

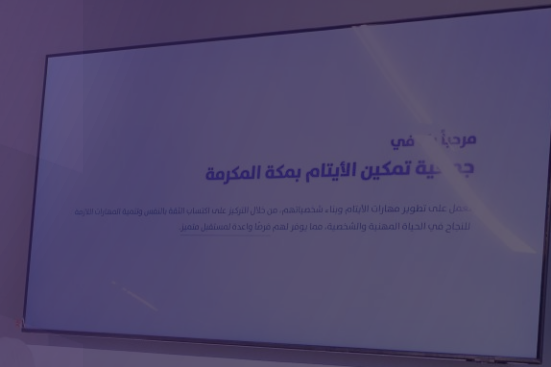


التغذية الراجعة للنصف السنوي الأول 2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

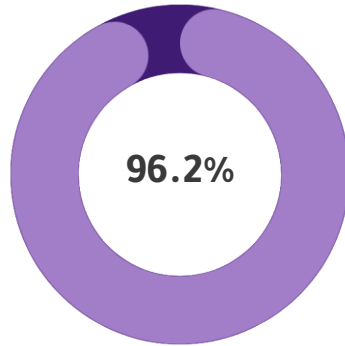
نحرص في جمعية تمكين الأيتام بمكة المكرمة على التطوير لجميع الأطراف ذات العلاقة، باعتبار التغذية الراجعة عنصراً أساسياً في تطوير جودة خدماتنا. ويعرض هذا التقرير نتائج قياس رضا الأقسام التالية: المستفيدين، والمتطوعين، والشراكات بهدف فهم التجربة وتطويرها، وتعزيز جودة الخدمات.



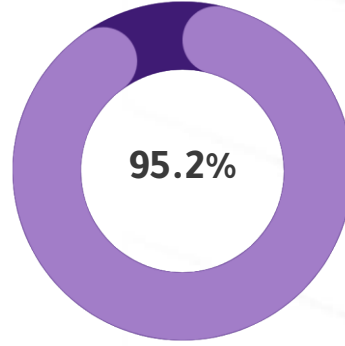
التغذية الراجعة للمستفيدين

تحليل استبيان قياس رضا المستفيدين

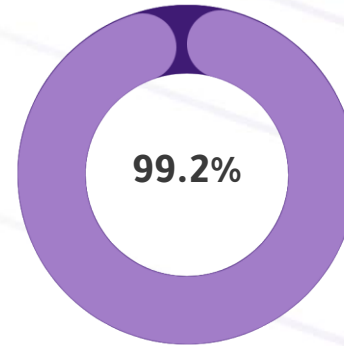
قد شمل القياس عينة مكونة من 404 من أصل 1761 مستفيدة وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن البرامج والخدمات، خاصة من حيث جودة المحتوى والدعم المقدم، وبرزت فرص بسيطة لتحسين بعض الجوانب الداعمة بما يعزز تجربة المستفيد بشكل أكبر



الرضا عن فريق العمل



الرضا عن المحتوى
التدريبي



الرضا عن المقر
والخدمات

تحليل مقترحات وملاحظات المستفيدين

أولاً: مقترحات تطوير البرامج التدريبية:

- تصنيف المستفيدين حسب المستوى قبل بدء الدورة
- زيادة الجانب التطبيقي والعملي في الدورات
- طلبات لدورات ومسارات جديدة مثل الخياطة، المكياج، ومجالات صحية.
- تكرار الفعاليات المجتمعية القصيرة والاحتفالات .
- مراجعة تسلسل المنهج الدراسي قبل الاختبارات (برنامج التحصيلي)

ثانياً: مقترحات تتعلق بأوقات البرامج التدريبية:

- تفضيل المستفيدين أيام محددة (الأربعاء والخميس).

فرص التحسين

1

تعزيز الأثر المباشر للبرامج على مهارات وسلوك المستفيدين، باعتباره أقل محاور الرضا نسبياً بمتوسط ٤.٤٩ من ٥.

2

زيادة الجانب التطبيقي داخل البرامج التدريبية من خلال التمارين والمشروعات والواجبات العملية، استجابة للملاحظات الواردة من المستفيدين.

3

تحسين ملائمة مواعيد البرامج والفعاليات مع أوقات المستفيدين، حيث مثلت المواعيد والتوقيت أبرز المقترحات التشغيلية المتكررة.

4

مراعاة تفاوت مستويات المستفيدين قبل بدء البرامج لضمان تقديم المحتوى بصورة متدرجة تناسب المبتدئين وذوي الخبرة السابقة

5

توسيع قياس رضا المستفيدين ليشمل جميع الخدمات الأساسية، وبالأخص خدمة المواصلات، لاستكمال صورة متكاملة عن تجربة المستفيد.

التوصيات التطويرية

1

إجراء تقييم قبلي مبسط للمستفيدين وتصنيفهم حسب المستوى عند الحاجة، بما يساعد على تقديم محتوى أكثر ملاءمة لكل فئة

2

اعتماد نسبة أكبر للتطبيق العملي في تصميم البرامج وربط كل برنامج بأنشطة أو مهام تطبيقية واضحة تعزز الاستفادة الفعلية.

3

مراجعة جدولة البرامج بشكل دوري والاستفادة من تفضيلات المستفيدين عند تحديد الأيام والأوقات المناسبة للتنفيذ.

4

إعداد خطة تحسين تشغيلية ربع سنوية تتضمن الملاحظات المتكررة، والإجراء التصحيحي، والمسؤول عن التنفيذ، ومؤشر قياس التحسن.

5

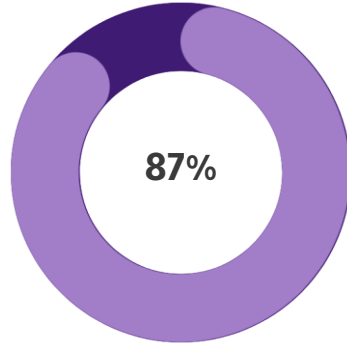
التوسع في البرامج والمسارات والفعاليات ذات الطلب المرتفع مع المحافظة على الفعاليات المجتمعية القصيرة التي حققت مستويات رضا ورغبة مرتفعة في التكرار.



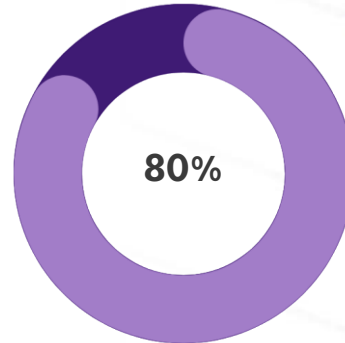
التغذية الراجعة الشراكات

تحليل استبيان قياس رضا الشركاء

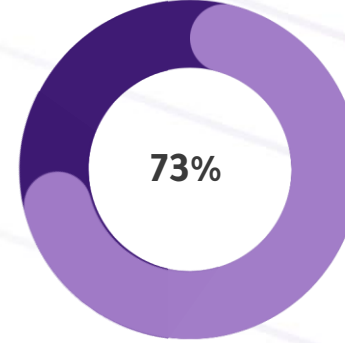
شمل القياس 7 جهات خلال النصف الأول من عام 2026م حيث عكست النتائج مستوى مرتفعاً من رضا الشركاء إذا بلغت نسبة الإجابات الإيجابية 100% في التواصل والإبراز الإعلامي والتوصية بالشراكة وبلغ المؤشر العام الإسترشادي 85% وفي المقابل يعد محور الأثر الناتج عن الشركاء ان الأثر كان محدداً حيث بلغ 73%



الرضا عن
الإبراز الإعلامي



الرضا عن
وضوح التواصل



الرضا عن
وضوح الأثر

التوصيات التنفيذية

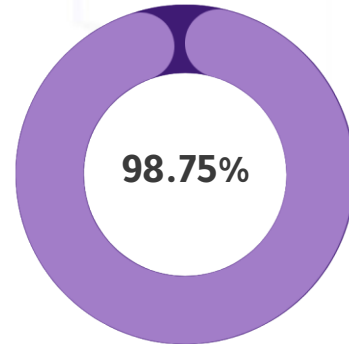
بيئة العمل المادية	التطوير المهني	التنظيم والتواصل	التحفيز ورفع الرضا
• تركيب ستارة في غرفة الاستراحة • توفير وحدات تخزين لتنظيم المكاتب • دراسة توسيع أو إعادة ترتيب المساحات	• تخصيص دورات تدريبية لكل قسم • إطلاق برنامج نقل المعرفة الداخلي • جلسات إرشاد وتطوير فردي دورية	• توثيق المهام لكل قسم بوضوح • لقاء شهري لعرض الإنجازات والاهداف • اعتماد البريد الإلكتروني للتواصل الرسمي	• برنامج موظف الشهر والتكريم • لقاء شهري (فطور / غداء جماعي) • نشرة أسبوعية لمشاركة التحديثات



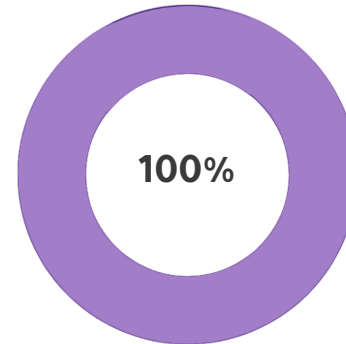
التغذية الراجعة لفريق التطوع

تحليل استبيان قياس رضا المتطوعين

عكست نتائج عدد 16 متطوعة\ة من أصل 40 متطوعة\ة خلال النصف الأول من عام 2026م تجربة إيجابية



الرضا عن
التجربة التطوعية



الرضا عن تنظيم
الفرص والتواصل

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 وتكريمة

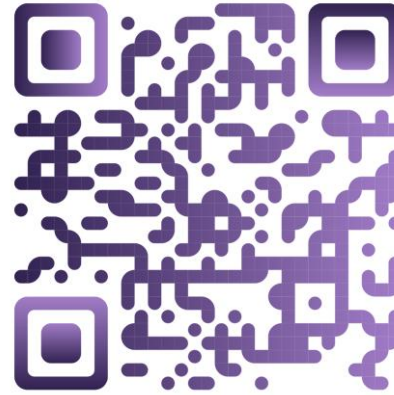
فرص التحسين المستمر

- أظهرت بعض الملاحظات رغبة المتطوعين في تنويع طبيعة المهام وعدم الاكتصار على الإشراف والتنظيم بما يتيح لهم توظيف مهاراتهم بشكل أوسع
- برزت الحاجة الى توفير فرص في أوقات متنوعة قدر الإمكان بما يشمل الفترات الصباحية والمسائية لتوسيع إمكانية مشاركة المتطوعين
- برزت أهمية استمرار تقدير جهود المتطوعين وتعزيز ارتباطهم بالجمعية وتحويل المشاركة من تجربة مؤقتة الى علاقة تطوعية مستمرة

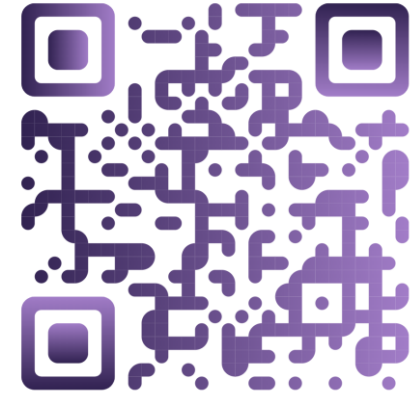
قياسات الرضا



التطوع



الشراكات



المستفيدين



نبتكر نحقق نمكن



aytaam_mak