

# التغذية الراجعة لعام 2024

---

جمعية زائرات البيت الحرام

جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ



## المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى استعراض نتائج التغذية الراجعة وقياس مدى الرضا لدى مختلف الفئات المستهدفة (الموظفين، الداعمين، أعضاء الجمعية العمومية، والمستفيدين من البرامج).

---

ويأتي هذا التقرير ضمن جهود الجمعية في متابعة الأداء ورفع كفاءة البرامج والخدمات المقدمة بما يحقق رضا كافة الأطراف ذات العلاقة.

## المحتويات

- التغذية الراجعة من الموظفين.
- التغذية الراجعة من الداعمين.
- التغذية الراجعة من المستفيدين.
- تحليل بيانات قياس الرضا.
- الاستنتاجات العامة.
- التوصيات.
- الخاتمة.

## أولاً: التغذية الراجعة من الموظفين:

- توظيف مصممة متخصصة للجمعية.
- عقد دورات تدريبية وتطويرية مستمرة للموظفات.
- تحسين جودة خدمة الإنترنت في مقر الجمعية.



## ثانياً: التغذية الراجعة من الداعمين:

- إرسال تقارير دورية عن مراحل تنفيذ المشاريع.
- تعزيز توثيق المشاريع بالصور والفيديوهات.
- إبراز أثر الدعم وأرقام المستفيدين بشكل دوري.

## ثالثاً: التغذية الراجعة من الجمعية العمومية:

- تحديد المهام بوضوح لكل عضوة وتوثيقها.
- فتح فرع للجمعية في مدينة جدة لتسهيل المشاركة.
- عقد اجتماع شهري خاص بعضوات الجمعية.
- وضع قائمة بأهداف الجمعية وتحديثها بشكل دوري.
- تعزيز التواصل عبر نشرات وتقارير مختصرة.

## رابعاً: التغذية الراجعة من المستفيدين:

- توفير وسائل مواصلات للمستفيدين من البرامج.
- زيادة التطبيق العملي في الدروس والورش.
- تكثيف البرامج التأهيلية لخدمة الحجاج والمعتمرين.
- تقديم ورش وبرامج في مجال التطوع وتأهيل المتطوعات.

## خامساً: تحليل بيانات قياس الرضا:

- قياس مدى الرضا الوظيفي.
- قياس مدى رضا الجمعية العمومية.
- قياس مدى رضا المستفيدين.

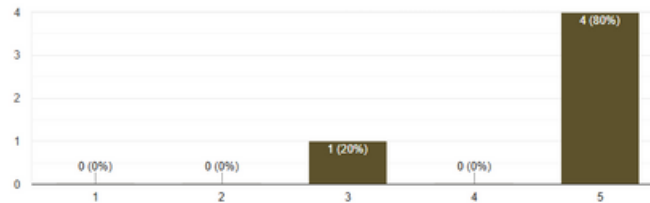


جمعيّة  
زائرات البيت الحرام

# الرضا الوظيفي

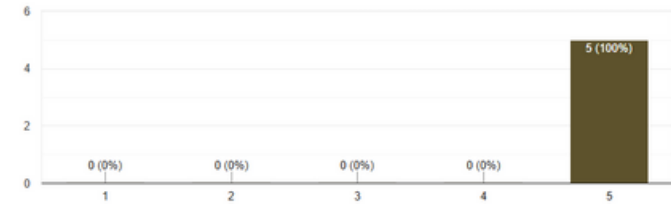
2. ما مدى تقييمك لبيئة العمل في الجمعية ؟

5 رند



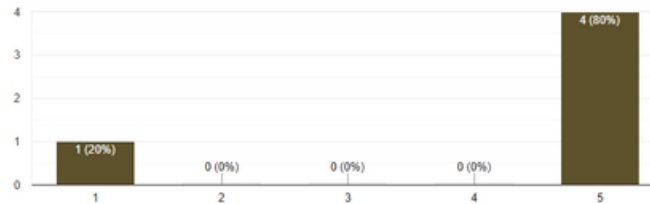
1. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟

5 رند



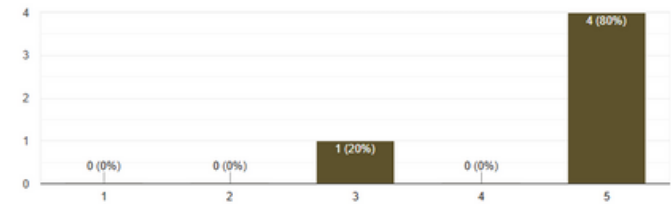
5. هل تشعر بأن الجمعية توفر فرصاً كافية للتطوير المهني؟

5 رند



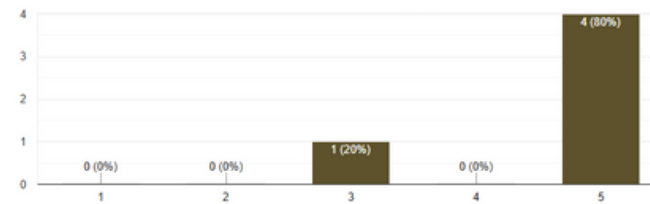
4. ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

5 رند



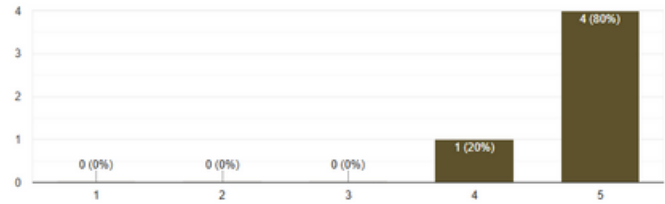
7. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :

5 رند



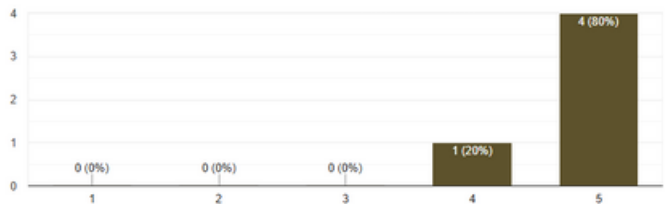
3. كيف تقيم مستوى التواصل بين الزملاء في الجمعية؟

5 رند



6. كيف تقيم مرونة ساعات العمل والإجازات المتاحة؟

5 رند



# الرضا الوظيفي

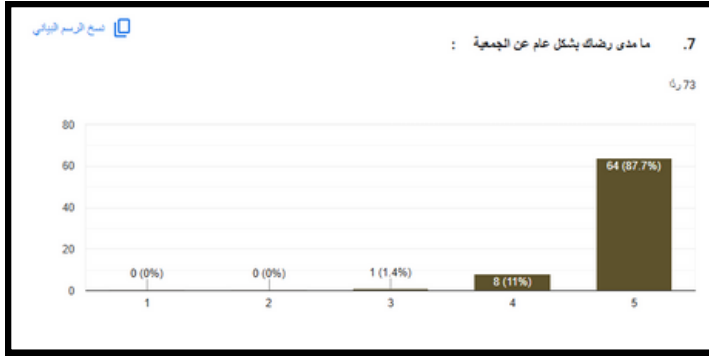
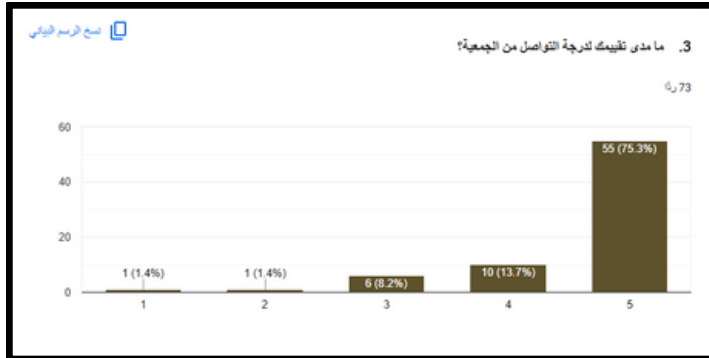
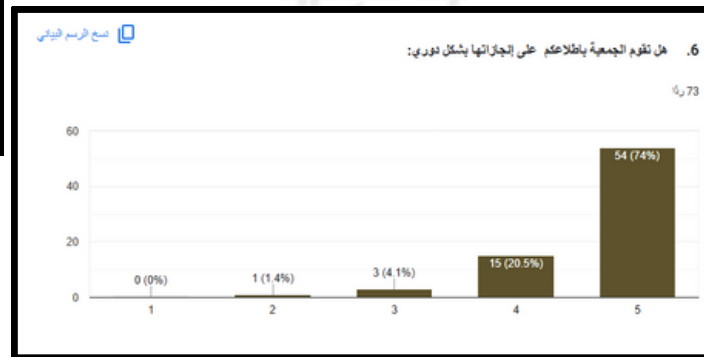
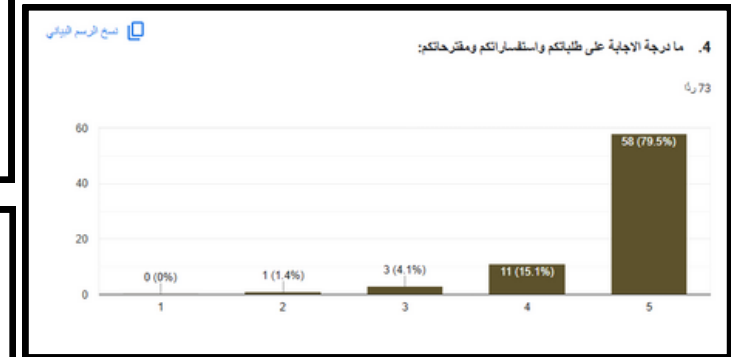
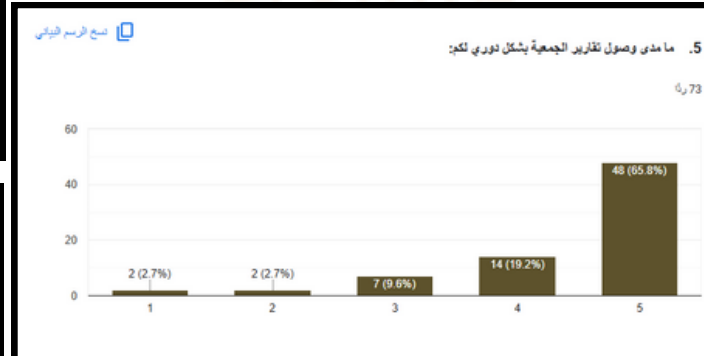
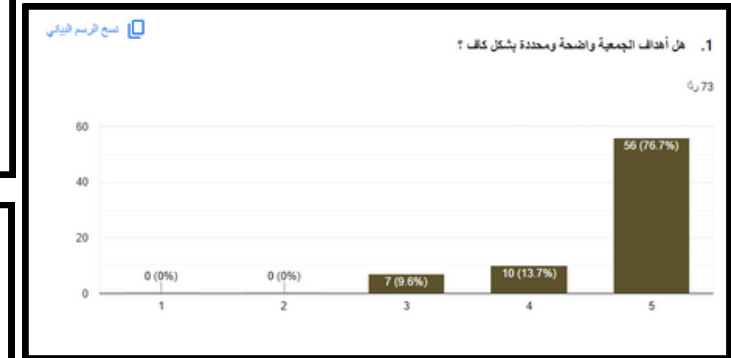
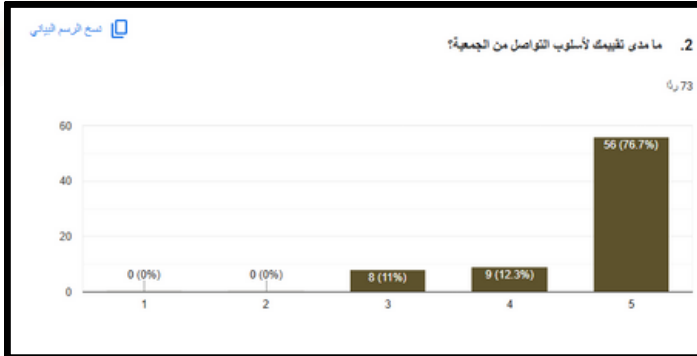
تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 5 عاملين، وأظهرت النتائج:

- 100% يرون أن أهداف الجمعية واضحة ومحددة.
- 80% راضون عن بيئة العمل في الجمعية.
- 80% راضون عن مستوى التواصل بين الزملاء.
- 80% راضون عن الاستجابة لاستفساراتهم ومقترحاتهم.
- 80% يرون أن الجمعية توفر فرصاً كافية للتطوير المهني.
- 80% راضون عن مرونة ساعات العمل.
- 80% راضون بشكل عام عن الجمعية.



جَمْعِيَّةُ  
زَاوَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

# رضا الجمعية العمومية



## رضا الجمعية العمومية

تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 73 عضواً، وأظهرت النتائج:

• 76.7% يرون أن أهداف الجمعية واضحة ومحددة.

• 75.3% راضون عن مستوى التواصل مع الجمعية.

• 79.5% راضون عن الاستجابة لاستفساراتهم.

• 65.8% راضون عن وصول التقارير بشكل دوري.

• 87.7% راضون بشكل عام عن الجمعية.



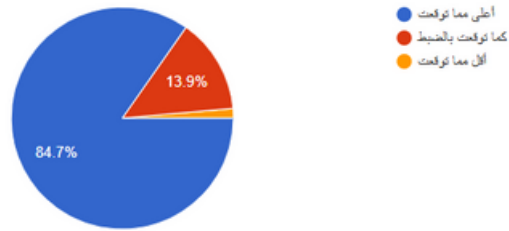


جَمْعِيَّةُ  
زَاوِيَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

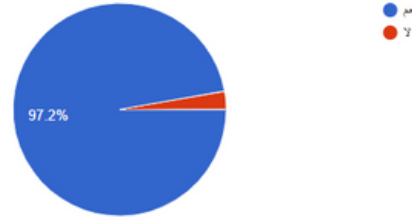
# رضا المستفيدين

## 1- برنامج "مكة تتحدث بكل اللغات"

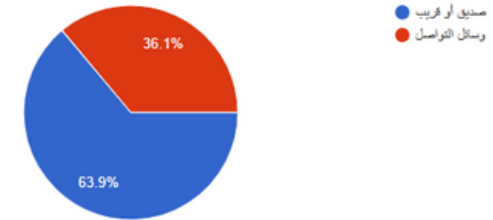
ما تقييمك لمستوى الخدمة المقدمة في مبادرة مكة تتحدث بكل اللغات؟



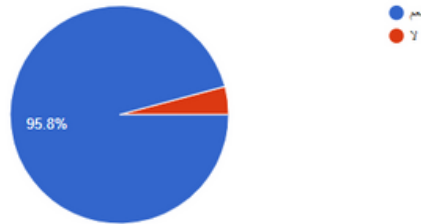
هل كان من السهل المساهمة في برامج الجمعية؟



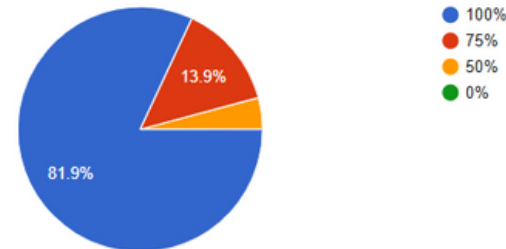
كيف عرفت عن جمعية زائرات البيت الحرام؟



هل حقق البرنامج توقعاتك في التأهيل للتطوع في خدمة ضيوف الرحمن؟



ما تقييمك لأنواع التأهيل المقدمة في البرنامج؟



## رضا المستفيدين

1- برنامج "مكة تتحدث بكل اللغات" - تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 72 مستفيدة ،

وأظهرت النتائج:

• 84.7% قيموا الخدمة بأعلى من المتوقع.

• 13.9% قيموها كما توقعوا.

• 1.4% قيموها أقل من المتوقع.

• 97.2% يرون أن المشاركة سهلة وميسرة.

• 95.8% أكدوا أن البرنامج حقق توقعاتهم.

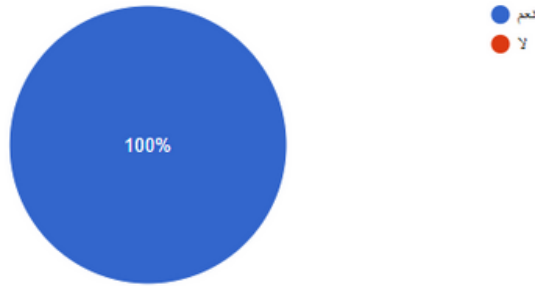


جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

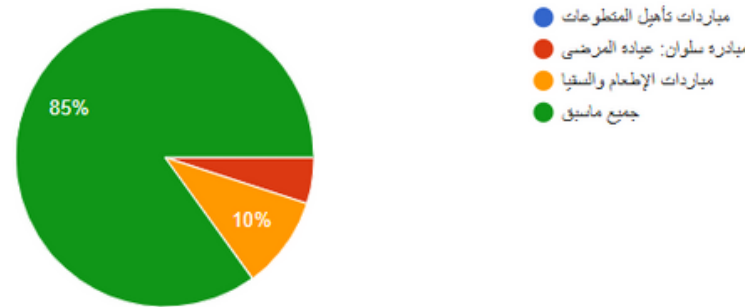
# رضا المستفيدين

## 2- برنامج "إجلال"

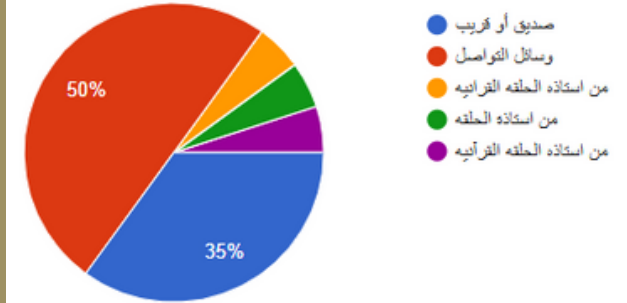
هل كان من السهل المساهمة في برامج الجمعية؟



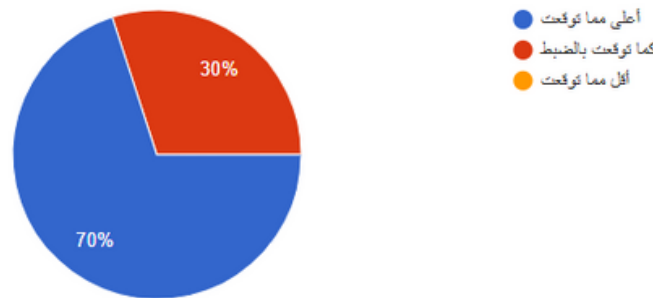
ما هي البرامج التي ترغبين المشاركة بها في الجمعية مستقبلاً؟



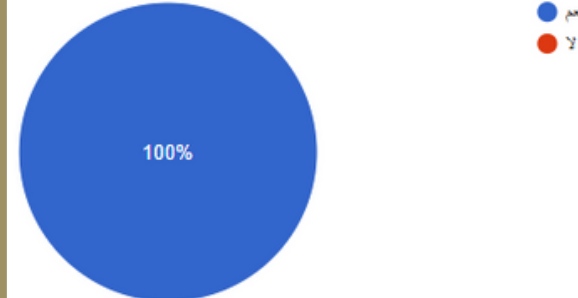
كيف عرفت عن جمعية زائرات البيت الحرام؟



ما تقييمك لمستوى الخدمة المقدمة في مبادرة إجلال؟



هل ترغبين في تكرار زيارتك للجمعية؟



## رضا المستفيدين

2- برنامج "إجلال" - تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 20 مستفيدة ، وأظهرت النتائج:

• 70% قيموا الخدمة بأعلى من المتوقع.

• 30% قيموها كما توقعوا.

• 100% يرغبون في تكرار الزيارة للجمعية.

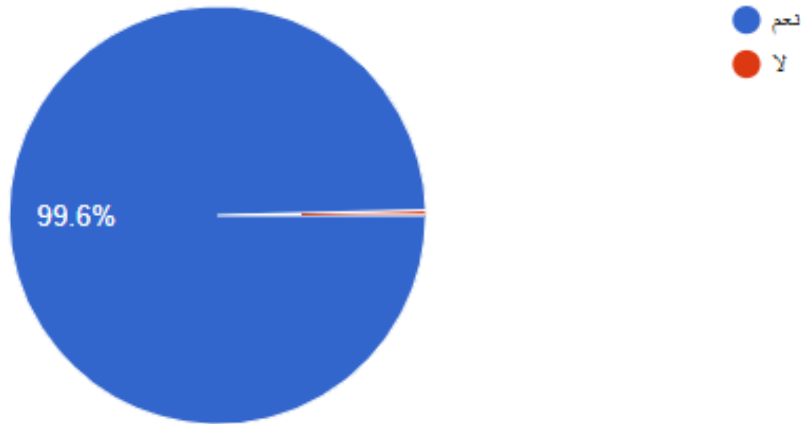


جَمْعِيَّةُ  
زَاوِيَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

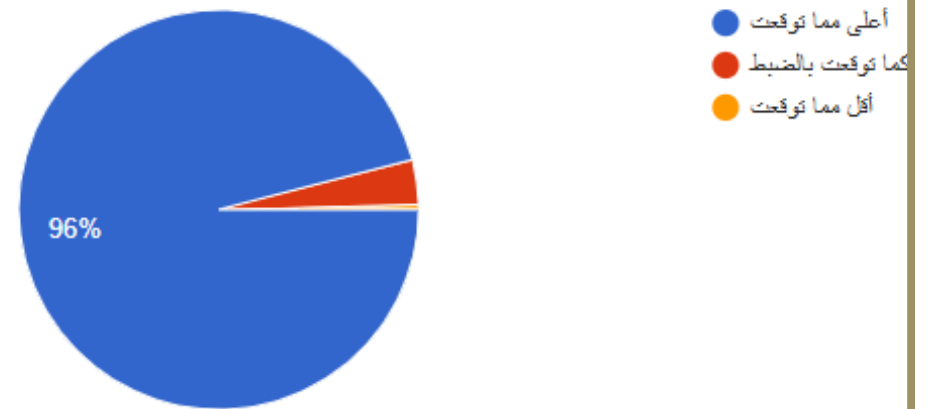
# رضا المستفيدين

## 3- برنامج "على بصيرة / معرض لبيك"

هل ترغبين في تكرار زيارتك للجمعية؟



ما تقييمك لمستوى الخدمات المقدمة في البرامج؟



## رضا المستفيدين

3- برنامج "على بصيرة / معرض لبيك" - تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 248

مستفيدة، وأظهرت النتائج:

• 96% قيموا الخدمة بأعلى من المتوقع.

• 3.6% قيموها كما توقعوا.

• 0.4% قيموها أقل من المتوقع.

• 99.6% يرغبون في تكرار الزيارة.

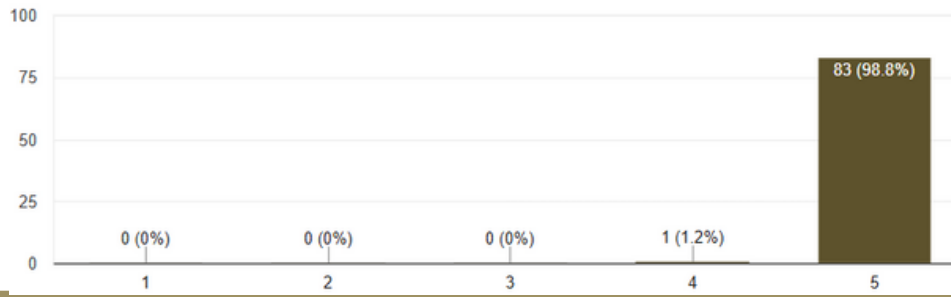


جَمْعِيَّةُ  
زَاوِيَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

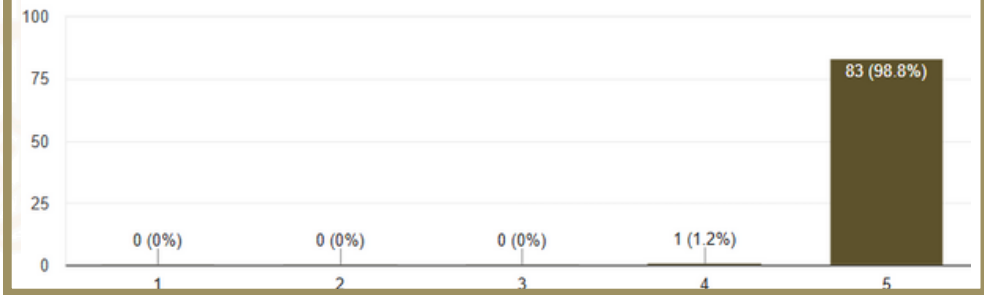
# رضا المستفيدين

## 4- برنامج "إفطار الصائمين"

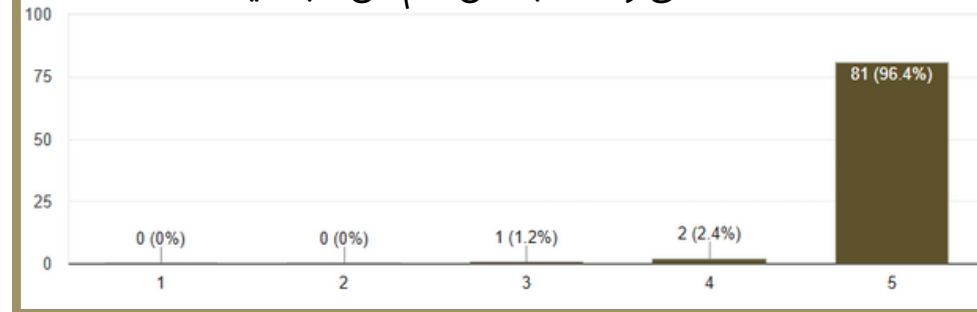
ما تقيمك للفريق التطوعي المسؤول عن توزيع الوجبات؟



ما مدى تقيمك لجودة الوجبة المقدمة من الجمعية؟



ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟



## رضا المستفيدين

4- برنامج "إفطار الصائمين" تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 84 مستفيدة وأظهرت

### النتائج:

• 98.8% عبّر عن رضاهن عن جودة الوجبات.

• 98.8% عبّر عن رضاهن عن تعامل الفريق التطوعي.

• 96.4% عبّر عن رضاهن العام عن الجمعية.



## سادساً: الاستنتاجات العامة

- النتائج أبرزت ارتفاع مستوى رضا جميع الفئات بشكل عام.
- الموظفون وأعضاء الجمعية العمومية يرون أن الأهداف واضحة والبيئة محفزة، مع الحاجة لمزيد من التدريب والتطوير.
- الداعمين أكدوا أهمية التوثيق والتقارير الدورية.
- المستفيدون من البرامج عبّروا عن رضا مرتفع جداً (أكثر من 90%) مع رغبة متكررة في المشاركة.

جَمْعِيَّةُ  
زَاوِيَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

## سابعاً: التوصيات

- إعداد خطة تدريبية ربع سنوية للموظفات.
- تعزيز التوثيق الإعلامي للمشاريع وإرسال تقارير دورية للداعمين.
- تفعيل الاجتماعات الدورية مع الجمعية العمومية.
- دراسة توفير وسائل مواصلات للمستفيدين عند الحاجة.
- الاستمرار بقياس الرضا بشكل دوري بعد كل برنامج.

## ثامناً: الخاتمة

تؤكد الجمعية التزامها بأخذ الملاحظات بعين الاعتبار والعمل على تنفيذ التوصيات الواردة

في هذا التقرير، بما يسهم في رفع كفاءة العمل المؤسسي وتحقيق رضا الموظفين

والداعمين والجمعية العمومية والمستفيدين، وصولاً إلى خدمة أرقى لضيوف الرحمن.

