



تقرير تقييم المستفيدين النهائيين لخدمات الجمعية



مقدمة

يُعد تقرير تقييم المستفيدين النهائيين، الصادر عن جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة، أداة استراتيجية تتماشى مع أهداف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، حيث يلعب دورًا حيويًا في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحقيق التميز المؤسسي. وتتجلى أهمية التقرير في النقاط التالية:

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



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. تتماشى هذه المنهجية مع معايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي لضمان الشفافية والموضوعية.

تم تصميم استبيانات مخصص لكل فئة لتغطية الجوانب المتعلقة بدورها وتفاعلها مع خدمات الجمعية، مع التركيز على قياس الرضا وتحديد مجالات التحسين.

الاستبيانات هي:

استبانة لموظفي الجمعية:

يركز على تقييم بيئة العمل، كفاءة الإدارة، توفر الموارد، ومدى رضاهم عن دورهم في تقديم خدمات توفير المياه النقية. يتضمن أسئلة حول التدريب، التواصل الداخلي، ودعم الإدارة.

استبانة لمستفيدي الجمعية من أسر ومساجد وجمعيات:

يقيس رضا المستفيدين النهائيين عن جودة المياه، سرعة التوصيل، سهولة الوصول إلى الخدمات، وفعالية قنوات التواصل مع الجمعية.

استبانة لأعضاء الجمعية العمومية:

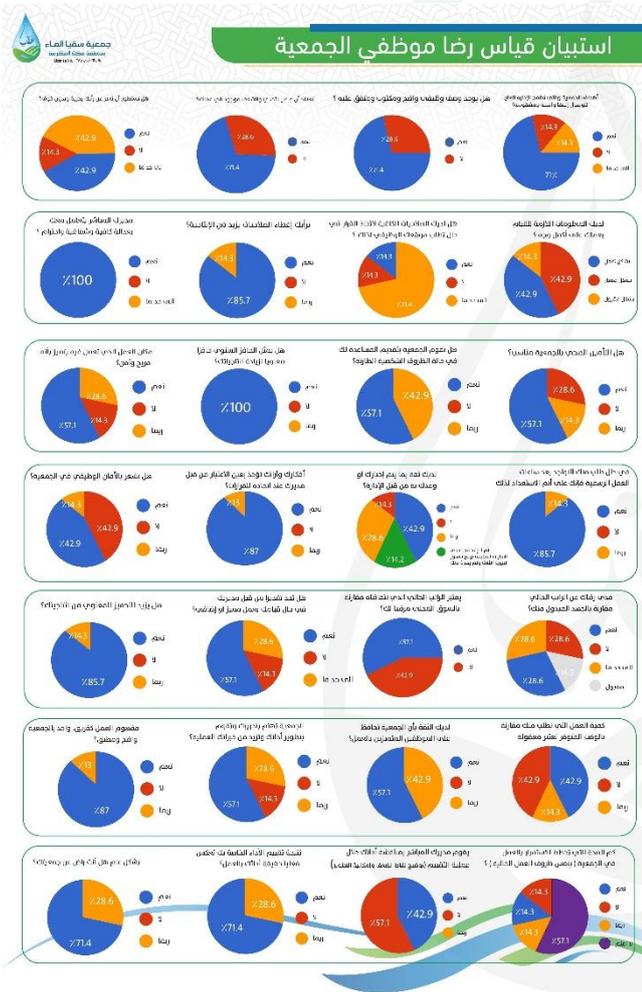
يركز على تقييم الحوكمة، شفافية اتخاذ القرار، فعالية الاجتماعات، ومدى مشاركتهم في رسم السياسات والخطط الاستراتيجية للجمعية.

استبانة للجهات المانحة والشركاء:

يقيم مستوى الرضا عن الشراكة، شفافية التقارير المالية والتشغيلية، وتأثير مشاريع الجمعية على المجتمع.

نتائج الاستبيانات وقياس الرضا لجمعية سقيا منطقة مكة المكرمة

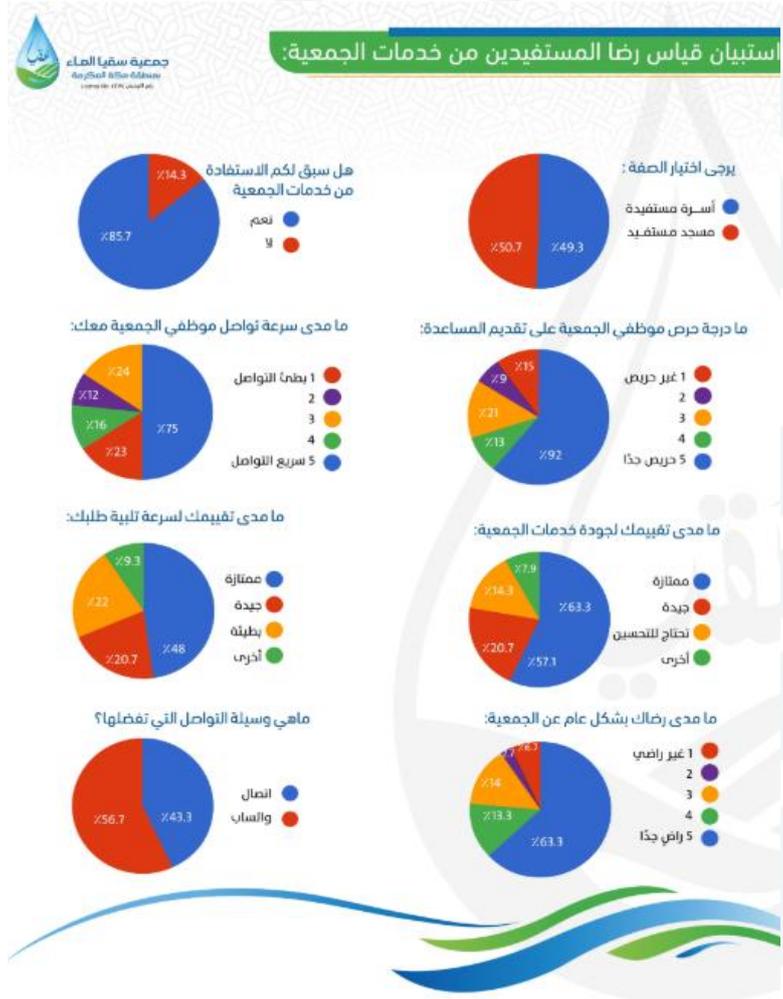
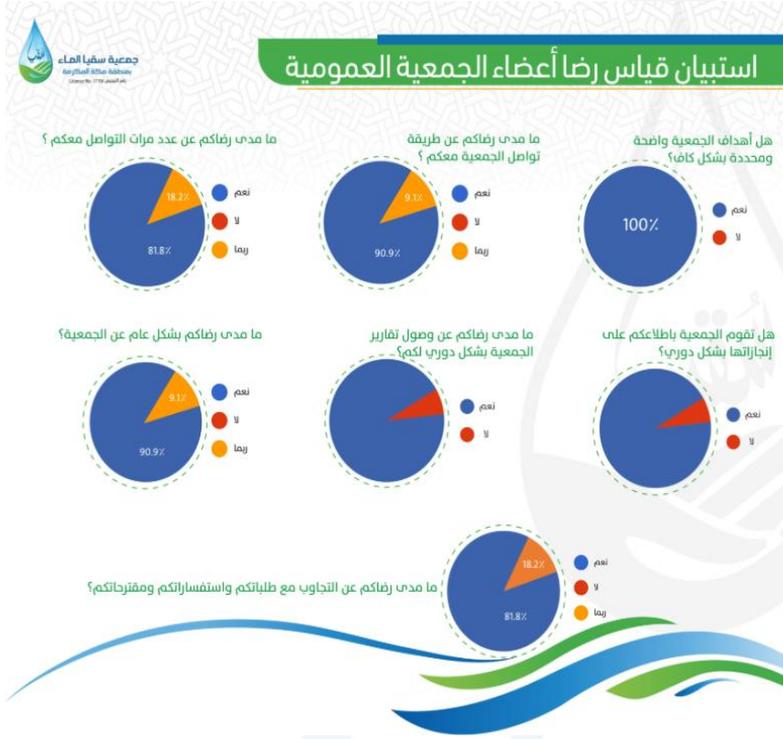
نتائج الاستبيانات وقياس الرضا بعد جمع وتحليل استجابات الاستبيانات الأربعة الموجهة لفئات الموظفين، المستفيدين، أعضاء الجمعية العمومية، والجهات المانحة والشركاء، تُقدم جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة نتائج شاملة تعكس مستوى الرضا وتسلط الضوء على نقاط القوة ومجالات التحسين. يتم عرض النتائج بشكل منظم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



1. نتائج استبانة قياس رضا الموظفين



٢. نتائج استبانة قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية.

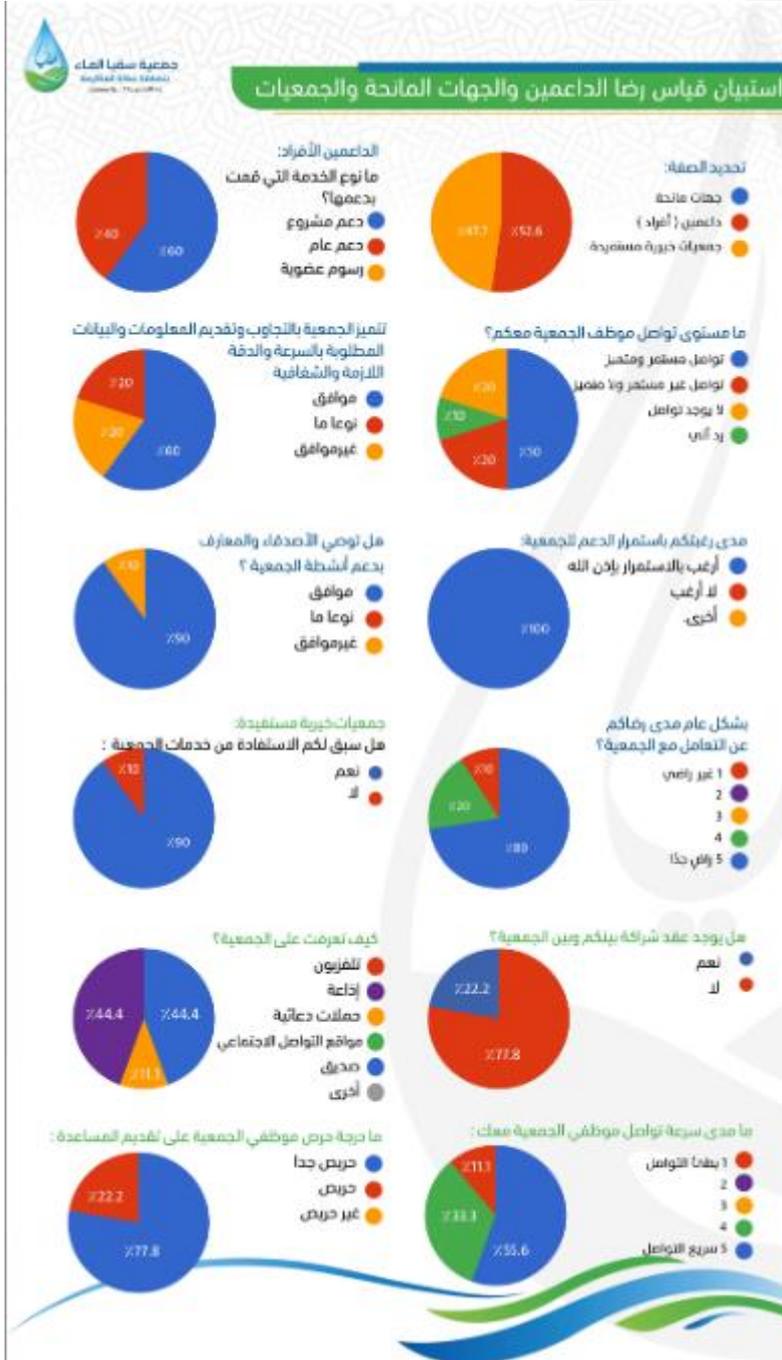


٣. نتائج استبانة المستفيدين.





٤. استبانة قياس رضا الداعمين والجهات المانحة والشركاء.



التوصيات والاقتراحات لتحسين الخدمات بناءً على نتائج الاستبيانات لجمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة

استناداً إلى نتائج الاستبيانات الأربعة الموجهة لفئات الموظفين، المستفيدين، أعضاء الجمعية العمومية، والجهات المانحة والشركاء، تم تحديد مجموعة من التوصيات والاقتراحات العملية لتحسين خدمات جمعية سقيا الماء بمنطقة مكة المكرمة. تهدف هذه التوصيات إلى تعزيز جودة الخدمات، رفع مستوى رضا الفئات المعنية، ودعم تحقيق أهداف الجمعية بما يتماشى مع توجهات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ورؤية المملكة ٢٠٣٠. فيما يلي التوصيات مقسمة حسب الفئات:

توصيات لتحسين رضا الموظفين:

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

توصيات لتحسين رضا المستفيدين:

١. 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.
٢. تحسين سرعة التوصيل: تطوير جدول زمني دقيق لتوزيع المياه مع تخصيص فرق ميدانية إضافية لتقليل زمن الانتظار.
٣. تعزيز التوعية: إطلاق حملات توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل النصية لإعلام المستفيدين بمواعيد التوزيع وكيفية التواصل مع الجمعية.
٤. تحسين جودة الخدمة: إجراء فحوصات دورية لجودة المياه والانتظام بتوصيل مياه بالتعاون مع جهات معتمدة لضمان استمرار الالتزام بالمعايير الصحية.

توصيات لتحسين رضا أعضاء الجمعية العمومية:

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



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.

توصيات عامة لتحسين الأداء المؤسسي:

1. تبني التقنية: إنشاء تطبيق إلكتروني للجمعية يتيح للمستفيدين تتبع مواعيد التوزيع، تقديم 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 الأربعة لمراقبة التقدم في تحقيق الأهداف ومعالجة أي تحديات جديدة.