



جمعية
زائرات البيت الحرام

التغذية الراجعة لعام 2024

جمعية زائرات البيت الحرام

زائرات البيت الحرام



المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى استعراض نتائج التغذية الراجعة وقياس مدى الرضا لدى مختلف الفئات المستهدفة (الموظفين، الداعمين، أعضاء الجمعية العمومية، والمستفیدين 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 المستفيدين.
- الاستنتاجات العامة.
- الخاتمة.
- تحليل بيانات قياس الرضا.
- التوصيات.



جمعية
زائرات البيت الحرام

أولاً: التغذية الراجعة من الموظفين:

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



جمعية
زائرات البيت الحرام

ثانياً: التغذية الراجعة من الداعمين:

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





جمعية
زائرات البيت الحرام

ثالثاً: التغذية الراجعة من الجمعية العمومية:

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





جمعية
زائرات البيت الحرام

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.



جمعية
زائرات البيت الحرام

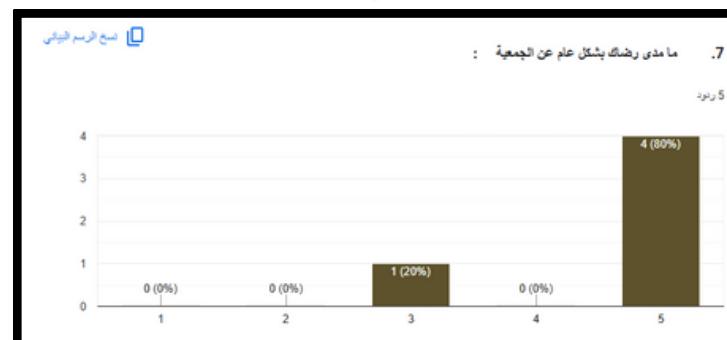
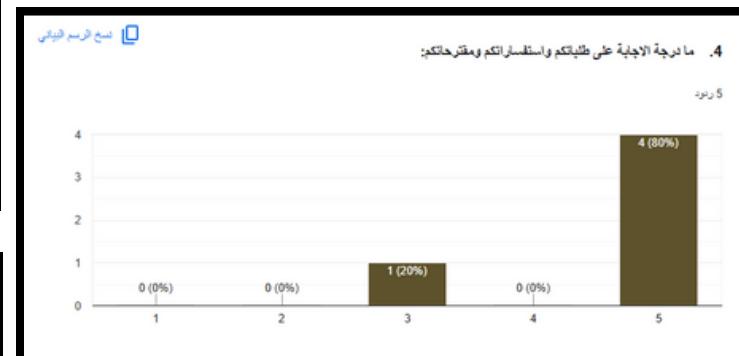
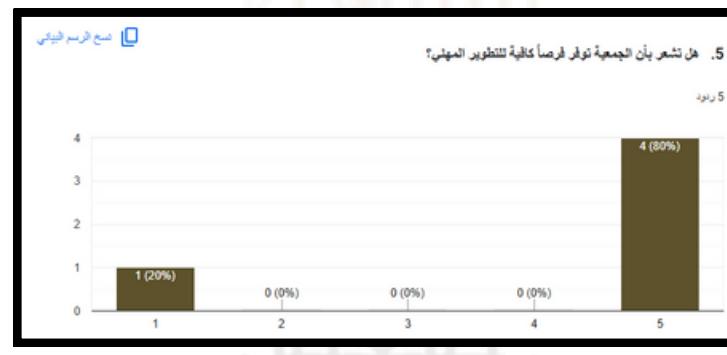
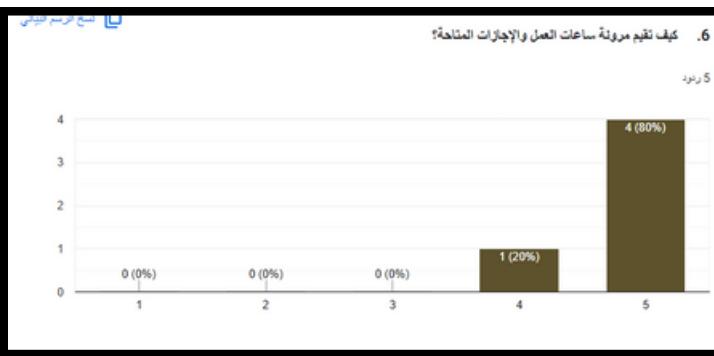
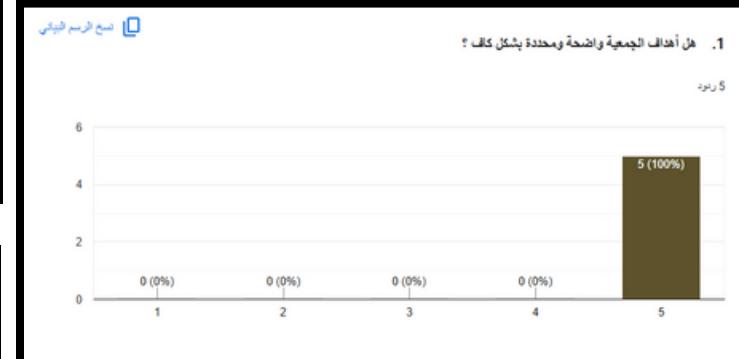
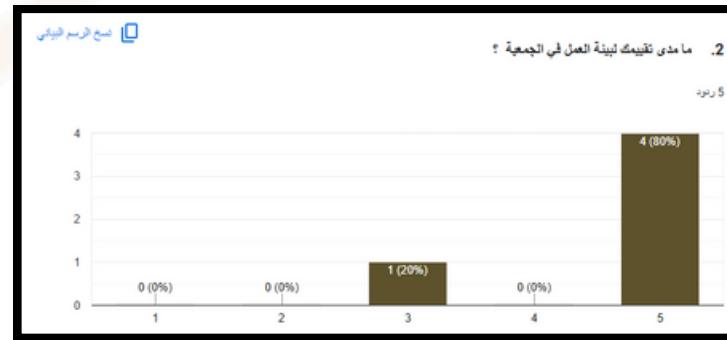
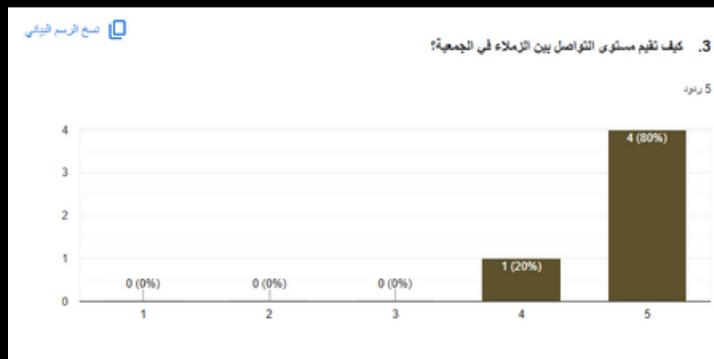
خامساً: تحليل بيانات قياس الرضا:

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





الرضا الوظيفي





الرضا الوظيفي

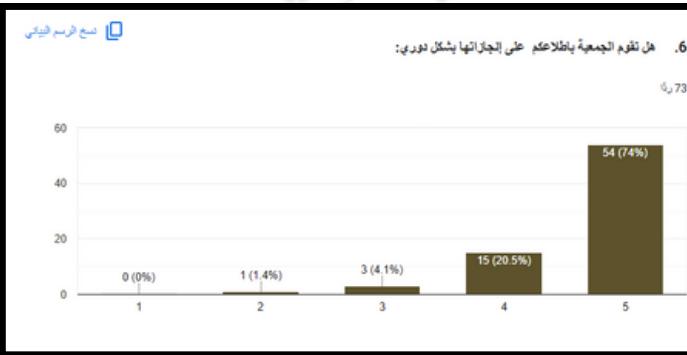
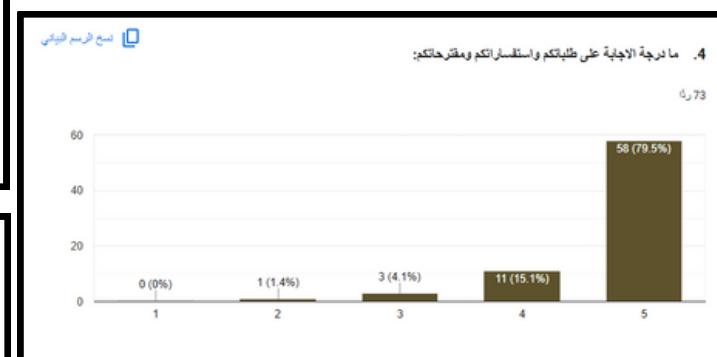
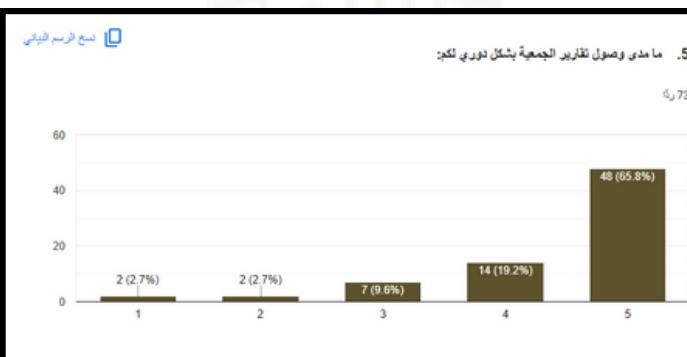
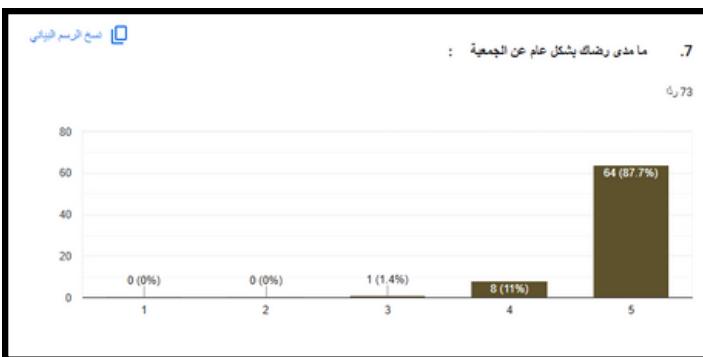
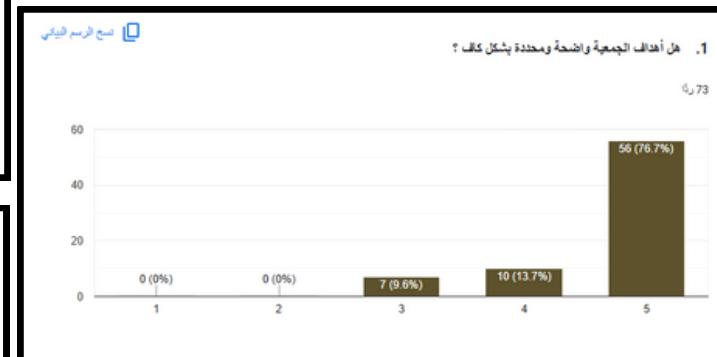
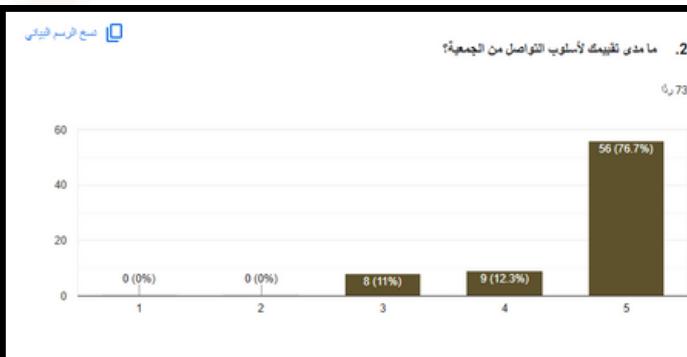
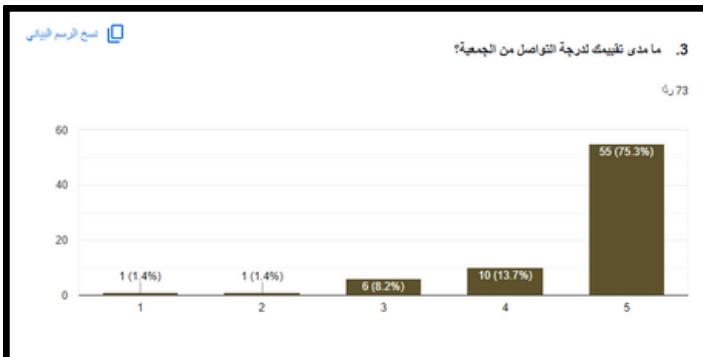
تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 5 عاملين، وأظهرت النتائج:

- 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 ومقترناتهم.
- 80% يرون أن الجمعية توفر فرصاً كافية للتطوير المهني.
- 80% راضون عن مرونة ساعات العمل.
- 80% راضون بشكل عام عن الجمعية.





رضا الجمعية العمومية





رضا الجمعية العمومية

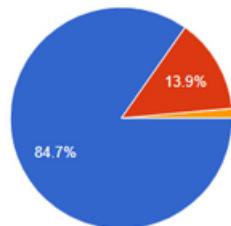
تم طرح الاستبيان والإجابة عليه من قبل 73 عضواً، وأظهرت النتائج:

- 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.

رضا المستفيدين

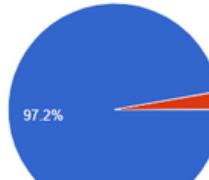
1- برنامج "مكة تتحدث بكل اللغات"

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



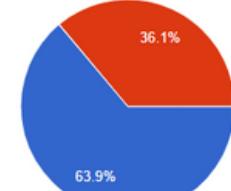
- أعلى مما توقعت
- كما توقعت بالضبط
- أقل مما توقعت

هل كان من السهل المساهمة في برامج الجمعية؟



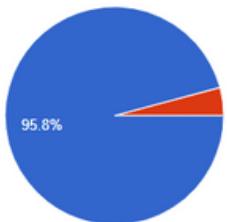
- نعم
- لا

كيف عرفت عن جمعية زائرات البيت الحرام؟



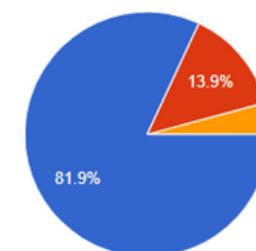
- صديق أو قريب
- وسائل التواصل

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



- نعم
- لا

ما تقييمك لأنواع التأهيل المقدمة في البرنامج؟



- 100%
- 75%
- 50%
- 0%





رضا المستفيدين

١- 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.



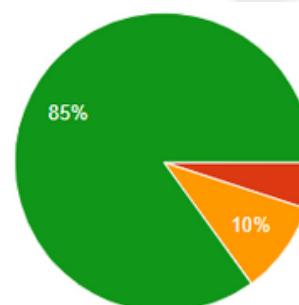
رضا المستفيدين

2- برنامج "إجلال"

هل كان من السهل المساهمة في برامج الجمعية؟

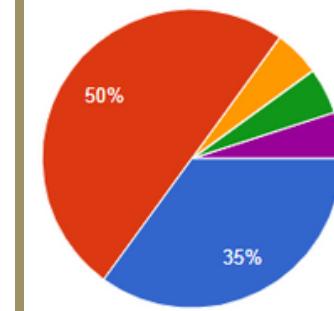


ما هي البرامج التي ترغبين المشاركة بها في الجمعية مستقبلاً؟



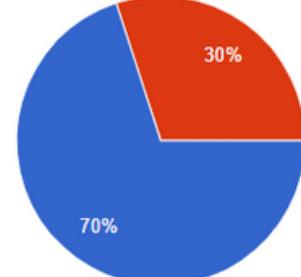
- مباردات تأهيل المقطورات
- مبادرات سلوان: عيادة المرضى
- مبادرات الإطعام والسكن
- جميع مسابق

كيف عرفت عن جمعية زائرات البيت الحرام؟



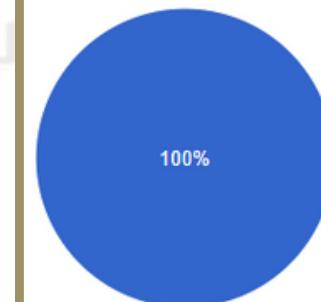
- صديق أو قريب
- وسائل التواصل
- من استاذة الحلة القراءية
- جميع مسابق
- من استاذة الحلة القراءية

ما تقييمك لمستوى الخدمة المقدمة في مبادرة إجلال؟



- أعلى مما توقعت
- كما توقعت بالضبط
- أقل مما توقعت

هل ترغبين في تكرار زيارتك للجمعية؟

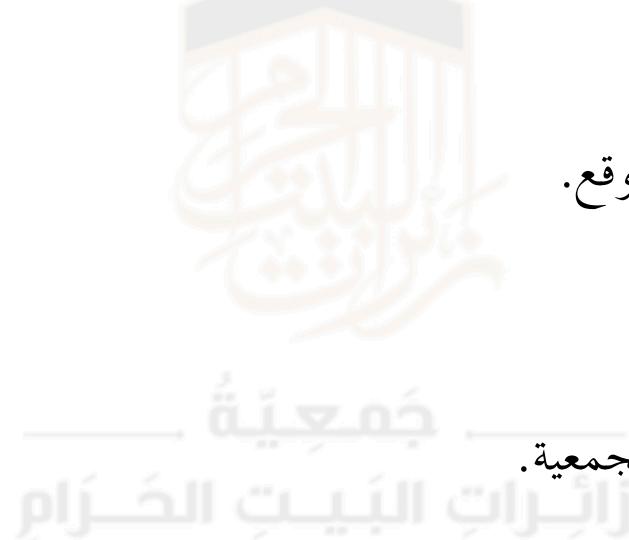




جمعية
زائرات البيت الحرام

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% يرغبن في تكرار الزيارة للجمعية.

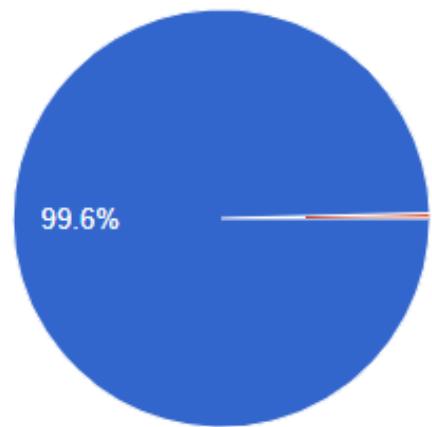




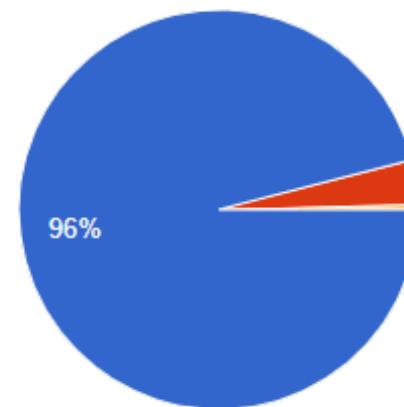
رضا المستفيدين

3 - برنامج "على بصيرة / معرض لييك"

هل ترغبين في تكرار زيارتك للجمعية؟



ما تقييمك لمستوى الخدمات المقدمة في البرامج؟





جمعية
زائرات البيت الحرام

رضا المستفيدين

3- برنامج "على بصيرة / معرض ليك" - 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% يرغبن في تكرار الزيارة.

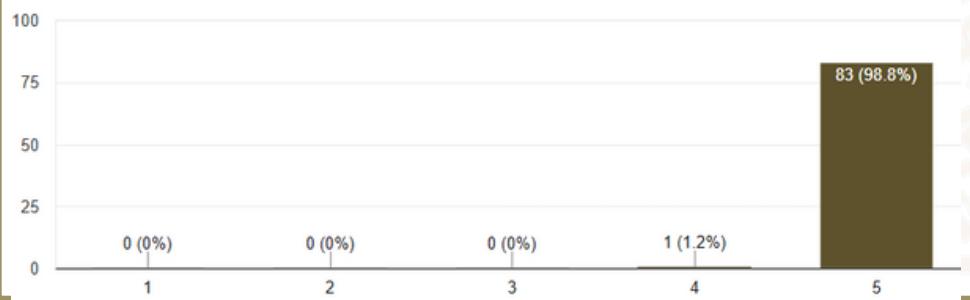




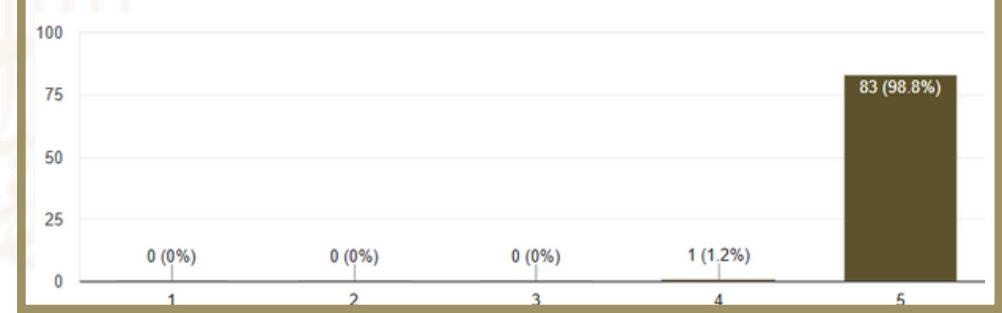
رضا المستفيدين

٤- برنامج "إفطار الصائمين"

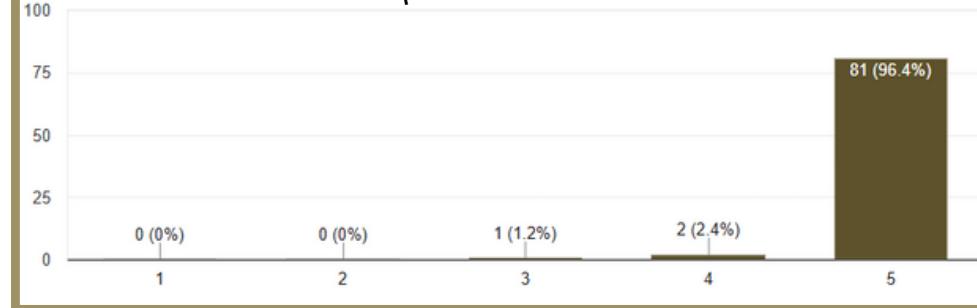
ما تقييمك للفريق التطوعي المسؤول عن توزيع الوجبات؟



ما مدى تقييمك لجودة الوجبة المقدمة من الجمعية؟



ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟





جمعية
زائرات البيت الحرام

رضا المستفيدن

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

النتائج:

• 98.8% عّبرن عن رضاهن عن جودة الوجبات.

• 98.8% عّبرن عن رضاهن عن تعامل الفريق التطوعي.

• 96.4% عّبرن 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 عبروا عن رضا مرتفع جداً (أكثر من 90%) مع رغبة متكررة في المشاركة.



جمعية
زائرات البيت الحرام

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 المستفیدین، وصولاً إلى خدمة أرقى لضيوف الرحمن.