



استراتيجيات الأعمال والابتكار وتحسين تجربة المستفيدين في جمعية نماء مكة للسقاية والرفادة بمنطقة مكة المكرمة

إعداد
د. عبدالعزيز بن محمد الغامدي
رئيس مجلس الإدارة



حي الرحاب - طريق الأمير متعب
مركز الأقصى للأعمال
الدور الخامس - مكتب 514



info@nmamakkyah.sa
www.nmamakkyah.sa



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

✉ info@nmamakkyah.sa

🌐 nmamakkyah.sa

📍 حي الرحاب - طريق الأمير متعب - مركز الأقصى للأعمال - الدور الخامس - مكتب 514

جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة بمنطقة مكة المكرمة تعد من المؤسسات الخيرية التي تقدم خدماتها لمجتمع ضيوف الرحمن، خاصة في مجال السقاية والرفادة. نظراً لظروف العصر والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية فإن الابتكار وتطوير استراتيجيات الأعمال أصبحت أساسية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين. فيما يلي بعض الاستراتيجيات التي يمكن أن تساهم في تحسين أداء الجمعية وزيادة تأثيرها في المجتمع.

1 استراتيجيات الأعمال لتعزيز الكفاءة التشغيلية

1

1. تحسين العمليات اللوجستية وتوزيع الموارد:

- **رقمنة العمليات:** تبني أنظمة إدارة رقمية لتخزين وتنظيم البيانات الخاصة بالتبرعات، المستفيدين، وحركات المخزون. يُمكن للجمعية استخدام تطبيقات ذكية لتحسين عمليات التخزين والتوزيع بشكل أكثر دقة وسرعة.
- **تحليل البيانات:** باستخدام أدوات تحليل البيانات، يمكن تحديد المناطق ذات الاحتياج الأكبر في موسم رمضان والحج والعمرة. هذا سيسهم في توفير السقاية والرفادة في الأماكن الأكثر كثافة للزوار.

2. إدارة فعالة للموارد المالية:

- **تنويع مصادر الإيرادات:** بالإضافة إلى التبرعات المباشرة، يجب على الجمعية استكشاف سبل إضافية لتمويل مشاريعها مثل الشراكات الاستراتيجية مع شركات الحج والعمرة، وتنظيم حملات تبرع رقمية في مواسم رمضان والحج والعمرة.
- **الشفافية المالية:** من خلال تقارير مالية دورية وشفافة، تُظهر الجمعية للمجتمع مدى فعالية استخدام الأموال والتبرعات، مما يعزز ثقة المتبرعين.

3. بناء شراكات استراتيجية:

- **التعاون مع مؤسسات حكومية وغير حكومية** لتوسيع نطاق الخدمات. يمكن للجمعية توسيع شراكاتها مع المؤسسات الطبية، التعليمية، والشركات الكبرى لتطوير مشاريعها بشكل مستدام.

1. الابتكار في تقنيات السقاية والرفادة:

- أنظمة السقاية الذكية: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والإنترنت من الأشياء (IoT) لتوفير مياه للشرب بشكل آمن وفي الوقت المناسب للحجاج والمعتمرين. مثل استخدام أنظمة رصد تتيح توزيع المياه بناءً على الكثافة السكانية والتغيرات في عدد الزوار في كل منطقة.
- التغليف الذكي للوجبات: ابتكار وسائل توصيل الوجبات بشكل مبتكر من خلال تعبئة ذكية وموفرة للطاقة بحيث تضمن تقديم الوجبات ساخنة وآمنة دون هدر.

2. استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمة:

- تطبيقات الهواتف الذكية: تطوير تطبيق مخصص للمستخدمين من خدمات السقاية والرفادة يتيح لهم معرفة مواقع محطات السقاية بسهولة، فضلاً عن استقبال التحديثات الحية حول خدمات الجمعية.
- الروبوتات والطائرات بدون طيار (Drones): توظيف هذه التقنيات لتوزيع الماء والوجبات في الأماكن الأكثر ازدحاماً، وتوفير خدمة أسرع وأكثر كفاءة.

3. استراتيجيات ابتكارية في تحسين تجربة الزوار:

- الواقع المعزز (AR): استخدام تقنيات الواقع المعزز لمساعدة الحجاج والمعتمرين في معرفة أقرب الأماكن للحصول على خدمات السقاية والرفادة عبر هواتفهم الذكية.
- تحسين بنية الخدمات المقدمة: توفير محطات سقاية متطورة مدمجة مع مناطق الراحة، وتقديم خدمات صحية ومرافق للاستراحة، بما يضمن راحة الزوار ويسهم في تحسين تجربتهم.

1. تخصيص الخدمات وفق احتياجات المستخدمين:

- التواصل الفعال مع المستخدمين: إنشاء قناة تواصل مستمرة مع المستخدمين لمعرفة احتياجاتهم الفعلية خلال موسم الحج والعمرة. يمكن أن يتم ذلك من خلال استطلاعات الرأي، مجموعات التركيز، أو عبر منصات تواصل اجتماعي مخصصة.
- خدمات مخصصة للمستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة: تخصيص محطات سقاية ورفادة مجهزة خصيصاً لذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك المقاعد المريحة وأماكن الظل المناسبة.

2. تحسين جودة الخدمة:

- التدريب المستمر للموظفين والمتطوعين: تنفيذ برامج تدريبية بشكل دوري للموظفين والمتطوعين ، لضمان تقديم خدمة مهنية وذات جودة عالية.
- خدمة العملاء الفعّالة: إنشاء نظام استجابة سريع لحل المشكلات أو تلقي الشكاوى من المستفيدين والتعامل معها بسرعة وكفاءة، مما يعزز من رضا المستفيدين ويقوي علاقتهم مع الجمعية.

3. التسويق الجيد لتجربة المستفيدين:

- الشفافية والوضوح: عرض قصص النجاح والتأثير الإيجابي لخدمات السقاية والرفادة عبر منصات إعلامية مختلفة لتعزيز الثقة بين الجمعية والمجتمع.
- التواصل الدائم مع المستفيدين: من خلال رسائل شكر ، وبيانات تبين الأثر الإيجابي لخدمات الجمعية في حياة المستفيدين، مما يعزز من ولائهم ودعمهم المستمر.

قياس وتحليل الأداء

4

1. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس جودة الخدمات المقدمة ومدى رضا المستفيدين. على سبيل المثال، يمكن قياس سرعة توزيع المياه، عدد الوجبات المقدمة، أو استجابة المتطوعين.
- استخدام هذه المؤشرات لتحسين العمليات والخدمات في المواسم القادمة.

2. استطلاعات الرأي:

- تنفيذ استطلاعات رأي دورية للمستفيدين من خدمات الجمعية للحصول على تعليقاتهم وتحليل آرائهم. يمكن جمع هذه البيانات وتحليلها لتحسين تجاربهم في المستقبل.

الخلاصة:

تتطلب مواجهة التحديات وتحقيق الابتكار في تقديم الخدمات عملاً مستداماً وشاملاً. من خلال تحسين استراتيجيات الأعمال، والاستفادة من الابتكار التكنولوجي، وتطوير تجربة المستفيدين، يمكن لجمعية نماء المكية للسقاية والرفادة أن تواصل تقديم خدماتها الرفيعة للمجتمع المحلي ولضيوف الرحمن في مكة المكرمة.



✉ info@nmamakkyah.sa 🌐 nmamakkyah.sa
📍 حي الرحاب - طريق الأمير متعب - مركز الأقصى للأعمال - الدور الخامس - مكتب 514