



التغذية الراجعة المقدمة من استبانات قياس رضا أصحاب العلاقة

العام 1447 هـ – 2025 م

جمعية سقيا الماء – منطقة مكة المكرمة

1	منهجية التقييم
2	التغذية الراجعة من استبانات قياس الرضا
3	ملاحظات ومقترحات الموظفين
4	ملاحظات ومقترحات المستفيدين
5	ملاحظات ومقترحات أعضاء الجمعية العمومية
6	ملاحظات ومقترحات المتطوعين
7	ملاحظات ومقترحات المتبرعين
8	اعتماد المجلس

تستند منهجية تقييم المستفيدين النهائيين في جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة على استخدام استبيانات قياس الرضا كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لضمان تقييم دقيق وشامل لجودة الخدمات المقدمة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين. وتتماشى هذه المنهجية مع معايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي؛ لضمان الشفافية والموضوعية.

وقد تم تصميم استبيانات مخصصة لكل فئة لتغطية الجوانب المتعلقة بدورها وتفاعلها مع خدمات الجمعية، مع التركيز على قياس الرضا وتحديد مجالات التحسين. وفيما يلي الاستبيانات المعتمدة:

استبانة لموظفي الجمعية – تركز على تقييم بيئة العمل، وكفاءة الإدارة، وتوفير الموارد، ومدى رضا الموظفين عن دورهم في تقديم خدمات توفير المياه النقية، وتتضمن أسئلة حول التدريب والتواصل الداخلي ودعم الإدارة.

استبانة لمستفيدي الجمعية من أسر ومساجد وجمعيات – تقيس رضا المستفيدين النهائيين عن جودة المياه، وسرعة التوصيل، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وفعالية قنوات التواصل مع الجمعية.

استبانة لأعضاء الجمعية العمومية – تركز على تقييم الحوكمة، وشفافية اتخاذ القرار، وفعالية الاجتماعات، ومدى مشاركة الأعضاء في رسم السياسات والخطط الاستراتيجية.

استبانة للجهات المانحة والشركاء – تقيّم مستوى الرضا عن الشراكة، وشفافية التقارير المالية والتشغيلية، وتأثير مشاريع الجمعية على المجتمع.

استبانة قياس رضا المتطوع – تقيس رضا المتطوعين عن بيئة التطوع وتنظيم الفرص المتاحة لهم، ومدى وضوح المهام الموكلة إليهم، وفعالية التدريب والتوجيه المقدم قبل وأثناء التطوع، إضافة إلى تقييم مدى تقدير الجمعية لجهودهم وتواصلها معهم بشكل مستمر.

استبانة قياس رضا المتبرع – تقيّم رضا المتبرعين عن سهولة إجراءات التبرع وتنوع قنواته، ومدى شفافية الجمعية في توضيح أوجه صرف التبرعات وأثرها الفعلي على المستفيدين، إلى جانب تقييم جودة التواصل والتقارير الدورية التي تصلهم بعد التبرع.

بناءً على استبانات قياس الرضا، تم جمع الآراء وتحليلها لاستخلاص النقاط الرئيسية التالية:

- يوصي الداعمون والشركاء بتقديم تقارير دورية مفصلة تُبيّن الأنشطة والنتائج؛ لبناء ثقة أعمق وعلاقات أكثر وضوحًا.
- يطلب المتبرعون تقارير دقيقة تُسلّط الضوء على التأثير الحقيقي لدعمهم؛ لتعزيز مصداقية الجمعية واستمرارية الشراكات.
- ملاحظات حول خدمات المستفيدين، خاصة في المساجد، مع توصيات بتطوير الجودة لتلبية الاحتياجات بفعالية أكبر.
- يُلاحظ تأخر في الرد على الشكاوى، مما يؤثر على رضا المستفيدين، ويُنصح بآليات استجابة أسرع وأكثر كفاءة.
- يُقترح تحسين أساليب التنفيذ لرفع الكفاءة وتحقيق الأهداف بتأثير أوسع وأسرع.
- بناءً على إجابات استبانة قياس رضا الموظفين، تبرز الحاجة إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز دافعية الموظفين من خلال برامج تحفيزية؛ لرفع مستوى الأداء وجودة الخدمات.
- يطلب المستفيدون مشاريع تركز على خدمة المستفيدين، حيث تفتقر الجمعية حاليًا لبرامج تخدمهم بشكل مباشر، مثل محطات تنقية المياه وعبوات المياه.

بناءً على استبانة قياس رضا موظفي الجمعية، تم رصد النقاط الرئيسية التالية:

- عبّر معظم الموظفين عن رضا عام عن الجمعية (نعم / إلى حد ما)، مع تفاوت واضح في مستوى الرضا بين المحاور الفرعية المختلفة للاستبانة.
- تُظهر الإجابات تحفظًا واضحًا حول الرضا عن الراتب الحالي مقارنةً بالجهد المبذول، واعتبر معظم المشاركين أن الراتب غير مرضٍ مقارنةً بالسوق المحلي.
- برزت لدى نسبة من الموظفين حالة من عدم اليقين حول مدة استمرارهم بالعمل في ظل ظروف العمل الحالية (إجابات متكررة بـ«لا أعلم» أو مدد قصيرة نسبيًا)، ما يستدعي الانتباه لمؤشرات الاحتفاظ بالكفاءات.
- أعرب عدد من الموظفين عن تحفظ («ربما») تجاه ثقتهم بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين، رغم شعور عام إيجابي بالأمان الوظيفي.
- أفاد معظم الموظفين بأن مديريهم المباشر يتعامل معهم بعدالة وشفافية واحترام، وأن أفكارهم وآراءهم تُؤخذ بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.
- أشار بعض الموظفين إلى أن مفهوم العمل كفريق واحد مطبق بالكامل، مع ملاحظات حول تفاوت مستوى التعاون بين الزملاء.

بناءً على استبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الأسر والمساجد المستفيدة)، تم رصد النقاط الرئيسية التالية:

- جاء مستوى الرضا العام لدى المستفيدين (الأسر والمساجد) مرتفعاً جداً عبر مختلف فترات الاستبانة، إذ قيّمت الغالبية العظمى جودة الخدمة وسرعة الاستجابة بدرجة (ممتازة).
- تكرر طلب عدد من الأسر المستفيدة الحصول على مساعدات إضافية دورية إلى جانب خدمة المياه، مثل السلال الغذائية الشهرية، والمساعدات المالية، وكسوة المحتاجين.
- أبلغ عدد من المساجد عن انقطاع أو تأخر في توصيل المياه لفترات ممتدة (وصلت في بعض الحالات إلى عدة أشهر)، مع طلب واضح بالانتظام الشهري في التوزيع.
- وردت ملاحظات من بعض المساجد حول عدم كفاية كمية المياه الموزعة مقارنة بعدد المصلين، مع طلب زيادة السعة أو عدد العبوات الموزعة.
- يطلب المستفيدون تحديد مواعيد ثابتة ومعلنة لتسليم المياه، وتخصيص وسيلة تواصل مباشرة (رقم جوال أو مسؤول متابعة) لتلقي الطلبات والشكاوى.
- أشارت بعض الأسر إلى تأخر أو عدم تلقي رد بعد تسجيل طلبها، ما يستدعي تحسين آلية تسجيل الطلبات ومتابعتها حتى إغلاقها.
- اقترح توسيع نطاق التوزيع ليشمل عدداً أكبر من المساجد والأسر غير المشمولة حالياً بالخدمة.
- وردت طلبات فردية لخدمات مساندة إضافية خارج نطاق المياه، مثل توفير أجهزة كهربائية أو تقديم مساعدة في الإيجار للأسر تمر بظروف خاصة.
- غالبية من أشار إلى بطء في سرعة تلبية الطلب أشاد رغم ذلك بجودة الخدمة النهائية عند وصولها، ما يعكس ثقة عامة بالجمعية رغم بعض التحديات التشغيلية في التوقيت.

بناءً على استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية، تم رصد النقاط الرئيسية التالية:

- جاء مستوى رضا أعضاء الجمعية العمومية والجهات الممثلة مرتفعًا جدًا عبر جميع محاور الاستبانة، وحصلت معظم الإجابات على الدرجة الكاملة (5 من 5).
- أفاد معظم المشاركين بأن أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كافٍ.
- أبدى عدد من الأعضاء رضا أقل نسبيًا عن مدى اطلاعهم الدوري على إنجازات الجمعية ووصول تقاريرها بانتظام، ما يشير إلى فرصة لتكرار هذا التواصل وتوثيقه بشكل أكثر انتظامًا.
- وردت عبارات دعم وتشجيع من عدد من الأعضاء والجهات الممثلة، مع تعبيرهم عن رغبتهم في استمرار التعاون مع الجمعية مستقبلاً.

بناءً على استبانة قياس رضا المتطوعين، تم رصد النقاط الرئيسية التالية:

- أعرب الغالبية العظمى من المتطوعين عن رضاهم التام عن تعامل الموظفين والإدارة، مع تكرار عبارات الشكر والثناء على احترافية فريق العمل في عدد كبير من الردود.
- تُظهر الإجابات أن نسبة معتبرة من المتطوعين لديهم اطلاع جزئي فقط على أهداف الجمعية وبرامجها وأنشطتها، ويطلبون مزيدًا من المعلومات التفصيلية عنها.
- يطلب المتطوعون توسيع نطاق الفعاليات التطوعية جغرافيًا لتشمل مناطق إضافية (أشير تحديدًا إلى شمال جدة ووجهة البحر وأبصر).
- وردت إشادة ببرامج التطوع عن بُعد، مع اقتراح زيادة وتيرتها وتكرارها الشهري.
- يُقترح تعزيز التواجد التطوعي في المعارض والأسواق الكبرى لجذب مزيد من الزوار والمتطوعين الجدد.
- غالبية المتطوعين أكدوا أن الفرص التطوعية واضحة، وأن ساعات تطوعهم تُرصد في وقتها المحدد وبدقة، وأنهم تلقوا التوجيه والتعليمات اللازمة قبل بدء المهام.
- معظم من واجه تحديًا أو مشكلة أثناء تجربته التطوعية أفاد بأنه لم يواجه أي مشكلة تُذكر، فيما أشارت حالات قليلة إلى الحاجة لتحسين بعض جوانب التواصل الإداري مع المتطوعين.

بناءً على استبانة قياس رضا المتبرع، تم رصد النقاط الرئيسية التالية:

- أبرز أسباب استمرار المتبرعين في الدعم: الثقة في الجمعية، ووضوح الأثر، وشفافية الجمعية، والتواصل المستمر والتقارير الدورية.
- تتباين تفضيلات المتبرعين في طريقة تلقي تقارير الأثر: غالبيتهم يفضلون تقارير شهرية بسيطة وموجزة أو الاكتفاء بتقرير سنوي شامل، فيما تفضل فئة أخرى تقارير مفصلة كل عدة أشهر أو عند الطلب.
- أفاد معظم المتبرعين بأنهم لم يواجهوا أي مشكلة في تعاملهم مع الجمعية، بينما أشارت حالات قليلة إلى مواجهة مشكلة تم حلها، مع ملاحظة تأخر في زمن الحل لدى بعضها.
- يقترح المتبرعون تطوير الموقع الإلكتروني للجمعية وتزويده بأيقونات أسهل وأكثر يسرًا في الاستخدام.
- ورد اقتراح بتفعيل رسائل تذكير شهرية بالتبرع، وإتاحة إرسال روابط التبرع مباشرة عبر الرسائل النصية أو واتساب.
- يطلب المتبرعون توسيع نطاق المشاريع المعروضة لتشمل مبادرات أكثر تنوعًا وعمومية، بالإضافة إلى مشاركة فيديوهات ميدانية توثق أثر المشاريع.

تم عرض نتائج الاستبانة والتغذية الراجعة الواردة في هذا التقرير على مجلس إدارة الجمعية، وذلك في اجتماعه السابع، المنعقد يوم الاثنين الموافق 2025/12/28 م.