

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاوة
لخدمة الحاج والمعتمر والزائر
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 5440

التغذية الراجعة

بناءً على تحليل قياس رضا المستفيدين

أولاً: مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى تقديم تغذية راجعة تفصيلية حول نتائج تحليل رضا المستفيدين من خدمات جمعية حفاوة لخدمة الحاج والمعتمر والزائر، وذلك بهدف دعم جهود التحسين المستمر، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وضمان توافرها مع احتياجات وتطلعات الفئات المستهدفة.

ثانياً: أبرز مؤشرات الرضا

استناداً إلى نتائج التحليل؛ يمكن تخيص أبرز المؤشرات كما يلي:

النتيجة	المؤشر
٩٥%	مدى رضاك عن جمعية حفاوة بشكل عام
٩٥%	مدى رضاك عن الاستقبال والحفاوة بالديوانية
٩٥%	مدى رضاك عن الضيافة
٩٠%	مدى رضاك عن البرامج الثقافية
٩٠%	مدى رضاك عن البرامج الترفيهية
٩٢%	مدى رضاك عن وجبة العشاء
٩٨%	ما مدى رضيتعامل العاملين بديوانية حفاوة

ثالثاً: نقاط القوة

- ١) مستوى رضا مرتفع جداً في جميع المؤشرات (٩٠٪ فأعلى) هذا يعكس جودة عالية في الخدمات واستجابة الجمعية لاحتياجات المستفيدين.
- ٢) الرضا العام (٩٥٪) يدل على أن الجمعية ناجحة في تقديم خدماتها وتحقيق توقعات المستفيدين بدرجة ممتازة.
- ٣) الاستقبال والحفاوة والضيافة (٩٥٪) يؤكد التزام الجمعية بتقديم الاستقبال والحفاوة والترحيب في تعاملها مع الفئات المستفيدة، مما يعزز إبرازها للكرم السعودي الأصيل.
- ٤) البرامج الثقافية والترفيهية (٩٠٪) تشير إلى أن البرامج الثقافية والترفيهية المقدمة للمستفيدين مناسبة مع جودة واضحة في التنفيذ والتنوع.
- ٥) وجبة العشاء (٩٢٪) تشير إلى أن الوجبات المقدمة ذات جودة عالية، ومناسبة لجميع الفئات.
- ٦) تعامل فريق العمل (٩٨٪) تشير إلى أن جميع العاملين مؤهلين ومدربين لتقديم الخدمات لمستفيدي الجمعية.



الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاوة
لخدمة الحاج والمعتمر والزائر
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 5440

رابعاً: نقاط التحسن

- ١- المحافظة على هذا المستوى العالي من الرضا من خلال الاستمرار في التدريب والتطوير وتقييم الأداء بشكل دوري
- ٢- تحليل تجارب الحالات الأقل رضا لمعرفة أي تفاصيل بسيطة يمكن تحسينها لرفع النسبة أكثر.
- ٣- التوسع في قياس الرضا بشكل دوري للتأكد من استمرار هذا الأداء المتميز وعدم تراجع مع مرور الوقت.

خامساً: التوصيات

- ١- الاستمرار في تعزيز جودة الخدمات
 - من خلال المحافظة على مستوى الأداء الحالي حتى إلى نسبة (١٠٠%)
 - متابعة تطوير البرامج والمبادرات بما يواكب احتياجات المستفيدين (ضيوف الرحمن).
- ٢- تنفيذ برامج تدريبية دورية للعاملين والمتطوعين.
 - بهدف دعم مهارات التواصل الفعال وفن التعامل مع المستفيدين (ضيوف الرحمن).
 - المحافظة على الصورة الإيجابية للجمعية.
- ٣- تعزيز نظام المتابعة والتقييم.
 - إجراء قياسات رضا بصفة دورية في كل لقاء لرفع مستوى الخدمات المقدمة وضمان استمرارية التحسن والتأكد من استقرار مستوى الرضا المرتفع.
- ٤- الاستفادة من التغذية الراجعة للمستفيدين (ضيوف الرحمن).
 - بتحليل الملاحظات والمقترحات الواردة لتطوير الخدمات بشكل أدق ومبني على احتياج فعلي.

سادساً: خلاصة التقرير.

يعكس تحليل رضا المستفيدين من ضيوف الرحمن صورة إيجابية عن أداء جمعية حفاوة لخدمة الحاج والمعتمر والزائر، ويظهر التزام واضح بتقديم خدمات ذات جودة عالية وقد حصلت الجمعية على المركز الأول في جائزة التميز لخدمة ضيوف الرحمن - مسار السياحة لعام ٢٠٢٤ م ، والجمعية تسعى إلى تطوير برامجها ومشاريعها لضمان استدامة الأثر وتعزيز تجربة المستفيدين، إن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير سيسهم في رفع مستوى الرضا وتحقيق أهداف الجمعية بشكل أكثر فاعلية.

