



سلطة المياه

تحليل استبانة قياس رضا شركاء سلطة المياه
للعام 2024-2025

عدد الصفحات: 26	رمز الوثيقة: RRP-PSC-R04
رقم الاصدار: 6	تاريخ الاصدار: 2025/5
مصادقة من قبل مدير مديرية تطوير الاداء المؤسسي	اعداد من قبل رئيس قسم التحسين و تطوير العمليات و الخدمات
التوقيع:	التوقيع:
	التاريخ: 2025/5/26

المحتويات:

3	1. ملخص الدراسة
5	2. أهداف الدراسة
5	3. منهجية الدراسة
7	4. عرض النتائج وتحليل البيانات الاحصائية
10	1-4 الجداول التكرارية
23	2-4 اختبار الثبات
23	4-4 معامل الارتباط
24	5. التوصيات

1. ملخص الدراسة

تم اجراء هذه الدراسة بهدف قياس انطباع الشركاء و العمل على بناء شبكة علاقات منا سبة معهم بهدف تحسين أداء العمليات وتبني سياسات وعمليات منا سبة للعمل المشترك بفاعلية وبناء علاقات مستدامة والا استفادة من النتائج في إدارة العلاقات معهم وتحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز قدرة وامكانيات السلطة لتحقيق قيمة مضافة لصالح متلقي الخدمة. حيث تم عمل استبانة خاصة بالشركاء الاستراتيجيين و استبانة خاصة بالشركاء في العمليات و الخدمات، ولتحصول على التغذية الراجعة من شركائنا أعدت استبانتين تناولت عدة محاور مختلفة عن بعض ، كل محور مكون من عدة أسئلة تعبر عن المحور .

تم ارسال الاستبانة عبر البريد الالكتروني الى 60 شريك من شركائنا في القطاع العام والخاص وتم تعبئة الاستبانة من قبل 55 شريك، بمعدل استجابة 91.67% وتم تحليل نتائج الاستبانة باستخدام البرنامج التحليلي الاحصائي (SPSS)، واستخدام طريقة التحليل للاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجات الرضا لعينة الدراسة، وقد بلغت نسبة الرضا الشركاء عن التعامل مع سلطة المياه ما يقارب 85% حيث كان المستهدف 85%.

تم عمل الجداول التكرارية لكل محور من محاور الاستبانة المتضمن عدة أسئلة وتحليل المتوسط المرجح لها، بالإضافة الى تحليل المتوسط المرجح لكل محور من المحاور في الاستبانة. ولقياس مدى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه وضمان أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، تم حساب معامل الثبات الفايكرونباخ للاستبانة حيث تبين أن قيمة المعامل (0.948) مما يعطي دلالة على وجود ثبات في البيانات، كما تم احتساب قيمة معامل الصدق (Validity) فكانت النتيجة (0.973). مما يدل على أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

2. أهداف الدراسة:

1. قياس مدى رضا الشركاء بهدف التعرف على فرص تحسين أداء العمليات ودعم مشاريع التطوير المشتركة مع الشركاء وتبني سياسات وعمليات منا سبة للعمل المشترك مع الشركاء بفاعلية لضمان جودة عمليات وخدمات سلطة المياه.
2. توطيد علاقات التعاون والشراكة بين الشركاء من جهة و سلطة المياه من جهة اخرى والعمل على بناء شبكة علاقات مناسبة بهدف تحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز قدرة وامكانيات سلطة المياه لتحقيق قيمة مضافة لصالح متلقي الخدمة.
3. تطوير العلاقة مع الشركاء وبنائها على اساس من الثقة المتبادلة والشفافية لتحقيق أفضل النتائج في قطاع المياه وضمان استدامة التزويد المائي وتوفير الحلول البديلة من خلال الدعم المالي والفني الذي يقدمه المانحون.
4. دراسة مصفوفة التعاون مع الشركاء وتقييم الوحدات التنظيمية للشركاء.

5. اعداد خطة تحسينية بناء على نتائج ومقترحات الشركاء لرفع مستوى العلاقة التشاركية وزيادة الشفافية.

3. منهجية الدراسة:

تم اعداد هذه الدراسة لأخذ التغذية الراجعة من شركاء سلطة المياه حول طبيعة علاقتهم بسلطة المياه كشركاء، وذلك للارتقاء معهم بمستوى التنسيق والتواصل لتحقيق الاهداف الوطنية المشتركة والارتقاء بالخدمات بما يلبي احتياجات متلقي الخدمة.
تم مراعاة الوضوح والشمولية عند بناء فقرات الاستبانة بما يتناسب مع الاهداف المراد تحقيقها.

نتائج انطباع الشركاء (قطاع الحكومي وقطاع الخاص)

اشتملت الاستبانة الشركاء على محاور عديده -تعكس معايير القياس -وهي:

1. الأهداف الوطنية والقطاعية
2. الاتصال والاشراك
3. الحوكمه وادارة الاداء
4. الاستراتيجية المؤسسية
5. ادارة الشركات
6. ادارة العمليات
7. الخدمات الرقمية
8. ادارة الابتكار
9. ادارة التغيير

وكل محور مكون من عدة فقرات فرعية مكمله لبعدها البعض بحيث تعكس اجماليا ما يعبر عنه المحور وتقيس درجة موافقة او رضا الشركاء على المحور. وتكون الاجابة لكل فقرة أحد خمسة اختيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، يتم قياس الاتجاهات للمستجيبين باستخدام مقياس ليكارت.

استهدفت الاستبانة شركاء السلطة، حيث تم توزيع الاستبانات عن طريق نموذج الكتروني (google form) تم ارساله عن طريق كتب رسمية لشركاء سلطة المياه، وبعد ذلك تم جمع الاستبانات وتحليلها باستخدام برمجية (SPSS) من قبل فريق في مديرية تطوير الاداء المؤسسي في سلطة المياه.
تم جمع البيانات الاحصائية وتدقيقها وترميزها وادخالها الى الحاسوب باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) واستخدم مقياس ليكارت لتحديد درجات الرضا لعينة الدراسة حيث تم تقسيم الاستجابات ووضع الأوزان لها كما يلي:

الاستجابة	الوزن
غير موافق بشدة	1
غير موافق	2
محايد	3
موافق	4
موافق بشدة	5

جدول رقم (2) مقياس ليكرت الخماسي.

بعد ذلك يتم حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي:

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 الى 1.79
غير موافق	من 1.8 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
موافق	من 3.40 الى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 الى 5.00

جدول رقم (3) المتوسط المرجح والاتجاه.

حيث تم حساب طول الفترة المستخدمة كالآتي:

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفترة} = 5/4 = 0.80$$

لاستخراج وتحليل نتائج الاستبانة، تم اجراء الآتي:

- عمل الجداول التكرارية
- اجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان المستخدمة من جميع البيانات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ).
- تحليل المتوسط المرجح لإجابات العينة على فقرات الاستبانة.
- تحليل المتوسط المرجح لكل محور من المحاور الاربعة في الاستبانة.
- حساب معاملات الارتباط بين جميع المحاور لدراسة وجود علاقة بين المحاور ومعرفة أي محورين الأقوى ارتباطاً وأيهما الأقل ارتباطاً.

تحليل نتائج استبانة قياس انطباع الشركاء □

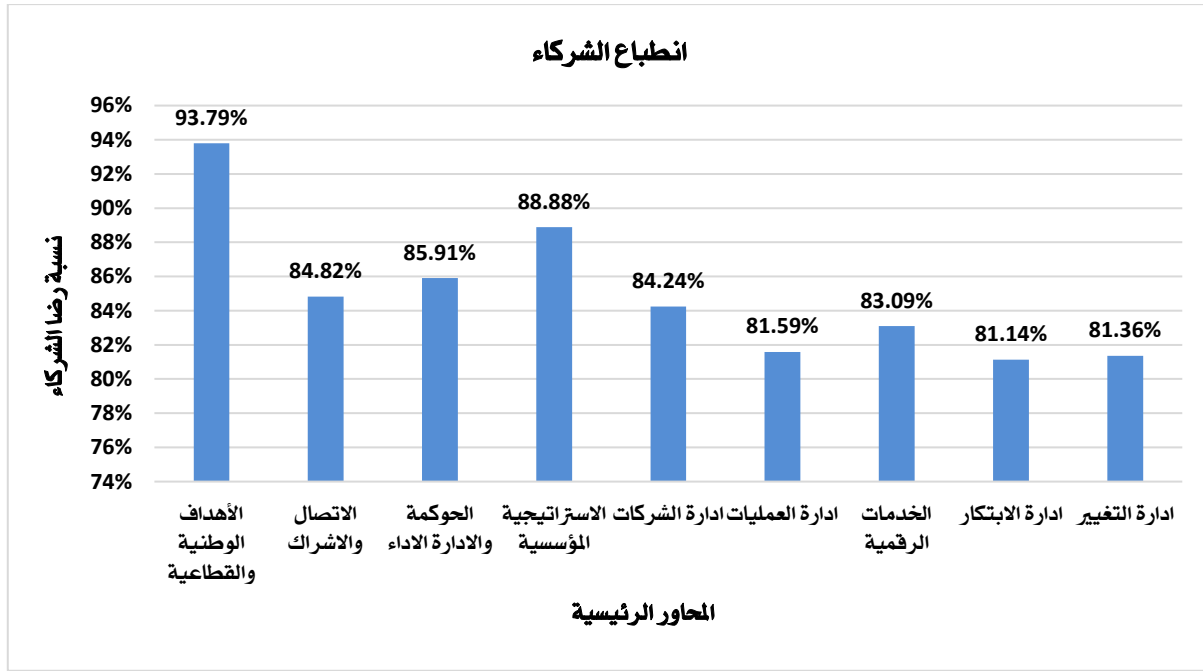
4. عرض النتائج وتحليل البيانات الاحصائية:

تم تحليل الاستبانة بهدف التركيز على مواطن القوة وتطويرها ونقاط الضعف بهدف معالجتها وتحسينها، ويمكن تلخيص أهم النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة في الجدول رقم (3).

المحور	نسبة الرضا %
1- الأهداف الوطنية والقطاعية	93.79%
مدى الرضا العام عن التعامل مع سلطة المياه	.9864%
حرصت سلطة المياه على التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة	95.91%
ساهمت السلطة في تحقيق الاهداف القطاعية ومؤشراتها القطاعية	86.82%
2- الاتصال والاشراك	84.82%
تستجيب سلطة المياه لاحتياجاتكم وتوقعاتكم والاقتراحات المقدمة من قبلكم	83.18%
وسائل الاتصال الحالية معكم كشركاء فاعلة وكافية وتساهم في تحسين وتوطيد اطر التعاون معكم	84.55%
الموقع الالكتروني لسلطة المياه منظم ومحدث باستمرار وملائم في المحتوى	86.36%
تتجاوب سلطة المياه مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية	87.27%
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي لسلطة المياه بالتوعية بدورها وخدماتها ونشاطاتها المختلفة	82.73%
3- الحوكمه وادارة الاداء	.8591%
مدى الالتزام بمعايير العدالة والنزاهة والشفافية	%84.55
تقوم السلطة بتوفير البيانات والمعلومات المطلوبة بالوقت المناسب والجودة المطلوبة	%86.82
تلتزم السلطة بمعايير تكافؤ الفرص والعدالة في النوع الاجتماعي	%89.09
تتعامل السلطة بشفافية مع الشركاء	%85.45
4- الاستراتيجية المؤسسية	88.88%

88.64%	تقوم سلطة المياه بإشراككم في اعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية
88.64%	الخطة الاستراتيجية مواكبة للتطورات ومتكيفة مع المتغيرات واستشراف المستقبل
88.64%	ما هو تقييمكم لمستوى تنسيق سلطة المياه مع الشركاء الاستراتيجيين
89.55%	الاهداف الاستراتيجية لسلطة المياه سلسلة ومتوائمة مع بعضها
91.36%	تتصف مؤشرات الاداء الاستراتيجية لسلطة المياه بالوضوح
89.09%	تقوم السلطة بإدارة المخاطر لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية
88.18%	مدى قدرة سلطة المياه على استمرارية الاعمال في حال حدوث حالات طارئة وكوارث
90.00%	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على المعايير البيئية بما يحقق الاستدامة
88.64%	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على الاداء الاقتصادي بما يحقق الاستدامة
87.27%	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على مسؤوليتها المجتمعية بما يحقق الاستدامة
87.73%	تربط السلطة انشطتها وبرامجها ومبادراتها بأهداف التنمية المستدامة وتساهم بتحقيقها
84.24%	5- ادارة الشراكات
83.64%	تلتزم السلطة ببند وشروط الشراكة والتعاقد ضمن الاطر القانونية
85.45%	وسائل الاتصال المتاحة متنوعة وفعالة وذات كفاءة عالية
83.64%	تطبق السلطة مبدأ الشفافية في توفير المعلومات المطلوبة وبوسائل متعددة وبطريقة واضحة
81.59%	6- ادارة العمليات
82.73%	مستوى التنسيق واشراككم فيما يخص تطوير وتحسين العمليات المشتركة معكم
80.45%	مدى التنسيق لمعالجة الازدواجية والتداخل فيما يتعلق بالعمليات المشتركة
83.09%	7- الخدمات الرقمية
83.18%	رأيكم بالخدمات الرقمية المقدمة من سلطة المياه
84.09%	تحرص سلطة المياه على توعية وتعريف الشركاء بكل ما هو جديد في مجال الخدمات الرقمية المقدمة
83.18%	مدى ثقتكم بالتعامل مع الخدمات الرقمية
83.18%	مدى استجابة السلطة للشكاوى ومقترحاتكم على الخدمات الرقمية
81.82%	انطباعكم حول الربط الالكتروني مع سلطة المياه لتحقيق التبادل المعرفي فيما بيننا
81.14%	8- ادارة الابتكار
80.91%	تدعم سلطة المياه أنشطة الابتكار
81.36%	تحرص السلطة على تحقيق نتائج في إدارة الابتكار
81.36%	9- ادارة التغيير
80.45%	تدعم سلطة المياه أنشطة إدارة التغيير
82.27%	تحرص السلطة على تحقيق نتائج في إدارة التغيير وتحقيق النجاح
84.98%	نسبة الرضا الكلي للشركاء

بلغت مدى الرضا العام عن التعامل مع سلطة المياه 87.85% ونسبة الرضا الكلي للشركاء سلطة المياه عن المحاور التي تناولتها الاستبانة الى 84.98% وذلك للعامين (2024-2025) بينما كان المستهدف لنفس العام (للتعامل عن السلطة. ووضع مستهدف جديد للرضا عن المحاور الاخرى الى () وإذا ما قورن المحقق بما تم تحقيقه لعاميين 2022-2023 نجد ارتفاع النسبة العامة لرضا الشركاء عن التعامل مع سلطة المياه وهذا مؤشر ايجابي على تحسن مستوى التنسيق والتعاون مع الشركاء لتحقيق الاهداف الوطنية المشتركة مما سينعكس ايجابا على مستوى تقديم الخدمة لدى السلطة.



شكل رقم (2) نسبة رضا الشركاء عن محاور الاستبانة

وقد حاز محور الاهداف الوطنية والقطاعية على اعلى نسبة رضا بلغت 93.79% تلاه محوري الاستراتيجية المؤسسية 88.88% والحوكمة وادارة الاداء 85.91% كما حقق محوري ادارة الشركات والاتصال و الاشراك نسب رضا متقاربة 84%، وكان محور ادارة العمليات من اقل المحاور بالنسبة لمستوى الرضا بنسبة حيث بلغت 81.59%.

1-4 الجداول التكرارية

الجداول التكرارية أدناه توضح تكرارات استجابات الشركاء لكل بند من بنود الاستبانة والنسب المئوية كما تبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الرضا والاتجاه.

1-1-4 الاهداف الوطنية والقطاعية

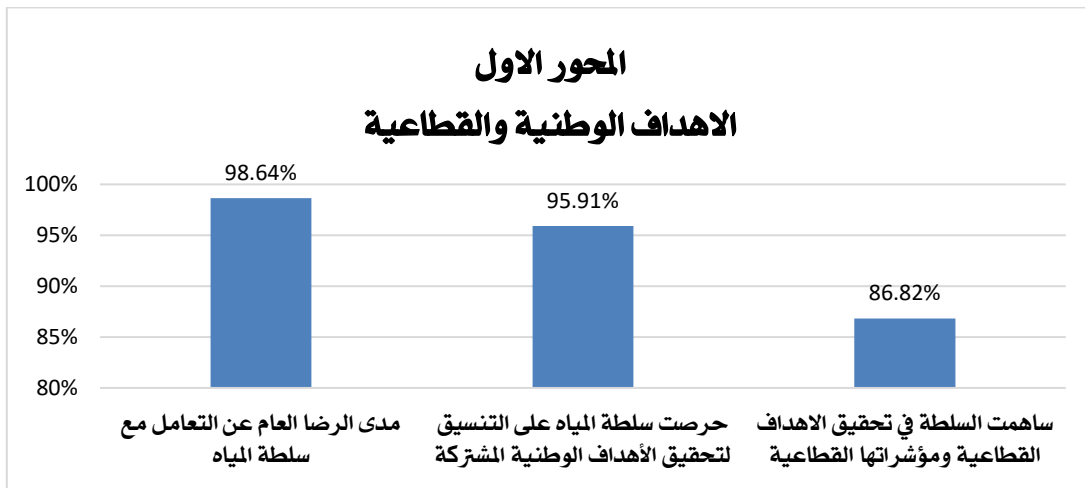
يقيس محور الاهداف الوطنية والقطاعية مدى التنسيق بين الاهداف الوطنية والقطاعية المشتركة مع الشركاء وقياس مدى رضى الشركاء بشكل عام عن التعامل مع سلطة المياه.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الاول الاهداف الوطنية والقطاعية
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق بشدة	98.64%	.255	4.93	41	3	0	0	0	مدى الرضا العام عن التعامل مع سلطة المياه
				78.8	5.8	0.0	0.0	0.0	
موافق بشدة	95.91%	.408	4.80	35	9	0	0	0	حرصت سلطة المياه على التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
				67.3	17.3	0.0	0.0	0.0	
موافق	86.82%	.479	4.34	15	29	0	0	0	ساهمت السلطة في تحقيق الاهداف القطاعية ومؤشراتها القطاعية
				28.8	55.8	0.0	0.0	0.0	
		0.381	4.69	91	41	0	0	0	

موافق بشدة	93.79 %			68.94 %	31.06 %	0%	0%	0%	خلاصة الرضا عن المحور الأول
---------------	------------	--	--	------------	------------	----	----	----	--------------------------------

جدول رقم (5) محور الاهداف الوطنية والقطاعية.

يشير الجدول رقم (4) أن المحور الأول (الاهداف الوطنية والقطاعية) حصل على نسبة رضا بلغ 93.79% حيث حصل المحور الفرعي (مدى الرضا العام عن التعامل مع سلطة المياه) على اعلى نسبة رضا بلغت 98.64% وحصل المحور الفرعي (ساهمت السلطة في تحقيق الاهداف القطاعية ومؤشراتها القطاعية) على اقل نسبة رضا من بين جميع المحاور الفرعية.



الشكل رقم (2) نسبة رضا الشركاء محور الأهداف الوطنية والقطاعية

2-1-4 محور الاتصال والاشراك

يحتوي هذا المحور على خمسة محاور فرعية تعكس فعالية وسائل الاتصال بين سلطة المياه والشركاء وقدرتها على الاستجابة الى الحاجات والاستفسارات من قبل الشركاء وايجاد قنوات تسهل التعاون المشترك والتنسيق فيما بينهم.

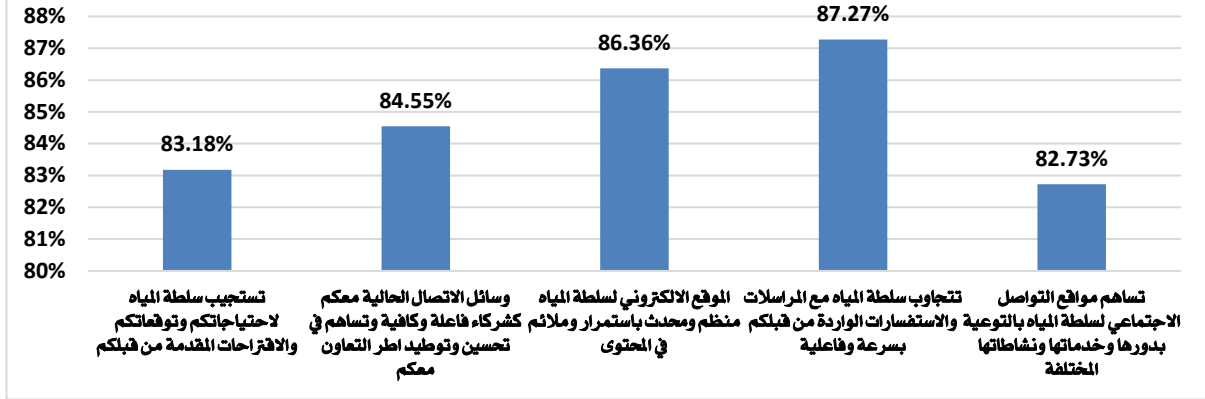
الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثاني الاتصال والاشراك
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	

موافق	83.18 %	.645	4.16	12	28	3	1	0	تستجيب سلطة المياه لاحتياجاتكم وتوقعاتكم والاقتراحات المقدمة من قبلكم
				23.1	53.8	5.8	1.9	0	
موافق	84.55 %	0.605	4.23	14	26	4	0	0	وسائل الاتصال الحالية معكم كشركاء فاعلة وكافية وتساهم في تحسين وتوطيد اطر التعاون معكم
				26.9	50.0	7.7	0	0	
موافق	86.36 %	0.601	4.32	17	24	3	0	0	الموقع الالكتروني لسلطة المياه منظم ومحدث باستمرار وملائم في المحتوى
				32.7	46.2	5.8	0	0	
موافق	87.27 %	0.650	4.36	20	20	4	0	0	تتجاوب سلطة المياه مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
				38.5	38.5	7.7	0	0	
موافق	82.73 %	0.632	4.14	12	26	6	0	0	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي لسلطة المياه بالتوعية بدورها وخدماتها ونشاطاتها المختلفة
				23.1	50.0	11.5	0	0	
موافق	84.82 %	0.627	4.24	75	124	20	1	0	خلاصة الرضا عن المحور
				34.1%	56.36 %	9.1%	0.45%	0%	

جدول رقم (6) محور الاتصال والاشراك.

يشير الجدول رقم (5) أن المحور الثاني (الاتصال والاشراك) حصل على نسبة رضا بلغت 84.82% وقد أجمع الشركاء وبشدة أن تتجاوب سلطة المياه مع المراسلات والاستفسارات كانت بسرعة وفاعلية حيث حازت على نسبة رضا 87.27%

المحور الثاني الاتصال و الاشراك



الشكل رقم (3) نسبة رضا الشركاء محور الاتصال والاشراك

3-1-4 الحوكمة وادارة الاداء

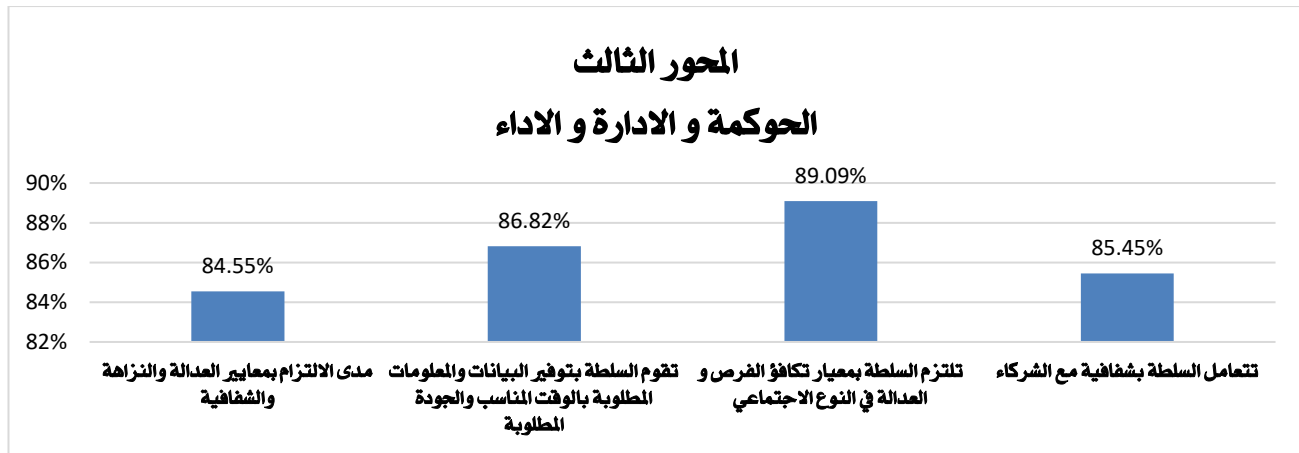
يقيس المحور مدى التزام سلطة المياه بمعايير النزاهة والتكافؤ في الفرص والشفافية في التعامل، ويحتوي على اربعة محاور كما يلي.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثالث الحوكمة و الادارة و الاداء
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	84.55%	0.605	4.23	14	26	4	0	0	مدى الالتزام بمعايير العدالة والنزاهة والشفافية
				26.3	50.0	7.7	0	0	
موافق	86.82%	0.645	4.34	19	21	4	0	0	تقوم السلطة بتوفير البيانات والمعلومات المطلوبة بالوقت المناسب والجودة المطلوبة
				36.5	40.4	7.7	0	0	
موافق بشدة	89.09%	0.589	4.45	22	20	2	0	0	تلتزم السلطة بمعيار تكافؤ الفرص والعدالة في النوع الاجتماعي
				42.3	38.5	3.8	0	0	

موافق	85.45%	0.624	4.27	16	24	4	0	0	تتعامل السلطة بشفافية مع الشركاء
				30.8	46.2	7.7	0	0	
موافق	86.48%	0.616	4.32	71	91	14	0	0	خلاصة الرضا عن المحور
				40.34%	51.7%	7.95%	0	0	

جدول رقم (7) محور الحوكمة والادارة والاداء.

يشير الجدول رقم (6) أن المحور الثالث (الحوكمة والادارة والاداء) حصل على نسبة رضا بلغت 86.48% وقد أجمع الشركاء أن التزام سلطة المياه بمبدأ تكافؤ الفرص والعدالة في النوع الاجتماعي وقد حصل على نسبة رضا بلغت 89.09%.



الشكل رقم (4) نسبة رضا الشركاء محور الحوكمة وإدارة الاداء

4-1-4 محور الاستراتيجية المؤسسية

يحتوي المحور الرابع على 11 محور فرعي تناول عدد من المواضيع التي تخص الخطط الاستراتيجية التي تتبعها سلطة المياه وكيفية تنفيذها ومدى وملاءمتها مع الشركاء كما يلي.

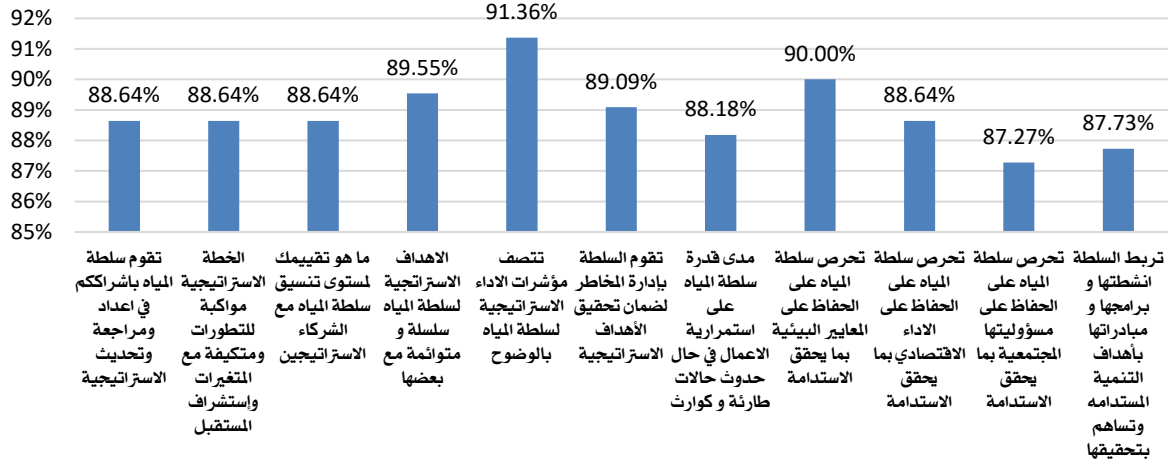
الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الرابع الاستراتيجية المؤسسية
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	88.64%	0.587	4.43	21	21	2	0	0	تقوم سلطة المياه بإشراككم في اعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية
				40.4	40.4	3.8	0	0	
موافق	88.64%	0.545	.443	20	23	1	0	0	الخطة الاستراتيجية مواكبة للتطورات ومتكيفة مع المتغيرات واستشراف المستقبل
				38.5	44.2	1.9	0	0	
موافق	88.64%	0.587	4.43	21	21	2	0	0	ما هو تقييمك لمستوى تنسيق سلطة المياه مع الشركاء الاستراتيجيين
				40.4	40.4	3.8	0	0	
موافق بشدة		0.590	.448	23	19	2	0	0	

	89.55 %			44.2	36.5	3.8	0	0	الاهداف الاستراتيجية لسلطة المياه سلسلة ومتوائمة مع بعضها
موافق بشدة	91.36 %	0.545	4.57	26	17	1	0	0	تتصف مؤشرات الاداء الاستراتيجية لسلطة المياه بالوضوح
				50.0	32.7	1.9	0	0	
موافق بشدة	89.09 %	0.589	.445	22	20	2	0	0	تقوم السلطة بإدارة المخاطر لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية
				42.3	38.5	3.8	0	0	
موافق بشدة	88.18 %	0.658	4.41	22	18	4	0	0	مدى قدرة سلطة المياه على استمرارية الأعمال في حال حدوث حالات طارئة وكوارث
				42.3	34.6	7.7	0	0	
موافق بشدة	90.00 %	0.665	4.50	26	14	4	0	0	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على المعايير البيئية بما يحقق الاستدامة
				50.0	26.9	7.7	0	0	
موافق	88.64 %	0.501	.443	19	25	0	0	0	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على الاداء الاقتصادي بما يحقق الاستدامة
				36.5	48.1	0	0	0	
موافق	87.27 %	0.487	4.36	16	28	0	0	0	تحرص سلطة المياه على الحفاظ على مسؤوليتها المجتمعية بما يحقق الاستدامة
				30.8	53.8	0	0	0	
موافق	87.73 %	0.579	.439	19	23	2	0	0	تربط السلطة أنشطتها وبرامجها ومبادراتها بأهداف التنمية المستدامة وتساهم بتحقيقها
				36.5	44.2	3.8	0	0	
موافق	.8888 %	0.576	4.44	235	229	20	0	0	خلاصة الرضا عن المحور
				48.55 %	47.31 %	4.13 %	0%	0%	

جدول رقم (8) محور الاستراتيجية المؤسسية.

يشير الجدول رقم (7) أن المحور الرابع (الاستراتيجية المؤسسية) حصل على نسبة رضا بلغت 88.88% حيث حصل المحور الفرعي (تتصف مؤشرات الاداء الاستراتيجية لسلطة المياه بالوضوح) على اعلى نسبة رضا وحصل المحورين الفرعيين (تحرص سلطة المياه على الحفاظ على مسؤوليتها المجتمعية بما يحقق الاستدامة و تربط السلطة أنشطتها و برامجها و مبادراتها بأهداف التنمية المستدامة وتساهم بتحقيقها) على اقل نسبة رضا بلغت 87% مما يدل على الحاجة الى التحسينات في قدرة سلطة المياه على ربط أنشطتها و برامجها و مبادراتها بأهداف التنمية المستدامة بفاعلية أكثر بالإضافة لزيادة حرص سلطة المياه على تنفيذ الأنشطة و برامج المسؤولية المجتمعية بما يحقق الاستدامة.

المحور الرابع الاستراتيجية المؤسسية



الشكل رقم (5) نسبة رضا الشركاء محور الاستراتيجية المؤسسية

5-1-4 محور ادارة الشراكات

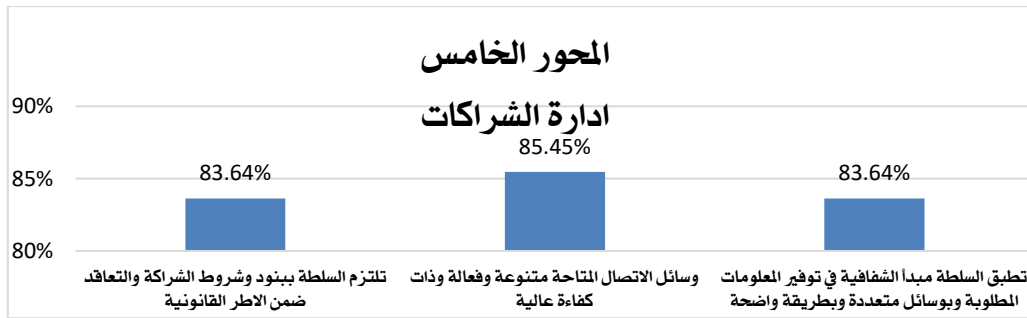
يحتوي هذا المحور على ثلاث محاور فرعية تعكس قدرة سلطة المياه على ادارة الشراكات من ناحية الشفافية والالتزام بالبنود والشروط المتفق عليها مع الشركاء.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الخامس ادارة الشراكات
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	83.64%	0.691	4.18	14	25	4	1	0	تلتزم السلطة ببنود وشروط الشراكة والتعاقد ضمن الاطر القانونية
				26.9	48.1	7.7	1.9	0	

موافق	%85.45	0.585	4.27	14	29	1	0	0	وسائل الاتصال المتاحة متنوعة وفعالة وذات كفاءة عالية
				56.9	55.8	1.9	0	0	
موافق	%83.64	0.620	.418	13	26	5	0	0	تطبيق السلطة مبدأ الشفافية في توفير المعلومات المطلوبة وبوسائل متعددة وبطريقة واضحة
				25.0	50.0	9.6	0	0	
موافق	%84.24	0.632	4.21	41	80	10	1	0	خلاصة الرضا عن المحور
				31.1 %	60.61 %	7.6%	0.76 %	0%	

جدول رقم (9) محور ادارة الشركات.

يشير الجدول رقم (8) أن المحور الرابع (ادارة الشركات) حصل على نسبة رضا بلغت 84.24% حيث حصل المحور الفرعي (وسائل الاتصال المتاحة متنوعة وفعالة وذات كفاءة عالية) على أعلى نسبة رضا 85.45% وحصل المحورين الفرعيين (تطبيق السلطة مبدأ الشفافية في توفير المعلومات المطلوبة وبوسائل متعددة وبطريقة واضحة وتلتزم السلطة ببندود وشروط الشراكة والتعاقد ضمن الاطر القانونية) على نسبة رضا بلغت 83.64%.



الشكل رقم (6) نسبة رضا الشركاء محور إدارة الشركات

6-1-4 ادارة العمليات

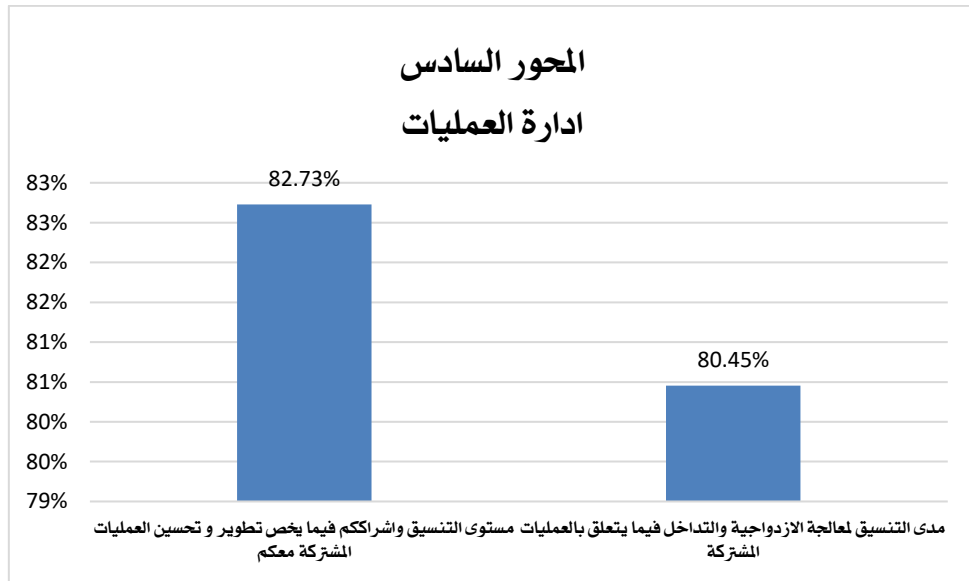
يحتوي هذا المحور على محورين فرعيين يتناول قدرة سلطة المياه على تنسيق العمليات المشتركة و التقليل من الازدواجية في العمليات.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور السادس ادارة العمليات
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	82.73 %	0.632	4.14	11	29	3	1	0	مستوى التنسيق و اشراككم فيما يخص تطوير و تحسين العمليات المشتركة معكم
				21.2	55.8	5.8	1.9	0	

موافق	80.45 %	0.628	4.02	8	30	5	1	0	مدى التنسيق لمعالجة الازدواجية والتداخل فيما يتعلق بالعمليات المشتركة
				15.4	57.7	9.6	1.9	0	
موافق	81.59 %	0.630	4.08	19	59	8	2	0	خلاصة الرضا عن المحور
				21.60 %	67.04 %	9.091 %	2.27 %	0%	

جدول رقم (10) محور ادارة العمليات.

بلغت نسبة الرضا الكلي عن المحور السادس (ادارة العمليات) نسبة 81.59% وقد حصل المحور الفرعي الخاص بمستوى التنسيق والاشراك فيما يخص تطوير وتحسين العمليات المشتركة معكم على اعلى نسبة رضا بلغت 82.73%



الشكل رقم (6) نسبة رضا الشركاء محور إدارة العمليات

7-1-4 محور الخدمات الرقمية

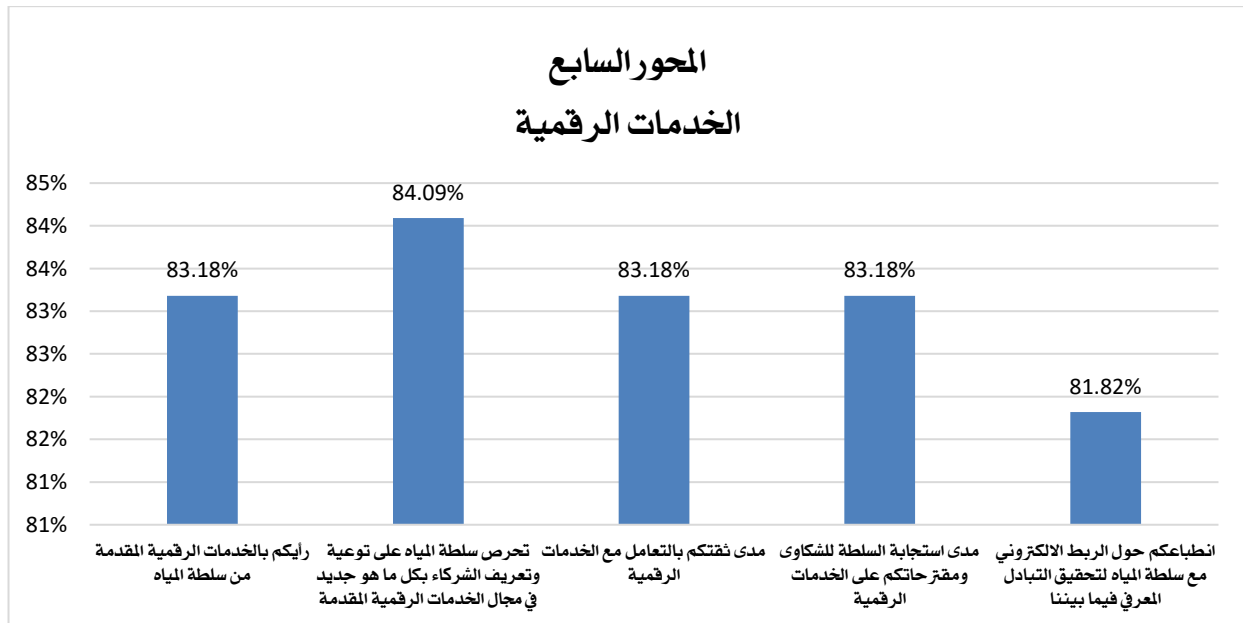
يحتوي المحور الـ 7-1-4 على الخدمات التي تقدمها سلطة المياه عن طريق الموقع الالكتروني بالإضافة الى المعلومات المتوفرة هناك وطريقة التعامل معها.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور السابع الخدمات الرقمية
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	83.18 %	0.645	4.16	13	25	6	0	0	رايكم بالخدمات الرقمية المقدمة من سلطة المياه
				25.0	48.1	11.5	0	0	

موافق	84.09 %	0.632	4.20	14	25	5	0	0	تحرص سلطة المياه على توعية وتعريف الشركاء بكل ما هو جديد في مجال الخدمات الرقمية المقدمة
				26.9	48.1	9.6	0	0	
موافق	83.18 %	0.645	4.16	12	28	3	1	0	مدى ثقتكم بالتعامل مع الخدمات الرقمية
				23.1	53.6	5.8	1.9	0	
موافق	83.18 %	0.526	4.16	10	31	3	0	0	مدى استجابة السلطة للشكاوى ومقترحاتكم على الخدمات الرقمية
				19.2	59.6	5.8	0	0	
موافق	81.82 %	0.603	4.09	10	28	6	0	0	انطباعكم حول الربط الالكتروني مع سلطة المياه لتحقيق التبادل المعرفي فيما بيننا
				19.2	53.6	11.5	0	0	
موافق	83.09 %	0.610	4.15	59	137	23	1	0	خلاصة الرضا عن المحور
				26.82 %	62.27 %	10.45 %	0.45 %	0%	

جدول رقم (11) محور الخدمات الرقمية.

حصل المحور السابع (الخدمات الرقمية) على نسبة رضا بلغت 83.09% وحصل المحور الفرعي (تحرص سلطة المياه على توعية وتعريف الشركاء بكل ما هو جديد في مجال الخدمات الرقمية المقدمة) على اعلى نسبة رضا من الشركاء بنسبة 84.09%.



الشكل رقم (7) نسبة رضا الشركاء محور الخدمات الرقمية

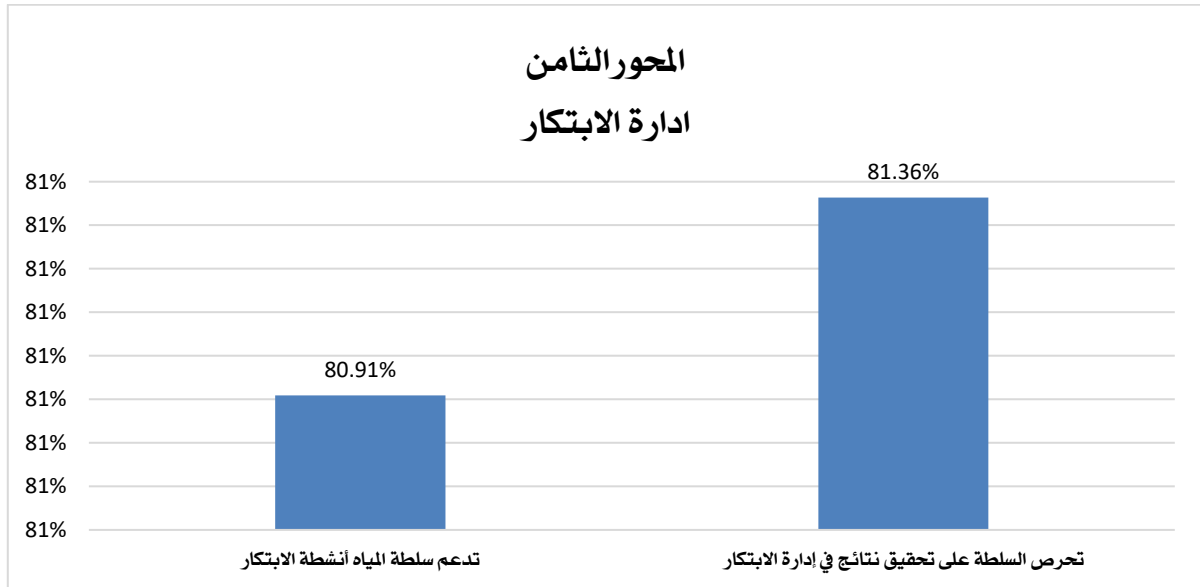
8-1-4 ادارة الابتكار

يحتوي المحور الثامن على محورين فرعيين عن انشطة الابتكار عموما وحرص سلطة المياه على تحقيق نتائج فعالة في ادارة الابتكار.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثامن ادارة الابتكار
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	80.91 %	0.645	4.05	10	26	8	0	0	تدعم سلطة المياه أنشطة الابتكار
				19.2	50.0	15.4	0	0	
موافق	81.36 %	0.625	4.07	10	27	7	0	0	تحرص السلطة على تحقيق نتائج في إدارة الابتكار
				19.2	51.9	13.5	0	0	
موافق	81.14 %	0.635	4.06	20	53	15	0	0	خلاصة الرضا عن المحور
				22.73 %	60.23 %	17.05 %	0%	0%	

جدول رقم (12) محور ادارة الابتكار.

أعرب الشركاء عن رضاهم عن الخدمات المتعلقة بمحور ادارة الابتكار فبلغت النسبة 81.14% مما يدل على قدرة سلطة المياه على دعم وتنفيذ الأنشطة والمشاريع المتعلقة بالابتكار.



الشكل رقم (8) نسبة رضا الشركاء محور إدارة الابتكار

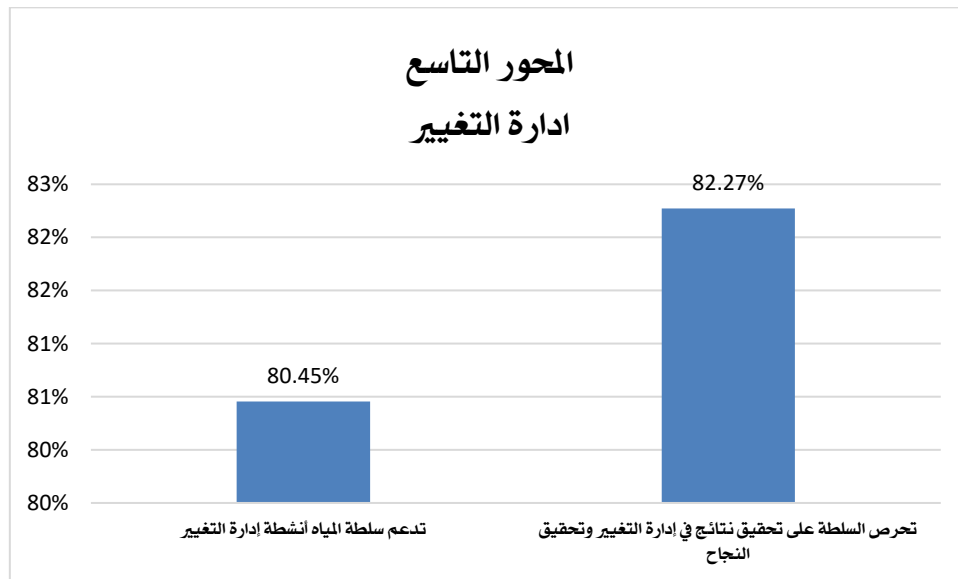
9-1-4 ادارة التغيير

يحتوي المحور التاسع على محورين فرعيين عن انشطة التغيير عموما وحرص سلطة المياه على تحقيق نتائج فعالة في ادارة التغيير.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور التاسع ادارة التغيير
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق	80.45 %	0.664	4.02	10	25	9	0	0	تدعم سلطة المياه أنشطة إدارة التغيير
				19.2	48.1	17.3	0	0	
موافق	82.27 %	0.655	4.11	12	25	7	0	0	تحرص السلطة على تحقيق نتائج في إدارة التغيير وتحقيق النجاح
				23.1	48.1	13.5	0	0	
موافق	81.36 %	0.660	4.07	22	50	16	0	0	خلاصة الرضا عن المحور
				25%	56.20 %	18.20 %	0%	0%	

جدول رقم (13) محور ادارة التغيير.

تبين النتائج عن رضا الشركاء عن الخدمات المتعلقة بمحور ادارة التغيير فبلغت النسبة 81.36%، مما يدل على قدرة سلطة المياه على دعم وتنفيذ الأنشطة والمشاريع المتعلقة بالتغيير.



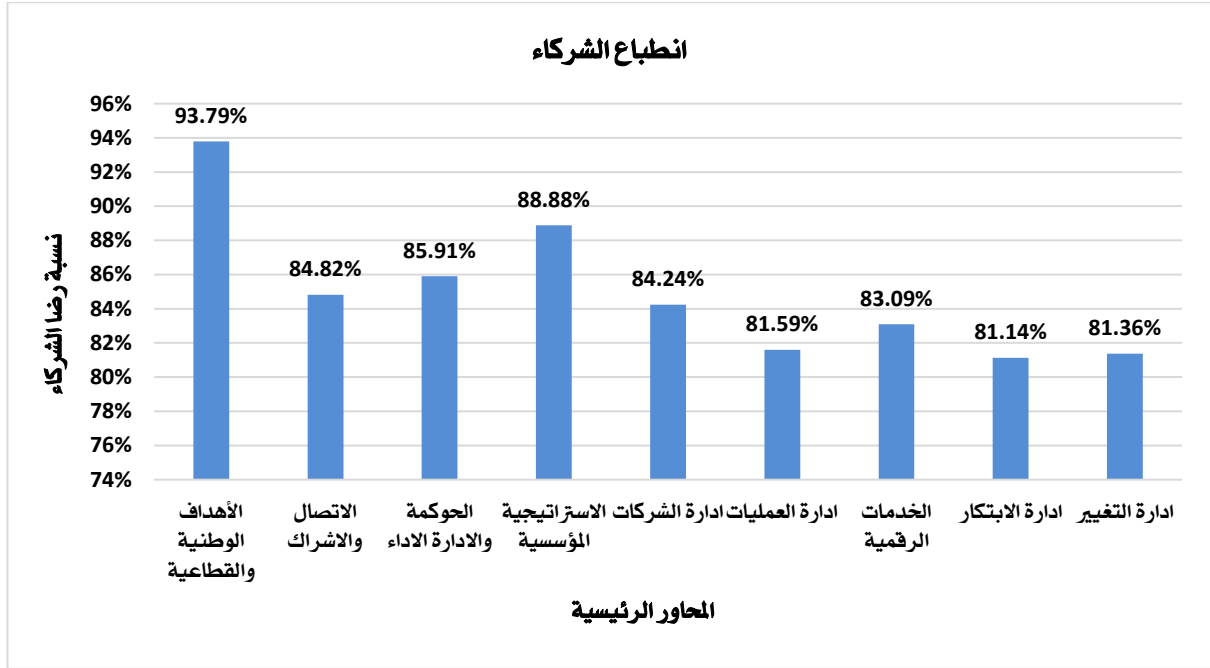
الشكل رقم (9) نسبة رضا الشركاء محور إدارة التغيير

• نسبة القطاعات الخاصة الى الحكومية من شركاء سلطة المياه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	قطاع خاص	1	1.9	2.3	2.3
	قطاع حكومي	43	82.7	97.7	100.0
	Total	44	84.6	100.0	

جدول رقم (13) نسبة القطاعات الخاصة الى الحكومية.



شكل رقم (1) نسبة رضا الشركاء عن محاور الاستبانة

يوضح شكل رقم (1) نسب رضا الشركاء عن المحاور الرئيسية وقد كانت أعلى نسبة رضا لمحور الاهداف الوطنية و القطاعية حيث كانت (93.79%) وتليها محور الاستراتيجية المؤسسية بنسبة (88.88%) و كانت اقل المحاور ادارة العمليات و ادارة التغيير و إدارة الابتكار على التوالي بنسبة رضا تقارب ال 81%.

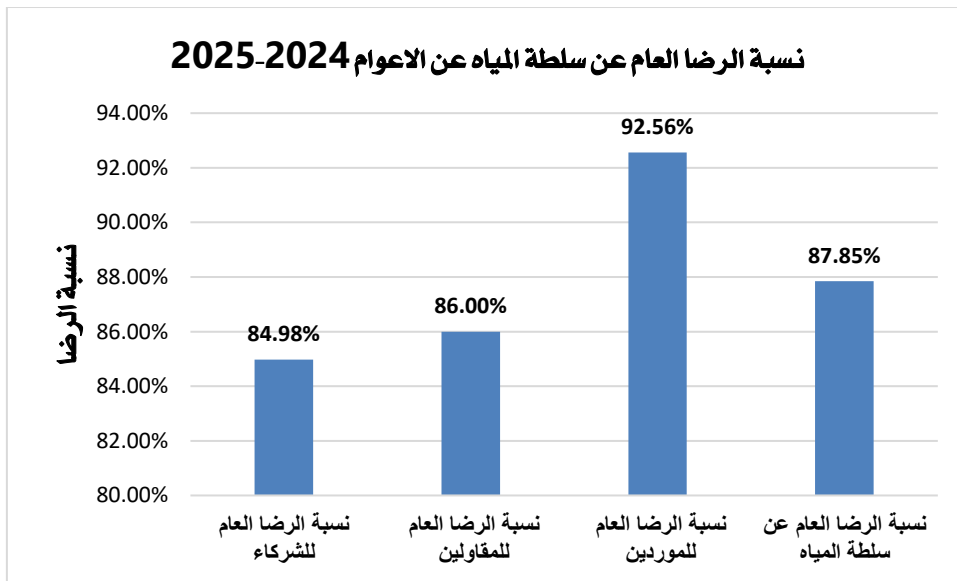
وهذه النتائج كانت فيما يخص الناحية تطوير العمليات وتصميمها وتحسينها والتشاركية في العمليات لتقديم أفضل خدمة لتلقي الخدمة لتحقيق الاهداف الاستراتيجية والاهداف الوطنية.

وحيث تم قياس انطباع للموردين والمقاولين الذين تم تعامل معهم وتم اذ شاء استبانة الكترونية وار سالها عبر البريد الالكتروني لجميع الموردين والمقاولين والشركات الاستشارية وحيث تم استجابة من 12 مورد ومن 29 مقاول. وقد بلغت نسبة رضا الموردين عن التعامل مع سلطة المياه ما يقارب 92.56% حيث كان المستهدف 92.56% وحيث كان في العام السابق 92.37%.

وقد بلغت نسبة رضا المقاولين عن التعامل مع سلطة المياه ما يقارب 86% حيث كان المستهدف 82% وحيث كان في العام السابق 84.05%.

نسبة الرضا للاعوام 2025-2024	شركاء، مقاولين، موردين
%84.98	نسبة الرضا الكلي للشركاء
%86.00	نسبة الرضا الكلي للمقاولين
%92.56	نسبة الرضا الكلي للموردين
87.85%	نسبة الرضا العام للأصحاب ذات العلاقة عن سلطة المياه

جدول رقم (1) ملخص نسبة الرضا الكلي عن سلطة المياه.



الشكل (1) نسبة الرضا الكلي عن سلطة المياه

الشكل (1) يبين نتائج رضا الشركاء والموردين والمقاولين حيث كانت الموردين قد حصلت على اعلى نتيجة 92.56% اما الشركاء كانت اقل نتيجة 85% وجميعهم كانوا قد حققوا المستهدف المخطط له لسنة 2024-2025.

2-4 اختبار الثبات (Reliability Test)

تم اجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة من جميع البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح فاذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تقترب من الصفر وإذا كان هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تقترب من الواحد الصحيح.

الجدول الآتي يوضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الاجمالية تساوي 0.948 وهي قيمة مرتفعة مما يدل على وجود ثبات في البيانات وهذا الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه اي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	37

جدول رقم (14) معامل ألفا كرونباخ

وعند احتساب قيمة معامل الصدق (Validity) عن طريق حساب جذر معامل ألفا كرونباخ كانت النتيجة (0.973) وهي قريبة من الواحد الصحيح مما يدل على أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

5. التوصيات:

الشركاء:

المحور الأول: الأهداف الوطنية والقطاعية

- استمرار التنسيق العالي: الحفاظ على التنسيق الفعال بين سلطة المياه والشركاء لتحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية.
- تعزيز مشاركة الشركاء: زيادة إشراك الشركاء في مراحل التخطيط والمتابعة لضمان توافق الأهداف مع توقعاتهم واحتياجاتهم.
- مراقبة مؤشرات الأداء: تطوير نظام مراقبة دوري لمؤشرات تحقيق الأهداف القطاعية مع مراجعات منتظمة وتقديم تقارير شفافة للشركاء.

المحور الثاني: الاتصال والإشراك

- تطوير قنوات الاتصال الرقمية: تحديث الموقع الإلكتروني وربطه مع المواقع الإلكترونية للشركاء الاستراتيجيين وتحسين تفاعل مواقع التواصل الاجتماعي لتكون أكثر جاذبية وتفاعلاً مع الشركاء.
- تعزيز سرعة الاستجابة: تحسين سرعة وفعالية الرد على المراسلات والاستفسارات، مع اعتماد مؤشرات قياس زمن الاستجابة.
- توسيع وسائل التواصل: إدخال أدوات تواصل حديثة (مثل منصات الاتصال والتواصل، مجموعات العمل الافتراضية) لتعزيز الإشراك والمشاركة.
- الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات الشركاء.
- تحديد المعوقات التي تعترض العلاقة مع الشركاء والعمل على إيجاد حلول لإزالتها.
- توفير المعلومات الحديثة في مجال الخدمات والانجازات للشركاء.
- اجراء زيارات خاصة للمقارنة المعيارية مع مؤسسات رائدة ومشابهة فيما يتعلق بإدارة العلاقة مع الشركاء.

المحور الثالث: الحوكمة وإدارة الأداء

- تفعيل مبادئ العدالة والمساواة: التأكد من تطبيق معايير العدالة وتكافؤ الفرص، خصوصاً في النوع الاجتماعي، عبر ورش عمل وبرامج تدريبية.

- وضوح الإجراءات والممارسات المتعلقة ووضع آليات واضحة في إدارة العلاقة مع الشركاء لغايات تنفيذ الأعمال المشتركة والمساهمة في نقل وتبادل المعرفة من خلال المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني وإجراءات العمل الموجودة.
- تعزيز الشفافية وزيادة اهتمام وحرص السلطة على إشراك الشركاء في عمليات التطوير المتبادل للخدمات والإجراءات بين الطرفين وتعزيز التواصل مع الشركاء باطلاعهم على العمليات والخدمات المشتركة.
- تفعيل دور مسؤولية سلطة المياه المجتمعية بما يحقق الاستدامة.
- ربط أنشطة وبرامج ومبادرات سلطة المياه بأهداف التنمية المستدامة والعمل على تحقيقها.

المحور الرابع: الاستراتيجية المؤسسية

- تعزيز المشاركة الاستراتيجية: دعوة الشركاء للمشاركة في تحديث الاستراتيجية، مع ورش عمل ومناقشات منتظمة، بالإضافة لسماع رأيهم بالخطة قبل اعتمادها واخذ التغذية الراجعة منهم خاصة شركائنا في الخدمات والعمليات.
- استشراف المستقبل: تكثيف الدراسات والبحوث لاستشراف التحديات المستقبلية وتكييف الخطط بما يواكب التغيرات البيئية والتقنية.
- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال: تطوير خطط إدارة المخاطر بشكل شامل، وتجربة محاكاة لحالات الطوارئ والكوارث بالتعاون مع الشركاء.

المحور الخامس: إدارة الشراكات

- تعزيز الالتزام القانوني والشفافية: مراجعة دورية لبنود العقود والشراكات لضمان وضوح الشروط والالتزام الطرفين.
- تنويع وسائل الاتصال: توفير منصات متعددة لتبادل المعلومات لضمان وصول البيانات لكل الشركاء بكفاءة.
- زيادة تفعيل ضباط الارتباط لدى الشركاء وتقديم الدعم اللازم لهم لحل جميع القضايا العالقة مع الشركاء ورفع قيمة العمليات المشتركة معهم.
- تعزيز ثقافة الشراكة: تنظيم لقاءات منتظمة لتعزيز الثقة وبناء علاقات عمل إيجابية ومثمرة.
- الحرص على تلبية دعوة الشركاء للاجتماعات التي يقوم الشركاء بعقدتها ويتم توجيه الدعوة لسلطة المياه لحضورها.

المحور السادس: إدارة العمليات

- تحسين التنسيق المشترك: تطوير آليات واضحة لتنسيق العمليات المشتركة، وتقليل الازدواجية والتداخل بين الفرق.
- تفعيل لجان تنسيق: تشكيل لجان متخصصة تضم ممثلين عن الشركاء والسلطة لمتابعة قضايا العمليات المشتركة وحل المعوقات.
- الحرص على إشراك الشركاء في تصميم وتطوير خدمات ذات قيمة مضافة لمتلقي الخدمة.
- الحرص على بناء علاقة متينة مع الشركاء مبنية على المصالح المشتركة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والارتقاء بالعلاقة التشاركية.
- الحرص على إشراك شركائنا في العمليات على اعداد وتعديل الإجراءات/اتخاذ القرارات التي تؤثر على عمل الطرفين
- تعزيز التواصل مع الشركاء عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات والخدمات المشتركة.
- العمل على وضوح الإجراءات والممارسات المتعلقة بتنفيذ العمليات المشتركة ومراجعتها والعمل على تبسيطها

- تحديد تحديات التنفيذ للعمليات المشتركة ووضع اجراءات تصحيحية لتفاديها.

المحور السابع: الخدمات الرقمية

- تطوير الخدمات الرقمية :تحديث وتوسيع الخدمات الرقمية، مع التركيز على تجربة المستخدم وسهولة الوصول.
- زيادة التوعية الرقمية :حملات تعريفية وتدريبية مستمرة للشركاء حول الخدمات الرقمية الجديدة.
- تحسين نظام الشكاوى :وضع نظام تفاعلي للشكاوى والمقترحات الرقمية مع متابعة مستمرة وشفافية في الرد.

المحور الثامن: إدارة الابتكار

- دعم برامج الابتكار :تخصيص موارد ودعم أكبر لمبادرات الابتكار، وتشجيع الشركاء على تقديم أفكار جديدة.
- تطوير نظام تقييم الابتكار :إنشاء نظام تقييم دوري لنتائج الابتكار وتحفيز الفرق على الابتكار المستمر.
- تعزيز التعاون في الابتكار :إقامة ورش عمل مشتركة مع الشركاء لتبادل الخبرات والابتكارات.

المحور التاسع: إدارة التغيير

- تعزيز ثقافة التغيير : عقد برامج توعوية وتدريبية لتبني التغيير على جميع المستويات داخل السلطة وبين الشركاء.
- إشراك الشركاء في إدارة التغيير :فتح قنوات حوارية منتظمة لمناقشة التحديات والفرص المرتبطة بالتغيير.
- متابعة نتائج التغيير :وضع مؤشرات واضحة لقياس نجاح عمليات التغيير وتقديم تقارير دورية.