

تقرير الأداء الاستراتيجي لعام ٢٠٢٠م



الملخص التنفيذي:

تعد جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة "أسرتي" إحدى الكيانات البارزة التي تعمل على تطبيق التميز المؤسسي في جميع وحداتها الإدارية وعلى جميع أعمالها، وذلك كونه يعد مطلباً أساسياً للاستدامة في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع وفق ما تصبو إليه تطلعاتهم، وبما يحقق طموحات القائمين عليها.

وحيث تسعى الجمعية إلى تطوير متابعة تحقيق أهدافها فقد تم إعداد وإصدار تقرير الأداء السنوي لعام ٢٠٢٠م استناداً على منهجية بطاقة الأداء المتوازن، عليه فقد أظهرت نتائج التقرير تقدماً في تحقيق معظم الأهداف، حيث قامت بتقديم العديد من البرامج الأسرية والتي استفاد منها (١٧٦٨١) مستفيد ومستفيدة، كما قامت بتقديم الدعم المادي والعيني لعدد (٧٤١) مستفيد، أما ما يتعلق بالاستشارات الأسرية فقد استفاد من هذه الخدمة (٣٢٣٩) مستفيد ومستفيدة.

وفيما يخص الجانب الإعلامي فقد حرصت إدارة الجمعية على إيصال رسالتها لأفراد المجتمع عبر موقعها الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي حيث استفاد من هذه الخدمة أكثر من (٥٤٠,٠٠٠) مستفيد ومستفيدة من أفراد المجتمع.

ونظراً لما لأهمية بناء الشراكات مع الجهات التي من شأنها الاسهام في أن تحقق أسرتي رسالتها التنموية فقد حرصت إدارة الجمعية على توقيع عدداً من الشراكات والتي كان أبرزها التوقيع مع لجنة شؤون الأسرة التابعة لفرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمدينة المنورة. ومن منطلق تحقيق التميز المؤسسي قامت الجمعية بالمشاركة في جائزة التميز في العمل الخيري والتي تعد من أبرز الجوائز في مجال التميز المؤسسي.

إضافة إلى ذلك حرصت جمعية أسرتي على تزويد منسوبيها بالتدريب اللازم الذي يمكنهم من إنجاز أعمالهم بمهنية عالية واحترافية فقد قامت بتوجيه التدريب لجميع منسوبيها.

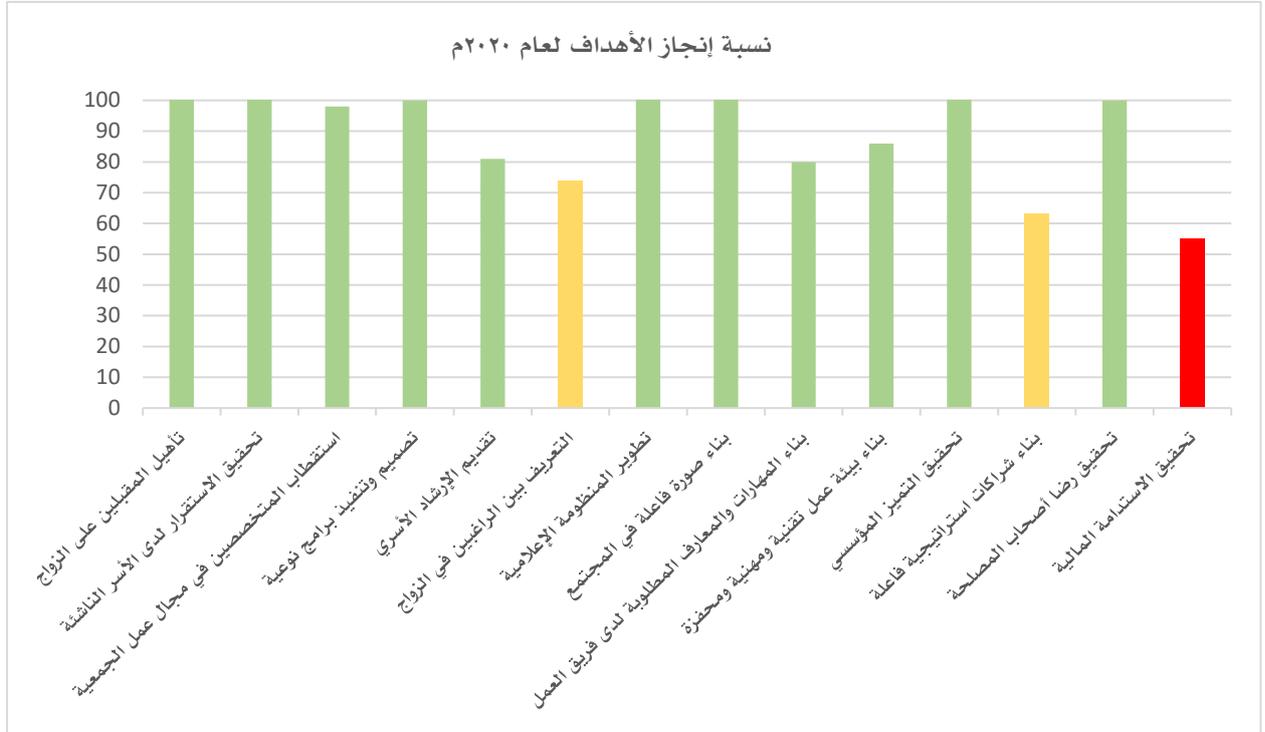
والله الموفق ، ، ،

ملخص التقييم حسب تحقيق مستهدفات عام ٢٠٢٠م:

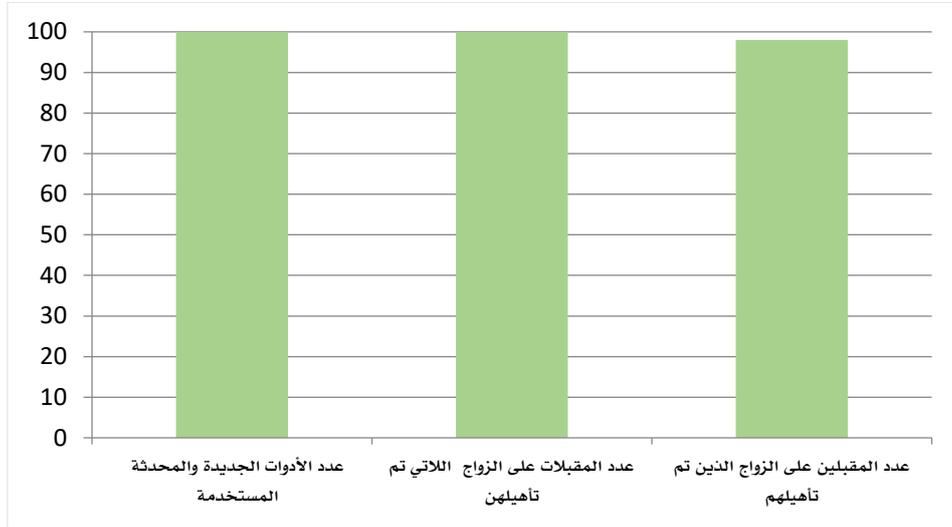
دلالة الألوان في التقرير

أداء متميز يفوق ٨٠% أداء متوسط أعلى من ٦٠% أداء منخفض أقل من ٦٠%

م	الأهداف	نسبة الإنجاز
٠١	تأهيل المقبلين على الزواج للوصول لأسر مستقرة	١٢٢%
٠٢	تحقيق الاستقرار لدى الأسر الناشئة	١٠٨%
٠٣	استقطاب المتخصصين في مجال عمل الجمعية ودعمهم	٩٨%
٠٤	تصميم وتنفيذ برامج نوعية تتوافق مع احتياجات ورغبات المستفيدين	١٠٠%
٠٥	تقديم الإرشاد الأسري	٨١%
٠٦	التعريف بين الراغبين في الزواج	٧٤%
٠٧	تطوير المنظومة الإعلامية في الجمعية	١٧١%
٠٨	بناء صورة فاعلة للجمعية في المجتمع	١٠٢%
٠٩	بناء المهارات والمعارف المطلوبة لدى فريق العمل	٨٠%
١٠	بناء بيئة عمل تقنية ومهنية ومحفزة	٨٦%
١١	تحقيق التميز المؤسسي	١٠٧%
١٢	بناء شراكات استراتيجية فاعلة	٦٣%
١٣	تحقيق رضا أصحاب المصلحة	١٠٠%
١٤	تحقيق الاستدامة المالية	٥٥%
	متوسط الإنجاز	٩٦%



المحور:	العملاء
الهدف:	ع ١ : تأهيل المقبلين على الزواج للوصول لأسر مستقرة



المؤشرات	الاستهداف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١- عدد المقبلين على الزواج الذين تم تأهيلهم	١٥٠٠	١٤٧٠	٩٨%
ع ١- عدد المقبلات على الزواج اللاتي تم تأهيلهن	٧٥٠	١٢٥٥	١٦٧%
ع ٢- عدد الأدوات الجديدة والمحدثة المستخدمة في تأهيل المقبلين على الزواج	٠.٢	٠.٢	١٠٠%

التحليل:

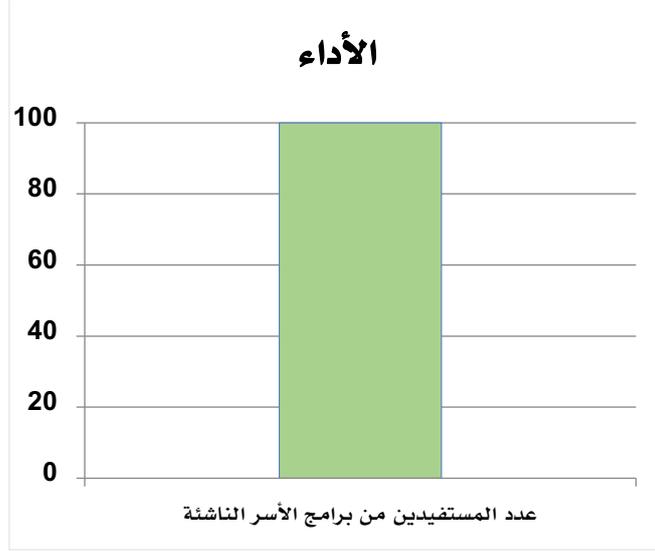
- بلغ إجمالي عدد برامج تأهيل المقبلين على الزواج التي تم تنفيذها خلال عام ٢٠٢٠م (٣٣) برنامج منها (١٠) برامج نفذت في مقر الجمعية و(٢٣) برنامج عبر برنامج zoom، كما تم تنفيذ عدد (٢٠) برنامج للمقبلات على الزواج.
- بلغ إجمالي عدد المستفيدين الذين تم دعمهم خلال عام ٢٠٢٠م (٧٤١) مستفيد منهم (٣٤٩) مستفيد تم دعمهم مالياً، كما بلغ إجمالي عدد المستفيدين الذين تم دعمهم عينياً (٣٩٢) مستفيد.
- تم تنفيذ برنامج تأهيل المقبلين على الزواج ثلاث مرات خلال الفترة الصباحية.

التوصيات:

- دراسة مدى إمكانية تقديم إعانة مالية وعينية لطالبي الدعم في حال حضرت الزوجة للبرنامج التأهيلي وذلك بهدف زيادة عدد الحضور من قبل النساء.
- اعتماد تقديم برنامج تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج عن بعد بشكل دائم، وذلك من أجل تحقيق أعلى معدلات من المستفيدين.
- دراسة مدى إمكانية استحداث برامج أسرية تساهم في الاستقرار الأسري، إضافة إلى تطوير البرامج الحالية.

المحور: العملاء

الهدف: ع ٢ : تحقيق الاستقرار لدى الأسر الناشئة



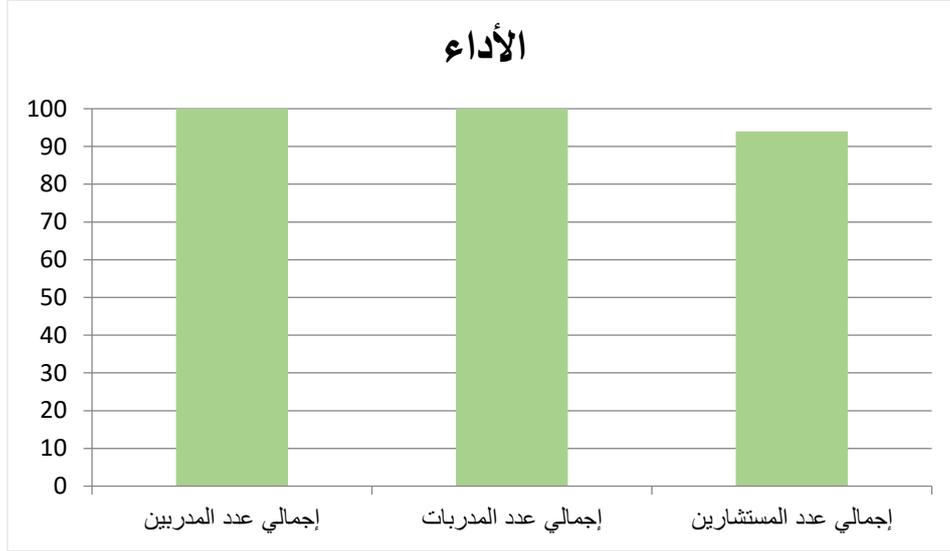
المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١٢ عدد المستفيدين من برامج الأسر الناشئة	١٠٠٠	١٤٩٥٦	%١٤٩٦

التحليل:

- إبرام الشراكة مع لجنة شئون الأسرة بمنطقة المدينة المنورة ولجنة رعاية السجناء والمفرج عنهم وأسرهم بمنطقة المدينة المنورة ساهم في زيادة عدد البرامج المنفذة.
- تم توجيه مجموعة من البرامج للأسر الناشئة في بداية فترة جائحة فايروس كورونا المستجد (covid-١٩) نتج عنها تحقيق المستهدفات لعام ٢٠٢٠م بشكل كبير.

التوصيات:

- الاستمرار في تفعيل الشراكات.
- العمل على جلب مدربين ومدربات متخصصين.
- تقديم البرامج عن بعد سيسهم في تحقيق معدلات عالية لحضور البرامج.
- العمل على تكثيف البرامج الموجهة للأسر الناشئة عن بعد.
- تكثيف الحملات التعريفية بالبرامج والترجيح لها بغرض تحقيق المستهدف.



المؤشرات	الفترة المستهدفة للفترة	الفترة الفعلية للفترة	أداء الفترة
إجمالي عدد المدربين في الجمعية	٥٠	٥٠	١٠٠%
إجمالي عدد المدربات في الجمعية	٦٠	٧٨	١٣٠%
إجمالي عدد المستشارين في الجمعية	٣٢	٣٠	٩٤%

التحليل:

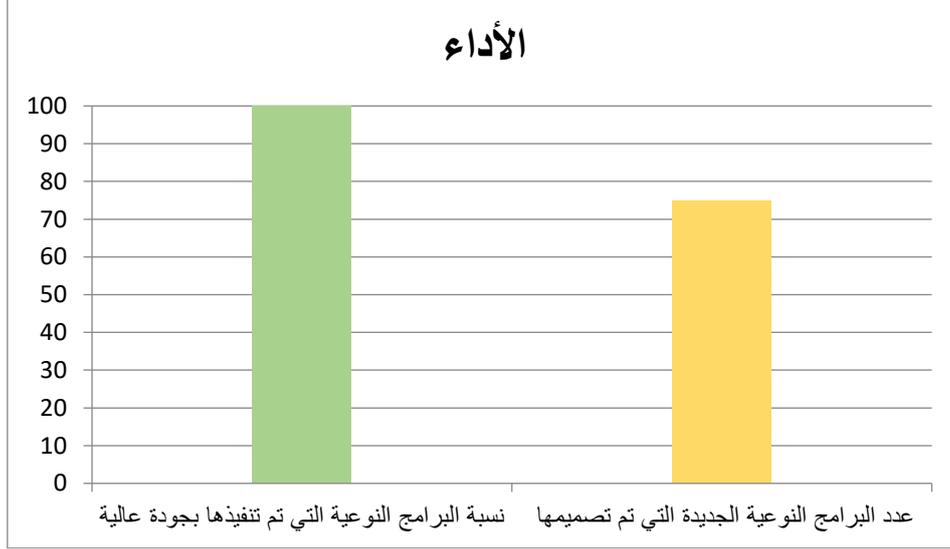
- بالرغم من الظروف الخاصة بجائحة فايروس كورونا المستجد (COVID-19) وامتدادها حتى نهاية عام ٢٠٢٠م إلا أن الجهود المبذولة من قبل كل من إدارة البرامج الأسرية ومركز الارشاد الأسري قادت إلى زيادة عدد المدربين والمدربات والمرشدين والمرشدات الأسريين.

التوصيات:

- العمل على استقطاب المدربين والمدربات والمستشارين والمستشارات المميزين.
- الاستفادة من إمكانية تقديم البرامج التدريبية والاستشارات الأسرية عبر برنامج ZOOM في زيادة عدد المدربين والمستشارين المتميزين من خارج المدينة المنورة.
- تقديم التدريب اللازم للمرشدين والمرشدات من خلال تقديم دورات تدريبية تخصصية.

المحور: العمليات الداخلية

الهدف: ١٠: تصميم وتنفيذ برامج نوعية تتوافق مع احتياجات ورغبات المستفيدين



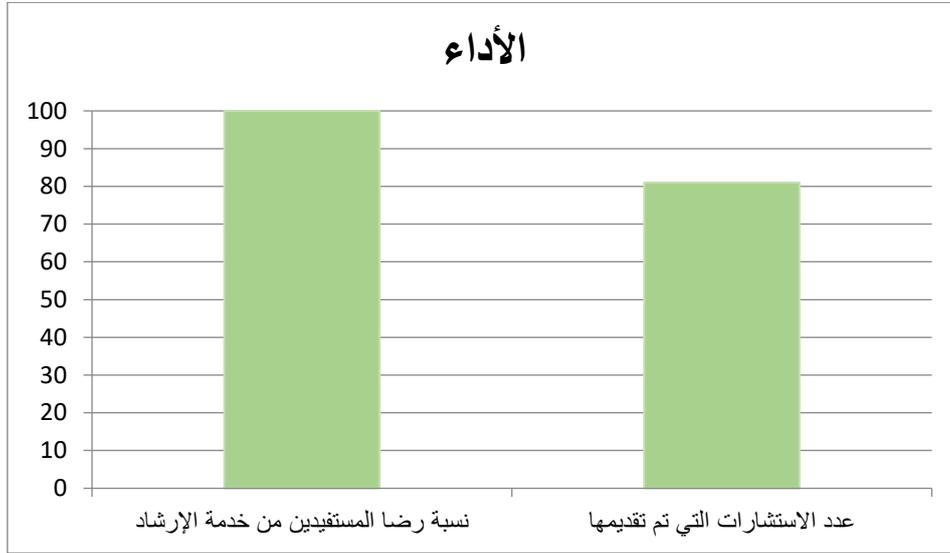
المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ١-١ عدد البرامج النوعية الجديدة التي تم تصميمها	٤	٣	75%
د ٢-١ نسبة البرامج النوعية التي تم تنفيذها بجودة عالية	80%	100%	125%

التحليل:

- تم الالتزام بالمعايير الخاصة بالبرامج النوعية والمتمثلة في توفير الحقيبة التدريبية، تخصص المدرب، متوافق مع دليل المبادرات النوعية.
- تم تنفيذ البرامج بشكل احترافي بغرض تحقيق ما هو مخطط له.

التوصيات:

- عمل دراسات ميدانية تبرز نتائجها نوعية البرامج التي تحتاجها الفئات المستهدفة.
- تطوير الحقائق التدريبية بغرض تحقيق المستهدف.
- العمل على استقطاب مدربين مختصين.



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١-٣ عدد الاستشارات التي تم تقديمها	٤٠٠٠	٣٢٣٩	%٨١
ع ٢-٣ نسبة رضا المستفيدين من خدمة الإرشاد الأسري	%٩٠	%٩٦	%١٠٧

التحليل:

- التميز في الخدمات المقدمة وتقديم الاستشارات بمهنية عالية أدى إلى ارتفاع نسبة رضا المستفيدين.
- انخفاض عدد الاستشارات وذلك بسبب عدم تقديمها حضورياً في مقر الجمعية أو من خلال كابينة الإرشاد الأسري في مقر الشركاء بسبب جائحة فايروس كورونا.
- ازدياد عدد الجمعيات المتخصصة في تقديم الإرشاد الأسري قاد إلى انخفاض عدد الاستشارات.

التوصيات:

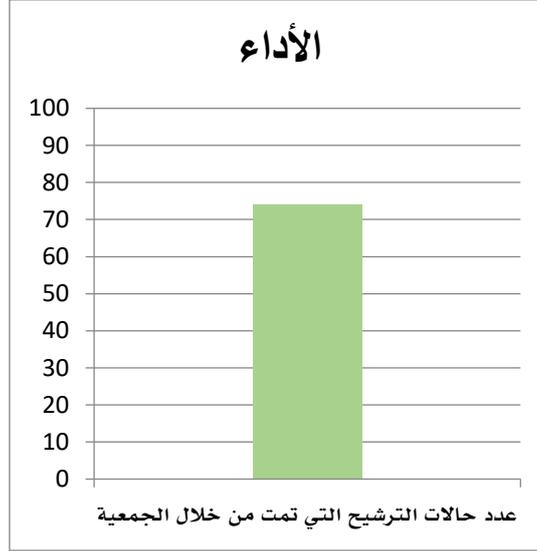
- التعاقد مع مرشدين ومرشدات أسريين من خارج المدينة المنورة لتقديم الاستشارات الأسرية عبر برنامج zoom.
- اعتماد آلية إلكترونية لاستقصاء آراء المستفيدين عن مدى جودة الخدمة المقدمة لهم.
- تكثيف الحملات التعريفية بخدمة لاستشارات الأسرية.

العمليات الداخلية

المحور:

د ٤ : التعريف بين الراغبين في الزواج

الهدف:



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ٤-١ عدد حالات الترشيح التي تمت من خلال الجمعية	٢٠٠	١٤٧	٧٤%

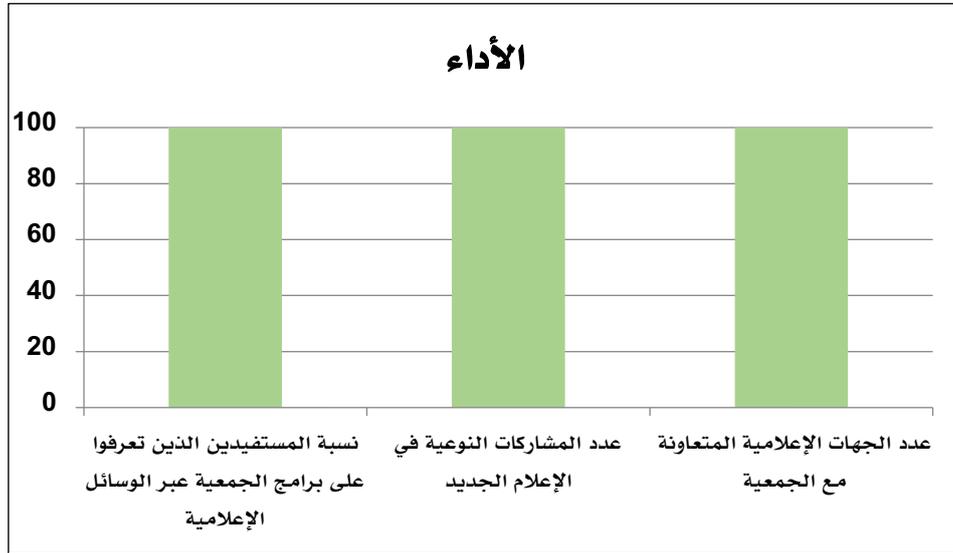
التحليل:

- بالرغم من وجود صعوبات في إجراء المقابلات الشخصية بسبب جائحة كورونا إلا أن نسب الإنجاز بلغت معدل عالي.

التوصيات:

- إبرام شراكة مع محكمة الأحوال الشخصية ومأذوني الأنكحة.
- تكثيف الحملات التوعوية للتعريف بخدمة التعريف بين الراغبين في الزواج.
- التواجد في الجامعات للتعريف بخدمة التعريف بين الراغبين في الزواج.

المحور:	العمليات الداخلية
الهدف:	د ٢ : تطوير المنظومة الإعلامية في الجمعية



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ١-٢ عدد المشاركات في الإعلام الجديد	٢٤	٠	
نشر مقاطع موشن جرافيك تعريفية	٤٠	٨٧	%١٣٧
نشر تصاميم إنفو جرافيك تعريفية	٢٦	٣٦	
نشر فيديوهات توعوية	٤٦	٧٢	%١٥٦
د ٢-٢ عدد الجهات الإعلامية المتعاونة مع الجمعية	%٢٥	%٥٥	%٢٢٠
د ٣-٢ نسبة الزيادة في عدد المستفيدين الذين تعرفوا على برامج الجمعية عبر الوسائل الإعلامية			

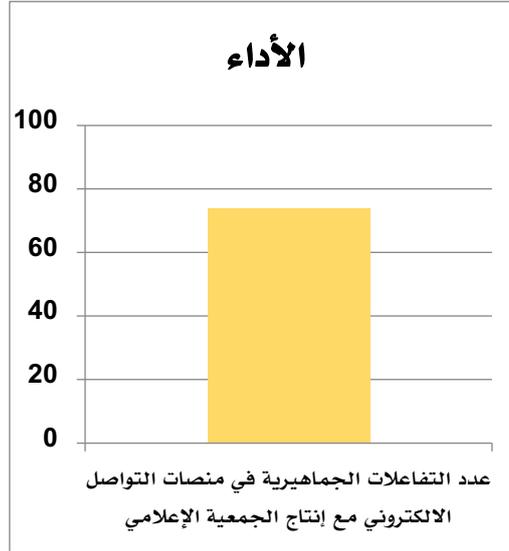
التحليل:

- التركيز على زيادة المشاركات في مواقع التواصل الاجتماعي حيث سيسهم ذلك بشكل كبير في تحقيق المستهدف.
- الترويج لبرامج الجمعية بشكل مستمر أدى الى زيادة المستفيدين برنامج الجمعية.
- تفعيل دور مشاهير وسائل التواصل الاجتماعي بغرض الترويج لأنشطة وبرامج الجمعية.

التوصيات:

- تكثيف نشر برامج الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- تكثيف نشر مقاطع موشن جرافيك بغرض التعريف بخدمات الجمعية وتوعية أفراد المجتمع.

المحور:	العمليات الداخلية
الهدف:	د ٣ : بناء صورة فاعلة للجمعية في المجتمع



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ١-٣ عدد التفاعلات الجماهيرية في منصات التواصل الإلكتروني مع إنتاج الجمعية الإعلامي	٥٠٠,٠٠٠	٥٤٠,٢٧٢	
مشاهدات اليوتيوب	١٠,٠٠٠	٢,٣٥٨	%١٨٥
إعادة تغريد منشورات الجمعية في تويتر (زيارة)	١٠,٠٠٠	٤٢,٢٩٨	
الإعجاب بمنشورات الجمعية في انستجرام	٠٥	٠١	%٢٠
د ٢-٣ عدد مشاركات الجمعية في الفعاليات الجماهيرية			

التحليل:

- ارتفاع عدد المشاهدات في يوتيوب وتويتر وذلك بسبب إعادة ترويج مقاطع الفيديو.
- ارتفاع عدد التفاعلات على منصة تويتر وانستجرام بشكل كبير جداً وذلك بسبب تدفق أخبار الجمعية.
- التوقف عن المشاركة في الفعاليات الجماهيرية بسبب جائحة فيروس كورونا.

التوصيات:

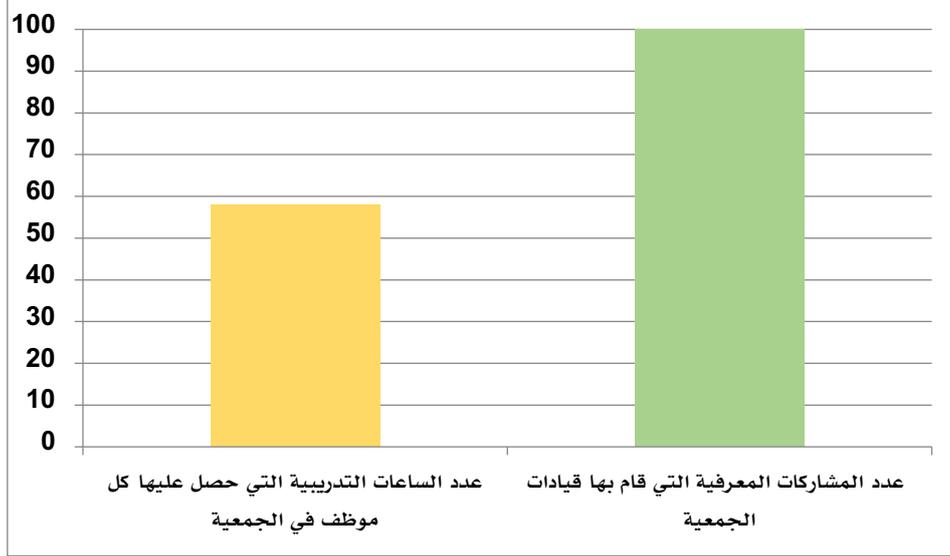
- ترويج المواد الإعلامية التي تنتجها الجمعية وتبثها عبر منصات التواصل الاجتماعي من أجل وصولها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين.

النمو والتعلم

المحور:

الهدف: ٢ : بناء المهارات والمعارف المطلوبة لدى فريق العمل

الهدف:



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
عدد الساعات التدريبية التي حصل عليها كل موظف في الجمعية	٤٠	٢٣	٥٨%
عدد المشاركات المعرفية التي قام بها قيادات الجمعية	٥	٥	١٠٠%

التحليل:

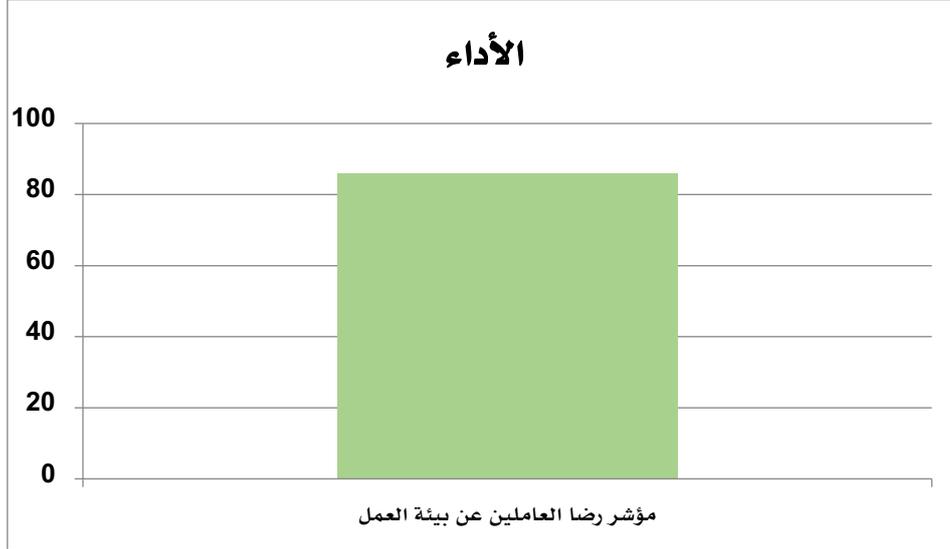
- ساهمت المنصات التدريبية الإلكترونية في تطوير مهارات الموظفين من خلال برامج تدريبية متميزة ، كما ساهمت في تحقيق المستهدف.

التوصيات:

- الحرص على حضور المشاركات المعرفية من قبل قيادات الجمعية.
- أن تكون البرامج التدريبية الموجهة للموظفين تلبي احتياجاتهم المعرفية.
- العمل على تطوير مهارات قيادات الصف الثاني في الجمعية.

المحور: النمو والتعلم

الهدف: ٣ : بناء بيئة عمل تقنية ومهنية ومحفزة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
مؤشر رضا العاملين عن بيئة العمل	85%	73%	86%

التحليل:

- من خلال مؤشر رضا العاملين عن بيئة العمل يتضح أن هناك نسبة رضا متدنية عما تقدمه الجمعية لمنسوبيها من مميزات وخدمات.
- حرص الجمعية على تطبيق الإجراءات الاحترازية بشأن فيروس كورونا المستجد، وتوفير كل ما من شأنه الحفاظ على سلامتهم.

التوصيات:

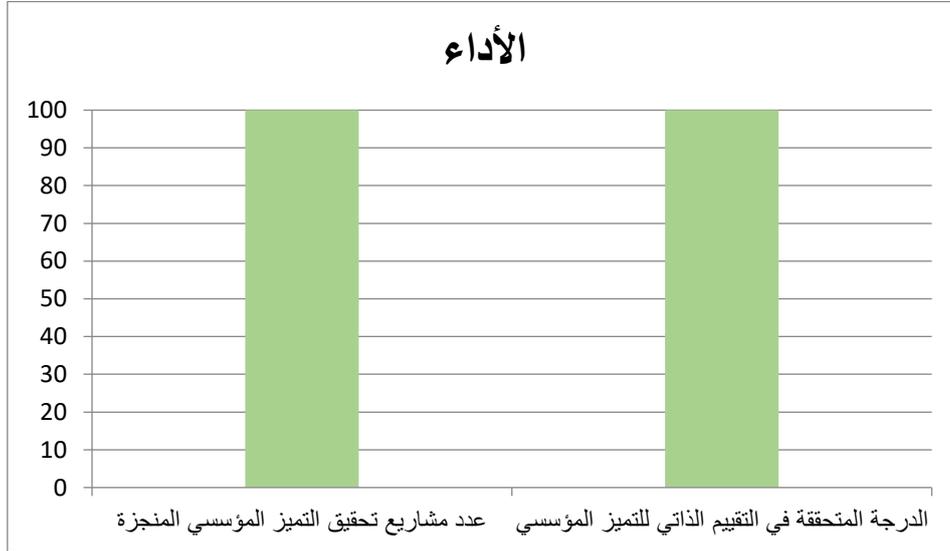
- العمل على استحداث مبادرات تسهم في رفع ولاء الموظفين تجاه الجمعية.
- دراسة المقترحات الواردة من قبل الموظفين ووضع التوصيات اللازمة حيالها.

العمليات الداخلية

المحور:

د ٦ : تحقيق التميز المؤسسي

الهدف:



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ٦-١ عدد مشاريع تحقيق التميز المؤسسي المنجزة	٥	٥	١٠٠%
د ٦-٢ الدرجة المتحققة في التقييم الذاتي للتميز المؤسسي	٣٥٠	٣٩٧	١١٣%

التحليل:

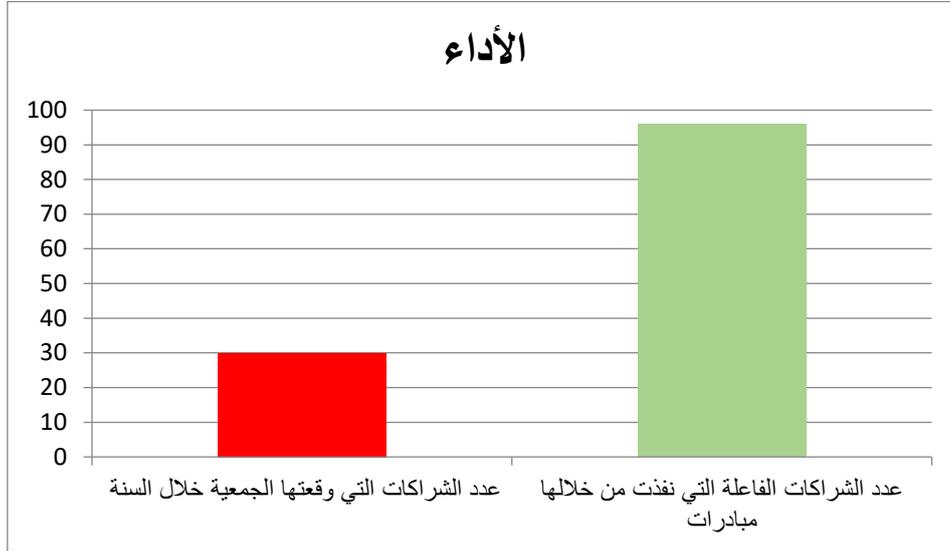
- المقصود بمشاريع التميز المؤسسي هي مخرجات مشروع خارطة التميز المؤسسي الذي تم تنفيذه في بداية العام، وحددت فيه المشاريع فرص التحسين ذات الأولوية العالية في الجمعية، وتم تقسيم تلك الفرص على أربعة أقسام يتم تنفيذ مشروعاتها في كل ربع سنة.

التوصيات:

- الاستمرار في نشر ثقافة التميز المؤسسي بين الموظفين.
- الحرص على المشاركة في اهم مسابقات التميز المؤسسي.
- تبني أفضل معايير التميز المؤسسي في جميع ممارسات الجمعية.

المحور: العمليات الداخلية

الهدف: ده : بناء شراكات استراتيجية فاعلة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ١٣٥ عدد الشراكات الفاعلة	%٧٠	%٦٧	%٩٦
د ٢٥٥ عدد الشراكات التي وقعتها الجمعية	١٠	٣	%٣٠

التحليل:

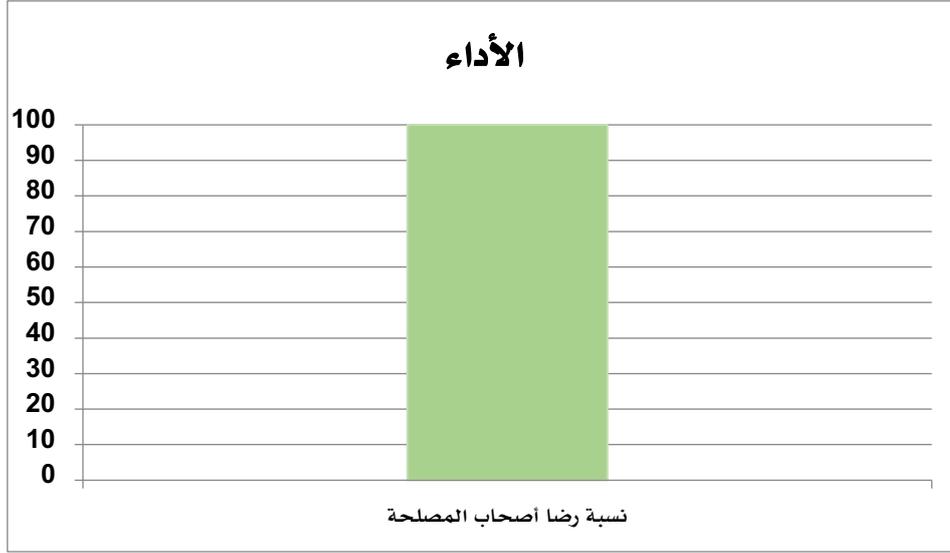
- تنفيذ المبادرات من خلال الشراكات من أهم الجوانب التي تحتاج إليها الجمعية.
- تفعيل الشراكات من خلال إقامة دورات تدريبية خارج مقر الجمعية.

التوصيات:

- تصميم دليل تفعيل الشراكات وقياس أداء الجمعية وتفاعلها مع الشركاء.
- دراسة وتنشيط الشراكات غير الفعالة مما تم توقيعها في السنوات السابقة.

المحور: العملاء

الهدف: ع ٤ : تحقيق رضا أصحاب المصلحة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ٤-١ نسبة رضا أصحاب المصلحة	85%	87%	102%

التحليل:

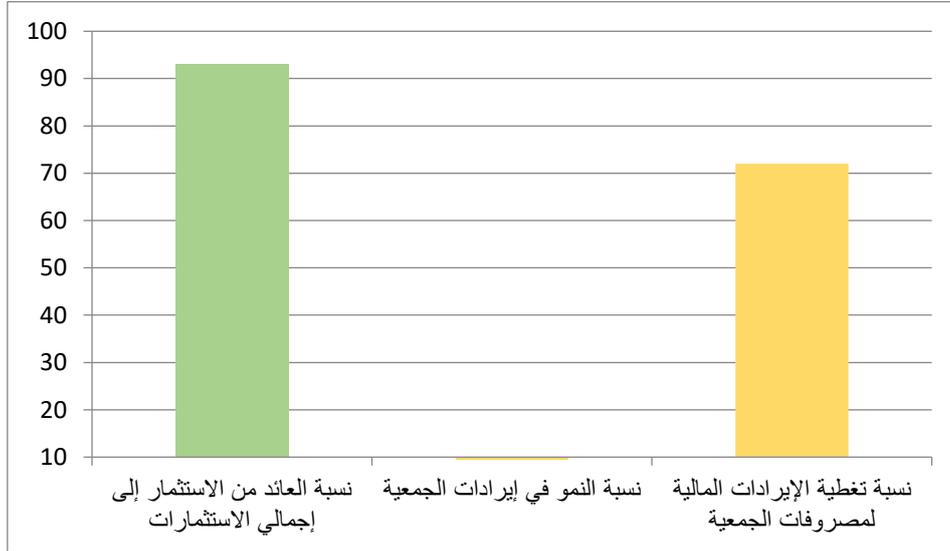
- رضا أصحاب المصلحة عبارة عن قياس نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية والموظفين والموظفات والمستفيدين والمستفيدات من خدمات الجمعية.

التوصيات:

- بشكل عام، تظهر نتيجة التقييم بتحقيق المستهدف بشكل كبير.
- زيادة التغذية الراجعة بين الجمعية وكافة أصحاب المصلحة.

المحور: البعد المالي

الهدف: ١م : تحقيق الاستدامة المالية



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
١-١م نسبة العائد من الاستثمار إلى إجمالي الاستثمارات	15%	14%	93%
٢-١م نسبة النمو في إيرادات الجمعية	20%	27%	135%
٣-١م نسبة تغطية الإيرادات المالية الثابتة لمصروفات الجمعية	75%	54%	72%

التحليل:

- انخفاض الإيرادات بسبب جائحة فايروس كورونا المستجد (covid-19)
- الانخفاض في سوق العقار أدى الى انخفاض أسعار الإيجار وهو ما أدى إلى انخفاض النمو في الإيرادات.

التوصيات:

- العمل على تنويع مصادر دخل الجمعية.
- تسويق برامج الجمعية بغرض الحصول على الدعم من قبل الجهات المانحة، حيث سيسهم ذلك في خفض المصروفات.