

تحليل نتائج رضا المستفيدين

بناءً على تقرير نتائج رضا المستفيدين، تم تحليل مستويات رضا المستفيدين من خدمات جمعية إمباري مع التركيز على الجوانب التالية:

1. وسائل التواصل المفضلة:

- يشير تحليل الردود إلى أن التواصل عبر الجوال والبريد الإلكتروني يحظى بأكثر نسبة تفضيل بين المستفيدين.

2. مدى الاستفادة من خدمات الجمعية:

- تم تقييم الاستفادة من الخدمات بشكل عام على أنها جيدة جدًا بنسبة 66.7%، مع وجود نسبة 26.7% قيموها على أنها ممتازة جدًا.

3. فهم وتلبية الاحتياجات:

- حوالي 73.3% من المستفيدين أبدوا رضاهم بمستوى جيد جدًا عن فهم الجمعية لاحتياجاتهم.
- نسبة 13.3% من الردود صنفت الفهم كـ "جيد"، مما يدل على وجود مجال للتحسين.

4. سرعة الاستجابة:

- سرعة التواصل مع المستفيدين كانت محل رضا جيد جدًا بنسبة 73.3% ولكن نسبة 13.3% قيموها على أنها مقبولة.

5. جودة الخدمات:

- تقييم جودة الخدمات وصل إلى نسبة %80 كـ "جيدة جدًا" أو "ممتازة"، مما يشير إلى رضا عام مرتفع بين المستفيدين.

6. تلبية الطلبات:

- تم تقييم سرعة تلبية الطلبات بنسبة %73.3 كـ "جيدة جدًا"، مع بعض الردود التي تشير إلى إمكانية تحسين الكفاءة.

7. التحديثات والسياسات:

- الردود أظهرت وعيًا محدودًا بالتحديثات الأخيرة للوائح والسياسات، مما قد يتطلب مزيدًا من الجهد في نشر المعلومات.

8. المقترحات لتطوير الجمعية:

- تضمنت المقترحات تحسين فرص الاستدامة المالية وجعل الجمعية نموذجًا يحتذى به.

تعاون

جمعية إمباري للخدمات الإنسانية والاجتماعية

إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم ١٣٨٢

التوصيات لتطوير رضا المستفيدين

1. تعزيز قنوات التواصل:

- التركيز على الوسائل الأكثر تفضيلاً مثل الجوال والبريد الإلكتروني.
- تطوير نظام تواصل سريع يشمل الاستفسارات والتحديثات الفورية.

2. تحسين سرعة الاستجابة:

- تخصيص فرق عمل ميدانية وتفعيل تقنيات الردود التلقائية لتحسين سرعة التفاعل.

3. زيادة وعي المستفيدين:

- تنظيم ورش عمل ودورات تعريفية حول السياسات والتحديثات الجديدة.
- نشر معلومات عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

4. تعزيز جودة الخدمات:

- تقييم دوري لمستوى الخدمات بناءً على ملاحظات المستفيدين.
- تطوير برامج جديدة تعتمد على احتياجات الفئات المختلفة.

5. إدارة الشكاوى والمقترحات:

- إنشاء منصة مخصصة لتلقي الشكاوى والمقترحات ومعالجتها بفعالية.
- تحليل البيانات بشكل مستمر لضمان تحسين الأداء.

6. التركيز على الاستدامة المالية:

- تطوير شركات مع القطاع الخاص والجهات المانحة لتعزيز الاستدامة المالية.
- دعم المشروعات الإنتاجية التي تخدم المستفيدين.

الخاتمة

تحليل رضا المستفيدين يُظهر مستوى جيد جداً من الرضا، مع وجود فرص لتحسين بعض الجوانب مثل سرعة الاستجابة وزيادة وعي المستفيدين. تنفيذ التوصيات المذكورة سيُسهم في تعزيز كفاءة الجمعية وتحقيق أهدافها بشكل أفضل.

