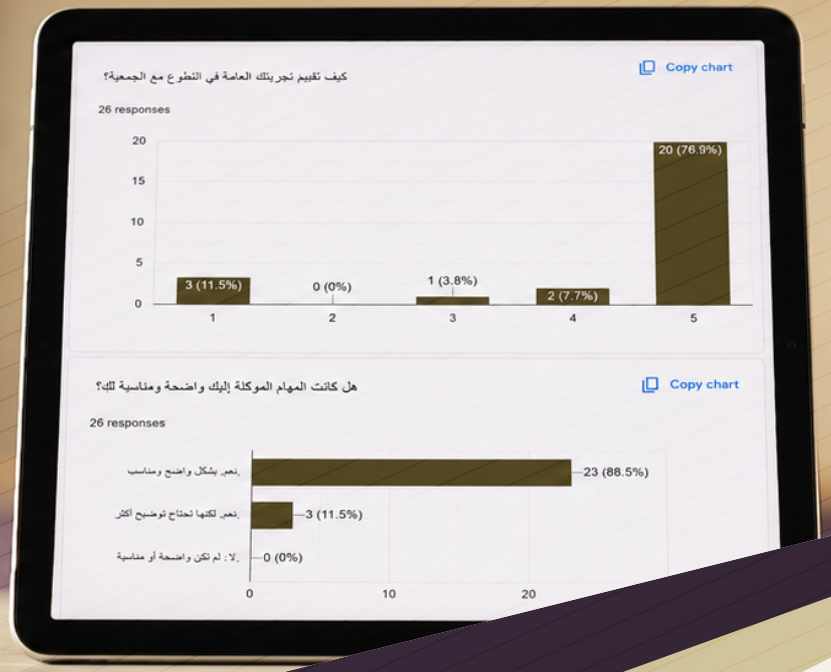
جَمعِيّةُ
زائِراتِ البَيتِ الحَرَامِ



جمعية زائـــرات البيـــت الحـــرام

تحليل اســـتبانات قيـــاس الـــرضـــا - 2025 -

zaeratalbytalharam.sa

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

فَهْرَسٌ

جمعـية زائـرات البيـت الحـرام 04
الباب الأول: الإطار العام والتمهيد 05
- المقـدمـة 06
- الملخص التعريفي 07
- جدول توضيحي للفئات وحجم العينة 08
- المنهجية 08
- مؤشرات الرضا العامة 09

الباب الثاني:التحليل التفصيلي لقياس الرضا 10
- لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية 11
  - برنامج «على بصيرة» 11
  - برنامج «مكة تتحدث بكل اللغات النسخة الثانية » 15
  - برنامج «صديقة الزائرة » 19
  - دورة «الإسعافات الأولية» 23
  - ورشة «مهارات الحوار» 25
  - «الجلسة القرائية» 28
  - «رحلة معالم مكة التاريخية» 30
- لوحة أداء المتطوعات في الجمعية 33
- لوحة أداء الموظفات في الجمعية 36
- لوحة أداء أعضاء الجمعية العمومية 38

فَهرَسٌ

الباب الثالث:الرؤية التطويرية والقرارات التنفيذية _____ 41
- فرص التحسين التشغيلية المتقاطعة _____ 42
- توصيات مجلس الإدارة بعد عرض نتائج الاستبيانات للعام 2025 _____ 45
- الخاتمة _____ 46

جمعـــية زائـرات البيـت الحـرام

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

الـــــرؤية

جمعية رائدة في خدمة وإكرام زائرات البيت الحرام بمهارة وإحسان.

الـــرسالة

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

القـــيم

- الإحسان - الرفق - المســؤولية - التعاون

الباب الأول:
الإطار العام والتمهيد

المقـــدمـة

تولـي جمعيـة زائـرات البيـت الحـرام اهتمامًا مسـتمرًا بقياس رضا المسـتفيدات والفئـات المرتبطة بأنشـطتها، باعتبـاره أحـد أدوات التقييـم الأساسـية لتحسـين جـودة البرامـج والخدمـات، وتعزيـز كفـاءة الأداء المؤسسـي. ويُسـهم قيـاس الرضـا في رصـد مسـتوى التفاعـل مـع المبـادرات المقدمـة، والتعـرّف علـى الانطباعـات العامـة حـول التنظيـم والمحتـوى وفعاليـة التواصـل.

وانطلاقًـا مـن ذلـك، ويأتـي هـذا التقريـر لعـرض تحليـل وصفـي لنتائـج اسـتبانات قيـاس الرضـا المنفـذة خـلال عـام 2025م، بمـا يوفّـر قاعـدة بيانـات داعمـة لعمليـات التحسـين والتطويـر.

الملخص التعريفي

يستعرض هذا التقرير نتائج تحليل استبانات قياس الرضا التي نفذتها جمعية زائرات البيت الحرام خلال عام 2025م، بهدف قياس مستوى رضا الفئات المستفيدة والمرتبطة بأنشطة الجمعية، وتشمل: المستفيدات من البرامج، والمتطوعات، والموظفات، وأعضاء الجمعية العمومية.

وقد ركّزت عملية القياس على عينة من البرامج والأنشطة التي أمكن تطبيق أدوات القياس عليها، ولا تمثل بالضرورة جميع برامج الجمعية، لا سيما البرامج الجماهيرية والموسمية ذات الطابع المفتوح (مثل برامج إفطار الصائمين داخل الحرم المكي، وسقيا ضيوف الرحمن، وزيارات المريضات في المستشفيات، وغيرها).

اعتمد التقرير على استبانات إلكترونية نُفذت عبر نماذج Google وتطبيق RaiBack، وتنوّعت أدوات القياس بين أسئلة مغلقة ومفتوحة.

ويُعد هذا التقرير وثيقة تحليلية مرجعية، تُستخدم كأساس لإعداد تقرير مستقل للتغذية الراجعة وخطط التحسين، دون تضمين القرارات التنفيذية.

المنهجية

تـم اعتمـاد أسـلوب التحليـل الوصفـي في معالجـة بيانـات اسـتبانات قيـاس الرضـا المنفـذة خلال عـام 2025م.

جُمعت البيانات عبر أدوات إلكترونية، وتضمنت أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة.

تـم تحليـل الـردود بعـد كل نشـاط وبرنامـج، ثم تجميع النتائج على مسـتوى العام لاسـتخلاص مؤشـر الرضا السنوي.

جدول توضيحي للفئات وحجم العينة

م	الفئة المستهدفة	أداة القياس	عدد الاستجابات
01	المستفيدات من البرامج	نماذج Google تطبيق RaiBack	777
02	المتطوعات	نماذج Google	26
03	الموظفات	نماذج Google	6
04	أعضاء الجمعية العمومية	نماذج Google	63

مؤشرات الرضا العامة

نتائج الاستبانات لعام 2025

%96 المستفيدات	%97 المتطوعات
%92.1 الجمعية العمومية	%98 الموظفات

الباب الثاني:
التحليل التفصيلي لقياس الرضا

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية

برنامج «على بصيرة»

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :533 رد

%99.8
أبدين رغبتهن في تكرار زيارة الجمعية

%96.1
قيّمن التنظيم العام للبرنامج بأنه "أعلى مما توقعن"

%98.8
راضيات جداً عن سرعة الخدمة المقدمة

عدد الاستجابات من تطبيق الراي باك :127 رد



أبرز الإشادات التشغيلية

كفاءة الكادر التنفيذي والمدربات في تقديم المحتوى العلمي بأسلوب تفاعلي وممتع يسهل إيصال المعلومة للمستفيدات.

الاحترافية في استخدام العروض التقديمية (PowerPoint) مما ساعد في وضوح الشرح وتجاوز حواجز اللغة.

الأثر الميداني الملموس لمخرجات الجمعية والذي ينعكس بوضوح على سلوك المعتمرات داخل الحرم المكي.

التميز الاستثنائي في مستوى الاستقبال وحسن الضيافة، والذي أسهم في تكوين انطباع إيجابي عميق لدى الوفود الزائرة.

التعامل الراقي واللطيف من قبل فريق العمل، والذي عزز رغبة الوفود في تكرار الزيارة ونقل التجربة لغيرهم.

توفير بيئة مكانية مريحة ومهيأة للزائرات داخل مقرات الجمعية تسهم في تعزيز التركيز والاستفادة.

جودة المادة العلمية وملاءمتها لاحتياجات المستفيدات الفعلية، خصوصاً فيما يتعلق بأركان وشروط الصلاة والعمرة، وشرح سورة الفاتحة.

قدرة البرنامج على استقطاب وتلبية احتياجات جاليات متعددة الثقافات واللغات وتقديم محتوى مكثف ومفيد في وقت قياسي.

أبرز التطلعات والمقترحات

تمديد الإطار الزمني للقاءات والبرامج (من الصباح حتى الظهر) لضمان تغطية المحتوى الفقهي والدعوي بشكل وافٍ وبدون استعجال.

إصدار وتوزيع كتيبات فقهية مبسطة ومترجمة، تتضمن أحكام العمرة، الأخطاء الشائعة، ومحظورات الإحرام، مع توثيق الفتاوى بذكر المفتي وتاريخ الفتوى.

التوسع في الطرح الفقهي المخصص لـ "فقه النساء"، مثل أحكام الحيض والنفاس أثناء العمرة، تفاصيل اللباس الشرعي، والنقاب.

إطلاق فصول افتراضية (Online Classes) وقنوات تواصل اجتماعي متعددة اللغات (مثل قناة تيليجرام نسائية) لتمكين المستفيدات من خارج المملكة من متابعة البرامج.

تخصيص مسار تدريبي متقدم لتأهيل "الداعيات" لنقل الخبرات الدعوية والأساليب المبتكرة التي تمتلكها الجمعية.

تشكيل فرق تطوعية ميدانية للنزول إلى فنادق الوفود (خاصة الآسيوية) لتقديم التوعية الاستباقية وتوزيع اللباس الشرعي بالتعاون مع الجهات الخيرية.

أبرز التطلعات والمقترحات

إتاحة نقل الفيديوهات التوعوية للعمرة والمواد العلمية مباشرة إلى الهواتف المحمولة للزائرات لتسهيل نشرها وتعميم الفائدة.

التنسيق مع وكالات وحملات العمرة لتنظيم لقاءات إرشادية إلزامية لتعليم المعتمرين أركان وواجبات العمرة وآداب الحرم (مثل الرفق وتجنب المزاحمة).

إدراج برامج تهتم بالجانب التربوي والأسري وتطوير الذات، مثل "تربية الأبناء في الغرب"، بالإضافة إلى إقامة دورات تدبرية تفاعلية مع منح إجازات علمية للمجتازات.

تعديل بعض الجوانب اللوجستية في القاعات، مثل ضبط درجات برودة التكييف لتكون أكثر اعتدالاً، وتوفير خيارات ضيافة تتناسب مع العادات الغذائية لبعض الجاليات الأجنبية التي قد لا تلائمها القهوة العربية.

مراجعة الآلية الإدارية والمالية لضمان تسليم الجوائز والمكافآت المخصصة لحافظات القرآن الكريم بالكامل وبشكل مباشر لمستحقيها.

افتتاح اللقاءات والبرامج بتلاوات قرآنية وتخصيص فقرات تتناول فضائل وروحانيات القرآن الكريم والسيرة النبوية والسنن المهجورة.

مقتطفات من التقييم

"زيادة الوقت من الصباح إلى الظهر"

"Do you have any online classes for those outside Saudi Arabia?"

"تعليم كيفيه العباده مع نزول الدم لفتره طويله ونحن في عمره"

"سعيده بما قدمتموه من محتوى ثري بالمعلومات التي يحتاجها الكثير اقترح ان يكون لكم صفحه على مواقع التواصل تصل الى اكبر عدد من الناس وتكون باكثر من لغه"

"توفير كتيبات صغيرة للمساءل الشائعة الخاصة بأمور العمرة والحج لتجنب الوقوع في المحرمات والمبطلات مع ذكر المفتي وتاريخ الفتوى"

"تكرما ياحبذا لو تنقل لنا فديوهات العمره. الى الهواتف لنفيد به غيرنا"

مقتطفات من التقييم

"عمل توعية للوفود الاسيوية لتعليمهم اللبس الشرعي وشروط لباس المرأة من خلال متطوعين يقومون بالنزول للفنادق"

"اقترح تخصيص زيارة اوسع وقت كدورة تدريبية للداعيات لما لكن من خبرات واسعة في المجال الدعوي والوسائل"

"المكيف كان كثير بارد"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية
برنامج «مكة تتحدث بكل اللغات النسخة الثانية »

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :24 رد

%91.7
أكدن أن البرنامج حقق توقعاتهن في التأهيل للتطوع

%95.8
وجدن سهولة تامة في المساهمة ببرامج الجمعية



%58.3
قيّمن مستوى الخدمة بأنه (أعلى مما توقعن)



%70.8
منحوا أنواع التأهيل المقدمة التقييم الأعلى (100٪)



%58.3
عبر وسائل التواصل

%41.7
عبر صديق أو قريب

أبرز الإشادات التشغيلية

- كفاءة المعلمات وتميزهن في تقديم المحتوى التعليمي بأسلوب ينال رضا المستفيدات.
- شمولية الخدمات المقدمة وتنوع المعلومات التي تثري التجربة بشكل متكامل.
- سهولة التيسير والوصول للبرامج التأهيلية مما يلبي تطلعات الباحثات عن مجالس العلم والذكر.
- جودة التنظيم العام للبرنامج وتهيئة بيئة تعليمية مناسبة ومرتبة.
- الأثر الإيجابي والواضح لجهود الجمعية في تأهيل المتطوعات لخدمة حجاج بيت اللّٰه الحرام.

أبرز التطلعات والمقترحات

- تقليص مدة الحصص التدريبية بحيث لا تتجاوز الساعة الواحدة لكل حصة.
- تعديل موعد انطلاق البرنامج ليبدأ من الساعة 9:00 صباحاً بدلاً من الأوقات المبكرة.
- مراعاة الزحام المروري الصباحي (نظراً لتزامنه مع الدوامات المدرسية والجامعية، خصوصاً للقادمات من شارع الستين وما جاوره) وعدم احتساب دقائق التأخير كإجراء صارم.
- توفير حافلات أو وسائل نقل للمستفيدات لتسهيل حضورهن لمقر البرنامج.
- إقامة دروس اللغات (وخاصة اللغة الإنجليزية) حضورياً في المقر لتحقيق أقصى درجات الاستفادة، مع تكثيف التركيز على المصطلحات.
- إدراج برامج أو حصص مخصصة لتعليم القراءة والكتابة باللغة لتغطية احتياجات الفئات التي لا تجيدها.

أبرز التطلعات والمقترحات

إطلاق "نسخة عن بُعد" للبرنامج التأهيلي للوصول إلى شريحة أوسع وتأهيل عدد أكبر لخدمة ضيوف الرحمن.

عقد لقاءات تأهيلية دورية ومتجددة للمتطوعات لضمان تثبيت المعلومات واستدامة الجاهزية الميدانية.

فتح فرص ومسارات عمل واضحة لـ "التطوع في الحج" كجزء من مخرجات البرنامج.

تفعيل الجانب العملي من خلال الخروج الميداني التدريبي برفقة معلمات اللغة لتطبيق ما تم تعلمه على أرض الواقع.

تنظيم ورش عمل متخصصة لتطوير مهارات "الإلقاء والخطابة" لدى المستفيدات.

تدريب بعض الكوادر التعليمية على مهارات المرونة الإدارية وتقبل آراء وملاحظات المستفيدات بصدر رحب.

إزالة القيود الصارمة (مثل آلية الخط الأحمر) المتعلقة بتسجيل الحضور في مقر الجمعية.

مقتطفات من التقييم

"لو نقلل وقت كل حصة إلى ساعة واحدة يكفي"

"فضلا لا امرا لاتحسبوا لنا دقائق التاخير لان وقت حضورنا يتزامن مع وقت حضور طلاب المدارس والجامعات"

"اقترح عمل نسخة عن بعد لتأهيل اكبر عدد ممكن لخدمة ضيوف الرحمن"

مقتطفات من التقييم

"درس اللغات الافضل حضوري"

"إن تتجدد اللقاءات التأهيلية من وقت لآخر حتى يثبت لدينا التطوع فى انقى صوره"

"نحتاج الى ورشة عمل في مجال الالقاء والخطابة والتكثيف من الناحية مصطلحات اللغة وايضا في امكانية الخروج الى الميدان كنوع من التنفيذ العملي"

"اقتراحي ان تمكن تعليم القراءة والكتابة باللغة لان البعض لا يجيدها"

"ملاحظتنا في عدم تقبل أي فكرة تطرح عليكم كذلك عدم تقبُل بعض الأمور الجميلة وعدم تقبل بعض الآراء من قبل بعض المعلمة"

"الوقت ياحبذا يكون أقل ويبدأ من الساعه الـ٩ صباحًا"

"توفر مواصلات وقت البرنامج من التاسعه"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية

برنامج «صديقة الزائرة »

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :14 رد

%85.7
الرضا التام عن تنوع موضوعات البرنامج.

%78.6
الرضا التام عن البيئة التدريبية وراحة المكان.

%78.6
أكدن الاستفادة القصوى في تطوير المهارات.



رضا تام عن وضوح الشرح والتفاعل



الرضا التام عن التنظيم ومواعيد اللقاءات

أبرز الإشادات التشغيلية

التنوع والشمولية في البرامج التدريبية المقدمة، والتسلسل المنطقي والمترابط في طرح المواضيع، مما ساهم في تقديم تجربة متكاملة البناء المعرفي.

الأثر الملموس لدورة "جدارات القيادة" في تمكين المتدربات من فهم شخصياتهن وبناء الأسس الصحيحة للتواصل الفعال مع ضيوف الرحمن

نجاح الرحلة الميدانية لمعالم مكة المكرمة في ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، مع الإشادة بآلية التنظيم وحسن اختيار المرشد السياحي

جودة المادة العلمية المقدمة، وتحديداً في لقاءات "قيمة وسورة" والجلسات القرائية، والتي أسهمت في ترسيخ القيم والعقيدة الإسلامية.

تميز إضافة مسار "التأهيل التقني" ضمن البرنامج، كخطوة إيجابية لتعزيز مهارات المتطوعات ومواكبة التطورات.

الاحترافية العالية في التنظيم، وسرعة الاستجابة، والتعاون الملموس والإنساني من قبل فريق العمل والإداريات لخلق بيئة مريحة

الكفاءة العالية للمدربات والمعلمات في شرح المواد العلمية، واحتواء المتدربات، وخلق بيئة تعليمية إيجابية وداعمة ومحفزة على التطوع

المرونة في الجدول التدريبي والتعاون في تكييف الأوقات وتنسيقها بما يتناسب مع ظروف المتدربات قدر الإمكان

نجاح البرنامج في تحقيق هدفه الاستراتيجي المتمثل في حث فتيات مكة على العمل التطوعي وتأهيلهن بشكل شامل لخدمة الزائرات

أبرز التطلعات والمقترحات

إدراج "التطبيق الميداني العملي" كجزء أساسي ودوري (مثلاً كل أسبوعين أو شهرياً) داخل المسجد الحرام، لتمكين المتدربات من الاحتكاك المباشر مع الزائرات

معالجة تحديات الجدول الزمني بدمج اللقاءات (لتكون محاضرتين في اليوم بدلاً من واحدة) لتخفيف أعباء المواصلات، أو تأخير وقت البدء لعدم التعارض مع الدوامات المدرسية

تفعيل خيار "التعليم عن بُعد" (عبر منصة Zoom) لبعض اللقاءات أو الأيام لتسهيل الحضور وتجاوز عقبة المواصلات لبعض الفئات

أبرز التطلعات والمقترحات

تصميم برنامج تعريفي شامل عن "العمارة المكية والتوسعات"، يتضمن خريطة متكاملة لمرافق الحرم المكي والأجهزة التقنية الموجودة فيه لتوجيه الزائرات بكفاءة

التكليف الإلزامي للمتدربات بمهام تشغيلية فعلية كاستقبال الوفود وتلبية استفساراتهن ميدانياً، لضمان التمكين واكتساب الخبرة

التوسع في الرحلات والجولات التعريفية بالأماكن الدينية والتاريخية لتشمل مواقع أكثر وعدم الاكتفاء بجولة واحدة.

التشديد على توجيه إرشادات السلامة والأمان وإدارة الحشود عند تسيير الرحلات الميدانية، خاصة عند صعود الأماكن الوعرة

مواءمة مخرجات دورة "الإسعافات الأولية" لتكون مادتها وشهادتها مصممة لخدمة المتطوعات في الحرم بشكل عام، بدلاً من تخصصها البحت للممارسين الصحيين

زيادة عدد "الجلسات القرائية" لتتجاوز لقائين، مع التوصية بتثبيتها كمقرر أساسي رابع ضمن الجدول المعتمد

زيادة عدد "الجلسات القرائية" لتتجاوز لقائين، مع التوصية بتثبيتها كمقرر أساسي رابع ضمن الجدول المعتمد

إتاحة بعض الدورات (مثل ورشة مهارات الحوار) وفتحها للجمهور العام كجزء من التسويق والتعريف بجهود الجمعية على نطاق أوسع

إشراك المتدربات في الفعاليات والشراكات المجتمعية التابعة للجمعية لتوسيع دائرة الفائدة ونشر الوعي المجتمعي

مقتطفات من التقييم

"دورة الجدارات حقيقة وضعتنا ع الطريق الصحيح في التعامل مع شخصياتنا اولاً ثم مَن نرافق"

"اضافة جانب تطبيق ميداني لما يتمّ أخذه كل أسبوعين مثلاً ، حتى يتم التطبيق وتُكتسب الخبرة"

"البرنامج رائع بما تعنيه الكلمة الترابط في المواضيع بين جميع الدورات والتسلسل في تنظيم الدورات"

"في بعض الأيام يكون لقاء واحد فقط وانو الأوقات مو ثابته فيصعب علينا انو نرتب مع السياره لانو غالبا نطلع بوقت المدارس"

"من الجيد اضافه الاجهزة التقنية الموجودة في الحرم المكي وطريقة التعامل معها بحيث يمكن لصديقة الزائره تعليم الزائره كيفية الاستفادة منها"

"ممكن يكون فيه برنامج عن العماره المكية والتطور داخل الحرم بحيث صديقة الزائره يكون عندها علم بالاساسيات في التوسعات الجديده"

مقتطفات من التقييم

"بالنسبة لدوره الاسعافات الاولية الشهادة الاضافيه والرخصه معتمدة ولكنها تخدم التخصصات الصحية ولا تخدم المتطوعات بشكل عام"

"إلزام المتدربات في استقبال الوفود وتدريبهم على تلبية استفسار الزائرة ، بحيث تقسيم العدد على حسب عدد الوفود بما يناسب"

"عدم اقتصار الجولة التعريفية بالأماكن التاريخية الدينية بجولة واحدة فقط لأن هنالك أماكن مهمة دينياً وتاريخياً من الجميل الحديث والتعليق عليها"

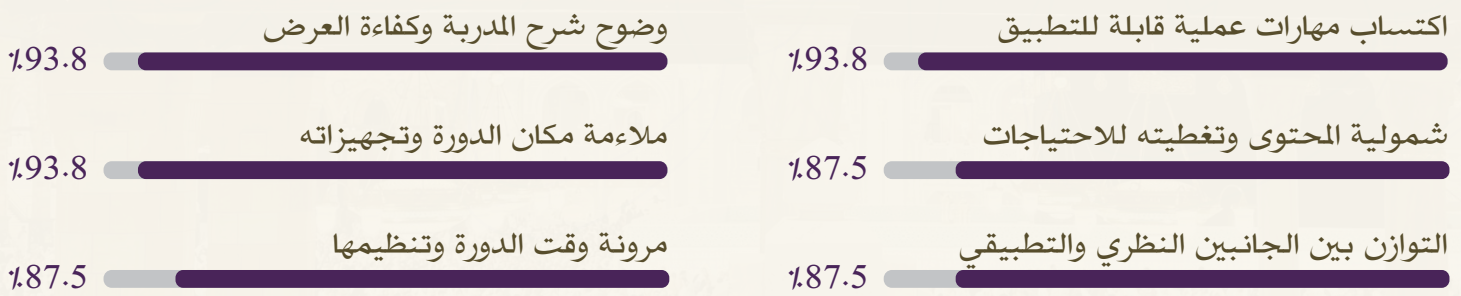
"في الرحله لمعالم مكة ترشيد المتدربات وتنبيههم على الأمان والحرص عند الصعود للأماكن الوعره"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية
دورة «الإسعافات الأولية»

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :16 رد

%100
الرضا التام عن وضوح أهداف الدورة

%100
الرضا التام عن تجاوب المدربة مع الاستفسارات.



أبرز الإشادات التشغيلية

التقدير العالي للجهود الجبارة والملموسة التي تبذلها إدارة الجمعية في إنجاح البرنامج التدريبي.

الإشادة بكفاءة وتفاني الكادر التدريبي في تقديم المادة وإيصالها بفعالية للمتدربات.

أبرز التطلعات والمقترحات

إدراج الدورة ضمن الخطة التشغيلية السنوية للجمعية وتكرار إقامتها كل عام لضمان استدامة الأثر وتوسيع دائرة الاستفادة.

إثراء التدريب العملي والاختبارات بنماذج محاكاة واقعية وأمثلة مكثفة للحالات المتوقع مواجهتها ميدانياً داخل الحرم المكي، لرفع كفاءة المتدربات في سرعة التقييم وحسن التصرف.

التركيز على التطبيق الذاتي للمهارات العملية من قبل المتدربات أنفسهن، مع أهمية قياس مدى دافعيتهن ورغبتهن في الممارسة الفعالة لضمان تحقق الهدف من التدريب.

مقتطفات من التقييم

"تكرار الدورة كل عام"

"تمنيت لو كان التدريب العملي أو الاختبار إعطاء المتدربة أمثلة أكثر عن الحالات التي من الوارد و غالبًا ستتعرض لها في الحرم ، لضمان إمكانية المتدربة من قياس الحالات المتنوعة بشكل أفضل"

"أعتقد أن المهارات العملية تحتاج نفس الشخص يطبقها أما إذا كان لايرغب ، لن يصل"

"خالص الشكر والتقدير للجمعية على الجهود الجبارة"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية
ورشة «مهارات الحوار»

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :21 رد

%100
الرضا التام عن محتوى الورشة وارتباطه بالحوار

%95.2
وضوح أسلوب المدربة والتفاعل

%95.2
فائدة الأنشطة والتطبيقات العملية

%95.2
الرضا عن التنظيم العام (الوقت والمكان)

%95.2
الاستفادة الفعلية في تطوير مهارات التواصل

أبرز الإشادات التشغيلية

التميز الواضح في أداء الكادر التدريبي (تحديداً الدكتورة هدى)، حيث اتسم الطرح بالأسلوب السلس والجميل الذي سهل إيصال المعلومات

جودة وثراء المادة العلمية المقدمة، ونجاح المدربة في دعمها بالاستشهادات القرآنية وقصص السيرة النبوية

التنويع الفعال في الأنشطة والتطبيقات العملية المرفقة باللقاء، مما عزز من التفاعل ورفع من القيمة المكتسبة للمستفيدات

الاحترافية والجهود التنظيمية المبدعة من قبل فريق عمل "جمعية زائرات البيت الحرام" والتي أسهمت في إنجاح الدورة بشكل ملحوظ

حرص القائمات على المركز وتفانيهن في تلبية الاحتياجات المعرفية للزائرات، مما خلق انطباعاً عالياً بالرضا عن البرامج المقدمة

أبرز التطلعات والمقترحات

استدامة إقامة مثل هذه اللقاءات والحوارات والورش التدريبية بشكل دوري ومستمر على مدار العام

تصميم برامج وحوارات مخصصة وموجهة لـ "الأمهات"، تهدف إلى رفع وعيهن بالمسؤولية التربوية، الحقوق، والأمانة الملقاة على عاتقهن كقدوات في المجتمع

توسيع النطاق العمري للبرامج التدريبية لتشمل تخصيص دورات مشابهة تلبي احتياجات فئة "الفتيات"

توفير خدمة "حضانة" تابعة للجمعية أثناء أوقات إقامة البرامج، لتسهيل حضور الأمهات المتدربات دون عوائق لوجستية

تطوير الهيكلة الأكاديمية لبرنامج "مكة تتحدث بكل اللغات" ليتم تقديمه على شكل "مستويات دراسية متدرجة"، لضمان استمرارية التطور وقياس أثر التعلم لدى المستفيدات

مقتطفات من التقييم

"ياحبذاذ ان يكون هناك حوار خاص للأمهات لزيادة وعيهن بالامانة والمسؤلية التي بين ايديهن وتذكيرهن بأدا الحقوق"

"توفير حضانة"

"حبذا هذه الدورات تكون لفئة الفتيات ايضاً"

مقتطفات من التقييم

"اتمنى لو يكون برنامج مكه تتحدث بكل اللغات يكون مستويات عشان نطور اكثر"

"جميل ان تقام مثل هذه الحوارات على فترات دورية"

"اثرت اللقاء بمادتها العلميه والاستشهادات القرآنيه والسيره والقصص وتنوع الانشطه والتطبيقات"

"اشكر الاستاذه هدى على اسلوبها السلسل والجميل واتمنى من الركز تقديم مثل هذه الدورات دائما"

"الشكر والتقدير والاحترام لدكتورة هدى وايضا الى جمعية زائرات البيت الحرام على جهودهم الجميلة والمبدعة لنجاح هذا الدورة"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية
«الجلسة القرائية»

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :11 رد

%100
محتوى الجلسة وارتباطه بقيم الحج

%100
وضوح الأفكار والنقاشات المطروحة

%100
أداء المدربة (طريقة العرض والتفاعل)

%100
الاستفادة في فهم وتطبيق القيم

%72.7
الرضا التام عن التنظيم العام (الوقت والمكان)

أبرز الإشادات التشغيلية

التميز الملحوظ في أداء المدربة ، حيث اتسم العرض بالتبسيط والقدرة العالية على إيصال المعلومات للمتلقيات بكل يسر وسهولة

القيمة العلمية العالية لـ "الجلسات الإقرائية" ومساهمتها الفعالة في الإثراء المعرفي للمستفيدات

كفاءة فريق عمل جمعية زائرات البيت الحرام في تنظيم وإدارة هذه اللقاءات النوعية وتحقيق رضا عالٍ لدى الحاضرات

أبرز التطلعات والمقترحات

زيادة عدد أيام "الجلسات الإقرائية" (لتكون ثلاثة أيام على الأقل بدلاً من يومين) لضمان توفر الوقت الكافي لختم الكتاب المقرر وتعميم الفائدة دون استعجال

تفعيل خيار الحضور "عن بُعد" (On-line) للبرامج والدورات الإقرائية، أو إعادة تقديم الدورة الحالية افتراضياً لتوسيع دائرة الاستفادة

إعادة جدولة أوقات اللقاءات لتكون أكثر مرونة ومراعاة لظروف الطالبات الجامعيات اللاتي يتعارض وقتهن مع أوقات الدوام

استقطاب الأستاذة لتقديم المزيد من اللقاءات والبرامج القادمة بناءً على الإجماع الإيجابي حول أسلوبها

مقتطفات من التقييم

"الجلسةكانت تحتاج أكثر من يومين على الأقل ثلاثةأيام الجلسة"

"تمنيت أن يكون اللقاء أكثر من مرتين كي تعم الفائدة ونختم مع الأستاذة الكتاب"

"نرجوا المزيد من هذه الجلسات الإقرائية.. للكتب.. حتى لو عن بعد"

"اعادة الدورة عن بعد"

"الوقت فقط ما ناسبني كوني طالبة جامعة"

"نرغب في مزيد من اللقاءات القادمة بمشيئة اللّه للأستاذة هناء مجدلي"

"كان عرض الأستاذه جدًا مبسط يوصل المعلومةللمتلقية بكل يسر وسهولة"

لوحة أداء المستفيدات من برامج الجمعية
«رحلة معالم مكة التاريخية»

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :31 رد

%100

الرضا التام عن وضوح أهداف الدورة

%100

الرضا التام عن تجاوب المدربة مع الاستفسارات.

%100

الرضا التام عن تجاوب المدربة مع الاستفسارات.



الرضا عن مدة الرحلة وعدد المواقع التي تمت زيارتها

أبرز الإشادات التشغيلية

الاحترافية العالية للمرشد السياحي وقدرته المتميزة على السرد القصصي وربط المواقع التاريخية بالآيات القرآنية، مما عزز من الفائدة الروحية والعلمية

جودة التنظيم والتنسيق اللوجستي للرحلة، بما في ذلك توفير خدمات الضيافة المتكاملة التي أسهمت في راحة المستفيدات وإنجاح البرنامج

الأداء الفعال والمتميز للمشرفات وإدارة الجمعية في تيسير مجريات الرحلة الميدانية بسلاسة ومرونة واضحة

عمق وثراء المادة المعرفية، والتي نجحت في الكشف عن معلومات تاريخية جديدة ومفاجئة حتى للمستفيدات من أهالي مدينة مكة المكرمة

نجاح البرنامج في تحويل المعرفة النظرية والتاريخية المقروءة في الكتب إلى مشاهدات واقعية وحية على أرض الميدان

الأثر الاستراتيجي للرحلة في بناء قدرات المستفيدات وتأهيلهن لتثقيف زوار بيت اللّه الحرام وتوجيههم بالتاريخ الإسلامي بشكل دقيق

التكامل المثالي في تصميم خط سير الرحلة، والذي جمع بذكاء بين الجانب الإثرائي التعليمي والجانب الترفيهي الممتع

التنوع المدروس في اختيار المعالم والأماكن التي تمت زيارتها، مما خلق تجربة شاملة ومتكاملة الأركان

أبرز التطلعات والمقترحات

إدراج "مكتبة مكة المكرمة" ضمن مسارات الرحلات القادمة، نظراً لمكانتها التاريخية كموقع لمولد النبي صلى اللّه عليه وسلم، وما تحويه من مخطوطات هامة

إضافة "متحف عمارة الحرمين الشريفين" إلى جدول الزيارات، لتمكين المستفيدات من الاطلاع على المقتنيات التاريخية للكعبة وتطور العمارة

تنظيم جولات ميدانية متخصصة للوقوف على "الآيات البينات" في مكة المكرمة وشرحها بشكل تفصيلي

إدراج زيارة ميدانية لمجمع الملك عبدالعزيز لكسوة الكعبة المشرفة للتعرف على تفاصيل ومراحل صناعتها

استضافة مختص شرعي (شيخ) خلال الجولات القادمة لتقديم شرح وتطبيق ميداني مباشر لـ "صفة حج النبي" في المشاعر المقدسة

اعتماد الجولات والرحلات الإثرائية كبرنامج دوري مستمر (دائم) ضمن أنشطة الجمعية لتلبية الطلب العالي على تكرارها

أبرز التطلعات والمقترحات

تصميم وتوجيه نسخ من هذه الرحلات التاريخية خصيصاً لـ "الأجيال القادمة" والناشئة، بهدف ربطهم بهويتهم وتراثهم الإسلامي العريق

الاستمرار في نهج استقطاب مرشدين سياحيين محترفين يمتلكون مهارة دمج السرد التاريخي بالاستدلال القرآني والشرعي في النسخ القادمة

مقتطفات من التقييم

"لفتني صراحة سرد المرشد للقصص والفوائد والربط بالايات ففعلاً ربي يبارك فيكم"

"مكانين من الجميل أن كانت مضافة : مكتبة مكة المكرمة لما لها أهمية تاريخيّة وحضارية غير أنها شهدت مولد الرسول الكريم"

"متحف عمارة الحرمين الشريفين وما يحتوي على مقتنيات مهمة في الكعبة وخلافها"

"لو يمكن عمل رحلة للآيات البينات الموجودة في مكة ،كذلك ، كسوة الكعبة"

"وصفة حج النبي عمليا لو يتم شرحه من قبل شيخ في الاماكن مباشرة"

"شوفنا آثار حقيقية واقعية لانعرفها الا في الكتب واليوم على أرض الواقع"

"صح اني من بنات مكة ولكن اكتشفت حاجات جديدة"

"لعلها بادرة خير وعون لنا لتثقيف الزوار بتاريخ الإسلام"

"اتمنى عمل رحلات للاجيال القادمة كانت اجمل و امتع رحلة"

"الرحلة كانت جدا ممتعة و مفيدة، التنظيم و التنسيق ممتازين و المشرفات جدا رائعات ... للأخ المرشد الاحترافي"

لوحة أداء المتطوعات في الجمعية

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :26 رد

%88.5
المهام الموكلة واضحة ومناسبة

%84.6
التقييم الأعلى (5/5) لبيئة العمل داخل الجمعية (تعاون، احترام، تنظيم)

%76.9
التقييم الأعلى (5/5) للتجربة العامة في التطوع



أبرز الإشادات التشغيلية

الإدارة الفعالة والناجحة للأغراض والمهام التطوعية، مما يعكس كفاءة التنظيم الداخلي للبرامج ويعزز من انسيابية العمل

الرضا العام عن جودة التنظيم وسير البرامج التدريبية المخصصة للمتطوعات بشكل رائع وميسر يحقق الأهداف المرجوة

نجاح الجمعية في خلق بيئة تفاعلية ومحفزة للمتطوعات، تدفعهن لتقديم مقترحات استباقية ومبتكرة لتطوير آليات العمل

كفاءة المادة العلمية الحالية والتي شكلت دافعاً قوياً للمتطوعات للمطالبة بمزيد من التعمق والتوسع فيها عبر تدريبات عملية

التميز في إدارة التوقعات، حيث عبرت العديد من المتطوعات عن رضاهن التام عن التجربة الحالية وغياب أي ملاحظات سلبية تعيق مسيرتهن

بناء قاعدة ولاء قوية ومجتمع تطوعي طموح يسعى للاستمرارية والتطوير الذاتي المستدام لخدمة ضيوف الرحمن

توفير بيئة حاضنة للعمل التطوعي تشجع على المبادرة وتدعم فكرة تكوين فرق عمل متخصصة تساند الكادر التنفيذي

الأثر الروحي والتربوي العميق الذي تتركه برامج الجمعية في نفوس المتطوعات، والذي يظهر جلياً في حماسهن ودعواتهن الصادقة للقائمين على العمل

أبرز التطلعات والمقترحات

السعي لاعتماد خطة البرنامج رسمياً لدى "وزارة الحج والعمرة"، لتصبح زيارة الجمعية جزءاً أساسياً ومجدولاً ضمن رحلة الحجاج والمعتمرين

تشكيل فريق تطوعي متخصص ومسؤول عن تجميع وتحضير "الحقائب التدريبية" وتجهيز المادة العلمية مسبقاً قبل انطلاق البرامج لضمان الجاهزية

إعادة هيكلة الدورات التدريبية لتقدم على شكل "مستويات دراسية" متدرجة، مع زيادة المدة الزمنية المخصصة لها لضمان الاستيعاب الكامل

تخصيص حصص منهجية لتعلم اللغات الأجنبية للمتطوعات، مع التركيز المزدوج على تدريس (الألفاظ اللغوية العامة، والمصطلحات الشرعية) اللازمة للتوجيه الميداني

تأسيس "مجتمع ممارسة" أو مجموعات تفاعلية مستدامة بين المتطوعات لتبادل وممارسة اللغات الأجنبية بشكل مستمر لضمان إجادتها وتثبيتها

توفير تدريب "عملي وميداني" مكثف على المادة العلمية لضمان إكساب المتطوعات المهارات اللازمة وبقائهن في حالة استعداد تام للتعامل مع الوفود

أبرز التطلعات والمقترحات

تصميم محتوى ترفيهي وتعليمي متكامل موجه للحاجّات، يشمل أنشطة، مسابقات حركية، وأسئلة ثقافية متنوعة ومترجمة بلغات متعددة

تكليف "متطوعة مختصة بالاستقبال" تتسم بالبشاشة وحسن التعامل لتتولى مهمة الترحيب بالمتدربات والزائرات وتوجيههن فور وصولهن لمقر الجمعية

تكثيف إقامة الدورات والمحاضرات التثقيفية المستمرة التي تهدف إلى الرفع من كفاءة المتطوعة معرفياً ومهارياً

وضع آلية إدارية واضحة ومحفزة لـ "تشجيع المعلمات" والمدربات وتقدير جهودهن بشكل أفضل لضمان استمرارية العطاء بنفس الشغف والجودة

مقتطفات من التقييم

"جعل خطة البرنامج تعتمد عند وزارة الحج والعمرة بحيث تكون زيارة الجمعية من ضمن خطط الحجاج الأساسية"

"اعطاء الدورة على مستويات ، زيادة في المدة"

"تخصيص حصص لتعلم اللغة (ألفاظ لغوية ، ألفاظ شرعية) ، تكوين مجتمع يمارس اللغة في المجموعة حتى نتمكن من إجادة اللغة"

"اعداد محتوى متكامل من الانشطه والمسابقات الحركية والاسئله المختلفه للحجات بمختلف اللغات"

"لو جمع الماده العلميه التي نحتاجها والتدريب عليها عمليا لتطوير وإكساب مهارتنا فنكون مستعدين دائما"

"عمل فريق تطوعي لجمع الحقائب التي تقدم في البرامج بحيث يستفاد منه مقدمًا"

"عمل فريق تطوعي لجمع المادة العلمية للحقائب التدريبية للبرامج"

"تخصيص متطوعة لاستقبال المتدربات برحابة وبشاشة"

"اقامة دورات ومحاضرات لتثقيف المتطوعه ورفع من مستوى المتطوعه"

"تشجيع المعلمات بشكل افضل"

لوحة أداء الموظفات في الجمعية

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :6 رد

%100	%100	%100
وضوح وتحديد أهداف الجمعية	تقييم بيئة العمل في الجمعية	مستوى التواصل بين الزملاء



أبرز الإشادات التشغيلية

وضوح الأدوار والمهام الموكلة لكل عضوة داخل بيئة العمل

التمتع بمرونة عالية في أداء المهام مما يسهل سير العمل ويمنع التكدس الإداري

خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ترفع من مستوى الإنتاجية الفردية والجماعية

المستوى المتميز من الأداء التنظيمي الذي يعكس روح الفريق الواحد

أبرز التطلعات والمقترحات

إطلاق برامج تدريب وتأهيل مهني مستمرة للمتطوعات لرفع كفاءتهن

استدامة المبادرات النوعية التي تخدم ضيوف الرحمن وتطويرها بشكل دوري

تعزيز المسارات التدريبية التخصصية التي ترفع من مستوى الأداء المهني للعاملات

مقتطفات من التقييم

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

رائعين من جميع النواحي

نتطلع لتوفير برامج تدريب وتأهيل مهني مستمرة"

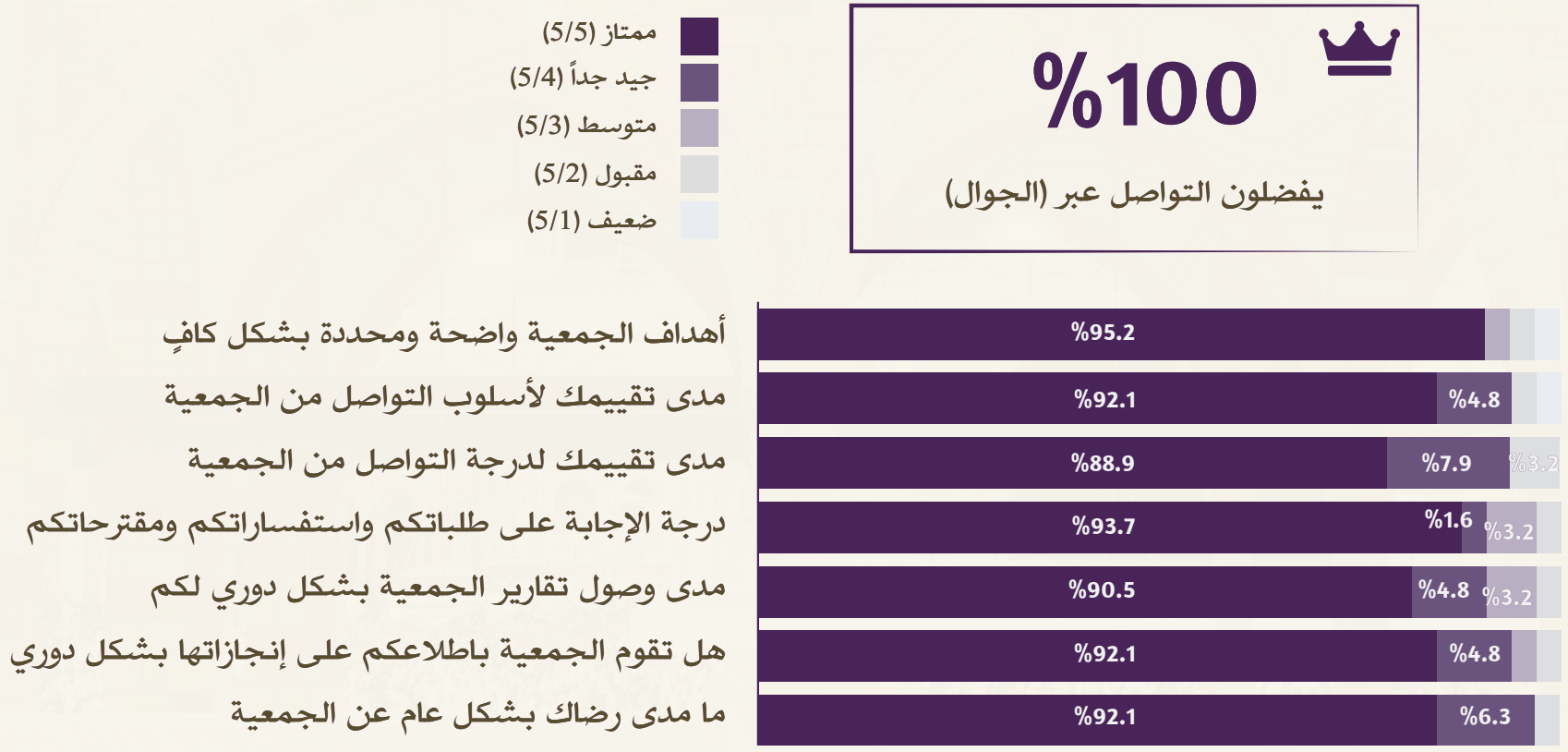
ربي يديم الخير والبركة على جمعيتنا ويتقبل الجهود ويديم علينا نعمته في خدمة ضيوف الرحمن"

لوحة أداء أعضاء الجمعية العمومية

عدد الاستجابات من نموذج قوقل :63 رد

%100

يفضلون التواصل عبر (الجوال)



أبرز الإشادات التشغيلية

- مستوى الإنجاز العالي والمتميز للجمعية والذي فاق التوقعات، مما يعكس تخطيطاً إدارياً ناجحاً وتنفيذاً دقيقاً
- كفاءة الكوادر العاملة في الجمعية وتفانيها في أداء المهام الموكلة إليها لخدمة الإسلام ونشر تعاليمه
- الاستدامة في الجهود التشغيلية والبرامج المقدمة، مما يؤكد على وجود رؤية استراتيجية واضحة ومستقرة.
- نجاح الإدارة العليا (متمثلة في رئيسة الجمعية) في قيادة فريق العمل وخلق بيئة محفزة تعزز من انتماء العضوات
- مستوى الرضا العام المرتفع جداً لدى المستفيدات والزائرات عن جودة الخدمات والبرامج المقدمة
- الأثر الإيجابي والعميق الذي تتركه الجمعية في نفوس العضوات، مما يعزز شعورهن بالفخر بالانتماء إلى هذا الكيان المؤسسي
- وضوح الأهداف الاستراتيجية للجمعية ووصول رسالتها الدينية والمجتمعية بشكل مؤثر وملموس للشريحة المستهدفة
- التجاوب الإداري المستمر وفتح قنوات التواصل لاستقبال الملاحظات والعمل على تحسين جودة المخرجات باستمرار

أبرز التطلعات والمقترحات

- التوسع الاستراتيجي والجغرافي للجمعية من خلال دراسة افتتاح فرع جديد يخدم المستفيدات في مدينة جدة
- زيادة الرقعة التدريبية والتوسع في طرح البرامج والدورات لتشمل مجالات وفئات أوسع وأكثر تنوعاً
- تنظيم لقاءات حضورية دورية (بمعدل لقاء شهري) للعضوات في مقر الجمعية لتعزيز التواصل الفعال والترابط المؤسسي
- تفعيل البرامج الافتراضية (عبر منصة Zoom) لإقامة مسارات تأصيلية في العلم الشرعي مخصصة للعضوات
- إدراج مقررات وحقائب تدريبية تُعنى بـ (أعمال القلوب، أصول الدعوة، واللباس الشرعي) لتأهيل العضوات ليكنّ قدوات صالحات ومؤثرات في المجتمع
- إتاحة الفرص بشكل أوسع وتمكين العضوات والمستفيدات من المشاركة التنفيذية والميدانية في أنشطة وفعاليات الجمعية

أبرز التطلعات والمقترحات

إطلاق مسارات وفرص تتيح للمجتمع تقديم "الإهداءات" المالية والعينية لدعم مشاريع الجمعية العامة

تعديل سياسة تصميم "بطاقات الإهداء" المطبوعة بحيث تخلو من كتابة لفظ الجلالة أو الآيات والأحاديث النبوية تجنباً لتعرضها للامتهان عند الإتلاف، مع الاكتفاء بعرض فضل الصدقة والآيات عبر المتجر الإلكتروني فقط

التنسيق اللوجستي المسبق عند استئجار قاعات الاجتماعات الخارجية، واشتراط التزام العاملات وموظفات الضيافة في القاعة باللباس المحتشم والساتر

مقتطفات من التقييم

"إنجازاتكم فاقت التوقعات هنيئاً لنا بإنضمامنا لهذة الجمعية الفاعلة بكل كوادرها"

"اتمنى يكون للجمعيه فرع في جده"

"التوسع في التدريب"

"أن يكون هناك فرصة للإهداءات لمشاريع الجمعية عامة"

"أن لايكتب في بطاقات الإهداء اسم اللّه أو اسم الرسول صلى اللّه عليه وسلم كآية أو حديث يكتفى بعرض الفضل في المتجر دون الكتابة في البطاقة حتى لا تكون عرضة للإهانة"

"أن يكون هناك لقاءات عبر الزوم لجميع العضوات لتأصيلهن في العلم الشرعي وأيضاً وتفقيههن في أمور دينها"

"لماذا لا يكون هناك لقاء كل شهر للعضوات في مقر الجمعية"

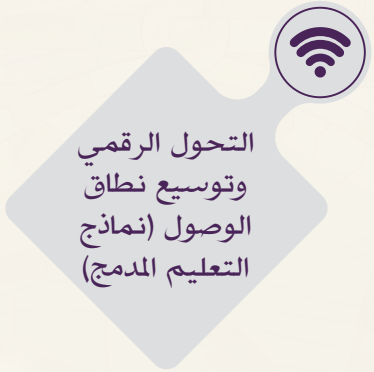
"اذا حجزتوا قاعة للاجتماعات فضلا يكن العاملات بلباس ساتر"

"اتاحة الفرصة لنا للمشاركة في فعاليات الجمعية"

"جهود مباركة مستدامة"

الباب الثالث:
الرؤية التطويرية والقرارات التنفيذية

فرص التحسين التشغيلية المتقاطعة



تكررت المطالبة بتوفير خيارات "التعليم عن بعد" والفصول الافتراضية بشكل لافت في برامج (على بصيرة، مكة تتحدث بكل اللغات، صديقة الزائرة، الجلسة القرائية)، بالإضافة إلى طلبات أعضاء الجمعية العمومية بعقد لقاءات عبر منصة Zoom

فرصة التحسين التشغيلية: اعتماد نموذج "التعليم المدمج" (Hybrid Learning) الذي يجمع بين الحضور الفعلي والافتراضي. يتطلب ذلك الاستثمار في إنشاء بنية تحتية رقمية (مثل قنوات تيليجرام تفاعلية ومنصات بث مباشر) لتوسيع شريحة المستفيدات، وتجاوز العوائق الجغرافية، والوصول إلى الفئات خارج مكة المكرمة.



برز تحدي "الوقت" كقاسم مشترك؛ حيث طالبت مستفيدات برامج (على بصيرة والجلسة القرائية) بزيادة الأيام وتمديد الساعات لضمان الاستيعاب. في المقابل، واجهت مستفيدات برامج (مكة تتحدث وصديقة الزائرة) تحديات في التعارض مع أوقات الدوام الجامعي والمدرسي والزحام المروري الصباحي.

فرصة التحسين التشغيلية: تبني سياسة "الجدولة المرنة" من خلال تصميم مسارات زمنية متعددة (صباحية ومسائية) للبرامج ذات الكثافة العالية. بالإضافة إلى إعادة هيكلة البرامج المكثفة لتوزع على أيام أكثر بدلاً من الساعات الطويلة المتصلة، مع منح مرونة إدارية في احتساب دقائق التأخير الناتجة عن الازدحام المروري.



شكلت صعوبة "المواصلات" عائقاً أمام استمرارية بعض المستفيدات في برامج متقاطعة، كما ظهرت الحاجة لخدمات مساندة كطلب توفير "حضانة" للأمهات في ورشة مهارات الحوار.

فرصة التحسين التشغيلية: دراسة عقد شراكات استراتيجية مع شركات النقل لتوفير مسارات ترددية (حافلات) لأبرز نقاط التجمع في مكة، بالإضافة إلى تهيئة بيئة الجمعية لتكون صديقة للأمهات عبر توفير مساحات ضيافة أو حضانة مصغرة أثناء إقامة البرامج الجماهيرية.



أظهرت الاستبانات رغبة في استدامة البرامج النوعية (مثل رحلات معالم مكة ومحاضرات الحوار) لتكون مستمرة طوال العام وليست موسمية، مع مطالبات من الجمعية العمومية بالتوسع الجغرافي وافتتاح فرع في مدينة جدة.

فرصة التحسين التشغيلية: تحويل البرامج الناجحة إلى "مشاريع مستدامة" ضمن خطة التشغيل السنوية، والبدء في دراسة جدوى استراتيجية لتوسيع النطاق الجغرافي للجمعية بما يخدم شرائح أكبر من الزائرات والمعتمرات عبر المنافذ والمطارات الرئيسية.

تعزيز التطبيق الميداني والمحاكاة الواقعية

اتفقت شريحة واسعة من المستفيدات والمتطوعات في برامج (الإسعافات الأولية، مكة تتحدث، صديقة الزائرة، وعلى بصيرة) على الحاجة الماسة للانتقال من الإطار النظري إلى التطبيق العملي.

فرصة التحسين التشغيلية: تحويل "التطبيق الميداني" إلى متطلب أو مسار إلزامي ضمن الحقائب التدريبية. يشمل ذلك تنظيم نزول ميداني للحرم المكي، أو الفنادق المجاورة، أو عمل محاكاة حقيقية للحالات الطارئة واللغوية للتعامل المباشر مع الوفود.

توصيات مجلس الإدارة بعد عرض نتائج الاستبيانات للعام 2025

بعد اطلاع أعضاء المجلس بالاجتماع رقم 15 بتاريخ 14/10/2025 على استبيانات تقييم الأداء المرسلة للمستفيدين من برامج الجمعية ولأعضاء الجمعية العمومية وللمتطوعين والعاملين تم مناقشة الملاحظات التي تحتاج إلى تحسين وأوصى بالتالي:

1. الاستمرار في تطوير البرامج التأهيلية للمتطوعات لتقديم خدمات أفضل لضيوف الرحمن.
2. تحديث المتجر الإلكتروني ومراجعة المشاريع المعروضة فيه وتعديل بطاقات الإهداء.
3. إرسال تقارير دورية لعضوات الجمعية العمومية عبر البريد الإلكتروني والرسائل الفردية.
4. الاستمرار في تنفيذ الاستبانات الدورية لقياس الأثر ومتابعة النتائج ورفعها لمجلس الإدارة.
5. تنويع برامج التأهيل لتشمل التدريب الحضوري وعن بُعد.
6. توفير وسيلة نقل للمتطوعات لتيسير حضورهن للبرامج التدريبية.
7. تحرير ما تم دراسته من نتائج الاستبانات وكتابة تقرير التغذية الراجعة، وإعلام المستفيدين بها عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

الخاتمة

تؤكد جمعية زائرات البيت الحرام أن مخرجات تقرير "تحليل استبانات قياس الرضا لعام 2025" تتجاوز كونها مجرد أرقام ومؤشرات إحصائية؛ بل هي انعكاس حقيقي وشفاف لأصوات وتطلعات كافة شركاء النجاح، بدءاً من المستفيدات الكريمات، مروراً بالكوادر من متطوعات وموظفات، وصولاً إلى أعضاء الجمعية العمومية. إن هذا التقرير يمثل أداة استراتيجية فاعلة لتعزيز مبادئ الحوكمة المؤسسية، ويشكل بوصلة لتوجيه مسار التحسين المستمر وفق أعلى معايير الجودة. وتلتزم الجمعية بالعمل الحثيث والمدروس على تحويل "فرص التحسين التشغيلية المتقاطعة" والمقترحات المرصودة إلى قرارات تنفيذية وخطط عمل واقعية ومستدامة، تسهم في تذليل العقبات وتوسيع دائرة الأثر.وفي الختام، نثمن عالياً كل رأي وملاحظة ساهمت في إثراء هذا التقييم، مجددين العهد على مواصلة العمل الدؤوب والارتقاء المؤسسي؛ لتحقيق رؤية الجمعية المتمثلة في خدمة وإكرام زائرات البيت الحرام بمهارة وإحسان، سائلين المولى عز وجل أن يبارك في الجهود وأن يكلل المساعي بالتوفيق والسداد.

واللّٰه ولي التوفيق.



جَمعِيّةُ
زائِراتِ البَيتِ الحَرَامِ

+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