



تقرير مشروع دراسة احتياجات الفئات المستفيدة في جمعية إيراق الأهلية

نوال السنان



الدلالات والتوصيات

المحور الأول: آراء وتطلعات الفئة المستفيدة المباشرة (الفتيات)

أولاً: المقابلات الحضرية مع المستفيدات

عدد المرشحات للمقابلة: 30 مستفيدة، عدد المشاركات في المقابلة: 25 مستفيدة (86.2%)
 الفئة العمرية: المرحلة المتوسطة والثانوية والجامعية (من 16 إلى 23 سنة).
 عدد الأسئلة المقترحة: 33 سؤال، عدد الأسئلة المطروحة في الاجتماع: 22 سؤال (66.67%).

ثانياً: الاستبانة الإلكترونية للمستفيدات.

العدد المتوقع للإجابات: 150-200 فتاة، عدد الإجابات الفعلية: 25 فتاة.
 نسبة الإجابات مقارنة بعدد الفتيات في قاعدة البيانات (1133 رقم فتاة): 2.21% فقط.
 الفئة العمرية: المرحلة المتوسطة والثانوية والجامعية (من 16 إلى 23 سنة).
 عدد الأسئلة المقترحة: 32 سؤال، عدد الأسئلة المطروحة في الاستبيان: 20 سؤال (62.5%).

مصفوفة القيم العليا والفرعية لكل مرحلة عمرية: "مؤسسة مساق التعليمية والتربوية (2022)"

المراحل العمرية	العلاقة مع الله (العبودية)	العلاقة مع النفس (التزكية)	العلاقة مع الآخرين (الاستخلاف)
15 - 13	تعظيم الله	الصبر	بر الوالدين
	محبة الله	العفة	الاحترام
	الاعتزاز بالهوية	الثقة بالنفس	التسامح
18 - 16	محبة الله ورسوله	الصدق	تقدير الأسرة
	مراقبة الله	المسؤولية	الاحترام
	الإخلاص	الإيجابية	المبادرة
25 - 19	مراقبة الله	الأمانة	التعاون
	التوكل	الإنتاجية	العدل
	الاستقامة	الطموح	العطاء (النفع المتعدى)

تفسير البيانات واستنتاج الدلالات.

نقاط التميز التي عززت نجاح البرامج (11) المذكورة في المقابلات الحضورية:

1. كفاءة الفريق التنفيذي: بلغ معدل عدد المتطوعات ذوي الكفاءة والخبرة في البرامج المذكورة 72.73%، مما يعكس تأثيرًا إيجابيًا في التنفيذ.
2. جودة المحتوى: 98% من البرامج المذكورة احتوت على محتوى قيم، علمي، ومهاري مركز وواضح ومتربط، مدعوم بممارسات تدريبية محكمة، رغم أن بعضها قصير المدة.
3. ارتباط القيم باحتياجات الفتيات: 99% من القيم المطروحة في هذه البرامج تلامست بشكل مباشر مع احتياجات الفتيات كما أظهرتها الدراسة.
4. توفر الموارد والجاهزية: تم توفير المواد اللازمة بشكل يضمن الاستفادة المثلى للمستفيدات.
5. التواصل المستمر: 60% من البرامج تضمنت معايشة وتواصلًا مباشرًا ومستمرًا بين المشرفات والمستفيدات.
6. التنظيم الفعال: تميزت البرامج بتنظيم واضح في سير العمل وفقرات البرنامج.

مقارنة أعداد المستفيدين في البرامج المذكورة:

- النجاحات: 30% من برامج العامين الماضيين (2023-2024) تجاوزت فيها أعداد المستفيدين الأعداد المستهدفة.
- الأسباب التي ساهمت في الزيادة: تنفيذ البرامج في أوقات مناسبة، وجاذبية البرامج الصيفية، وإعلانات جذابة وأنيقة.
- التحديات: لوحظ ارتفاع في نسبة تسرب المستفيدين بعد الدفع والحضور ليوم أو يومين، حيث بلغت النسبة 9.5% مقارنة بعام 2023.
- الأسباب الرئيسية: تغير ظروف المستفيدين، عدم وضوح تفاصيل البرامج للأسر، ازدحام العدد، وضعف جاهزية المقر (مثل انقطاع الكهرباء، أعطال التكييف، غياب مرافق مثل الكافتيريا).

التحديات الإدارية والتنظيمية:

إدارة البرامج تعاني من صعوبة في تطبيق الأثر الإيجابي على الفتيات، بينما تواجه إدارة الجودة تحديات في قياس الأثر وتوثيقه.

• الخلل الجذري:

بنية تنفيذ البرامج الحالية تركز على أخطاء منهجية في مراحل التأهيل، التخطيط، والتنفيذ، ورغم تحسين الإجراءات الإدارية وتحديث الأدلة الإجرائية ثلاث مرات خلال السنوات الماضية (بمعدل 20% من التغيير سنويًا) لم تسفر هذه التعديلات عن أي أثر ملموس.

• النتيجة:

البرامج باتت أقل تأثيرًا وجاذبية وأصبح من الصعب تحقيق الأرباح المالية المطلوبة أو الأهداف الاستراتيجية للجمعية، هذا التأثير السلبي يمتد ليؤثر على السمعة المجتمعية للجمعية، خاصة مع توفر البدائل وتسرب المتطوعين (عدد برامج الفتيات التي طابقت العدد المستهدف في 2024م أو تجاوزته برنامجين فقط، وبرنامجين شبه مكتملة العدد، و3 منخفضة بناءً على سياسات الأعداد التي تستهدفها الجمعية).

عوائق بارزة وفق تحليل البيانات:

1. عدم جاهزية المقر وتصميمه غير المريح: ضعف المرافق والتجهيزات المناسبة لاستقبال المستفيدات والمتطوعات (يعتبر المكان والديكور المؤثر الأقوى للمستهدفين، والتعليق الأكثر شيوعاً وتكراراً عند المستفيدات بالإضافة إلى الشكاوى المستمرة لضيق المكان مقارنة بالعدد الكبير).
2. ارتفاع رسوم البرامج: تكلفة البرامج تعد مرتفعة نسبياً مقارنة بتوقعات المستفيدات.

المشكلات المتكررة في تنفيذ البرامج:

1. التعامل الخاطئ مع القيم: المتطوعات يفتقدن لفهم واضح لمفهوم القيم ومكوناتها الأساسية (الوجداني، المعرفي، والسلوكي) حيث يفترض أن يُحفز الوجدان المعرفة وتوجه المعرفة السلوك، هذا النقص أثر سلباً على التكامل المنشود لتفعيل القيم ضمن البرامج القيمية، مثال: قد يتضمن البرنامج ثلاث قيم رئيسية (علياً)، ولكن يتم تقديم كل قيمة بشكل مستقل (الأولى وجداني، والثانية معرفي، والثالثة سلوكي) مما يؤدي إلى غياب الربط المتكامل بين هذه القيم أو القيمة الواحدة، وأحياناً يفتقر البرنامج بأكمله إلى مكونات القيم نتيجة عوامل مثل:
- نقص المتطوعات أو عدم التزام الجهة الشريكة.
 - عدم كفاية الموارد.
 - وجود مادة أو محتوى قيمى معرفي ركيك أو ضعيف.
- هذا القصور يؤدي إلى صعوبة في تحقيق التأثير المطلوب حيث تصبح القيم منفصلة عن الواقع وغير مفعلة.

2. الإشكالية في دمج الفئات العمرية في خطة تنفيذية واحدة:

بناءً على تحليل برامج المنافسين ومتابعة المشاريع المميزة التي تحظى بجاهزية وتقدير واسع، يتضح أن البرامج الناجحة غالباً ما تستهدف فئة عمرية محددة بمحتوى مخصص وقيم محدودة (قيمة أو قيمتين)، في حال وجود تنوع في الفئات العمرية يتم تقسيم البرامج إلى مسارات مختلفة تناسب كل فئة حتى في الأنشطة الترفيهية والمسابقات، باستثناء فترات الاستراحة.

على العكس من ذلك، فإن برامجنا تشهد دمجاً غير موجه بين الفئات العمرية المختلفة (المتوسط، الثانوي، الجامعي)، سواء في الفقرات الترويحية أو الأنشطة التربوية، ما أدى إلى:

- صعوبة لدى الفتيات في استيعاب القيم بشكل فعال.
- تحديات للمشرفات أو الضيفات في إيصال القيمة بشكل يناسب الفئات المختلفة.
- صعوبة للمتطوعات في بناء أفكار متوافقة مع الاحتياجات المختلفة لهذه الفئات.

3. غياب خبير لمعالجة المشكلات الطارئة:

البرامج الحالية تفتقر إلى وجود خبير أو متخصصة ذات معرفة معمقة بالخصائص العمرية للفئات المستهدفة، قادرة على معالجة التحديات الطارئة أثناء التخطيط والتنفيذ.

هذا النقص أدى إلى اتخاذ بعض المتطوعات قرارات فردية للتعامل مع المشكلات، ومنها:

- التعامل المباشر مع التجاوزات الأخلاقية أو التربوية (تشمل المستفيدات والمتطوعات).
- التواصل مع أولياء الأمور دون الرجوع إلى إدارة الجمعية مما يتسبب في إشكاليات تنظيمية.
- عدم تفعيل الأدلة والإجراءات الرسمية لمثل هذه المواقف بالتالي لا يتم توثيقها أو الاستفادة منها.

التوصيات.

إدارة البرامج في الجمعية لا يمكن أن تعامل كإدارة تطوعية تنفذ البرامج فقط مستعينة بالأدلة والسياسات (على مستوى القيادات والمخططين للقيم والمنفذين المسؤولين عن نجاح البرنامج أو فشله) بل تتطلب وجود كوادر محترفة تمتلك الخبرة اللازمة لتصميم وإدارة البرامج القيمية. في الوقت الحالي:

- البرامج تركز بشكل كبير على الأنشطة الترفيهية والتطوير المهاري، بينما لا تحتل القيم الحيز المهم والأساسي لدى المتطوعات، لذا نوصي بوجود متخصص قادر على وضع وتقويم الخطط التنفيذية للبرامج كافة ومراجعة موادها العلمية مع مجموعة موظفات يخدمن أهداف البرامج.
- دفع مكافآت للمتطوعات لم يحل الإشكاليات القائمة بل زاد من ارتداداتها، حيث لم تتحسن نسب الأثر أو التحسين، ودفع مكافآت للمتطوعات هي عملية توظيف مؤقت طوال العام ولن تستفيد منها الجمعية مستقبلاً، بالإضافة إلى أن وجود عملية دفع مالي للمتطوعات يمس قيمة عليا عند البعض منهن حيث أنه يتعارض صراحة مع مفهوم التطوع، وقد يثير التساؤلات عند الجهات المانحة أو المتبرعين لذا نوصي بإلغاء هذا الإجراء ولوجود تجارب ناجحة في جمعيات أخرى يمكن الاستفادة منها في هذا المجال.

الحاجة إلى دراسة شاملة:

- يجب إجراء دراسة شاملة لتقييم وضع البرامج الحالية وطرق تحسينها، إذ تعاني البرامج خاصة التي قنفت بداية وآخر السنة الميلادية من ضعف في التنظيم والإعلان، والمتابعة والمخرجات.
 - هناك هدر كبير في الكفاءات والخطط التشغيلية، ما يستدعي إنشاء سياسات ولوائح جديدة تضمن استدامة البرامج وتحقيق أهدافها.
- لذا يجب:

1. إجراء دراسة شاملة لتقييم البرامج الحالية: تنفيذ دراسات تحليلية لتحديد نقاط القوة والضعف وإشراك خبراء ومتخصصين في تصميم البرامج لتحديد احتياجات المستفيدين وتحسين جودة التنفيذ.
2. تعزيز التخطيط والتنظيم: إعداد خطة سنوية مفصلة تتضمن جداول زمنية واضحة للإعلان والتنفيذ والمتابعة وتوجيه الموارد والكفاءات بشكل يتناسب مع احتياجات كل برنامج.
3. إنشاء سياسات ولوائح تنظيمية: تطوير سياسات تضمن استدامة البرامج وتحقيق أهدافها بكفاءة.
4. ضمان الاستفادة المثلى من الكفاءات والخطط التشغيلية: من خلال تقليل الهدر في الموارد البشرية والخطط التشغيلية من خلال تحسين توزيع المهام وتحديد المسؤوليات بدقة، واعتماد خطط تعاقب وظيفي لضمان استمرار الكفاءات واستدامة الأداء.

التحديات البارزة التي تواجه إدارة الجودة في تقييم أثر البرامج:

- القدرة على المحاسبة والمتابعة وتحمل المسؤولية من قبل المسؤولين عن تنفيذ البرامج، تظهر الأدلة التشغيلية للبرامج والتوصيف الوظيفي الحالي للمتطوعين والموظفين أن ما يقرب من 75% من مهام البرامج السنوية تقع على عاتق المتطوعات، ونتيجة لذلك يصبح من الصعب على إدارة الجودة أو أي مسؤول آخر تحميل المتطوعات مسؤولية الأخطاء أو المهام التي تعتبر من صميم العمل الوظيفي، هذا التوزيع للمسؤوليات على المتطوعات يؤدي إلى عدد من الإشكاليات الجوهرية، منها:

1. التداخل بين العمل التطوعي والوظيفي: هناك مهام تتطلب تحمل مسؤولية واضحة ودائمة، وهي غير مناسبة للمتطوعين الذين قحدد مسؤولياتهم بطبيعتها على أساس مؤقت أو جزئي.
2. التحديات في الرصد والتقييم: مع استمرار تبديل وتغيير المتطوعات، تواجه إدارة الجودة صعوبة في رصد التحسينات ونقاط القوة والضعف في الأداء الميداني والكفاءة العامة للبرامج.
3. تأثير المتطوعات في الأدوار الرئيسية: في الإدارات التي تعتمد بشكل رئيسي على المتطوعات لتولي المهام العليا أو الرئيسية، تصبح عملية تنفيذ إدارة الجودة لمهامها الوظيفية أكثر تعقيداً وأقل كفاءة.

توصي إدارة الجودة بـ:

1. تقليل الاعتماد المفرط على المتطوعات: إعادة توزيع المهام بين الموظفين والمتطوعات لتخفيف الضغط عن المتطوعات في المهام الحرجة أو طويلة الأمد، والأهم منها تخصيص وظائف دائمة للمهام الرئيسية التي تتطلب تحمل مسؤولية مستمرة.
2. تعزيز المحاسبة وتحمل المسؤولية: وضع آليات واضحة لتحميل المسؤولين وفقاً للتوصيف الوظيفي لكل دور، وإلزام جميع المشاركين في البرامج (موظفات) بتقديم تقارير دورية عن التقدم والتحديات (قد تكون على شكل تقارير شهرية).
3. تحسين الرصد والتقييم: إنشاء نظام متابعة شامل يعتمد على أدوات قياس أداء موثوقة مثل الاستبيانات، المقابلات، وتقارير الأداء وإلزام الإدارات بتنفيذه، والالتزام بتوثيق منهجي للملاحظات والنتائج لتقييم التحسينات لاحقاً.
4. دعم إدارة الجودة بموارد إضافية: تخصيص فريق متخصص لإدارة عمليات الرصد والتقييم (وحدة القيم) وتقديم دورات في إدارة المشاريع للعاملين في البرامج.
5. فصل المهام التطوعية عن الوظيفية: حصر العمل التطوعي في الأنشطة المؤقتة أو الداعمة وأن تتأكد إدارة الجمعية بأن المهام الرئيسية قسند إلى موظفين دائمين لضمان الاستمرارية والكفاءة.

توسيع الشراكات وتعزيز الانفتاح المؤسسي:

تشير الممارسات الحالية إلى أن الجمعية تعمل بشكل محدود ضمن نطاق قاعدة بياناتها ومستفيديها الحاليين، مما يجعلها منغلقة على ذاتها ويقلل من قدرتها على التوسع والتأثير في المجتمع، كما أن الشراكات الحالية بمختلف أنواعها تظهر ضعفاً في الفاعلية ولا تعكس الاحتياجات الحقيقية للجمعية، لذا نوصي بالتالي:

1. إعادة تقييم الشراكات الحالية: لضمان توافقها مع أهداف الجمعية واحتياجاتها الاستراتيجية.
2. توسيع نطاق التعاون: بناء شراكات جديدة مع جهات خارجية متنوعة (حكومية، خاصة، وغير ربحية) بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين وأهداف الجمعية.
3. الخروج من القوقعة المؤسسية: تطوير سياسات تهدف إلى تعزيز حضور الجمعية في المجتمع من خلال استهداف مستفيدين جدد واستكشاف فرص جديدة للتعاون.
4. تعزيز الفاعلية والابتكار في الشراكات: من خلال تصميم شراكات تتسم بالإبداع والاستدامة لتلبية الاحتياجات المجتمعية وتحقيق أهداف الجمعية على نطاق أوسع.

توصيات لزيادة الربحية:

- تقوم إدارة الاتصال المؤسسي بطوير خطط تسويقية فعالة للترويج للبرامج وزيادة الإقبال.
- تقوم الإدارة المالية بدراسة تسعير البرامج بناءً على القدرة الشرائية للفئة المستهدفة أو تضع البرامج في الحسابان تصميم برامج اقتصادية تستهدف اللاتي يجدن صعوبة في تحمل الرسوم الحالية.
- توصيات تطوير المرافق والتجهيزات:
- إجراء تحسينات على المقر لجعله أكثر ملاءمة لاستيعاب الأعداد الكبيرة.
- الاستثمار في تصميم حديث وجذاب يعكس هوية الجمعية ويشجع المستفيدات على الحضور.
- توفير أدوات وتجهيزات متطورة تلبي احتياجات الفئات المستهدفة (خاصة التقنية منها).

المحور الثاني: آراء وتطلعات الفئة المستفيدة المباشرة (المتطوعات)

أولاً: المقابلات الحضرية مع المتطوعات.

عدد المرشحات للمقابلة: 25-30 مستفيدة، عدد المشاركات في المقابلة: 20 متطوعة.
عدد المتطوعات الإجمالي في الجمعية 368 متطوعة.
عدد الأسئلة المقترحة: 16 سؤال، عدد الأسئلة المطروحة في الاجتماع: 12 سؤال (75%).

ثانياً: دراسة حالة (المتطوعات في الجمعية)

تتناول هذه الدراسة تجربة المتطوعات في الجمعية من خلال تحليل التحديات التي يواجهونها أثناء المشاركة في إعداد البرامج وتنفيذها، وهي مبنية على دراسة سابقة أجريت في السنة الماضية 2024/6 مع 25 متطوعة، إلى أن هذه الدراسة أكثر تنظيماً وحيادية.

تفسير البيانات واستنتاج الدلالات.

1. التحديات في إدارة البرامج:
البيانات تعكس ضعفاً في التزام فرق العمل بالحضور والاجتماعات التحضيرية، وهو مؤشر على الحاجة إلى تنظيم أفضل للأدوار والمسؤوليات، وتوفير دعم إداري داخل الجمعية وخارجها لتعزيز الالتزام وتحقيق الكفاءة.
2. مشاركة المتطوعات في صنع القرار:
رغم توفر بعض الفرص لإشراك المتطوعات يشعر العديد منهن أن مشاركتهن رمزية وغير فعالة، مما يشير إلى ضعف في التواصل الداخلي وآليات تعزيز شعور المتطوعات بقيمة دورهن خاصة في البرامج.
3. سياسات وأدلة العمل:
عدم وضوح السياسات خاصة المتعلقة بالدعم المالي والتواصل بين الإدارات يكشف عن فجوة تنظيمية تؤثر على سلاسة العمليات، هذا يبرز أهمية تبسيط الأدلة وتوضيح السياسات للمتطوعات وتذكيرهن بها بشكل مستمر.
4. الدوافع والاستمرارية:
البيانات تشير إلى أن الدوافع الرئيسية لاستمرار المتطوعات هو الشعور بالإنجاز وتطوير المهارات، في حين أن الإرهاق وضعف فرص التطور من العوامل التي قد تدفعهن للانسحاب.
5. قيادة البرامج:
ضعف مهارات القيادة، مثل إدارة الوقت والتواصل الفعال يعكس حاجة الجمعية إلى تدريب القادة على أساليب الإدارة الحديثة لضمان تحفيز المتطوعات وتحقيق الأهداف.
6. فعالية البرامج:
البرامج التي تركز على القيم والقضايا المعاصرة تحظى بفعالية أكبر، مما يبرز أهمية تصميم محتوى مبتكر وجاذب يلبي احتياجات الفتيات.

التوصيات.

1. تحسين إدارة العمل التطوعي:

- وضع سياسات واضحة لتحديد الأدوار والمسؤوليات أثناء التخطيط للبرامج.
- تعزيز الدعم لتوفير الموارد اللازمة، خاصة استقطاب متطوعات جدد.

2. تعزيز مشاركة المتطوعات:

- عقد اجتماعات دورية للاستماع إلى آرائهن ومقترحاتهن.
- اقتراح منصات إلكترونية لتلقي الأفكار والتصويت عليها، مما يعزز شعورهن بالمشاركة الفعالة.

3. تطوير سياسات وأدلة العمل:

- إنشاء أدلة مبسطة مدعومة بأمثلة عملية ورسوم توضيحية لتوضيح السياسات.
- تقديم ورش عمل دورية لتدريب المتطوعات على السياسات والإجراءات.

4. تعزيز التواصل والتقدير:

- تحسين قنوات الاتصال بين الإدارة والمتطوعات لإبلاغهن بالمستجدات.
- تقديم برامج تحفيزية وشهادات تقدير لدعم معنويات المتطوعات.
- وضع نادي قرائي للمتطوعات أو برامج معرفية طويلة لهن.

5. رفع الكفاءة القيادية:

- توفير برامج تدريبية للقادة تركز على مهارات الإدارة، مثل إدارة الوقت والتواصل والتحفيز.
- تقديم فرص للتطور الوظيفي والقيادي للمتطوعات لضمان استمراريتهن.
- تقليل الأعباء المرهقة من خلال توزيع المهام بشكل أكثر عدالة على المتطوعات.

6. إلغاء مهام العن بعد لمسؤولين الموارد في البرامج:

أوصى بأن تتولى إدارة الموارد البشرية لشؤون المتطوعات دورًا أساسيًا ومباشرًا في جميع مراحل البرامج من خلال:

1. الحضور الفعال قبل انطلاق البرنامج لتوفير الدعم اللازم، واستقطاب متطوعات جدد، والإشراف على التزام المتطوعات بحضور الاجتماعات وأداء المهام الموكلة إليهن.
2. المشاركة الميدانية خلال تنفيذ البرامج لتحضير المتطوعات، وضمان جاهزيتهن، وتوفير بدائل مناسبة للمتغيبات.

إن غياب هذا الدور يجعل من الصعب قياس فاعلية أداء المتطوعات بشكل دقيق وشفاف، مما قد يؤثر سلبيًا على جودة البرامج ومخرجاتها، من جهة أخرى فإن حضور إدارة الموارد البشرية يعزز الانطباع الإيجابي عن الجمعية ويعكس احترافيتها.

7. مقترحات تكثيف تأهيل وتطوير قيادات برامج المتطوعات (المكررة كل سنة):
بعد مراجعة فكرة تأهيل قيادات البرامج (المتطوعات) بناءً على عدد البرامج وفئاتها المستهدفة ترى إدارة الجودة أن هذه الفكرة تعد إجراءً غير عملي وغير مستدام بالمرة وتتطلب إعادة النظر بناءً على الملاحظات التالية:

- تقييم الوضع الحالي:

1. غياب النتائج المؤثرة: على مدى السنوات الماضية التي عقدت فيها الدورات التأهيلية للمتطوعات لم تحقق الجمعية استفادة كبيرة في تطوير وإدارة البرامج، وفقاً للواقع والنتائج المتوفرة.
2. ضعف جمع البيانات وتحليلها: لم يتم جمع بيانات دقيقة لتقييم فعالية الدورات أو فهم أثرها.
- أسباب محدودة الفائدة من وجهة نظر إدارة الجودة:
- قلة الكفاءة التشغيلية: المتطوعات اللاتي استفدن من الدورات يقتصر دورهن على إدارة برنامج واحد أو برنامجين سنويين، ما يحد من نطاق الفائدة.
- عدم نقل المعرفة: أثر الدورات يقتصر على المتدربة نفسها دون وجود آلية لتوسيع النفع إلى غيرها، أو مثلاً لا يتم تسجيل أو توثيق المحتوى لوصول المتطوعات إليه لاحقاً.
- ضعف استهداف الفئات المناسبة: الدورات قنشر بشكل عام دون تخصيص أو تحفيز للمتطوعات المستهدفات.
- غياب دراسة الاحتياج التدريبي: لم يتم قياس طبيعة الاحتياجات التدريبية للمتطوعات بشكل دقيق.
- النتائج السلبية:
- هدر الموارد: يشمل ذلك المال الوقت والجهد المبذول في الدورات دون تحقيق نتائج ملموسة.
- تسرب المتطوعات: انسحاب المتطوعات دون أن تستفيد الجمعية من استثمارها في خبراتهن.
- استمرارية الضعف: بقاء البرامج على ذات المستوى دون تحسن يُذكر.

- التوصيات:

1. إجراء دراسة دقيقة لقياس الاحتياج التدريبي للمتطوعات وتحديد الفئات المستهدفة بدقة.
2. تصميم برامج تدريبية تستهدف بناء الكفاءة العملية ونقل المعرفة بين المتطوعات لضمان استدامة الأثر.
3. تحسين آليات جمع وتحليل البيانات لتقييم نتائج الدورات بشكل دوري.
4. **توظيف الكفاءات مباشرة:** يجب أن تتوقف الجمعية عن محاولة تأهيل المتطوعات لتولي مهام أكثر حساسية، والتركيز بدلاً من ذلك على استقطاب موظفات ذوات خبرة عملية مشابهة لضمان تحقيق أهداف الجمعية بكفاءة أعلى ودون إهدار للموارد.

المحور الثالث: آراء وتطلعات الفئة المستفيدة غير المباشرة (الأمهات)

أولاً: التواصل الهاتفي مع الأمهات.

عدد المرشحات للمقابلة: 25 أم فتاة، و25 أم طفلة، **تعذر التواصل مع أمهات الفتيات لعدم وجود بيانات التواصل في قاعدة البيانات.**

المشاركات في المقابلة: 42 أم (إجمالي عدد الطفلات في برامج الجمعية 3496 خلال العامين السابقة).
عدد الأسئلة المقترحة: 16 سؤال، عدد الأسئلة المطروحة في المقابلة: 16 سؤال (100%).

ثانياً: الاستبانة الإلكترونية للأمهات.

العدد المتوقع للإجابات: 150-200 أم/أب، عدد الإجابات الفعلية: 22 أم.
نسبة الإجابات مقارنة بعدد أولياء الأمور في قاعدة البيانات 8262 رقم: 0.27 % فقط.
عدد الأسئلة المقترحة: 22 سؤال، عدد الأسئلة المطروحة في الاستبيان: 16 سؤال (73%).

مصفوفة القيم العليا والفرعية لكل مرحلة عمرية: "مؤسسة عبدالعزيز الجريح الخيرية (2022)"

المراحل العمرية	القيم العليا	القيم الفرعية
الطفولة المتوسطة (6-9)	الانضباط	التعاون الانتماء الرحمة الحياء الألفة
	الاحترام	
	المسؤولية	
	تعظيم الله	
	التعلم	
	العفة	
	احترام الوقت	
الطفولة المتأخرة (9-12)	الانضباط	التعاون الانتماء الإحسان صلة الأقارب
	الاحترام	
	المسؤولية	
	تعظيم الله	
	التعلم	
	العفة	
	الإيجابية	
	بر الوالدين	

تفسير البيانات واستنتاج الدلالات.

أولاً: الصعوبات التي تواجه الأمهات.

1. التحديات التنظيمية:

- شكوى الأمهات من ضعف جودة اليوم الأول في بعض البرامج (مثل الفوضى أو عدم التنظيم)
- تعكس حاجة لتحسين التجهيزات والانطباعات الأولى وتوفير إدارات في الجمعية لتقديم الدعم الكافي.
- التحديات المتعلقة بمواعيد البرامج (مثل قرب مواعيد البرامج أو عدم ملاءمتها) تشير إلى أهمية توفير دقة أكبر في جدولة البرامج لتناسب ظروف الأسر.
- 2. مشكلات السعة في المبنى:
- تكديس الفتيات في الغرف مقارنة بحجم المكان يبرز حاجة ملحة في تصميم يتناسب مع العدد.
- 3. التواصل والتسجيل:
- وجود ملاحظات حول بطء التواصل عند التسجيل، وضرورة وجود رقم مباشر، يُشير إلى أهمية تحسين قنوات الاتصال وسرعة الاستجابة مع المستفيدات.
- عدم وضوح أهداف بعض البرامج أو محتواها يجعل الأمهات يترددون في التسجيل.

ثانياً: المقترحات لتطوير البرامج.

1. تنوع البرامج ومناسبتها:
- اقتراح الأمهات إدراج موضوعات مثل التغيرات الهرمونية والطهارة للفتيات المراهقات يدل على وعي بأهمية تقديم برامج تلبي احتياجات الفئات العمرية المختلفة.
- التركيز على مواضيع مثل الحجاب وأذكار الصباح والمساء يظهر اهتمام الأمهات بتعزيز القيم الدينية بطريقة تطبيقية.
2. برامج مشتركة مع الأمهات:
- الاقتراحات مثل تنظيم أنشطة تربط بين الأم والطفلة (مثل الحصة القيمية) تعكس رغبة الأمهات في تعزيز العلاقة مع بناتهن عبر أنشطة تعليمية تفاعلية.
3. تعزيز التعليم العملي:
- طلب الأمهات إدراج أنشطة عملية مثل الطبخ أو التجارب العلمية يشير إلى أهمية المزج بين التعليم النظري والتطبيقي لجعل البرامج أكثر جاذبية.
4. تطوير أداء المشرفات والمتطوعات:
- ملاحظات الأمهات حول ضعف بعض المتطوعات في التعامل مع الفئات العمرية المختلفة تدل على الحاجة لتوفير تدريبات تخصصية في أساليب الحوار والتوجيه التربوي.

ثالثاً: الدلالات المتكررة.

1. ضرورة فهم احتياجات الأمهات:

- ملاحظات الأمهات تعكس اهتمامهن ببرامج ذات محتوى عالي الجودة تتوافق مع قيمهن وأهدافهن الأسرية، مما يدل على أهمية تخصيص محتوى موجه يتناسب مع توقعاتهن.

2. الدور المحوري للأمهات في قياس الأثر:

- طلب الأمهات إرسال تقارير يومية أو تقديم استبيانات دورية يشير إلى حاجتهن لمعرفة التقدم الذي تحققه الطفلات، مما يدل على أهمية إشراكهن بشكل فعال في تقييم البرامج.

3. الرغبة في بيئة تعليمية متكاملة:

- التأكيد على الجمع بين التعليم والترفيه يعكس رغبة الأمهات في بيئة تعليمية شاملة تعزز القيم،

تنمي المهارات، وتشجع الإبداع.

4. إشراك الأمهات كعنصر تطوعي:

- اقتراح فتح باب التطوع للأمهات ذوات الخبرات يعكس استعدادهن للمساهمة في تطوير البرامج وإثرائها.

5. أهمية البيئة المحافضة:

- الإشادة بالبيئة المحافضة التي توفرها الجمعية تبرز قيمة الالتزام بالمعايير الأخلاقية والدينية كميزة تنافسية تؤثر بشكل إيجابي على رضا الأمهات.

التوصيات.

أولاً: الملاحظات والنتائج الرئيسية.

1. وعي الأمهات بالمتغيرات داخل الجمعية: يتضح أنّ الأمهات مدركات تمامًا للتحويلات الإيجابية

والسلبية في برامج الجمعية، ويعبرن عن احتياج متكرر لتوفير قدوات مؤهلة ترعى تطوير الفتيات والصغيرات لتنمي شخصياتهن.

2. ضعف العناية بعنصر المشرفات: هناك قصور واضح في تحفيز وتطوير واستقطاب المشرفات

المتميّزات، ما أدّى إلى وجود خلل في نقل المعرفة والتطبيق داخل الوحدات العلمية ثم المستفيدات.

3. تفوق برامج الطفلات على برامج الفتيات: أشارت النتائج إلى أنّ برامج الطفلات تتفوق على برامج

الفتيات من نواح متعددة، لا سيما في وضوح المحتوى وبساطة تنفيذه وقد انعكس ذلك في تفضيل

المتطوعات العمل مع الطفلات لسهولة فهم البرامج وتطبيقها، مع ذلك ما زالت أهداف برامج

الطفلات بعيدة عن قيمهن العليا والفرعية، فما تم تنفيذه من التطلعات لا يمثل إلى 25% في الخطط

التشغيلية لعام 2024م.

4. غياب الرقابة التربوية والأخلاقية (تشمل المتطوعات): أكدت الأمهات وجود قصور في الرقابة والإشراف على البرامج، الأمر الذي أدى إلى إهمال بعض الجوانب التربوية والأخلاقية، كما لوحظت مبادرة المتطوعات لحل المشكلات دون الرجوع إلى متخصصين، ما قد يعرّض الفئة المستهدفة لأخطاء تربوية.
5. الحاجة الملحة إلى توظيف أهل الاختصاص: أشارت التوصيات السابقة (المحور الأول) إلى أهمية وجود متخصصين للتعامل مع الفئات المستهدفة وحلّ المشكلات بأسس علمية سليمة.
6. عناصر البرنامج المؤثرة: رصدت الأمهات أنّ أكثر البرامج تأثيراً هي تلك التي تركز على غرس القيم وتراعي الخصائص العمرية للطفلات، ما يعزّز انجذابهن واستفادتهن من الأنشطة.
7. ضعف التغطية الإعلامية: تفتقر الجمعية إلى التغطية الإعلامية الكافية التي تعرّف الأمهات بطريقة واضحة على آليات البرامج ومحتواها، ما ينعكس سلّياً على مستوى المشاركة والمتابعة.
8. عدم تناسب تكلفة البرامج مع المخرجات: ترى الأمهات أنّ أسعار بعض البرامج لا تتوافق مع القيمة الفعلية المقدّمة، سواء من حيث المحتوى أو جودة التنفيذ.
9. الارتباط المباشر بين جودة البرامج وحلول المشكلات: تشير النتائج إلى أنّ معظم إشكالات الأمهات سوف تحلّ مباشرة عند تحسين البرامج، نظراً لكون إدارة البرامج هي محور النجاح أو الفشل في الجمعية.

ثانياً: التوصيات المقترحة.

1. تطوير البنية الإشرافية والمشرفات:
 - وضع خطط واضحة لتحفيز المشرفات وتطويرهن مهنيّاً وعلميّاً.
 - استقطاب كوادر جديدة ذات خبرة تساهم في رفع جودة البرامج.
2. إشراك المتخصصين في التخطيط والتنفيذ:
 - توفير خبراء تربويين وأخصائيين نفسيين لضمان سلامة المحتوى التربوي والأخلاقي.
 - تأسيس لجان استشارية تعنى بمراجعة البرامج وتوجيهها.
3. الارتقاء ببرامج الفتيات ومساواتها ببرامج الطفلات من ناحية نسب الرضا.
 - إعادة هيكلة برامج الفتيات لتكون جاذبة وممتعة، مع الاستفادة من نقاط القوة في برامج الطفلات.
 - إدخال أنشطة مناسبة للمرحلة العمرية للفتيات وتعزيز الجانب العملي والإبداعي.
4. تعزيز الرقابة وضمان الجودة:
 - إنشاء آليات رقابية لتقييم الأداء التربوي والأخلاقي في البرامج بشكل دوري.
 - تضمين سياسات واضحة لحل المشكلات والاستعانة بالمتخصصين عند الحاجة.

5. تطوير إستراتيجية إعلامية فعّالة:
 - إعداد مواد إعلامية شاملة (رسائل واتساب، مقاطع فيديو، حملات تواصل اجتماعي) لتعريف الأمهات بالبرامج ونتائجها.
 - نشر قصص نجاح وتقديم شهادات من أمهات سبق لهن إشراك بناتهن في البرامج.
6. مراجعة هيكلية التسعير وتطبيق مبدأ القيمة مقابل التكلفة:
- دراسة تسعير البرامج بما يتناسب مع المستوى الاقتصادي للمجتمع المستهدف وجودة المخرجات.

ثالثاً: الخلاصة

خلّصت الدراسة إلى أن إدارة البرامج تشكل لب التحديات التي تواجه الجمعية؛ فهي نقطة البداية والنهائية في إحداث التغيير الإيجابي، ولن تتطور أي إدارة أخرى دونها. وبمجرّد تحسين عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة للبرامج ستنعكس النتائج على بقية أقسام وإدارات الجمعية، مما يؤثّر إلى الارتقاء الشامل بمستوى الأداء وزيادة رضا المستفيدين.



انتھی بحمد اللہ.