

"التغذية الراجعة لتحليل قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية"

١. مدى الرضا عن أعمال جمعية بيان:

- التقييم العالي (100%) لرضا الأعضاء يعكس ثقة كبيرة في أنشطة الجمعية ونجاحها في تلبية توقعات الأعضاء وتحقيق الأهداف المرسومة. هذا يعتبر مؤشراً قوياً على إدارة الجمعية الفعالة وقدرتها على تحقيق نتائج ملموسة تلبي طموحات الأعضاء.

٢. تقييم عملية التواصل مع الجمعية:

- نسبة الرضا العالية (94.1%) تعكس فعالية قنوات التواصل المتاحة مع الأعضاء. ومع أن النسبة المتبقية لم تظهر مشاكل واضحة، فإن تحسين التواصل مع كافة الأعضاء وضمان وصول المعلومات إلى الجميع بطريقة فعالة يمكن أن يُعزز هذا الرضا ويحقق نسبة رضا مثالية.

٣. تحقيق الجمعية لأهداف العام ٢٠٢٣:

- نسبة ٨٨,٢% من الأعضاء يرون أن الجمعية تحقق أهدافها بشكل جيد، مما يدل على التزام الجمعية بتحقيق النتائج المرجوة. ومع ذلك، فإن النسبة الصغيرة (١١,٨%) التي ترى أن تحقيق الأهداف "متوسط" تشير إلى وجود جوانب معينة قد تحتاج إلى المزيد من التركيز أو التحسين لتحقيق أهداف الجمعية بالكامل.

٤. رؤى الأعضاء حول كيفية تحقيق الأهداف:

- المقترحات المقدمة من الأعضاء، مثل وضع خطة محكمة، تقييم الأداء الدوري، وزيادة المشاريع الاستثمارية، تعكس الوعي العالي للأعضاء بأهمية التخطيط والتنفيذ الدقيق لتحقيق الأهداف. كما تُبرز هذه الأفكار الرغبة في دعم الاستدامة المالية للجمعية عبر المشاريع الاستثمارية، ما يُشير إلى اطلاع الأعضاء لرؤية الجمعية تحقق تقدماً مستمراً.

٥. المقترحات لتحسين أداء الجمعية:

- اقتراحات مثل فتح مكاتب في المنطقة المركزية للحرم، والاستفادة من تجارب جمعيات أخرى، تعكس رغبة الأعضاء في تعزيز تواجد الجمعية وزيادة فعاليتها على المستوى الميداني، خاصة في المناطق الدينية المهمة. هذه الاقتراحات تؤكد أهمية التوسع الميداني واستفادة الجمعية من أفضل الممارسات لتطوير أدائها.



0535079234

مكة المكرمة

bayanmakah

bayanmakkah.org.sa

bianmakkah@gmail.com

SA2280000336608019998884 الحساب العام مصرف الراجحي



نقاط التحسين المقترحة:

- التواصل المثالي: رغم نسبة الرضا العالية، فإن السعي لتحسين التواصل مع جميع الأعضاء وضمان اطلاعهم المستمر على مستجدات الجمعية سيُعزز من رضاهم بشكل كامل.
 - تحقيق الأهداف: يمكن للجمعية الاستفادة من الملاحظات المتعلقة بتحسين بعض الأهداف، وذلك عبر مراجعة الخطط الاستراتيجية وتقديم حلول أكثر تركيزًا على التحديات المحددة.
 - تعزيز المشاريع الاستثمارية: زيادة الاستثمار في المشاريع عبر المنصات الإلكترونية وتفعيل استراتيجيات التمويل الذاتي من شأنه أن يسهم في تعزيز الاستدامة المالية للجمعية.
- الخلاصة: التحليل يعكس رضا عاليًا عن أداء الجمعية، خصوصًا في مجال التواصل وتحقيق الأهداف. مع ذلك، توجد بعض المجالات للتحسين، مثل تعزيز المشاريع الاستثمارية، توسيع الحضور الميداني، وتحسين التواصل مع كافة الأعضاء.



"التغذية الراجعة لتحليل قياس رضا معلمي ومعلمات جمعية بيان"

١. **مستوى الرضا العام:** أظهر التحليل نسبة رضا عالية بشكل عام، حيث بلغ معدل الرضا عن الخدمات المقدمة ٨٨,٧٪ من المعلمين والمعلمات الذين كانوا راضين تماماً. هذا مؤشر إيجابي على جودة الخدمات، إلا أن نسبة ١١,٣٪ كانوا راضين إلى حد ما، مما يشير إلى إمكانية تحسين بعض الجوانب.

٢. **المشرفين والمشرفات:** كان هناك رضا مرتفع بنسبة ٩٠,٣٪ عن أداء المشرفين والمشرفات، لكن نسبة صغيرة (٩,٧٪) أشارت إلى وجود حاجة لتحسين التواصل أو التوجيه بين المعلمين والمشرفين. لذلك، يمكن للجمعية تحسين سبل التواصل بين المشرفين والمعلمين لتحقيق توقعات الفئة الأقل رضا.

٣. **مستوى الطلاب:** كان الرضا عن مستوى الطلاب أقل مقارنة برضاهم عن الخدمات والمشرفين، حيث كان ٦٤,٥٪ راضين إلى حد ما، و ٣٣,٩٪ راضين تماماً. يُشير ذلك إلى تحديات في مستوى الطلاب، مما يستدعي ضرورة تحسين البرامج التعليمية أو تقديم دعم إضافي للطلاب الذين يحتاجون لذلك.

٤. **الملاحظات والاقتراحات:** قدم المعلمون والمعلمات بعض الملاحظات الإيجابية مثل تقديرهم للإدارة والمشرفين. ومع ذلك، كانت هناك مقترحات لتحسين تنظيم الحلقات وزيادة عدد المشرفين، بالإضافة إلى ضرورة تغيير خطط الحلقات في بعض الأحيان.

٥. **مجالات التحسين المقترحة:**

- تحسين مستوى الطلاب من خلال تنظيم جلسات مراجعة إضافية أو تقديم دعم تعليمي جديد.
- تحسين التواصل بين المشرفين والمعلمين، خصوصاً للمعلمين الذين كانوا راضين إلى حد ما.
- إعادة تنظيم أوقات الحلقات وخطط التعليم لتلبية احتياجات المعلمين والمعلمات.
- **التوصية:** ينصح بالتركيز على تحسين مستوى الطلاب وتعزيز التواصل بين المعلمين والمشرفين، بالإضافة إلى تعديل خطط الحلقات بما يتناسب مع احتياجات الجميع لتحقيق رضا أكبر.



0535079234

مكة المكرمة

bayanmakah

bayanmakkah.org.sa

biamakkah@gmail.com

الحساب العام مصرف الراجحي SA2280000336608019998884

"التغذية الراجعة لتحليل قياس رضا موظفي الجمعية"

١. تعامل الإدارة التنفيذية مع الموظفين:

- النسبة العالية (٨٥,٧٪) التي قيمت تعامل الإدارة بـ "جيد" تعكس رضا كبير عن هذه الناحية، ولكن وجود نسبة (١٤,٣٪) التي قيمتها بـ "متوسط" يوضح أن هناك مجالاً للتحسين. يمكن العمل على تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين لتلبية تطلعات هذه الفئة الأقل رضا.

٢. بيئة العمل في مقر الجمعية:

- مع أن ٧١,٤٪ من الموظفين قيموا بيئة العمل بأنها "ضعيفة"، فإن هذه النسبة تشكل مصدر قلق كبير. تحسين بيئة العمل ينبغي أن يكون أولوية، سواء من حيث الظروف المادية (مثل المكاتب أو التجهيزات) أو الجو العام للعمل. تحسين البيئة سيسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

٣. تعاون الزملاء في إنجاز العمل:

- النسبة المثالية (١٠٠٪) التي قيمت تعاون الزملاء بـ "جيد" تعكس انسجاماً تاماً بين الموظفين في العمل الجماعي، وهو عنصر قوي يدعم الأداء العام للجمعية. يجب المحافظة على هذا التعاون وتعزيزه لتحقيق أهداف الجمعية بشكل أفضل.

٤. المقترحات لتحسين العمل الإداري:

- الاقتراحات المتعلقة بتحسين التنظيم الإداري وفصل الأقسام تشير إلى وجود مشكلات تنظيمية يمكن معالجتها عبر إعادة هيكلة أو تنظيم أفضل لبيئة العمل. تنفيذ هذا النوع من التحسينات قد يساهم في تقليل التوتر وزيادة الكفاءة.

نقاط التحسين المقترحة:

- تحسين بيئة العمل: يجب التركيز على تحسين البيئة المادية والنفسية في مقر العمل. يمكن استثمار الموارد في تحسين المرافق أو تقديم برامج لدعم الموظفين.
- التنظيم الإداري: إجراء تغييرات إدارية لتنظيم سير العمل وفصل الأقسام بشكل أوضح سيساهم في تسهيل العمليات اليومية وتقليل الازدحام الإداري.

الخلاصة: التحليل يظهر نقاط قوة واضحة في التعامل الإداري وتعاون الزملاء، إلا أن التركيز على تحسين بيئة العمل والتنظيم الإداري سيكون له تأثير إيجابي مباشر على رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.



0535079234

مكة المكرمة

bayanmakah

bayanmakkah.org.sa

biamakkah@gmail.com

SA2280000336608019998884 الحساب العام مصرف الراجحي

" تحليل استجابات قياس رضا المستفيدين "

هدف التحليل:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات ومبادرات الجمعية والعمل على تطويرها وتحسينها وفقا لنتائج مستوى رضاهم.

عدد الاستبانات: 3,703 استبانة.

1. قياس رضا المستفيدين من الخدمات.

2. قياس رضا المستفيدين من المبادرات والبرامج النوعية.

3. قياس رضا المستفيدين عن وسائل التواصل مع الجمعية.

تقرير نتائج رضا المستفيدين

المجال	المحاور	الاستجابة		
		راض تماما	راض إلى حد ما	مقبول
رضا المستفيدين عن الخدمات	الرضا عن الاستفادة من خدمات الجمعية	65%	30%	5%
	الرضا عن تلبية الجمعية لاحتياج المستفيد	60%	35%	5%
	الرضا عن جودة خدمات الجمعية	60%	35%	5%
	الرضا عن سرعة التلبية لطلب المستفيد	70%	25%	5%
رضا المستفيدين عن موظفي الجمعية	الرضا عن حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة	83%	14%	3%
	الرضا عن مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك	64%	31%	5%
الرضا العام عن الجمعية	الرضا العام للجمعية	91%	7%	2%



0535079234

مكة المكرمة

bayanmakah

bayanmakkah.org.sa

bianmakkah@gmail.com

الحساب العام مصرف الراجحي SA2280000336608019998884

مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك

1 2 3



مدى الاستفادة من خدمات الجمعية

1 2 3



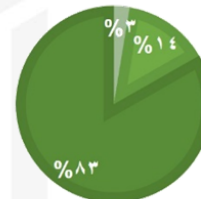
مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية

1 2 3



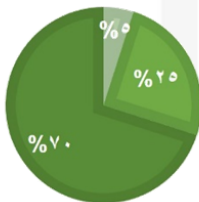
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟

1 2 3



مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك

1 2 3



مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية

1 2 3



مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية

1 2 3

