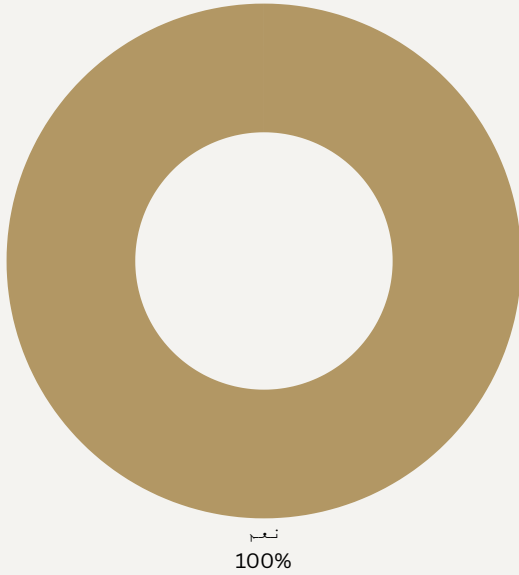
- من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا سهولة إجراءات الالتحاق بمشروع نقل الطالبات الجامعي
- حصل راضٍ على نسبة (100) وبلغ عددهم 24 مستفيدة .



قياس رضا المستفيدين لمشروع النقل الجامعي

ثالثاً : تعاون موظفي جمعية بر مشارق معكم ؟

من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا تعاون موظفي جمعية بر مشارق معكم
• حصل راضٍ على نسبة (100) وبلغ عددهم 24 مستفيدة .



قياس رضا المستفيدات لمشروع النقل الجامعي

رابعاً : رسالة ترغبون في تقديمها لإدارة الجمعية

- الله يعطيكم العافية ويكتب اجر كل شخص قائم على هذا المشروع وجعلها الله في موازين حسناتكم
- لهم منا جزيل الشكر والعرفان والتقدير وجزاهم الله عنا خير الجزاء
- اسأل الله ان يجعله في موازين حسناتكم والله يعطيك العافية يارب
- الله يعطيهم العافية ويكتب آجرهم في النقل
- لكم كل الشكر والتقدير
- الله يكتب اجرکم ويجزاكم الف خير
- جزاكم الله خير
- كتب الله اجرکم وجعلها في ميزان حسناتكم
- لكم خالص الشكر والتقدير
- اقدم لك خالص الشكر
- لهم جزيل الشكر والتقدير ، اسأل الله ان يضع ذلك في ميزان حسناتهم
- كتب الله اجرکم وجعلها في ميزان حسناتكم
- شكراً
- جزاكم الله عنا خير الجزاء

قياس رضا المستفيدين لمشروع السلة الغذائية (منصة احسان)

المستفيدين من المشروع: **73** مستفيد



المشاركين: **58** مستفيد



عدد
المستفيدين

5 اسئلة

الاسئلة

غير راضٍ



راضٍ



راضٍ جداً



الرضا

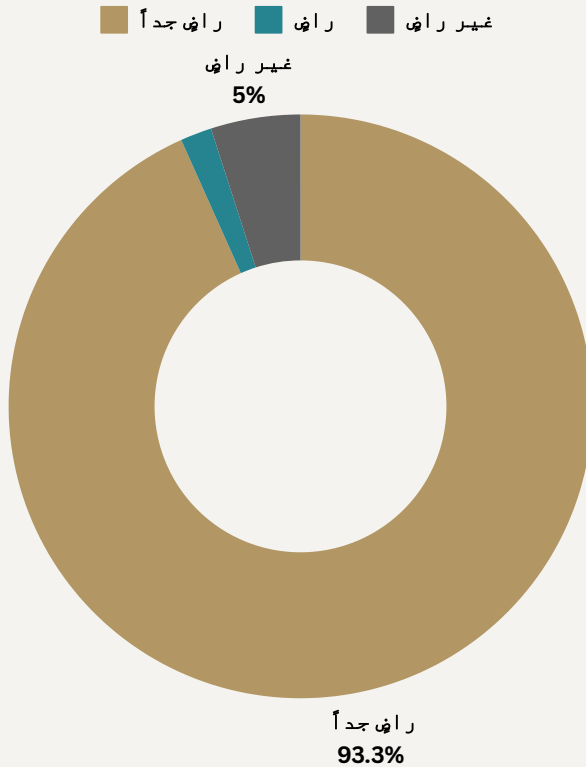
الاستبيان

سلة منصة إحسان (بند الغذاء)

أولاً: انتظام الشحن الشهري للسلة الغذائية (بطاقة مشارق)

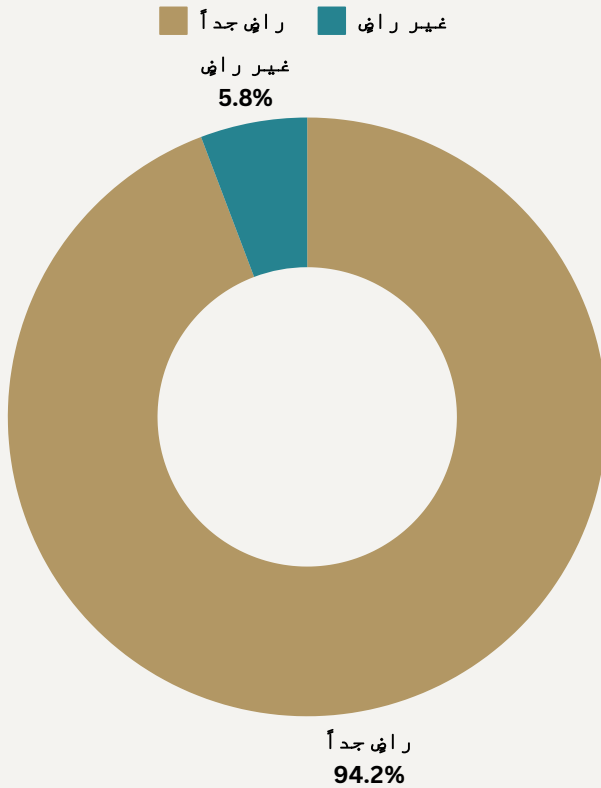
من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن انتظام الشحن الشهري للسلة الغذائية (بطاقة مشارق)

- حصل راضٍ جداً على نسبة (**93.3 %**) وبلغ عددهم **54** مستفيد.
- وحصل راضٍ على نسبة (**1.7 %**) والبالغ عددهم **1** مستفيد.
- وحصل غير راضٍ على نسبة (**5 %**) وبلغ عددهم **3** مستفيد ين .



سلة منصة إحسان (بند الغذاء)

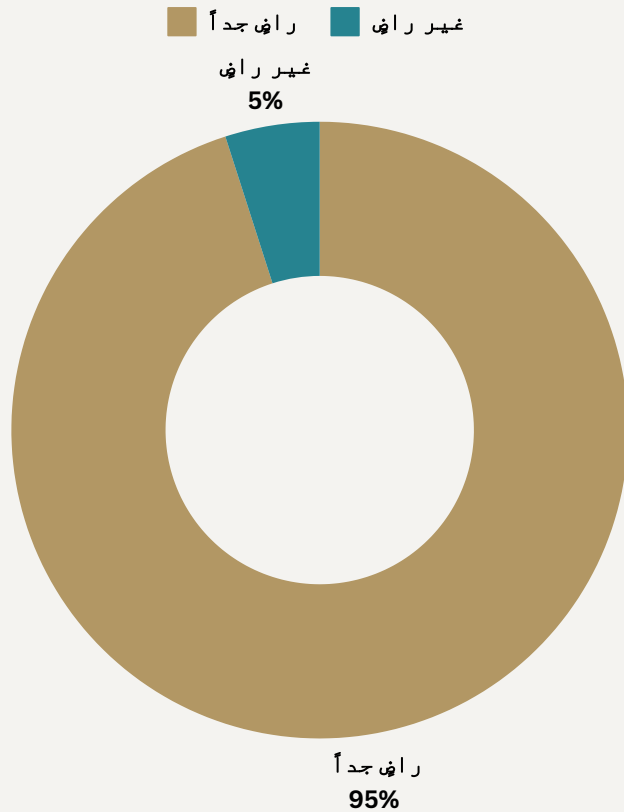
ثانياً : توفر الاحتياجات الأساسية في منافذ البيع (متاجر العطاء وبقالة الأصدقاء و سوبرماركت أبو حليفاء)



- من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا توفر الاحتياجات الأساسية في منافذ البيع (متاجر العطاء وبقالة الأصدقاء و سوبرماركت أبو حليفاء)
- حصل راي جداً على نسبة (**98%**) وبلغ عددهم **56** مستفيد.
 - وحصل راي غير راي على نسبة (**5%**) والبالغ عددهم **2** مستفيدين.

سلة منصة إحسان (بند الغذاء)

ثالثاً : سهولة الحصول على بطاقة مشارق (السلة الغذائية)



من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن سهولة الحصول على بطاقة مشارق (السلة الغذائية)

- حصل راض جداً على نسبة (95%) وبلغ عددهم 55 مستفيد.
- حصل غير راض على نسبة (5%) وبلغ عددهم 3 مستفيد ين .

سلة منصة إحسان (بند الغذاء)

رابعاً : مقترحاتكم لفتح منافذ جديدة

- انشكر جمعيه بر مشارق بخليص على مايذلونه من جهد للدعم المحتاجين
- في بقية المدن لتسهيل الحصول على جميع الاحتياجات الغذائية من اي مركز بالقرب من المستفيد
- فتح منافذ للشراء من بطاقة مشارق (السلة الغذائية) في باقي المناطق القريبة لعدم توفر جميع الاحتياجات الأساسية في المنافذ المختارة ، وتوسيع منافذ الشراء بحيث تكون متاح الشراء منها حتى من المدن مثل جدة
- لا يبدو هناك من مقترحات وفقكم الله لا يعلا عليكم
- لا الحمد لله
- جزاكم الله خير
- هايبر المستقبل
- الفروع ممتازة
- اقترح فتح اتفاقية مع منفذ متاجر منافس
- كل ماتقدمة الجمعيه ملبي لاحتياجاتنا جزاهم الله عنا خير الجزاء
- صاله الاقتصاديه و بنده ارخص من العطاء ورخص من البقالة
- هايبر المستقبل

سلة منصة إحسان (بند الغذاء)

خامساً : مقترحاتكم وتوصياتكم لتطوير خدمات الجمعية

- اتمنى شحنها بمبلغ مناسب لان اسعار السلع الغذائية مرتفه جدا . ومبلغ 300 قليل بالنسبه للسله الغذائيه
- لكم منا جزيل الشكر والتقدير والاحترام
- لا مقترحات ولا توصيات بعد اهتمام فريقكم جزاهم الله خير
- يليت موعد الإيداع يكون في تاريخ محدد من كل شهر
- تمنى لكم مزيداً من الاجر وجزاكم الله عنا خير الجزاء
- تزويد شحن البطاقة الشهرية إلا ٨٠٠ ريال
- لان ٤٠٠ ريال لاتكفي اليوم مع غلاء المعيشة ومتطلبات الحياة .

قياس رضا المستفيدين لمشروع السلة السبيعي

المستفيدين من المشروع: **67** مستفيد



المشاركين: **32** مستفيد



عدد
المستفيدين

3 اسئلة

الاسئلة

غير راضٍ



راضٍ



راضٍ جداً



الرضا

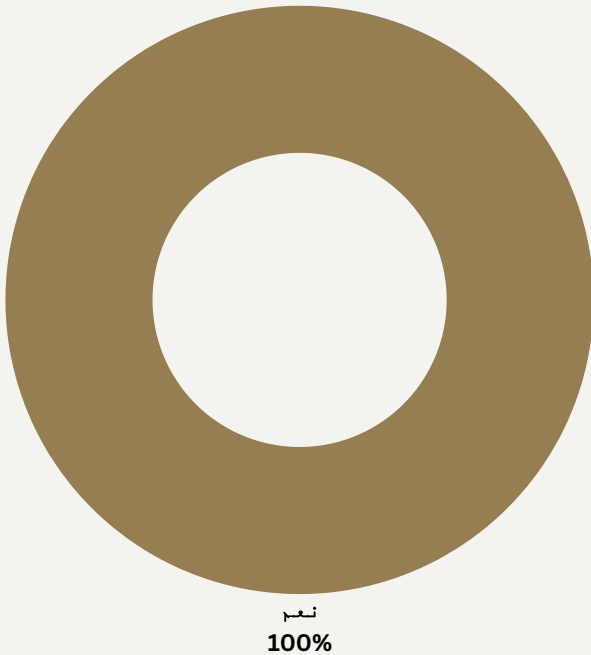
الاستبيان

قياس رضا المستفيدين لسلة السبيعي الخيرية

اولاً: مدى رضاكم عن التواصل من قبل الجمعية؟

من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن مدى رضاكم عن التواصل من قبل الجمعية؟

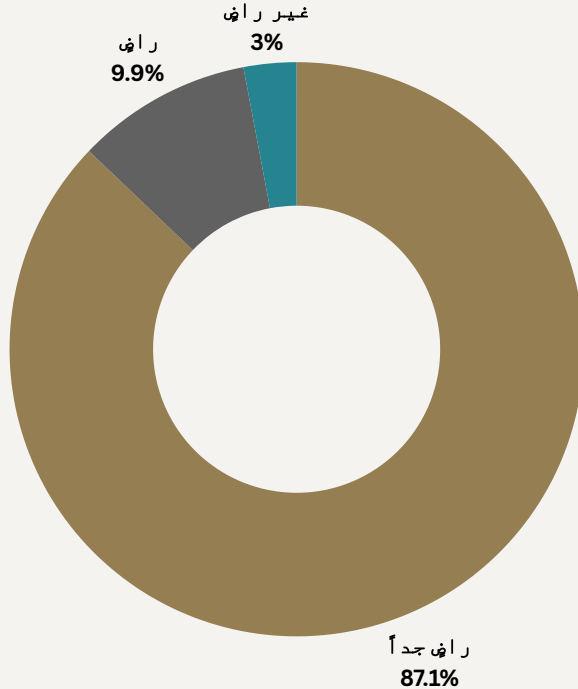
- حصل (راضٍ جداً) على نسبة (100 %) وبلغ عددهم 32 مستفيد.



قياس رضا المستفيدين لسلة السبيعي الخيرية

ثانياً: مدى رضاكم عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية؟

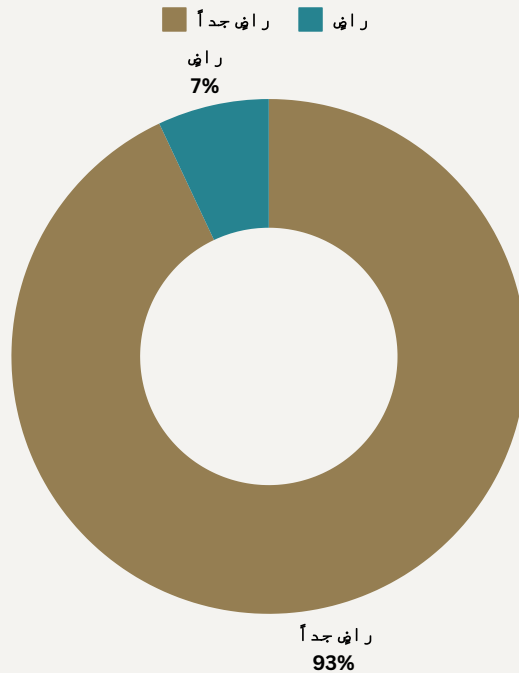
من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن مدى رضاكم عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية



- حصل (راضٍ جداً) على نسبة (87%) وبلغ عددهم 28 مستفيد.
- حصل (راضٍ) على نسبة (9.9%) وبلغ عددهم 3 مستفيدين.
- حصل (غير راضٍ) على نسبة (3%) وبلغ عددهم 1 مستفيد.

قياس رضا المستفيدين لسلة السبوعي الخيرية

ثالثاً: مدى رضاكم عن سهولة الشراء بالقسائم الالكترونية



من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن مدى رضاكم عن سهولة الشراء بالقسائم الالكترونية

- حصل راضٍ جداً على نسبة (**93%**) وبلغ عددهم **30** مستفيد.
- وحصل راضٍ على نسبة (**7%**) والبالغ عددهم **2** مستفيدين.

مقترحاتكم و ملاحظاتكم لتطوير المشروع

- الحمد لله راضي جدا
- جزاكم الله خير وربي يرزقكم من واسع فضله
- شكرا
- جزاكم الله خير
- لا توجد ملاحظات
- الحمد لله راضي
- شكراً لكم
- الله يعطيكم العافيه على جهودكم
- استمرار دعم المشروع
- يعطيكم العافيه

قياس رضا المستفيدين لمشروع رعاية الأطفال

المستفيدين من المشروع: **19** مستفيد



المشاركين: **18** مستفيد



عدد
المستفيدين

4 أسئلة

الأسئلة

غير راضٍ



راضٍ



راضٍ جداً



الرضا

الاستبيان

تقرير قياس الرضا لمشروع رعاية الأطفال

أولاً : سهولة التسجيل في مشروع رعاية الأطفال

- من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن سهولة التسجيل في مشروع رعاية الأطفال
- حصل راضٍ على نسبة (**100 %**) وبلغ عددهم **18** مستفيد .

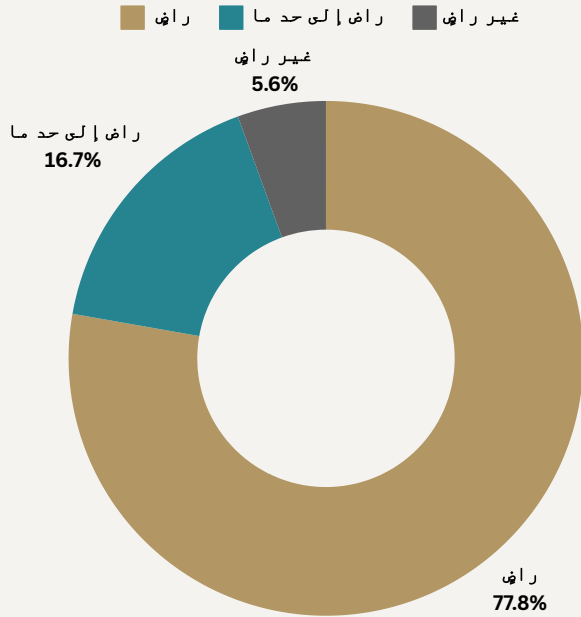


تقرير قياس الرضا لمشروع رعاية الأطفال

ثانيًا : رضاكم عن المخصص المالي لشراء مستلزمات الأطفال

من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن المخصص المالي لشراء مستلزمات الأطفال

- حصل راضٍ على نسبة (**77.78 %**) وبلغ عددهم **14** مستفيد.
- وحصل راضٍ على نسبة (**16.67**) والبالغ عددهم **3** مستفيدين.
- وحصل غير راضٍ على نسبة (**5.56**) وبلغ عددهم مستفيد .

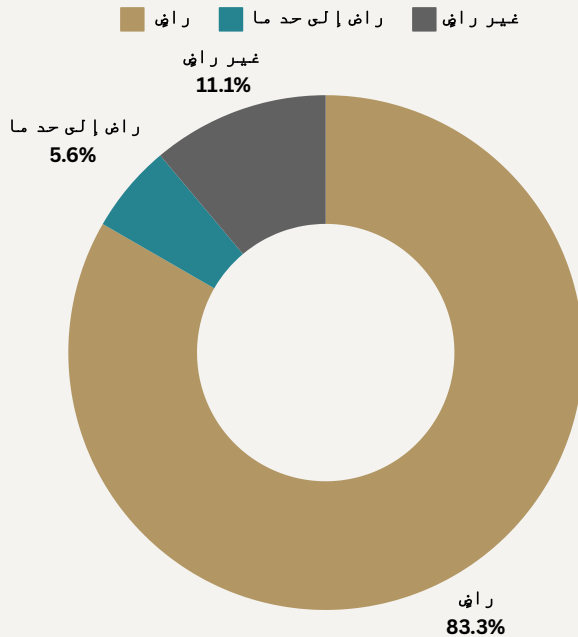


تقرير قياس الرضا لمشروع رعاية الأطفال

ثالثاً : توفر جميع المستلزمات في صيدلية أبواب العطاء

من خلال الشكل البياني يتضح أن تقدير الرضا عن توفر جميع المستلزمات في صيدلية أبواب العطاء

- حصل راضٍ على نسبة (**83.33%**) وبلغ عددهم **15** مستفيد.
- وحصل راضٍ على نسبة (**5.56%**) وبلغ عددهم مستفيد.
- وحصل غير راضٍ على نسبة (**11.11%**) وبلغ عددهم مستفيدين .



تقرير قياس الرضا لمشروع رعاية الأطفال

رابعًا : مقترحاتكم لتطوير المشروع

- اتمني من الصيدليه توفير جميع الوازم الخاص بالأطفال
- تمام الحمد لله
- بس المبلغ لا تكفي لشراء كل المتستلزمات من الصيدليه
- نود بزيادة المبلغ بسبب ارتفاع سعر حليب الاطفال
- جزاكم الله عنا خير الجزاء
- تمام

تقرير رضا المستفيدين من خدمات الجمعية

اطلع المجلس في الاجتماع في يوم الأربعاء **20** ربيع الأول من عام **1446** هـ الموافق **23/10/2024** م على نتائج استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة لعام **2024** م وهم (المستفيدين - أعضاء الجمعية العمومية - المتبرعون - الموظفين)
و أشاد المجلس بالنتائج كما وجى المجلس الإدارة التنفيذية باتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة نواحي القصور إن وجدت وبتعزيز الإيجابيات

التغذية الراجعة المستفيدين

- التحسين المستمر ومعالجة القصور
- البحث عن طرق بديلة لإيصال منجزات و أنشطة وأخبار الجمعية
- استحداث برامج ودورات تطويرية للمجتمع

تقرير تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها جمعية بر مشارق

تم عرض ومناقشة تقرير قياس الرضا للمستفيدين والشكاوي والإقتراحات في
اجتماع مجلس الادارة محضر الاجتماع رقم 7
وتم اتخاذ الاجراءات التالية :
كلف المدير التنفيذي الباحثة الاجتماعية بالتواصل مع المستفيدين الغير راضين
عن خدمات الجمعية و معرفة الأسباب وحل المشكلات