



بِرًّا بِمَكَّةَ

جمعية البر بشمال مكة

ترخيص رقم (700)

تقرير قياس الرضا وتحليل التغذية الراجعة لعام 2025م

جمعية البر الخيرية بشمال مكة

أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعًا، مع وجود فرص تحسين محددة يمكن العمل عليها خلال الفترة القادمة.



الموظفون

100%

(بيئة عمل محفزة)

قوة في الاحترام والتعاون، مع
فرصة تحسين في مواعيد الرواتب
والتأمين.



الداعمون

81.8%

(راضين جدًا)

رضا مرتفع مع الحاجة لتطوير
التواصل الدوري وتوضيح الأثر.

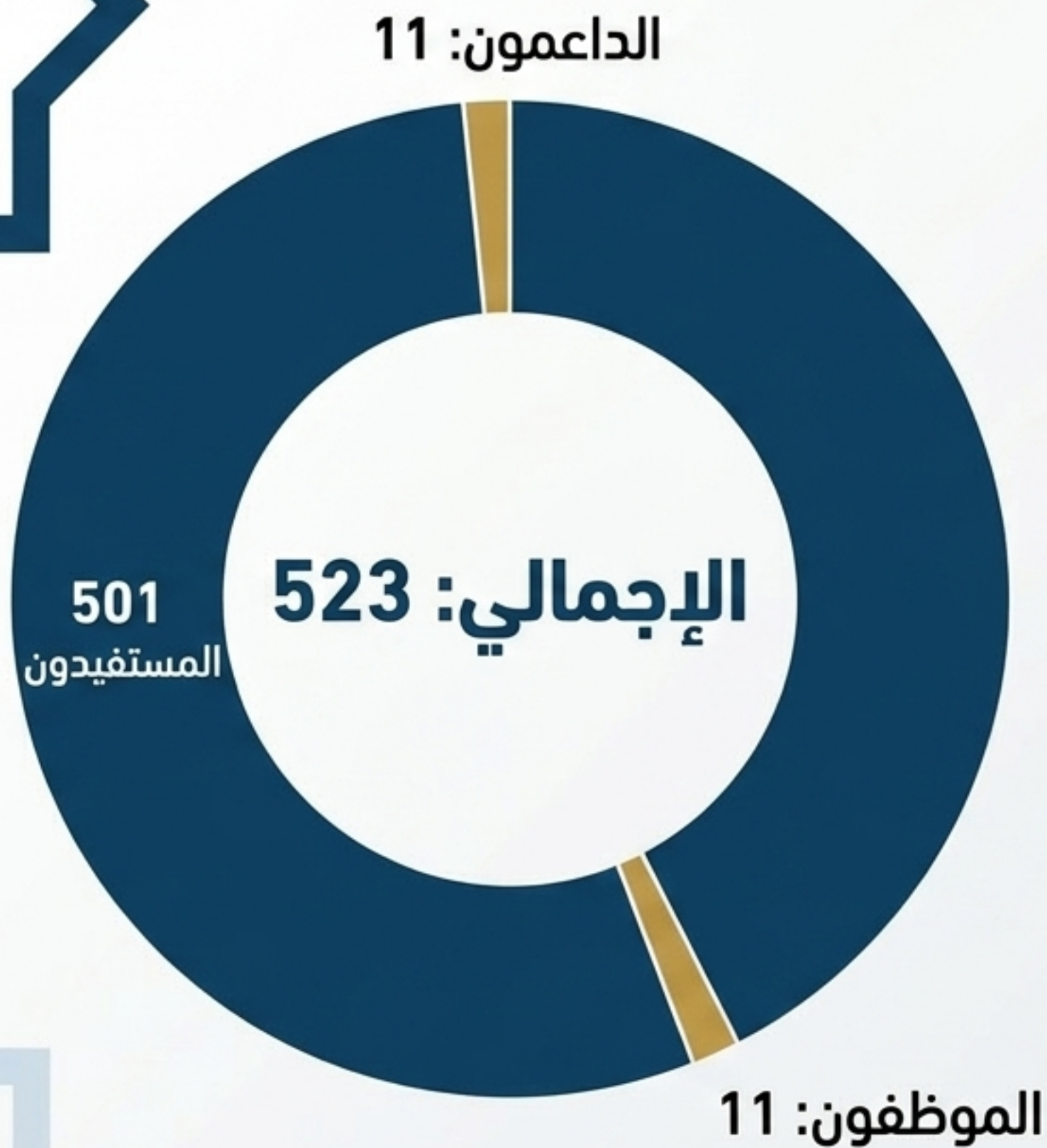


المستفيدون

4.64 / 5

(85.4% قيموا 4 أو أعلى)

رضا عام مرتفع عن كفاءة العاملين
وجودة الخدمات.



نماذج إلكترونية بأسئلة كمية ونوعية.

تحليل درجات الرضا من 1 إلى 5.

تصنيف التغذية الراجعة إلى محاور تطويرية.

(ملاحظة منهجية)

نتائج المستخدمين تمثل بيانات صلبة لاعتمادها على عينة عينة واسعة (501)، بينما تُعرض نتائج الداعمين والموظفين (11 لكل فئة) كمؤشرات قياس داخلية تساعد في فهم الاتجاهات وليست حكمًا نهائيًا.



4.53

من 5 (المتوسط العام للمؤشرات)

ما يعادل: 90.7 %

الجانب البشري في تقديم
الخدمة يُعد من أبرز نقاط القوة.



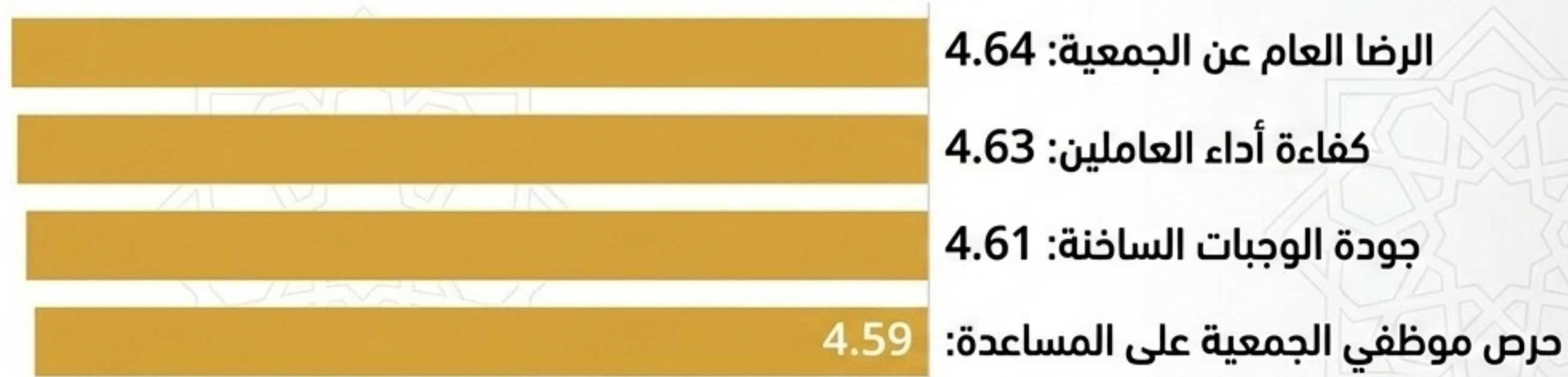
تجربة المستفيد إيجابية
بشكل استثنائي.



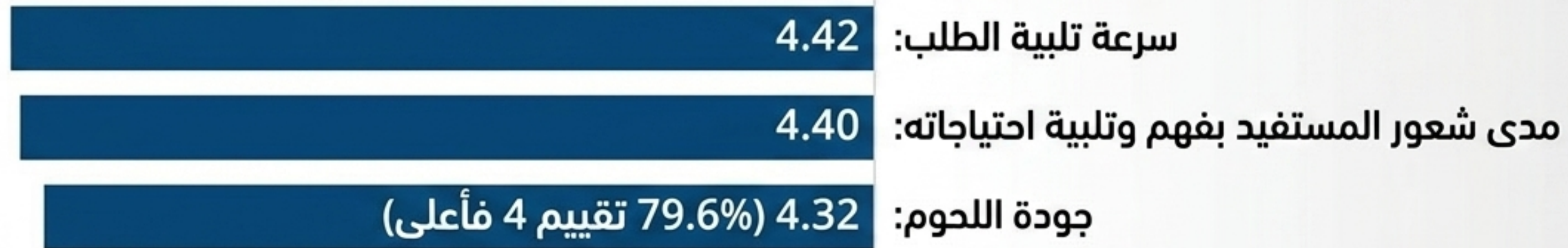
النتيجة تعكس رضا عامًا جيدًا
جداً عن خدمات الجمعية.



أعلى مؤشرات الرضا - نقاط القوة



فرص التحسين التشغيلية



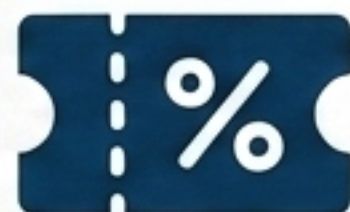
جودة اللحوم وسرعة الاستجابة تحتاج متابعة تشغيلية مباشرة، حيث يقيس المستفيد الجودة من خلال الخدمة المباشرة التي تطله.

نتائج استطلاع المستفيدين

آلية توزيع السلال المفضلة



بطاقة منافذ:
60.5% (303)



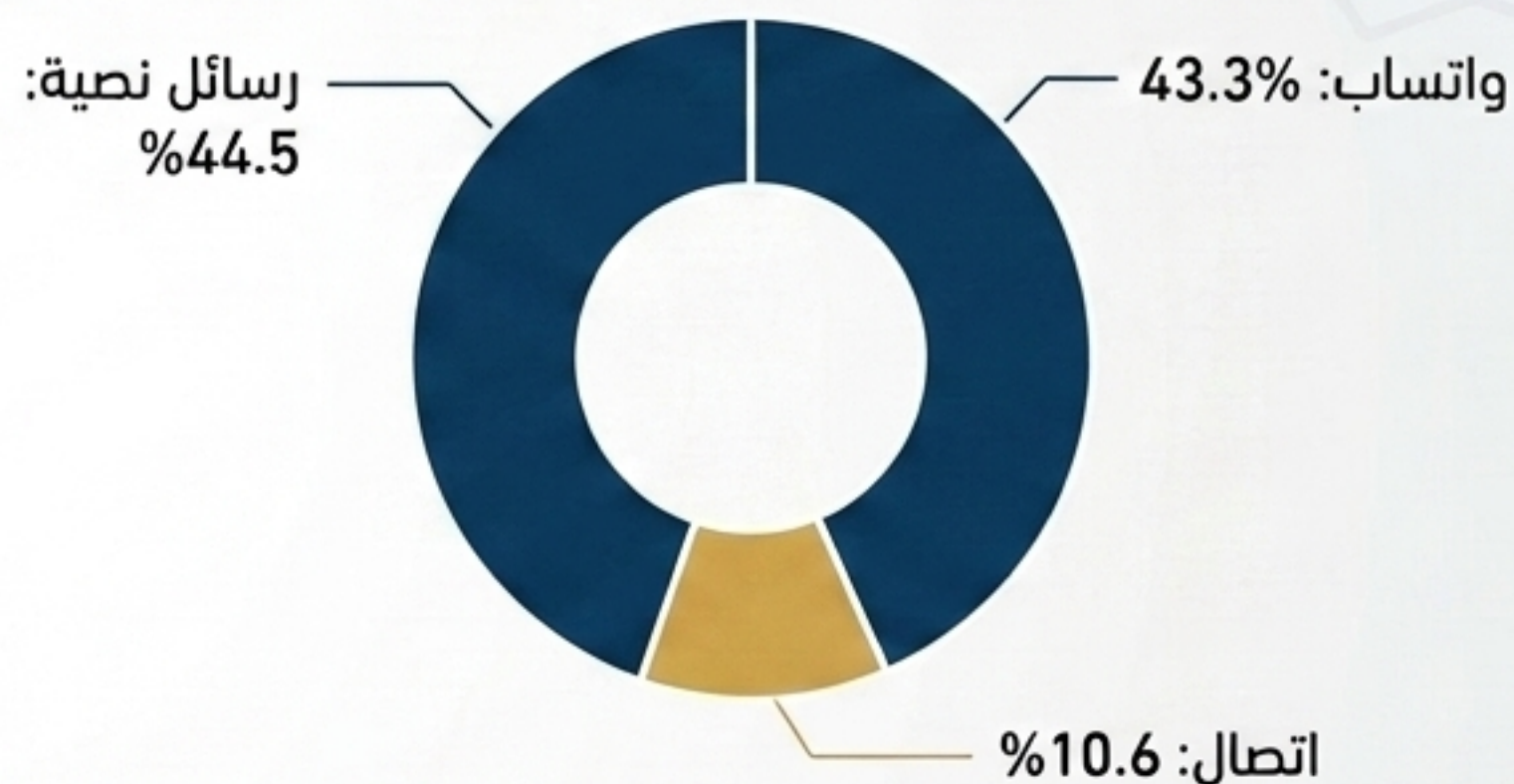
كوبون شرائي:
32.1% (161)



سلة عينية جاهزة:
7.4% (37)

المستفيد لا يريد فقط استلام المساعدة، بل
يريد مرونة في اختيار احتياجه.

وسائل التواصل المفضلة



الحاجة لقناة تواصل تجمع بين الرسائل
للإشعارات الرسمية والواتساب للمتابعة.

تحليل الاحتياجات الأساسية

تحليل الاحتياجات الأساسية

أبرز ما ظهر في التغذية الراجعة

استمرار الدعم الغذائي، خصوصًا في رمضان.

رغبة واضحة في المساعدات النقدية والبطاقات بدل السلال.

احتياج للأجهزة المنزلية (ثلاجات، غسالات، مكيفات).

ارتفاع الرضا لا يعني أن الخدمات كافية بالكامل، بل المستفيد يقدر ما يُقدّم له مع استمرار احتياجه الأساسي العالي.

الإيجار والسكن والكهرباء (37.5%)

الأجهزة والأثاث والاحتياجات المنزلية (19.2%)

الغذاء والسلال والمقاضي ورمضان (32.1%)

المساعدات المالية والزكاة والنقد (16.1%)

الكسوة والملابس والعيد (13.6%)

تحليل الواقع المؤسسي

(مؤشر قياس داخلي - عينة: 11 داعمًا)



سهولة التواصل
أفادوا بأن التواصل ميسر.



الرضا العام
راضين جدًا عن آخر تبرع.

قنوات التفضيل



واتساب للاتصال



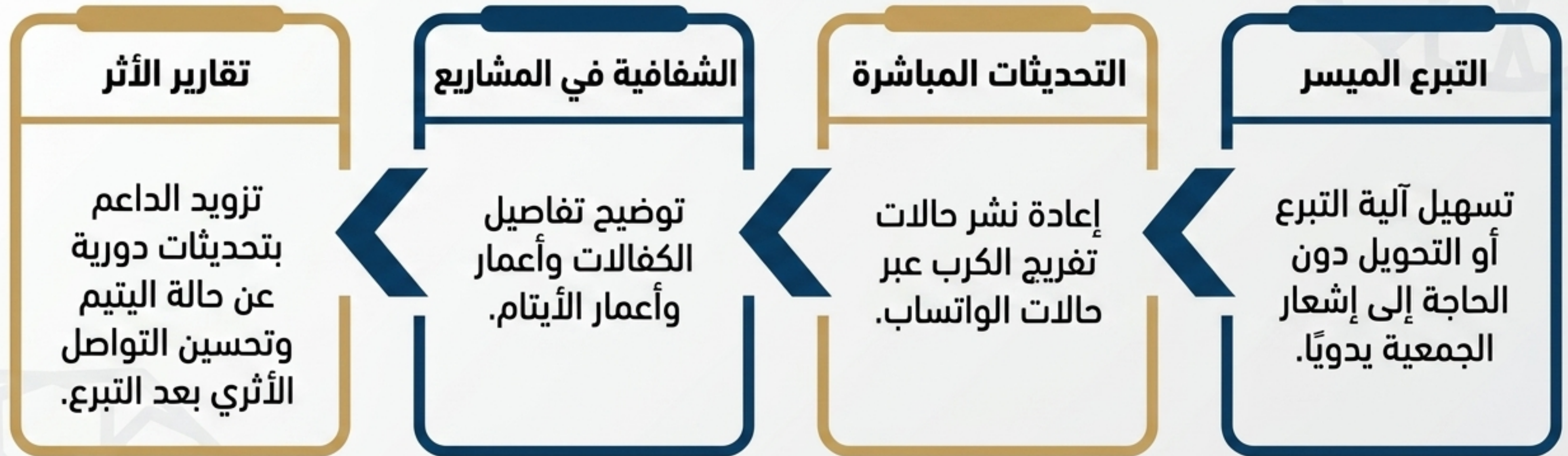
تحويل بنكي / 9.1%
متجر إلكتروني



وضوح المشاريع
يرون مجالات الدعم واضحة.

المتجر الإلكتروني يحتاج تعزيزًا وتسويقًا وتجربة استخدام أوضح ليصبح خيارًا مفضلًا بدلًا من التحويل البنكي.

التغذية الراجعة: رحلة الداعم المثالية



هذه الملاحظات لا تنتقد الجمعية بقدر ما تطلب تجربة تبرع أكثر وضوحًا وارتباطًا بالأثر.

(مؤشر قياس داخلي - عينة: 11 موظفًا)

فجوات إدارية تتطلب المراجعة



محايدون تجاه خدمات
الصحي (تغطية غير
واضحة/غير كافية).



يرون الراتب يحتاج
إلى تحسين مقارنة
مقارنة بالمهام.

الفجوة قد لا يظهر أثرها الآن بسبب المعنويات
العالية، لكنها قد تتحول إلى **ضغط وظيفي** إذا لم
تتم مراجعتها داخليًا.

نقاط القوة في بيئة العمل

نقاط القوة في بيئة العمل



التحفيز بالمكافآت
والتقدير.



بيئة الاحترام
والتعاون (نعم دائمًا).



معنويات مرتفعة.



أثر مرونة الإدارة ومنح
الصلاحيات إيجابي.

مصفوفة التشخيص الاستراتيجي: نقاط القوة وفرص التحسين

أبرز فرص التحسين

1. جودة الخدمات العينية: مراجعة جودة اللحوم والموردين (4.32/5)



2. سرعة الاستجابة: تقليص وقت تلبية الطلبات (4.42/5)



3. فهم الاحتياج: مطابقة الخدمة المقدمة مع الاحتياج الفعلي (4.40/5)



4. رحلة الداعم: بناء نظام تحديثات دورية وإبراز الأثر عبر الواتساب



5. الجانب الإداري: دراسة الرواتب والتأمين الصحي للموظفين



أبرز نقاط القوة

1. المستفيدون: رضا عام استثنائي (4.64/5)



2. كفاءة العاملين: تعامل راقٍ واهتمام ملموس (4.63/5)



3. بيئة العمل: 100% احترام وتعاون داخلي 100%



4. تواصل الداعمين: 90.9% يجدون سهولة مطلقة في التواصل



5. شفافية المشاريع: 81.8% وضوح في مجالات الدعم للداعمين



خطة التحسين المقترحة

أولوية عالية

جودة اللحوم

مراجعة الموردين وآلية الاستلام والتوزيع.

(الإدارة التنفيذية / المشاريع) 

سرعة تلبية الطلبات

تطوير آلية فرز للحالات العاجلة.

(خدمات المستخدمين) 

فهم الاحتياجات

تصنيف الاحتياجات وربطه بالبرامج.

(البحث الاجتماعي) 

تجربة الداعمين

إرسال رسائل أثر دورية.

(تنمية الموارد / الإعلام) 

أولوية متوسطة

آلية السلال

التوسع في البطاقات والكوبونات.

(المشاريع / المالية) 

المتجر الإلكتروني

تحسين إبراز فرص التبرع وتسهيل الدفع.

(تنمية الموارد / التقنية) 

كفالات الأيتام

تحديثات دورية للمكفول.

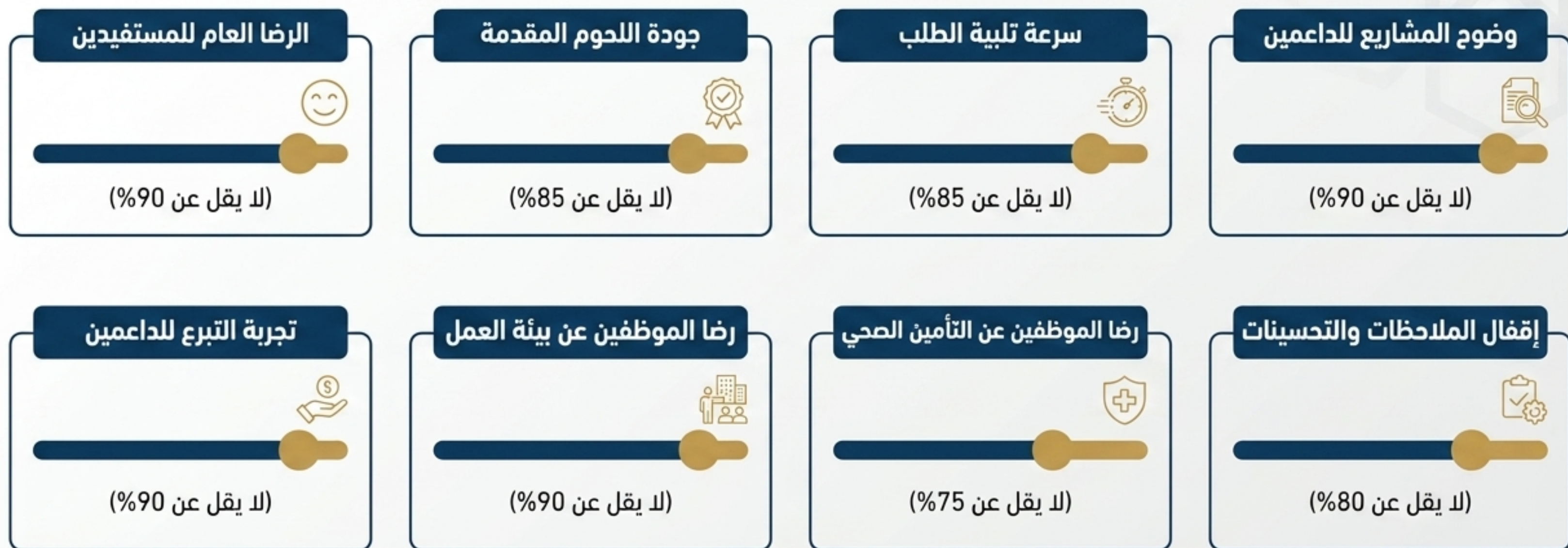
(البرامج) 

الراتب والمزايا

دراسة مواءمة المهام وشرح مزايا التأمين.

(الموارد البشرية) 

مؤشرات مقترحة للمتابعة والقياس لعام 2026م



تعكس النتائج صورة إيجابية متماسكة عن جمعية البر الخيرية بشمال مكة، مسجلةً مستويات رضا مرتفعة في جودة التعامل وكفاءة العاملين. تحويل هذه النتائج إلى إجراءات تطوير عملية – لا سيما في سرعة الاستجابة، مرونة المساعدات، وتجربة الداعمين – هو الخطوة القادمة لتعزيز جودة الخدمات.

(الهدف: تحقيق أثر أعمق وأكثر استدامة في خدمة المستفيدين والمجتمع)

