

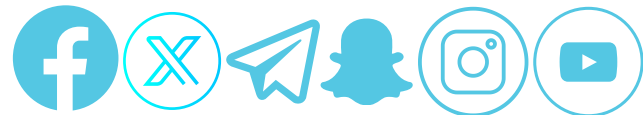


جمعية رعاية الطفولة  
CHILD CARE ASSOCIATION

# تقرير تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها جمعية رعاية الطفولة



لينعم أطفالنا بنموٍ سليم



CHILDCAREKSA



جمعية رعاية الطفولة  
CHILD CARE ASSOCIATION



## نشر الاستبانة لأعضاء ومستفيدي برامج ومشاريع الجمعية المباشرين وغير المباشرين وكانت الاستجابة بعدد 783 مشارك تتضمن :

60 عضو		647 ولي أمر	
41 مشارك آخر		35 متطوع	

تم نشر استبانة لتقييم الجمعية وخدماتها واحتياجات وفرص قطاع رعاية الطفولة



## هدف الاستبيان :

1. تقييم جودة الجمعية بشكل عام، جودة الخدمات والبرامج، وجودة الموظفين والعاملين في الجمعية.
2. تقييم مدى انتشار وتأثير الجمعية ضمن المجتمع.
3. تحديد احتياجات، تحديات، وفرص نمو القطاع.

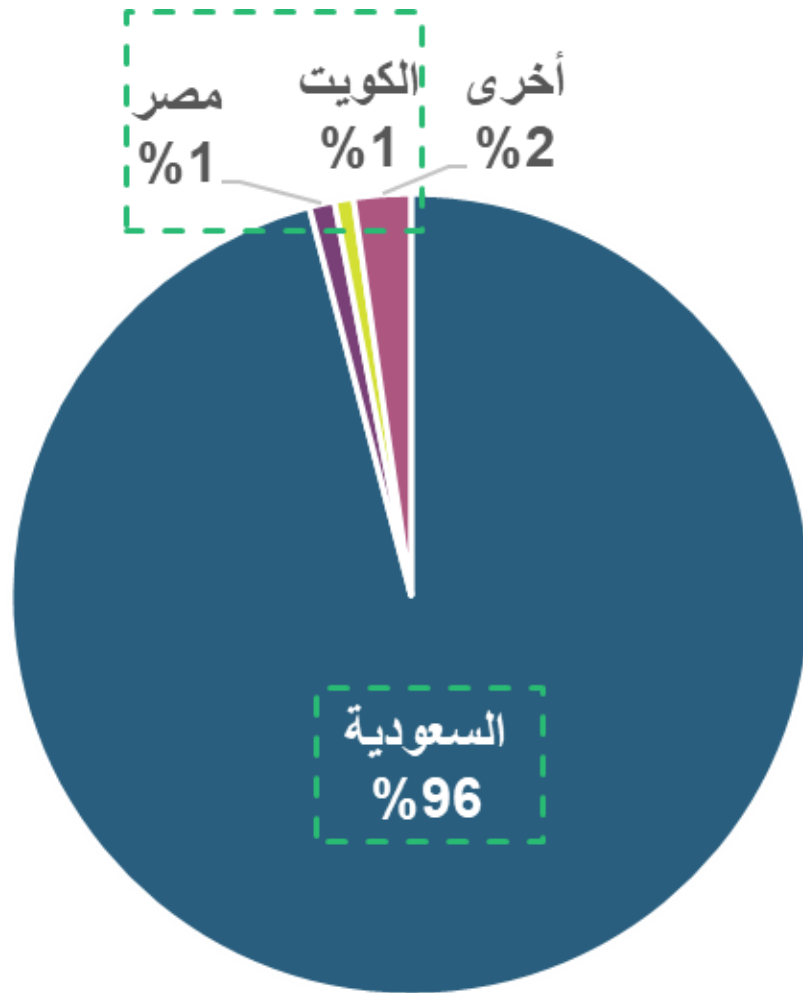


## تركز نتائج الاستبانة على 7 محاور رئيسية

- 1 نشاط وتواصل الجمعية
- 2 الوعي عن خدمات الجمعية
- 3 مستوى تجربة المستفيد
- 4 الشؤون الداخلية
- 5 البحوث والتقارير
- 6 قطاع رعاية الطفولة
- 7 اقتراحات للجمعية والقطاع

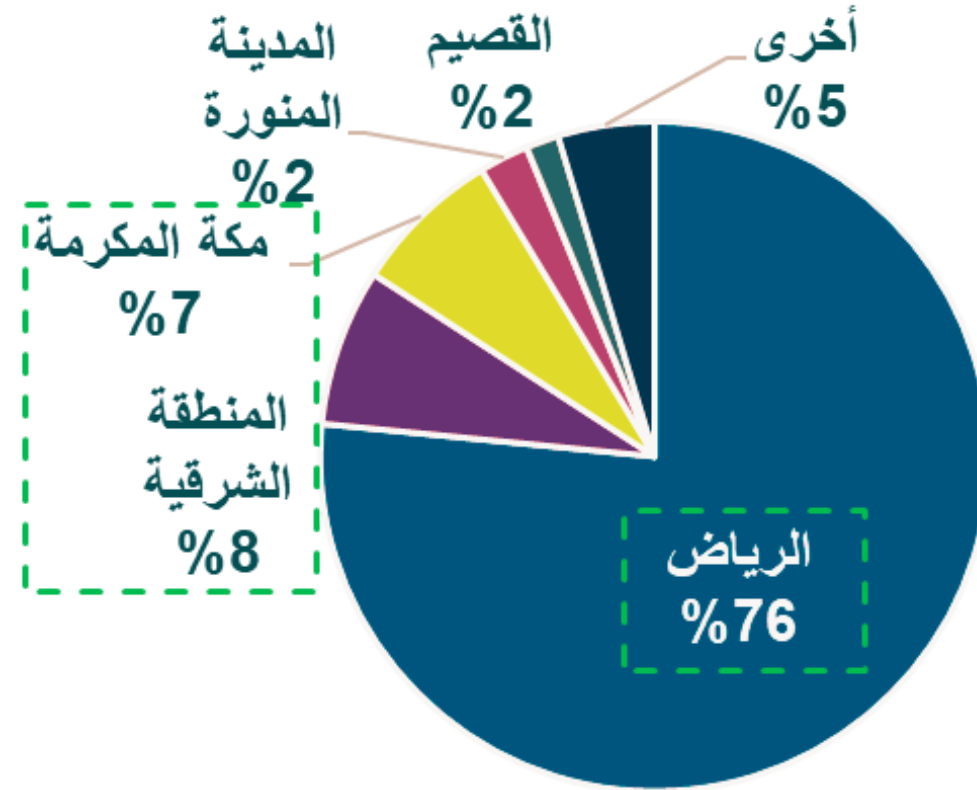
# تغطي الاستبانة مشاركين مختلفين بتركيز عالي في المملكة وتحديدًا منطقة الرياض

## توزيع المشاركين في الدول



أعلى دول للمشاركين هي المملكة العربية السعودية (96%) ومن ثم مصر (1%) والكويت (1%)

## نسبة المشاركين في كل منطقة



أغلبية المشاركين في المملكة من منطقة الرياض (76%) ومن ثم المنطقة الشرقية (8%) ومنطقة مكة المكرمة (7%)

## جنس المشاركين



مشاركة كبيرة من النساء مقارنة بالرجال

## توزيع المشاركين في الاستبيان

ولي أمر / مستفيد 647



متطوع 35



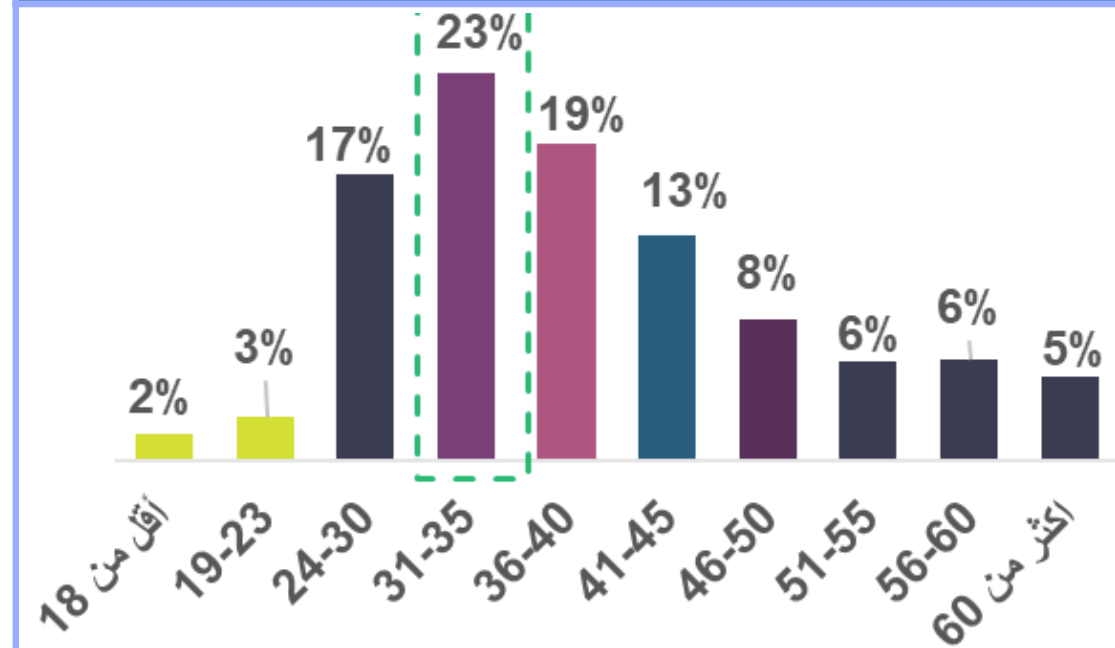
عضو 60



مشارك آخر 41



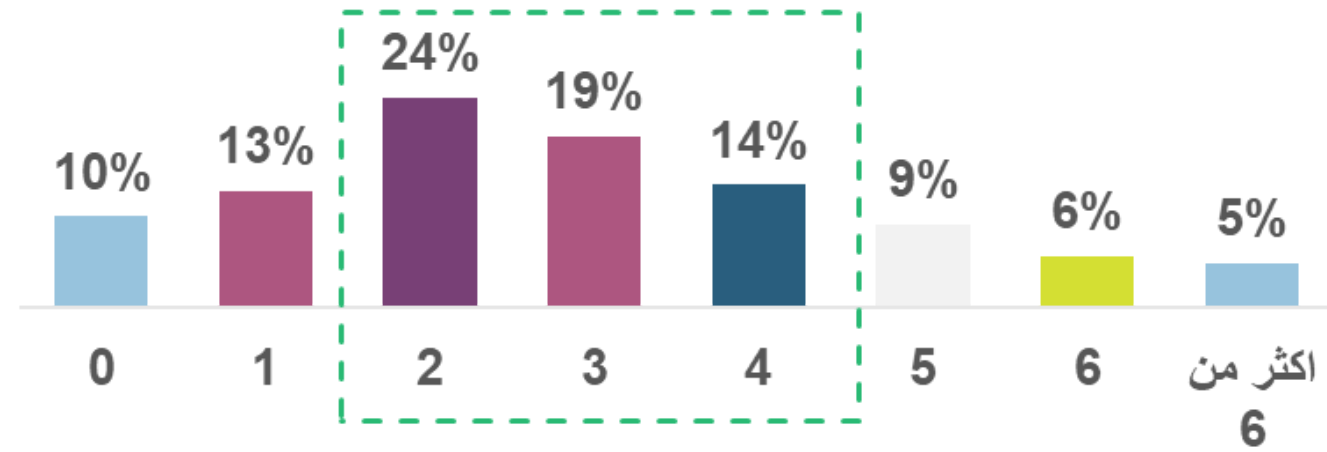
## الفئات العمرية للمشاركين



هناك تنوع جيد في أعمار المشاركين في الاستبانة وأكثر فئة عمرية مشاركة هي من عمر 31-35 سنة

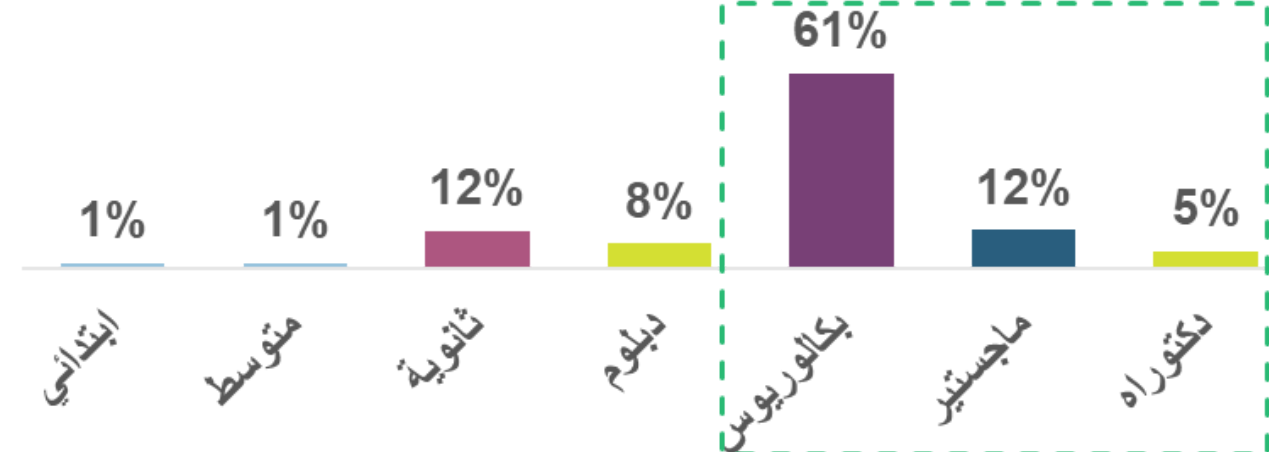
## متوسط عدد أطفال المشاركين في الاستبيان هو 3-4

### عدد الأطفال لدى المشاركين



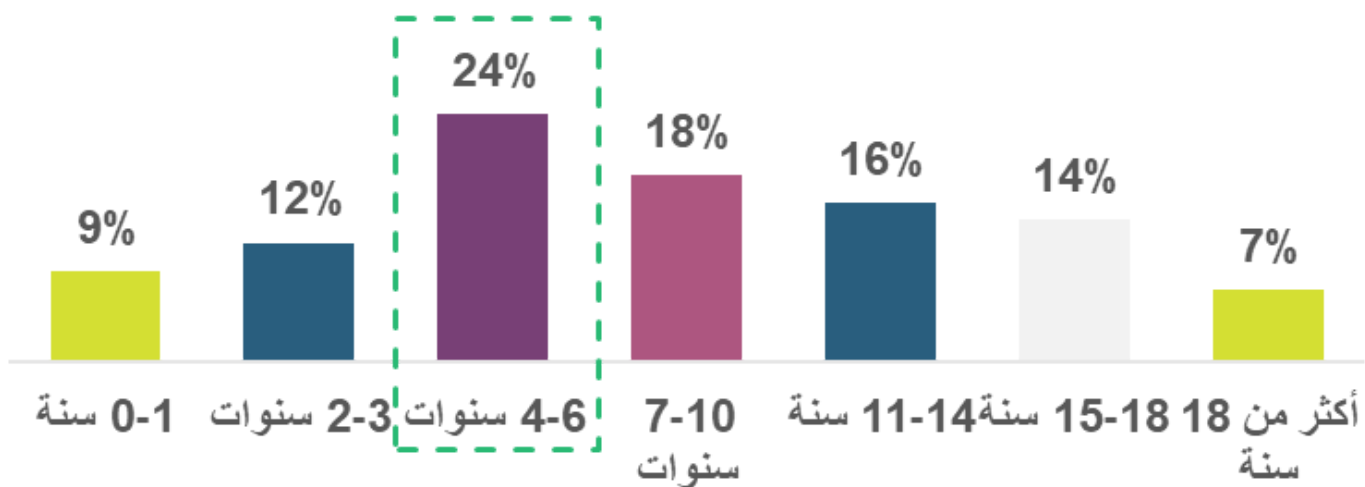
لدى المشاركين متوسط 3-4 أطفال (الوسيط هو طفلان)

### المؤهلات الدراسية للمشاركين



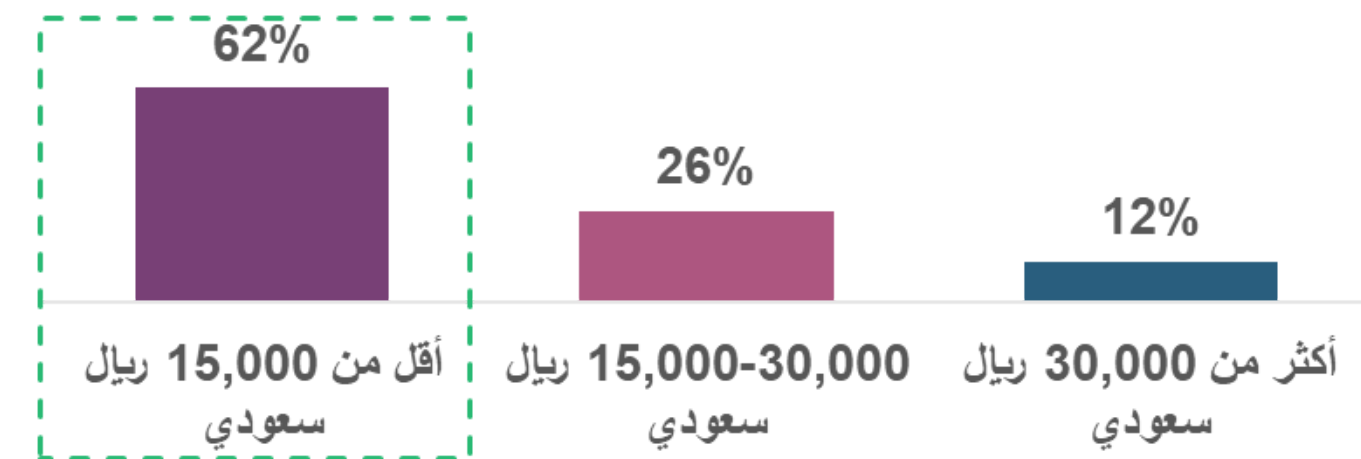
معظم المشاركين (76%) حاملين درجة البكالوريوس فما أعلى

### عمر أطفال المشاركين



هناك تنوع جيد في أعمار أطفال المشاركين وأكثر نسبة هي من عمر 4-6 سنوات

### الدخل الشهري للأسرة



معظم المشاركين (62%) ذو دخل متوسط أو أقل (متوسط دخل الأسرة السعودية ~15,000 ريال شهريا)

## أكثر من نصف المشاركين لم يسمعوا عن الجمعية أو يتعاملوا معها من قبل

### سهولة التواصل مع الجمعية

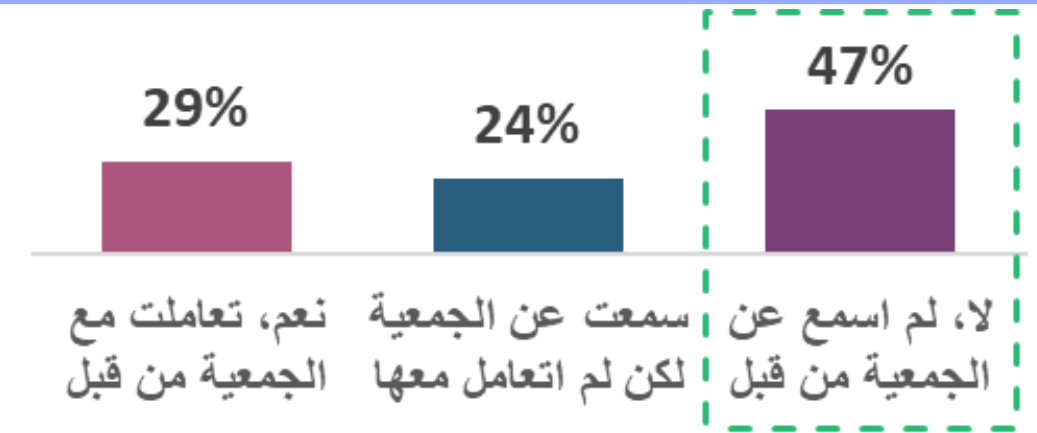


معظم المستفيدين الحاليين (66%) راضين أو راضيين جدا عن سهولة التواصل مع الجمعية

### طرق التعرف على الجمعية

- 1 الأصدقاء أو العائلة
- 2 مواقع التواصل الاجتماعي
- 3 برامج ومشاريع الجمعية

### تعامل المشاركين في الاستبيان مع الجمعية



- معظم المشاركين في الاستبانة (47%) لم يسمعوا عن الجمعية
- 24% سمعوا عن الجمعية لكن لم يتعاملوا معها
- فقط 29% تعاملوا مع الجمعية من قبل

### نشاط الجمعية في المؤتمرات والفعاليات



معظم المستفيدين الحاليين (42%) رأهم حيادي تجاه نشاط الجمعية في المؤتمرات والفعاليات

### أفضل طرق للتواصل مع المستفيدين

- 1 واتس أب
- 2 البريد الإلكتروني
- 3 الرسائل النصية
- 4 انستقرام
- 5 تويتر

### نشاط الجمعية في مواقع التواصل



معظم المستفيدين الحاليين (68%) راضين جدا أو راضين عن نشاط الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي



## بالرغم من رضى المستفيدين الحاليين بإعلان الجمعية عن خدماتها، تعتبر معرفتهم عن الخدمات المقدمة قليلة

### الخدمات والمواضيع المطلوب تقديمها من الجمعية

أعلى 3 برامج وخدمات مطلوب تقديمها من الجمعية هي:

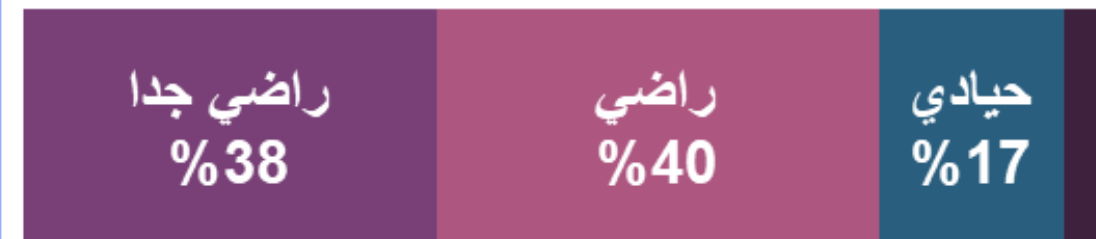
1 برامج تثقيفية وتوعوية للأطفال

2 برامج تثقيفية وتوعوية للمراهقين

3 الرعاية التربوية السليمة

### إعلان الجمعية عن خدماتها

رضى المستفيدين عن التعريف والإعلان عن خدمات الجمعية



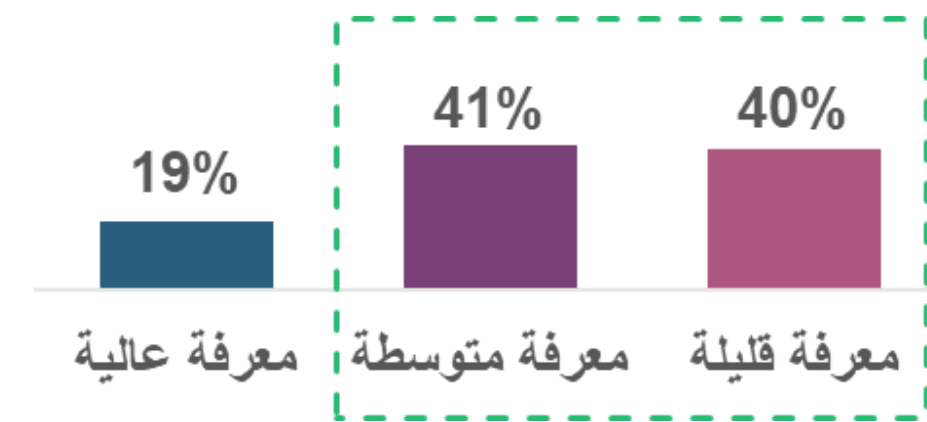
رضى المستفيدين عن وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة



• معظم المستفيدين الحاليين (78%) راضين أو راضيين جدا عن التعريف والاعلان عن خدمات الجمعية

• معظم المستفيدين الحاليين (89%) راضين أو راضيين جدا عن وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات الخدمة

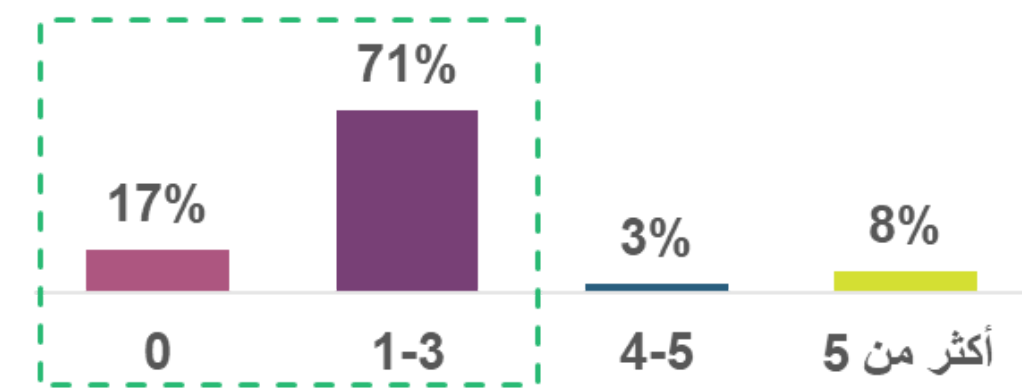
### المعرفة عن خدمات الجمعية



• معظم المستفيدين الحاليين (81%) لديهم معرفة قليلة أو متوسطة عن خدمات الجمعية

• نسبة قليلة فقط (19%) لديهم معرفة عالية

### عدد الخدمات المقدمة لكل مستفيد



معظم المستفيدين الحاليين (71%) قدمت لهم 1-3 خدمات من الجمعية و 17% لم تقدم لهم أي خدمة



## تقدم الجمعية برامج ذات جودة عالية ينصح بها المستفيدين للآخرين

## مستوى تعامل الموظفين في الجمعية

رضى المستفيدين عن المرونة في التعامل

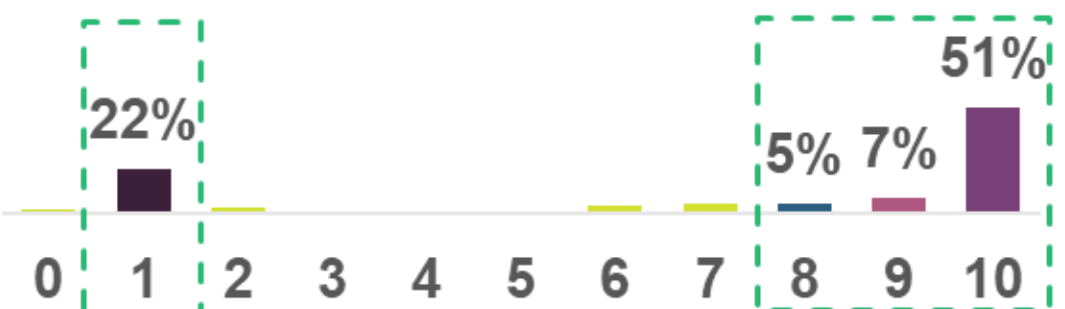


رضى المستفيدين عن التجاوب مع الشكوى



- معظم المستفيدين الحاليين (84%) راضين أو راضيين جدا عن المرونة في التعامل
- معظم المستفيدين الحاليين (77%) راضين أو راضيين جدا عن التجاوب مع الشكوى

## توصية المستفيدين بخدمات الجمعية



- توصية المستفيدين الحاليين بخدمات الجمعية جيدة بمعدل 27 لاصفي نقاط الترويج (Net promoter score)

## طرق التعاون مع المستفيد ضمن البرامج

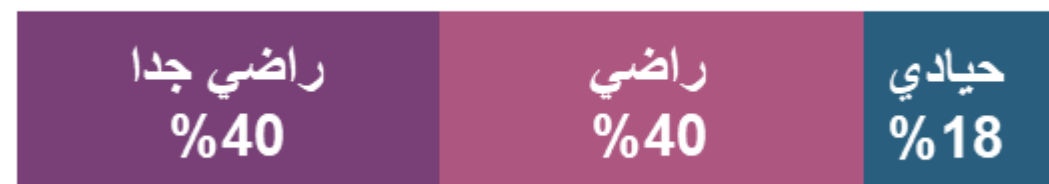
رضى المستفيدين عن المدة الزمنية لتقديم الخدمة



رضى المستفيدين عن العدل والمساواة في تقديم الخدمات



رضى المستفيدين عن الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات



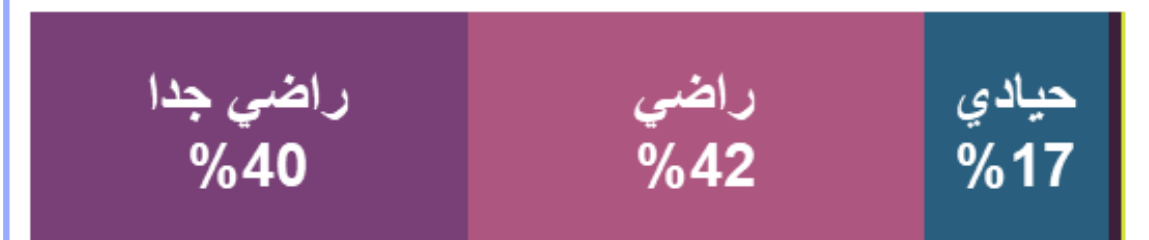
- معظم المستفيدين الحاليين (84%) راضين أو راضيين جدا عن المدة الزمنية لتقديم الخدمة
- معظم المستفيدين الحاليين (77%) راضين أو راضيين جدا عن العدل والمساواة في تقديم الخدمات
- معظم المستفيدين الحاليين (80%) راضين أو راضيين جدا عن الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات

## مستوى جودة البرامج



- معظم المستفيدين الحاليين (92%) يتفقون أن البرامج المقدمة ذات جودة عالية

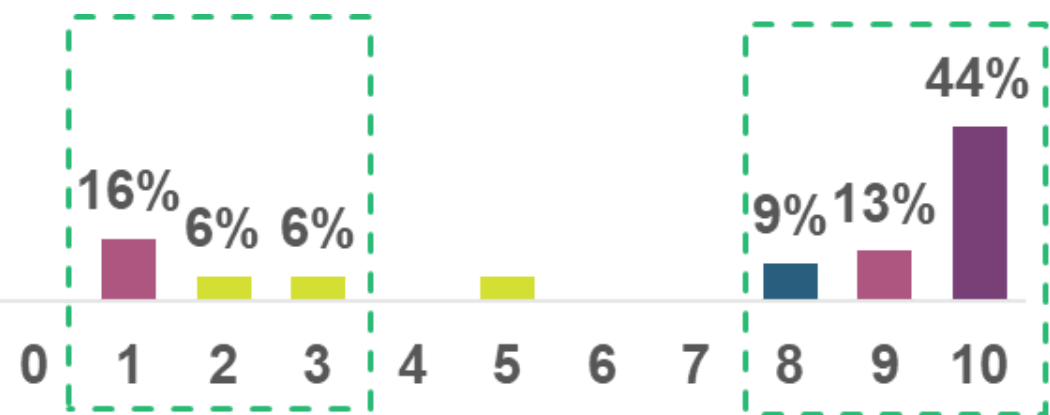
## تنوع البرامج



- معظم المستفيدين الحاليين (82%) يتفقون أن البرامج المقدمة متنوعة وتوفي احتياجاتهم

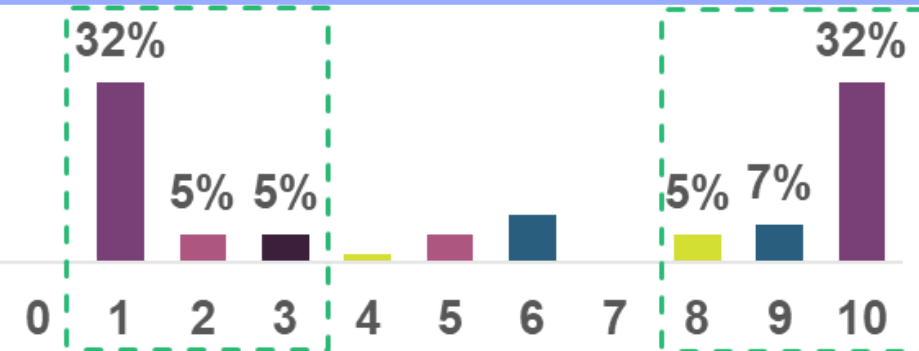
## يعتبر الرضى بمستوى الموظفين والإدارة عالي لكن توصية الأعضاء بعضوية الجمعية قليلة جدا

### توصية المتطوعين بالتطوع في الجمعية



• توصية المتطوعين الحاليين بالتطوع في **الجمعية جيدة**  
بمعدل 22 لاصفي نقاط الترويج (Net promoter score)

### توصية الأعضاء بالعضوية في الجمعية



• توصية الأعضاء الحاليين بالعضوية في **الجمعية ضعيف**  
بمعدل 18- لاصفي نقاط الترويج (Net promoter score)

### مستوى الإدارة في الجمعية

رضى الأعضاء عن مستوى مجلس الإدارة



رضى الأعضاء عن مستوى الإدارة التنفيذية



- معظم الأعضاء (87%) راضين جدا أو راضين عن مستوى مجلس الإدارة في الجمعية
- معظم الأعضاء (38%) راضين جدا أو راضين عن مستوى الإدارة التنفيذية في الجمعية

### مستوى خبرة العاملين في الجمعية

رضى المستفيدين والأعضاء عن خبرة ومستوى مدربي البرامج



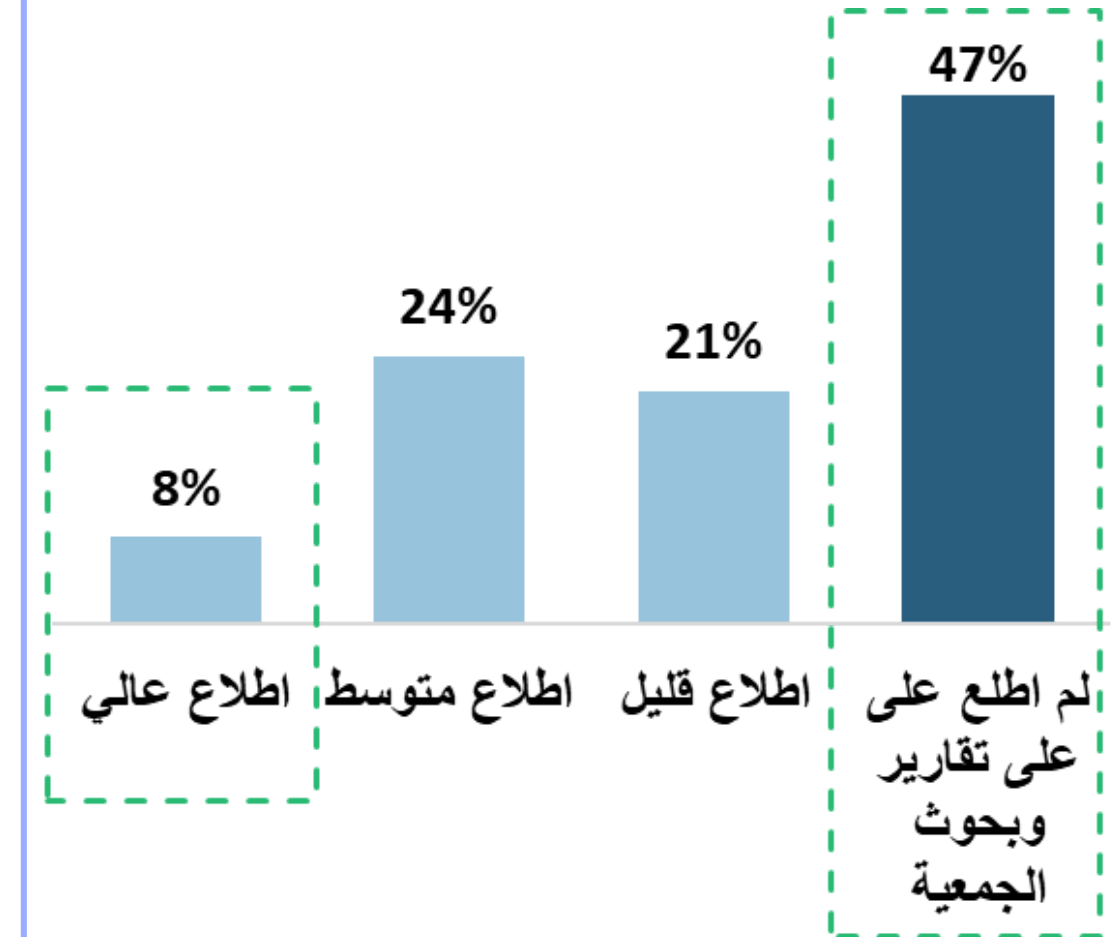
رضى المستفيدين والأعضاء عن خبرة ومستوى العاملين في الجمعية



- معظم المستفيدين الحاليين والأعضاء (87%) راضين جدا أو راضين عن خبرة ومستوى مدربي البرامج
- معظم المستفيدين الحاليين والأعضاء (84%) راضين جدا أو راضين عن مستوى العاملين في الجمعية

## تقريبا نصف المستفيدين لم يطلعوا على تقارير وبحاث الجمعية

## الاطلاع على بحوث وتقارير الجمعية



- معظم المستفيدين (47%) لم يطلعوا على تقارير وبحاث الجمعية
- 45% لديهم اطلاع قليل أو متوسط
- فقط 8% لديهم اطلاع عالي على تقارير وبحاث الجمعية

## مصادر الحصول على البحوث والتقارير

أعلى 3 مصادر للحصول على بحوث وتقارير الجمعية هي :

1 الموقع الإلكتروني للجمعية

2 واتس أب

3 البريد الإلكتروني

## مواضيع البحوث والتقارير المقترحة

أعلى مواضيع مقترحة للتقارير والأبحاث من الجمعية هي :

1 تأثير التكنولوجيا والإنترنت

2 حماية الطفل

3 الثقافة والقيم

## يوجد اهتمام عالي من المجتمع لتوسع الجمعية في دعم قطاع رعاية الطفولة لجميع المستفيدين

## نشاطات يجب أن تقدمها الجمعية

أعلى 3 نشاطات للطفل مطلوب تقديمها من الجمعية هي:

1 تمكين المختصين في الطفولة وتأهيلهم 

2 تمكين المؤسسات العاملة في مجال الطفولة 

3 زيادة مراكز رياض الأطفال 

## قضايا الطفل المطلوب دعمها من الجمعية

أعلى 3 قضايا للطفل مطلوب دعمها من الجمعية هي:

1 اساليب حماية الطفل 

2 مكافحة التنمر في المدارس 

3 سن الأنظمة والتشريعات المرتبطة بحقوق الطفل 

## المواضيع الأسرية المطلوب دعمها من الجمعية

أعلى 3 مواضيع أسرية مطلوب دعمها من الجمعية هي:

1 زيادة مستوى الوعي العام عن رعاية الأطفال لأولياء الأمور (الأهل) 

2 توفير برامج ومواد تثقيفية عن رعاية الطفولة من الولادة حتى عمر الخمس سنوات 

3 توفير برامج ومواد تثقيفية في أساليب التعامل مع المراهقين 

## مقترحات لتطوير خدمات الجمعية

## دعم الوصول للبرامج

- "اقترح تثبيت ورش العمل بالموقع او غيره حتى اشاهدها حال انشغالي او نسياني لمتابعة الورشة"
- "عند تدريب الام...لابد من وجود حضانة من الجمعية"
- "تنوع البرامج و زياده النشر"
- "التسويق والتواجد في وسائل الإعلام المرئي والمسموع والحملات الإعلانية عن الخدمات المقدمة"

## أهمية تحفيز المتطوعين

- "لا يبدو أن هناك اهتمام حقيقي بالتطوير ... عدم استمرارية كل المتطوعين الأكفاء ..تقدير المتطوعين بكونهم الأساس وليسوا الهامش.."

## الشراكات والدعم

- "مشاركه القطاعات الخاصة مثل مدارس رياض الأطفال"
- "التعاون والشراكة مع الجمعيات ذات الهدف المشترك وتعميم التجارب النوعية"
- "التكرم باحاطة الأعضاء بالبرامج التي تحتاج دعماً مالياً ليتمكنوا من المشاركة"

## فرص للجمعية

- "فتح المجال للإرشاد والتدريب عليه"
- "تواجد سلسلة تساعد الامهات على ان يبدؤوا بمراحل متابعة وكأنها حاصلة على شهادة لقيادة الاسرة بشكل سليم"
- "ربط الجمعية بالأنشطة التجارية الفعلية القائمة في المجتمع كأماكن الترفيه مثلاً... بمعنى لابد ان تتواجد الجمعية اينما يتواجد الطفل.. ومن ثم تنشأ العلاقة معه حتى تقدم له الأفضل ومن واقع الميدان"

## مقترحات لتطوير قطاع رعاية الطفولة

### تثقيف الطفل

- "تثقيف التعليم والدورات التثقيفية لحماية الطفل ورعايته وبناء شخصيته"
- "تعليم الاطفال والمراهقين من جميع الفئات بكل ما يخص حياتهم"

### دعم الأسرة

- " تثقيف الاباء بدورهم بشكل مستمر "
- " خلق شبكة للتواصل مابين ولي الامر والمركز لسهولة الوصول ومتابعه الأداء "

### الشراكات والتمكين

- "تمكين المستثمرين الاجتماعيين في خدمة الطفل"
- "التركيز على تأهيل المختصين والعاملين برياض الأطفال"
- " تعاون القطاع الحكومي والخاص والقطاع الثالث كشراكه لدعم وتنظيم الأنظمة الحالية وتطويرها"
- "مزيد من البحوث والدراسات المتعلقة بالطفولة"

### تفعيل الأنظمة

- "قد تكون الأنظمة موجودة (مكتوبة) لكن العبرة بتطبيق هذه الأنظمة على أرض الواقع"