تقرير تحليل آراء
أصحاب العلاقة بمحطات إرواء

أُصدر بتاريخ ١٤٤١/٠٧/٢٠هـ

مقدم إلى

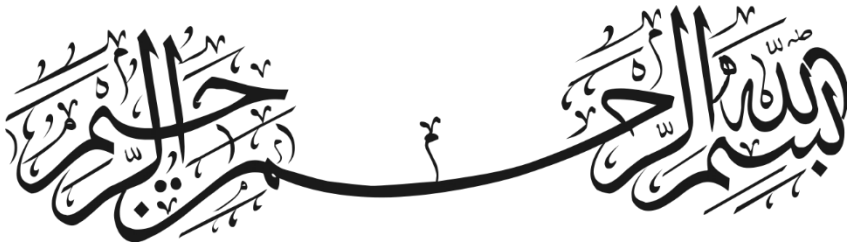
إرواء
ERWAA
الجمعية الخيرية لخدمات المياه الصالحة للشرب

إعداد

المسارات الرائدة
للاستشارات الإدارية وتقنية المعلومات
ALMASARAT ARRAEDAH

أحد مكونات

التنميات القابضة
ATTANMIYAT HOLDING



المحتويات

مقدمة ٤
أولاً : تحليل آراء المستفيدين ٥
ثانياً : تحليل آراء الداعمين ٦
ثالثاً: تحليل آراء المشغلين ٨
خاتمة : ١٠

مقدمة

الحمدلله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

بين أيديكم تقرير تحليل آراء أصحاب العلاقة بمحطات إرواء ، ولا يخفى أن هذا التحليل يعد من أهم الأدوات الذي تبنى عليه التوجهات والمبادرات. فالمنظمات تتجه إلى أن تكون منظمات مرتكزة على العميل (Customer based organizations) أي أن أعمال هذه المنظمات (باختلاف أنواعها) تتجه إلى تقديم المنتج والخدمة إلى العملاء وأصحاب العلاقة. فمتى ما فقدت المنظمات المواءمة بين احتياجات العملاء وبين ما تقدمه فقدت القيمة التي تصنع المبيعات وتحقق الأثر في المنظمات غير الربحية.

وبدراسة أصحاب العلاقة بمحطات إرواء تبين أنهم:

١- المستفيدون،
٢- والداعمون
٣- والمشغلون

وقد تم جمع مدخلاتهم من خلال :

١- الاستبانات الإلكترونية
٢- والاتصالات الهاتفية
٣- والزيارة الميدانية لإحدى المحطات،

ومن ثم تم جمع المدخلات بعضها إلى بعض وتحليلها وترتيبها في هذا التقرير.

نسأل التوفيق والسداد وأن يجعل ما نقوم به ملبيًّا لتطلعاتكم ومساهمًا في تحقيق الأثر لدى الفئات المستفيدة.

أولاً : تحليل آراء المستفيدين

بالنسبة للمستفيدين من المحطات فقد عبروا عما استفادوه حقيقة من المحطات التابعة لجمعية إرواء، وهنا فهم يحددون القيمة التي يجب أن تستمر المحطات في تحقيقها لكي تلبي احتياجاتهم :

١. توفير الماء النقي
٢. قرب محطة تحلية المياه من المنزل
٣. توفير المياه العذبة بشكل مستمر ودون انقطاع وبسعر مناسب جدًا لجميع المستفيدين
٤. توفير المياه الصالحة للشرب مجانًا لسكان المنطقة

وبالحديث عما كانوا يتنموه ولم يجدوه في المحطات، فقد كان ما يلي:

١. إيجاد وسيلة لتوصيل المياه إلى المنازل بكل سهولة
٢. أغطية جوالين البرادات

وفيما يتعلق بملاحظاتهم ومقترحاتهم، فيمكن إجمالها فيما يلي:

١. شكر الجمعية على حرصها على المستفيدين
٢. الشكر على وجود العامل في المحطة وتوفر المياه بشكل مستمر
٣. الشكر على بناء محطة لتحلية المياه في هذه المناطق

ثانياً : تحليل آراء الداعمين

جاء تأسيس محطات التحلية ليمثل حلاً للمشاكل التي يعاني منها الداعمون، ومن وجهة نظر الداعمين، فإن هذه المشاكل تتمثل في النقاط التالية :

١. قلة توفر المياه الصالحة للشرب في المناطق المستهدفة أو انعدامها.
٢. بعد المسافات للحصول على المياه المحلاة في بعض المناطق.
٣. ارتفاع تكاليف الحصول على المياه الصالحة للشرب في المناطق المستهدفة.

ومن يعاني من هذه المشاكل بشكل مباشر من وجهة نظر الداعمين، هم:

١. الفقراء والمحتاجين
٢. ساكني المناطق التي لا يتوفر فيها مياه صالحة للشرب
٣. أهالي القرى النائية، وذات الطرق الوعرة

أما المنافع التي تحصّل عليها الداعمون من المحطات، تتمثل فيما يلي:

١. المساهمة في سد الاحتياج للمياه الصالحة للشرب
٢. كسب الأجر بالمساهمة في صدقة من أعظم الصدقات
٣. خدمة المجتمع بتوفير المياه العذبة وتذليل الصعاب للحصول عليها

وفيما يتعلق بالسلبيات التي حصلت في مشاريع المحطات من وجهة نظر الداعمين، فهي:

١. ضعف التخطيط الهندسي
٢. محدودية الإشراف على المشروع
٣. آلية التشغيل بعد انتهاء العمل
٤. أدوار وصلاحيات أطراف العقد
٥. عدم التزام الجهة بإرسال التقارير الدورية
٦. عدم التزام الجهة بالخطة التنفيذية للمشروع
٧. عدم وضوح الرؤية في ملكية الأرض
٨. عدم وضوح الرؤية في مصاريف التشغيل للسنوات المتبقية

أما ما يتعلق بتوقعات الداعمين من جمعية إرواء، فيمكن تلخيصها فيما يلي:

١. شريك احترافي متخصص لديه ما لا يقل عن ٦ خدمات رئيسية، منها محطات تحلية المياه
٢. دراسة وتقييم الاحتياج
٣. بناء المشروع بشكل احترافي
٤. إدخال شركاء فاعلين
٥. توزيع الأدوار والمسؤوليات
٦. وضع خطة للتشغيل قبل البدء بأعمال المشروع
٧. السرعة في التنفيذ
٨. تقارير دورية دون الحاجة لطلبها

وبالتأكيد لدى الداعمين بعض المقترحات أو الملاحظات التي تساهم في تطوير هذه المشاريع، وهي:

١. وجود جهة إشراف أقوى لتحسين المخرجات
٢. دراسة آليات مناسبة لتشغيل مشاريع السقيا بعد تسليمها
٣. توفير ممكنات للجهات لإدارة المحطات
٤. الإشراف العام على التشغيل والإدارة وعدم الدخول في التفاصيل
٥. دراسة وتوفير البدائل الأنسب لكل منطقة وموقع
٦. الحرص على انتقاء موقع استراتيجي لإنشاء المحطة لخدمة أكبر عدد من المستفيدين
٧. إيجاد مدير مشاريع متخصص

ثالثاً: تحليل آراء المشغلين

المشاكل التي جاءت لحلها محطات تحلية المياه التي تؤسسها جمعية إرواء من وجهة نظر الجمعيات المشغلة للمحطات، هي:

١. عدم توفر المياه الصالحة للشرب في مناطقهم
٢. معاناة سكان مناطقهم في الحصول على المياه العذبة

ومن يعاني من هذه المشاكل بشكل مباشر من وجهة نظر الجمعيات المشغلة للمحطات، هم:

١. كافة سكان المنطقة وما جاورها
٢. الفقراء والأيتام والأرامل ومن في حكمهم
٣. الأسر ذات الدخل المحدود

أما المنافع التي تحصّلت عليها الجمعيات المشغلة للمحطات، تتمثل فيما يلي:

١. توفير المياه المحلاة بالمجان لأهالي المنطقة
٢. جلب المياه النقية بكل يسر وسهولة

وفيما يتعلق بالسلبيات التي حصلت في مشاريع المحطات من وجهة نظر الجمعيات المشغلة، فهي:

١. عدم تعاون بعض الدوائر الحكومية والخدمية في بداية المشروع
٢. كثرة المكاتبات والمطالبات الروتينية
٣. ضعف الصيانة للمحطة

أما ما يتعلق بتوقعات الجمعيات المشغلة للمحطات من جمعية إرواء، فيمكن تلخيصها فيما يلي:

١. تحمل تكاليف حفر البئر الخاصة بالمحطة
٢. العمل الجاد على إنجاز هذا المشروع المبارك بهذه الصورة المشرفة
٣. دعم مشاريع السقيا
٤. إنجاز المشروع بشكل أسرع مع تحمل مصاريفه التشغيلية
٥. تمديد عقد الصيانة لمدة ثلاث سنوات

وبالتأكيد لدى الجمعيات المشغلة للمحطات بعض المقترحات أو الملاحظات التي تساهم في تطوير هذه المشاريع، وهي:

١. توفير صهاريج للجمعية لتوزيع المياه على المستفيدين البعيدين عن موقع المحطة
٢. تكليف مهندس مختص من قبل الجمعية التي تبنت المشروع بمقابل مادي للإشراف المباشر على المشروع حتى يتم الانتهاء منه ليظهر المشروع بالصورة المطلوبة
٣. تغطية مناطق أكثر من مملكتنا الحبيبة
٤. منح صلاحيات أعلى للمباشرين مع الجمعيات في إرواء
٥. اعتماد موازنه تشغيلية للمحطات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات

خاتمة :

بالنظر إلى ما سبق ذكره من تحليل لأصحاب العلاقة يظهر لنا بوضوح تنوع واختلاف احتياجات أصحاب العلاقة، مما يعني أن جمعية إرواء ينبغي أن تتعامل بشكل ذكي مع هذا التنوع في الاحتياجات وبالتالي تقدم الخدمات والمنتجات التي تلبي هذه الاحتياجات وتشبع هذه الرغبات، وذلك لكي تستمر المحطة في تحقيق الأثر المجتمعي الذي جاءت لتقدمه.

إن إعادة النظر في الاحتياجات سيولد بالتأكيد خدمات جديدة، كما سيطور الخدمات الحالية، وذلك لأن تلبية هذه الاحتياجات سيجعل من عملية التطوير عملية مستمرة. وكلما تحسنت تلبية هذه الاحتياجات تحقق الأثر المطلوب، لكنه في المقابل سيدفع المحطة إلى تطوير أعمالها لمقابلة التغير في الاحتياجات بمرور الزمن

نسأل الله عز وجل أن ينفع بهذه المحطات ويكتب الأجر لمن أسسها وطورها وشغلها وساهم في إيصال قطرات الماء إلى المحتاجين وأهالي المناطق، كما نسأله عز وجل أن يكتب الأجر للداعمين الذين كان دعمهم أساس نجاح هذا المشروع.

والله الموفق والهادي إلى سواء السبيل.

إعداد

أحد مكونات