



# التغذية الراجعة 2025

STAY...  
FOCUSED!!

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## المقدمة

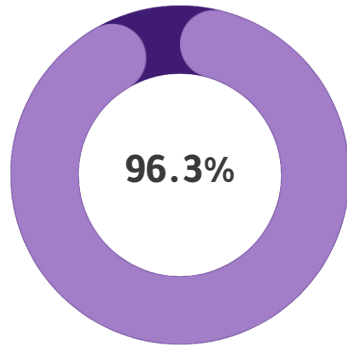
نحرص في جمعية تمكين الأيتام بمكة المكرمة على التطوير لجميع الأطراف ذات العلاقة، باعتبار التغذية الراجعة عنصراً أساسياً في تطوير جودة خدماتنا. ويعرض هذا التقرير نتائج قياس رضا الأقسام التالية: المستفيدين، والمتطوعين، وفريق العمل بهدف فهم التجربة وتطويرها، وتعزيز جودة الخدمات.



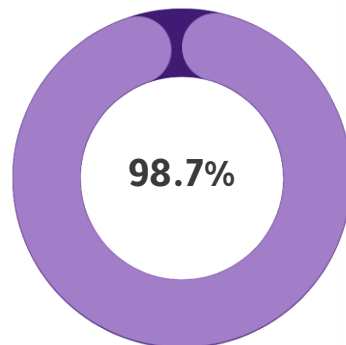
# التغذية الراجعة للمستفيدين

## تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين

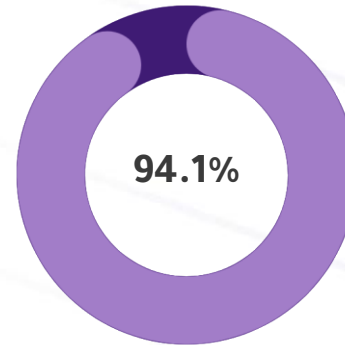
قد شمل القياس عينة مكونة من 552 من أصل 1525 مستفيدة وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن البرامج والخدمات، خاصة من حيث جودة المحتوى والدعم المقدم، وبرزت فرص بسيطة لتحسين بعض الجوانب الداعمة بما يعزز تجربة المستفيد بشكل أكبر



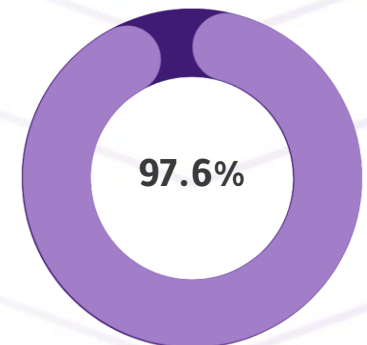
الرضا عن البرامج



الرضا عن فريق العمل



الرضا عن المقر



الرضا عن الخدمات

## تحليل مقترحات وملاحظات المستفيدين

### أولاً: مقترحات تطوير البرامج التدريبية:

- تكثيف البرامج التدريبية وتنويع موضوعاتها
- زيادة الجانب التطبيقي والعملي في الدورات
- تقديم دورات متخصصة مثل: التجارة الإلكترونية، والتقنية، وتطوير الهوايات
- تقديم برامج مهنية مثل: الخياطة، المكياج، والتصوير
- تنظيم دورات توجيهية لطلاب المرحلة الثانوية للاستعداد للمرحلة الجامعية

### ثانياً: مقترحات متعلقة بالتوظيف والتمكين الاقتصادي:

- توفير برامج تدريبية منتهية بالتوظيف
- تقديم برامج تأهيلية للأمهات الباحثات عن عمل
- دعم المستفيدين في إنشاء مشاريع صغيرة أو العمل الحر

## تحليل مقترحات وملاحظات المستفيدين

### ثالثًا: مقترحات تتعلق بالخدمة:

- توفير وسائل مواصلات إضافية أو تنظيم خدمة نقل للمستفيدين من وإلى مقر البرامج
- زيادة الدعم التعليمي لبعض الفئات

### رابعًا: مقترحات متعلقة بتنظيم البرامج وأوقاتها:

- تقديم بعض البرامج في الفترة الصباحية بما يتناسب مع الأمهات
- مراعاة بعد المسافات بين الأحياء عند تنظيم البرامج
- توفير خيار التدريب عن بُعد لبعض الدورات
- تسجيل الجلسات التدريبية وإتاحتها للمستفيدين لاحقًا
- زيادة عدد البرامج والأنشطة خلال العام

## فرص التحسين

1

تطوير الخدمات بما يشمل دراسة آليات دعم المواصلات للمستفيدين الذين يواجهون صعوبة في الوصول إلى مقر البرامج

2

تنويع البرامج التدريبية لتشمل مجالات مهارية ومهنية إضافية مثل التجارة الإلكترونية، وتطوير الهوايات

3

تعزيز البرامج الموجهة للأممات خصوصاً البرامج المهنية والبرامج التي تساعد على فرص التوظيف

4

زيادة الأنشطة التفاعلية والترفيهية الموجهة للأبناء بما يدعم تنمية المهارات الاجتماعية

5

تعزيز مرونة تقديم البرامج من خلال تنويع أوقات الدورات أو توفير بعض البرامج عن بعد عند الحاجة

## التوصيات التطويرية

3

تعزيز الشراكات مع جهات التدريب والتوظيف لتوفير فرص تدريبية منتهية بالتوظيف

2

التوسع بالبرامج المهنية والمهارية لتدعم فرص التوظيف والعمل الحر للمستفيدين

1

دراسة تطوير آلية خدمات النقل بما يساهم في تسهيل وصول المستفيدين إلى البرامج

5

الاستفادة من نتائج قياس الرضا والمقترحات في تطوير التخطيط السنوي للبرامج والخدمات

4

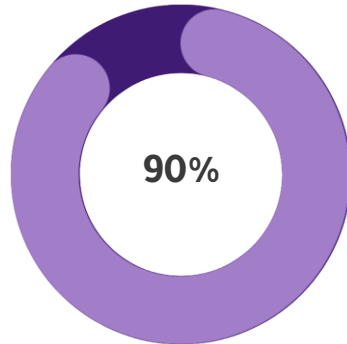
الاستمرار بتنوع البرامج التدريبية بما يتناسب مع احتياجات جميع فئات المستفيدين



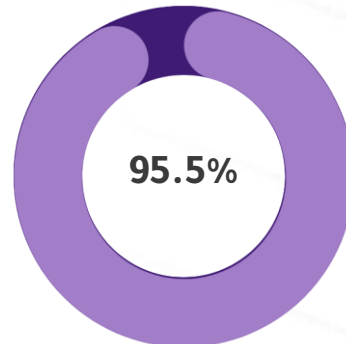
# التغذية الراجعة لفريق العمل

## تحليل استبيان قياس رضا فريق العمل

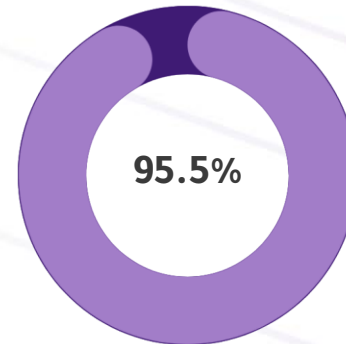
أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفع لدى فريق العمل البالغ عددهم 10 **موظفات**، خاصة في جوانب التواصل والتطوير المهني، مع فرص تحسين مستمرة في بيئة العمل لدعم الاستدامة ورفع الكفاءة.



الرضا عن  
مقر بيئة العمل



الرضا عن  
التطوير المهني



الرضا عن  
المسؤوليات والفرص

# التوصيات التنفيذية

## التحفيز ورفع الرضا

- برنامج موظف الشهر والتكريم
- لقاء شهري (فطور / غداء جماعي)
- نشرة أسبوعية لمشاركة التحديثات

## التنظيم والتواصل

- توثيق المهام لكل قسم بوضوح
- لقاء شهري لعرض الإنجازات والاهداف
- اعتماد البريد الإلكتروني للتواصل الرسمي

## التطوير المهني

- تخصيص دورات تدريبية لكل قسم
- إطلاق برنامج نقل المعرفة الداخلي
- جلسات إرشاد وتطوير فردي دورية

## بيئة العمل المادية

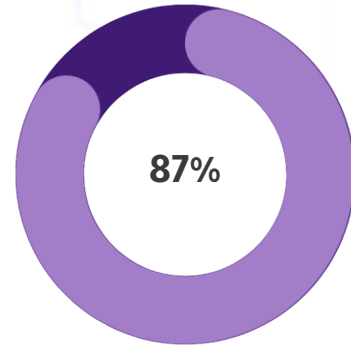
- تركيب ستارة في غرفة الاستراحة
- توفير وحدات تخزين لتنظيم المكاتب
- دراسة توسيع أو إعادة ترتيب المساحات



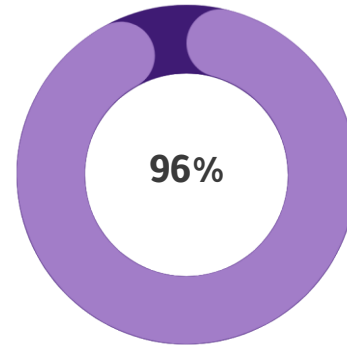
# التغذية الراجعة لفريق التطوع

## تحليل استبيان قياس رضا المتطوعين

عكست نتائج عدد 24 متطوعاً من أصل 47 متطوعاً تجربة تطوعية إيجابية من حيث وضوح المهام وسهولة التواصل والشعور بالتقدير. مع وجود فرص تطوير محدودة لتحسين وضوح بعض المهام وتبسيط أدوات التقييم



الرضا عن  
التجربة التطوعية



الرضا عن  
وضوح المهام

# فرص التحسين

## التحسينات المنفذة

- إصدار تقارير دورية للمتطوعين تعزز شعورهم بالإنجاز وتبرز مساهماتهم
- تنفيذ دورات تطويرية تدريبية تستهدف رفع كفاءة المتطوعين وتعزيز مهاراتهم
- تعزيز ثقافة الشكر والتقدير داخل البيئة التطوعية من خلال مبادرات تحفيزية وتكريمية

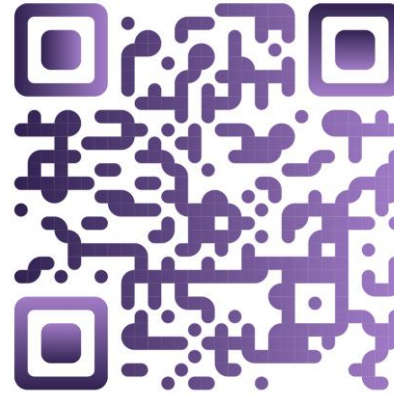
## فرص التحسين المستمر

- نسبة بسيطة من المشاركين (5%) أشاروا إلى أن وضوح المهام كان "إلى حد ما"، مما يشير إلى فرصة لتحسين أدوات التهيئة والتوجيه للمتطوعين الجدد
- تم رصد عدم استجابة من أحد المشاركين لأحد الأسئلة، مما يعزز أهمية توضيح أهمية الاستبيان وتبسيط أدواته لضمان استكماله بالكامل

## قياسات الرضا



التطوع



فريق العمل



المستفيدين

# نبتكر نحقق نمكن



aytaam\_mak