

# تقرير قياس رضا المستفيدين

2024



جمعية رعاية الطفولة  
CHILD CARE ASSOCIATION

“ سيكون هدفنا ..

أن يحصل كل طفل سعودي أينما كان  
على فرص التعليم الجيد وفق خيارات  
متنوعة، وسيكون تركيزنا أكبر على  
مراحل التعليم المبكر “

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



## مقدمة :

قياس رضا المستفيدين من جمعية **رعاية الطفولة** ليست مجرد جمع آراء، بل هو **أداة استراتيجية** لتحسين الأداء للارتقاء بالعمل الخيري من مستوى الرعاية إلى مستوى التنمية والتأثير، ويعد مؤشرا رئيسيا على نجاح الجمعية في تحقيق رسالتها وخدمة المجتمع بكفاءة وإنسانية. وضمان تحقيق الأثر الاجتماعي المنشود، ويأتي هذا التقرير الدوري لقياس رضا المستفيدين كإجراء جوهري تستند إليه الجمعية في تعزيز مشاركة المستفيدين في صنع القرار، حيث تحظى نتائج تحليل آراء المستفيدين باهتمام وعناية فريق العمل لتحسين وتطوير البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية، سائلين الله التوفيق والسداد.

## غايات وأهداف قياس رضا المستفيدين

**1.التوافق مع معايير الجودة والحوكمة:**  
❖ تعزيز ثقافة التقييم والمساءلة داخل المنظمة.  
❖ تلبية متطلبات الجهات التنظيمية والمائدة التي  
تتسبب قياس الرضا كأحد مؤشرات الأداء.

### 2.تعزيز المشاركة والانتماء:

❖ إشراك المستفيدين في تقييم وتطوير  
الخدمات، ما يعزز إحساسهم بالملكية  
والمسؤولية.  
❖ خلق بيئة تشاورية تزيد من ولاء  
المستفيدين واستمرارية تفاعلهم مع  
الجمعية.

### 3.دعم اتخاذ القرار وتوجيه الموارد:

❖ تمكين الإدارة من اتخاذ قرارات مبنية على  
بيانات حقيقية.  
❖ تحديد أولويات التطوير والاستثمار في  
البرامج ذات الأثر الأكبر.  
❖ توجيه الموارد نحو المشاريع التي تحقق  
أعلى رضا وفائدة.

### 4.تعزيز الثقة والمصداقية:

❖ إظهار التزام الجمعية بالشفافية والمساءلة أمام المجتمع والداعمين.  
❖ بناء علاقة إيجابية قائمة على الثقة المتبادلة مع المستفيدين.  
❖ تحسين صورة الجمعية وسمعتها في الوسط المجتمعي.

### 6.قياس الأثر الاجتماعي الحقيقي:

❖ معرفة ما إذا كانت الخدمات أحدثت  
تغييراً في حياة المستفيدين.  
❖ ربط الرضا بالنتائج والأثر طويل المدى.  
❖ إظهار قيمة العمل الخيري بالأرقام  
والمؤشرات.

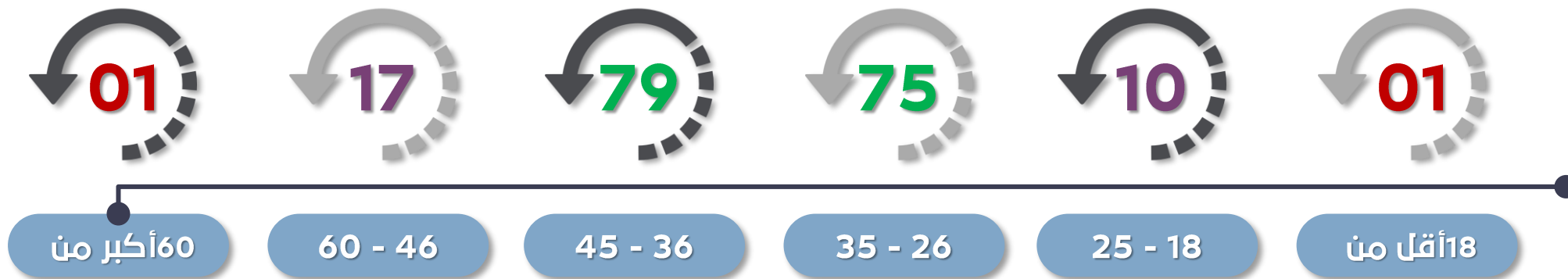
### 5.تحسين جودة الخدمات والبرامج:

❖ التعرف على مدى ملاءمة الخدمات  
لاحتياجات المستفيدين.  
❖ اكتشاف جوانب القصور أو العقبات في  
التنفيذ.  
❖ تطوير البرامج بناءً على ملاحظات  
المستفيدين الواقعية.



## تحليل المشاركين في استطلاع الرأي حسب المرحلة العمرية:

**183** مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وأنشطة وخدمات الجمعية، حسب المراحل العمرية التالية:

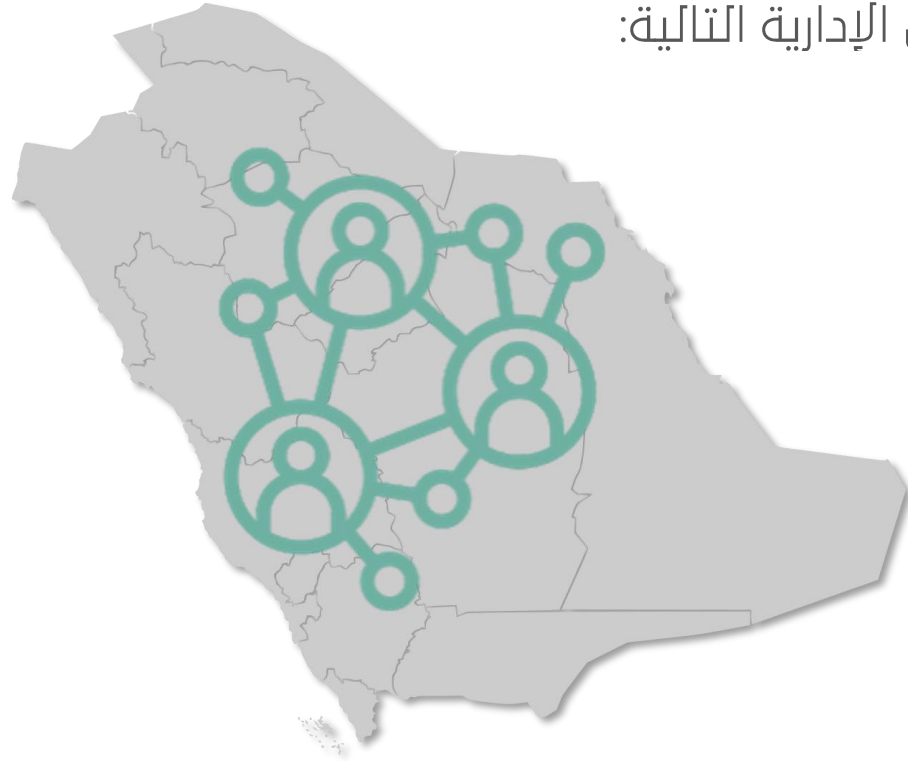


يلاحظ أن النسبة الأكبر من المستفيدين الذين شاركوا في استطلاع الرأي، من الفئة العمرية (36 - 45) بنسبة بلغت (43.2%)، وتليها الفئة العمرية (26 - 35)، بنسبة بلغت (41%)، وهي بشكل عام تمثل الشريحة الأكبر من المستفيدين من برامج وأنشطة وخدمات الجمعية.

## تحليل المشاركين في استطلاع الرأي حسب المناطق الإدارية:

مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وأنشطة وخدمات الجمعية، من المناطق الإدارية التالية:

183



يلاحظ أن النسبة الأكبر من المستفيدين الذين شاركوا في استطلاع الرأي، من المناطق الإدارية التالية (الرياض) بنسبة بلغت (45.3%)، وتليها منطقة (الشرقية)، بنسبة بلغت (15.9%)، ثم منطقة (القصيم) بنسبة (12.6%).

|    |             |    |                 |
|----|-------------|----|-----------------|
| 12 | مكة المكرمة | 81 | الرياض          |
| 29 | الشرقية     | 07 | المدينة المنورة |
| 08 | حائل        | 23 | القصيم          |
| 01 | تبوك        | 03 | الجوف           |
| 01 | جازان       | 17 | عسير            |
| 01 | الشرقية     | 01 | نجران           |
|    |             | 0  | الحدود الشمالية |

## تحليل المشاركين في استطلاع الرأي حسب الاستفادة من البرامج والأنشطة والخدمات:

مستفيدة/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكان تصنيفهم حسب عدد البرامج والأنشطة والخدمات التي استفادوا منها من الجمعية، وفق التالي:

183

### عدد البرامج والأنشطة والخدمات

يلتزم أن النسبة الأكبر من المستفيدين الذين شاركوا في استطلاع الرأي، استفادوا من (خدمة واحدة) بنسبة بلغت (52.5%)، وتليها الذين استفادوا من (خدمتين)، بنسبة بلغت (15.3%)، ثم الذين استفادوا من (أربع خدمات، فأكثر) بنسبة (8.2%)، ثم الذين استفادوا من (ثلاث خدمات) بنسبة (13.3%)، في حين تفاعل (32) من المشاركين لم يستفيدوا من أي خدمات، وشكلوا نسبة (17.5%).

15  
مستفيدة

11  
مستفيدة

04  
فأكثر

03

01

02

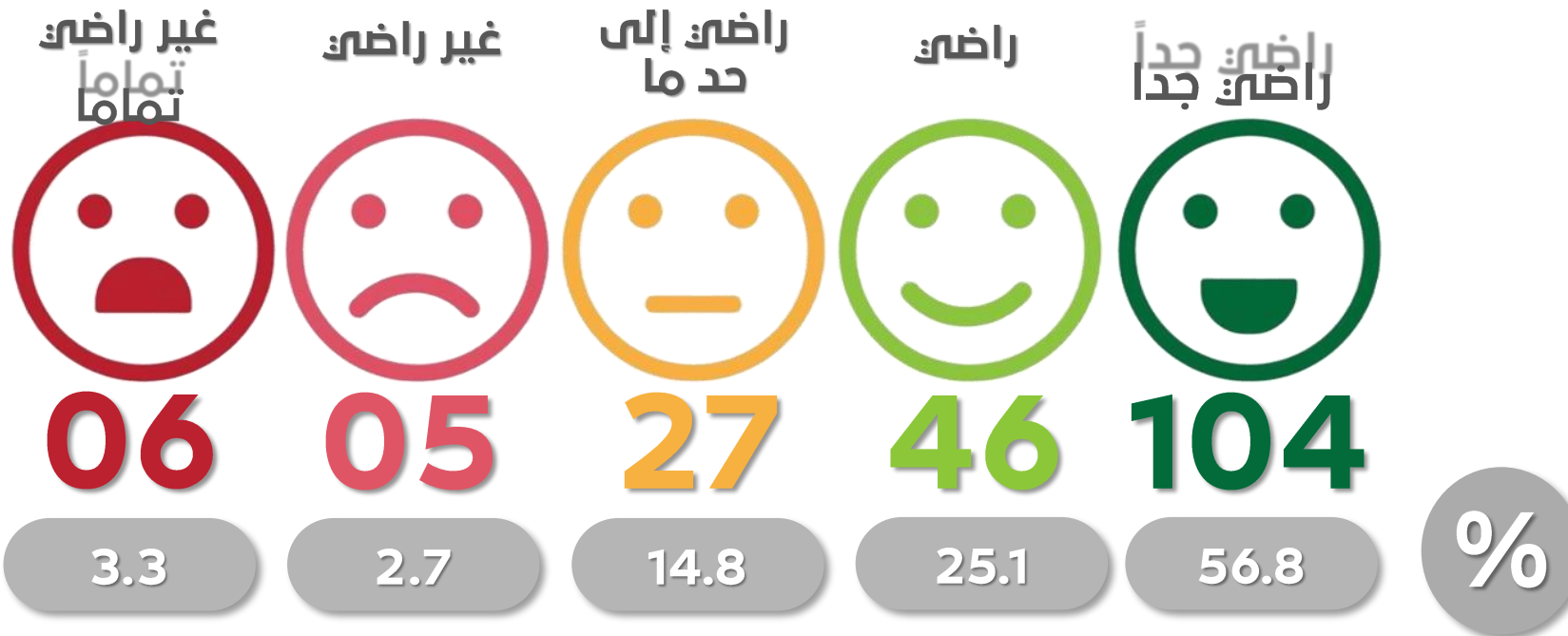
96  
مستفيدة

28  
مستفيدة

## تحليل استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

**183** مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

**مدى رضاك عن التعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟**



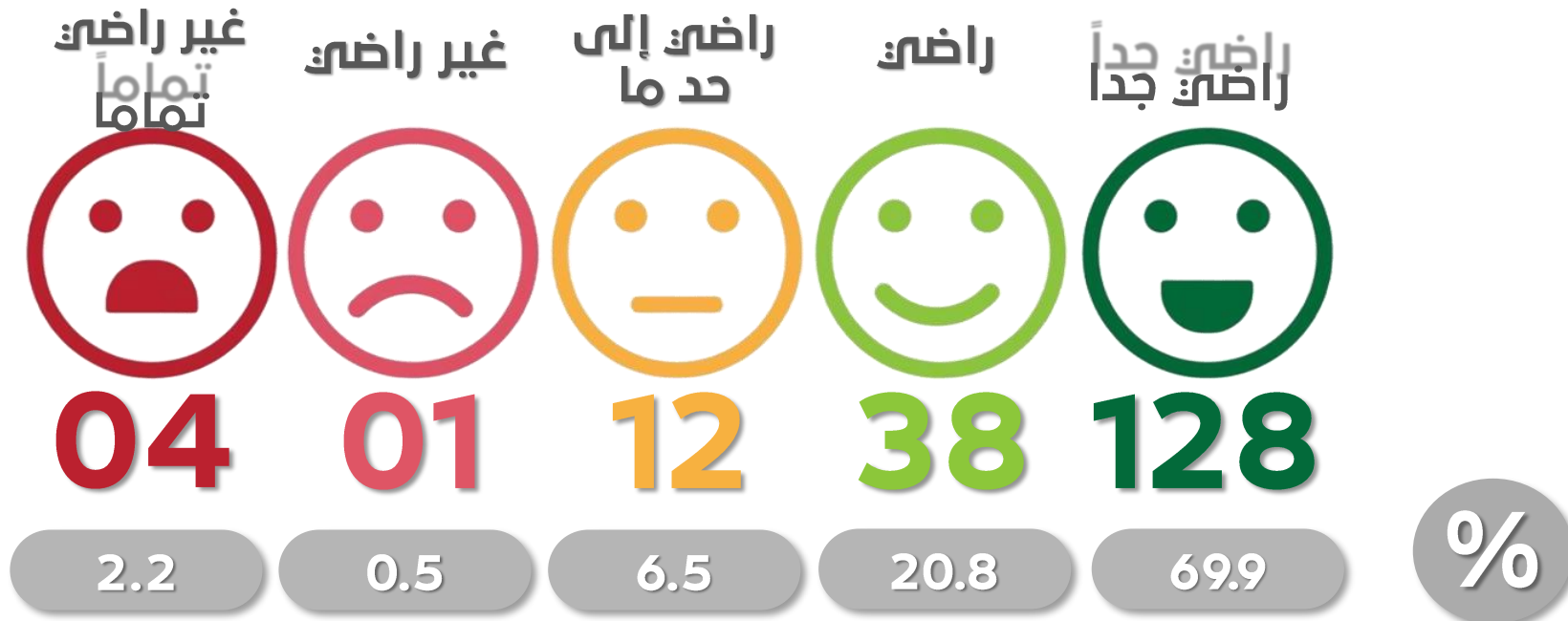
## تحليل استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

183



### مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة

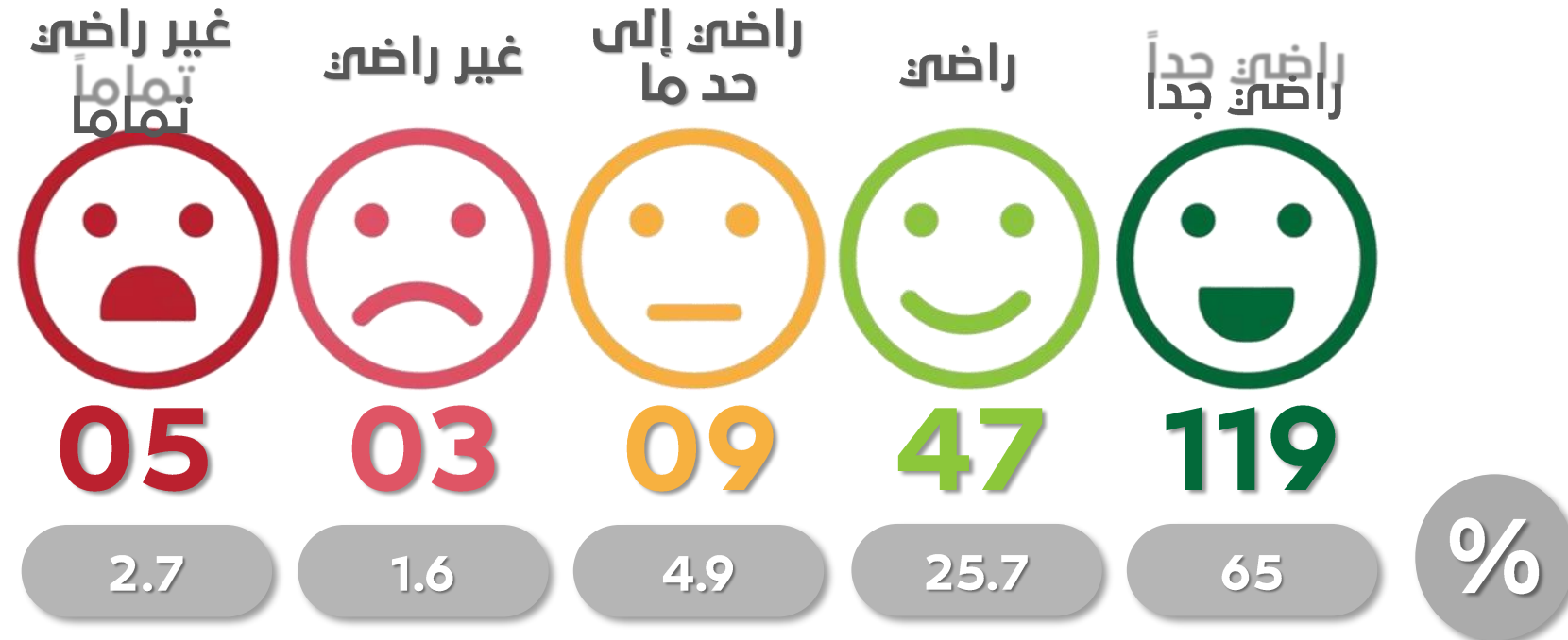


## تحليل استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

183

مستفيدة/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

هل لبت الخدمة المقدمة من الجمعية احتياجاتكم وتوقعاتكم؟

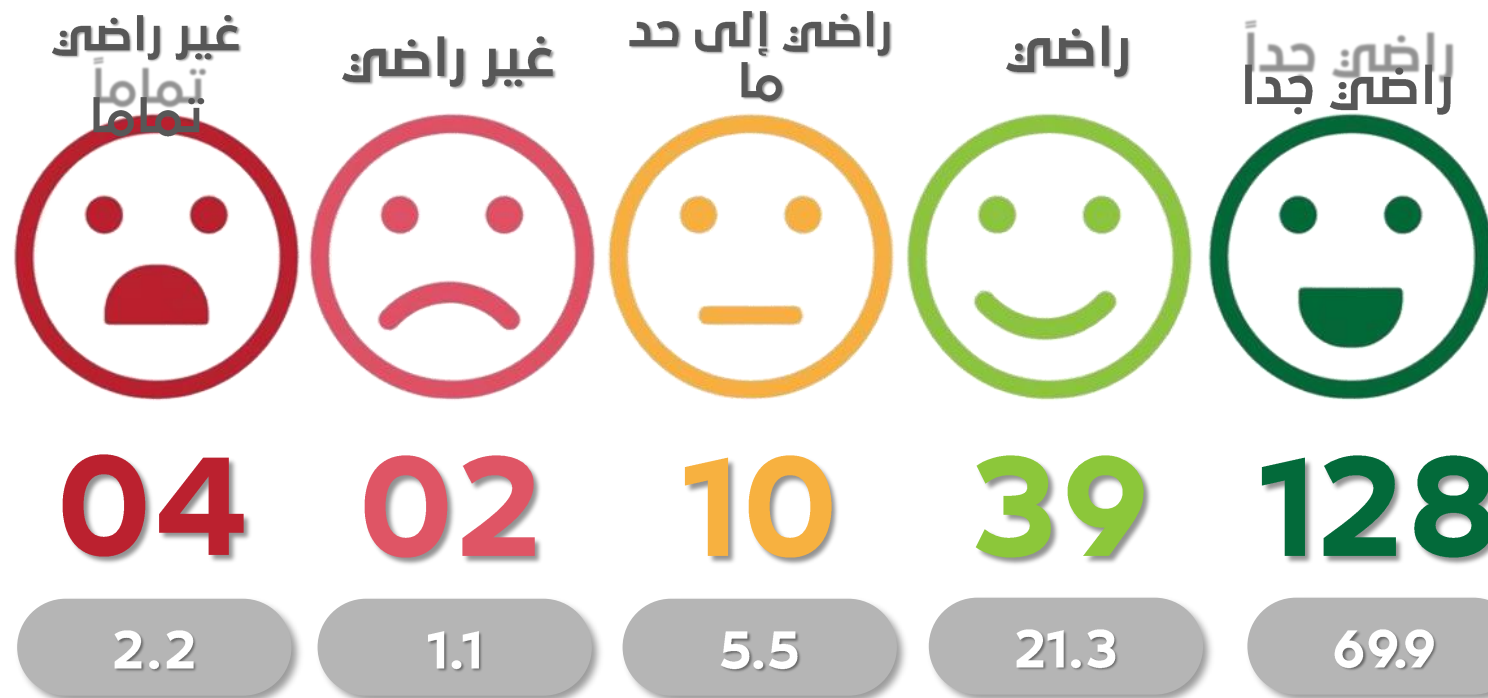


## تحليل استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

183

مدى رضاك عن قدرة ومرونة العاملين في الإجابة على تساؤلاتكم واستفساراتكم؟



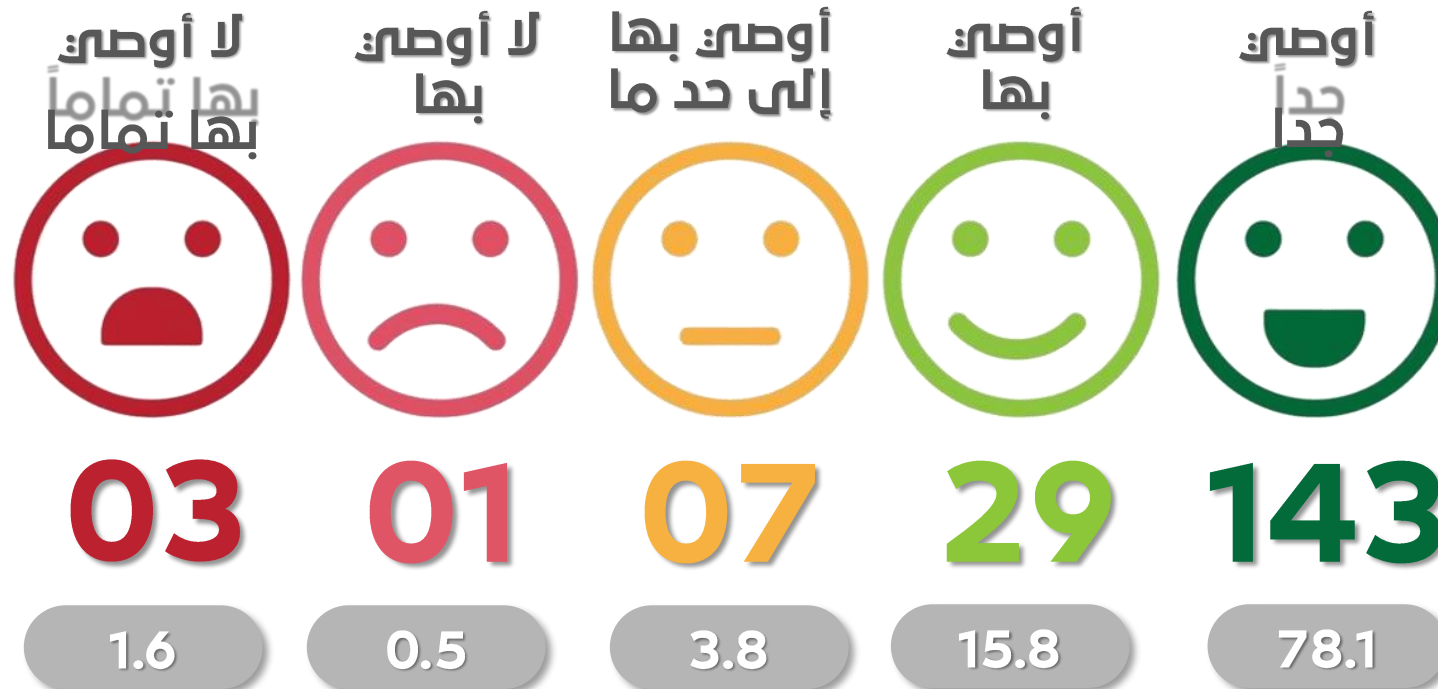
%

## تحليل استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

183

ما مدى احتمالية أن توصي الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية؟

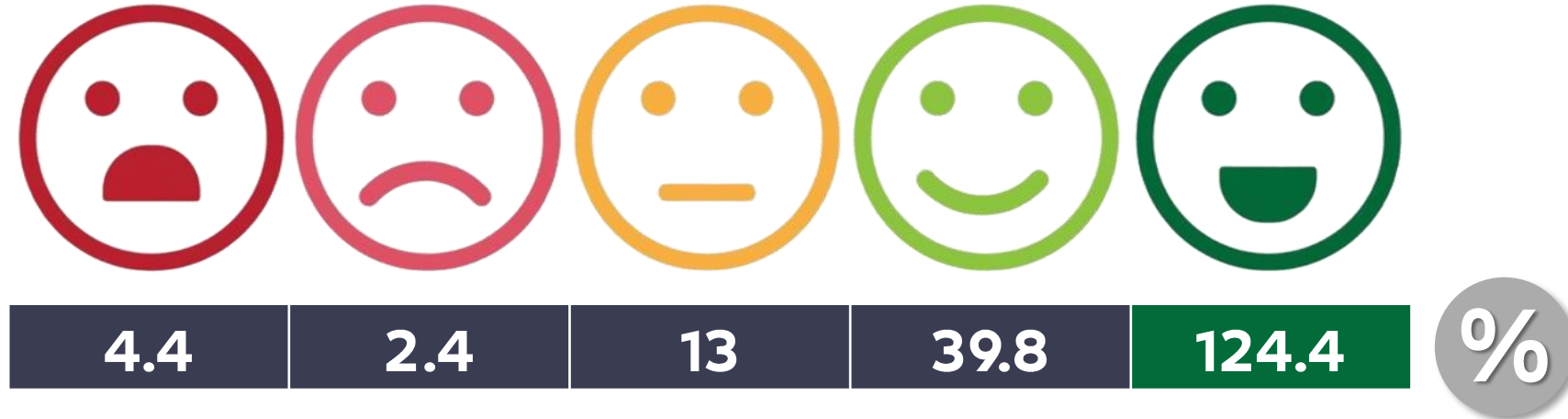


%

## متوسط نتائج استجابات المشاركين على أسئلة استطلاع الرأي:

مستفيد/ة شاركوا في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكان متوسط نتائج تحليل استجاباتهم على الأسئلة، وفق التالي:

183



تعكس النتائج العالية في نسبة رضا مستفيدي الجمعية، جودة ما تقدمه الجمعية من برامج وأنشطة وخدمات، وتناسبها وملاءمتها لاحتياجاتهم، والتي تؤكد على أن الجمعية تسير في المسار الصحيح لتحقيق أهدافها، وأن الجمعية تستثمر جميع مواردها (المعرفية، والبشرية، والمالية) بالشكل الأمثل، وهو ما يبعث إلى الفخر والاعتزاز بفريق العمل، وبالشركاء الاستراتيجيين للجمعية الذين كان لهم دور كبير فيما تحققه الجمعية من نجاح، سواء كانوا من الخبراء والمستشارين، أو الداعمين والمانحين. وهذه النتائج لا تؤثر على عناية واهتمام فريق العمل بمراجعة برامجها وأنشطتها وخدماتها، والسعي إلى تحسينها وتطويرها استجابة للنتائج المنخفضة في استجابات المستفيدين.

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

183

مستفيدة/ة شاركو في استطلاع الرأي لقياس رضا المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وكانت نتائج استجابتهم على الأسئلة، وفق التالي:

### نأمل تزويدنا باقتراحاتكم ومرئياتكم لتطوير خدمات الجمعية.

86

مستفيدة/ة شاركو في تقديم ملاحظات أو مقترحات أو توصيات، تم تحليلها وتصنيفها، وفق الآتي:

- ارتباطها بالبرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ارتباطها بإدارات وأقسام الجمعية (حسب محاور رئيسية).

43

مستفيدة/ة كان تعليقهم **(لا يوجد)**.

54

مستفيدة/ة عبروا عن إمتنانهم وشكرهم وثنائهم، دون تقديم ملاحظات أو مقترحات.

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

فيما يلي نقدم تحليلاً تفصيلياً وشاملاً لملاحظات ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي، وتصنيفها حسب انتمائها للبرامج الرئيسية في الجمعية، وكذلك تصنيف الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالجوانب الاستراتيجية أو التشغيلية حسب ارتباطها بإدارات وأقسام الجمعية، للسعي إلى مراعاتها في الخطط المستقبلية لتحسين والتطوير.

### الملاحظات والمقترحات والتوصيات حسب ارتباطها ببرامج وأنشطة وخدمات الجمعية

|    |                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | أتمنى أن يلتحق بهذا الدورة المتزوجات الجدد والتي تفكر أن تنجب معلومات جدا مثيرة ياليت تكون فيدوات توعوية لتطبيق الأسلوب التشاوري بحث في أنت ولم أجد وهذه فرصة للنشر هذا العلم |
| 02 | جهل العاملين بها في أساسيات التعامل النفسية مع الأمهات وقله في المعلومات المقدمة لى علمية وعمه جدا لا يوجد جديد لا أعرفه مسبقا، ولا توجد طوول لجميع المشاكل المطروحة          |
| 03 | امل أن تفرض دورة تثقيف الأم والطفل عند عقد الزواج، وأن تفرض على جميع الأمهات في وقت العصر في المدارس لمحو الأمية والجهل في تربية الأبناء                                      |
| 04 | إرسال رسائل توعوية حول الأمومة والطفولة والرضاعة الطبيعية في (الواتساب)                                                                                                       |
| 05 | الإعلان بشكل أكثر عن خدمات الجمعية وخصوصا برنامج تثقيف الأم والطفل                                                                                                            |
| 06 | نقترح عليكم تقديم برنامج مهارات تعديل سلوك الأطفال                                                                                                                            |
| 07 | استمرارية وتطوير برنامج تثقيف الأم والطفل                                                                                                                                     |
| 08 | ممكن يكون أشياء أكثر خاصه بالأطفال                                                                                                                                            |
| 09 | ياليت تكون دورات خاصه بالمرأة                                                                                                                                                 |
| 10 | نبغى تطوير وتثقيف الأمهات                                                                                                                                                     |

### برنامج تثقيف الأم والطفل

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

| الملاحظات والمقترحات والتوصيات حسب ارتباطها ببرامج وأنشطة وخدمات الجمعية |                                                                                                      |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 01                                                                       | أتمنى يكون فيه برنامج عبر الزوم تثقيفي لخدمات الجمعية (مثل الرضاعة الطبيعية وطرقها والفطام التدريجي) | <b>برنامج دعم<br/>الرضاعة الطبيعية</b> |
| 02                                                                       | الحاجة كبيرة لمحاضرات الرضاعة والفطام، لطفا إعادة الخدمة أو تسجيلات حتى لو كانت مدفوعة               |                                        |
| 03                                                                       | إرسال رسائل توعوية حول الأمومة والطفولة والرضاعة الطبيعية في الواتساب                                |                                        |
| 04                                                                       | امل تكثيف دورات الرضاعة الطبيعية كانت جدا مفيدة جزاكم الله ألف خير                                   |                                        |
| 05                                                                       | أتمنى أن أشارك في فعاليات تخص الرضاعة الطبيعية فالمدينة المنورة                                      |                                        |
| 06                                                                       | نتمنى عمل ورشة عن الفطام التدريجي                                                                    |                                        |

## تحليل ملاحظات, ومقترحات المشاركات في استطلاع الرأي:

| الملاحظات والمقترحات والتوصيات حسب ارتباطها ببرامج وأنشطة وخدمات الجمعية |                                                                                                       |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 01                                                                       | أتمنى يكون في نشر أكثر حق البرامج والدورات المقدمة من قبلكم يعني حتى إذا في حق أطفال من عمر 11 إلى 18 | <b>برنامج الوالدية<br/>الفعالة للمراهقين</b> |
| 02                                                                       | أتمنى من رعاية الطفولة من عمر 10 إلى 14 التوسع أكثر في الأوقات وأماكن الفروع الله يسعدكم ما قصرتموا   |                                              |
| 03                                                                       | استمرارية الدورات التثقيفية والتوعوية وتكثيفها وشمل الأعمار في دورات التربية                          |                                              |
| 04                                                                       | أتمنى تفعيل برامج خاصه بالبنات في عمر المراهقة وطرق التعامل معاهم                                     |                                              |
| 05                                                                       | شكرا لكم بحجم السماء وأتمنى برامج للتعامل مع المراهقين                                                |                                              |
| 06                                                                       | أن يكون الإعلان بشكل أكبر ويشمل البرنامج أعمار أكبر                                                   |                                              |
| 07                                                                       | ياليت يكون فيه برامج للأكبر عمر مثلا: للمراهقين                                                       |                                              |
| 08                                                                       | تزويدنا بدروس للتعامل مع فئة المراهقين                                                                |                                              |
| 09                                                                       | طريقة التعامل مع المراهقين وتوجيههم                                                                   |                                              |
| 10                                                                       | دورات مكثفه لمرحلة المتوسط والثانوي                                                                   |                                              |

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

### الملاحظات والمقترحات والتوصيات حسب ارتباطها ببرامج وأنشطة وخدمات الجمعية

|    |                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | تقديم دورات زوجية معلمين أكفاء مثل ما لديكم وعمل جلسة نهاية البرنامج تجمع بين الوالدين وسماع اخر التطورات اللائ حدثت لهم من جانب التربية وتوجيههم |
| 02 | البرنامج أكثر من رائع ونحتاج لفتح هذه الجمعية والتوعية للتربية وسهولة حل المشكلات شكرا لك                                                         |
| 03 | الشراكة مع وزارة التعليم في تقديم ورش عمل جديدة على السوق للأطفال في المدارس                                                                      |
| 04 | خدمات الجمعية تحتاج توسع ونشر أكثر نتمنى من كل الناس يستفيدوا مثلنا                                                                               |
| 05 | الاستفادة من جميع الخدمات لكامل أفراد الأسرة والتساوي فيهم                                                                                        |
| 06 | عمل نصائح وتوزيعها للحاضرات حتى يتم تطبيقها في المنزل                                                                                             |
| 07 | ياليت البرنامج يقدم لنا ككتاب نرجع إليه بعد الدورة                                                                                                |
| 08 | تكثيف البرامج أكثر وشموليتها لجميع المناطق                                                                                                        |
| 09 | أتمنى تقدمون برنامج للمعلمات في المدارس                                                                                                           |
| 10 | نرجو زيادة عدد الدورات وتنويع المواضيع، وتقديم خدمات أكثر                                                                                         |
| 11 | تكثيف الدورة التوعوية في المجتمع                                                                                                                  |
| 12 | التعاون أكثر مع المدارس والوزارة                                                                                                                  |
| 13 | يكون فيه رسائل تربوية                                                                                                                             |

برنامج  
توعية وثقيف  
المجتمع

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

| المحور                                                                | م  | الملاحظات والمقترحات والتوصيات                                                                            | الارتباط بإدارات وأقسام الجمعية                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التواصل مع المستفيدين والمجتمع، والإعلان عن البرامج والأنشطة والخدمات | 01 | أرجو أن يصبح حساب الانستغرام للجمعية أكثر تفاعل وتحديث لاني فعالية بالجمعية لمعرفة كل ما هو جديد بالجمعية | إدارة الاتصال المؤسسي والشراكات<br><br>➤ مسؤول التصميم والتواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني<br>➤ أخصائي العلاقات العامة والشراكات<br>➤ أخصائي تنمية الموارد المالية |
|                                                                       | 02 | التواصل يحتاج إلى تفعيل حيث تم التسجيل ببرنامج ولم يتم التواصل معي لتأكيد أنه بدأ أو لا                   |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 03 | نشر إعلانات أكثر عن الجمعية حرام مظلومة كثير وهي لها فائدة للمجتمع                                        |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 04 | البرنامج رائع ومهم ودي تكون طريقه الدعاية له أوسع من ذلك                                                  |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 05 | الإعلان عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لايزال غير كاف                                                     |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 06 | أن يكون الإعلان بشكل أكبر ويشمل البرنامج أعمار أكبر                                                       |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 07 | إعلانات أكثر واستشارات نفسيه واجتماعيه متوفرة                                                             |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 08 | أتمنى تكثيف الاعلان في جميع تواصل الاجتماع                                                                |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 09 | الإكثار من الدعاية والإعلان لنشر الثقافة                                                                  |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 10 | أتمنى يكون هناك إعلان أو تسويق لدوراتها                                                                   |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 11 | نحتاج الى إعلانات لكي يعرفون البرامج                                                                      |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 12 | أن يكون الإعلان أكثر نطاق                                                                                 |                                                                                                                                                                      |
|                                                                       | 13 | زيادة الإعلان لها                                                                                         |                                                                                                                                                                      |

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

| المحور              | م  | الملاحظات والمقترحات والتوصيات                                                                                                                                                       | الارتباط بإدارات وأقسام الجمعية                                                            |
|---------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| البيئة<br>المكانية  | 14 | ان يكون مكان مخصص لتقديم الدورات للجمعية وتوفير المواصلات لأن دائما هذا العائق المواصلات وشكرا لجهودكم                                                                               | إدارة البرامج<br>والمشاريع                                                                 |
|                     | 15 | أتمنى منكم اختيار مراكز ممتازة لإقامة دوراتكم في جنوب الرياض وتكثيف الاهتمام بها                                                                                                     |                                                                                            |
|                     | 16 | أتمنى نشر الدورات التثقيفية على نطاق أوسع ليستفيد قدر كبير من المجتمع                                                                                                                |                                                                                            |
|                     | 17 | الاهتمام بنظافة الجمعية وتعطير المكان وتوفير المناديل                                                                                                                                |                                                                                            |
|                     | 18 | اختيار مكان مناسب وخاص للجمعية                                                                                                                                                       |                                                                                            |
|                     | 19 | أتمنى العناية أكثر بمقرات الدورات                                                                                                                                                    |                                                                                            |
|                     | 20 | أتمنى تغطية البكيرية بالقصيم                                                                                                                                                         |                                                                                            |
| المحتوى<br>والأنشطة | 21 | المنهج غير مفيد أبدا ونظام قديم تفاصيل مملة وتشعبات عجيبة مالها فائدة ياليت تطورون المنهج شوي والمواضيع تكون أكثر فائدة صراحه أنا بطلت أحضر بسبب الكتاب الملل اللان تشرح منه المدربة | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ مسؤول المشروع</li> <li>➤ مدير البرنامج</li> </ul> |
|                     | 22 | أتمنى اللان يقدمون الدورات متخصصات أكثر ومدربات أكثر وتكون المادة مجهزة بفيديوهات مشرفة عليها الجمعية                                                                                |                                                                                            |
|                     | 23 | ياليت تستعمل البث اللوحى في عرض شرائح البرنامج بالإضافة إلى دعم الشرح الرائع اللان تقدمه المدربة                                                                                     |                                                                                            |
|                     | 24 | ممكن تختصر الدورة في عدد جلسات أقل، لأن كثرة الجلسات تتطلب التزام وارتباط                                                                                                            |                                                                                            |

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

| المحور            | م  | الملاحظات والمقترحات والتوصيات                                                                               | الارتباط بإدارات وأقسام الجمعية                               |
|-------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| المحتوى والأنشطة  | 25 | الدورة جدا جميلة بس ياريت تكون مدتها أقصر فقط لا غير                                                         | إدارة البرامج والمشاريع<br>➤ مسؤول المشروع<br>➤ مدير البرنامج |
|                   | 26 | ياليت البرنامج يقدم لنا كتاب نرجع إليه بعد الدورة                                                            |                                                               |
|                   | 27 | تنويع مواضيع المحاضرات التي تخص الأطفال                                                                      |                                                               |
|                   | 28 | نريد أن نعمل نقاشات حول كل درس                                                                               |                                                               |
|                   | 29 | روابط لإرسال التساؤلات                                                                                       |                                                               |
|                   | 30 | يكون فيه رسائل تربوية                                                                                        |                                                               |
| الخدمات اللوجستية | 31 | أتمنى نشر الدورات التثقيفية على نطاق أوسع ليستفيد قدر كبير من المجتمع، <b>وأن تتوفر مواصلات قدر المستطاع</b> |                                                               |
|                   | 32 | أحببت جدا البرنامج ولكن للأسف البرنامج مقدم للأمهات اللاتي عندهم أطفال تحت ٣ سنوات <b>ولا يوجد حضنة</b>      |                                                               |
|                   | 33 | الوقت يكون متاح للجميع وتوفير <b>حضانات حتى بالمال</b>                                                       |                                                               |
|                   | 34 | أرجو أن تكون هناك مواصلات بسبب عدم توفر البعض مواصلات وسوف ندفع لذلك لباص أو هكذا لكي يحضر الجميع            |                                                               |
|                   | 35 | بارك الله في الاقتراح فقط للوقت فترة العصر الشوارع زحمة جدا مما واجهنا طعنة                                  |                                                               |

## تحليل ملاحظات، ومقترحات المشاركين في استطلاع الرأي:

| المحور                                           | م  | الملاحظات والمقترحات والتوصيات                                                                                          | الارتباط بإدارات وأقسام الجمعية                               |
|--------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| فريق العمل والمدربات                             | 36 | جهل العاملين بها في أساسيات التعامل النفسية مع الأمهات وقلة في المعلومات المقدمة                                        | إدارة البرامج والمشاريع<br>➤ مسؤول المشروع<br>➤ مدير البرنامج |
|                                                  | 37 | لا يوجد شيء أوصى به سوى حسن التعامل مع المستفيدات ومراعاة مشاعرهم وظروفهم النفسية والصحية                               |                                                               |
|                                                  | 38 | الرد من قبل منسوبي الجمعية بطيء                                                                                         |                                                               |
|                                                  | 39 | السرعة في التواصل والرد                                                                                                 |                                                               |
|                                                  | 40 | أرجو الرد وعدم التأخير بعد معرفة المشكلة                                                                                |                                                               |
|                                                  | 41 | يجب أن يكون الرد أسرع كثير ،، الحالة ساعات بتكون محتاجة مساعدة مش معقول كل مرة نملأ استمارة وشكرا على تعاونكم ومساعدتكم |                                                               |
| ملاحظات ومقترحات وتوصيات ليست ضمن اختصاص الجمعية | 42 | أتمنى عمل دورات تنمية قدرات المرأة مثل الأعمال اليدوية مثل (حياكة وتطريز)                                               | ليست ضمن اختصاص إدارات وأقسام الجمعية                         |
|                                                  | 43 | التطوير في الدورات التدريبية على أعمال يدوية                                                                            |                                                               |
|                                                  | 44 | مساعدة أبنائنا بإكمال دراستهم الجامعية                                                                                  |                                                               |
|                                                  | 45 | أقترح يكون في دورة تعليم لغة إنجليزية                                                                                   |                                                               |
|                                                  | 46 | أن يكون تأمين طبي لو لفترة محدودة                                                                                       |                                                               |
|                                                  | 47 | نحتاج تصوير زين لا يوجد بالمركز                                                                                         |                                                               |

## خطة التحسين والتطوير بناء على نتائج استطلاع الرأي:

### تحسين وتطوير أدوات وأساليب التواصل والاتصال المجتمعي

- التعاقد مع جهة متخصصة لوضع خطة تسويقية شاملة ومتنوعة، وإدارتها لتوظيف جميع الحسابات الرسمية في منصات التواصل الاجتماعي بكفاءة وفعالية.
- تصميم مبادرة للاستفادة من الدعم والمنح المقدمة من (صندوق دعم الجمعيات، ومن المؤسسات المانحة) لتعزيز الجانب الإعلامي للجمعية للتعريف ببرامجها وأنشطتها وخدماتها على أوسع نطاق ممكن.
- تعزيز الشراكات مع الجمعيات الخيرية لتقديم برامج وأنشطة الجمعية ضمان الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.



### تحسين وتطوير البرامج والأنشطة والخدمات

- الاعتماد على نتائج استطلاع الرأي، وملاحظات المستفيدات، ومقترحاتهن لإعادة النظر في البرامج والأنشطة والخدمات الموجهة للمستفيدين (المرأة، الطفل، الأسرة، المجتمع).
- توسيع نطاق الشراكات الاستراتيجية بما يدعم توسيع نطاق خدمات الجمعية (عبر الشركاء) في جميع القطاعات (حكومي، خاص، غير ربحي)، وبما يساهم في خدمة أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.
- تبني منهجية علمية لإجراء مراجعة شاملة للبرامج التدريبية والدورات الموجهة للمستفيدات، وتطويرها وتحسينها مع توظيف أدوات (الذكاء الاصطناعي) بالشكل الأمثل.

## خطة التحسين والتطوير بناء على نتائج استطلاع الرأي:

### تحسين وتطوير منظومة الخدمات اللوجستية

➤ دراسة الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالخدمات اللوجستية، وإعداد تصور مقترح لإيجاد الحلول المناسبة لها، بما يضمن رفع جودة مستوى البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية، مع الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية مع الجمعيات الأهلية لتلبية الاحتياجات الضرورية للمستفيدات (الحضانة - النقل والمواصلات).



### تحسين وتطوير منهجية التقويم وقياس الأثر

➤ تبني منهجية علمية شاملة ومتنوعة لقياس وتقويم البرامج التدريبية والدورات (مباشرة - عن بعد)، على أن تشمل (المحتوى - بيئة التدريب - المدربات - المتدربات)، والاستفادة منها في عمليات التطوير والتحسين المستمر.

## خارطة الطريق لتنفيذ خطة التحسين والتطوير:

