



شيمة
SHEEAMH



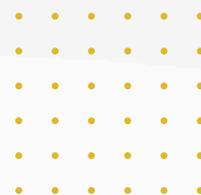
تقرير قياس رضا المستفيدين والمطّوعين (المصلحين)

جمعية شيمة للخدمات الاجتماعية تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي نجران، المملكة العربية السعودية

تاريخ التقرير: 16 يونيو 2025

• استجابات المستفيدين: 1 يناير - 11 فبراير 2025 (92 استجابة)

• استجابات المصلحين: 23 - 24 يناير 2025 (35 استجابة)



تلتزم جمعية شيمة بدورها في تعزيز الإصلاح الاجتماعي وإصلاح ذات البين، انطلاقاً من مساهمتها في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 الرامية إلى تعزيز التماسك المجتمعي. يقدم هذا التقرير تقييماً شاملاً لمستوى رضا المستفيدين والمتطوعين (المصلحين) عن خدمات الجمعية، مع التركيز على تحديد نقاط القوة، التحديات، وطرح توصيات قابلة للتطبيق لتحسين الأداء.

اعتمد التقرير على تحليل بيانات استبيانين منفصلين:

- استبيان المستفيدين (92 مشاركاً) لقياس رضاهم عن جودة الخدمات، سرعة التجاوب، تحقيق المتطلبات الإصلاحية، تعاون المصلحين، ووسائل التواصل المفضلة.
- استبيان المصلحين (35 مشاركاً) لتقييم رضاهم عن الخدمات الداعمة، التجاوب الإداري، تحقيق الأهداف الإصلاحية، التعاون بين المصلحين، والحاجة إلى برامج تدريبية.

يهدف التقرير إلى تزويد الجمعية برؤية واضحة تساهم في تطوير خدماتها ورفع كفاءتها التشغيلية.

منهجية جمع البيانات

1. استبيان المستفيدين:

- نُفذ خلال الفترة من 1 يناير إلى 11 فبراير 2025.

- شمل 92 مستفيداً، وركز على خمسة محاور رئيسية: جودة الخدمات، سرعة تجاوب الموظفين، تحقيق متطلبات الإصلاح، تعاون المصلحين، ووسائل التواصل المفضلة.

2. استبيان المصلحين:

- نُفذ يومي 23 و24 يناير 2025.

- شمل 35 مصلحاً، وتناول تقييم الخدمات الداعمة، كفاءة التجاوب الإداري، تحقيق الأهداف الإصلاحية، التعاون بين المصلحين، والحاجة إلى دورات تأهيلية.

النتائج الرئيسية

أولاً: رضا المستفيدين

• جودة الخدمات:

- 64.1% راضون تماماً، 17.4% راضون بشكل متوسط، 5.4% محايدون، بينما أعرب 13% عن عدم رضاهم.

• سرعة التجاوب:

- 67.4% راضون تماماً، 15.2% راضون متوسطاً، 3.3% محايدون، و14.1% غير راضين.

• تحقيق المتطلبات الإصلاحية:

- 62% راضون تمامًا، 15.2% راضون متوسطًا، 7.6% محايدون، و15.2% غير راضين.
- تعاون المصلحين:

- 66.3% راضون تمامًا، 17.4% راضون متوسطًا، 3.3% محايدون، و13% غير راضين.
- وسائل التواصل المفضلة:

- 58.7% يفضلون الزيارة المباشرة، 34.8% يفضلون الاتصال أو الرسائل، بينما اقترح 6.5% وسائل أخرى.

الملاحظات:

- بلغت نسبة الرضا العام 81.5% (راضون تمامًا أو متوسطًا).
- أبرز التحديات: بطء حل بعض القضايا، وعدم حيادية بعض المصلحين.

ثانيًا: رضا المصلحين

• جودة الخدمات الداعمة:

- 74.3% راضون تمامًا، 25.7% راضون متوسطًا، دون أي آراء سلبية.
- التجاوب الإداري:

- 80% راضون تمامًا، 20% راضون متوسطًا، دون أي آراء سلبية.

• تحقيق الأهداف الإصلاحية:

- 65.7% راضون تمامًا، 25.7% راضون متوسطًا، 8.6% محايدون.

• التعاون بين المصلحين:

- 62.9% راضون تمامًا، 37.1% راضون متوسطًا.

• الحاجة إلى التدريب:

- 60% أكدوا الحاجة إلى دورات تأهيلية، بينما رأى 31.4% عدم الحاجة، و8.6% كانوا مترددين.

الملاحظات:

- نسبة الرضا العام 100% (راضون تمامًا أو متوسطًا).
- أبرز التحديات: نقص وسائل النقل، والحاجة إلى مزيد من التدريب.

المقارنة بين المستفيدين والمصلحين

• أوجه التشابه:

- تجاوزت نسبة الرضا العام 80% لدى كلا الفئتين.

• أوجه الاختلاف:

- سجل المستفيدون نسبة عدم رضا (13-15%) بسبب بطء الإجراءات أو تحيز بعض المصلحين، بينما لم يظهر المصلحون أي عدم رضا.
- تباين في تفضيلات التواصل: الزيارات المباشرة للمستفيدين مقابل اجتماعات دورية للمصلحين.

الملاحظات والاقتراحات المقدمة

• ملاحظات المستفيدين:

الإيجابيات:

- ثناء على أخلاقيات المصلحين (مثل الأستاذ محمد صالح) وسرعة التجاوب.

التحديات:

- بطء حل القضايا (كما أشار ساري البوغبار).
- قلة الوعي المجتمعي بدور الجمعية (حسين المريخ).

الاقتراحات:

- زيادة التوعية عبر الإعلانات، تسريع الإجراءات، توثيق الصلح عبر المحاكم، ودعم مادي للمحتاجين.

• ملاحظات المصلحين:

الإيجابيات:

- ارتفاع مستوى الرضا عن الدعم الإداري والتعاون بين الفرق.

التحديات:

- نقص وسائل النقل، والحاجة إلى تدريب متخصص.

الاقتراحات:

- توفير سيارات للنقل، دورات تدريبية في التكنولوجيا، وإشراك مصلحين شباب فوق 40 عامًا.

التوصيات

1. تعزيز الكفاءة التشغيلية:

- تحديد مهلة 30 يومًا كحد أقصى لحل القضايا، مع توفير وسائل نقل للمصلحين.

2. تطوير الكوادر:

- تنظيم دورات في الجوانب القانونية واستخدام التكنولوجيا، وتشكيل لجنة لاختيار مصلحين جدد.

3. تحسين التواصل:

- تعيين فريق للرد السريع، وعقد اجتماعات دورية كل شهرين.

4. رفع الوعي المجتمعي:

- إطلاق حملات إعلامية تستهدف كبار السن.

5. ضمان الجودة:

- توثيق الصلح عبر المحاكم، ودراسة إمكانية الدعم المادي.

• الخاتمة

يكشف التقرير عن مستويات رضا مرتفعة (81.5% للمستفيدين، 100% للمصلحين)، مما يعكس جهود الجمعية في تعزيز الإصلاح الاجتماعي. إلا أن التحديات القائمة، مثل البطء الإداري ونقص الموارد، تشكل فرصاً للتحسين. بتنفيذ التوصيات المطروحة، يمكن للجمعية تعزيز تأثيرها وترسيخ مكانتها كرائدة في مجال إصلاح ذات البين، بما يتوافق مع رؤية السعودية 2030.