

جمعية سقيا الماء
بمنطقة مكة المكرمة
رقم الترخيص 1287 License No.



تقرير تقييم المستفيدين النهائيين لخدمات الجمعية

القرارات والتوصيات بناءً على تحليل نتائج استبانات قياس الرضا

العام 1447 هـ – 2025 م

جمعية سقيا الماء – منطقة مكة المكرمة

1	أهمية قياس الرضا
2	منهجية التقييم
3	نتائج الاستبيانات وقياس الرضا
4	التوصيات والاقتراحات لتحسين الخدمات
5	اعتماد المجلس

قياس الرضا

يوفر التقرير مؤشرات دقيقة لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات توفير المياه النقية التي تقدمها الجمعية، ومدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم الفعلية، مما يعكس فعالية الجمعية في تحقيق أهدافها الإنسانية.

تحديد نقاط القوة والضعف

يكشف التقرير عن المجالات التي تتفوق فيها الجمعية، مثل سرعة الاستجابة أو جودة المياه، والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل التوسع في التغطية الجغرافية أو تحسين قنوات التواصل مع المستفيدين.

ضمان الجودة

يساهم التقرير في رفع مستوى جودة الخدمات من خلال تحليل ملاحظات المستفيدين، مما يتيح للجمعية تحسين عملياتها وتقديم خدمات تتماشى مع أفضل الممارسات في القطاع غير الربحي.

المساءلة والحوكمة

يعزز التقرير مبادئ الشفافية والمساءلة من خلال توثيق أداء الجمعية ومشاركة النتائج مع الجهات المانحة والمجتمع، مما يرفع مصداقية جمعية سقيا الماء ويوطد ثقة الشركاء بها.

وضع الخطط المستقبلية

يشكل التقرير أساساً لاتخاذ قرارات مستنيرة، حيث يوفر بيانات موثوقة تدعم الجمعية في تطوير برامجها وخدماتها المستقبلية، مثل توسيع نطاق المشاريع أو تحسين البنية التحتية لتوزيع المياه.

2 منهجية التقييم

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 تلبية احتياجات 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، وتوفر الموارد، ومدى رضا الموظفين عن دورهم في تقديم خدمات توفير المياه النقية، وتتضمن أسئلة حول التدريب والتواصل الداخلي ودعم الإدارة.

استبانة لمستفيدي الجمعية – 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.

3 نتائج الاستبيانات وقياس الرضا

بعد جمع وتحليل استجابات الاستبيانات الموجهة لفئات الموظفين، والمستفيدين، وأعضاء الجمعية العمومية، والمتطوعين، والمتبرعين، والجهات المانحة والشركاء، تُقدّم جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة نتائج شاملة تعكس مستوى الرضا وتسلط الضوء على نقاط القوة ومجالات التحسين. وتُعرض النتائج بشكل منظم وفقاً لكل فئة، مع التركيز على المحاور الرئيسية التي تم قياسها، وذلك وفق معايير الشفافية والحوكمة التي يحددها المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

4 التوصيات والاقتراحات لتحسين الخدمات

استناداً إلى نتائج الاستبيانات الموجهة لفئات الموظفين، والمستفيدين، وأعضاء الجمعية العمومية، والجهات المانحة والشركاء، والمتطوعين، والمتبرعين، تم تحديد مجموعة من التوصيات والاقتراحات العملية لتحسين خدمات جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة، تهدف إلى تعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا الفئات المعنية، ودعم تحقيق أهداف الجمعية بما يتماشى مع توجهات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ورؤية المملكة 2030.

1 توصيات لتحسين رضا الموظفين

1. **تطوير برامج التدريب:** تنظيم دورات تدريبية متخصصة في إدارة الموارد المائية، والسلامة العامة، والمهارات القيادية؛ لرفع كفاءة الموظفين وتعزيز قدراتهم في تقديم الخدمات.
2. **تعزيز التواصل الداخلي:** إنشاء قنوات تواصل داخلية فعّالة، مثل منصة إلكترونية أو اجتماعات دورية، لضمان تدفق المعلومات بين الإدارات وتعزيز التعاون.
3. **تقديم حوافز:** وضع نظام مكافآت شهري أو ربع سنوي لتحفيز الموظفين المتميزين وتعزيز الولاء المؤسسي.

2 توصيات لتحسين رضا المستفيدين

1. **زيادة نقاط توزيع المياه:** توسيع التغطية الجغرافية من خلال إنشاء نقاط توزيع إضافية في المناطق النائية أو الأقل خدمة في مكة المكرمة؛ لضمان وصول الخدمات إلى جميع المستفيدين.
2. **تحسين سرعة التوصيل:** تطوير جدول زمني دقيق لتوزيع المياه، مع تخصيص فرق ميدانية إضافية لتقليل زمن الانتظار.
3. **تعزيز التوعية:** إطلاق حملات توعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل النصية لإعلام المستفيدين بمواعيد التوزيع وكيفية التواصل مع الجمعية.
4. **تحسين جودة الخدمة:** إجراء فحوصات دورية لجودة المياه، والالتزام بالمواعيد بالتعاون مع جهات معتمدة؛ لضمان استمرار الالتزام بالمعايير الصحية.

3 توصيات لتحسين رضا أعضاء الجمعية العمومية

1. **تعزيز المشاركة:** إشراك الأعضاء بشكل أكبر في صياغة الخطط الاستراتيجية من خلال ورش عمل تفاعلية أو استطلاعات رأي دورية.
2. **تحسين الشفافية:** تقديم تقارير مالية وتشغيلية مفصلة بشكل ربع سنوي، مع توضيح كيفية استخدام الموارد وتحقيق الأهداف.
3. **تطوير قنوات التواصل:** إنشاء منصة إلكترونية مخصصة لأعضاء الجمعية العمومية تتيح الاطلاع على التقارير، وتقديم المقترحات، والمشاركة في التصويت على القرارات.
4. **تنظيم الاجتماعات:** زيادة وتيرة الاجتماعات العمومية (مثل عقد اجتماعين سنويًا) لضمان مناقشة القضايا الرئيسية وتعزيز الشعور بالمسؤولية المشتركة.

4 توصيات لتحسين رضا الجهات المانحة والشركاء

1. **تقديم تقارير مفصلة:** إعداد تقارير دورية (شهرية أو ربع سنوية) تتضمن بيانات دقيقة عن الأثر الاجتماعي للمشاريع، مثل عدد المستفيدين وتأثير الخدمات على المجتمع.
2. **تعزيز التواصل:** تنظيم لقاءات دورية أو ورش عمل مع الجهات المانحة لمناقشة التقدم وفرص التعاون المستقبلية.
3. **تطوير الشراكات:** استهداف شراكات جديدة مع مؤسسات حكومية أو خاصة: لدعم مشاريع توسيع البنية التحتية لتوزيع المياه.
4. **إبراز الأثر:** إطلاق حملات إعلامية تسلط الضوء على نجاحات المشاريع المدعومة من المانحين، مع مشاركة قصص المستفيدين لتعزيز الثقة بالجمعية.

5 توصيات لتحسين رضا المتطوعين

1. **تنظيم برامج تعريفية:** تقديم جلسات تهيئة وتوجيه للمتطوعين الجدد توضح مهامهم وحقوقهم وواجباتهم، لضمان انطلاقة واضحة وفعالة في التطوع.
2. **تنويع الفرص التطوعية:** إتاحة مسارات تطوع متعددة تناسب مختلف الأوقات والمهارات، مثل التطوع الميداني والتطوع الرقمي عن بُعد.
3. **تكریم وتقدير المتطوعين:** اعتماد آلية دورية لتكريم المتطوعين المتميزين، مثل شهادات الشكر أو حفل تقدير سنوي، لتعزيز الولاء واستمرارية التطوع.
4. **تحسين التواصل والتنسيق:** تخصيص جهة اتصال واضحة داخل الجمعية لمتابعة استفسارات المتطوعين وتنسيق جداول عملهم أولاً بأول.

6 توصيات لتحسين رضا المتبرعين

1. **تسهيل قنوات التبرع:** تنويع وسائل التبرع (إلكتروني، بنكي، عبر التطبيقات) وتبسيط خطواتها لتشجيع استمرارية العطاء.
2. **تعزيز الشفافية المالية:** إرسال تقارير دورية موجزة للمتبرعين توضح أوجه صرف تبرعاتهم وأثرها المباشر على المستفيدين.
3. **بناء علاقة مستدامة:** التواصل مع المتبرعين بمناسبات دورية (مثل الشكر بعد كل تبرع أو تحديثات موسمية) لتعزيز الشعور بالانتماء لرسالة الجمعية.
4. **تطوير برامج تبرع مخصصة:** إتاحة خيارات تبرع موجهة لمشاريع محددة (مثل تمويل محطة تنقية أو حملة توزيع مياه) لزيادة ارتباط المتبرع بالأثر الذي يحدثه.

7 توصيات عامة لتحسين الأداء المؤسسي

1. **تبني التقنية:** إنشاء تطبيق إلكتروني للجمعية يتيح للمستخدمين تتبع مواعيد التوزيع، وتقديم الشكاوى، والتواصل المباشر مع الجمعية.
2. **تعزيز الحوكمة:** تطبيق معايير الحوكمة بشكل أكثر صرامة من خلال إجراء تدقيق داخلي دوري لضمان الشفافية في إدارة الموارد.
3. **قياس الأثر بشكل دوري:** إجراء تقييمات سنوية أو نصف سنوية باستخدام الاستبيانات لمراقبة التقدم في تحقيق الأهداف ومعالجة أي تحديات جديدة.

5 اعتماد المجلس

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