

تقرير قياس الرضا

٢٠٢٥ م

❖ نبذة عن الجمعية

جمعية أهلية مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وتحت إشراف وزارة الحج والعمرة، بدأت نشاطها في أعقاب الترخيص لها عام ٢٠٢١م، وتحركت برؤية تطوعية مستقاة من الإرث المتجذر لأهل المدينة، وتسعى وفق منظومة أداء ابتكارية لتقديم أسلوب مختلف للعمل التطوعي.

❖ أهداف تقرير قياس الرضا

- تقرير بناء على عام ٢٠٢٥م.
- السعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات المقدمة وتحسين بيئة العمل.
- تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف لحل المشاكل.
- الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- العمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج قياس الرضا وتقارير الأثر.

أبرز الإنجازات

- عدد المستفيدين ٩,٥٥٧,١٣٥
- الساعات التطوعية ٤١,٩٨٢
- عدد ٧,٤٣٩ متطوع ومتطوعة وعامل
- عدد ١٦ برنامج ومشروع
- عدد ١٦٩ فعالية ومبادرة
- عدد ١٢٦,٤٣٨ هدية ووجبة
- حاصلة على جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن مسار خدمات السياحة لمشروع أرشدي لعام ٢٠٢٤ م ضمن فعاليات مؤتمر ومعرض الحج



بيئات التطوع

تمكين منظومات المشاركة التطوعية من خلال الهدف بعيد المدى لإيجاد بيئات ممكنة وفاعلة في المشاركة في التطوع.

وصل عدد المستفيدين أكثر من ٥٠,٠٠٠ مستفيد، بتنفيذ أكثر من ١,٢١٦ متطوع، في ٢٤ مبادرة تطوعية، ٧٥ فرصة تطوعية.

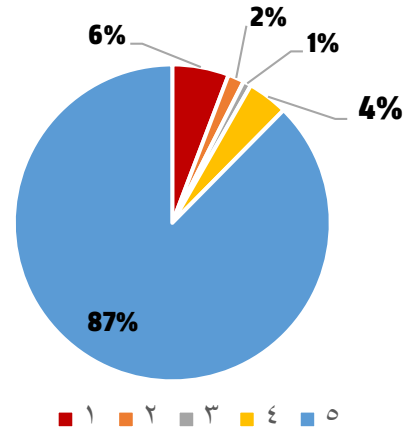
الأثر المترتب

١. الأثر على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن
٢. الأثر على المجتمع وتنمية الحس الوطني
٣. الأثر التنظيمي والتشغيلي

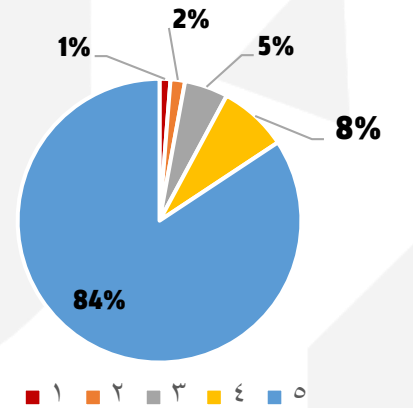
نتائج قياس الرضا

أظهرت النتائج قياس رضا ٢٤٣ مستفيد ما يلي:

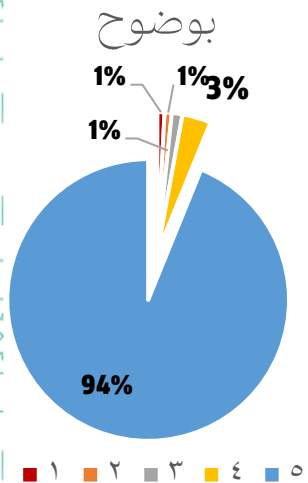
كان محتوى اللقاء واضحاً ومفهوماً



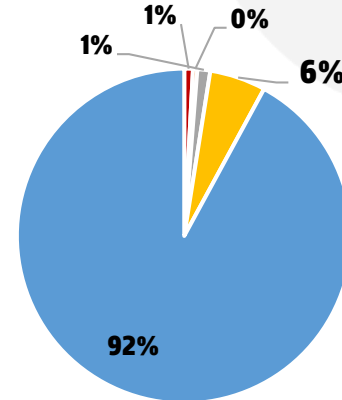
القاعة / المنصة التدريبية
ملائمة وذات مساحة مناسبة



أجاب المدرب على الأسئلة



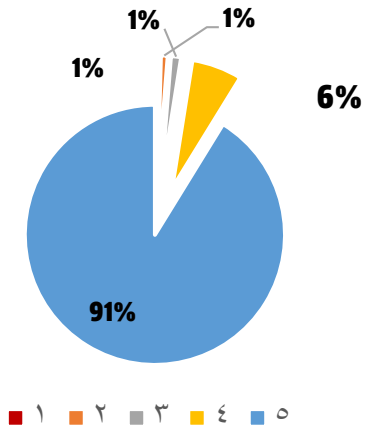
اللقاء بشكل عام كان مفيد



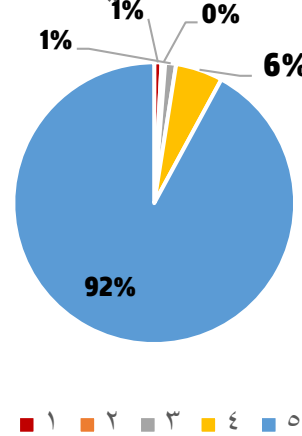
نتائج قياس الرضا

أظهرت النتائج قياس رضا ٢٤٣ مستفيد ما يلي:

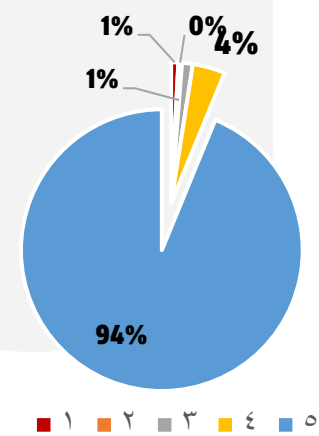
إذا سححت لك الفرصة هل تنوي المشاركة في لقاءات مشابهة



محتوى اللقاء ملائم لاحتياجات القطاع التطوعي ومناسب



كان أسلوب المدرب في الإلقاء مميّزا ومشوقاً



الإجراءات المتخذة

بناء على نتائج قياس الرضا السابقة تم التوصية بما يلي:

١. التركيز على التدريب المتقدم للمتطوعين.
٢. تفعيل قنوات التغذية الراجعة الفورية، والرد على الاستفسارات.
٣. عمل دراسة احتياج للمستخدمين لمعرفة وفهم احتياج المستخدم.
٤. تحليل فجوة تلبية الاحتياج، ومعالجتها.

خاتمة

ساعد هذا التقرير جمعية **وفادة** التطوعية على قياس خطيط وتطوير خدماتها بما يعمق من أثرها، ويعزز استدامتها، وذلك من خلال قياس الأثر وتحليل الجدوى الاجتماعية لخدمات الجمعية.

لقد عكس هذا التقرير الأثر الملموس للجهود المباركة التي بذلتها جمعية **وفادة** التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن وزائري المدينة المنورة خلال عام ٢٠٢٥. فمن خلال المبادرات استطاعت الجمعية تحقيق رضا عام مرتفع، حيث قُيّمت جودة الخدمات المقدمة بدرجة "ممتاز" من قبل ٩٠,٥% من المستفيدين. إن هذه النتائج هي دليل راسخ على نجاح منظومة العمل التطوعي في الجمعية، وتؤكد عمق الالتزام الوطني والديني تجاه تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ في إثراء التجربة الإيمانية للقاصدين.