

# دليل

## المنظمات المجتمعية لتلبية احتياجات المجتمع

نموذج تطبيقي على جمعية المودة للتنمية الأسرية  
بمنطقة مكة المكرمة

ربيع الثاني 1438 هـ | يناير 2017م

دراسة وإعداد

قرارات  
نتج معرفة تعظم الأثر





هدفِي الأول أن تكون بلادنا نموذجا ناجحاً  
ورائدا في العالم على كافة الأصعدة, وسأعمل  
معكم على تحقيق ذلك

خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود



# كلمة المودة

المودة  
almawaddah  
تنمية الأسرة  
For Family Developer

درجت جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة على تصميم مبادراتها بناءً على توصيات الدراسات القائمة على البحث والتحليل العلمي والمنطقي للوضع القائم، حيث تعتبر هذه الدراسة التي تبنتها المودة مرجعية علمية ممنهجة لدراسة احتياجات المستفيدين لجميع جمعيات ومراكز التنمية الأسرية بالمملكة العربية السعودية، وعليه فإن هذه الدراسة تخدم كافة القائمين على تصميم المبادرات التنموية الأسرية لا سيما أن البيئات بالمملكة متشابهة من حيث الوضع الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والشرعي مما يقوي من فرص الاستفادة من هذه الدراسة في جميع مناطق المملكة. ومن خلال هذه الزاوية نقدم شكرنا وتقديرنا لمؤسسة قرارات التي تعاونت معنا من أجل الخروج بهذه الدراسة بهذا الشكل المهني والاحترافي.



## من هي المودة

جمعية تنمية غير ربحية متخصصة في تمكين وإرشاد وتوعية الأسرة وتسعى إلى تحقيق الاستقرار الأسري عبر برامج تنموية مستدامة اجتماعيا وتعمل الجمعية للحد من نسب الطلاق والحد من الأثار المترتب عليه .

منذ تأسيس الجمعية تم تقديم خدماتها لنحو 270,061 أسرة  
1,404,317 فرد كان لهم أثر غير مباشر .

**المودة**  
almawaddah  
جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development

## من هي قرارات

قرارات لايستشارات تعظيم الأثر هي جهة استشارية مؤسسة على رسالة تهدف إلى تمكين القادة الطامحين للتأثير الإيجابي في المجتمع من خلال تزويدهم بمعرفة تطبيقية تعظيم الأثر ... وهي تقدم خدمات في تطوير استراتيجيات التأثير على المجتمع , تصميم وتحسين العمليات الداخلية .

منذ بدأت قرارات في 2015 م أشركت تقريبا ( 15000 ) فرد من المجتمع في فهم الاحتياجات , عملت في 4 مناطق في المملكة مع أكثر من 10 منظمات مجتمعية .

**قرارات**

ننتج معرفة تُعظّم الأثر

# استراتيجية استقرار الأسرة 2020 - 2016

الرسالة

نلتزم بتمكين وإرشاد وتوعية الأسرة عبر مبادرات تنموية مستدامة تساهم في تقوية روابط الأسرة واستقرارها

الرؤية

أن نكون أ نموذجاً عالمياً في تحقيق سعادة الأسرة واستقرارها

محاور العمل

وقائي

علاجي

انمائي

35% الأسر الناشئة

إعداد جيل من الأسر الواعدة من خلال تنمية ثقافتهم الأسرية ومهاراتهم الحياتية وتعزيز مشاركتهم في المجتمع

25% الأسر غير المستقرة

هي أسرة غير قادرة على مواجهة التحديات لديها اضطرابات أو صعوبات تهدد استقرارها وغير قادرة على حل مشكلاتها نتيجة ضعف في التواصل والتفاعل والتخفيف من التوتر بين الأبناء أو مع الأبناء

20% الأسر المنفصلة

بنية أسرة محبة وأمنة للبناء بعد انفصال الأبوين بسودها الاحترام المتبادل وتعزز شعورهم الأسرية وتعزز قدراتهم البدنية

5% الأسر المستقرة

أسر مؤثرة في استقرار رسالة العودة وسفيرة

15% الجهات المعنية والمختصون

المرجع الأول لخدمة الأسرة والمصاحبة في طرق العمل التطوعي الاستراتيجية في تحقيق أهداف برامج التحول الوطني المستدامة بالأسرة وتمكين أهل الكفالات من المختصين



## المستفيدون

اجتذاب المستفيدين وكسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم

الإسهام في تمكين وإرشاد الأسرة من خلال مبادرات تنموية مستدامة

إعداد بحوث ودراسات تساهم في بناء التشريعات والأنظمة الأسرية

تنمية قدرات المختصين في مجال التنمية الأسرية وفق المعايير المعتمدة

بناء منظومة قياس النتائج للوصول إلى أعلى معايير التميز المؤسسي

تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة

تنمية مصادر دخل ثانية للوصول للاستهلاك الاقتصادية

بناء شراكات استراتيجية فاعلة

تطوير وتطبيق الأنظمة واللوائح والإجراءات الإدارية والمالية

بناء الصورة الذهنية للجمعية

التحسين المستمر للعمليات والخدمات

تطوير البحوث والدراسات

بناء منتجات تسويقية لصفار المتبرعين



## العمليات الداخلية

الإجراءات والوسائل الأكثر تحديداً لرضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والاستدامة المالية

## التعلم والنمو

الثقافة المؤسسية والإدارية والتنظيمية ومعدلات التدريب والتربية للعاملين

المهارة والمعرفة

بناء الشراكات والتعاون مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص

مبادرات التحول الرقمي

التحسين المستمر للعمليات والخدمات

بناء وادارة فرق العمل

إدارة الأداء

التسويق

الاستدامة

بيئة العمل

تحسين بيئة العمل وتطوير قدرات الموظفين

تعزيز ثقافة العمل والتعاون بين الموظفين

تعزيز الروح المعنوية للموظفين

تعزيز الصحة والسلامة المهنية

تعزيز بيئة العمل الآمنة

البناء القيمي



الاحترافية

المبادرة

الموثوقية

الشفافية

الخصوصية



# مصفوفة ربط أهداف الجمعية بأهداف الاستدامة العالمية والرؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني



برنامج التحول الوطني 2020



رؤية 2030  
VISION  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المعهد  
almawaddan  
جمعية المودة لتنمية الأسرة  
Almawaddan Society for Family Development

استراتيجية وزارة العمل والتنمية الإجتماعية MLSDS	برنامج التحول الوطني 2020 NTP	رؤية 2030 VISION	أهداف التنمية المستدامة SDG	أهداف جمعية المودة MSG
<p><b>حماية الأسرة</b></p> <p>قيم ايجابية في المجتمع بدا للأسرة ومعالجة الظواهر الممكنة</p> <p><b>تنمية القيم الأسرية</b></p> <p>مستفيدين الوزارة ممكنون وفاعلون في المجتمع</p>	<p>تعزيز القيم المهيات الأساسية للطلاب</p> <p>تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة للأسر المنفصلة</p> <p>تحويل الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي الى متحبن ( تمكين )</p> <p>إيجاد منظومة متكاملة للمعاية الأسرية</p>	<p>تعزيز دور الأسرة وقيامها بمسؤولياتها وتوفير التعليم القادر على بناء الشخصية</p> <p>دور أكبر للأسرة في تعليم الأبناء</p> <p>رفع نسبة محفزات الأسر من إجمالي دخلها 6% إلى 10%</p>	<p>الصحة الجيدة والرفاه</p> <p>القضاء على الفقر</p> <p>التعليم الجيد</p> <p>العساواة بين الجنسين</p>	<p><b>الإسهام في تمكين وارشاد الأسرة من خلال مبادرات تنموية مستدامة</b></p>
<p><b>تأهيل العاملين في الإرشاد الأسري</b></p>	<p>تطوير معايير الجودة والتطوير المهني</p> <p>الوظائف المهنية في القطاع الثالث</p>	<p>توفير فرص التدريب والتأهيل اللازم</p>		<p>تنمية قدرات المختصين في مجال التنمية الأسرية وفق المعايير المعتمدة</p>
<p><b>الأبحاث الاجتماعية ودراسات سوق العمل</b></p>	<p>دعم البحث والتطوير لضمان استدامة منظومة تطوير المحتوى المحلي</p>	<p>انشاء مركز أبحاث بمستوى عالمي</p>	<p>مدن ومجمعات محلية مستدامة</p> <p>الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</p>	<p>إعداد بحوث ودراسات تساهم في بناء التشريعات والأنظمة الأسرية</p>
<p>توفير فرص عمل لائقة في القطاع الغير ربحي</p> <p>تحسين أثر حوكمة منظمات القطاع الغير ربحي</p> <p>قطاع غير ربحي ممكن وفاعل ومساهم في التنمية الاجتماعية</p>	<p>رفع مستوى الشراكة الاستراتيجية</p> <p>تمكين العمل التطوعي</p> <p>خلق بيئة عمل آمنة وجاذبة</p> <p>رفع كفاءة الخدمات والبرامج المقدمة من خلال المراكز والدور والمؤسسات</p> <p>تأهيل العاملين في القطاع الثالث</p>	<p>تطوير منظومة الخدمات الاجتماعية لتكون أكثر كفاءة وتمكيناً</p>	<p>عقد الشراكات لتحقيق الأهداف</p>	<p>بناء منظومة قياس النتائج للوصول إلى أعلى معايير التميز المؤسسي</p>
<p><b>توسيع أثر عمل القطاع غير الربحي</b></p>	<p>تحسين رضا العملاء ورفع مستوى الارتباط الوظيفي</p> <p>توسيع أثر عمل القطاع غير الربحي</p>	<p>توفير التعليم القادر على بناء الشخصية</p>		<p>تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة</p>
<p><b>تمكين ودعم نمو القطاع الغير ربحي</b></p>		<p>رفع مساهمة القطاع الغير الربحي الى 5 %</p>	<p>العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p>	<p>تنمية مصادر دخل ثابتة للوصول للاستدامة الاقتصادية</p>





## المحتويات

العنصر	المفحة	العنصر	المفحة
1. المقدمة	10	2. مرحلة مقارنة خدمات المنظمة بالاحتياجات	30
2. لوحة عدادات الاحتياجات	11	حالة الدراسة	31
ما هي لوحة عدادات الاحتياجات؟	12	3. مرحلة تقييم أداء المنظمة	32
عناصر لوحة عدادات الاحتياجات	13	حالة الدراسة	33
فوائد لوحة عدادات الاحتياجات	14	4. مرحلة تطوير المبادرات والتدخلات	44
3. كيف تمنع لوحة عدادات خاصة بمنظمتك؟	15	حالة الدراسة	45
منهجية تقييم مدى تلبية جمعيتك لاحتياجات المجتمع	16	4. الخاتمة	50
1 - مرحلة تحديد الاحتياجات	17		
حالة الدراسة	18		

01

المقدمة

## المقدمة

هذا الدليل يهدف إلى توضيح منهجية تقييم أداء منظماتك في تلبية احتياجات المجتمع، كما يعرض أيضاً حالة دراسةٍ لتطبيق هذه المنهجية على جمعية المودة للتنمية الأسرية في منطقة مكة المكرمة

من غير فهم احتياجات المجتمع، لن تستطيع المنظمات المجتمعية تقديم برامج فعالة لتلبية هذه الاحتياجات، لذا مبدأ إشراك المستفيد في عملية تطوير وتقييم البرامج أصبحت أحد المبادئ الرئيسية في منظمات القطاع الثالث خصوصاً والمنظمات المجتمعية عموماً. إشراك المستفيدين يمكّن المنظمة من تعظيم أثرها، وذلك لأن إشراكهم بالشكل الصحيح سيساعد على تحديد فرص التحسين الممكنة والنتائج التي تم تحقيقها على المجتمع.

مركزية المستفيد أحد المبادئ الرئيسية في عمل المنظمات المجتمعية

ضمن سعيها نحو الأفضل، قامت جمعية المودة بمراجعة خطتها الاستراتيجية، فجاءت هذه الدراسة لتقدم مدخلاتٍ هامةً لفريق الخطة الاستراتيجية.. هذه المدخلات ستساهم في توجيه المسارات الاستراتيجية، لكونها نتجت وفق منهجياتٍ علميةٍ ودقيقة، وعبرت عن آراء الشرائح المختلفة التي تستهدفها الجمعية.

عملاً بهذا المبدأ، قامت جمعية المودة للتنمية الأسرية بمراجعة خطتها الاستراتيجية بناءً على احتياجات المجتمع عموماً والمستفيدين خصوصاً

من خلال هذا الدليل سيتسنى للمنظمات المجتمعية اتباع نفس المنهجية، حيث يشرح الدليل الخطوات التفصيلية بالإضافة إلى عرض النتائج، وانعكاسات هذه النتائج على التوجه الاستراتيجي والمبادرات في جمعية المودة للتنمية الأسرية لمنطقة مكة المكرمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدليل يعرض نتائج قيمةً حول الاحتياجات الأسرية في المملكة بناءً على دراسة ميدانية.. هذه النتائج تشكل مدخلاً مهماً لجمعيات التنمية الأسرية في المملكة، وندعوها للاستفادة من النتائج بأكبر قدرٍ ممكن.

هذا الدليل يوضح المنهجية التي تم اتباعها في فهم احتياجات المجتمع وتقييم أداء الجمعية بالإضافة إلى نتائج الدراسة

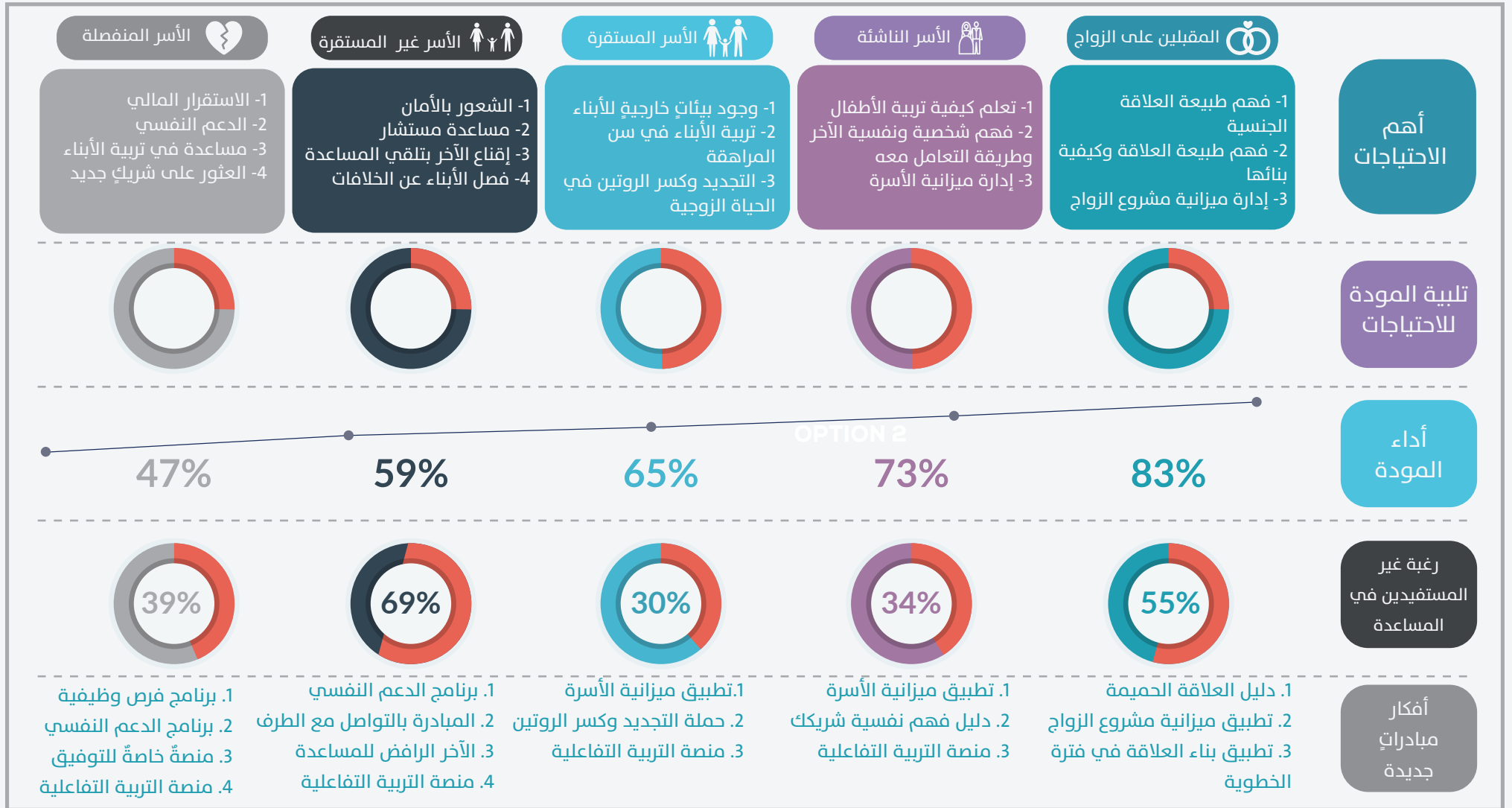


02

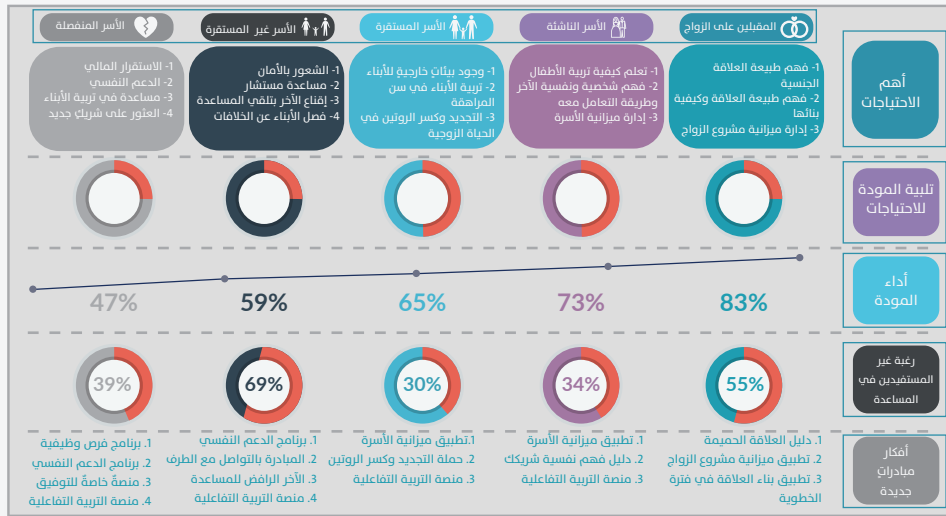
# لوحة عدادات الاحتياجات

# لوحة عدادات احتياجات الأسرة

لوحة العدادات (Dashboard) أداة فعالة لتلخيص الاحتياجات وتقييم الأداء في صفحة واحدة. اللوحة تمكن صناع القرار من اكتشاف الفجوات ومتابعة الأداء بشكلٍ دوريٍّ وسريعٍ.



# تتكون لوحة العدادات من ستة عناصر رئيسية

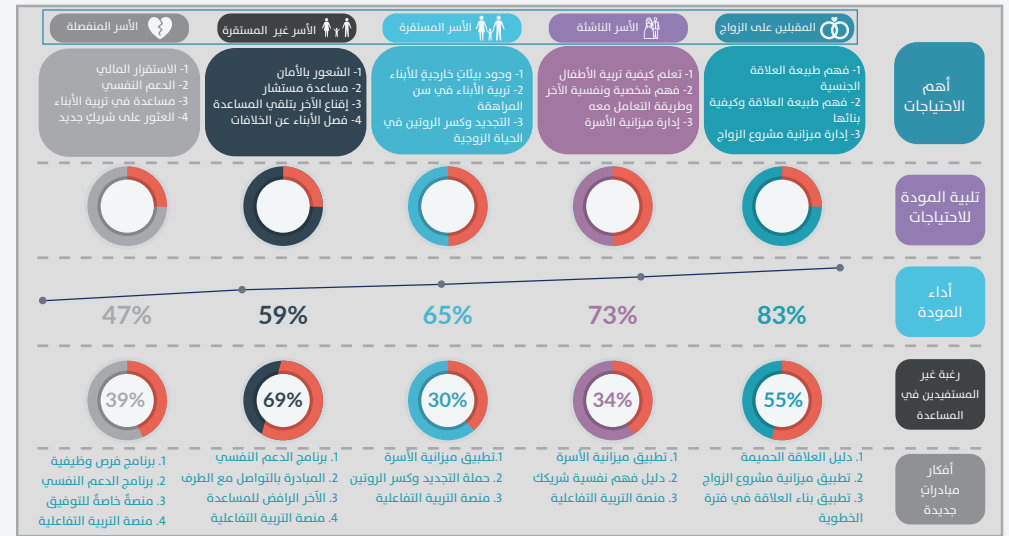


- 1 الفئات المستهدفة: هذا الصف يحدد الفئات المستهدفة التي تستهدفها الجمعية، وذلك لعرض نتائج كل فئة بشكل منفصل.
- 2 أهم الاحتياجات: هذا الصف يوضح أهم الاحتياجات لكل فئة مستهدفة.
- 3 تلبية المنظمة للاحتياجات: هذا الصف يوضح مدى تغطية الخدمات الحالية لأهم الاحتياجات خصوصاً وباقي الاحتياجات عموماً.
- 4 أداء المنظمة: هذا الصف يوضح تقييم كل فئة لأداء المنظمة.. هذا المؤشر يعتمد على درجة الترويج (NPS) والتي سيتم شرحها في الصفحات القادمة.
- 5 رغبة غير المستفيدين في المساعدة: هذا الصف يوضح حجم الفجوة الموجودة في المجتمع، عن طريق قياس مدى رغبة غير المستفيدين من خدمات المنظمة في الحصول على خدماتها ومساعدتها.
- 6 أفكار مبادرات جديدة: هذا الصف يقترح المبادرات الجديدة التي سيتم تقديمها لكل فئة بناءً على نتائج التحليل والاحتياجات غير الملباه.



# فوائد استخدام لوحة عدادات الاحتياجات

- رؤية شاملة: فهي تعطي تصوراً كاملاً عن الشرائح المستهدفة واحتياجاتها، ومدى تلبية الجمعية لهذه الاحتياجات، كما تعطي مؤشراً عاماً عن مستوى الأداء؛ ويمكن إضافة عناصر أخرى وفقاً لطبيعة عمل كل جمعية.
- توفير الوقت: حيث توفر لمتخذي القرار صورة واضحة وشاملة عبر الاطلاع على صفحة واحدة.
- سهولة عرض النتائج: فهي تعرض على شكل مصفوفة سهلة القراءة.
- تسهيل متابعة التغيير عن طريق التحديث المستمر: حيث يمكن أن تعمل الجمعيات على ابتكار طرق تضمن التحديث المستمر لهذه اللوحة، مما يسهل المتابعة وتقييم الوضع الحالي، ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة.
- تحسين الأداء عن طريق قياس المؤشرات المهمة: حيث تستعرض لوحة العدادات أهم المؤشرات التي تعمل عليها الجمعية، ومن ثم تسلط الاهتمام عليها، مما يضمن التحسين المستمر والمركز.



03

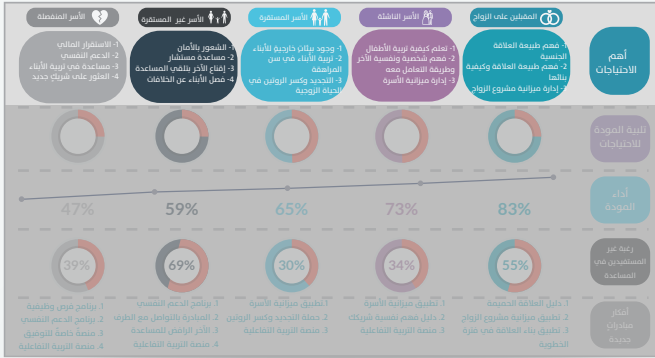
كيف تصنع لوحة عدادات  
خاصة بمنظمتك

# منهجية تقييم مدى تلبية منظماتك لاحتياجات المجتمع

لوحة العدادات هي طريقة لعرض المعلومات، تستند أساساً على كمّ من المعلومات الواجب توفيرها.. دقة هذه المعلومات تساعد في اتخاذ قراراتٍ صحيحة. من أهم المعلومات الواجب توفيرها عبر طرقٍ منهجيةٍ هي احتياجات الفئات المستهدفة، ومن ثمّ مقارنتها بخدمات المنظمة الحالية، للخروج بمدى تلبية الجمعية لاحتياجات الفئات المستهدفة مما يقع ضمن نطاق عمل الجمعية. يلي ذلك تقييم الخدمات الحالية للجمعية، ثم بناء خطة تحسين وتطوير استناداً لجميع ما سبق. بعد كل ذلك تكون الجمعية قد وفّرت كافة المعلومات اللازمة لتطوير لوحة عداداتٍ لاحتياجات على غرار المثال الذي تم استعراضه سابقاً في هذا الدليل.

## المنهجية التالية تفضّل ذلك عبر أربعة مراحل:





# 1 - مرحلة تحديد الاحتياجات

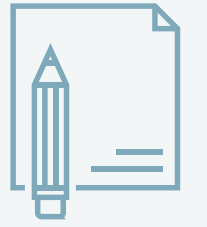
هدف هذه المرحلة هو الإجابة على الأسئلة التالية:

- ◀ ما هي الفئات المستهدفة في برامج منضمتك؟ وكيف يمكن تصنيفهم (على أساس ديموغرافي، أساس سلوكي، إلخ).
- ◀ كيف سيتم جمع المعلومات من الفئات المستهدفة؟ (مجموعات تركيز، مقابلات معمقة، استبيانات، إلخ).
- ◀ ما هي المعلومات التي سيتم جمعها من الفئات المستهدفة؟ (احتياجات، تقييم الأداء، الصورة الذهنية، إلخ).
- ◀ ما هي احتياجات الفئات المستهدفة؟

## الخطوات:

- ◀ تحديد الفئات المستهدفة: تحديد الأساس الذي ستصنف الفئات المستهدفة بناءً عليه، قد يكون الأساس ديموغرافي (مثل: العمر، الجنس، أو المنطقة)، وقد يكون الأساس سلوكي (مثل: المدخنين، وغير المدخنين)، وقد يكون الأساس انطباعي (المقتنعين بخطورة التدخين، غير المقتنعين بخطورة التدخين، إلخ).
- احصر الفئات المستهدفة بناءً على الأساس الذي تم اختياره.. لا يجب أن يكون تصنيف الفئات معقداً أو أن تكون هناك فئات كثيرة، لكن الأساس هو أن تكون كل فئة تحتاج إلى خدمات مختلفة، وهذا مؤشر صحة وفعالية تقسيم الفئة المستهدفة. إذا كانت هناك فئتين، ولكنهم يحتاجون نفس الخدمة، فعلى الأرجح يمكن ضمهم في فئة واحدة.
- ◀ جمع المعلومات: اختيار الطريقة المناسبة لجمع المعلومات يعتمد بشكل كبير على ملائمتها للإجابة على أسئلة قياس الاحتياجات وتقييم الأداء.. على سبيل المثال: الاستبيانات مناسبة في حال أردنا جمع إحصاءات عن الفئة المستهدفة، ولكن لو أردنا فهماً للأفكار والمشاعر والانطباعات بشكل عميق، فإن المقابلات المعمقة ستكون الطريقة الأنسب، لذلك فالطريقة المثلى تختلف تبعاً للأسئلة التي نبحث عن إجاباتها.
- ◀ تحديد الاحتياجات: لخص البيانات والمعلومات التي تم جمعها على شكل قائمة، بحيث تجيب على سؤال: ماذا تحتاج الفئة المستهدفة؟

# مرحلة تحديد الاحتياجات حالة دراسة جمعية المودة



حالة الدراسة

المودة:  
almawaddah  
جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



تحديد الفئات المستهدفة: اختارت جمعية المودة أساس الاستقرار الأسري (مدى استقرار الأسرة) لتقسيم الفئات المستهدفة، بناءً على هذا الأساس تم تقسيم الفئة المستهدفة إلى خمس فئاتٍ كالتالي:

1. المقبلين على الزواج.
2. الأسر الناشئة.
3. الأسر المستقرة.
4. الأسر غير المستقرة.
5. الأسر المنفصلة.

جمع المعلومات: تم جمع المعلومات على مرحلتين: المرحلة الأولى كانت وصفية، حيث تم إجراء مقابلاتٍ معمقةٍ مع مختلف الفئات المستهدفة، ومن خلال تحليل المقابلات المعمقة تم تطوير قائمة احتياجاتٍ لكل فئةٍ مستهدفة، ثم قياس حجم كل احتياجٍ في المرحلة الكمية عن طريق الاستبيانات.

تحديد الاحتياجات: تم تحليل النتائج لتحديد ترتيب الاحتياجات حسب الأولوية، بالإضافة إلى ذلك تم تحليل الفروقات بين مختلف الفئات الديموغرافية (مثل: العمر، المنطقة، الجنس)، وذلك لفهم الفروقات بين مختلف فئات المجتمع.. على سبيل المثال: هناك فرقٌ كبيرٌ في ترتيب احتياجات المقبلين على الزواج «بين الذكور والإناث» كما سيوضح في الصفحات القادمة.

# عينة الدراسة في المرحلة الوصفية



## حالة الدراسة

خلال المرحلة الوصفية، تم إجراء مجموعة من المقابلات المعمقة مع مختلف الفئات وفقاً للتقسيم الذي أتبعته جمعية المودة.. ساعدت هذه المقابلات المعمقة على فهم طبيعة الاحتياج لكل فئة، مما مهّد لوضع قائمة احتياجاتٍ مبدئية يتم اختبارها في المرحلة التالية، وهي المرحلة الكمية.

عينة الدراسة في المرحلة الوصفية

الاستفادة*		مقبلة على الزواج	أسرة ناشئة	نوع الأسرة
غير مستفيدين	مستفيدون			
1	1	متزوجة من 1-6 سنوات	أسرة مستقرة	
2	1	متزوجان أكثر من 6 سنوات وعمرهم أقل من 40 سنة		
1	-	متزوجان أكثر من 6 سنوات وعمرهم أكبر من 40 سنة	أسرة غير مستقرة	
1	-	أسرة منفصلة		
-	2	المجموع		
1	1			
11 مقابلة معمقة				

### لماذا نجري مقابلةً معمقةً؟

- موضوع الدراسة يعدّ موضوعاً حساساً وشخصياً، لذا فإن جمع المعلومات يجب أن يتم في أجواءٍ من الخصوصية، وهو ما توفره المقابلات المعمقة.
- تتيح لنا التعرف على الاحتياجات بشكلٍ أعمق، وتقلل من احتمالية الأجوبة السطحية.
- تعطي فرصة أكبر للنقاش مع المجيب والتعرف على احتياجاته وتجربته.

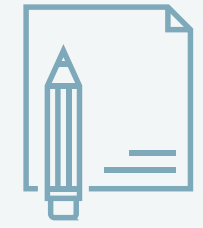
### ما هي المقابلة المعمقة؟

- المقابلات المعمقة هي أدوات جمع المعلومات في البحث الوصفي.
- تهدف إلى اكتشاف الاحتياجات، التصورات والانطباعات بشكلٍ عميق.
- تتم باستخدام أساليب تمنح المجيب راحةً وثقةً ليعبّر عن رأيه بصراحةٍ وشفافية.

\* بما أن جمعية المودة لديها كثير من المعلومات والدراسات عن المستفيدين، تم أخذ عينةٍ أكبر من غير المستفيدين.



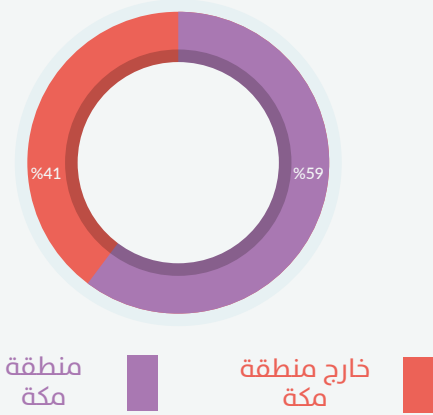
# عينة الدراسة في المرحلة الكمية



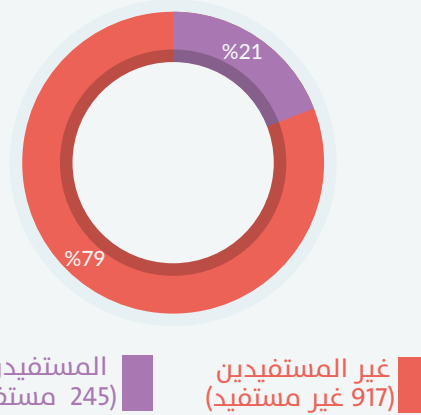
## حالة الدراسة

بعد انتهاء المرحلة الوصفية، تم تصميم استبيان بطريقة علمية ودقيقة، يستند على نتائج المرحلة السابقة إضافة إلى مدخلاتٍ أخرى من خلال آراء بعض الخبراء في الجمعية. ثم تم جمع المعلومات عن طريق القنوات الإلكترونية لغير المستفيدين، وعن طريق الهاتف للمستفيدين، حيث بلغ حجم العينة (1162) مجيب كان توزيعهم كالتالي:

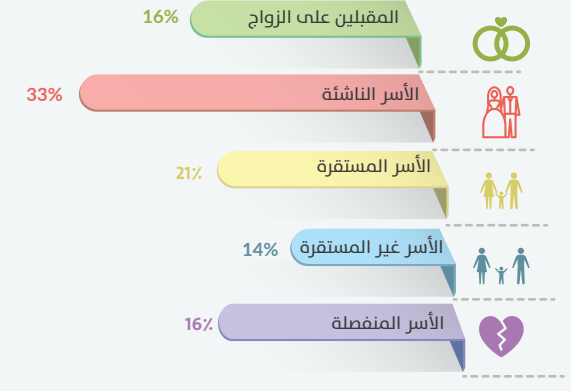
توزيع العينة حسب المنطقة



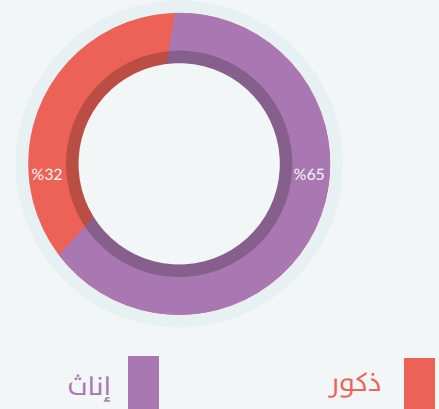
توزيع العينة حسب الاستفادة من خدمات الجمعية



توزيع العينة حسب الفئات الأسرية



توزيع العينة حسب الجنس



من خلال هذه المرحلة تمكنت الجمعية من تحديد احتياجات كل فئة مستهدفة، مع ترتيب ذلك وفقاً لحجم الاحتياج لكل من الذكور والإناث، كل على حدة. سيتم استعراض نتائج هذه المرحلة عبر الصفحات التالية، وذلك بهدف إكمال المثال بنتائج، إضافة إلى كون هذه المعلومات مهمة جداً للعاملين في مجال التنمية الأسرية.



## احتياجات المقبلين على الزواج

تتغير أولويات الذكور عن أولويات الإناث المقبلين على الزواج مما يستلزم مراعاة كل فئة على حدة وفقاً لاحتياجاتها الأهم



## حالة الدراسة



استناداً لنتائج المرحلة الكمية في دراسة تحديد احتياجات الفئات المستهدفة من خدمات جمعية المودة للتنمية الأسرية، فقد برزت بعض الاختلافات في ترتيب أولويات الاحتياجات بين الذكور والإناث، فالاحتياج الأول للذكور متعلق بكيفية إدارة ميزانية مشروع الزواج وحفلته، حيث تقع على عاتقه معظم التكاليف (المهر، المنزل، حفلة الزواج...)، في حين أن هذا الاحتياج يقع في المرتبة الخامسة بالنسبة للإناث. وكان فهم طبيعة العلاقة الحميمة هي الاحتياج الأول للإناث؛ يبرر ذلك (تحرُّج الأهل من فتح المواضيع ذات العلاقة بالتربية الجنسية لأبنائهم...)، وهو ما يتأكد مع الإناث بشكل أكبر، حيث حلَّ هذا الاحتياج رابعاً لدى الذكور، ولكنه يظلُّ بنسبةٍ عالية (43%)، مما يؤكد ضرورة الاهتمام بالتنوع والتثقيف في هذا الجانب لكلا الجنسين. بناء العلاقة في فترة العقد حلت الثالثة لكلا الجنسين، مما يشير إلى اهتمام المقبلين على الزواج بهذه الفترة وإيمانهم بأهميتها، مع حاجة ملحة لفهم كيفية بناء علاقة متينة تستند عليها الحياة الزوجية مستقبلاً.



## حالة الدراسة

احتياجات المقبلين على الزواج  
مما عبّر عنه بعض المستجيبين تجاه الاستعداد للزواج واحتياجاتهم في الفترة قبل الزواج

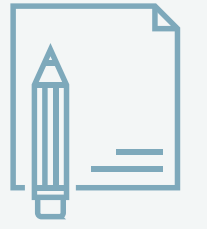
«ما كان عندي ثقافة جنسية  
أبدأ وأنا في الجامعة، كنت راح  
أدخل حياة ما أفقه فيها شيء»  
متزوجة تصف نفسها قبل الزواج

«احنا بنسمع ونشوف عن شباب  
كثير أتزوجوا وانفصلوا.. ما في  
المفهوم الكامل لمعنى الزواج  
والحياة الزوجية»  
مقبل على الزواج

«أحتاج الدعم والتوجيه في إنك  
كيف تدير أمورك المالية فيما  
بعد الزواج»  
مقبل على الزواج

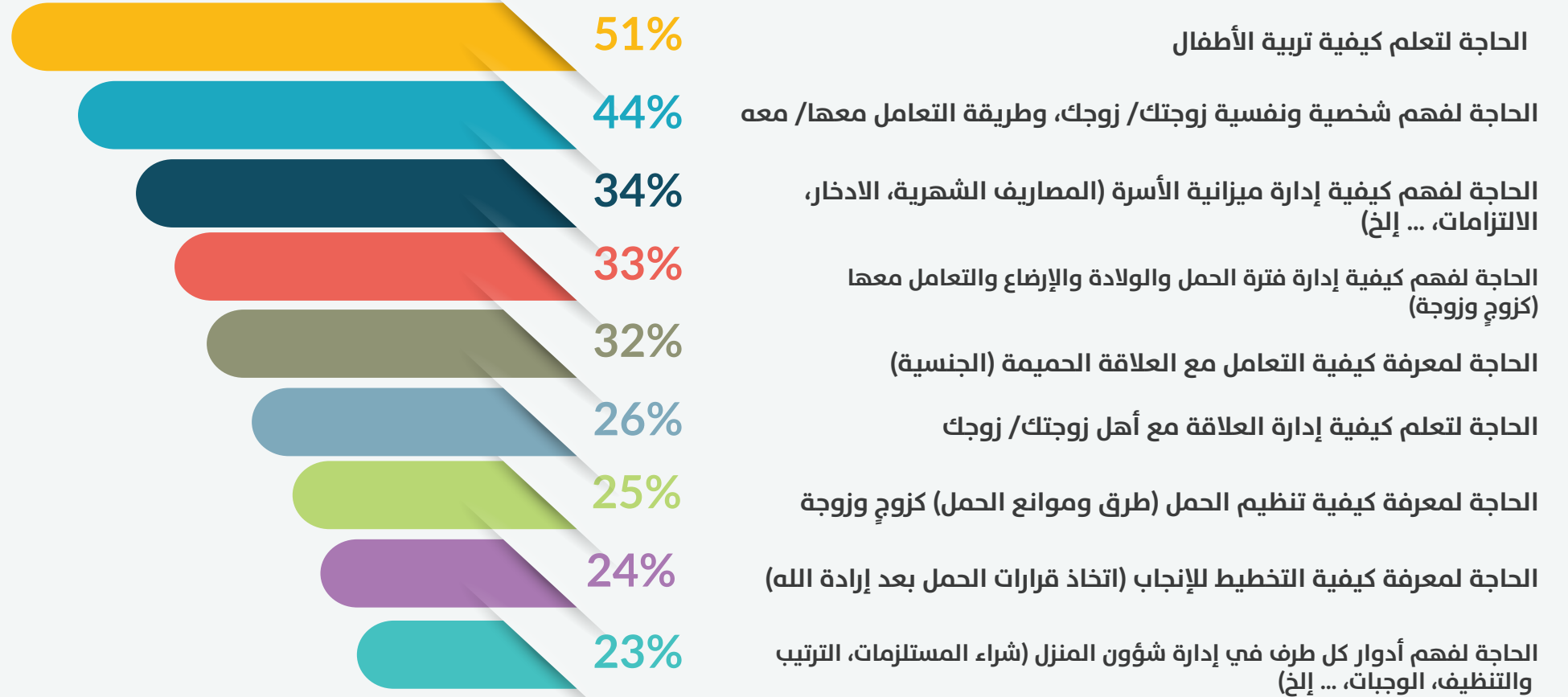
«أحتاج توجيه في أمور الحياة  
بعد الزواج.. كيف أتعامل مع  
المرأة الزوجة»  
مقبل على الزواج

«والله أنا احتاج دعم وتوجيه  
يكون من ناس سبق لهم  
الزواج، يعني بالعربي كذا في  
ايش يصير في غرفة النوم..  
في أمور يعني كذا الرجل يبغى  
يسمعا من رجل»  
مقبل على الزواج

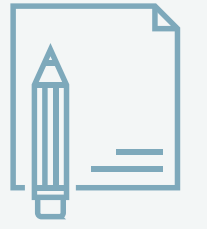


## حالة الدراسة

### احتياجات الأسر الناشئة تربية الأبناء وفهم الشريك الآخر أولى احتياجات الأسر الناشئة



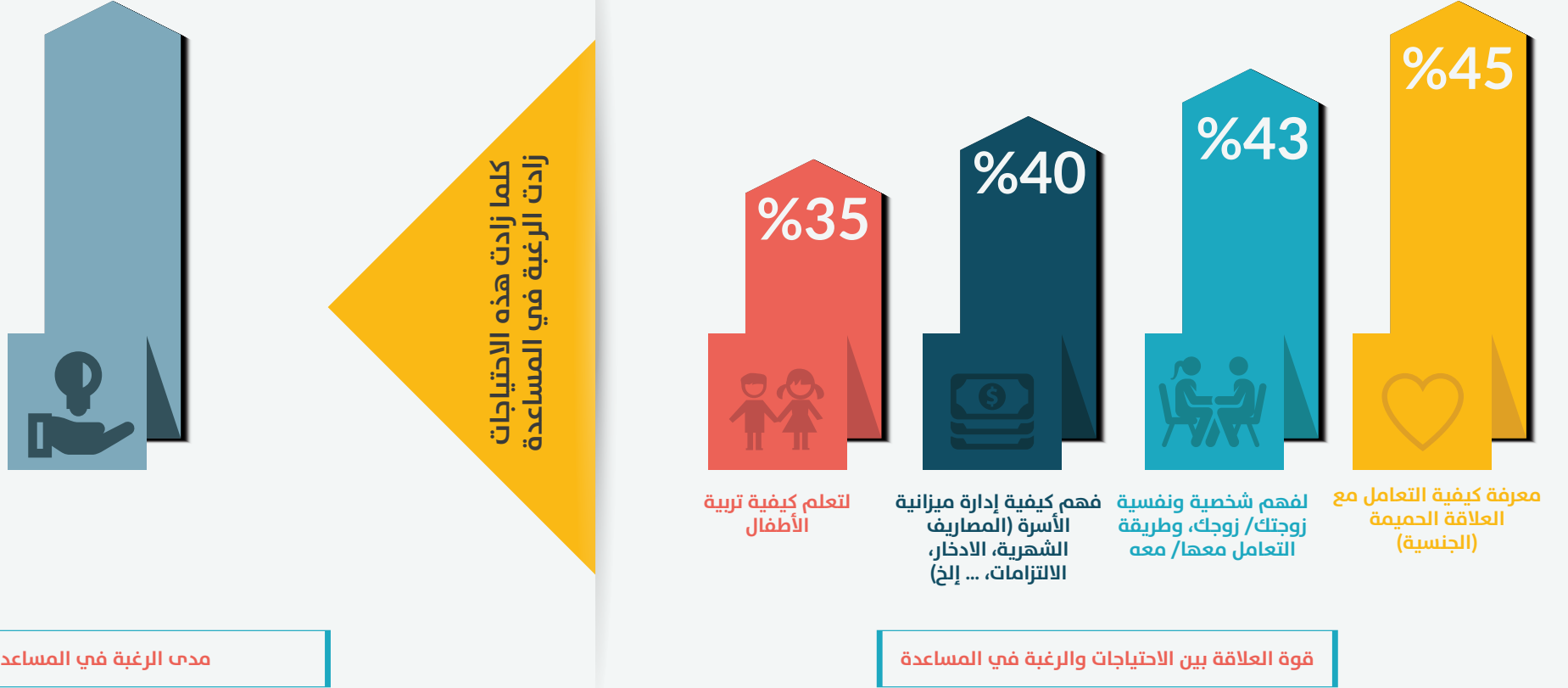
برز الاحتياج لتعلم وفهم الجوانب المتعلقة بتربية الأطفال كاحتياج أول لدى الأسر الناشئة، وهو ما يفسر دخولهم لمرحلة جديدة مع أول أبنائهم، بينما حلّ ثانياً الاحتياج المتعلق بفهم كل طرفٍ للآخر، وذلك مع دخولهم للحياة الزوجية الحقيقية بعد فترة الخطوبة والملكة. بينما استمرت الحاجة لفهم طرق وآليات إدارة الميزانية والمصاريف كاحتياجٍ ثالثٍ في الترتيب الإجمالي، خصوصاً بعد خروج الأسرة من مشروع الزواج الذي يتضمن العديد من التكاليف المالية.



## احتياجات الأسر الناشئة

هناك علاقة طردية بين الاحتياجات ذات الأولوية للأسر الناشئة والرغبة في تلقي المساعدة

## حالة الدراسة



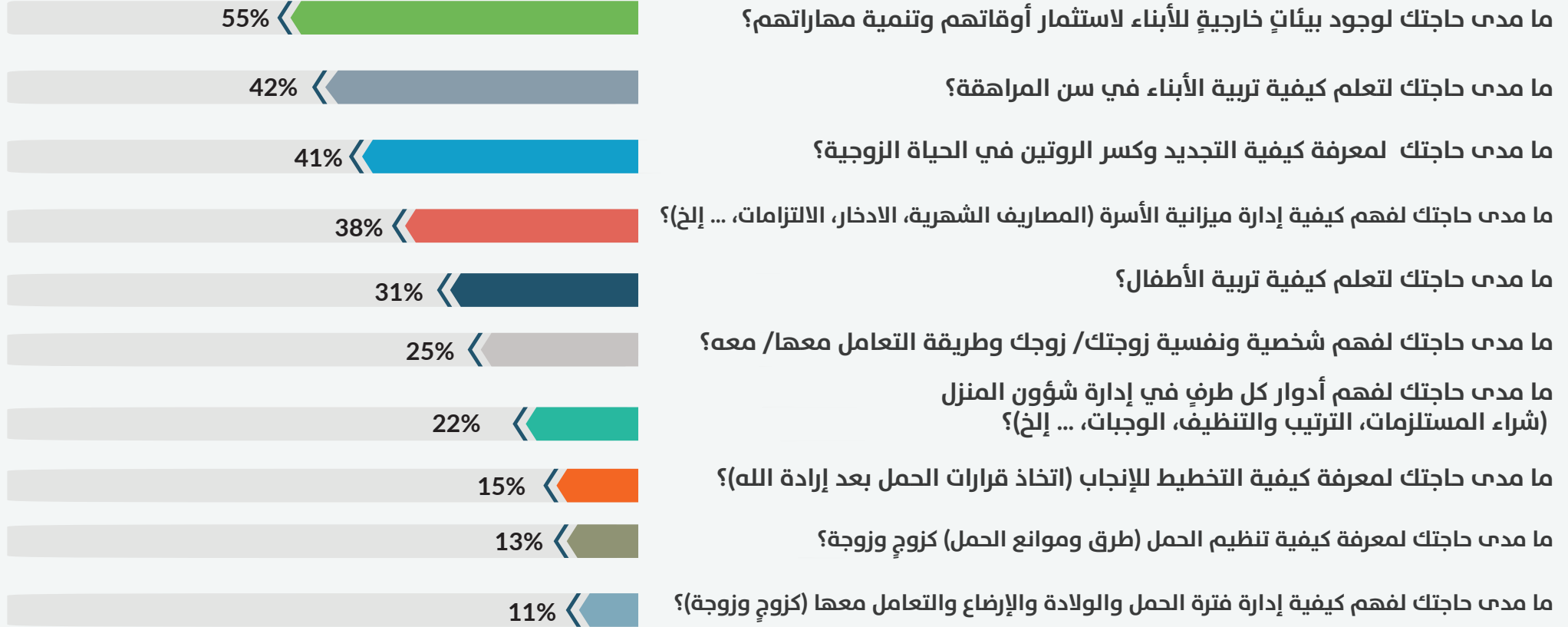
أظهرت النتائج علاقة طردية بين مدى الحاجة والرغبة في المساعدة، فكلما ارتفعت الحاجة لفهم شخصية ونفسية زوجتك/ زوجك وطريقة التعامل معها/ معه - على سبيل المثال - ارتفعت الرغبة في تلقي المساعدة في ذات الاحتياجات، وهو ما يدعم إمكانية تدخل الجهات المتخصصة بتدخلات مناسبة، لظهور تقبل الناس للمساعدة في تلبية احتياجاتهم وحل مشكلاتهم. دلّ على ذلك معامل الارتباط (correlation coefficient)، حيث ظهر بنسبة 45% بين الحاجة لمعرفة كيفية التعامل مع العلاقة الجنسية والرغبة في تلقي المساعدة، وبنسبة 43% بين الحاجة لفهم شخصية الشريك الآخر وطريقة التعامل معه والرغبة في تلقي المساعدة.



## احتياجات الأسر المستقرة

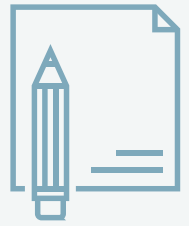
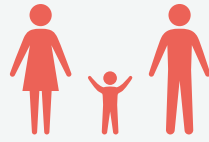
# حالة الدراسة

## تركز احتياجات الأسر المستقرة على الجوانب التربوية للأطفال وكسر الروتين بين الزوجين



تتركز احتياجات الأسر المستقرة بشكلٍ كبيرٍ على النواحي التربوية، يظهر ذلك من الأولوية الأولى والثانية، والتي تناولت وجود بيئاتٍ مناسبةٍ للأطفال، ثم تربية الأبناء المراهقين؛ ومن ثم أشارت النتائج إلى الحاجة إلى كسر الروتين والتجديد في الحياة الزوجية نظراً لكونه قد مضى على عمر الزواج ما لا يقل عن ست سنوات (وفقاً للتعريف المتبع في هذه الدراسة).. تظهر التحليلات أنه كلما زادت الحاجة للتجديد وكسر الروتين، كلما زادت الحاجة في الرغبة في المساعدة.

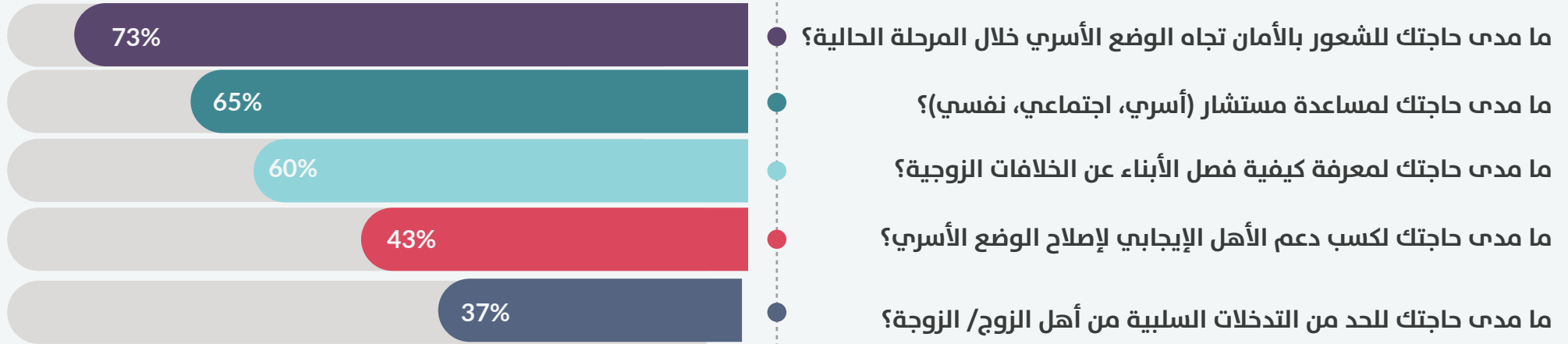




## حالة الدراسة

### احتياجات الأسر غير المستقرة

الحاجة للشعور بالأمان ومساعدة مستشار هي أهم الاحتياجات للأسر غير المستقرة



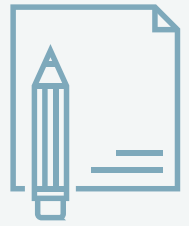
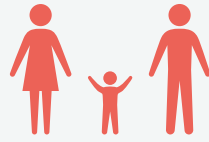
” محتاجة مساعدة مرة قوية، مو بس مشتار يسمعني، ياما سمعوا مني وزادت المشكلة “  
أسرة غير مستقرة

” أحتاج في العلاقة كلام يحسني اني أنثى، بس هو قال مني حاسس اني أحبك، أنا أحاول بس هو عنده صمت، صرت أقعد مع نفسي وأبكي “  
أسرة غير مستقرة

” أنا جاني مدرس الولد يقولي أنا والله حاس انه الولد نفسيته تعبانة وبينام في الفصل، اضطريت أكون صريح معاه عشان لا يقول الولد مهمل وممكن يضربه أو كدا... “  
والد في أسرة غير مستقرة

من الطبيعي أن تكون الحاجة للشعور بالأمان هي أهم الاحتياجات في الأسر غير المستقرة، ولعل مساعدة مستشار هي أحد العوامل التي تولد الشعور بالأمان، لذلك أتت في المرتبة الثانية في الاحتياجات وبفارق بسيط عن الاحتياج الأول.. عندما تكون ثلثا العينة من الأسر غير المستقرة تحتاج إلى مساعدة مستشار، فإن ذلك يدل على حجم الرغبة الشديدة في الحصول على مساعدة لإنقاذ العلاقة الأسرية؛ لكن الحصول على هذه المساعدة يواجه عوائق مختلفة.. إما بسبب عدم اقتناع الطرف الآخر، أو بسبب عدم معرفة أين يمكن الحصول على مساعدة كما سيوضح في الشرائح التالية.

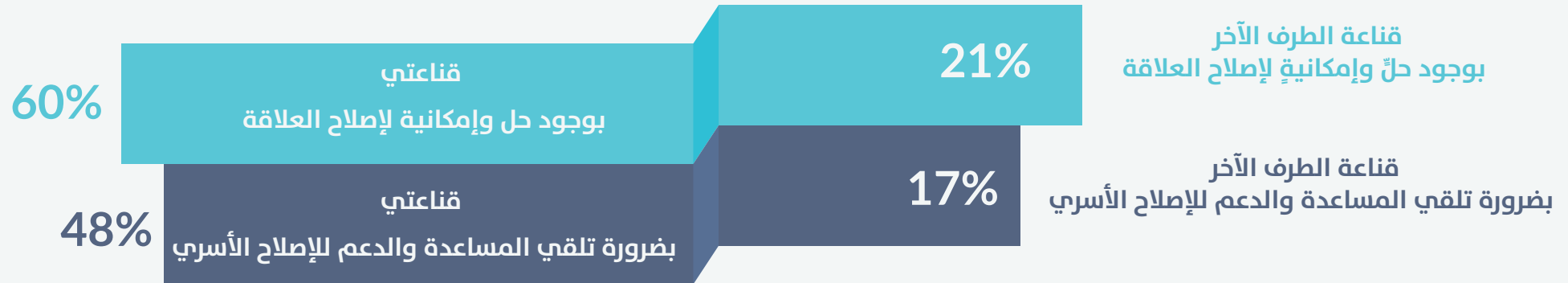
المتضرر الأكبر من عدم الاستقرار هم الأبناء، لذلك برز احتياج معرفة كيفية فصل الأبناء عن الخلافات الزوجية، وهنا تبرز الحاجة لتثقيف الأزواج عن كيفية إدارة خلافاتهم بدون التأثير على الأبناء.



## حالة الدراسة

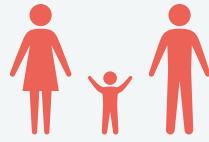
احتياجات الأسر غير المستقرة  
وجود فجوة بين الطرفين تجاه الرغبة في الإصلاح والحصول على مساعدة عائق رئيسي نحو  
إعادة استقرار الأسرة

### الفرق بين الطرفين في الاقتناع بالحصول على مساعدة وإمكانية إصلاح العلاقة



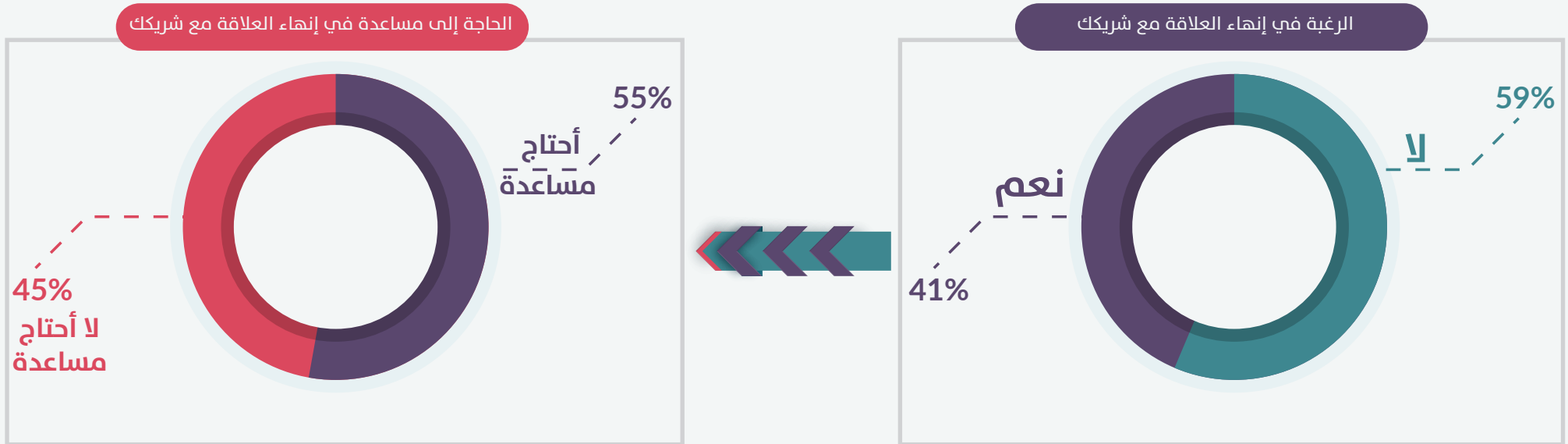
”حتى لو قلت له روح دورات، دكاترة نفسيين.. بس ما كان يبغا“

”كلمت زوجي انه يروح دكتور نفسي رفض، قلت له: انا احتاج، قال: رودي انت لوحدك، قلت له: نحتاج احنا الاثنين“

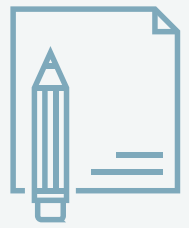


## حالة الدراسة

**احتياجات الأسر غير المستقرة**  
نسبة الأسر غير المستقرة التي ترغب بإنهاء العلاقة الزوجية كبيرة، وأكثر من نصفها يحتاج لمساعدة في إنهاء العلاقة الزوجية بإحسان



النسبة العالية تجاه الرغبة في إنهاء العلاقة دليل على عدم قدرة الطرفين على تجاوز المشاكل التي بينهم، وهذا مؤشر مهم لجمعية المودة بوجود فرصة كبيرة لتقليل هذه النسبة عن طريق تمكين الأسر غير المستقرة من إدارة المشاكل والحفاظ على العلاقة الزوجية.

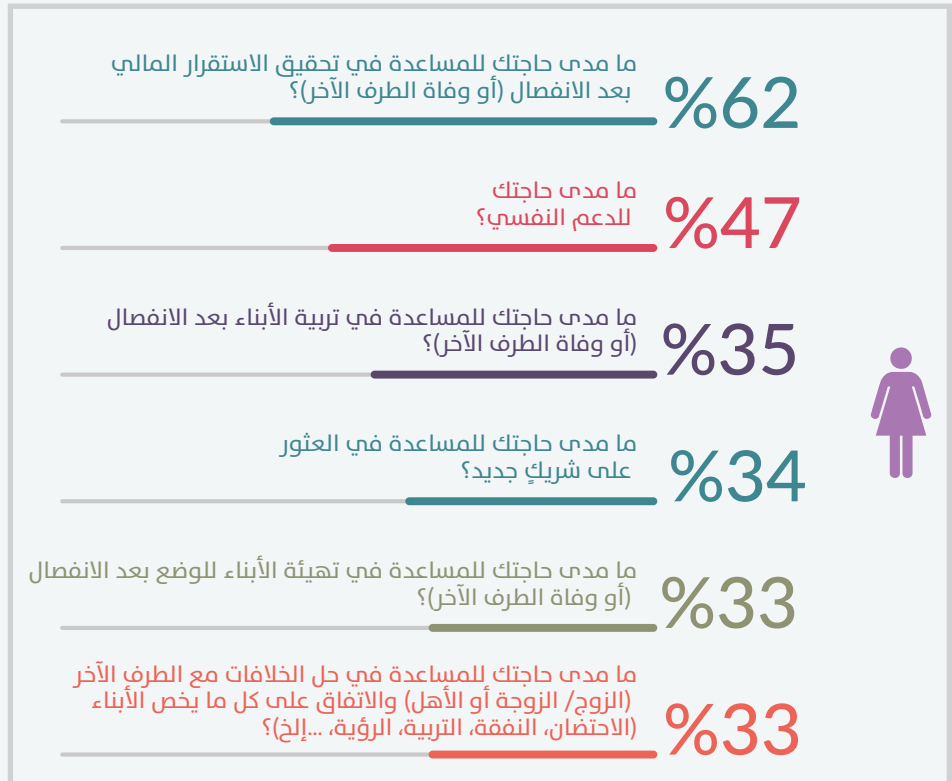


## حالة الدراسة

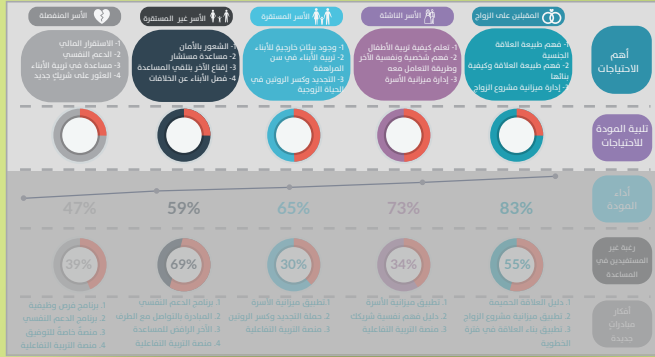


## احتياجات الأسر المنفصلة

أهم احتياجات الإناث هي الاستقرار المالي والدعم النفسي بينما أهم احتياجات الذكور هي المساعدة في تربية الأبناء والعثور على شريك جديد



التعامل مع الذكور والإناث المنفصلين يختلف جذرياً، حيث إن الاستقرار بعد الانفصال عند الإناث يتمحور في الدخل المادي والدعم النفسي، بينما يتمحور الاستقرار عند الذكور في المساعدة بتربية الأبناء والعثور على شريك جديد.. هناك العديد من البرامج في جمعية المودة وغيرها من الجمعيات التي تخدم المطلقات، لكن يبدو أنه لا توجد برامج تخدم المطلقين؛ وهذا له تأثير سلبي على المجتمع، لأنه بعدم وجود برامج تخدمهم فهناك احتمالية كبيرة لتأثر الأبناء سلباً.



## 2 - مرحلة مقارنة خدمات المنظمة بالاحتياجات

هدف هذه المرحلة هو الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مدى التوافق بين خدمات منظمتي واحتياجات المجتمع؟
- ما هي الخدمات الجديدة أو المختلفة التي يمكن تقديمها لتلبية احتياج المجتمع بشكل أفضل؟

### الخطوات:

1. حصر الخدمات لكل فئة مستهدفة:  
 ◀ حدد الخدمات التي يتم تقديمها حالياً لكل فئة مستهدفة.

2. الربط بين الخدمات والاحتياجات:

- ◀ قارن كل خدمة مع قائمة الاحتياجات، وحدد إن كانت هذه الخدمة تغطي هذا الاحتياج أم لا.

3. تحديد الفجوات:

- ◀ حدد الاحتياجات التي لا توجد خدمات حالياً لها.
- ◀ إن كانت هذه الاحتياجات من الاحتياجات ذات الأولوية، فهنا يجب إعادة النظر حول التركيز على تقديم خدمات جديدة لتلبية هذا الاحتياج، خاصة إن كانت هذه الاحتياجات غير مخدومة من قبل جهات أخرى.



# مرحلة مقارنة الخدمات بالاحتياجات حالة دراسة جمعية المودة



## حالة الدراسة

في حالة جمعية المودة للتنمية الأسرية، تمت مقارنة الاحتياجات التي نتجت من خلال بحث الاحتياجات في المرحلتين الوصفية والكمية مع واقع الخدمات الحالية التي تقدمها الجمعية.. هدف ذلك هو معرفة مدى تغطية الخدمات الحالية للاحتياجات

يوجد برنامج لدى الجمعية عن هذا الاحتياج

لا يوجد برنامج لدى الجمعية عن هذا الاحتياج

### جزء من مقارنة احتياجات الفئات المستهدفة بخدمات الجمعية

الاحتياجات / الخدمات الحالية	اختبارات قياس	حملات توعوية	فعاليات	دورات الإثراء الأسري	إرشاد أسري
تعلم كيفية تربية الأطفال					
فهم شخصية ونفسية زوجتك/ زوجك وطريقة التعامل معها/ معه					
فهم كيفية إدارة ميزانية الأسرة (المصاريف الشهرية، الادخار، الالتزامات، ... إلخ)					
فهم كيفية إدارة فترة الحمل والولادة والإرضاع والتعامل معها (كزوج وزوجة)					
معرفة كيفية التعامل مع العلاقة الحميمة (الجنسية)					
تعلم كيفية إدارة العلاقة مع أهل زوجتك/ زوجك					

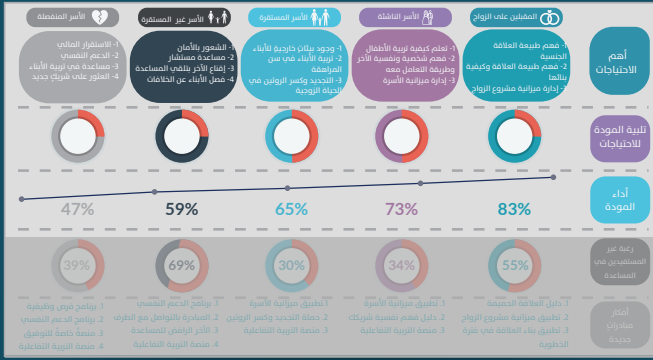
فرصة لتوسيع دائرة تأثير الجمعية عبر الاستفادة من المحتوى الموجود في دورات الإثراء الأسري

المحتوى يغطي أغلب الاحتياجات لكنه يقدم على نطاق محدود

توضح المقارنة بين الاحتياجات المختلفة وبين الخدمات الحالية، أنه يتم تلبية الاحتياجات عبر خدمات موجودة حالياً، ولكنها في الغالب تستهدف أعداداً ليست كبيرة نسبياً، وذلك بسبب طبيعة الخدمات، فخدمات الإرشاد الأسري - على سبيل المثال - تستهدف أفراداً بعينهم وتستهلك العملية وقتاً وجهداً كبيراً مع عدد محدود.. هذا يشير لفرصة توسع في الخدمات التي تلبي ذات الاحتياجات ولكن على نطاق واسع.







## 3 - مرحلة تقييم أداء المنظمة

هدف هذه المرحلة هو الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مدى معرفة المجتمع بمنظمتي وخدماتي؟
- ما هي الصورة الذهنية لدى الفئة المستهدفة عن منظمتي؟
- ما هو تقييم المستفيدين لأداء الخدمات؟
- ما هو انطباع المستفيدين عن أثر الخدمة عليهم؟

### الخطوات:

#### 1. قياس سلم درجات الوعي ودرجة الترويج (NPS):

- سلم درجات الوعي يحدد نسبة المستفيدين المنتقلين من مجرد السماع عن المنظمة، إلى الداعمين والمسوقين للمنظمة.
- يتكون سلم درجات الوعي من أربع مستويات: المستوى الأول هو نسبة الفئة المستهدفة التي سمعت عن منظمتك، المستوى الثاني نسبة الذين استخدموا خدمات منظمتك من الذين سمعوا عنها، المستوى الثالث هو نسبة الذين ينوون إعادة استخدام خدماتك، والمستوى الرابع هو درجة الترويج «نسبة الذين سينصحون أصدقائهم أو أقاربهم بالاستفادة من خدمات منظمتك».

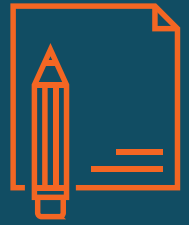
#### 2. فهم وقياس الصورة الذهنية:

- قيّم أداء المنظمة على مجموعة من الانطباعات التي تهدف لبنائها عن منظمتك، مثل: المصداقية، الاحترافية، خدمة عملاء مميزة، ... إلخ. التقييم يمكن أن يكون وصفيًا أو كميًا.
- يمكن استخدام أساليب تحليل إحصائية مثل Correlation & Regression لتحديد مستوى أهمية كل عامل على بناء الصورة الذهنية لمنظمتك (انظر المثال).

#### 2. تقييم أداء الخدمات:

- لتقييم أداء خدمات المنظمات المجتمعية يجب تغطية أربع محاور مهمة: محور جودة الخدمة، محور جودة العلاقة مع المستفيد، محور أهمية الخدمة، ومحور أثر الخدمة على حياة المستفيد.

# مرحلة تقييم أداء منظمتك حالة دراسة جمعية المودة



حالة الدراسة

المودة:  
almawaddah  
جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



تم عمل تقييم لأداء جمعية المودة، عبر استبيانٍ موجّهٍ للمستفيدين من خدماتها.. تناول هذا الاستبيان 3 محاور أساسية:

1. قياس سلم درجات الوعي ودرجة الترويج (NPS): يحدد سلم درجات الوعي نسبة من سمع عن الجمعية، ثم نسبة من استخدم خدماتها ممن سمع عن الجمعية، ثم يقيس هذا السلم نسبة من يرغب بإعادة استخدام الخدمات مراتٍ أخرى من المستخدمين، وأخيراً يوضح هذا السلم نسبة من ينصحون باستخدام هذه الخدمات.. من خلال معلومات المرحلة الكمية تم الخروج بكافة النسب المشار إليها سابقاً وفقاً لحالة جمعية المودة، كما تم حساب درجة الترويج (NPS) والتي تشير إلى مدى رغبة الناس في النصح والتسويق باستخدام خدمات المودة.  
من خلال العناصر السابقة التي تمثل تشخيصاً للوضع الحالي، تستطيع الجمعية اتخاذ إجراءاتٍ واضحةٍ تحسن من مستوى الوعي الإيجابي الموجود لدى المجتمع عن الجمعية وخدماتها، كما أن نتائج هذا السلم تعطي مؤشرات واضحة عن مستوى الرضا عن الخدمات ومدى انتشارها بين الشرائح المستهدفة.
2. فهم وقياس الصورة الذهنية للجمعية: سعت الجمعية لترسيخ صورةٍ ذهنيةٍ معينةٍ عنها كجمعيةٍ تحقق سعادة واستقرار الأسرة.. تم جمع المعلومات الخاصة بهذا الجانب عبر المرحلة الوصفية من خلال المقابلات المعمقة، وأيضاً عبر المرحلة الكمية من خلال أسئلةٍ موجهةٍ في هذا الجانب.

# مرحلة تقييم أداء منظمتك حالة دراسة جمعية المودة



حالة الدراسة

المودة:  
almawaddah  
جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



3. تقييم أداء الخدمات: حيث تم تقييم الخدمات وفقاً لأربعة معايير هي:

1. أهمية الخدمة للمستفيد.

2. جودة الخدمة المقدمة.

3. أثر الخدمة.

4. جودة العلاقة بين المستفيد ومقدمي الخدمة.

لقياس العناصر السابقة تم وضع أسئلة خاصة لكل خدمة من الخدمات التي تم تقييمها، تغطي كافة العناصر الأربعة المذكورة. فعلى سبيل المثال، لقياس أثر خدمة الإرشاد بالمقابلة (الإرشاد وجهاً لوجه) التي تقدمها جمعية المودة للتنمية الأسرية، تم توجيه مجموعة من العبارات للمستفيدين من هذه الخدمة وطلب مستوى موافقتهم لها.. من ضمن هذه العبارات:

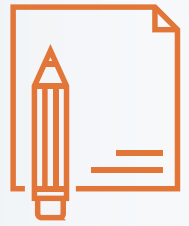
◀ بسبب خدمة الاستشارة وجهاً لوجه، تحسن وضعي الأسري.

◀ خدمة الاستشارة وجهاً لوجه ساعدتني على مواجهة مشكلاتي الأسرية بشكل أفضل.

كما تم توجيه الأسئلة التالية:

◀ هل تعاملت مع مشكلتك بطريقة مختلفة بعد تلقيك الاستشارة.

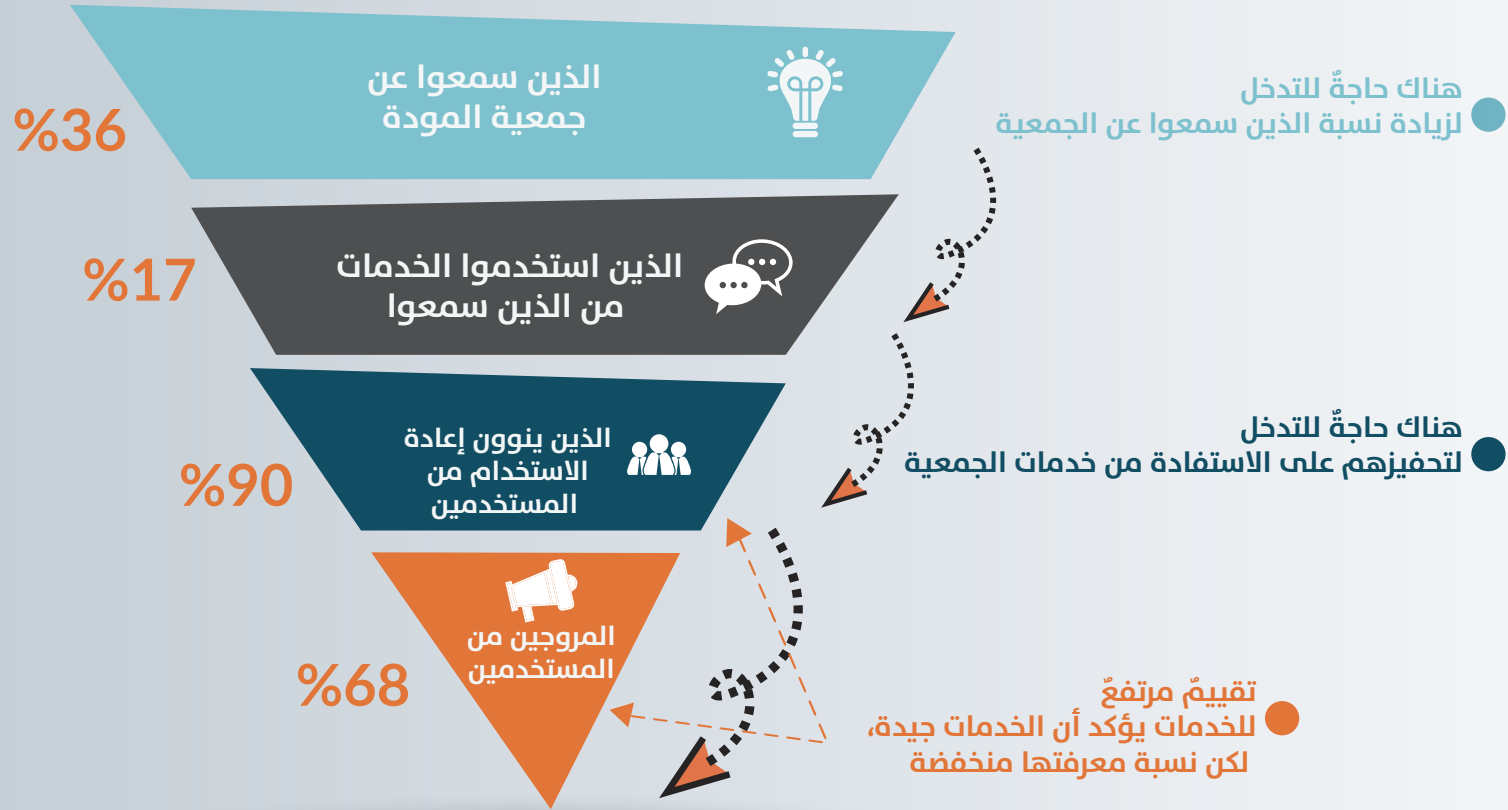
◀ هل تم حل مشكلتك بعد تطبيقك لنصيحة المستشار.



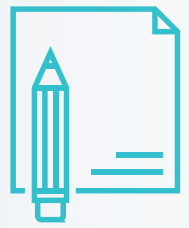
## حالة الدراسة

# سلم الوعي يؤكد أن هناك رضىً مرتفعاً عن خدمات الجمعية، لكن نسبةً كبيرةً من المجتمع لم تسمع أو تستخدم خدمات الجمعية

نتائج تقييم جمعية المودة للتنمية الأسرية عبر درجات سلم الوعي

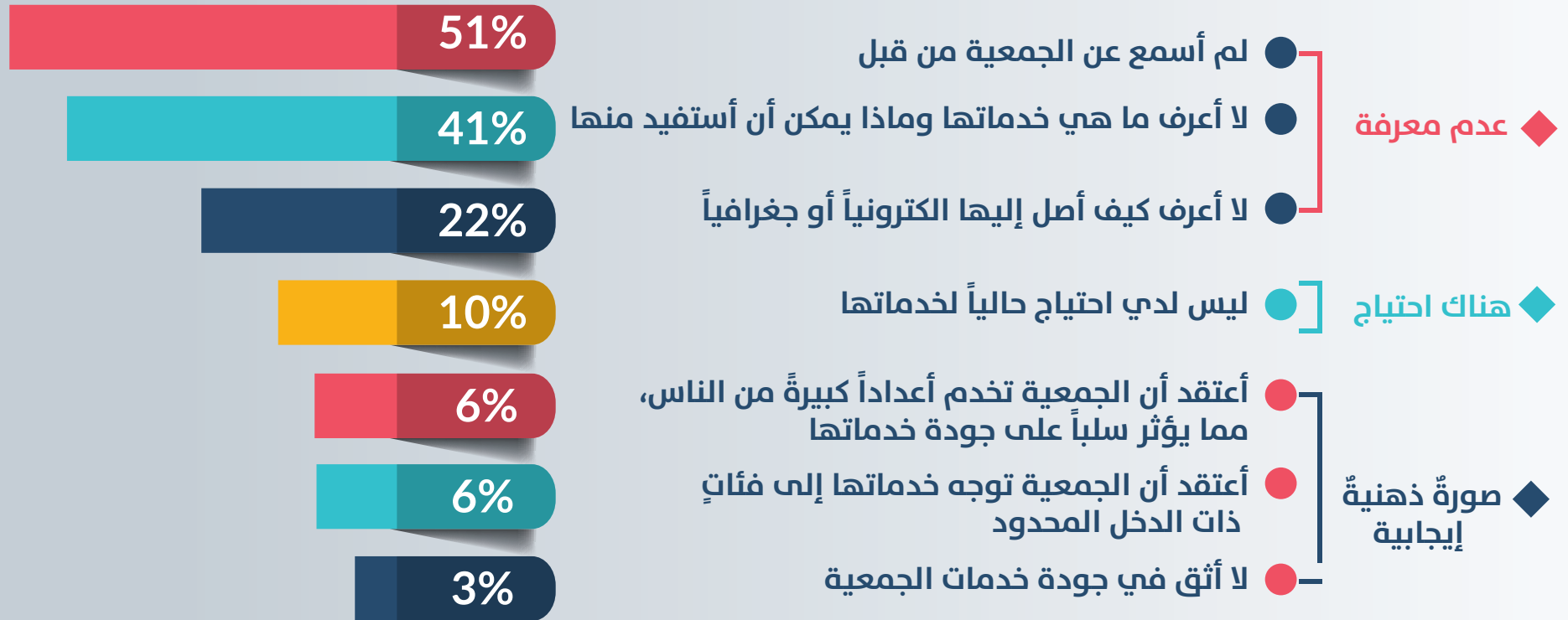


تقريباً ثلث العينة التي شاركت في الدراسة سمعت عن جمعية المودة.. من هؤلاء الذين سمعوا عن الجمعية، 17% منهم فقط استفاد من خدماتها، لكن هؤلاء الذين استخدموا خدماتها راضين جداً عنها، بدليل أن 90% منهم ينوون إعادة استخدام خدمات الجمعية في حال احتاجوا إليها، و70% منهم سينصحون أصدقاءهم وأقرباءهم بالاستفادة من خدماتها



## حالة الدراسة

# يمثل «عدم المعرفة» السبب الأول في عدم استفادة الكثير من خدمات المودة عوائق عدم الاستفادة من خدمات الجمعية



عدم معرفة

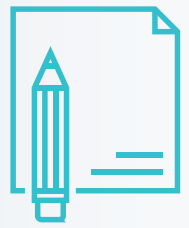
هناك احتياج

صورة ذهنية إيجابية

”ما خطر في بالي اني أستفيد من مستشار أو أخصائي.. لكن إذا توفر وصار موجود ما يمنع أبداً“  
غير مستفيد

”اللي جديد عهد بالزواج تجيه مواقف ما يعرف كيف يتصرف فيها، فاضطريت أطلب مساعدة ومشورة.. لكن فعلاً تتعب حتى تجد من تشاور في مشكلاتك.. ما في مرجعية واضحة ترجعها سواء جهات أو أفراد“  
غير مستفيد

”المستفيدون من الجمعية أو من يعرفون عنها لديهم صورة ذهنية إيجابية عن المودة، غير أن النسبة الأكبر لا تعرف عنها وعن خدماتها، مما شكل العائق الأكبر أمامهم“



## حالة الدراسة

# ثقة الناس في كفاءة المستشارين وسهولة الحصول على الخدمة أهم الدوافع للاستفادة من خدمات المودة

## دوافع الاستفادة من خدمات الجمعية



يشترط الناس فيمن يتلقون عنهم توجيهاً وإرشاداً وحلوا لمشكلاتهم الأسرية أن يكونوا على قدر عالٍ من الكفاءة التي تعزز ثقتهم في قدرتهم على تقديم ما هو مفيد لهم، وهو ما ظهر كأهم الدوافع لديهم للاستفادة من خدمات المودة، ما يشير إلى أهمية إظهار كفاءة المستشارين والمتخصصين لدى فريق الجمعية لكسب ثقة الناس فيهم.. تلا ذلك كدافع مهم للاستفادة من خدمات الجمعية سهولة الحصول على الخدمة، في ظل انطباعٍ عامٍّ عن كون الخدمات المجانية لا يمكن الحصول عليها بسهولة.





## حالة الدراسة

لتحديد كيفية بناء صورة ذهنية عن جمعية المودة كجمعية تحقق سعادة واستقرار الأسرة، تم تحليل العلاقة بين أداء جمعية المودة في تحقيق سعادة واستقرار الأسرة ومجموعة من التصورات المؤثرة على الصورة الذهنية

الصورة الذهنية لجمعية المودة كجمعية تسهم في تحقيق سعادة واستقرار الأسرة

الصورة الذهنية المنشودة للجمعية

من خلال تقييم المجيبين، تم تحديد أهمية كل تصور من هذه التصورات على بناء الصورة الذهنية، وتحديد مستوى أداء الجمعية فيه كما هو موضح في الشريحة التالية

أعتبر جمعية المودة مرجعيةً في مجال التنمية الأسرية

جمعية المودة تثقف وتوعي المجتمع

جمعية المودة تعمل بجد واجتهاد

جمعية المودة تعمل بشكلٍ احترافي

جمعية المودة تحافظ على خصوصيتي

أستطيع الوصول بسهولةٍ لخدمات جمعية المودة

تصورات مؤثرة في الصورة الذهنية للجمعية

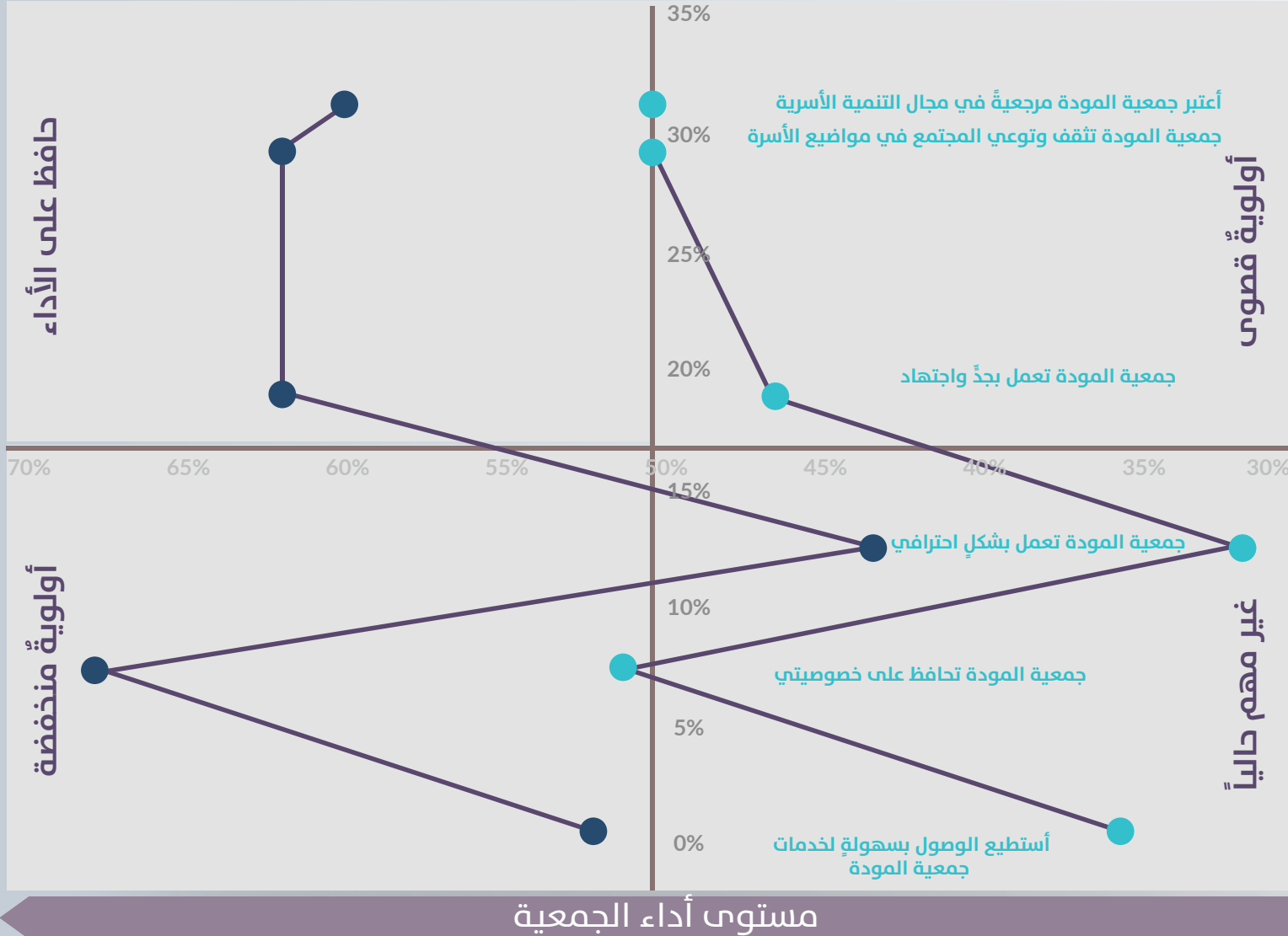
لتحليل العلاقة تم إجراء تحليلٍ يدعى Linear Regression Analysis، هذا التحليل يساعد على تحليل تأثير كل تصورٍ على بناء الصورة الذهنية المنشودة (تحقيق سعادة استقرار الأسرة).

# لتحفيز المجتمع على الاستفادة من خدمات جمعية المودة ولبناء صورة ذهنية عنها كجمعية تحقق سعادة واستقرار الأسرة، فإنها تحتاج أن تركز على تعزيز ثلاثة تصورات

هذه التصورات هي الأهم لبناء صورة ذهنية كجمعية تحقق سعادة واستقرار الأسرة، وليست كيفية تحقيق سعادة واستقرار الأسرة

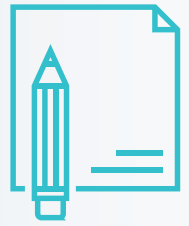


## حالة الدراسة



مستوى أهمية التصورات في بناء صورة تحقيق سعادة واستقرار الأسرة

## في النتائج المتعلقة بالصورة الذهنية للجمعية، اتضح أن المستفيدين يربطون جمعية المودة بالثقيف والتوعية والوقاية والإنقاذ



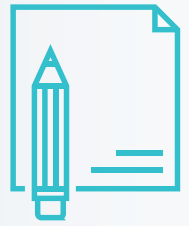
### حالة الدراسة



من الكلمات التي ذكرت عن انطباع المستجيبين حول المودة

36 % من العينة أجابوا بأنهم سمعوا عن جمعية المودة.. من هؤلاء من لديه خلفية جيدة عن الجمعية، ومنهم من سمع عنها ولكن ليس لديه عنها معرفة تفصيلية. وعند السؤال عن الانطباعات التي لديهم عن الجمعية، تباينت الإجابات ولكنها إجمالاً كانت تصب في موضوع الزواج والجانب التعليمي أو التدريبي. وهذا يتناسب مع كون العدد الأكبر من المستفيدين من الجمعية هم ممن حضروا دوراتٍ تدريبية، كما أن دورة المقبلين على الزواج تحديداً ارتبطت باسم الجمعية بشكلٍ كبير.

” أول ما أسمع (جمعية المودة) يجي في بالي الزواج، يجي في بالي احتياجات الفتيات والشباب للمعلومة، للتعلم أكثر للمقبلين على الزواج...“  
مقبل على الزواج



## حالة الدراسة

# تم تقييم الخدمات على أربع محاور رئيسية

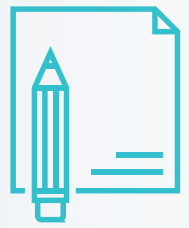
تستخدم هذه العناصر الأربعة في تقييم الخدمات على مستوى كبير، ومن ثم يتم حساب الدرجة العامة التي تعبر عن مستوى الخدمة في جميع المحاور.

بناءً على هذا النموذج تم تقييم الخدمات الأساسية لجمعية المودة، للخروج بتقييم موضوعي لكل خدمةٍ منها\*

مدى سهولة الحصول واستعمال الخدمة		جودة الخدمة
مدى جودة المستشارين والجمعية في التعامل مع المستفيد		جودة العلاقة مع المستفيد
مدى أهمية وجود الخدمة للمستفيد		أهمية الخدمة
مدى تأثير الخدمة على حياة المستفيد		أثر الخدمة

الدرجة العامة لأداء  
الخدمة بناءً على  
المحاور الأربعة





## حالة الدراسة

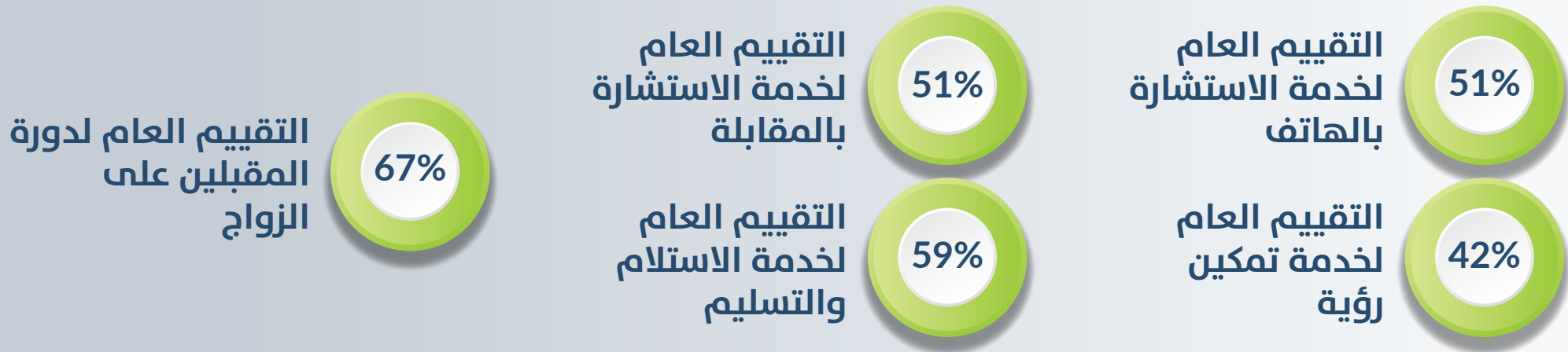
# بشكلٍ عام: تقييم خدمات الجمعية جيد، مع وجود فرص تحسينٍ جزئيةٍ في بعض الخدمات

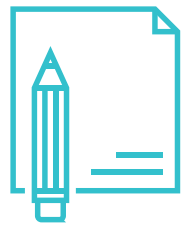
## درجة الترويج

NPS  
%55



Net Promoter Score مؤشر يقيس أداء الجمعية عن طريق هذا السؤال «ما احتمالية أن تنصح أحد أصدقائك أو أقاربك باستخدام خدمات جمعية المودة للتنمية الأسرية في منطقة مكة المكرمة؟»، ويتم حساب درجة الترويج عن طريق طرح المروجين من الذاميين.





## حالة الدراسة

# مثال على تقييم خدمة دورة المقبلين على الزواج - بيئة تقديم دورة المقبلين على الزواج بحاجة إلى تحسين، كما يمكن تطوير محتواها لتغطي احتياجات أكثر

## الدرجة العامة لأداء الخدمة بناءً على المحاور الأربعة

67%

مدى رضاك عن سهولة التسجيل في الدورة

مدى رضاك عن محتوى الدورة

مدى رضاك عن مكان الدورة وتجهيزاتها

مدى رضاك عن جودة المدرب/ المدربة مقدم الدورة

مدى أهمية وجود خدمة

بسبب دورة المقبلين على الزواج أصبحت لدي القدرة على بدء حياتي الزوجية بشكل جيد

حضورى لدورة المقبلين على الزواج ساعدني على إزالة مخاوفى من الزواج والأمور المتعلقة به

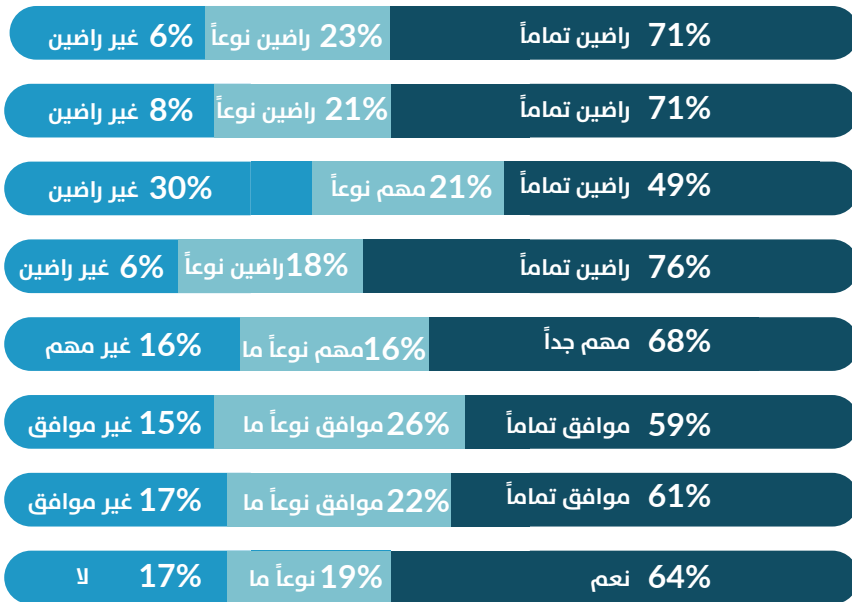
بسبب حضورى لدورة المقبلين على الزواج ، أصبحت أتعامل مع زوجي/زوجتي بشكل أفضل

64% جودة الخدمة

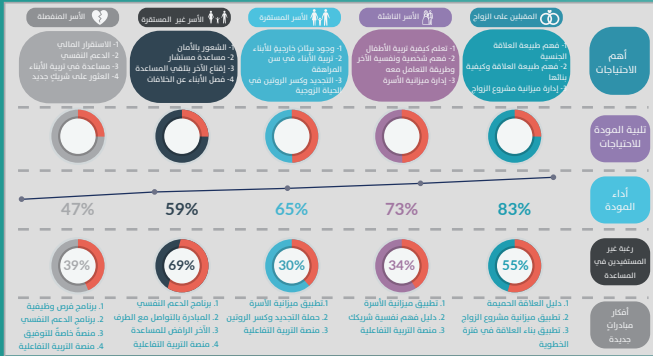
76% جودة العلاقة

68% أهمية الخدمة

61% أثر الخدمة



تعد دورة المقبلين على الزواج ذات جودة عالية، وتلامس احتياجاتاً ضخماً لدى المستهدفين، حيث عبّر 71% من العينة والذين حضروا الدورة برضاهم التام عن محتواها. غير أن أثر هذه الدورة على حياة المستفيدين يقل ليصل إلى 61%، وهي نسبة جيدة عموماً، ولكنها في ذات الوقت تشكل فرصةً للتحسين عبر تطوير الدورة لتلامس احتياجات أكثر. من خلال هذه الدراسة ظهرت مجموعة من الاحتياجات لدى الشريحة المستهدفة لا يغطيها المحتوى الحالي للدورة، مما يظهر فرصاً للتحسين.



## 4- مرحلة تطوير المبادرات والتدخلات

### الخطوات:

#### 1. تحديد الفجوات وفرص التحسين بناءً على المخبرات السابقة، ويمكن تقسيم ذلك إلى ثلاثة أقسام:

1. مبادرات\*: حيث يمكن تحديد الفجوات من خلال استعراض احتياجات المجتمع، والاحتياجات التي تغطيها خدمات الجمعية؛ ثم تحديد الاحتياجات التي لا تغطيها خدمات الجمعية وتقع ضمن اختصاصها.. مثل هذه الفجوات تتطلب مبادرات محددة.
2. تحسين وتطوير الخدمات: حيث يمكن معرفة فرص التحسين عبر نتائج تقييم خدمات الجمعية، والتي تحدد مكان الخلل في كل خدمة من الخدمات التي يجري تقييمها.. تطوير الخدمات الحالية قد ينتج على شكل تحسينات جزئية، وقد يتم تطويرها لتغطي احتياجات جديدة.
3. التواصل: يعدّ التواصل أحد أهم الركائز للجمعيات في رسم الصورة الذهنية، والتعريف بالخدمات، وتمكين المستفيد من الوصول للجمعية بسهولة، سواء كان يودّ الاستفادة من خدماتها، أو لديه ملاحظات أو استفسارات يود تقديمها لها. تحليل الصورة الذهنية للجمعية، مع نتائج سلم درجات الوعي، يحدد ماهية التحسينات التي من الممكن أن تقدم عليها الجهة في هذا الجانب.

2. بعد تحديد الفجوات وفرص التحسين، يتم وضع مبادرات أو تدخلات لتغطية الفجوات، واستثمار فرص التحسين بشكل عملي، يتم على إثر ذلك تطبيق ما تم الاتفاق عليه على أرض الواقع عبر خطط تنفيذية مناسبة لكل عمل.

هدف هذه المرحلة هو الإجابة على السؤال التالي:

ما هي الإجراءات، التحسينات، المبادرات، الممكن تبنيتها بناءً على جميع المراحل السابقة؟

\*هذه الخطوة سبق الحديث عنها في المرحلة الثانية «مرحلة مقارنة خدماتك بالاحتياجات»، لكن تم ذكرها هنا لتكون صورة تحديد الأساس الذي سيتم بناء خطة التحسين عليه كاملةً.



# مرحلة تطوير المبادرات والتدخلات حالة دراسة جمعية المودة



حالة الدراسة

المودة:  
almawaddah  
جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



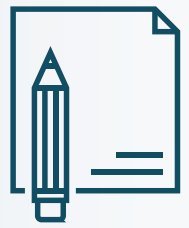
بناءً على المخرجات التي ذكرت في حالات الدراسة السابقة، قامت جمعية المودة بتحديد التالي:

1. احتياجات الفئات المستهدفة (مما يقع في نطاق عمل الجمعية) التي لم تغطيها الجمعية عبر خدماتها، أو تمت التغطية بشكل جزئي.
2. تحديد المشكلات أو أوجه القصور بدقة في خدماتها المقدمة، استناداً على آراء المستفيدين.
3. تقييم الصورة الذهنية للجمعية، وتحليل مخرجات سلم درجات الوعي، ومن ثم تحديد فرص التحسين الممكنة في ذلك.

قامت الجمعية بعد ذلك بوضع تدخلاتٍ محددةٍ في الجوانب الثلاثة (التواصل، تحسين الخدمات، المبادرات)، مع إسناد كل تدخلٍ بمبرراتٍ واضحةٍ له صادرة عن نتائج التحليلات السابقة.

# انعكاسات نتائج الدراسة على استراتيجية المودة تتلخص في ثلاث محاور

لتعظيم أثر الجمعية وتمكينها من تلبية احتياجات المجتمع بشكل أكبر، فقد تمت  
التوصية بأن تعمل الجمعية على المحاور الثلاثة:



## حالة الدراسة

### المبررات

- 36% فقط سمعوا عن الجمعية، و 17% من هؤلاء استخدم خدمات الجمعية.
- أهم عوامل بناء الصورة الذهنية هي إبراز الجمعية كمرجع أسري، تثقيف المجتمع وإبراز جهودها.
- أهم دوافع استعمال خدمات الجمعية هي جودة المستشارين وتسهيل الحصول على الخدمة.

### التوصيات

- إطلاق حملة تعريفية بالجمعية وخدماتها، مواصفات هذه الحملة كالتالي:
  - تستهدف كل فئة برسالة مختلفة تناسب احتياجاتها.
  - تبنى صورة عن الجمعية كمرجع في مجال التنمية الأسرية، عن طريق ذكر الجهود وإبراز كفاءة المستشارين.
  - تبنى صورة عن أن الجمعية تعمل بجد واجتهاد، عن طريق إبراز الإنجازات والنجاحات.
  - توضح كيفية الوصول للجمعية وخدماتها.



## التواصل

- 30% غير راضين عن مكان الدورة وتجهيزاته، وظهرت مجموعة من الاحتياجات عبر الدراسة لا تغطيها مادة الدورة الحالية.
- 37% لا يرون أن وضعهم الأسري تحسن بسبب الاستشارة الهاتفية، كما أن 32% غير راضين عن استيعاب المستشار لسؤالهم.
- 47% لم يتم حل مشكلتهم، أو حلت بشكل جزئي، أو عادت المشكلة بعد فترة من استفادتهم من الاستشارة بالمقابلة.
- 50% غير راضين عن بيئة ومكان رؤية الأبناء.
- 36% غير راضين عن مكان الاستلام والتسليم، و 34% يرون أن الخدمة بحاجة للتحسين.

- تحسينات جزئية على الخدمات كالتالي:
  - تحسين بيئة تنفيذ دورة المقبلين على الزواج، وتطوير محتواها ليغطي احتياجات أكثر.
  - الاستشارات الهاتفية: تحسين آلية التشخيص لضمان فهم مشكلة المستفيد وتقديم حلول أكثر دقة.
  - الاستشارات بالمقابلة: متابعة الحالة هاتفياً بعد تلقيها للاستشارة وجهاً لوجه لمدة محددة تضمن فهم المستفيد للحلول المطروحة وصحة تطبيقها على الواقع.
  - تمكين رؤية: تطوير بيئة الخدمة لتمكّن الآباء من التفاعل مع الأبناء أكثر، ليساعد ذلك في تطوير العلاقة بينهم.
  - استلام وتسليم: مراجعة العملية وبيئة تقديم الخدمة لتطويرها.



## الخدمات

- الخدمات الحالية تخدم نطاقاً محدوداً (مثل الدورات والاستشارات).
- هذه الأفكار تخدم الاحتياجات المرتفعة على نطاق واسع وبشكل فعال، وفي نفس الوقت تبني صورة ذهنية عن جمعية المودة كجمعية تحقق سعادة واستقرار الأسرة.

- 1- استثمار المحتوى الحالي (مثل: حقائب الدورات) في الحملات التوعوية والفعاليات، بحيث تتسع دائرة التأثير.
- 2- تطوير أدوات أسرية يسهل الوصول لها واستعمالها، متوفرة على نطاق واسع (مثل التطبيقات) بحيث تخدم الاحتياجات الأسرية بشكل فعال وكفؤ. على سبيل المثال: تطبيق ميزانية الأسرة، دليل العلاقة الحميمة، تطبيق ميزانية مشروع الزواج، دليل فهم نفسية شريك الحياة، أداة فهم نفسية شريكك، منصة التربية، حملة التجديد وكسر الروتين، برنامج الدعم النفسي، منصة التوفيق، برنامج الفرص الوظيفية، إلخ...



## المبادرات

# مبادرات جديدة مقترحة لتلبية الاحتياجات



## حالة الدراسة

1. دليل العلاقة الحميمة: إصدار مرجعي يعزز ما يعرض من مفاهيم العلاقة الحميمة في دورة المقبلين على الزواج ويكون أكثر تفصيلاً، ويغطي جوانب أكثر.. هذا الإصدار يستفيد منه من حضر الدورة ومن لم يحضرها وغيرهم.
2. تطبيق ميزانية مشروع الزواج: تطبيق يمكن استخدامه على الجوال الذكي أو أجهزة الحاسب، يساعد في إدارة ميزانية مشروع الزواج.



## المقبلين على الزواج

1. منصة التربية\*: منصة تفاعلية خاصة بتربية الأطفال والمراهقين، تتيح التواصل مع المختصين، استعراض التجارب، مع وضع مجموعة من الحالات الدراسية الواقعية والحلول المقترحة لها بطريقة إبداعية لا تعتمد على الكتابة فقط.. يمكن أيضاً إنتاج فيديوهات قصيرة توعوية تعرض حالات من الواقع مع عرض الحلول الأمثل لها، وتنشر على نطاق واسع.
2. تطبيق ميزانية الأسرة\*: يوجد العديد من التطبيقات المشابهة، قد يتم تبني أحدها أو 3. تصميم جديد مطور مبني على معرفة المتخصصين بشؤون الأسرة.
- دليل فهم نفسية شريك الحياة: دليل مبسط يشرح الفروقات بين عقلية وشخصية الزوج والزوجة، وطريقة فهم هذه الفروقات والتعامل معها.



## الأسر الناشئة

\* هذه الأفكار تخدم كافة الفئات.

# مبادرات جديدة مقترحة لتلبية الاحتياجات



## حالة الدراسة

1. حملة التجديد وكسر الروتين: تنفذ بشكل مستمر، ويمكن إشراك الناس في وضع الأفكار الإبداعية، ثم تقوم المودة بإخراجها ونشرها على نطاق واسع.



### الأسر المستقرة

1. برنامج الدعم النفسي\*\*: عبر جلسات الاستماع، أو تكوين مجموعات دعم نفسي مشتركة، بهدف تقديم الدعم النفسي وتمكين المستفيد من مواجهة مشكلاته بإيجابية.

2. المبادرة بالتواصل مع الطرف الآخر: حيث ظهرت نسبة عالية من عدم قناعة أحد الطرفين بتلقي المساعدة، مما يوجد فرصاً للتواصل مع هذا الطرف (بترقي مناسبة غير مباشرة) تسهم في إقناعه بضرورة تلقي المساعدة.



### الأسر غير المستقرة

1. برنامج فرص وظيفية: لتوفير جانب الدخل المادي للمحتاجين من المطلقات والأرامل على وجه الخصوص، ويمكن تنفيذ هذه الفكرة بالشراكة مع الجهات المتخصصة في هذا الجانب، لتحقيق التكامل بين مؤسسات القطاع.

2. منصة خاصة للتوفيق: فمن أحد الاحتياجات الأساسية لهذه الفئة البحث عن شريك جديد، ويمكن تنفيذ الفكرة بشراكة مع جهات متخصصة، مع ضرورة اختبار الفكرة أولاً لكونها جديدة على طبيعة المجتمع.



### الأسر المنفصلة

\* هذه الفكرة تخدم الأسر غير المستقرة والأسر المنفصلة.

04

الختمة

يعدُّ هذا الدليل أداةً فعالةً في سبيل تطوير المنظمات المجتمعية، فهو يوجه بشكل مباشر وعبر خطواتٍ عمليةٍ إلى أن تعمل المنظمات المجتمعية استناداً لحقائق تصف احتياجات المجتمع، مع ضرورة الحفاظ على وتيرة التحسن المستمر. سعت جمعية المودة للتنمية الأسرية على إعداد هذا الدليل بالتعاون مع قرارات لاستشارات تعظيم الأثر، حرصاً منها على تصدير تجربتها التي تعدُّ مميزةً إلى باقي مؤسسات القطاع، وهو ما يمثل التعاون والتكامل بين المنظمات المجتمعية. هذا التوجه الإيجابي سيسرع من عمليات تطوير القطاع الثالث في المملكة، ويسهم بشكلٍ فعالٍ في تحقيق رؤية 2030، كما أنه سينعكس بشكلٍ ملموسٍ على المستفيدين الذين تسعى المؤسسات المجتمعية لخدمتهم. نرجو من الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يوفق الجميع لما فيه الخير والملاح.

# المودة

almawaddah

جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



9 2 0 0 0 1 4 2 6  
www.almawaddah.org.sa

     @almawaddah\_j |  info@almawaddah.org.sa