

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



العنوان باللغة العربية

تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دور الابتكار في
تعزيز تأثير جمعية سيل الأهلية

إعداد الطالب/

عبد الله راشد الغريب

الرقم الأكاديمي: ٢٣٣٠٠١٢٢٧

إشراف/

د.فايز علي جراد

د.الفيصل عبد الحميد محمد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

حقوق الطباعة:

جميع حقوق الطباعة والنشر لهذا البحث محفوظة لصالح جامعة ميداو شن. يُحظر نسخ أو إعادة إنتاج أو توزيع أي جزء من هذا العمل بأي وسيلة كانت دون الحصول على إذن كتابي مسبق من الجامعة. تمتلك جامعة ميداو شن الحق الحصري في استخدام هذا البحث لأغراض أكاديمية وعلمية، كما يُسمح باستخدامه لأغراض البحث والدراسة الشخصية شريطة الإشارة الصريحة إلى مصدره.

شكر وتقدير

يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة الحكم والتقييم الذين منحوه من وقتهم وخبراتهم الثمينة، وأسهموا بملاحظاتهم البناءة في تحسين جودة هذا البحث وإثرائه. كما يتوجه بامتنان خاص إلى الأساتذة والمشرفين الذين لم يخلوا بالدعم والتوجيه طوال فترة إعداد البحث، مما كان له الأثر الكبير في إنجازه. ويشمل الشكر أيضًا كل من قدم يد العون أو أسدى نصيحة، سواء من زملاء الدراسة أو الأصدقاء، فلكل منهم دور لا يُنسى في تحقيق هذا العمل الأكاديمي.

فهرس المحتويات:

	المستخلص
٩	الفصل الأول
٩	المقدمة
١١	مشكلة الدراسة
١٢	أهمية الدراسة و أهداف الدراسة
١٧	تساؤلات الدراسة فروض الدراسة
٢٥	الفصل الثاني الدراسات السابقة
٢٦	الإطار النظري
٣٢	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٣٤	مقدمة المنهجية وطرق البحث
٣٥	أدوات الدراسة
٣٦	مجتمع الدراسة
٣٩	حدود البحث
٤٢	الفصل الرابع النتائج والتوصيات
٤٢	مقدمة
٤٣	تحليل البيانات
٥٧	النتائج
٧٥	التوصيات
٨٣	المراجع
٨٦	الملاحق

قائمة الجداول :

جدول ١:

٤٥ تقييم التفاعل مع الجمعية

جدول ٢:

٥١ دور الابتكار في تحسين التفاعل

فهرس الأشكال:

- ٤٣ أشكال توضيحية تمثل المعلومات الشخصية للمشاركين في الدراسة
- ٤٧ أشكال توضيحية لتقييم التفاعل مع الجمعية
- ٥٣ أشكال توضيحية لدور الابتكار في تحسين التفاعل

المستخلص : Abstract

يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور الابتكار في تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية، والتي تمثل نموذجًا للمنظمات غير الربحية التي تسعى لتعزيز خدماتها وزيادة تأثيرها على المجتمع. اعتمدت الدراسة على منهجية بحثية مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي، مما أتاح الفرصة لفهم شامل ومتكامل لمجمل التفاعل بين الجمعية ومستفيديها. تم تصميم الدراسة كدراسة حالة لجمعية سيل الأهلية، وتم جمع البيانات من مصادر متعددة، بما في ذلك استبيانات موجهة للمستفيدين، ومقابلات شبه منظمة مع موظفي الجمعية، وتحليل وثائق داخلية لتوفير رؤية شاملة حول استراتيجيات التفاعل وأثر الابتكار.

أظهرت نتائج التحليل الكمي أن الابتكار يلعب دورًا كبيرًا في تحسين رضا المستفيدين وزيادة فعالية التواصل معهم، حيث أبدى غالبية المشاركين رضاهم عن مستوى الخدمات وسهولة الوصول إليها عبر المنصات الرقمية. ومن خلال التحليل النوعي، تم تحديد العديد من التحديات التي تواجه الجمعية، مثل الحاجة إلى تطوير أدوات أكثر مرونة للتواصل والاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين. خلص البحث إلى أن الابتكار يعد أداة فعالة لتحسين الأداء وزيادة رضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية، ويوصي بضرورة الاستثمار في الحلول التكنولوجية والتدريب المستمر للموظفين على أحدث أساليب التفاعل.

تساهم هذه الدراسة في تقديم رؤى عملية حول كيفية تعزيز استراتيجيات التفاعل في المنظمات غير الربحية، مما يمكن منظمات مماثلة من تطوير أدائها وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

الفصل الأول

الفصل الأول

المقدمة:

في العقود الأخيرة، شهدت المنظمات غير الربحية تحولاً جذرياً في أساليبها واستراتيجياتها من أجل التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة، سواء على الصعيد الاقتصادي، الاجتماعي، أو التكنولوجي. تُعد هذه المنظمات ركيزة أساسية في بناء المجتمعات ودعم الفئات الأقل حظاً من خلال تقديم الخدمات الأساسية التي تعزز من جودة الحياة. ومع ذلك، فإن قدرة هذه المنظمات على تحقيق أهدافها تعتمد بشكل كبير على قدرتها على التفاعل الفعال مع المستفيدين، الأمر الذي يتطلب تبني استراتيجيات مبتكرة تضمن تحقيق هذا الهدف بكفاءة واستدامة. في هذا السياق، تُبرز جمعية سيل الأهلية كنموذج رائد في استخدام الابتكار لتعزيز تأثيرها الاجتماعي وتحقيق أهدافها في مجال السقيا الشاملة للإنسان والنباتات والثروة الحيوانية.

لقد أصبح من الواضح أن التفاعل مع المستفيدين ليس مجرد عملية تبادلية تتعلق بتقديم الخدمات وتلقيها؛ بل هو عملية تواصلية متعددة الأبعاد تساهم في بناء الثقة، تعزيز التفاهم المتبادل، وتمكين المستفيدين من المشاركة الفعالة في تحديد احتياجاتهم والمساهمة في إيجاد حلول مناسبة لها. في هذا السياق، يبرز الابتكار كعنصر حاسم يمكن أن يعزز من فاعلية التفاعل بين المنظمات غير الربحية ومستفيديها. فالابتكار ليس مجرد تبني لتقنيات جديدة أو أساليب عمل حديثة، بل هو نهج شامل يتطلب إعادة التفكير في الطريقة التي تعمل بها المنظمة لتحقيق أهدافها. (الديويش ٢٠٢٠)

جمعية سيل الأهلية، التي تأسست بهدف توفير السقيا الشاملة للإنسان والنباتات والثروة الحيوانية، تمثل مثالاً واضحاً على كيفية استغلال الابتكار لتحقيق تأثير اجتماعي ملموس. تسعى الجمعية من خلال مجموعة من المشاريع المبتكرة إلى تحسين جودة الحياة للمستفيدين، وذلك من خلال تقديم حلول عملية لمشكلات المياه التي تواجهها المجتمعات المحلية. من خلال هذه المشاريع، تمكنت الجمعية من تطوير استراتيجيات تفاعل متقدمة تعتمد على فهم دقيق لاحتياجات المستفيدين، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة تقديم الخدمات. (جمعية سيل ٢٠٢٤)

إن الابتكار في استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين يتطلب أيضاً تغييراً في الثقافة التنظيمية للمنظمة، حيث يتعين على المنظمات غير الربحية أن تكون أكثر مرونة واستعداداً لتجربة أساليب جديدة وتقييم نتائجها بشكل مستمر. في هذا السياق، تُعد التكنولوجيا أداة رئيسية يمكن من خلالها تعزيز التفاعل مع المستفيدين. فمن خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهواتف

الذكية، وأدوات التحليل الرقمي، تستطيع المنظمات غير الربحية مثل جمعية سيل الأهلية الوصول إلى شريحة أوسع من المستفيدين، وتقديم خدماتها بشكل أكثر تخصيصاً وفعالية. (الخطيب ٢٠٠٢) ورغم النجاحات التي حققتها جمعية سيل الأهلية في استخدام الابتكار لتعزيز تفاعلها مع المستفيدين، إلا أن هناك تحديات كبيرة تواجهها هذه الجمعية وغيرها من المنظمات غير الربحية. هذه التحديات تشمل التغيرات المناخية التي تؤثر على مصادر المياه وتزيد من صعوبة الوصول إليها، بالإضافة إلى التحديات المالية التي قد تعيق تنفيذ المشاريع المبتكرة على نطاق واسع. هنا يأتي دور البحث العلمي في تقديم حلول لهذه التحديات من خلال تطوير نماذج واستراتيجيات جديدة تستند إلى أسس علمية وتطبيقية قوية.

من خلال هذا البحث، سيتم استكشاف الدور المحوري الذي يلعبه الابتكار في تعزيز استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية، مع التركيز بشكل خاص على تجربة جمعية سيل الأهلية. سيتم تحليل الأدبيات المتاحة حول هذا الموضوع، بالإضافة إلى دراسة ميدانية لتقييم فعالية الاستراتيجيات المبتكرة التي تبنتها الجمعية. يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية للمنظمات غير الربحية حول كيفية تطبيق الابتكار لتحسين تفاعلها مع المستفيدين وزيادة تأثيرها الاجتماعي.

كما يسعى البحث إلى الإجابة على عدد من الأسئلة المهمة، من بينها: ما هي العوامل التي تؤثر في فعالية استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية؟ وكيف يمكن للابتكار أن يساهم في تحسين هذه الاستراتيجيات؟ وما هي الدروس المستفادة من تجربة جمعية سيل الأهلية التي يمكن تطبيقها في سياقات أخرى؟ من خلال الإجابة على هذه الأسئلة، يهدف البحث إلى تقديم مساهمة علمية مهمة في مجال إدارة الأعمال، خصوصاً في سياق العمل غير الربحي، مما يمكن المنظمات من تحسين أدائها وتحقيق أهدافها بطرق أكثر فاعلية واستدامة.

إن الابتكار في استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين يمثل عنصراً حاسماً في نجاح المنظمات غير الربحية. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها هذه المنظمات، يصبح الابتكار ليس فقط خياراً، بل ضرورة لبقاء هذه المنظمات واستمرارها في تحقيق رسالتها. هذا البحث يمثل خطوة نحو فهم أعمق لكيفية استخدام الابتكار لتعزيز التفاعل مع المستفيدين وتحقيق تأثير اجتماعي أعمق، ويأمل أن يقدم رؤى وتوصيات يمكن أن تفيد المنظمات غير الربحية في مساعيها لتحقيق أهدافها (ساعاتي ١٤١٩هـ).

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم اليوم، تواجه المنظمات غير الربحية تحديات متزايدة تتعلق بقدرتها على تحقيق أهدافها الإنسانية والاجتماعية بكفاءة واستدامة. هذه التحديات تأتي في سياق بيئة متغيرة تتسم بالتعقيدات الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى التأثيرات الكبيرة للتكنولوجيا الحديثة على مختلف جوانب الحياة. وفي هذا الإطار، يصبح التفاعل الفعال مع المستفيدين أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح أو فشل هذه المنظمات في تحقيق رسالتها.

جمعية سيل الأهلية، كغيرها من المنظمات غير الربحية، تعمل في مجال حيوي وهو توفير المياه وخدمات السقيا الشاملة للإنسان والنباتات والثروة الحيوانية. ومع ذلك، يواجه هذا القطاع تحديات فريدة تتعلق بالطبيعة الأساسية للمياه كمورد حيوي، إلى جانب التحديات المرتبطة بتقلبات المناخ ونضوب الموارد. بالإضافة إلى ذلك، يتزايد التنافس بين المنظمات غير الربحية في جذب المستفيدين والموارد المالية، مما يفرض على هذه المنظمات تطوير استراتيجيات تفاعل مبتكرة تضمن لها الاستمرارية وتحقيق أهدافها.

تتمثل مشكلة الدراسة في الفجوة بين ما تقدمه المنظمات غير الربحية من خدمات وما يتوقعه المستفيدون من هذه الخدمات. غالباً ما تركز المنظمات غير الربحية على تقديم الخدمات بشكل تقليدي، معتمدة على أساليب قديمة في التواصل مع المستفيدين، دون الأخذ في الاعتبار التطورات التكنولوجية والتحول في احتياجات المجتمع. هذه الفجوة قد تؤدي إلى ضعف تأثير البرامج الخيرية، وقلة رضا المستفيدين، وبالتالي تقلص فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها.

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها جمعية سيل الأهلية في توفير خدمات السقيا، إلا أنها تواجه تحدياً رئيسياً يتمثل في كيفية تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين باستخدام الابتكار. هذا التحدي يشمل عدة جوانب، منها كيفية استغلال التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات أكثر فعالية، وكيفية تحسين التواصل مع المستفيدين لتعزيز الثقة والرضا، وأيضاً كيفية تصميم برامج ومشاريع تلبي الاحتياجات المتغيرة للمجتمع بطرق مبتكرة.

من هنا، تبرز مشكلة الدراسة بوضوح، وهي: "كيف يمكن لجمعية سيل الأهلية تطوير استراتيجيات تفاعل مبتكرة مع المستفيدين لتعزيز تأثيرها الاجتماعي وتحقيق رضا المستفيدين بشكل أكبر؟" هذه المشكلة تتطلب استكشافاً دقيقاً للعلاقة بين الابتكار في استراتيجيات التفاعل وبين فعالية البرامج الخيرية، مع التركيز على كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات في سياق عمل الجمعية.

تستدعي هذه المشكلة دراسة شاملة تشمل تحليل الوضع الراهن لاستراتيجيات التفاعل المستخدمة في الجمعية، وتقييم مدى فعاليتها في تحقيق أهداف الجمعية ورضا المستفيدين، واستكشاف الإمكانيات التي يتيحها الابتكار لتحسين هذه الاستراتيجيات. كما تتطلب البحث في أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال وتكييفها لتناسب السياق المحلي للجمعية.

وفي ضوء ذلك، يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية لكيفية تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية، مع التركيز على دور الابتكار في تعزيز هذه الاستراتيجيات وزيادة تأثير الجمعية في المجتمع. من خلال هذه الدراسة، يأمل الباحث في توفير قاعدة معرفية تمكن المنظمات غير الربحية من تحقيق أهدافها بشكل أكثر فاعلية، وفي نفس الوقت تساهم في تحسين جودة الحياة للمستفيدين من خدماتها.

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في ضوء التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات غير الربحية في العصر الحديث، خصوصًا في مجالات توفير الخدمات الأساسية مثل المياه. مع تزايد الضغوط الاقتصادية والاجتماعية، وتغيرات المناخ، والتطورات التكنولوجية السريعة، أصبح من الضروري على هذه المنظمات أن تتبنى استراتيجيات تفاعل مبتكرة لتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها الإنسانية والاجتماعية بفعالية واستدامة.

أولاً، تكمن أهمية الدراسة في **المساهمة العلمية** التي تقدمها من خلال استكشاف العلاقة بين الابتكار واستراتيجيات التفاعل مع المستفيدين. في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا الجانب في سياق المنظمات غير الربحية في العالم العربي، تأتي هذه الدراسة لتسد فجوة معرفية مهمة. فهي تسعى إلى تقديم رؤى علمية مستندة إلى أسس نظرية وتطبيقية حول كيفية تحسين التفاعل بين المنظمات غير الربحية والمستفيدين، بما يساهم في تعزيز تأثير هذه المنظمات ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ثانياً، تكتسب الدراسة أهمية **عملية** من خلال تقديم توصيات محددة لجمعية سيل الأهلية، التي تمثل نموذجاً للمنظمات غير الربحية العاملة في مجال توفير المياه وخدمات السقيا. هذا القطاع الحيوي يواجه تحديات متعددة، من بينها نضوب الموارد المائية وتزايد الطلب على المياه النظيفة. بالتالي، فإن الدراسة تساهم في تمكين الجمعية من تطوير استراتيجيات فعالة ومستدامة للتفاعل مع المستفيدين، مما يعزز من قدرتها على مواجهة هذه التحديات وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

ثالثاً، تتجلى أهمية الدراسة في **التطبيق العملي للابتكار** في استراتيجيات التفاعل. الابتكار لم يعد خياراً إضافياً للمنظمات غير الربحية، بل أصبح ضرورة ملحة لضمان استمرارية عملها وزيادة تأثيرها في المجتمع. من خلال تسليط الضوء على أهمية الابتكار ودوره في تحسين التفاعل مع المستفيدين، تقدم هذه الدراسة دليلاً عملياً للمنظمات حول كيفية تبني الابتكار بشكل منهجي لتطوير خدماتها وتحقيق رضا أكبر للمستفيدين.

رابعاً، تأتي أهمية الدراسة من **قدرتها على التأثير في السياسات والممارسات** المتعلقة بإدارة المنظمات غير الربحية. من خلال تحليل تجربة جمعية سيل الأهلية، يمكن استخلاص دروس مفيدة يمكن تطبيقها في سياقات أخرى، سواء داخل المملكة العربية السعودية أو في دول أخرى تواجه

تحديات مشابهة. هذه الدروس يمكن أن تساهم في تحسين السياسات العامة المتعلقة بتوفير الخدمات الأساسية وتطوير البرامج الخيرية.

خامسًا، يمكن أن تسهم الدراسة في تعزيز التعاون بين المنظمات غير الربحية والقطاع الخاص. إذ تبرز الحاجة إلى الشراكات المستدامة التي تدمج الابتكار التكنولوجي والتمويل من القطاع الخاص مع المبادرات غير الربحية لتحقيق أهداف اجتماعية مشتركة. من خلال توضيح أهمية التفاعل المبتكر مع المستفيدين، قد تشجع الدراسة على تطوير نماذج شراكة جديدة يمكن أن تعزز من تأثير هذه المنظمات.

أخيرًا، تعكس الدراسة أهمية الاستدامة في العمل غير الربحي. فمع تزايد التحديات البيئية والاقتصادية، أصبح من الضروري تبني ممارسات مستدامة تضمن استمرارية تقديم الخدمات دون استنزاف الموارد. تساهم هذه الدراسة في دفع المنظمات غير الربحية نحو تبني استراتيجيات مستدامة تعتمد على الابتكار والتفاعل الفعال مع المجتمع، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة على المدى الطويل.

في الختام، تمثل هذه الدراسة خطوة هامة نحو فهم أعمق لكيفية استخدام الابتكار لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية. من خلال التركيز على تجربة جمعية سيل الأهلية، تقدم الدراسة إسهامًا مهمًا يمكن أن يعزز من فعالية هذه المنظمات ويساهم في تحقيق تأثير اجتماعي أكبر.

-أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتطوير فهم أعمق لاستراتيجيات التفاعل مع المستخدمين في المنظمات غير الربحية، مع التركيز على دور الابتكار في تعزيز هذا التفاعل وزيادة تأثير المنظمات في تحقيق أهدافها. من خلال دراسة حالة جمعية سيل الأهلية، تسعى الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف المحددة التي يمكن تقسيمها إلى أهداف رئيسية وأخرى فرعية، مما يوفر إطاراً شاملاً للتحليل والبحث.

- تحليل استراتيجيات التفاعل الحالية لجمعية سيل الأهلية:

يمثل هذا الهدف الأساس الذي ستبنى عليه الدراسة، حيث يهدف إلى فهم الاستراتيجيات الحالية التي تستخدمها جمعية سيل الأهلية في التفاعل مع المستخدمين. من خلال هذا التحليل، ستقوم الدراسة بتقييم مدى فعالية هذه الاستراتيجيات في تحقيق رضا المستخدمين وتحقيق أهداف الجمعية. يشمل التحليل فحص العمليات الداخلية، وأساليب التواصل، وكيفية تقديم الخدمات، والتحديات التي تواجه الجمعية في هذا السياق.

- تحديد الفجوات في استراتيجيات التفاعل الحالية

بعد تحليل الوضع الراهن، تسعى الدراسة إلى تحديد الفجوات أو النقاط الضعيفة في استراتيجيات التفاعل الحالية. يمكن أن تكون هذه الفجوات ناتجة عن عدة عوامل، مثل نقص التكنولوجيا، أو عدم كفاية التواصل مع المستخدمين، أو القصور في فهم احتياجاتهم. تحديد هذه الفجوات هو خطوة أساسية لتطوير استراتيجيات جديدة تعتمد على الابتكار وتلبي احتياجات المستخدمين بشكل أكثر فعالية.

- استكشاف دور الابتكار في تحسين استراتيجيات التفاعل

يعد الابتكار عاملاً حاسماً في تعزيز فعالية المنظمات غير الربحية. لذا، تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية تطبيق الابتكار في تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستخدمين في جمعية سيل الأهلية. سيشمل هذا الهدف دراسة تطبيقات التكنولوجيا الحديثة، وابتكار نماذج جديدة للتواصل، وتطوير حلول مبتكرة لتلبية احتياجات المستخدمين بطرق فعالة ومستدامة.

- تقييم تأثير الابتكار على رضا المستخدمين

يسعى هذا الهدف إلى قياس تأثير الابتكار على رضا المستفيدين. ستقوم الدراسة بتحليل كيف يمكن للتغييرات المبتكرة في استراتيجيات التفاعل أن تؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين وتعزيز العلاقة بين الجمعية والمجتمع الذي تخدمه. سيتم ذلك من خلال جمع البيانات من المستفيدين وتحليل ردود أفعالهم تجاه المبادرات المبتكرة التي تطبقها الجمعية.

- تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات التفاعل

بناءً على التحليل والتقييم السابق، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن لجمعية سيل الأهلية تبنيها لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين. هذه التوصيات ستعتمد على أفضل الممارسات العالمية في الابتكار والتفاعل المجتمعي، مع مراعاة السياق المحلي والثقافي الذي تعمل فيه الجمعية. تشمل هذه التوصيات اقتراحات لتحسين استخدام التكنولوجيا، تطوير عمليات التواصل، وتصميم برامج جديدة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

- إنشاء إطار عمل متكامل لتطبيق الابتكار في استراتيجيات التفاعل

يهدف هذا الهدف إلى تطوير إطار عمل متكامل يمكن استخدامه ليس فقط من قبل جمعية سيل الأهلية، بل أيضًا من قبل منظمات غير ربحية أخرى تسعى إلى تحسين تفاعلها مع المستفيدين من خلال الابتكار. هذا الإطار سيشمل خطوات عملية ونماذج نظرية لتطبيق الابتكار في مجالات متعددة، بدءًا من التخطيط الاستراتيجي وصولاً إلى التنفيذ والمتابعة. يمكن أن يكون هذا الإطار مرجعًا هامًا للمنظمات التي تسعى إلى تعزيز تأثيرها الاجتماعي وزيادة فعاليتها.

- تعزيز الفهم الأكاديمي للعلاقة بين الابتكار والتفاعل مع المستفيدين

تهدف الدراسة أيضًا إلى المساهمة في الأدبيات الأكاديمية حول العلاقة بين الابتكار والتفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية. من خلال توفير تحليل معمق ودراسة حالة عملية، ستساعد الدراسة في سد الفجوة المعرفية الحالية وتقديم رؤى جديدة يمكن أن توجه الأبحاث المستقبلية في هذا المجال. ستسعى الدراسة إلى صياغة نظريات وتوصيات مبنية على الأدلة يمكن استخدامها لتطوير فهم أعمق حول كيفية استخدام الابتكار لتعزيز تفاعل المنظمات غير الربحية مع مستفيديها.

- تعزيز القدرة التنافسية لجمعية سيل الأهلية

في ظل التنافس الشديد بين المنظمات غير الربحية في جذب الدعم والموارد، يسعى هذا الهدف إلى تعزيز القدرة التنافسية لجمعية سيل الأهلية من خلال تبني استراتيجيات تفاعل مبتكرة. من

خلال تحسين التفاعل مع المستفيدين وزيادة رضاهم، يمكن للجمعية أن تبرز كمثال رائد في مجالها، مما يساعدها في جذب المزيد من التمويل والدعم، سواء من الجهات المانحة أو المتبرعين الأفراد.

- تمكين المستفيدين وزيادة مشاركتهم في صنع القرار

يعد تمكين المستفيدين أحد الأهداف الرئيسية للدراسة، حيث تسعى إلى استكشاف كيفية استخدام الابتكار لتعزيز مشاركة المستفيدين في عمليات صنع القرار داخل الجمعية. هذا الهدف يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات غير الربحية، التي تدعو إلى إشراك المستفيدين بشكل أكبر في تصميم وتنفيذ البرامج التي تستهدفهم، مما يعزز من شعورهم بالملكية والمشاركة.

- تحسين الاستدامة المالية للجمعية من خلال الابتكار

أخيرًا، تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية استخدام الابتكار ليس فقط في تحسين التفاعل مع المستفيدين، ولكن أيضًا في تعزيز الاستدامة المالية للجمعية. يمكن أن يشمل ذلك تطوير نماذج تمويل مبتكرة، مثل الشراكات مع القطاع الخاص أو برامج التمويل الجماعي، التي تعتمد على تفاعل مباشر مع المستفيدين والمتبرعين.

-تساؤلات الدراسة

تعتبر تساؤلات الدراسة جزءًا أساسيًا في بناء الإطار النظري والعملي لأي بحث علمي، حيث تساهم في توجيه الباحث نحو الجوانب الأكثر أهمية وارتباطًا بأهداف البحث. في سياق هذه الدراسة، التي تركز على "تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دور الابتكار في تعزيز تأثير جمعية سيل الأهلية"، تمثل تساؤلات البحث القاعدة الأساسية للتحليل، وتحديد المشكلات، وتقديم الحلول. تم تصميم هذه التساؤلات لتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بالتفاعل بين جمعية سيل الأهلية ومستفيديها، وكيف يمكن للابتكار أن يلعب دورًا محوريًا في تحسين هذا التفاعل.

١. ما هي الاستراتيجيات الحالية التي تعتمد عليها جمعية سيل الأهلية في التفاعل مع المستفيدين؟

يهدف هذا التساؤل إلى تقديم صورة شاملة حول الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة حاليًا من قبل جمعية سيل الأهلية في التواصل مع المستفيدين وتقديم خدماتها لهم. من خلال هذا التساؤل، يسعى الباحث إلى فهم العمليات الداخلية للجمعية وكيفية تعاملها مع المستفيدين، بما في ذلك قنوات الاتصال، وأدوات التفاعل، ومستوى مشاركة المستفيدين في تصميم وتنفيذ البرامج.

٢. ما هي الفجوات أو النقاط الضعيفة في استراتيجيات التفاعل الحالية لجمعية سيل الأهلية؟

يستهدف هذا التساؤل الكشف عن التحديات أو المشاكل التي تواجهها الجمعية في تفاعلها مع المستفيدين. سواء كانت هذه التحديات تتعلق بقصور في استخدام التكنولوجيا، أو عدم فعالية وسائل التواصل المستخدمة، أو ضعف في استجابة الجمعية لاحتياجات المستفيدين، فإن تحديد هذه الفجوات يعتبر خطوة حاسمة في تحسين استراتيجيات التفاعل وتطويرها.

٣. كيف يمكن للابتكار أن يساهم في تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية؟

يعد الابتكار عنصرًا حاسمًا في تحقيق التميز والاستدامة في عمل المنظمات غير الربحية. من خلال هذا التساؤل، يسعى الباحث إلى استكشاف كيفية توظيف الابتكار، سواء كان تقنيًا أو تنظيميًا، لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين. يشمل ذلك تطوير حلول جديدة، استخدام تقنيات حديثة في التواصل، أو تبني ممارسات إدارية مبتكرة.

٤. ما هو تأثير تطبيق الابتكار على مستوى رضا المستفيدين من خدمات جمعية سيل الأهلية؟

يتناول هذا التساؤل العلاقة بين الابتكار ورضا المستفيدين. هل يؤدي الابتكار في استراتيجيات التفاعل إلى تحسين رضا المستفيدين وزيادة ولائهم للجمعية؟ وكيف يمكن قياس هذا التأثير بطرق علمية وموضوعية؟ يسعى الباحث من خلال هذا التساؤل إلى تقييم مدى فعالية الابتكار في تحقيق الأهداف النهائية للجمعية، والمتمثلة في تعزيز رضى المستفيدين ورفع مستوى التفاعل الإيجابي معهم.

٥. ما هي أفضل الممارسات العالمية في استخدام الابتكار لتحسين التفاعل مع المستفيدين، وكيف يمكن تطبيقها في سياق جمعية سيل الأهلية؟

يستهدف هذا التساؤل استكشاف الممارسات الناجحة التي تبنتها منظمات غير ربحية أخرى حول العالم لتحسين التفاعل مع المستفيدين عبر الابتكار. يتطلع الباحث إلى دراسة هذه الممارسات

وتحليل إمكانات تطبيقها في سياق جمعية سيل الأهلية، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي.

٦. ما هي التوصيات العملية التي يمكن تقديمها لجمعية سيل الأهلية لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين باستخدام الابتكار؟

بناءً على التحليل والنتائج المستخلصة من الدراسة، يسعى هذا التساؤل إلى تحديد مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد الجمعية في تحسين تفاعلها مع المستفيدين. ستستند هذه التوصيات إلى الأدلة والمعايير العلمية، وستكون مصممة لتكون قابلة للتنفيذ وذات تأثير إيجابي ملموس على أداء الجمعية.

٧. كيف يمكن لجمعية سيل الأهلية قياس ومتابعة نجاح استراتيجيات التفاعل المبتكرة على المدى الطويل؟

يركز هذا التساؤل على أهمية الاستدامة والمتابعة في تطبيق استراتيجيات التفاعل المبتكرة. كيف يمكن للجمعية تطوير مؤشرات وأدوات لقياس نجاح هذه الاستراتيجيات بشكل مستمر؟ وما هي الآليات التي يمكن اعتمادها لضمان تحسين الأداء بمرور الوقت؟ يسعى الباحث إلى تقديم أدوات ومنهجيات يمكن استخدامها لقياس تأثير الابتكار على التفاعل مع المستفيدين بشكل دوري.

٨. ما هي العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على تطبيق الابتكار في استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية؟

يهتم هذا التساؤل بفهم العوامل التي قد تدعم أو تعيق تطبيق الابتكار في الجمعية. قد تشمل العوامل الداخلية جوانب مثل الثقافة التنظيمية، والموارد المتاحة، ومستوى التغيير المؤسسي، بينما قد تشمل العوامل الخارجية البيئة التكنولوجية، والسياسات الحكومية، والدعم المجتمعي. فهم هذه العوامل يساعد الجمعية على تحديد الفرص والتحديات التي تواجهها في تبني الابتكار.

تشكل فروض الدراسة القاعدة الأساسية التي يستند إليها البحث في اختبار العلاقات والروابط بين المتغيرات المختلفة. وبالنظر إلى أهداف وتساؤلات الدراسة، والتي تسعى إلى فهم دور الابتكار في تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية، تمثل الفروض التالية المحاور الرئيسية التي سيتم اختبارها خلال البحث. هذه الفروض تستند إلى تحليل الأدبيات السابقة والتجارب المماثلة، وتهدف إلى تقديم إرشادات واضحة للتحقيق في مدى تأثير الابتكار على التفاعل مع المستفيدين.

١. الفرض الأول: تعتمد فعالية استراتيجيات التفاعل الحالية لجمعية سيل الأهلية بشكل كبير على مدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين.

يقوم هذا الفرض على الفكرة القائلة بأن نجاح استراتيجيات التفاعل في أي منظمة غير ربحية يعتمد بشكل جوهري على قدرتها على فهم وتلبية احتياجات المستفيدين. يُفترض أن جمعية سيل الأهلية قد طورت استراتيجيات تعتمد على تقييم دوري لاحتياجات مستفيديها، وأن هذه الاستراتيجيات تكون أكثر فعالية عندما تعكس احتياجات المستفيدين بشكل دقيق.

٢. الفرض الثاني: توجد فجوات في استراتيجيات التفاعل الحالية لجمعية سيل الأهلية تؤثر سلباً على رضا المستفيدين.

يُفترض هنا أن هناك نقاط ضعف أو قصور في الاستراتيجيات الحالية التي تعتمد عليها الجمعية للتفاعل مع المستفيدين. هذه الفجوات قد تشمل ضعف في استخدام التكنولوجيا، أو نقص في كفاءة التواصل، أو عدم كفاية البرامج الموجهة للمستفيدين. يُفترض أن هذه الفجوات تؤدي إلى تقليل مستوى رضا المستفيدين وتؤثر سلباً على تفاعلهم مع الجمعية.

٣. الفرض الثالث: يمكن للابتكار أن يعزز بشكل كبير من فعالية استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية.

ينطلق هذا الفرض من الافتراض بأن الابتكار، سواء كان في شكل تقنيات جديدة أو أساليب إدارية مبتكرة، يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين. الابتكار

يمكن أن يسهم في جعل التواصل أكثر فعالية، ويساعد الجمعية على تصميم برامج أكثر تلبية لاحتياجات المستفيدين، مما يعزز من رضاهم وتفاعلهم الإيجابي مع الجمعية.

٤. **الفرض الرابع:** يؤثر تطبيق الابتكار في استراتيجيات التفاعل بشكل إيجابي على رضا المستفيدين وزيادة ولائهم لجمعية سيل الأهلية.

يُفترض أن تبني الابتكار في استراتيجيات التفاعل سيؤدي إلى تحسين تجربة المستفيدين، مما يزيد من رضاهم ويعزز ولائهم للجمعية. يشمل ذلك تحسينات في التواصل، تقديم خدمات أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم، وزيادة شعورهم بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار داخل الجمعية.

٥. **الفرض الخامس:** تطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال الابتكار يمكن أن يسهم في تحسين استراتيجيات التفاعل في جمعية سيل الأهلية.

يُفترض أن استيعاب وتكييف الممارسات الناجحة التي تم تطبيقها في منظمات غير ربحية أخرى على مستوى العالم يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في استراتيجيات التفاعل المستخدمة من قبل جمعية سيل الأهلية. يشمل هذا الفرض إمكانية تطبيق تقنيات جديدة، أو تبني أساليب تواصل مبتكرة أثبتت فعاليتها في سياقات أخرى.

٦. **الفرض السادس:** تؤدي استراتيجيات التفاعل المبتكرة إلى تحسين الأداء المالي لجمعية سيل الأهلية من خلال زيادة دعم المانحين والمجتمع المحلي.

ينطلق هذا الفرض من الفكرة القائلة بأن استراتيجيات التفاعل المبتكرة لا تحسن فقط من رضا المستفيدين، بل تؤثر أيضاً بشكل إيجابي على أداء الجمعية في جذب الموارد المالية. يُفترض أن تحسين التفاعل مع المستفيدين يزيد من ثقة المانحين ويحفز المجتمع المحلي على تقديم دعم أكبر للجمعية.

٧. **الفرض السابع:** يمكن لتطبيق الابتكار في استراتيجيات التفاعل أن يساهم في تحسين استدامة الجمعية على المدى الطويل.

يُفترض أن تبني الابتكار في استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين يمكن أن يساعد الجمعية على تحقيق استدامة أكبر على المدى الطويل. هذا يشمل القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والاجتماعية، والحفاظ على مستوى عالٍ من التفاعل مع المستفيدين، وزيادة قدرة الجمعية على تحقيق أهدافها بطريقة مستدامة.

٨. الفرض الثامن: يمكن لجمعية سيل الأهلية تطوير مؤشرات قياس فعالة لمتابعة نجاح استراتيجيات التفاعل المبتكرة مع المستفيدين.

يقوم هذا الفرض على فكرة أن الجمعية يمكنها تطوير أدوات ومؤشرات لقياس فعالية استراتيجيات التفاعل بشكل دوري. يُفترض أن هذه المؤشرات ستوفر معلومات دقيقة تساعد الجمعية على تحسين استراتيجياتها بشكل مستمر وتحقيق نتائج أفضل.

٩. الفرض التاسع: توجد علاقة إيجابية بين تفعيل الابتكار في استراتيجيات التفاعل وزيادة قدرة الجمعية على مواجهة التحديات البيئية والاقتصادية.

ينطلق هذا الفرض من الافتراض بأن الابتكار يمكن أن يعزز من قدرة الجمعية على التكيف مع التحديات الخارجية، مثل تغيرات المناخ أو التحديات الاقتصادية. يُفترض أن هذه القدرة المتزايدة ستؤدي إلى تحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين وزيادة كفاءة الجمعية في تحقيق أهدافها.

١٠. الفرض العاشر: يمكن أن يؤدي تمكين المستفيدين من المشاركة الفعالة في استراتيجيات التفاعل المبتكرة إلى تعزيز شعورهم بالملكية والالتزام تجاه الجمعية.

يُفترض أن إشراك المستفيدين في تصميم وتنفيذ استراتيجيات التفاعل المبتكرة سيزيد من شعورهم بالمسؤولية تجاه الجمعية ويعزز من التزامهم بدعمها والمشاركة في أنشطتها. يشمل هذا الفرض فكرة أن التفاعل المباشر والمستمر مع المستفيدين يساهم في بناء علاقة قوية ومستدامة معهم.

نظرية التفاعل الاجتماعي (Social Exchange Theory): تشكل هذه النظرية أساساً لفهم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين. تُبنى نظرية التفاعل الاجتماعي على مبدأ المقايضة، حيث يتم التفاعل بين الطرفين على أساس تحقيق مكاسب متبادلة. في سياق المنظمات غير الربحية، تقدم الجمعية خدماتها مقابل الحصول على دعم ورضا المستفيدين. تساهم هذه النظرية في تفسير كيف يمكن للابتكار أن يُحسن التفاعل ويحقق نتائج مستدامة.

نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation Theory): تعتبر هذه النظرية محورية في تحليل كيفية تحسين أداء المنظمات غير الربحية من خلال الابتكار. وفقاً لهذه النظرية، لا يقتصر الابتكار على تطوير منتجات جديدة، بل يشمل أيضاً تحسين العمليات وتطوير استراتيجيات تواصل فعالة مع المستفيدين. تدعم هذه النظرية فهم دور الابتكار التنظيمي في تطوير الجمعية واستدامتها من خلال تقديم حلول مبتكرة.

نظرية المشاركة المجتمعية (Community Participation Theory): تركز هذه النظرية على أهمية إشراك المستفيدين في تصميم وتطوير البرامج التي تستهدفهم. تتيح المشاركة المجتمعية للمستفيدين الشعور بالملكية تجاه المشاريع والخدمات التي تقدمها الجمعية، مما يزيد من فعاليتها ورضا المستفيدين عنها.

نظرية النظم (Systems Theory): تساعد نظرية النظم في تحليل العلاقات بين مختلف عناصر الجمعية. تُعتبر الجمعية نظاماً متكاملًا حيث يتفاعل كل جزء مع الأجزاء الأخرى لتحقيق أهداف مشتركة. هذه النظرية مهمة لفهم كيفية تحقيق تكامل فعال بين الابتكار والتفاعل لتعزيز أداء الجمعية ككل.

نظرية القيمة المشتركة (Shared Value Theory): تدعم هذه النظرية فكرة خلق قيمة مشتركة للجمعية والمستفيدين. وفقاً لهذه النظرية، يمكن للجمعية أن تحقق أهدافها الاجتماعية من خلال تحسين تفاعلها مع المستفيدين، وبالتالي تعزيز استدامتها.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التفاعل مع المستفيدين وأهمية الابتكار في المنظمات غير الربحية، وكيفية تأثير التفاعل والابتكار في تعزيز فعالية هذه المنظمات. تمثل هذه الدراسات مرجعية هامة لبناء إطار نظري يساعد على فهم أفضل لآليات تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين، والتي تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من الرضا والتأثير الاجتماعي.

التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية يعد التفاعل مع المستفيدين عنصراً جوهرياً في نجاح وفعالية المنظمات غير الربحية. فقد أوضحت دراسة القحطاني (٢٠١٣) التي أجريت على الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية أن التفاعل المباشر والفعال مع المستفيدين يسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاجتماعية وزيادة رضا المستفيدين. وفي السياق ذاته، أشارت دراسة الصالح (٢٠١٧) إلى أن ضعف التفاعل قد يؤدي إلى تراجع مستوى الثقة المجتمعية، مما يؤثر سلباً على الأداء العام للمنظمات. إضافة إلى ذلك، تسلط دراسة جونسون وآخرين (٢٠١٨) الضوء على أهمية فهم احتياجات المستفيدين وتطوير قنوات فعالة للتواصل، مما يعزز من نجاح البرامج وتحقيق الأهداف المنشودة.

الابتكار في المنظمات غير الربحية يمثل الابتكار في هذا السياق مبدأً هاماً لضمان استدامة المنظمات غير الربحية وقدرتها على مواجهة التحديات. فقد تناولت دراسة الخالدي (٢٠١٥) الابتكار في دول الخليج، مؤكدةً على أن التكنولوجيا يمكن أن تعزز من جودة الخدمات وتحسين تواصل المنظمات مع مستفيديها. كما استعرضت دراسة العتيبي وآخرين (٢٠١٩) أهمية الابتكار في تحسين الأداء، سواء كان ذلك من خلال تطوير منتجات جديدة أو تحسين العمليات الإدارية. وأخيراً، قدمت دراسة ماركوس (٢٠١٦) تطبيقات عملية للابتكار، مثل استخدام التكنولوجيا لتخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

التأثير المتبادل بين التفاعل والابتكار في المنظمات غير الربحية يجمع هذا المحور بين التفاعل والابتكار، حيث توضح الدراسات أن الابتكار يمكن أن يكون أداة فعالة لتعزيز التفاعل مع المستفيدين. ففي دراسة السبيعي (٢٠١٨)، تم استكشاف كيفية استخدام الابتكار لتحسين التفاعل مع المستفيدين، مما أسفر عن زيادة مستوى الرضا. وتؤكد دراسة الحارثي (٢٠٢٠) على أهمية استخدام التكنولوجيا لتعزيز قنوات التواصل، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة في أداء المنظمات غير الربحية.

تُعد هذه الدراسات أساسًا لتحليل وفهم فعالية استراتيجيات التفاعل والابتكار، وتشكل مرجعية لتطوير نماذج مبتكرة وفعالة في المنظمات غير الربحية.

-الدراسات السابقة

- _التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية

التفاعل مع المستفيدين يمثل محورًا حيويًا لنجاح وفعالية المنظمات غير الربحية، حيث يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويزيد من رضا المستفيدين وولائهم.

• **دراسة القحطاني (٢٠١٣)**: في دراسة أجريت على الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية، تم التركيز على أهمية التفاعل مع المستفيدين ودوره في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجمعيات. أوضحت الدراسة أن الجمعيات التي تعتمد على التواصل المباشر والفعال مع مستفيديها تحقق نجاحًا أكبر في تنفيذ برامجها وتحقيق رضا المستفيدين. وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز قنوات التواصل واستخدام التكنولوجيا لتحسين مستوى التفاعل.

• **دراسة الصالح (٢٠١٧)**: تناولت هذه الدراسة استراتيجيات التفاعل في المنظمات غير الربحية في العالم العربي، مع التركيز على دور التفاعل في بناء الثقة بين الجمعيات الخيرية والمستفيدين. أشارت الدراسة إلى أن ضعف التفاعل يؤدي إلى تراجع الدعم المجتمعي وانخفاض مستوى الثقة، مما يؤثر سلبًا على أداء المنظمات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تفاعل متكاملة تعتمد على المشاركة المجتمعية الفعالة.

• **دراسة جونسون وآخرين (٢٠١٨)**: رغم أن هذه الدراسة أجريت في سياق دولي، إلا أنها تقدم رؤى مهمة يمكن تطبيقها في السياق العربي. ركزت الدراسة على العلاقة بين التفاعل مع المستفيدين ونجاح البرامج الخيرية، ووجدت أن المنظمات التي تستثمر في فهم عميق لاحتياجات المستفيدين وتطوير قنوات تواصل فعالة تحقق نتائج أفضل في تحقيق أهدافها الاجتماعية. تعتبر هذه النتائج ذات صلة بالمنظمات غير الربحية في العالم العربي التي تسعى لتحسين تفاعلها مع المجتمعات المحلية.

- الابتكار في المنظمات غير الربحية

الابتكار في المنظمات غير الربحية يمثل عنصرًا حاسمًا لضمان استدامة وفعالية هذه المنظمات في تحقيق أهدافها. يشمل الابتكار في هذا السياق تطوير خدمات جديدة، وتحسين العمليات الداخلية، وتبني تقنيات حديثة لتعزيز التفاعل مع المستفيدين.

• **دراسة الخالدي (٢٠١٥)**: تناولت هذه الدراسة الابتكار في المنظمات غير الربحية في دول الخليج العربي، مع التركيز على دور التكنولوجيا في تحسين أداء هذه المنظمات. أوضحت الدراسة أن تبني الابتكارات التكنولوجية، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والأنظمة الإلكترونية، يساعد على تعزيز التواصل مع المستفيدين وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وأكدت الدراسة على أهمية الابتكار في تحقيق الكفاءة والاستدامة.

• **دراسة العتيبي وآخرين (٢٠١٩)**: استعرضت هذه الدراسة دور الابتكار في تحسين أداء الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. أشارت الدراسة إلى أن الابتكار لا يقتصر على تطوير منتجات أو خدمات جديدة، بل يشمل أيضًا تحسين العمليات الإدارية والتواصل مع المستفيدين. أكدت الدراسة على أن الجمعيات التي تتبنى الابتكار تحقق نتائج أفضل في الاستدامة وجذب الدعم المجتمعي.

• **دراسة ماركوس (٢٠١٦)**: على الرغم من أن هذه الدراسة أجريت في سياق دولي، إلا أنها تقدم أمثلة عملية على كيفية استخدام الابتكار لتحسين أداء المنظمات غير الربحية. تناولت الدراسة تطبيقات الابتكار في تحسين الخدمات وزيادة التفاعل مع المستفيدين، مثل استخدام التكنولوجيا لتحليل احتياجات المستفيدين وتخصيص الخدمات وفقًا لتلك الاحتياجات. تعتبر هذه الدراسة مرجعًا مهمًا لفهم كيفية تطبيق الابتكار في سياقات مختلفة.

- التأثير المتبادل بين التفاعل والابتكار في المنظمات غير الربحية

يجمع هذا المحور بين التفاعل مع المستفيدين والابتكار، ويستكشف كيف يمكن للابتكار أن يعزز من فعالية استراتيجيات التفاعل في المنظمات غير الربحية.

• **دراسة السبيعي (٢٠١٨)**: ركزت هذه الدراسة على الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية وكيفية استخدام الابتكار لتحسين التفاعل مع المستفيدين. أشارت الدراسة إلى أن الابتكار في تصميم البرامج والأنشطة التفاعلية يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين وتحسين سمعة

الجمعية. قدمت الدراسة عدة توصيات لتعزيز الابتكار في استراتيجيات التفاعل، بما في ذلك استخدام تقنيات التواصل الرقمي وتطوير منصات تفاعلية.

- **دراسة الحارثي (٢٠٢٠):** تناولت هذه الدراسة التكامل بين الابتكار والتفاعل في الجمعيات الخيرية في العالم العربي. أوضحت الدراسة أن الجمعيات التي تستثمر في الابتكار التكنولوجي لتحسين قنوات التواصل مع المستفيدين تحقق نتائج أفضل في تحقيق أهدافها. أكدت الدراسة على ضرورة أن تكون استراتيجيات التفاعل مبنية على فهم عميق لاحتياجات المستفيدين واستخدام الابتكار لتلبية تلك الاحتياجات بطريقة فعالة ومستدامة.

تمثل المنطلقات النظرية للدراسة الإطار الفكري الذي يستند إليه الباحث في تفسير وتحليل الظواهر المدروسة. في سياق هذه الدراسة التي تتناول "تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دور الابتكار في تعزيز تأثير جمعية سيل الأهلية"، تعتمد المنطلقات النظرية على مجموعة من النظريات والمفاهيم التي توضح العلاقة بين الابتكار، التفاعل مع المستفيدين، وتأثير هذه العوامل على فعالية المنظمات غير الربحية.

- نظرية التفاعل الاجتماعي (Social Exchange Theory)

تشكل نظرية التفاعل الاجتماعي أحد الأسس النظرية المهمة لهذه الدراسة. هذه النظرية، التي تعود أصولها إلى علم الاجتماع، تركز على فكرة أن التفاعلات بين الأفراد أو الجماعات تُبنى على مبدأ المقايضة، حيث يسعى كل طرف لتحقيق مكاسب معينة مقابل تقديم خدمات أو موارد للطرف الآخر. في سياق المنظمات غير الربحية، يمكن تطبيق هذه النظرية على التفاعل بين الجمعية والمستفيدين، حيث تسعى الجمعية لتقديم خدمات معينة، مثل توفير المياه، في مقابل الحصول على دعم ورضا المستفيدين. يُفترض أن التفاعل المثمر والمستدام بين الجمعية والمستفيدين يمكن تعزيزه من خلال الابتكار في أساليب تقديم الخدمات، مما يعزز من رضا المستفيدين ويزيد من فعالية الجمعية في تحقيق أهدافها.

- نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation Theory)

تعد نظرية الابتكار التنظيمي من أهم المنطلقات النظرية التي تقوم عليها هذه الدراسة. تركز هذه النظرية على كيفية تطبيق الابتكار داخل المنظمات لتحسين الأداء وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. وفقًا لهذه النظرية، الابتكار لا يقتصر على تطوير منتجات جديدة، بل يشمل أيضًا تحسين العمليات التنظيمية، تطوير استراتيجيات جديدة للتواصل مع العملاء أو المستفيدين، واستخدام التكنولوجيا بطرق مبتكرة لتحسين الخدمات. في حالة جمعية سيل الأهلية، يمكن استخدام الابتكار التنظيمي لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين، مثل تطبيق تقنيات جديدة في توزيع المياه، أو تطوير قنوات تواصل مبتكرة تتيح للمستفيدين التفاعل بشكل أكثر فعالية مع الجمعية.

- نظرية المشاركة المجتمعية (Community Participation Theory)

تشير نظرية المشاركة المجتمعية إلى أهمية إشراك المستفيدين وأفراد المجتمع في تصميم وتنفيذ البرامج التي تستهدفهم. تعزز هذه النظرية من مفهوم أن المشاركة الفعالة من قبل المستفيدين تسهم في تحسين فعالية البرامج وزيادة رضا المستفيدين، حيث يشعرون بالملكية والالتزام تجاه المشاريع التي يشاركون فيها. في سياق هذه الدراسة، يُفترض أن تمكين المستفيدين من المشاركة في تصميم استراتيجيات التفاعل المبتكرة يعزز من رضاهم ويزيد من فعالية الجمعية في تحقيق أهدافها. يمكن لجمعية سيل الأهلية أن تستفيد من هذه النظرية في تطوير برامجها بطرق تشجع المستفيدين على المشاركة الفعالة، مما يؤدي إلى تحسين النتائج وزيادة تأثير الجمعية.

- نظرية النظم (Systems Theory)

نظرية النظم تُعتبر إطارًا نظريًا شاملاً يمكن تطبيقه لفهم العلاقات بين مختلف مكونات المنظمات غير الربحية. هذه النظرية تنظر إلى المنظمة ككل متكامل، حيث يعتمد كل جزء من النظام على الأجزاء الأخرى ويؤثر عليها. في حالة جمعية سيل الأهلية، يمكن تطبيق هذه النظرية لفهم كيفية تفاعل مختلف أجزاء الجمعية (مثل الإدارة، الموظفين، المستفيدين، والمتبرعين) مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المشتركة. من خلال تطبيق الابتكار، يمكن للجمعية تحسين التفاعل بين هذه الأجزاء المختلفة، مما يزيد من كفاءة النظام ككل ويعزز من قدرتها على تقديم خدمات أكثر فعالية.

- نظرية القيمة المشتركة (Shared Value Theory)

نظرية القيمة المشتركة تركز على فكرة أن المنظمات يمكن أن تحقق أهدافها الاجتماعية والاقتصادية من خلال خلق قيمة مشتركة لكل من المنظمة والمجتمع الذي تخدمه. في سياق المنظمات غير الربحية، هذه النظرية تُظهر كيف يمكن للجمعية أن تحقق فوائد اجتماعية من خلال تحسين تفاعلها مع المستفيدين، وفي الوقت نفسه تعزيز استدامتها المالية. الابتكار هنا يلعب دورًا محوريًا في تحقيق هذه القيمة المشتركة، سواء من خلال تحسين كفاءة تقديم الخدمات أو من خلال تطوير شراكات جديدة مع الجهات المانحة أو القطاع الخاص.

- نظرية المسؤولية الاجتماعية للشركات (Corporate Social Responsibility Theory)

على الرغم من أن نظرية المسؤولية الاجتماعية للشركات ترتبط بشكل رئيسي بالقطاع الخاص، إلا أنها تقدم منطلقاً نظرياً مهماً لدراسة الدور الذي يمكن أن تلعبه الشركات في دعم المنظمات غير الربحية. من خلال تبني ممارسات مسؤولة اجتماعياً، يمكن للشركات أن تساهم في دعم جمعيات مثل جمعية سيل الأهلية من خلال تقديم موارد مالية أو تقنية تساهم في تعزيز الابتكار وتحسين التفاعل مع المستفيدين. هذه النظرية تُظهر كيف يمكن للتعاون بين المنظمات غير الربحية والشركات أن يخلق تأثيراً إيجابياً مشتركاً يعزز من تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية على حد سواء.

- نظرية التغيير المنظمي (Organizational Change Theory)

توضح نظرية التغيير المنظمي كيفية تمكن المنظمات من تحقيق تحول إيجابي في عملياتها واستراتيجياتها من خلال تبني الابتكار. تنطلق هذه النظرية من فرضية أن المنظمات التي تواجه التغيرات في البيئة المحيطة بها وتتبنى الابتكار كجزء من استراتيجياتها تتمكن من تحقيق نجاح أكبر في مهامها. بالنسبة لجمعية سيل الأهلية، يمكن لتطبيق التغيير المنظمي أن يساهم في تطوير استراتيجيات تفاعل أكثر ديناميكية ومرونة تتكيف مع التغيرات المجتمعية والاقتصادية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

في الفصل الثالث "منهجية الدراسة"، سيتم توضيح الأساليب البحثية المستخدمة لتحقيق أهداف البحث واستكشاف دور الابتكار في تحسين التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية. نظرًا لأن الهدف الأساسي من هذا البحث هو تقديم فهم شامل لاستراتيجيات التفاعل وتحديد تأثير الابتكار عليها، فقد تم تبني منهجية بحثية مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي. يعتمد هذا الجمع بين المنهجيتين على أن التحليل الكمي يمكنه تقديم قياسات دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي، في حين يسمح التحليل النوعي بفهم أعمق للتجارب والآراء الشخصية حول التفاعل والاستفادة من الخدمات. يبدأ الفصل بشرح تصميم الدراسة كدراسة حالة مركزة على جمعية سيل الأهلية، وذلك لتمكين الباحثين من تحليل الوضع الراهن للجمعية بشكل شامل ودقيق. هذا التصميم يساهم في تحليل استراتيجيات التفاعل الحالية للجمعية، ودراسة التحديات التي تواجهها، وتقييم مدى تأثير الابتكار على تلك الاستراتيجيات. ويشمل جمع البيانات مجموعة متنوعة من الأدوات، منها الاستبيانات التي تستهدف المستفيدين من خدمات الجمعية، حيث تتناول قياس رضاهم واستكشاف آرائهم حول جودة التفاعل والخدمات المقدمة. كما تم استخدام المقابلات شبه المنظمة مع موظفي الجمعية لفهم استراتيجيات التفاعل الحالية ورؤيتهم حول الابتكار. بالإضافة إلى ذلك، يتم تحليل الوثائق الرسمية للجمعية لتقديم نظرة متكاملة حول السياسات والتوجهات الحالية.

يستعرض الفصل أيضًا كيفية تحليل البيانات التي تم جمعها؛ حيث سيتم استخدام التحليل الكمي لتحليل بيانات الاستبيانات باستخدام برامج مثل SPSS لتحديد العلاقات بين المتغيرات ودراسة تأثير الابتكار على رضا المستفيدين. أما البيانات النوعية الناتجة عن المقابلات وتحليل الوثائق، فسيتم تحليلها باستخدام منهجية التحليل الموضوعي لفهم الأنماط والمفاهيم الأساسية.

-المنهجية وطرق البحث.

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لتحقيق فهم شامل لعملية تطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية. الهدف الرئيسي من هذه المنهجية هو استكشاف دور الابتكار في تعزيز فعالية التفاعل مع المستفيدين، وبالتالي تحسين أداء الجمعية.

- تصميم الدراسة

تم تصميم هذه الدراسة كدراسة حالة لجمعية سيل الأهلية، حيث تركز على تحليل الوضع الراهن واستراتيجيات التفاعل المستخدمة حالياً، مع تقييم تأثير الابتكار على هذه الاستراتيجيات. يعتمد التصميم على جمع البيانات من مصادر متعددة لضمان شمولية وعمق التحليل.

- جمع البيانات

- **الاستبيانات:** سيتم توزيع استبيانات على عينة من المستفيدين من خدمات الجمعية لقياس رضاهم وتقييم فعالية التفاعل الحالي. سيتم تصميم الاستبيان ليتضمن أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة تتيح للمستفيدين التعبير عن آرائهم بوضوح.
- **المقابلات:** ستجرى مقابلات شبه منظمة مع موظفي الجمعية المكلفين بتطوير وتنفيذ استراتيجيات التفاعل. تهدف هذه المقابلات إلى فهم التحديات والفرص المرتبطة باستخدام الابتكار في التفاعل مع المستفيدين.
- **تحليل الوثائق:** سيتم تحليل الوثائق الداخلية للجمعية، مثل التقارير السنوية والخطط الاستراتيجية، لفهم الأسس النظرية والتطبيقات العملية لاستراتيجيات التفاعل الحالية.

- تحليل البيانات

- **التحليل الكمي:** سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات. سيسمح ذلك بفحص العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحديد تأثير الابتكار على رضا المستفيدين.

• **التحليل النوعي:** سيتم استخدام منهجية التحليل الموضوعي لتحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات والوثائق، مما سيساعد في تحديد الأنماط والمفاهيم الرئيسية المتعلقة بتطوير استراتيجيات التفاعل.

- اعتبارات أخلاقية

تلتزم الدراسة بالمبادئ الأخلاقية في البحث العلمي، بما في ذلك الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين وضمان سرية المعلومات الشخصية.

أدوات الدراسة :

في المنظمات غير الربحية: دور الابتكار في تعزيز تأثير جمعية سيل الأهلية". تركز المنهجية على الجمع بين الأساليب الكمية والنوعية لضمان تقديم نتائج دقيقة وشاملة. يتم تقسيم المنهجية إلى عدة مراحل تشمل تصميم الدراسة، جمع البيانات، تحليلها، واستخلاص النتائج.

- تصميم الدراسة

تم تصميم هذه الدراسة باستخدام منهجية بحثية مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي. تم اختيار هذا التصميم بهدف توفير تحليل شامل يتناول جوانب متعددة من الموضوع. يتضمن التصميم دراسة حالة لجمعية سيل الأهلية لتحليل استراتيجيات التفاعل الحالية وتقييم مدى فعالية الابتكار في تحسين هذه الاستراتيجيات.

يتمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من خدمات الجمعية. تم اختيار عينة مكونة من مجموعة من المستفيدين من خدمات الجمعية لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة وتفاعلهم مع الجمعية.

- **العينة العشوائية البسيطة:** لاختيار المستفيدين الذين سيتم استبيانهم أو مقابلتهم، حيث سيتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

- **العينة الهادفة:** لاختيار الموظفين والعاملين في الجمعية، حيث سيتم اختيار الأفراد الذين لهم دور مباشر في تصميم أو تنفيذ استراتيجيات التفاعل.

- أساليب جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أدوات متنوعة لجمع البيانات لضمان شمولية النتائج ودقتها:

- **الاستبيانات (Surveys):** سيتم تصميم استبيان موجه للمستفيدين لقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة ومستوى التفاعل مع الجمعية. سيتضمن الاستبيان أسئلة مغلقة لقياس الرضا وتقييم الفجوات، وأخرى مفتوحة لاستقصاء آراء المستفيدين حول كيفية تحسين التفاعل.

- **المقابلات (Interviews):** سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع مجموعة مختارة من الموظفين والعاملين في جمعية سيل الأهلية. ستمحور المقابلات حول فهم الاستراتيجيات الحالية، التحديات التي يواجهونها، وكيفية تطبيق الابتكار في عملياتهم. كما ستشمل المقابلات بعض المستفيدين للحصول على فهم أعمق لتجاربهم وملاحظاتهم.

- **تحليل الوثائق (Document Analysis):** ستشمل هذه المرحلة تحليل الوثائق الرسمية للجمعية، بما في ذلك التقارير السنوية، خطط العمل، والمراسلات ذات الصلة بالتفاعل مع المستفيدين. يهدف هذا التحليل إلى تقديم نظرة شاملة على الاستراتيجيات المستخدمة وتطورها عبر الزمن.

- تحليل البيانات

- **التحليل الكمي:** سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي. سيتم استخدام برامج مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية، حيث سيتم تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة مثل تحليل التباين (ANOVA) واختبار T لدراسة الفروق والارتباطات بين المتغيرات المختلفة، مثل مدى رضا المستفيدين وتأثير الابتكار في استراتيجيات التفاعل.
- **التحليل النوعي:** سيتم تحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات وتحليل الوثائق باستخدام منهجية التحليل الموضوعي (Thematic Analysis). سيتم تحديد الأنماط والمفاهيم الرئيسية التي تبرز من البيانات وتفسيرها في سياق أهداف الدراسة. سيساعد هذا التحليل في فهم العوامل المؤثرة على استراتيجيات التفاعل وتقديم توصيات قائمة على السياق العملي.

- اختبار الفروض

ستختبر الدراسة الفروض التي تم وضعها بناءً على التحليل الكمي والنوعي للبيانات. سيتم تقييم مدى صحة الفروض ومدى توافق النتائج مع التوقعات النظرية. سيتيح هذا التحليل فرصة لاختبار الفروض العلمية بشكل موضوعي ودقيق، مما يساهم في تعزيز مصداقية وموثوقية النتائج.

- المصداقية والموثوقية

لضمان مصداقية النتائج وموثوقيتها، ستتبع الدراسة مجموعة من الإجراءات المنهجية:

- **التثليث (Triangulation):** سيتم استخدام التثليث من خلال الجمع بين أساليب جمع البيانات المختلفة (الاستبيانات، المقابلات، وتحليل الوثائق) لضمان دقة النتائج وتجنب التحيز.
- **التأكيد الداخلي والخارجي (Internal and External Validity):** سيتم التأكد من أن الأدوات المستخدمة لقياس المتغيرات تعكس بدقة الأهداف البحثية، وكذلك أن النتائج قابلة للتعميم على سياقات مشابهة.
- **إعادة الاختبار (Reliability):** سيتم التأكد من استقرار الأدوات المستخدمة من خلال إعادة اختبار جزء من العينة لتحسين موثوقية النتائج.

- أخلاقيات البحث

تلتزم الدراسة بأعلى المعايير الأخلاقية، حيث سيتم ضمان سرية البيانات وحماية خصوصية المشاركين. سيتم الحصول على الموافقة المستنيرة من جميع المشاركين في الدراسة قبل جمع البيانات، وسيتم تقديم معلومات كافية حول أهداف الدراسة وطبيعتها لضمان مشاركتهم الطوعية والواعية.

-حدود البحث

- الحدود الزمنية

تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في الفترة من شهر أغسطس إلى شهر نوفمبر لعام ٢٠٢٤. خلال هذه الفترة، سيتم جمع البيانات من المستفيدين والموظفين في جمعية سيل الأهلية، كما ستتم عملية تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

- الحدود الجغرافية

تقتصر الدراسة على جمعية سيل الأهلية التي تعمل في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المجتمعات المستفيدة من خدمات الجمعية في مناطق محددة داخل المملكة.

- حدود العينة

تم اختيار عينة الدراسة من موظفي جمعية سيل الأهلية والمستفيدين من خدماتها في مناطق معينة. تتألف العينة من ٥٠ من المستفيدين الذين يتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

- الحدود المفاهيمية

تركز الدراسة على مفاهيم محددة مثل "التفاعل مع المستفيدين"، "الابتكار"، و"المنظمات غير الربحية". قد تختلف تعريفات هذه المفاهيم وتفسيراتها بين الباحثين والممارسين، مما يمكن أن يؤثر على كيفية تفسير النتائج وتطبيقها.

- الحدود المنهجية

تعتمد الدراسة على منهجية بحثية مختلطة تشمل التحليل الكمي والنوعي. على الرغم من أن هذه المنهجية تتيح فهماً شاملاً للموضوع، إلا أنها قد تواجه تحديات تتعلق بتفسير البيانات وتحليلها.

- حدود التطبيق

تركز الدراسة على جمعية سيل الأهلية كحالة دراسة، مما يعني أن النتائج المستخلصة قد تكون مرتبطة بشكل خاص بسياق هذه الجمعية.

- الحدود التقنية

تتعمد الدراسة على أدوات وتقنيات محددة لجمع وتحليل البيانات، مثل استخدام برامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات الكمية وبرامج إدارة البيانات النوعية لتحليل المقابلات.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة-

الفصل الرابع من هذا البحث يتناول "النتائج والتوصيات"، ويُعد هذا الجزء جوهرياً في تحقيق الأهداف النهائية للبحث، إذ يقدم تحليلاً شاملاً للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الذي وُزِعَ على المستفيدين من خدمات الجمعية، ويقدم تفسيرات لهذه البيانات لتوفير رؤية واضحة حول رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة ومستوى التفاعل معهم. كما يُسهم هذا الفصل في تقديم اقتراحات ملموسة تهدف إلى تحسين وتطوير استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين، مما يساهم في تحقيق تأثير إيجابي ودائم في حياة الأفراد المستفيدين من خدمات الجمعية.

تم تقسيم الفصل إلى قسمين رئيسيين؛ يتناول القسم الأول تحليل النتائج التي تم استخلاصها من بيانات الاستبيان. يركز التحليل على عدة جوانب، منها درجة رضا المستفيدين عن تواصل الجمعية معهم، ومدى وضوح المعلومات التي تقدمها الجمعية حول خدماتها، وكفاءة الجمعية في تلبية احتياجاتهم، إلى جانب دراسة تأثير الابتكار في تحسين التفاعل والخدمات. يقدم هذا القسم صورة متكاملة عن آراء المستفيدين ويحدد النقاط التي تحتاج إلى تحسين، مع التركيز على أهم العناصر التي تسهم في تحقيق تجربة مثالية للمستفيدين من الخدمات المقدمة.

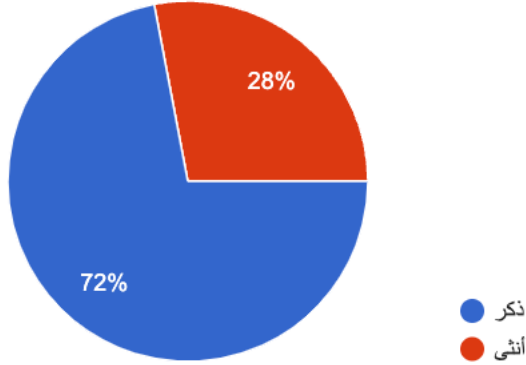
أما القسم الثاني من الفصل، فيتضمن التوصيات المقترحة بناءً على التحليل السابق. تم تصميم هذه التوصيات بعناية لتعزيز أداء الجمعية وتحسين جودة التفاعل مع المستفيدين. تتنوع التوصيات بين تحسين طرق التواصل وتوفير مزيد من الابتكار في تقديم الخدمات وتبني آليات أكثر مرونة وسهولة في الوصول إلى الخدمات عبر المنصات الرقمية. كما تهدف التوصيات إلى تعزيز دور الجمعية كمؤسسة رائدة في تقديم حلول مبتكرة ومخصصة لتلبية احتياجات المستفيدين بفعالية وكفاءة.

بشكل عام، يهدف هذا الفصل إلى توفير خارطة طريق للجمعية لتحسين استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين من خلال استغلال النتائج المستخلصة لتقديم خدمات تتماشى مع تطلعاتهم واحتياجاتهم. وتُعد هذه التوصيات أدوات مهمة لتعزيز العلاقة بين الجمعية والمستفيدين وضمان استمرار التواصل الفعال والمثمر، مما يساهم في بناء مجتمع يستفيد بشكل مستدام من الخدمات التي تقدمها الجمعية.

الجزء الأول : . المعلومات الشخصية

شارك في الاستبيان ٥٠ مستفيدًا من خدمات الجمعية، وتوزعت ردودهم على النحو التالي:

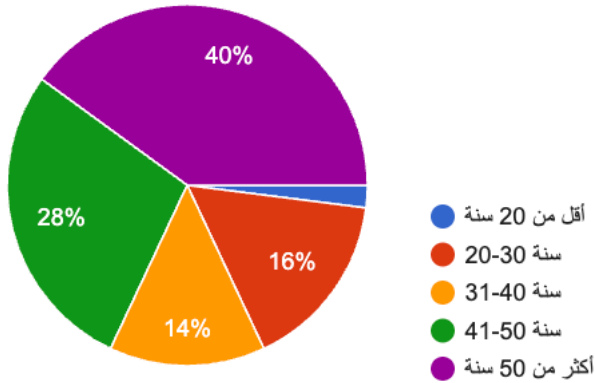
الجنس:



• ذكر: ٣٦ مشارك (٧٢%)

• أنثى: ١٤ مشارك (٢٨%)

الفئة العمرية:



• أقل من ٢٠ سنة: ١ مشارك (٢%)

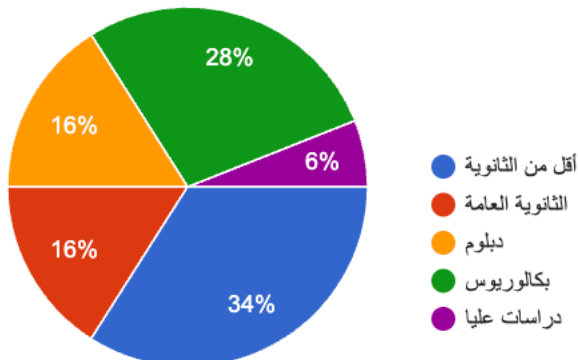
• 20-30 سنة: ٨ مشاركين (١٦%)

• 31-40 سنة: ٧ مشاركين (١٤%)

• 41-50 سنة: ١٤ مشارك (٢٨%)

• أكثر من ٥٠ سنة: ٢٠ مشارك (٤٠%)

المستوى التعليمي:



• أقل من الثانوية: ٣ مشاركين (٦%)

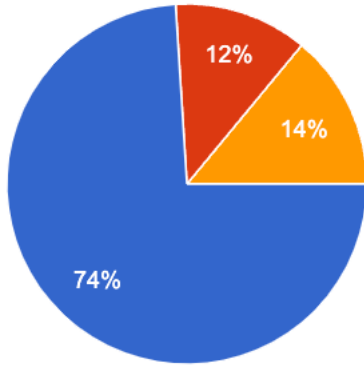
• الثانوية العامة: ٨ مشاركين (١٦%)

• دبلوم: ٨ مشاركين (١٦%)

• بكالوريوس: ١٤ مشارك (٢٨%)

• دراسات عليا: ١٧ مشارك (٣٤%)

مدة الاستفادة من خدمات الجمعية:



□ أقل من سنة

● سنوات 1-3

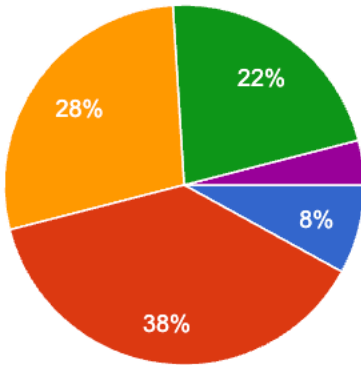
● أكثر من 3 سنوات

• أقل من سنة: ٣٧ مشارك (٧٤%)

• 1-3 سنوات: ٧ مشاركين (١٤%)

• أكثر من ٣ سنوات: ٦ مشاركين (١٢%)

الوظيفة الحالية:



● طالب

● موظف

● عاطل عن العمل

● متقاعد

● أعمال حرة

• طالب: ١١ مشارك (٢٢%)

• موظف: ١٩ مشارك (٣٨%)

• عاطل عن العمل: ٤ مشاركين (٨%)

• متقاعد: ١٤ مشارك (٢٨%)

• أعمال حرة: ٢ مشاركين (٤%)

نوع الاستفادة من خدمات الجمعية (يمكن اختيار أكثر من خيار):

• خدمات سقيا المياه: ٤٨ مشارك (٩٦%)

• خدمات دعم الثروة الحيوانية: ٢ مشاركين (٤%)

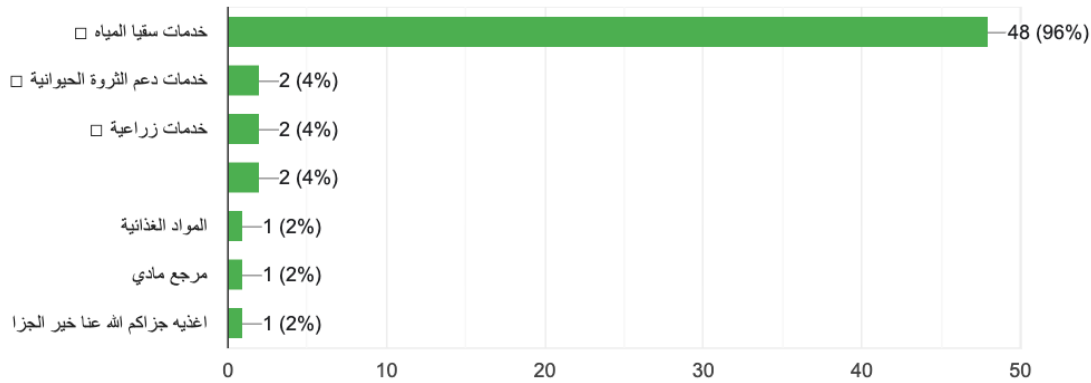
• خدمات زراعية: ٢ مشاركين (٤%)

• المراود الغذائية: ١ مشارك (٢%)

• مورد مادي: ١ مشارك (٢%)

• أغذية: ١ مشارك (٢%)

50 ردًا



الجزء الثاني:

تقييم التفاعل مع الجمعية:

السؤال	الفئة	النسبة المئوية	عدد المشاركين
ما مدى رضاك عن التواصل مع جمعية سبل الأهلية؟	راضي جدًا	56%	28 مشارك
	راضي	28%	14 مشارك
	محايد	12%	6 مشاركين
	غير راضي	4%	2 مشاركين
ما مدى وضوح المعلومات التي تقدمها الجمعية حول خدماتها؟	واضحة جدًا	64%	32 مشارك
	واضحة	20%	10 مشاركين
	محايدة	10%	5 مشاركين
	غير واضحة	6%	3 مشاركين

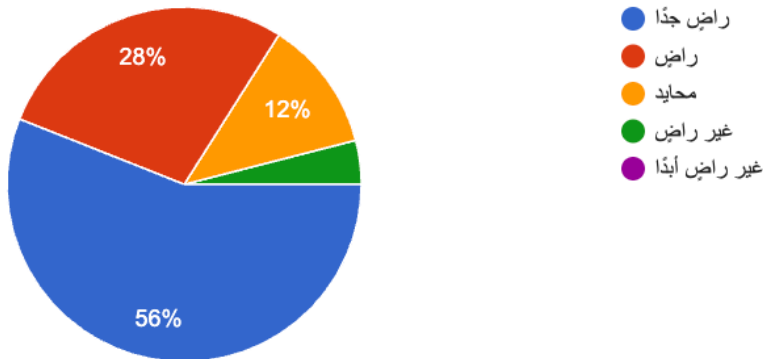
هل تجد أن الجمعية تستجيب لاحتياجاتك بشكل فعال وفي الوقت المناسب؟	دائمًا	54%	27مشارك
	غالبًا	18%	9مشاركين
	أحيانًا	14%	7مشاركين
	نادرًا	10%	5مشاركين
	أبداً	4%	2مشاركين
ما مدى سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية؟	سهل جدًا	50%	25مشارك
	سهل	30%	15مشارك
	محايد	14%	7مشاركين
	صعب	6%	3مشاركين
ما مدى رضاك عن الدعم الفني أو الاستشارات التي تقدمها الجمعية؟	راضٍ جدًا	50%	25مشارك
	راضٍ	28%	14مشارك
	محايد	16%	8مشاركين
	غير راضٍ	6%	3مشاركين
هل تشعر أن الجمعية تهتم بأرائك وملاحظاتك؟	دائمًا	52%	26مشارك
	غالبًا	20%	10مشاركين
	أحيانًا	20%	10مشاركين
	نادرًا	6%	3مشاركين
هل تعتقد أن الجمعية تقدم حلولاً مبتكرة لمشكلاتك؟	نعم، بشكل دائم	46%	23مشارك
	نعم، أحيانًا	34%	17مشارك
	لا، نادرًا	14%	7مشاركين

3مشاركين	6%	لا، أبدًا	
26مشارك	52%	راضٍ جدًا	ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟
13مشارك	26%	راضٍ	
6مشاركين	12%	محايد	
5مشاركين	10%	غير راضٍ	
30مشارك	60%	راضٍ جدًا	ما مدى رضاك عن طريقة التواصل مع فريق العمل بالجمعية؟
10مشاركين	20%	راضٍ	
5مشاركين	10%	محايد	
4مشاركين	8%	غير راضٍ	
1مشارك	2%	غير راضٍ أبدًا	

الرسوم البيانية التوضيحية:

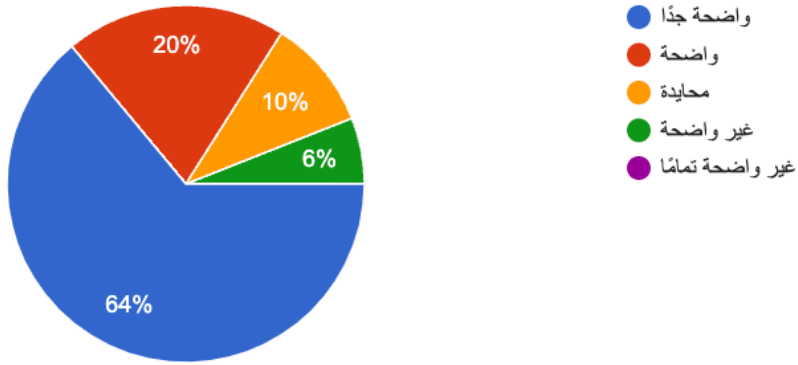
ما مدى رضاك عن التواصل مع جمعية سيل الأهلية؟

50 ردًا



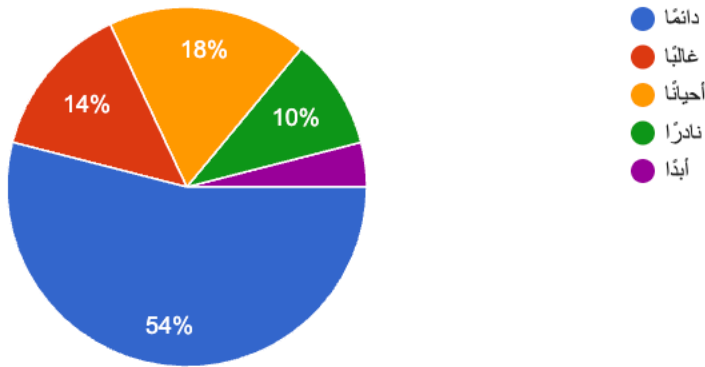
ما مدى وضوح المعلومات التي تقدمها الجمعية حول خدماتها؟

50 ردًا



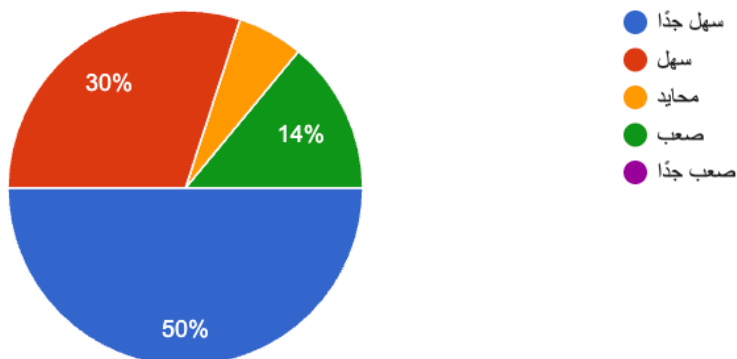
هل تجد أن الجمعية تستجيب لاحتياجاتك بشكل فعال وفي الوقت المناسب؟

50 ردًا



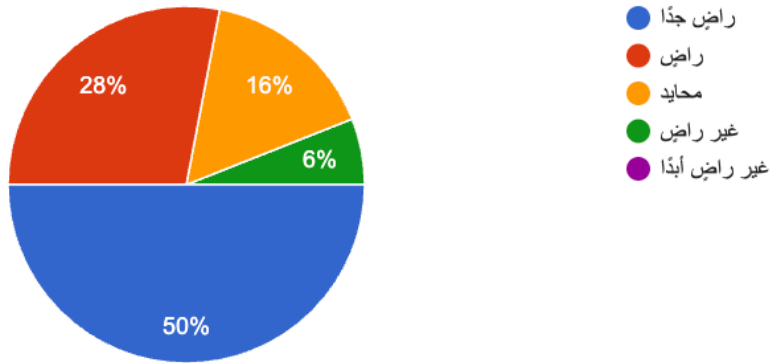
ما مدى سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية؟

50 ردًا



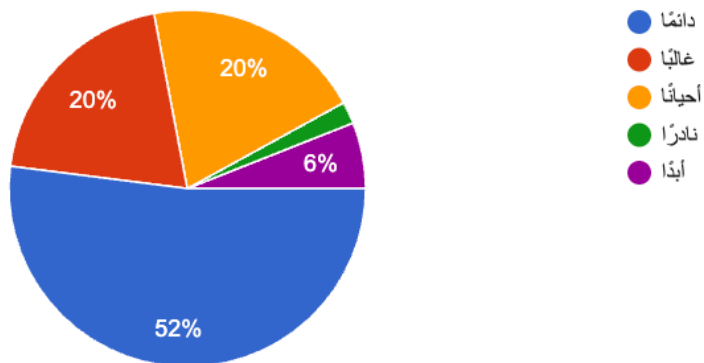
ما مدى رضاك عن الدعم الفني أو الاستشارات التي تقدمها الجمعية؟

50 ردًا



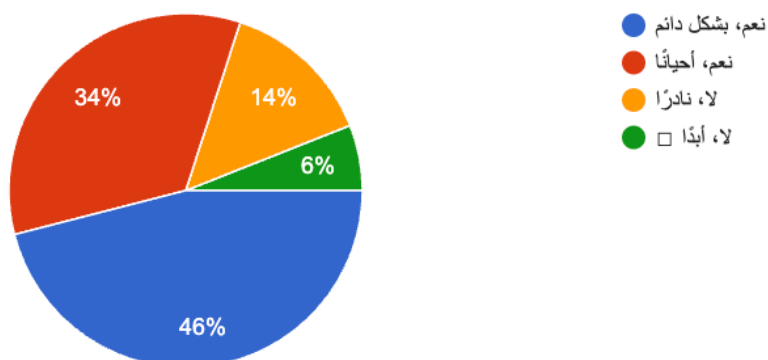
هل تشعر أن الجمعية تهتم بآرائك وملاحظاتك؟

50 ردًا



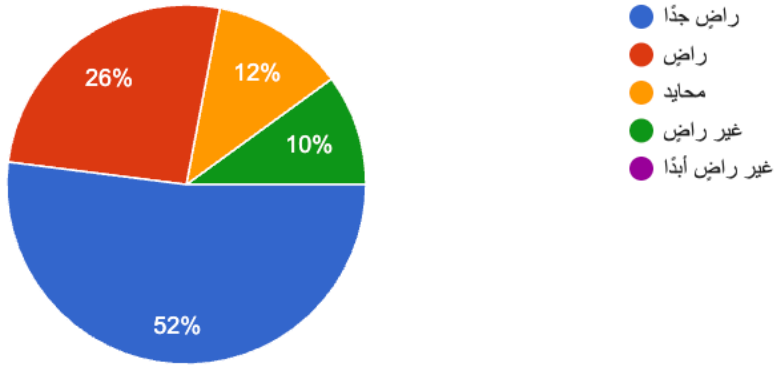
هل تعتقد أن الجمعية تقدم حلولاً مبتكرة لمشكلاتك؟

50 ردًا



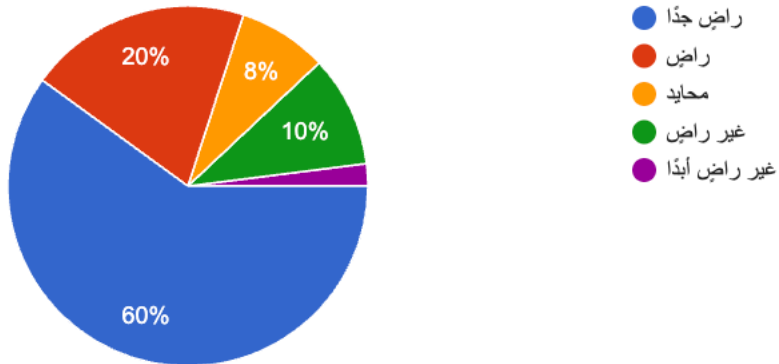
ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

50 ردًا



ما مدى رضاك عن طريقة التواصل مع فريق العمل بالجمعية؟

50 ردًا



الجزء الثالث:

دور الابتكار في تحسين التفاعل:

السؤال	الفئة	النسبة المئوية	عدد المشاركين
هل ترى أن الجمعية تستخدم الابتكار لتحسين خدماتها؟	نعم، بشكل كبير	60%	30 مشارك
	نعم، بشكل متوسط	20%	10 مشاركون
	لا، بشكل قليل	12%	6 مشاركون
	لا، أبدًا	8%	4 مشاركون
ما مدى تأثير الابتكار التكنولوجي في تحسين تجربتك كمستفيد؟	كبير جدًا	54%	27 مشارك
	كبير	20%	10 مشاركون
	متوسط	14%	7 مشاركون
	قليل	6%	3 مشاركون
	لا تأثير	6%	3 مشاركون
هل تعتقد أن الجمعية توفر طرق مبتكرة وسهلة للوصول إلى خدماتها عبر الإنترنت؟	نعم	70%	35 مشارك
	لا	18%	9 مشاركون
	لا أعرف	12%	6 مشاركون
	سهلة جدًا	50%	25 مشارك

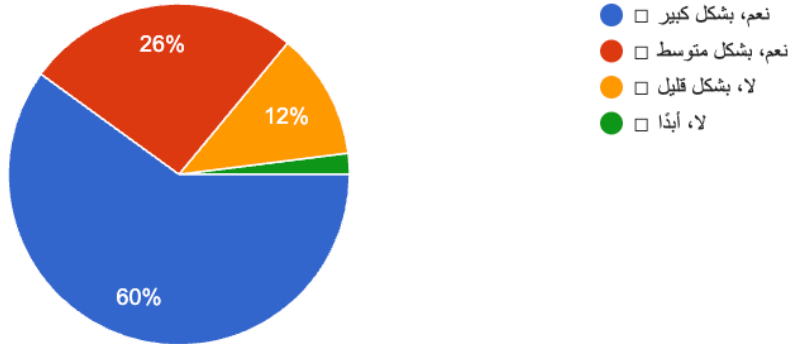
12مشارك	24%	سهلة	ما مدى سهولة استخدام التطبيقات أو المنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية؟
6مشاركين	12%	محايدة	
7مشاركين	14%	صعبة	
23مشارك	46%	دائمًا	ما مدى توفر حلول تكنولوجية مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهها الجمعية؟
11مشارك	22%	غالبًا	
10 مشاركين	20%	أحيانًا	
4مشاركين	8%	نادرًا	
2مشاركين	4%	أبداً	
28مشارك	56%	نعم، بشكل دائم	هل تشعر أن الجمعية تستفيد من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة وفقاً لاحتياجاتك؟
14مشارك	28%	نعم، أحيانًا	
6مشاركين	12%	لا، نادرًا	
2مشاركين	4%	لا، أبداً	
37مشارك	74%	نعم، بشكل كبير	هل تعتقد أن الابتكار يساعد الجمعية في تحسين تفاعلها مع المستفيدين؟
9مشاركين	18%	نعم، إلى حد ما	
3مشاركين	6%	لا، ليس كثيرًا	
1مشارك	2%	لا، أبداً	
27مشارك	54%	راضٍ جدًا	

ما مدى رضاك عن جهود الجمعية في الابتكار لتقديم خدمات جديدة؟	راضي	24%	12 مشارك
	محايد	14%	7 مشاركين
	غير راضي	6%	3 مشاركين
هل ترى أن الابتكار أدى إلى تحسين رضاك عن خدمات الجمعية؟	نعم، بشكل كبير	54%	27 مشارك
	نعم، إلى حد ما	32%	16 مشارك
	لا، ليس كثيرًا	10%	5 مشاركين
	لا، أبدًا	4%	2 مشاركين

الرسوم البيانية التوضيحية:

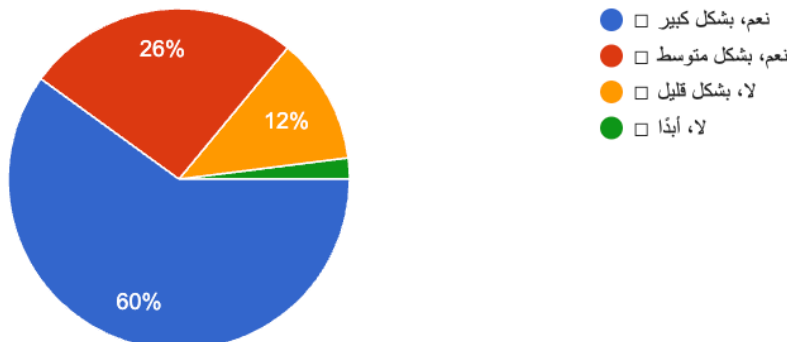
هل ترى أن الجمعية تستخدم الابتكار لتحسين خدماتها؟

50 ردًا



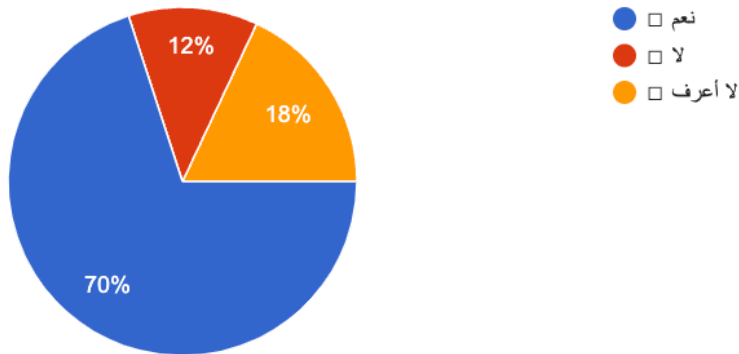
هل ترى أن الجمعية تستخدم الابتكار لتحسين خدماتها؟

50 ردًا



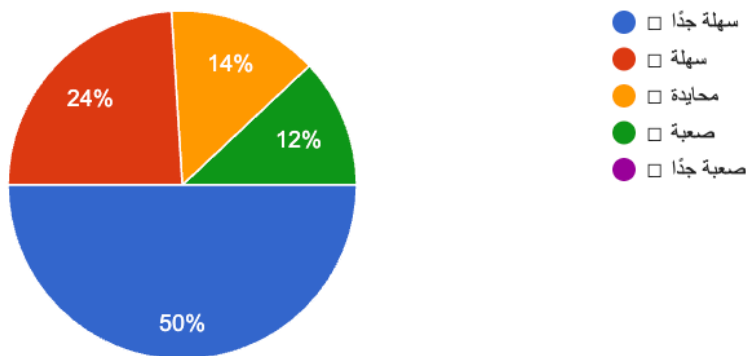
هل تعتقد أن الجمعية توفر طرق مبتكرة وسهلة للوصول إلى خدماتها عبر الإنترنت؟

50 ردًا



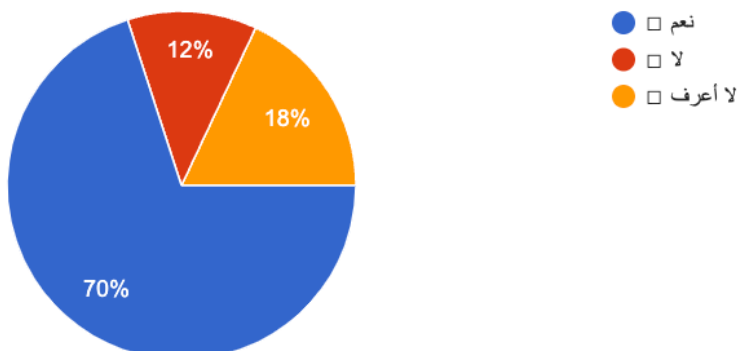
ما مدى سهولة استخدام التطبيقات أو المنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية؟

50 ردًا



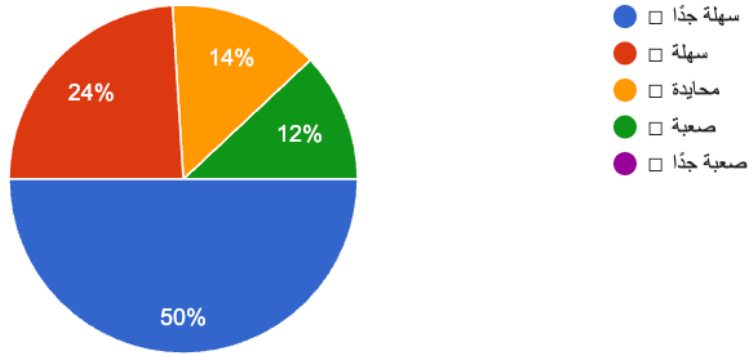
هل تعتقد أن الجمعية توفر طرق مبتكرة وسهلة للوصول إلى خدماتها عبر الإنترنت؟

50 ردًا



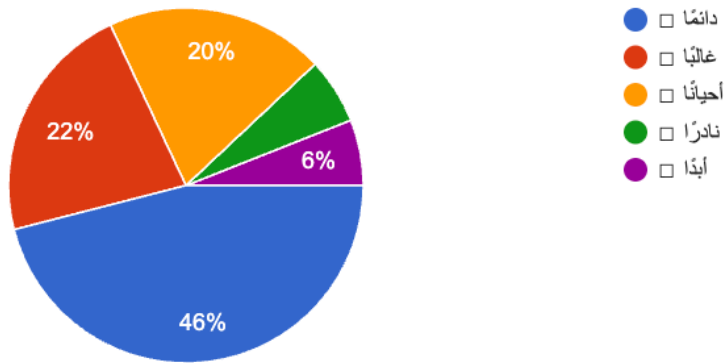
ما مدى سهولة استخدام التطبيقات أو المنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية؟

50 ردًا



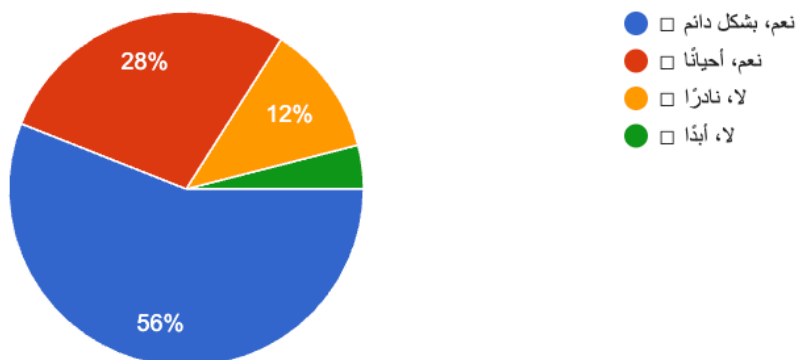
ما مدى توافر حلول تكنولوجية مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهها؟

50 ردًا



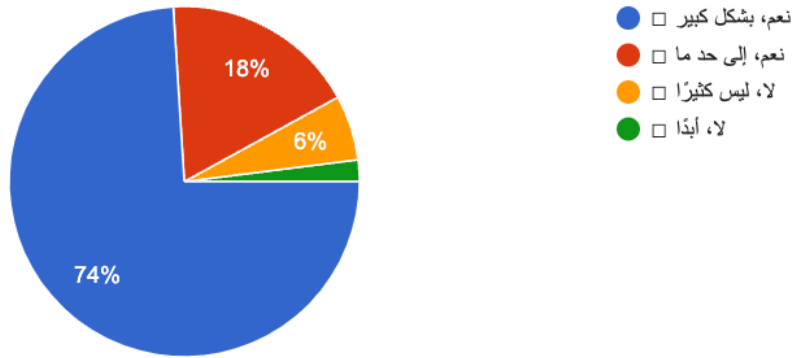
هل تشعر أن الجمعية تستفيد من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة وفقاً لاحتياجاتك؟

50 ردًا



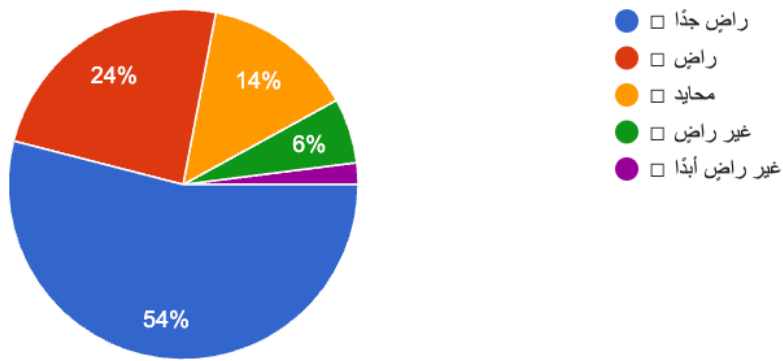
هل تعتقد أن الابتكار يساعد الجمعية في تحسين تفاعلها مع المستفيدين؟

50 ردًا



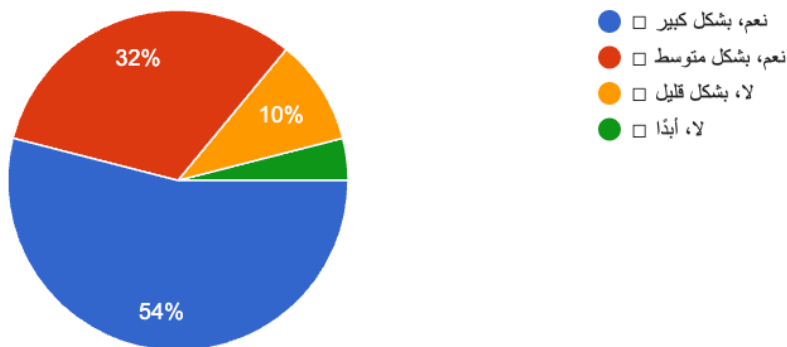
ما مدى رضاك عن جهود الجمعية في الابتكار لتقديم خدمات جديدة؟

50 ردًا



هل ترى أن الابتكار أدى إلى تحسين رضاك عن خدمات الجمعية؟

50 ردًا



-النتائج:

تحليل المعلومات الشخصية و الديموغرافية للمشاركين في الدراسة:

الجنس: أظهرت النتائج أن نسبة الذكور المشاركين في الاستبيان بلغت ٧٢٪، بينما كانت نسبة الإناث ٢٨٪. يشير هذا التوزيع إلى تمثيل أكبر للذكور في العينة، مما قد يكون مؤشراً على أن خدمات الجمعية تجذب الذكور بنسبة أكبر من الإناث.

الفئة العمرية: أظهرت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي "أكثر من ٥٠ سنة" بنسبة ٤٠٪، تليها الفئة "٤١-٥٠ سنة" بنسبة ٢٨٪. بينما كانت النسبة الأقل تمثيلاً هي الفئة العمرية "أقل من ٢٠ سنة" بنسبة ٢٪. هذه البيانات توضح أن غالبية المستفيدين من خدمات الجمعية هم من الفئات الأكبر سناً، مما يشير إلى أن خدمات الجمعية قد تلبي احتياجات تتعلق بمشاكل أو احتياجات عمرية متقدمة، مثل الدعم المعيشي أو الخدمات الصحية المتعلقة بالسن.

المستوى التعليمي: بلغت نسبة المشاركين الحاصلين على مستوى تعليمي أقل من الثانوية ٣٤٪، بينما كانت النسبة الأقل هي لحاملي الدراسات العليا بنسبة ٦٪. تشير هذه النتائج إلى أن جزءاً كبيراً من المستفيدين قد يكونون من الفئات ذات التعليم المتوسط أو المنخفض، مما قد يوضح سبب اعتماد الجمعية على استراتيجيات تواصل مبسطة أو برامج توعوية تستهدف فئات تعليمية متنوعة.

مدة الاستفادة من خدمات الجمعية: أظهرت النتائج أن ٧٤٪ من المشاركين قد استفادوا من خدمات الجمعية لأكثر من ثلاث سنوات. هذا يشير إلى وجود علاقة طويلة الأمد بين الجمعية والمستفيدين، مما قد يعكس رضاهم عن الخدمات واستمراريتها، أو اعتمادهم على الجمعية كمصدر رئيسي للدعم.

الوظيفة الحالية: أظهرت النتائج أن الفئة الأكبر من المشاركين هم موظفون بنسبة ٣٨٪، تليهم المتقاعدون بنسبة ٢٨٪. قد يعكس هذا التنوع في الوظائف الحالية أن خدمات الجمعية تلبي احتياجات مختلفة تتراوح بين فئات الموظفين والمتقاعدين، مما يعزز من قيمة برامجها للمجتمع المحلي.

نوع الاستفادة من خدمات الجمعية: يتضح أن ٩٦٪ من المستفيدين يعتمدون بشكل رئيسي على "خدمات سقيا المياه"، بينما استفاد البعض من خدمات أخرى مثل "دعم الثروة الحيوانية" و"الخدمات الزراعية" بنسب منخفضة. يشير ذلك إلى أن الخدمة الأكثر أهمية وطلباً لدى المستفيدين هي توفير المياه، مما يبرز الدور الكبير للجمعية في تلبية هذه الحاجة الأساسية.

توضح هذه النتائج أن جمعية سيل الأهلية تستهدف قاعدة متنوعة من المستفيدين، مع تمثيل قوي للفئات العمرية الأكبر، والمستويات التعليمية المتوسطة، والأشخاص الذين يعتمدون بشكل رئيسي على خدمات المياه. هذه البيانات يمكن أن تكون أساساً لتطوير استراتيجيات تفاعل موجهة لهذه الفئات، والتركيز على تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات الأساسية مثل المياه لضمان تلبية احتياجات المستفيدين بأفضل الطرق الممكنة.

تحليل لتقييم تفاعل المستفيدين مع الجمعية:

مدى رضا المستفيدين عن التواصل مع جمعية سيل الأهلية

يتضح من نتائج الاستبيان أن غالبية المشاركين (٥٦٪) يشعرون بالرضا التام عن التواصل مع الجمعية، مما يشير إلى أن الجمعية قد نجحت بشكل كبير في بناء قنوات تواصل فعالة مع المستفيدين. إن هذه النسبة المرتفعة من الرضا يمكن أن تكون نتيجة للجهود المبذولة من الجمعية لتحسين التفاعل والتواصل مع مستفيديها، سواء من خلال توفير وسائل اتصال متعددة أو بتقديم دعم فوري عند الحاجة. كما أن هذه النسبة قد تدل على تواجد طاقم إداري مدرب يتعامل بلباقة واستجابة سريعة مع طلبات واستفسارات المستفيدين، مما يسهم في رفع مستوى الرضا.

أما نسبة الـ ٢٨٪ من المشاركين الذين أبدوا رضاهم بدرجة متوسطة، فقد تعكس بعض التحفظات لدى المستفيدين فيما يتعلق بسرعة الاستجابة أو جودة الخدمة المقدمة عبر قنوات التواصل. ومن المهم أن تعمل الجمعية على تحديد الأسباب المحتملة لهذا الرضا المتوسط والتعرف على الجوانب التي قد تتطلب تحسيناً لضمان وصول المستفيدين إلى تجربة تواصل أكثر فعالية. هذه النسبة تشير إلى أن هناك مجالاً للتطوير فيما يخص التواصل، سواء من خلال تحسين جودة الردود، أو تقليل فترات الانتظار في الحصول على إجابة.

فيما يتعلق بنسبة ١٢٪ من المستجيبين الذين أبدوا عدم رضاهم، فقد يكون لديهم تجارب سلبية مع الجمعية ربما تتعلق بتأخير الردود أو عدم توفر المعلومات اللازمة عند الطلب. هذا قد يؤثر على صورة الجمعية بشكل عام ويقلل من ثقة المستفيدين في قدرتها على تلبية احتياجاتهم. ينبغي على الجمعية النظر في شكاوى هؤلاء المستفيدين، والعمل على إيجاد حلول فورية لتعزيز رضاهم، مثل تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الموظفين على تقديم معلومات دقيقة وكافية تلبي احتياجات المستفيدين.

وضوح المعلومات المقدمة من الجمعية حول خدماتها

فيما يخص وضوح المعلومات التي تقدمها الجمعية حول خدماتها، أظهرت النتائج أن ٦٤٪ من المشاركين وجدوا أن المعلومات واضحة جداً، مما يعكس جهود الجمعية في تقديم بيانات دقيقة ومفصلة حول الخدمات التي تقدمها. يشير هذا إلى أن الجمعية قد تعتمد على وسائل فعّالة لإيصال المعلومات للمستفيدين، مثل النشرات الإخبارية، والإعلانات الواضحة، أو المنصات الرقمية التي تتيح لهم الحصول على التفاصيل المطلوبة بسهولة.

النسبة الأخرى البالغة ٢٠٪ التي عبرت عن أن المعلومات واضحة بشكل كافٍ، تعطي انطباعاً بأن هناك فئة من المستفيدين قد تحتاج إلى توضيح أكثر حول بعض التفاصيل أو قد تواجه بعض الصعوبات في فهم بعض جوانب الخدمات المقدمة. يمكن للجمعية العمل على تحسين الوضوح عن طريق إضافة تفسيرات وشروحات أكثر تفصيلاً، واستخدام اللغة البسيطة في تقديم المعلومات لضمان فهم الجميع لمحتوى الخدمات المقدمة.

وبالنسبة للـ ١٠٪ الذين عبروا عن أن المعلومات محايدة في الوضوح، يمكن أن يكون ذلك بسبب عدم فهم بعض التفاصيل التقنية أو الإجراءات الخاصة بالخدمات. يمكن معالجة هذا الأمر من خلال توجيه اهتمام خاص للفئات التي قد تجد صعوبة في فهم المعلومات، وذلك باستخدام وسائل تواصل مبتكرة مثل مقاطع الفيديو التوضيحية أو الرسوم البيانية التي تساعد على تبسيط المحتوى.

أما الـ ٦٪ الذين أبدوا عدم رضاهم عن وضوح المعلومات، فقد يكون لديهم تجارب تتعلق بعدم توفر المعلومات بشكل كافٍ أو عدم القدرة على الوصول إليها بسهولة. هذه النسبة الصغيرة تشير إلى أن هناك بعض القصور في كيفية تقديم المعلومات لبعض الفئات، ويمكن أن يعزى ذلك إلى نقص في التحديث المستمر للمحتوى أو قلة القنوات الفعّالة للوصول إلى الجمهور. ينبغي على الجمعية إجراء

تحليل لاحتياجات هذه الفئة والتأكد من تلبية متطلباتهم من خلال توفير المعلومات بشكل واضح ومنسق.

بناءً على النتائج السابقة، يتضح أن الجمعية قد نجحت بشكل كبير في توفير تجربة تواصل جيدة وواضحة لجزء كبير من المستفيدين، حيث أبدت الغالبية رضاها عن قنوات التواصل ووضوح المعلومات. ومع ذلك، تبقى هناك فئة من المستفيدين الذين أبدوا تحفظاتهم إما على جودة التواصل أو على وضوح المعلومات، مما يشير إلى أن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها.

مدى رضا المستفيدين عن الدعم الفني والاستشارات التي تقدمها الجمعية

أظهرت النتائج أن نصف المشاركين (٥٠٪) يشعرون برضا كبير تجاه الدعم الفني والاستشارات المقدمة من الجمعية. هذا يشير إلى أن الجمعية لديها آليات فعالة لتقديم الدعم الفني، وقد تكون تلك الآليات متوافقة مع احتياجات وتوقعات هذه النسبة من المستفيدين. إن هذا الرضا العالي يعكس ثقة المستفيدين بقدرة الجمعية على توفير الاستشارات والمساعدة التقنية التي يحتاجونها.

في المقابل، أظهرت النتائج أن ٢٨٪ من المشاركين راضون بشكل عام عن الدعم الفني، مما يعني أن هذه الفئة قد تكون مستفيدة ولكن لديها بعض التحفظات البسيطة، ربما تتعلق بتجربة معينة أو بتوقعات لم يتم تلبيتها بشكل كامل. هذا يشير إلى وجود مجال لتحسين مستوى الاستشارات والخدمات المقدمة.

أما نسبة ١٦٪ من المشاركين الذين كانوا محايدين، فقد يكون ذلك نتيجة لعدم استخدامهم للدعم الفني والاستشارات بشكل كبير أو ربما لم يكن لديهم تجارب كافية ليتمكنوا من تقييم جودة هذه الخدمة. كذلك، ٦٪ من المستجيبين أعربوا عن عدم رضاهم عن الاستشارات والدعم الفني، مما يدل على أن هناك حالات معينة لم تلقَ الاستجابة المثلى. هذه النسبة الصغيرة قد تكون دليلاً على بعض القصور في سرعة الاستجابة أو جودة الحلول المقدمة في بعض الأحيان. قد يكون من المفيد هنا تعزيز آليات دعم المستفيدين والتأكد من أن جميع الحالات تحظى بالاهتمام اللازم.

اهتمام الجمعية بآراء وملاحظات المستفيدين

تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين (٥٢٪) يشعرون بأن الجمعية تهتم بآرائهم وملاحظاتهم بشكل دائم، مما يعكس تفاعلاً إيجابياً من الجمعية مع المستفيدين. هذا يدل على أن الجمعية تولي أهمية

كبيرة لأصوات المستفيدين وتعمل على الاستماع إلى ملاحظاتهم وتقديم الدعم بناءً على احتياجاتهم وتوقعاتهم.

من جهة أخرى، ٢٠٪ من المشاركين يرون أن الجمعية تهتم بآرائهم "غالبًا"، مما يعني أن هذه الفئة تشعر بوجود اهتمام وتفاعل جيد من الجمعية، لكنه قد يكون غير مستمر أو غير منتظم. هذه النتيجة قد تشير إلى الحاجة إلى المزيد من المتابعة والتفاعل المنتظم لضمان أن جميع المستفيدين يشعرون بالاهتمام الكافي.

نسبة ٢٠٪ أخرى عبرت عن أن الجمعية تهتم بآرائهم "أحيانًا"، وقد تكون هذه النسبة من المستفيدين ممن لديهم تجارب متفاوتة مع الجمعية، حيث يشعرون أن اهتمام الجمعية بآرائهم ليس على المستوى المطلوب أو قد يكون غير مستدام. هذا يمكن أن يكون دليلاً على وجود حاجة لتطوير آليات التواصل المستمر والتفاعل المتبادل مع جميع الفئات.

أما نسبة ٦٪ التي أشارت إلى أن الجمعية نادراً ما تهتم بآرائهم، فهي فئة صغيرة ولكن من المهم الاهتمام بها لضمان تحسين مستوى رضا المستفيدين. قد يكون لهذه الفئة تجارب سلبية أو أنهم لم يشعروا بتفاعل كافٍ مع الجمعية عند تقديمهم لملاحظات أو اقتراحات، مما يشير إلى ضرورة إعادة تقييم كيفية التعامل مع ملاحظات المستفيدين لضمان اهتمام الجمعية بجميع الآراء.

تشير هذه النتائج إلى أن جمعية سيل الأهلية قد حققت نجاحاً كبيراً في تقديم الدعم الفني والاستشارات للمستفيدين، وكذلك في إظهار الاهتمام بآرائهم وملاحظاتهم.

مدى فعالية استجابة الجمعية لاحتياجات المستفيدين في الوقت المناسب

وفقاً للنتائج، يشعر أكثر من نصف المشاركين (٥٤٪) بأن الجمعية تستجيب لاحتياجاتهم بشكل فعال ودائم في الوقت المناسب. هذه النسبة الكبيرة تعكس ثقة المستفيدين في أن الجمعية قادرة على توفير الدعم والاستجابة بسرعة وكفاءة. يمكن أن يكون هذا نتيجة لتخصيص الجمعية موارد وطاقم عمل يهتمون بسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين وتقديم المساعدة المطلوبة في الوقت المناسب.

بالإضافة إلى ذلك، أظهر ١٨٪ من المشاركين رضاهم عن استجابة الجمعية بشكل "غالبًا". هذه الفئة تشعر بأن الجمعية تستجيب بشكل جيد، ولكن ربما قد تواجه أحياناً بعض التأخير أو الصعوبات في تلبية بعض الاحتياجات. وقد يشير هذا إلى أن الجمعية بحاجة إلى تحسين بعض الجوانب لضمان توفير استجابة أكثر استمرارية وموثوقية.

أما نسبة ١٤٪ الذين أشاروا إلى أن الجمعية تستجيب "أحياناً" فقط، فقد يكونون قد واجهوا صعوبات أو تأخيرات معينة، مما أثر على رضاهم عن مستوى الاستجابة. من الممكن أن تكون هذه الفئة بحاجة إلى اهتمام خاص لضمان تقديم استجابة تتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أكثر استمرارية.

من جهة أخرى، أشارت نسبة صغيرة (١٠٪) إلى أن الجمعية "نادراً" ما تستجيب بشكل فعال وفي الوقت المناسب، بينما أبدى ٤٪ عدم رضاهم التام، مما يدل على أن هناك تحديات قد تواجه هذه الفئة في الحصول على استجابة سريعة لاحتياجاتهم. قد تكون هذه النتائج نتيجة لقلة الموارد أو ضغوط العمل على طاقم الجمعية، مما يؤثر على القدرة على تقديم دعم فعال في جميع الأوقات. يمكن للجمعية النظر في تعزيز قدراتها ومواردها لتلبية احتياجات جميع المستفيدين بشكل متساوٍ.

سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية:

تشير النتائج إلى أن ٥٠٪ من المشاركين يعتبرون الوصول إلى خدمات الجمعية "سهلاً جداً"، مما يعكس أن الجمعية قد نجحت في تسهيل الإجراءات والوصول إلى الخدمات. من الممكن أن تكون الجمعية قد اعتمدت على وسائل مختلفة لتقديم الخدمات بشكل ميسر، مثل استخدام التكنولوجيا أو تقديم خدمات عبر الإنترنت، مما يساهم في تسهيل الوصول للمستفيدين.

بالمقابل، عبّر ٣٠٪ من المشاركين عن أن الوصول إلى الخدمات "سهل"، مما يدل على رضا جيد لدى هذه الفئة، ولكن قد يشير أيضاً إلى إمكانية وجود بعض العوائق البسيطة التي يمكن تحسينها لجعل الوصول أكثر سهولة.

أما نسبة ١٤٪ الذين كانوا "محيدين" بخصوص سهولة الوصول، فقد يكونون قد واجهوا بعض التحديات أو العقبات، مما أثر على تقييمهم. يمكن للجمعية أن تنظر في تحسين طرق الوصول للمستفيدين عن طريق تبسيط الإجراءات أو تقليل المتطلبات التي قد تشكل عائقاً لبعض الفئات.

من ناحية أخرى، عبّر ٦٪ من المشاركين عن أن الوصول إلى خدمات الجمعية "صعب"، بينما لم يظهر أي مشارك بأن الوصول "صعب جداً". يمكن أن تكون هذه النسبة الصغيرة دليلاً على وجود عقبات محدودة ولكنها قد تؤثر على بعض المستفيدين. ينبغي على الجمعية أن تقوم بمراجعة وتحليل الأسباب التي قد تجعل الوصول إلى خدماتها صعباً لبعض الأفراد، والعمل على تذليل هذه الصعوبات لتحسين رضا المستفيدين.

تشير هذه النتائج إلى أن جمعية سيل الأهلية قد نجحت في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا فيما يخص سرعة استجابتها لاحتياجات المستفيدين وسهولة الوصول إلى خدماتها.

تظهر هذه البيانات أن جمعية سيل الأهلية تلتزم بتوفير خدمات ميسرة وسهلة الوصول للمستفيدين، بالإضافة إلى استجابة فعالة لاحتياجاتهم. إلا أن وجود بعض التحفظات من قبل بعض الفئات يعكس الحاجة إلى تحسينات طفيفة، والتي يمكن أن تساهم في تعزيز مستوى الرضا وضمان تلبية احتياجات الجميع بطريقة سلسة وفعالة.

مدى فعالية الجمعية في تقديم حلول مبتكرة للمشكلات

أظهرت نتائج الاستبيان أن حوالي ٤٦٪ من المشاركين يشعرون بأن الجمعية تقدم حلولاً مبتكرة ودائمة لمشاكلهم، مما يشير إلى أن الجمعية تولي اهتماماً خاصاً بإيجاد حلول فعالة وملائمة لاحتياجات المستفيدين. قد يعكس هذا التوجه اهتمام الجمعية بتبني استراتيجيات ابتكارية في معالجة المشكلات التي تواجه المستفيدين، سواء من خلال توفير حلول تقنية أو إجراءات مرنة تلبي احتياجاتهم.

من ناحية أخرى، عبر ٣٤٪ من المشاركين عن أن الجمعية تقدم حلولاً مبتكرة "أحياناً"، مما يشير إلى أن هناك استمرارية متوسطة في تقديم الابتكار، لكن قد لا تكون منتظمة بما يكفي لجميع الفئات. هذا يعكس ربما تحديات تواجه الجمعية في تطبيق الابتكار بشكل مستدام أو نقص في الموارد التي تمكنها من تقديم حلول مبتكرة لجميع الحالات.

أما نسبة ١٤٪ التي تعتقد أن الجمعية "نادراً" ما تقدم حلولاً مبتكرة، فيمكن أن تكون دلالة على تجربة سلبية لبعض المستفيدين الذين قد يشعرون بأن الجمعية تعتمد على حلول تقليدية. كذلك، نسبة ٦٪ الذين لا يرون أي ابتكار في الحلول المقدمة، تشير إلى أهمية تعزيز الجهود للتركيز على توفير حلول مبتكرة تلبي توقعات جميع الفئات، بما في ذلك تلك التي قد تواجه تحديات أكثر تعقيداً.

مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

تظهر النتائج أن غالبية المشاركين (٥٢٪) راضون جداً عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية، مما يدل على نجاح الجمعية في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين. إن هذا الرضا الكبير يعكس اهتمام الجمعية بجودة الخدمات واستمرارها في تحسينها، بما يساهم في بناء علاقة ثقة مع المستفيدين.

كما أن ٢٦٪ من المشاركين عبروا عن رضاهم العام عن جودة الخدمات، مما يشير إلى أن هناك قبولاً واسعاً لمستوى الجودة، ولكن ربما لديهم توقعات بتحسينات إضافية في بعض الجوانب. هذه النسبة تعطي انطباعاً بأن الجمعية قد تحتاج إلى استمرارية التقييم والتحسين لضمان رضا أكبر.

على الجانب الآخر، أبدى ١٢٪ من المشاركين موقفاً محايداً تجاه جودة الخدمات، مما يعني أن تجربتهم قد تكون متوازنة وليست استثنائية في الجودة، وقد يعكس ذلك ضرورة التركيز على تحسين التجربة العامة للجميع. كما أن هناك ١٠٪ من المشاركين الذين يشعرون بعدم الرضا عن جودة الخدمات، وهي نسبة قد تشير إلى قصور معين في بعض جوانب الخدمة التي يمكن تحسينها.

تشير هذه النتائج إلى أن جمعية سيل الأهلية قد نجحت في تحقيق مستوى جيد من الابتكار والجودة في خدماتها، لكن هناك بعض الفئات التي قد تتطلب تحسينات إضافية لضمان تحقيق رضا كامل.

نتائج رضا المستفيدين عن طريقة التواصل مع فريق العمل بالجمعية

تشير نتائج الاستبيان إلى أن غالبية المستفيدين (٦٠٪) راضون جداً عن طريقة التواصل مع فريق العمل في الجمعية. هذا يعكس نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعالة مع المستفيدين، ويشير إلى أن فريق العمل يتمتع بمهارات تواصل جيدة ويحرص على تقديم الدعم اللازم بفعالية. كما أن هذا الرضا العالي يمكن أن يكون نتيجة لاحترافية الفريق في التعامل مع الاستفسارات والشكاوى، وتوفير بيئة تفاعلية إيجابية.

من جهة أخرى، عبر ٢٠٪ من المستجيبين عن رضاهم، مما يعني أن التواصل مع فريق العمل يلبي احتياجاتهم بشكل عام، لكن قد يكون لديهم بعض التحفظات البسيطة. ربما يواجه هؤلاء المستفيدون بعض التحديات الطفيفة في تفاعلهم مع فريق العمل، مثل التأخير في الرد على بعض الاستفسارات أو الحاجة إلى مزيد من التوضيح في بعض الحالات.

بالإضافة إلى ذلك، أبدى ١٠٪ من المشاركين موقفاً محايداً تجاه طريقة التواصل، مما قد يشير إلى تجربة متوازنة بين الرضا وعدم الرضا. قد يكون لدى هؤلاء المستفيدين تجارب متباينة مع فريق العمل، حيث يشعرون أن التواصل في بعض الأحيان جيد، وفي أحيان أخرى يحتاج إلى تحسين.

أما نسبة ٨٪ الذين أبدوا عدم رضاهم، فقد يعكس ذلك وجود بعض الصعوبات في التواصل مع فريق العمل، مثل عدم الرد بسرعة كافية أو عدم تقديم المساعدة بشكل يتوافق مع توقعاتهم. قد تكون هذه النسبة دلالة على الحاجة إلى تحسين بعض جوانب التواصل لضمان رضا أكبر لجميع المستفيدين.

أخيرًا، نسبة ٢٪ التي عبرت عن عدم رضاها التام تشير إلى وجود تجارب سلبية قد تكون مرتبطة بعدم تلبية احتياجاتهم أو عدم القدرة على الوصول إلى المساعدة المطلوبة. من المهم أن تقوم الجمعية بالتحقيق في هذه الحالات والعمل على معالجة الأسباب المحتملة لتحسين رضا هذه الفئة.

تشير النتائج إلى رضا كبير لدى المستفيدين عن طريقة التواصل مع فريق العمل في الجمعية، مما يعكس الجهود المبذولة لضمان تجربة تواصل إيجابية. ومع بعض التحسينات المستمرة، يمكن للجمعية تعزيز رضا المستفيدين وضمان توفير دعم فعال لجميع الفئات.

رأي المستفيدين حول استخدام الجمعية للابتكار لتحسين خدماتها

تشير نتائج الاستبيان إلى أن غالبية المشاركين (٦٠٪) يرون أن الجمعية تستخدم الابتكار بشكل كبير لتحسين خدماتها. هذا يدل على أن الجمعية تهتم بتوظيف تقنيات وأفكار مبتكرة لتطوير خدماتها وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فعالية. من الممكن أن يكون هذا الابتكار متجسدًا في استخدام تقنيات حديثة أو أساليب تفاعلية جديدة لتحسين تجربة المستفيدين.

أما نسبة ٢٦٪ من المستفيدين الذين يرون أن الجمعية تستخدم الابتكار بشكل متوسط، فقد يكون لديهم بعض الرضا عن هذه الجهود، لكن ربما لديهم توقعات أعلى فيما يتعلق بمستوى الابتكار. قد يشير هذا إلى إمكانية تحسين بعض الجوانب لضمان تحقيق مستوى أعلى من الابتكار يلبي توقعات الجميع.

في المقابل، ١٢٪ من المشاركين أشاروا إلى أن الجمعية تستخدم الابتكار بشكل قليل، بينما ٢٪ يرون أنها لا تستخدم الابتكار إطلاقًا. هذه النسبة، رغم كونها صغيرة، تشير إلى أن هناك فئة من المستفيدين قد لا يشعرون بوجود ابتكار كافٍ في الخدمات المقدمة. يمكن للجمعية هنا أن تعمل على توضيح الجهود المبذولة في هذا الجانب أو تحسين ابتكاراتها لتشمل جميع الفئات.

تأثير الابتكار التكنولوجي في تحسين تجربة المستفيدين

فيما يتعلق بتأثير الابتكار التكنولوجي على تحسين تجربة المستفيدين، يظهر أن أكثر من نصف المشاركين (٥٤٪) يرون أن الابتكار التكنولوجي له تأثير كبير جدًا على تحسين تجربتهم كمستفيدين. هذا يشير إلى أن الابتكار التكنولوجي قد ساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات وزيادة جودة التواصل والتفاعل مع الجمعية.

أما ٢٠٪ من المشاركين الذين يرون أن الابتكار التكنولوجي له تأثير كبير، و ١٤٪ يرون أن تأثيره متوسط، فهذا يعكس تجربة إيجابية لدى هؤلاء المستفيدين، مع إمكانية تعزيز تأثير التكنولوجيا لمزيد

من التحسين. قد يكون من المفيد في هذا السياق توسيع استخدام الابتكار التكنولوجي ليشمل جوانب جديدة من الخدمات لتحقيق تجربة أكثر تكاملاً.

وبالنسبة إلى ٦٪ من المشاركين الذين يرون أن تأثير الابتكار قليل، و ٢٪ الذين يرون أنه بلا تأثير، فقد يشير ذلك إلى أن بعض الفئات قد لا تستفيد بشكل كافٍ من التقنيات المتاحة، سواء بسبب قلة المعرفة أو صعوبة الاستخدام. ينبغي على الجمعية النظر في توفير توعية أو دعم إضافي لهذه الفئات لزيادة استفادتها من الابتكارات التكنولوجية.

تشير النتائج إلى أن الجمعية قد حققت نجاحاً كبيراً في استخدام الابتكار لتحسين تجربة المستفيدين، مما يعزز مستوى الرضا العام. إلا أن تحسين الجوانب التكنولوجية وتوفير دعم إضافي لبعض الفئات قد يساهم في تحقيق تجربة أكثر تكاملاً ويضمن تحقيق رضا أكبر لجميع المستفيدين.

توفر طرق مبتكرة وسهلة للوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت

أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين (٧٠٪) يرون أن الجمعية توفر طرقاً مبتكرة وسهلة للوصول إلى خدماتها عبر الإنترنت. هذا يعكس نجاح الجمعية في اعتماد تقنيات رقمية وتوفير منصات سهلة الاستخدام تمكن المستفيدين من الوصول إلى الخدمات بسهولة ويسر. قد يشير هذا الرأي الإيجابي إلى أن الجمعية تعتمد على وسائل مبتكرة لتسهيل تفاعل المستفيدين، مثل التطبيقات أو المواقع الإلكترونية التي تتيح لهم الحصول على المعلومات أو الخدمات بشكل مباشر.

ومع ذلك، ١٨٪ من المشاركين أشاروا إلى أنهم لا يعتقدون أن الجمعية توفر طرقاً مبتكرة للوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت، مما يشير إلى وجود فئة قد لا تشعر بالابتكار في هذه الخدمات، أو قد تكون لديهم تجارب أقل إيجابية. من الممكن أن تحتاج الجمعية إلى تقييم احتياجات هذه الفئة والتأكد من أن جميع المستفيدين يشعرون بأنهم يستفيدون من الابتكارات المقدمة.

أما نسبة الـ ١٢٪ الذين أجابوا بـ "لا أعرف"، فيبدو أن لديهم عدم وضوح حول الخدمات المبتكرة المقدمة عبر الإنترنت. قد يكون من المفيد زيادة التوعية بالمنصات والخدمات المتاحة للمستفيدين لضمان استفادة الجميع.

سهولة استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية

تظهر النتائج أن ٥٠٪ من المستجيبين يجدون أن استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية سهل جداً، مما يدل على أن هذه المنصات قد تم تصميمها بطريقة تتناسب مع احتياجات

وتوقعات المستفيدين. قد تكون الجمعية قد استفادت من واجهات مستخدم بسيطة وسهلة التصفح، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدم ويعزز من رضا المستفيدين.

بالإضافة إلى ذلك، ٢٤٪ من المشاركين عبروا عن أن استخدام المنصات "سهل"، مما يشير إلى أن هذه المنصات تلبي احتياجات نسبة كبيرة من المستفيدين، وإن كانت هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لتوفير تجربة أكثر سهولة.

من ناحية أخرى، ١٤٪ من المشاركين كانوا "محيدين" بخصوص سهولة الاستخدام، مما يعني أن تجربة هؤلاء المستفيدين قد تكون متفاوتة. كما أن هناك ١٢٪ من المستفيدين يجدون أن استخدام المنصات صعب، مما يشير إلى وجود تحديات قد تواجه بعض الفئات. من الممكن أن يكون لهذه الفئة احتياجات خاصة تتطلب دعماً إضافياً أو توجيهاً حول كيفية استخدام المنصات الرقمية بكفاءة.

تعكس النتائج أن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح من حيث توفير خدمات رقمية مبتكرة وسهلة الاستخدام. ومع تحسين بعض الجوانب وتوفير دعم إضافي لبعض الفئات، يمكن للجمعية تعزيز رضا المستفيدين وضمان استفادتهم الكاملة من الابتكارات الرقمية المتاحة.

مدى توفر حلول تكنولوجية مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهها الجمعية

تشير نتائج الاستبيان إلى أن ٤٦٪ من المشاركين يعتقدون أن الجمعية تقدم دائماً حلولاً تكنولوجية مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهها. هذا يعكس مدى استثمار الجمعية في التكنولوجيا والابتكار من أجل توفير حلول فاعلة وسريعة تلبي احتياجات المستفيدين. يمكن اعتبار هذا دليلاً على نجاح الجمعية في استخدام التكنولوجيا كوسيلة أساسية لتحسين كفاءة الخدمات المقدمة.

من ناحية أخرى، عبر ٢٢٪ من المشاركين عن أن الجمعية غالباً ما توفر حلولاً تكنولوجية، و ٢٠٪ أشاروا إلى أنها تقدم حلولاً مبتكرة "أحياناً". هذه النسب تشير إلى أن هناك فئات لا تشعر بالاستمرارية في تقديم الحلول التكنولوجية، مما قد يعكس تفاوتاً في الاستفادة من هذه الحلول بناءً على نوع الخدمة أو الاحتياج الخاص لكل مستفيد.

أما نسبة ٦٪ التي ترى أن الجمعية "تأخر" ما تقدم حلولاً تكنولوجية، فقد تكون هذه الفئة غير قادرة على الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المقدمة، ربما بسبب صعوبات في التفاعل مع التكنولوجيا أو لعدم توافر حلول تتناسب مع احتياجاتهم الخاصة.

استفادة الجمعية من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة وفقاً لاحتياجات المستفيدين

تشير نتائج الاستبيان إلى أن ٥٦٪ من المشاركين يشعرون بأن الجمعية تستفيد دائماً من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة تتوافق مع احتياجاتهم، مما يعكس التزام الجمعية بتخصيص الخدمات بناءً على تفضيلات وتوقعات المستفيدين. هذا المستوى من التخصيص يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة الجمعية على تكييف خدماتها لتناسب الاحتياجات المتنوعة.

بالإضافة إلى ذلك، ٢٨٪ من المشاركين يرون أن الجمعية غالباً ما تستفيد من الابتكار في تخصيص الخدمات، مما يعني أنهم يشعرون بأن الابتكار موجود ولكن ليس بشكل دائم. قد يكون هذا التفاوت في الاستفادة من الابتكار ناتجاً عن بعض العوائق التقنية أو تحديات تخصيص الخدمات لكل فئة بشكل متساوٍ.

من جهة أخرى، ١٢٪ من المستجيبين يعتقدون أن الجمعية "أحياناً" تستفيد من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة، مما يشير إلى أن هذه الفئة قد تجد أن خدمات الجمعية تقتصر على التخصيص المطلوب لتلبية احتياجاتهم. بينما نسبة قليلة (٤٪) تشير إلى أن الجمعية "نادراً" ما تستفيد من الابتكار في تخصيص الخدمات، وهو ما قد يعكس حاجة إلى تحسين استراتيجيات التخصيص للوصول إلى جميع الفئات بفعالية.

تعكس النتائج التزام جمعية سيل الأهلية بتقديم حلول تكنولوجية مبتكرة وخدمات مخصصة وفقاً لاحتياجات المستفيدين. ومع ذلك، هناك مجال لتعزيز الشمولية في توفير هذه الحلول وضمان استمرارية الابتكار. مع تطبيق التوصيات المقترحة، يمكن للجمعية تحسين تجربة المستفيدين وضمان رضاهم الكامل عن مستوى الابتكار والخدمات المخصصة المقدمة.

دور الابتكار في تحسين تفاعل الجمعية مع المستفيدين

تشير نتائج الاستبيان إلى أن ٧٤٪ من المشاركين يعتقدون أن الابتكار قد ساعد بشكل كبير في تحسين تفاعل الجمعية مع المستفيدين. هذا يعكس نجاح الجمعية في استخدام الابتكار كأداة فعالة لتعزيز التفاعل مع المستفيدين وتلبية احتياجاتهم بشكل مبتكر. من المحتمل أن تكون الجمعية قد اعتمدت على تقنيات حديثة أو أساليب تواصل مبتكرة جعلت من السهل على المستفيدين الوصول إلى الخدمات والتفاعل مع الجمعية.

أما نسبة ١٨٪ من المشاركين الذين يرون أن الابتكار قد ساعد إلى حد ما، فهذا يشير إلى أن الجمعية قد تحتاج إلى تحسين بعض الجوانب أو استخدام المزيد من الابتكارات لتلبية توقعات الجميع. من الممكن أن يتطلع هؤلاء المشاركون إلى تطبيقات جديدة أو تحسينات في التفاعل الرقمي تجعل التفاعل أكثر سلاسة وفعالية.

بينما عبر ٦٪ من المشاركين عن أن الابتكار لم يسهم بشكل كبير في تحسين التفاعل، مما يعني أن هناك فئة قد لا ترى فائدة كبيرة من الابتكارات الحالية. قد يكون من المفيد هنا توسيع نطاق الابتكار ليتناسب مع احتياجات هذه الفئة، أو توجيه حملات توعية لهم حول الفوائد المحتملة للابتكارات التي تقدمها الجمعية.

رضا المستفيدين عن جهود الجمعية في تقديم خدمات جديدة عبر الابتكار

فيما يتعلق برضا المستفيدين عن جهود الجمعية في تقديم خدمات جديدة عبر الابتكار، فإن ٥٤٪ من المشاركين راضون جدًا عن هذه الجهود، مما يدل على نجاح الجمعية في تلبية احتياجاتهم من خلال تقديم خدمات جديدة ومبتكرة. من المحتمل أن تكون الجمعية قد قدمت خدمات تعكس التوجهات الحديثة واحتياجات المجتمع المتغيرة، مما جعل المستفيدين يشعرون برضا كبير.

كما أن ٢٤٪ من المستجيبين أعربوا عن رضاهم بشكل عام، مما يعني أنهم يقدرّون الجهود المبذولة في تقديم خدمات جديدة ولكن ربما لديهم توقعات بتحسينات إضافية. من الممكن أن تحتاج الجمعية إلى مراجعة بعض الجوانب وتحسينها لضمان تحقيق رضا أكبر بين جميع المستفيدين.

أما نسبة ١٤٪ من المستجيبين الذين كانوا محايدين تجاه هذه الجهود، فقد يشير ذلك إلى أن هذه الفئة لم تشعر بتأثير كبير للابتكارات الجديدة أو لم تتفاعل معها بشكل مباشر. قد تحتاج الجمعية إلى توجيه اهتمام خاص لهؤلاء المستفيدين لضمان استفادتهم من الخدمات الجديدة وتعريفهم بفوائد الابتكارات المتاحة.

نسبة ٦٪ التي أبدت عدم رضاها عن جهود الابتكار قد تعكس احتياجات لم يتم تلبيتها أو توقعات غير محققة. قد يكون من المفيد للجمعية إجراء دراسة متعمقة لمعرفة أسباب عدم الرضا وتقديم حلول مبتكرة تتناسب مع احتياجات هذه الفئة.

تظهر النتائج أن الابتكار يلعب دورًا مهمًا في تحسين تفاعل الجمعية مع المستفيدين وتقديم خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم. ومع تعزيز هذه الجهود وتحسين جوانب معينة، يمكن للجمعية تحقيق رضا شامل وضمان استفادة جميع المستفيدين من الابتكارات والخدمات الجديدة المقدمة.

مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من الجمعية

أظهرت نتائج الاستبيان أن غالبية المشاركين (٥٦٪) راضون جدًا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، مما يعكس أداءً جيدًا للجمعية في تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات ذات جودة تلبي تطلعاتهم. هذا الرضا الكبير يمكن أن يكون نتيجة لجهود الجمعية المستمرة في تحسين جودة الخدمات وتقديم الدعم الكافي للمستفيدين.

في المقابل، أبدى ٢٦٪ من المستجيبين رضاهم بشكل عام عن الخدمات، مما يشير إلى رضا نسبي مع وجود بعض المجالات التي قد تحتاج إلى تحسين. قد يكون لدى هؤلاء المستفيدين توقعات إضافية تتعلق بتطوير بعض الجوانب في الخدمات المقدمة.

أما نسبة ١٠٪ من المشاركين الذين كانوا "محايدين"، فقد يعكس ذلك تباينًا في تجربتهم مع الجمعية، حيث لم يشعروا بتميز واضح في الخدمات المقدمة، ولكن لم تكن التجربة سلبية أيضًا. قد يكون من المفيد العمل على جذب انتباه هؤلاء المستفيدين إلى التحسينات المستمرة وإشراكهم أكثر في البرامج والخدمات.

نسبة ٦٪ التي عبرت عن عدم رضاها عن الخدمات قد تشير إلى تجارب غير مرضية لبعض المستفيدين، مما يستدعي اهتمام الجمعية بتحديد أسباب عدم الرضا والعمل على تحسينها لضمان رضا الجميع.

تلبية الجمعية لاحتياجات المستفيدين بشكل شامل

تشير النتائج إلى أن ٥٦٪ من المشاركين يشعرون بأن الجمعية تلبي احتياجاتهم بشكل كامل، مما يعكس أداءً قويًا في الاستجابة لتوقعات المستفيدين. هذا يشير إلى أن الجمعية نجحت في تقديم خدمات تلبي الاحتياجات المختلفة وتوفر الدعم اللازم لجميع الفئات.

وبالنسبة لـ ٢٤٪ من المستجيبين الذين يرون أن الجمعية تلبي احتياجاتهم إلى حد ما، فهذا يشير إلى وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لضمان تلبية أفضل للاحتياجات. قد تكون هذه النسبة نتيجة لعدم توافر بعض الخدمات التي تلبي احتياجات معينة أو توقعات غير محققة.

أما نسبة ١٠٪ الذين أجابوا بأن الجمعية لا تلبي احتياجاتهم دائماً، فقد يكون لديهم بعض التجارب التي تشير إلى قصور في بعض الجوانب، مما يجعل من الضروري على الجمعية النظر في هذه الحالات وتقديم تحسينات لرفع مستوى الرضا.

تظهر النتائج أن جمعية سيل الأهلية تحقق مستوى عالٍ من الرضا العام وتلبي احتياجات المستفيدين بشكل كبير. ومع التركيز على التحسينات المستمرة والاستماع لمقترحات المستفيدين، يمكن للجمعية تعزيز تجربة المستفيدين وتحقيق رضا شامل لجميع الفئات.

مستوى رضا المستفيدين عن التواصل مع الجمعية

تشير نتائج الاستبيان إلى أن نصف المشاركين (٥٠٪) يشعرون برضا كبير عن مستوى التواصل بينهم وبين الجمعية. هذا يعكس نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعّالة تلبي احتياجات المستفيدين وتوفر لهم الدعم اللازم. إن التواصل الفعّال يعتبر جزءاً أساسياً في تعزيز الثقة وبناء علاقة مستدامة مع المستفيدين، مما يسهم في رفع مستوى الرضا العام.

بالإضافة إلى ذلك، ٣٢٪ من المشاركين أبدوا رضاهم عن التواصل، مما يشير إلى أن تجربة التواصل كانت إيجابية بالنسبة لهم ولكن قد تكون هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها. قد يكون هذا الرضا النسبي ناتجاً عن تجارب تواصل إيجابية في الغالب، ولكن قد تتخللها بعض التحديات التي يمكن معالجتها لتعزيز التجربة.

من ناحية أخرى، ٨٪ من المشاركين كانوا محايدين تجاه مستوى التواصل، مما يعني أن تجربتهم لم تكن مميزة بشكل خاص، لكنها أيضاً لم تكن سلبية. هذه النسبة قد تستفيد من تحسينات بسيطة في قنوات التواصل لتوفير تجربة أفضل.

أما نسبة ٦٪ التي عبرت عن عدم رضاها عن مستوى التواصل، فقد تكون قد واجهت صعوبات في الحصول على الردود السريعة أو الوصول إلى المعلومات بسهولة. من المهم على الجمعية معالجة هذه التحديات لضمان تجربة تواصل إيجابية للجميع.

توصية المستفيدين بخدمات الجمعية للآخرين

أظهرت النتائج أن ٦٠٪ من المشاركين ينصحون بشدة بخدمات الجمعية للآخرين، مما يدل على رضاهم الكبير وثقتهم في جودة الخدمات المقدمة. إن هذه النسبة العالية تعكس مدى التأثير الإيجابي

للجمعية على المستفيدين، حيث أن التوصية بخدمات الجمعية تعتبر علامة على الرضا والثقة في جودة العمل.

كما أن ٢٤٪ من المشاركين أوصوا بخدمات الجمعية، مما يعكس رضاهم العام، وإن كانت لديهم بعض التحفظات التي لم تؤثر على تقييمهم الإيجابي بشكل كبير. هذا الرضا العام يشير إلى أن الجمعية قادرة على تلبية احتياجات معظم المستفيدين، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لتحقيق رضا أكبر.

نسبة ١٤٪ التي أجابت بـ "ربما" تعني أن هناك بعض التحفظات أو التوقعات غير الملباة، مما يجعل المستفيدين مترددين في التوصية بخدمات الجمعية. من المفيد هنا أن تعمل الجمعية على جمع ملاحظات هؤلاء المستفيدين لتحسين جوانب محددة في الخدمات المقدمة.

تشير النتائج إلى رضا كبير وثقة لدى المستفيدين تجاه الجمعية وخدماتها، مع توصياتهم للآخرين بالاستفادة منها. مع بعض التحسينات في قنوات التواصل وجمع ملاحظات الفئات المترددة، يمكن للجمعية تعزيز تجربتها وضمان رضا شامل للمستفيدين.

مستوى الثقة تجاه الجمعية

توضح النتائج أن غالبية المستجيبين (٥٨٪) يشعرون بثقة كبيرة جدًا تجاه الجمعية، مما يشير إلى أن الجمعية قد استطاعت بناء سمعة قوية وموثوقة بين المستفيدين. إن الثقة العالية تعكس جهود الجمعية في توفير خدمات بجودة عالية والتزامها بالشفافية والمسؤولية تجاه المستفيدين، ما يعزز من ولائهم وثقتهم بها.

أما نسبة ٢٢٪ من المشاركين الذين أبدوا ثقة كبيرة تجاه الجمعية، فهي تُظهر أن هذه الفئة لديها أيضًا مستوى عالٍ من الثقة، وإن كانت تتوقع ربما المزيد من التحسينات أو التفاعل المستمر. يمكن أن تكون هذه الفئة مطمئنة لأداء الجمعية ولكن قد ترى إمكانية لتعزيز بعض الجوانب.

من ناحية أخرى، نسبة ١٤٪ التي أظهرت ثقة متوسطة قد تعكس بعض التحفظات أو التوقعات التي لم تُلبَّ بالكامل. من المفيد للجمعية أن تستمع لملاحظات هذه الفئة لتحسين الجوانب التي قد تؤثر على مستوى الثقة لديهم.

بينما نسبة ٦٪ التي أشارت إلى "ثقة قليلة" هي فئة صغيرة ولكنها تحتاج إلى اهتمام خاص، حيث قد تكون لديهم تجارب أقل إيجابية أو توقعات لم تتحقق، مما قد يؤثر على تصورهم للجمعية. ينبغي على الجمعية العمل على تعزيز الجوانب التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الثقة لهذه الفئة.

رؤية المستفيدين لإجراءات تحسين الخدمات

تشير النتائج إلى أن ٦٢٪ من المشاركين يرون أن الجمعية تتخذ إجراءات ملموسة بشكل دائم لتحسين خدماتها، مما يعكس إدراك المستفيدين لجهود الجمعية في التحسين المستمر والتطوير. هذا التقييم الإيجابي يدل على أن الجمعية ليست ثابتة في أسلوبها بل تسعى لتقديم الأفضل بما يلبي احتياجات المستفيدين ويعزز من رضاهم.

كما أن ٢٦٪ من المستجيبين يرون أن الجمعية تتخذ إجراءات لتحسين خدماتها "أحياناً"، مما يشير إلى أنهم يشعرون بوجود جهود لتحسين الخدمات، لكن قد لا تكون منتظمة أو دائمة. قد يكون من المفيد للجمعية أن تحافظ على استمرارية التحسينات بشكل أكبر لتلبية توقعات هذه الفئة.

أما نسبة ٨٪ التي ترى أن الجمعية لا تتخذ إجراءات ملموسة لتحسين خدماتها، فهي فئة صغيرة، لكنها قد تشير إلى الحاجة إلى المزيد من التواصل حول الإجراءات التي تتخذها الجمعية لتحسين خدماتها، لضمان أن هذه الفئة تدرك الجهود المبذولة وتشارك في تحسين الخدمات.

تظهر النتائج أن جمعية سيل الأهلية تتمتع بثقة عالية من قبل المستفيدين، مع إدراكهم للجهود المبذولة لتحسين الخدمات بشكل مستمر. ومع تعزيز التواصل والاستماع إلى ملاحظات الفئات المتحفظة، يمكن للجمعية زيادة مستوى الرضا والثقة، مما يساهم في تعزيز علاقتها مع جميع المستفيدين.

فعالية الجمعية في حل المشكلات التي يواجهها المستفيدون

تشير نتائج الاستبيان إلى أن ٤٦٪ من المشاركين يرون أن الجمعية فعّالة جدًا في حل المشكلات التي يواجهها المستفيدون، مما يعكس نجاح الجمعية في تقديم حلول ملموسة وفعّالة للتحديات التي تواجه المستفيدين. يُظهر هذا التقييم الإيجابي الثقة في قدرة الجمعية على التعامل مع المشكلات بشكل سريع وفعّال، مما يساهم في تعزيز الرضا العام.

أما نسبة ٣٢٪ من المشاركين الذين وصفوا الجمعية بأنها "فعّالة" في حل المشكلات، فإن ذلك يشير إلى رضاهم عن الأداء العام للجمعية في هذا الجانب، ولكن ربما لديهم توقعات بتحسينات إضافية

لتحقيق فعالية أكبر في بعض الجوانب. من الممكن أن يكون هؤلاء المشاركون قد واجهوا بعض التحديات التي لم تحل بشكل كامل أو استغرق حلها وقتاً أطول مما كانوا يتوقعون.

في المقابل، ١٢٪ من المستجيبين أبدوا رأياً محايداً حول فعالية الجمعية، مما قد يشير إلى تجربة متفاوتة بالنسبة لهم، حيث شعروا بفعالية محدودة في بعض الحالات. نسبة ٨٪ الذين أشاروا إلى أن الجمعية "غير فعالة" و ٢٪ الذين رأوا أنها "غير فعالة إطلاقاً" قد يعكسون تجارب سلبية أو عدم تلبية الجمعية لتوقعاتهم في حل المشكلات.

مدى استفادة المستفيدين من جميع خدمات الجمعية

أظهرت النتائج أن غالبية المستجيبين (٦٦٪) يشعرون بأنهم يستفيدون من جميع خدمات الجمعية المقدمة، مما يعكس شمولية الخدمات المقدمة وقدرتها على تلبية احتياجات مختلف الفئات المستفيدة. إن هذا الرضا العالي يُظهر أن الجمعية قد نجحت في تصميم خدمات متنوعة تتناسب مع احتياجات وتطلعات المستفيدين.

من ناحية أخرى، ٢٠٪ من المشاركين أفادوا بأنهم لا يستفيدون من جميع الخدمات، مما يشير إلى أن هناك بعض الخدمات التي قد لا تتناسب مع احتياجاتهم أو توقعاتهم. قد يكون من المفيد للجمعية تحديد هذه الفجوات والعمل على تحسين الوصول إلى هذه الخدمات أو تطويرها لتشمل جميع الفئات. أما نسبة ١٤٪ التي أشارت إلى أنها تستفيد "إلى حد ما" من خدمات الجمعية، فقد تكون قد استفادت من بعض الخدمات دون الأخرى، مما يعني أن الجمعية يمكنها العمل على جعل جميع الخدمات متاحة وملائمة لجميع المستفيدين بشكل أكثر توازناً.

تظهر النتائج أن جمعية سيل الأهلية تحقق مستوى عالٍ من الرضا بفضل فعاليتها وشموليتها، ومع بعض التحسينات في حل المشكلات وتوسيع نطاق الخدمات لتشمل الجميع، يمكن للجمعية تعزيز رضا المستفيدين وتحقيق تأثير أكبر.

مقترحات وتوصيات المستفيدين

التحسينات المقترحة لتحسين التفاعل مع الجمعية

تشير ردود المستفيدين إلى مجموعة من الأفكار حول كيفية تحسين التفاعل مع الجمعية. فقد اقترح البعض "الرد الآلي" كوسيلة لتسريع الاستجابة للمستفيدين وتقديم دعم فوري، مما قد يعزز تجربة التفاعل ويخفف من أعباء الانتظار. هناك أيضًا من أشار إلى ضرورة تقديم "الدعم المادي" كجانب مهم لتحسين تفاعلهم مع الجمعية، مما يشير إلى أن بعض المستفيدين يرون أن تقديم مساعدات مادية قد يكون له تأثير إيجابي على تجربة التفاعل.

بالإضافة إلى ذلك، تضمنت بعض الردود اقتراحات مثل "الاستمرارية فقط"، مما يعكس رغبة المستفيدين في الحفاظ على التفاعل المستمر مع الجمعية بدون انقطاع. كما أشار بعض المستفيدين إلى أهمية "التفاعل مع المواطنين"، مما يعني أن هناك رغبة في زيادة التفاعل المباشر مع المجتمع وتحقيق تواصل أكثر فعالية.

اقتراحات لتعزيز الابتكار في الجمعية

أظهرت الردود أفكارًا مبتكرة لتعزيز الابتكار في خدمات الجمعية، حيث اقترح بعض المستفيدين "توفير طرق السقيا المبتكرة" لجميع الفئات، مشيرين إلى ضرورة تقديم حلول متقدمة في توفير المياه بطرق مبتكرة ومستدامة. هذا الاقتراح يعكس الوعي بأهمية الابتكار في تحقيق الاستدامة البيئية وتوفير الموارد بشكل أكثر كفاءة.

كما أشار بعض المستفيدين إلى أهمية "انتظام وصول الماء"، حيث يعتبرون أن الاستمرارية والموثوقية في تقديم الخدمات تعد جزءًا أساسيًا من الابتكار. قد تكون هذه الاستجابة دلالة على رغبة المستفيدين في رؤية تحسينات دورية تتعلق بالخدمات الأساسية.

-التوصيات

- توصي الدراسة بأن تقوم الجمعية بمراجعة آليات التواصل المتبعة وتحديثها بشكل مستمر، لضمان استمرارية الرضا لدى المستفيدين. كما يُنصح بتقديم المزيد من الشروحات والتفاصيل عبر وسائل متعددة لتصل إلى كافة الفئات بشكل مبسط ومفهوم. كذلك، يُنصح بعمل استبيانات دورية لجمع آراء المستفيدين حول كفاءة التواصل ووضوح المعلومات، مما يساهم في رصد التطورات ومراقبة التحسينات المطلوبة.

- هنالك ضرورة لتحسين مستوى التفاعل وضمان الاهتمام المستدام بجميع المستفيدين. توصي الدراسة باتخاذ الخطوات التالية:

- **تعزيز الاستجابة السريعة والشاملة للدعم الفني:** لضمان رضا جميع المستفيدين عن الدعم الفني والاستشارات، قد يكون من المفيد تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الموظفين على تقديم حلول فعّالة لجميع الاستفسارات. يمكن تحقيق ذلك من خلال مراجعة آليات تقديم الدعم وضمان توفير تجربة متميزة.

- **زيادة التفاعل المستمر مع المستفيدين:** ينبغي على الجمعية أن تواصل التواصل مع المستفيدين بشكل دوري لجمع آرائهم حول الخدمات، ومتابعة تنفيذ الاقتراحات والملاحظات المقدمة من قبلهم. يمكن أيضًا إقامة فعاليات دورية للاستماع إلى المستفيدين وإشراكهم في تطوير وتحسين خدمات الجمعية.

- **تخصيص قنوات لتلقي الملاحظات وتحليلها:** قد يساعد تخصيص قنوات مخصصة لتلقي الملاحظات والاقتراحات، مثل منصات إلكترونية، في تحسين تجربة المستفيدين وضمان أن جميع الآراء تصل إلى الجهات المسؤولة. يجب أيضًا تحليل هذه الملاحظات بانتظام لمراجعة أداء الجمعية والتفاعل مع المستفيدين بشكل مستمر.

- **إعداد استبيانات دورية لتقييم رضا المستفيدين:** لضمان التفاعل المستمر مع المستفيدين، يمكن إجراء استبيانات دورية تهدف إلى تقييم رضا المستفيدين عن الدعم الفني والاستشارات ومستوى الاهتمام بآرائهم. سيساعد ذلك الجمعية في التعرف على الجوانب التي تتطلب تحسينًا واستباق المشكلات قبل أن تتفاقم.

- **تحسين الوصول إلى الخدمات**: يمكن للجمعية التفكير في تطوير حلول مبتكرة لتسهيل الوصول، مثل تحسين الخدمات الإلكترونية أو توفير وسائل دعم في المناطق النائية. كذلك، يمكن تقليل الإجراءات الإدارية لتسهيل الوصول إلى الخدمات للأشخاص الذين قد يجدون بعض الصعوبات.

- **تحسين استراتيجيات التواصل**: من المهم تعزيز التواصل مع المستفيدين لتوضيح الخطوات والإجراءات المطلوبة للوصول إلى الخدمات، وضمان وصولهم إلى المعلومات بسهولة. يمكن أيضًا إنشاء قنوات تواصل فعالة لضمان متابعة الطلبات والشكاوى بشكل مستمر.

لتحقيق ذلك، يمكن النظر في التوصيات التالية:

- **تعزيز الابتكار المستدام**: لضمان تقديم حلول مبتكرة بشكل دائم، يمكن للجمعية تطوير

برامج تدريبية للموظفين تساعد على التفكير الإبداعي وتقديم حلول مبتكرة. كما يمكن البحث عن مصادر تمويل لدعم الابتكار في الخدمات المقدمة، بحيث تتوفر الموارد اللازمة لابتكار حلول لجميع الفئات.

- **تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر**: يمكن للجمعية اعتماد آليات تقييم دورية لجودة

الخدمات من خلال الاستماع إلى آراء المستفيدين واقتراحاتهم. كما يمكن تحسين بعض جوانب الخدمات بناءً على ردود الفعل لتعزيز رضا المستفيدين وتحقيق تجربة أفضل.

- **التركيز على فئة المستفيدين غير الراضين**: من الضروري تخصيص جزء من جهود الجمعية لمعالجة مشاكل الفئة غير الراضية عن جودة الخدمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال مقابلات شخصية مع هذه الفئة للتعرف على التحديات التي تواجههم، والعمل على إيجاد حلول فعّالة.

- **الترويج للمبادرات الابتكارية التي تعتمدها الجمعية**: لتحسين صورة الابتكار في أذهان المستفيدين، يمكن للجمعية الترويج للمبادرات والخدمات المبتكرة التي تقدمها، سواء من خلال وسائل الإعلام أو وسائل التواصل الاجتماعي، لتعريف المستفيدين بأنشطة الجمعية في مجال الابتكار.

- **تحسين سرعة الاستجابة**: لضمان رضا جميع المستفيدين، يمكن للجمعية تحسين سرعة الردود وتقديم الدعم بشكل أكثر فورية، خاصةً في الحالات التي تتطلب تدخلاً سريعاً.

- **تدريب فريق العمل على مهارات التواصل الفعّال**: من المفيد تقديم دورات تدريبية للفريق لتعزيز مهاراتهم في التواصل والرد على الاستفسارات بطريقة تتناسب مع احتياجات المستفيدين.

- توفير قنوات تواصل متعددة: قد يكون من المفيد توفير قنوات تواصل إضافية، مثل الدردشة المباشرة أو البريد الإلكتروني، بحيث يتمكن المستفيدون من اختيار القناة التي تناسبهم للوصول إلى الدعم بسهولة.

- زيادة الوعي حول الابتكارات: يمكن للجمعية توعية المستفيدين بالابتكارات الجديدة والتقنيات المستخدمة لتحسين خدماتها، مما يزيد من تقدير المستفيدين للجهود المبذولة في هذا الجانب.

- توسيع نطاق الابتكار التكنولوجي: لتعزيز تأثير التكنولوجيا على تجربة المستفيدين، قد يكون من المفيد إضافة تقنيات أو خدمات تفاعلية جديدة، مثل تطبيقات الهواتف الذكية أو منصات الدعم عبر الإنترنت، لتلبية احتياجات مختلفة.

- تحسين الدعم التكنولوجي: لبعض الفئات التي قد تجد صعوبة في استخدام الابتكارات التكنولوجية، يمكن توفير جلسات تدريبية أو مواد توضيحية تساعدهم على الاستفادة الكاملة من هذه الابتكارات.

- زيادة التوعية بالخدمات الرقمية المتاحة: لضمان استفادة جميع المستفيدين، يمكن للجمعية تنظيم حملات توعية حول المنصات الرقمية والخدمات المتاحة عبر الإنترنت. يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو إرسال رسائل إخبارية لزيادة معرفة المستفيدين بهذه الخدمات.

- تحسين تجربة المستخدم للمجموعات التي تجد صعوبة في الاستخدام: بناءً على ردود الفعل، يمكن للجمعية إجراء تحديثات دورية على المنصات الرقمية لضمان سهولة الاستخدام، مع التركيز على الجوانب التي قد تشكل تحدياً لبعض الفئات.

- توفير دعم إضافي للفئات التي تواجه صعوبة في الاستخدام: يمكن تقديم جلسات تدريبية أو مواد تعليمية توضيحية، مثل مقاطع الفيديو التعليمية، التي توضح كيفية استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية بفعالية.

- تعزيز استمرارية الحلول التكنولوجية: ينبغي على الجمعية التأكد من توفير حلول تكنولوجية مبتكرة بشكل مستمر لجميع المستفيدين، مع تخصيص موارد إضافية لدعم الابتكار في تقديم الخدمات.

- **توسيع نطاق التخصيص:** لضمان أن جميع المستفيدين يشعرون بأن خدمات الجمعية مخصصة لتلبية احتياجاتهم، يمكن النظر في تحسين تقنيات التحليل والتصميم لتقديم خدمات مصممة خصيصًا لكل فئة.

- **زيادة الوعي حول الحلول المبتكرة المتاحة:** قد يكون بعض المستفيدين غير مدركين تمامًا للحلول التكنولوجية والخدمات المخصصة التي تقدمها الجمعية. يمكن تنظيم حملات توعية لزيادة معرفتهم بهذه الابتكارات وتعريفهم بكيفية الاستفادة منها.

- **جمع ردود الفعل لتحسين الابتكار:** لضمان تلبية احتياجات المستفيدين بأفضل شكل، يمكن للجمعية تنظيم استبيانات دورية لجمع ملاحظات المستفيدين حول الحلول التكنولوجية والخدمات المخصصة التي تقدمها، مما يتيح فرصة لتحسين الاستراتيجيات المتبعة وتوسيع نطاق الابتكار.

- **تعزيز استخدام الابتكارات المتقدمة في التفاعل:** يمكن للجمعية تعزيز التفاعل باستخدام تقنيات جديدة مثل الروبوتات التفاعلية، مما يمكن أن يزيد من رضا المستفيدين ويساعد في توفير تفاعل أسرع وأكثر فعالية.

- **تحسين عملية توعية المستفيدين بالابتكارات الجديدة:** لضمان استفادة جميع المستفيدين من الخدمات الجديدة، يمكن للجمعية تنظيم جلسات تعريفية أو ندوات توعوية حول الابتكارات المتاحة والفوائد التي تقدمها.

- **جمع ملاحظات المستفيدين بشكل دوري حول الابتكارات:** يمكن للجمعية إجراء استبيانات منتظمة لمعرفة آراء المستفيدين حول الابتكارات الجديدة، مما يساعد على تحسين وتطوير الخدمات بناءً على ردود الفعل.

- **عكست نتائج الدراسة رضاً عامًا قويًا لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية، حيث أبدت الأغلبية رضاها التام عن مستوى الخدمة وتلبية الاحتياجات. ومع ذلك، هناك فئات ترى أن هناك بعض المجالات للتحسين، مما يشير إلى أهمية إجراء تحسينات مستمرة لضمان رضا جميع الفئات، وذلك من خلال:**

- تحسين التواصل حول التحسينات والتطويرات :لضمان رضا الفئة المحايدة وغير الراضية، يمكن للجمعية التركيز على التواصل المستمر مع المستفيدين حول التحسينات والتطويرات الجديدة في الخدمات. قد تساعد رسائل إخبارية أو ندوات تعريفية في تعزيز ارتباط المستفيدين بالخدمات.
- تحليل احتياجات الفئة غير الراضية بشكل أعمق :يجب على الجمعية دراسة احتياجات الفئات التي لم تجد أن احتياجاتها تلبى بشكل كامل، والعمل على تخصيص موارد إضافية لتطوير خدمات تتناسب مع توقعاتهم.
- تقديم خدمات إضافية أو تطوير الخدمات الحالية :لتعزيز الرضا لدى الفئة التي ترى أن الخدمات تلبى احتياجاتها إلى حد ما، يمكن للجمعية تقييم الخدمات الحالية وتطويرها أو إضافة خدمات جديدة تتوافق مع احتياجاتهم المتزايدة.
- تشجيع جمع المقترحات من المستفيدين :لتعزيز الابتكار وتحسين الخدمات، يمكن للجمعية إنشاء قنوات نتيح للمستفيدين تقديم مقترحاتهم وتقديم أفكار جديدة. قد يساعد هذا في إشراك المستفيدين بشكل أكبر في تطوير الخدمات وضمان أن يشعروا بالانتماء والرضا.
- كما عكست النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مستوى التواصل مع الجمعية، بالإضافة إلى ثقة كبيرة لدى المستفيدين في التوصية بخدمات الجمعية للآخرين. ومع ذلك، تظهر بعض الفئات التي تحتاج إلى تحسينات لتعزيز تجربة التواصل ورفع مستوى الرضا العام، وذلك من خلال:
- تحسين قنوات التواصل :يمكن للجمعية العمل على تعزيز قنوات التواصل المتاحة، سواء من خلال توفير دعم سريع أو تزويد المستفيدين بمعلومات دقيقة ومحدثة، لضمان تجربة تواصل سلسة لجميع الفئات.
- جمع ملاحظات المستفيدين المحايدون وغير الراضين :لمعرفة الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا أو المواقف المحايدة، يمكن للجمعية إجراء استبيانات تكميلية أو مقابلات مع هؤلاء المستفيدين لجمع ملاحظاتهم وتقديم تحسينات تتناسب مع توقعاتهم.
- تعزيز جهود التوعية بالجوانب الإيجابية للخدمات :لضمان تعزيز التوصية بخدمات الجمعية، يمكن للجمعية توجيه جهود إعلامية توعية تبرز الجوانب المميزة والإنجازات التي حققتها الجمعية، مما يعزز ثقة المستفيدين ويشجعهم على التوصية بها للآخرين.

- تعزيز التواصل حول إجراءات التحسين: قد يكون من المفيد للجمعية توضيح الإجراءات التي تتخذها لتحسين الخدمات بشكل أكبر، من خلال تقارير دورية أو رسائل إخبارية توضح الإنجازات والتحسينات التي تم تنفيذها. هذا قد يساعد في زيادة الوعي بين الفئات التي لا تدرك جهود التحسين بالكامل.

- تخصيص قنوات للاستماع لملاحظات المستفيدين حول الثقة: يمكن للجمعية إنشاء قنوات تتيح للمستفيدين التعبير عن ملاحظاتهم وتوقعاتهم، خاصة للفئات التي لديها ثقة متوسطة أو قليلة. جمع هذه الملاحظات يمكن أن يساعد الجمعية في التعرف على الجوانب التي تؤثر على مستوى الثقة والعمل على تحسينها.

- الاستمرار في التحسين المستمر: لضمان الحفاظ على الثقة العالية بين المستفيدين، من الضروري أن تستمر الجمعية في تحسين خدماتها بانتظام، مع التركيز على استمرارية التحسينات لتلبية احتياجات المستفيدين كافة.

- إشراك المستفيدين في عملية التحسين: يمكن للجمعية أن تنظم ورش عمل أو لقاءات تفاعلية مع المستفيدين لمناقشة آراءهم واقتراحاتهم حول كيفية تحسين الخدمات، مما يعزز من ارتباطهم بالجمعية ويزيد من مستوى الثقة.

- تحسين فعالية حل المشكلات: لضمان تحقيق أعلى مستوى من الرضا، يمكن للجمعية تقديم خدمات دعم إضافية أو تسريع عملية حل المشكلات لبعض الحالات التي تحتاج إلى تدخل سريع، مما يعزز من الثقة والفعالية.

- تعزيز شمولية الخدمات: لضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات المتاحة، يمكن للجمعية تقييم احتياجات الفئات التي لا تستفيد من جميع الخدمات وتطوير برامج جديدة أو تحسين الحالية لتلائم جميع الفئات.

- جمع ملاحظات المستفيدين حول الخدمات غير المستغلة: يمكن للجمعية إجراء استبيانات دورية لجمع ملاحظات المستفيدين حول الخدمات التي لا يتم الاستفادة منها بالشكل الكافي، مما يساعد على تطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع توقعات المستفيدين.

- توفير خدمات تكميلية للفئات غير المستفيدة: يمكن توجيه جهود إضافية لتطوير خدمات تكميلية أو بديلة تلبي احتياجات الفئات التي لا تشعر بالاستفادة الكاملة من الخدمات المتاحة حاليًا.

- كما عكست نتائج الدراسة رغبة المستفيدين في تحسين تجربة التفاعل مع الجمعية وزيادة مستوى الابتكار في تقديم الخدمات. ولتحقيق ذلك، يمكن للجمعية النظر في التوصيات التالية:
- **تطوير نظام الرد الآلي:** لتسريع استجابة الجمعية لاستفسارات المستفيدين، يمكن النظر في تطبيق نظام رد آلي يتيح تقديم معلومات فورية وحلول سريعة للمشكلات الشائعة.
- **توفير دعم مادي للمحتاجين:** بالنظر إلى الطلب على الدعم المادي، يمكن للجمعية دراسة إمكانية توفير مساعدات مادية معينة أو خدمات تكميلية تستهدف الفئات الأكثر حاجة.
- **تعزيز التفاعل المباشر مع المجتمع:** لتعزيز التفاعل مع المواطنين، يمكن للجمعية تنظيم فعاليات أو حملات تواصل محلية تتيح للمستفيدين التفاعل المباشر مع الجمعية والمشاركة في أنشطتها.
- **تبني حلول مبتكرة للسقيا والاستدامة:** بناءً على مقترحات السقيا المستدامة، يمكن للجمعية دراسة تطوير حلول مبتكرة لتوفير المياه بطرق تضمن الكفاءة وتقليل الهدر.
- **ضمان استمرارية وانتظام الخدمات الأساسية:** لضمان رضا المستفيدين، يجب أن تسعى الجمعية إلى تقديم خدمات أساسية بشكل مستمر ومنتظم، مثل خدمات السقيا أو الدعم، مما يرفع من مستوى الثقة لدى المستفيدين.

المراجع

-المراجع العربية

- الدريوش، ع. (٢٠٢٠). تحديات المنظمات غير الربحية في المملكة العربية السعودية: الواقع والمستقبل وكيفية الاستفادة من التجارب العالمية. مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية.
- جمعية سيل الأهلية. (٢٠٢٤). تعريف بالجمعية. تم الاسترجاع في ٢٠ أغسطس ٢٠٢٤، من <https://www.syl.org.sa>
- الخطيب، ع. ع. (٢٠٠٢). العمل الجماعي التطوعي. جامعة القدس المفتوحة، مركز التميز للمنظمات غير الحكومية.
- ساعاتي، أ. (١٤١٩هـ). المنظمات غير الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة تاريخية وتحليلية. جدة، المملكة العربية السعودية: دار الفكر العربي.
- الطائي، ح.، والعلاق، ب. (٢٠٠٩). إدارة عمليات الخدمة. عمان، الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عطية، م. ن. (٢٠٠٧). التمويل الخيري: العقبات المعاصرة والحلول البديلة. الملتقى الثقافي الأول للمنظمات والجمعيات الخيرية، صنعاء، اليمن.
- موسى، غ. ع. (٢٠٠٢). أساليب الدعوة لعمل الخير العربي المعاصر. مؤتمر الخير العربي الثالث، عمان، الاتحاد العام للجمعيات الخيرية.
- الوهي، ص. س. (٢٠٠٤). العمل الخيري والمتغيرات الدولية: التحديات والأولويات والمستقبل. مجلة البيان.
- القحطاني، أ. (٢٠١٣). أهمية التفاعل مع المستفيدين في الجمعيات الخيرية: دراسة تطبيقية على الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ١٠، ٤٥-٦٧.
- الصالح، خ. (٢٠١٧). استراتيجيات التفاعل في المنظمات غير الربحية في العالم العربي. المجلة العربية للإدارة، ١٤(٢)، ٩٥-١١٢.
- الخالدي، م. (٢٠١٥). الابتكار في المنظمات غير الربحية: دور التكنولوجيا في تحسين الأداء. مجلة الخليج للأبحاث الإدارية، ٨(١)، ٣٣-٥٠.
- العتيبي، ن.، وآخرون. (٢٠١٩). دور الابتكار في تحسين أداء الجمعيات الخيرية: دراسة على الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. المجلة السعودية للدراسات الاجتماعية، ٧(٢)، ٧٧-٩٤.

- السبيعي، ع. (٢٠١٨). الابتكار والتفاعل مع المستفيدين في الجمعيات الخيرية السعودية. مجلة التنمية المجتمعية، ٥(٣)، ٧٢-٥٦.
- الحارثي، ع. (٢٠٢٠). التكامل بين الابتكار والتفاعل في المنظمات غير الربحية في العالم العربي. المجلة العربية للتنمية المستدامة، ١٢(١)، ٥٩-٤٠.

-المراجع الأجنبية-

- جونسون، م.، وآخرون. (٢٠١٨). العلاقة بين التفاعل مع المستفيدين ونجاح البرامج الخيرية: دراسة دولية. مجلة إدارة المنظمات غير الربحية، ٢٣(٣)، ١٣٨-١٢٠.
- ماركوس، ج. (٢٠١٦). مجلة الابتكار الاجتماعي، ١١(٤)، ١٠٦-٨٩.

الملاحق

-الاستبانة

____ استبيان تقييم استراتيجيات التفاعل مع المستفيدين في جمعية سيل الأهلية

التعليمات:

نرجو منك الإجابة على الأسئلة التالية بصدق وشفافية. سيتم استخدام هذه المعلومات لأغراض البحث الأكاديمي فقط.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1 - الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2 - الفئة العمرية:

☐ أقل من ٢٠ سنة

☐ 20-30 سنة

☐ 31-40 سنة

☐ 41-50 سنة

☐ أكثر من ٥٠ سنة

3 - المستوى التعليمي:

☐ أقل من الثانوية

☐ الثانوية العامة

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

4 - مدة الاستفادة من خدمات الجمعية:

☐ أقل من سنة

☐ 1-3 سنوات

☐ أكثر من ٣ سنوات

5 - الوظيفة الحالية:

☐ طالب

☐ موظف

☐ عاطل عن العمل

☐ متقاعد

☐ أعمال حرة

6 - نوع الاستفادة من خدمات الجمعية (يمكن اختيار أكثر من خيار):

☐ خدمات سقيا المياه

☐ خدمات دعم الثروة الحيوانية

☐ خدمات زراعية

☐ أخرى (يرجى التحديد) _____

الجزء الثاني: تقييم التفاعل مع الجمعية

ما مدى رضاك عن التواصل مع جمعية سيل الأهلية؟

☐ راضٍ جدًا

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبدًا

ما مدى وضوح المعلومات التي تقدمها الجمعية حول خدماتها؟

☐ واضحة جدًا

☐ واضحة

☐ محايدة

☐ غير واضحة

☐ غير واضحة تمامًا

هل تجد أن الجمعية تستجيب لاحتياجاتك بشكل فعال وفي الوقت المناسب؟

☐ دائمًا

☐ غالبًا

☐ أحيانًا

☐ نادرًا

☐ أبدًا

ما مدى سهولة الوصول إلى خدمات الجمعية؟

☐ سهل جدًا

☐ سهل

☐ محايد

☐ صعب

☐ صعب جدًا

ما مدى رضاك عن الدعم الفني أو الاستشارات التي تقدمها الجمعية؟

☐ راضٍ جدًا

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبدًا

هل تشعر أن الجمعية تهتم بآرائك وملاحظاتك؟

☐ دائمًا

☐ غالبًا

☐ أحيانًا

☐ نادرًا

☐ أبدًا

هل تعتقد أن الجمعية تقدم حلولاً مبتكرة لمشكلاتك؟

☐ نعم، بشكل دائم

☐ نعم، أحياناً

☐ لا، نادراً

☐ لا، أبداً

ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

☐ راضٍ جداً

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبداً

ما مدى رضاك عن طريقة التواصل مع فريق العمل بالجمعية؟

☐ راضٍ جداً

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبداً

الجزء الثالث: دور الابتكار في تحسين التفاعل

هل ترى أن الجمعية تستخدم الابتكار لتحسين خدماتها؟

☐ نعم، بشكل كبير

☐ نعم، بشكل متوسط

☐ لا، بشكل قليل

☐ لا، أبداً

ما مدى تأثير الابتكار التكنولوجي في تحسين تجربتك كمستفيد؟

☐ كبير جداً

☐ كبير

☐ متوسط

☐ قليل

☐ لا تأثير

هل تعتقد أن الجمعية توفر طرق مبتكرة وسهلة للوصول إلى خدماتها عبر الإنترنت؟

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعرف

ما مدى سهولة استخدام التطبيقات أو المنصات الرقمية التي تقدمها الجمعية؟

☐ سهلة جدًا

☐ سهلة

☐ محايدة

☐ صعبة

☐ صعبة جدًا

ما مدى توافر حلول تكنولوجية مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهها؟

☐ دائمًا

☐ غالبًا

☐ أحيانًا

☐ نادرًا

☐ أبدًا

هل تشعر أن الجمعية تستفيد من الابتكار لتقديم خدمات مخصصة وفقًا لاحتياجاتك؟

☐ نعم، بشكل دائم

☐ نعم، أحيانًا

☐ لا، نادرًا

☐ لا، أبدًا

هل تعتقد أن الابتكار يساعد الجمعية في تحسين تفاعلها مع المستفيدين؟

☐ نعم، بشكل كبير

☐ نعم، إلى حد ما

☐ لا، ليس كثيرًا

☐ لا، أبدًا

ما مدى رضاك عن جهود الجمعية في الابتكار لتقديم خدمات جديدة؟

☐ راضٍ جدًا

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبدًا

هل ترى أن الابتكار أدى إلى تحسين رضاك عن خدمات الجمعية؟

☐ نعم، بشكل كبير

☐ نعم، بشكل متوسط

☐ لا، بشكل قليل

☐ لا، أبدًا

الجزء الرابع: رضا المستفيدين والمقترحات العامة

بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

☐ راضٍ جدًا

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبدًا

هل تشعر أن الجمعية تلبي احتياجاتك بشكل شامل؟

☐ نعم، بشكل كامل

☐ نعم، إلى حد ما

☐ لا، ليس دائماً

☐ لا، أبداً

ما مدى رضاك عن مستوى التواصل بينك وبين الجمعية؟

☐ راضٍ جداً

☐ راضٍ

☐ محايد

☐ غير راضٍ

☐ غير راضٍ أبداً

هل توصي بالخدمات التي تقدمها الجمعية للآخرين؟

☐ نعم، بشدة

☐ نعم

☐ ربما

☐ لا

ما هو مستوى الثقة الذي تشعر به تجاه الجمعية؟

☐ ثقة كبيرة جداً

☐ ثقة كبيرة

☐ ثقة متوسطة

☐ ثقة قليلة

☐ لا ثقة

هل ترى أن الجمعية تتخذ إجراءات ملموسة لتحسين خدماتها؟

☐ نعم، بشكل دائم

☐ نعم، أحياناً

☐ لا، نادراً

☐ لا، أبداً

ما رأيك في فعالية الجمعية في حل المشكلات التي تواجه المستفيدين؟

☐ فعالة جدًا

☐ فعالة

☐ محايدة

☐ غير فعالة

☐ غير فعالة أبدًا

هل تشعر بأنك مستفيد من جميع خدمات الجمعية المقدمة؟

☐ نعم

☐ لا

☐ إلى حد ما

This study aims to explore the role of innovation in enhancing beneficiary engagement strategies at Sabeel Charity Association, serving as a model for nonprofit organizations striving to improve their services and increase their impact on the community. The research employed a mixed-method approach, combining quantitative and qualitative analysis to provide a comprehensive understanding of the overall interaction between the association and its beneficiaries. Designed as a case study, data was collected from multiple sources, including surveys directed at beneficiaries, semi-structured interviews with association staff, and an analysis of internal documents, offering a holistic view of the engagement strategies and the impact of innovation.

The quantitative analysis results indicated that innovation significantly contributes to improving beneficiary satisfaction and the effectiveness of communication, with most participants expressing satisfaction with the level of services and ease of access via digital platforms. Through qualitative analysis, several challenges were identified, such as the need for more flexible communication tools and prompt responsiveness to beneficiaries' needs. The study concluded that innovation is an effective tool for enhancing performance and increasing beneficiary satisfaction in nonprofit organizations, recommending investment in technological solutions and continuous training for staff on the latest engagement methods.

This study provides practical insights into how nonprofit organizations can strengthen their engagement strategies, enabling similar organizations to improve their performance and achieve their objectives more effectively.

Midocean University

College of Management

Department of.....



Title in English

The Development of Beneficiary Engagement Strategies in Non-Profit Organizations: The Role of Innovation in Enhancing the Impact of Sail Charity Association

Prepared by:

Abdullah Rashid Al-Gharib

Academic number: 233001227

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Dr. Fayez Ali Jarad

Year:2024