



جَمْعِيَّةُ
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

جمعية زائرات البيت الحرام التغذية الراجعة

- 2025 -

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَهْرَسْ

03	جمعية زائرات البيت الحرام
04	الباب الأول: الإطار العام والتمهيد
05	• المقدمة
06	• أهداف التقرير
07	• منهجية التغذية الراجعة
08	• الفئات المستهدفة
09	الباب الثاني: تحليل نتائج التغذية الراجعة
10	• أولاً: التغذية الراجعة للمستفيدات
12	• ثانياً: التغذية الراجعة للمتطوعات
14	• ثالثاً: التغذية الراجعة للموظفات
16	• رابعاً: التغذية الراجعة لأعضاء الجمعية العمومية
18	• خامساً: التغذية الراجعة من الداعمين
19	الباب الثالث: الرؤية المستقبلية وخطة التحسين
20	• مجالات التطوير ذات الأولوية
21	• التحسينات التشغيلية
21	• الاستنتاجات العامة
22	• التوصيات
23	• الخاتمة

جمعية زائرات البيت الحرام

مجموعة من المهتمات بخدمة الحاجات والمعتمرات بمهارة وإحسان ، تأسست جمعية زائرات البيت الحرام -بتوفيق الله- في عام 1445 هـ، بترخيص من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، برقم (5436).

الرؤية

جمعية رائدة في خدمة وإكرام زائرات البيت الحرام بمهارة وإحسان.

الرسالة

نسعى جاهدين في جمعية زائرات البيت الحرام التطوعية لتقديم خدمات نوعية بتقنيات متميزة في جميع المجالات الخاصة بالحاجة والمعتمرة

القيم

- الإحسان - الرفق - المسؤولية - التعاون



الباب الأول:

الإطار العام والتمهيد

المقدمة

انطلاقاً من التزام جمعية زائرات البيت الحرام بتعزيز قيم الحوكمة والشفافية، وسعيها المستمر نحو تجويد الخدمات المقدمة لضيقات الرحمن، يأتي تقرير التغذية الراجعة لعام 2025م كأداة استراتيجية لقياس مستوى الأداء وتحسين جودة البرامج. ويهدف التقرير إلى تحويل آراء المستفيدات وأصحاب العلاقة إلى فرص تطوير عملية، من خلال منهجية واضحة قائمة على التحسين المستمر، بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 في الارتقاء بتجربة ضيوف الرحمن

أهداف التقرير

دعم اتخاذ
القرار المبني
على البيانات



تعزيز تجربة
ضيقات الرحمن



تحسين جودة
البرامج والخدمات
المقدمة



تعزيز الشفافية
مع أصحاب
العلاقة



تحقيق التحسين
المستمر وفق
مستهدفات رؤية
2030



منهجية التغذية الراجعة



الفئات المستهدفة



الباب الثاني:

تحليل نتائج التغذية الراجعة

أولاً: التغذية الراجعة للمستفيدات



أبرز فرص التحسين

- الحاجة إلى زيادة الجانب التطبيقي في بعض البرامج
- المرونة في أوقات التنفيذ
- إتاحة بعض البرامج عن بعد
- زيادة مدة بعض اللقاءات



أبرز نقاط القوة

- جودة التنظيم العام للبرامج
- وضوح المحتوى المقدم.
- كفاءة تقديم البرامج
- تحقيق أثر إيماني وتوعوي ملموس
- تنوع البرامج وتناسبها مع احتياجات المستفيدات

نماذج من أبرز التعليلات:

01 "نحتاج مرونة أكثر في الأوقات".

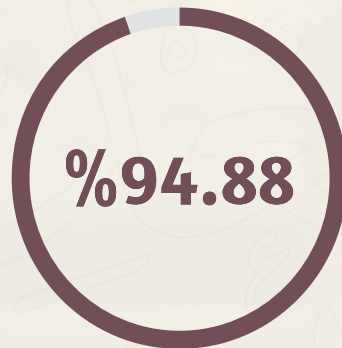
02 "زيادة وقت اللقاء للمعتمرات".

03 "إضافة جانب تطبيقي للبرامج"

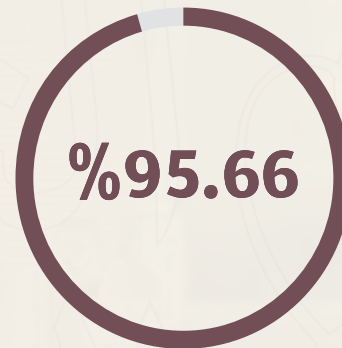
الإجراءات المتخذة

- ✓ تطوير البرامج لتشمل جانبًا تطبيقيًا
- ✓ دراسة تقديم برامج عن بعد
- ✓ إعادة جدولة بعض البرامج حسب الاحتياج
- ✓ تحسين تصميم المحتوى بما يعزز الفهم والتطبيق

مؤشرات الأداء



جودة التنظيم



وضوح المحتوى العلمي



تحقيق أثر واضح
لدى المستفيدين



مستوى الرضا العام

ثانيًا: التغذية الراجعة للمتطوعات



أبرز فرص التحسين

- الحاجة إلى دورات تطويرية للمتطوعات
- إعداد محتوى تدريبي متكامل
- زيادة التدريب العملي



أبرز نقاط القوة

- وضوح أهداف البرامج التطوعية
- بيئة عمل إيجابية وتعاونية
- جودة المحتوى وتنوع الأنشطة التطوعية
- تعزيز الجانب القيمي والإيماني

نماذج من أبرز التعاليقات:

01 "نحتاج دورات تطويرية مستمرة"

02 "نحتاج تدريب عملي أكثر"

03 "توفير محتوى جاهز للأنشطة"

الإجراءات المتخذة

إعداد برامج تدريبية للمتطوعات



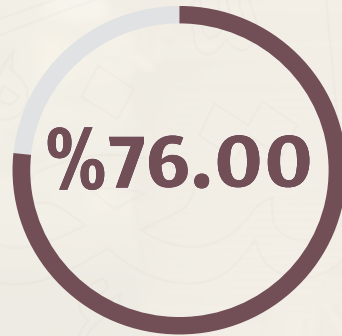
تطوير محتوى الأنشطة



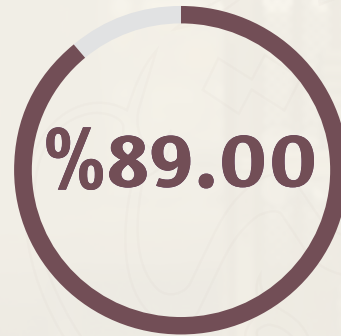
تعزيز التدريب العملي



مؤشرات الأداء



مستوى الرضا عن
التجربة التطوعية



وضوح المهام



مستوى الرضا العام

ثالثاً: التغذية الراجعة للموظفات



أبرز فرص التحسين

- تطوير قنوات التواصل الداخلي
- تعزيز التدريب المهني
- تحسين آليات المتابعة



أبرز نقاط القوة

- وضوح الأدوار والمسؤوليات
- بيئة عمل إيجابية
- مرونة في أداء المهام
- تواصل إداري فعال

نماذج من أبرز التعاليقات:

01 "وضوح الأدوار والمرونة في أداء المهام ساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة للإنتاج."

02 "نتطلع لتوفير برامج تدريب وتأهيل مهني مستمرة"

03 "رائعين من جميع النواحي"

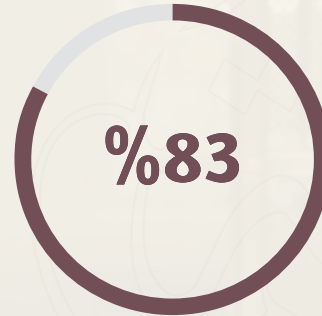
الإجراءات المتخذة

- ✓ تحسين التواصل الداخلي
- ✓ تعزيز التدريب والتأهيل
- ✓ تطوير آليات المتابعة

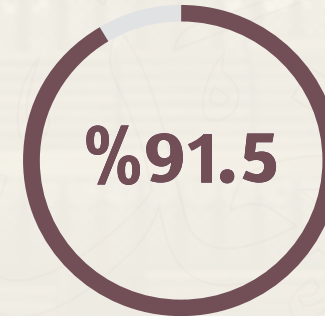
مؤشرات الأداء



مستوى الأداء الإداري



مستوى الرضا عن بيئة العمل



مستوى الرضا الوظيفي

رابعًا: التغذية الراجعة لأعضاء الجمعية العمومية

أبرز فرص التحسين

- زيادة اللقاءات الدورية
- إشراك العضوات في البرامج
- توسيع فرص المشاركة في أنشطة الجمعية

أبرز نقاط القوة

- رضا عن توجه الجمعية وإنجازاتها
- شفافية في عرض التقارير
- تواصل مستمر مع الأعضاء

نماذج من أبرز التعاليقات:

01 "نرغب في لقاءات دورية أكثر."

02 "نريد المشاركة في الأنشطة"

الإجراءات المتخذة

- ✓ تعزيز التواصل مع الأعضاء
- ✓ إتاحة فرص المشاركة
- ✓ تنظيم لقاءات دورية

مؤشرات الأداء



مستوى الرضا العام



مستوى الثقة في الإدارة



مستوى التفاعل الإيجابي
من الأعضاء

خامساً: التغذية الراجعة من الداعمين

أبرز الملاحظات

- أهمية إبراز أثر البرامج
- الحاجة لتقارير واضحة ومختصرة
- تعزيز الشفافية في عرض النتائج

الإجراءات المتخذة

- ✓ نشر التقارير عبر الموقع الإلكتروني
- ✓ تطوير تقارير الأثر
- ✓ تحسين عرض الإنجازات

الباب الثالث:

الرؤية المستقبلية وخطة التحسين

مجالات التطوير ذات الأولوية

01 التدريب والتأهيل



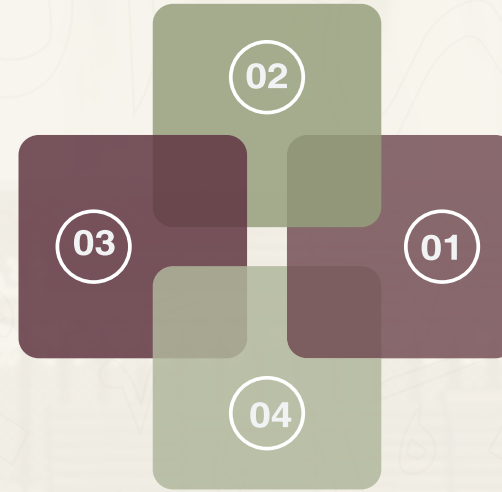
02 التمكين الميداني



03 تطوير التواصل المؤسسي



04 تعزيز الحوكمة



التحسينات التشغيلية

- تطوير قنوات استقبال الملاحظات
- تحديد زمن استجابة واضح
- إنشاء آلية متابعة للتغذية الراجعة
- تحسين جودة البرامج



الاستنتاجات العامة

وجود فرص تحسين
تشغيلية قابلة للتنفيذ

جودة البرامج المقدمة



ارتفاع مستوى الرضا
العام (أكثر من 90%)

فعالية التغذية الراجعة
كأداة تطوير

التوصيات



الخاتمة

تؤكد جمعية زائرات البيت الحرام أن نتائج هذا التقرير تمثل بوصلة استراتيجية لتطوير الأداء المؤسسي، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة لضيقات الرحمن. وتلتزم الجمعية بتطبيق أفضل ممارسات التحسين المستمر، ومتابعة تنفيذ خطط التطوير لضمان استدامة الأثر وتحقيق التميز المؤسسي. والله ولي التوفيق.



جَمْعِيَّةُ
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

+966 530 691 184

zayirat1446 zayirat

zayirat1445

SA 5580 000 458 608 011 743 892

SA 5205 000 068 205 073 829 000

www.zaeratalbytalharam.sa