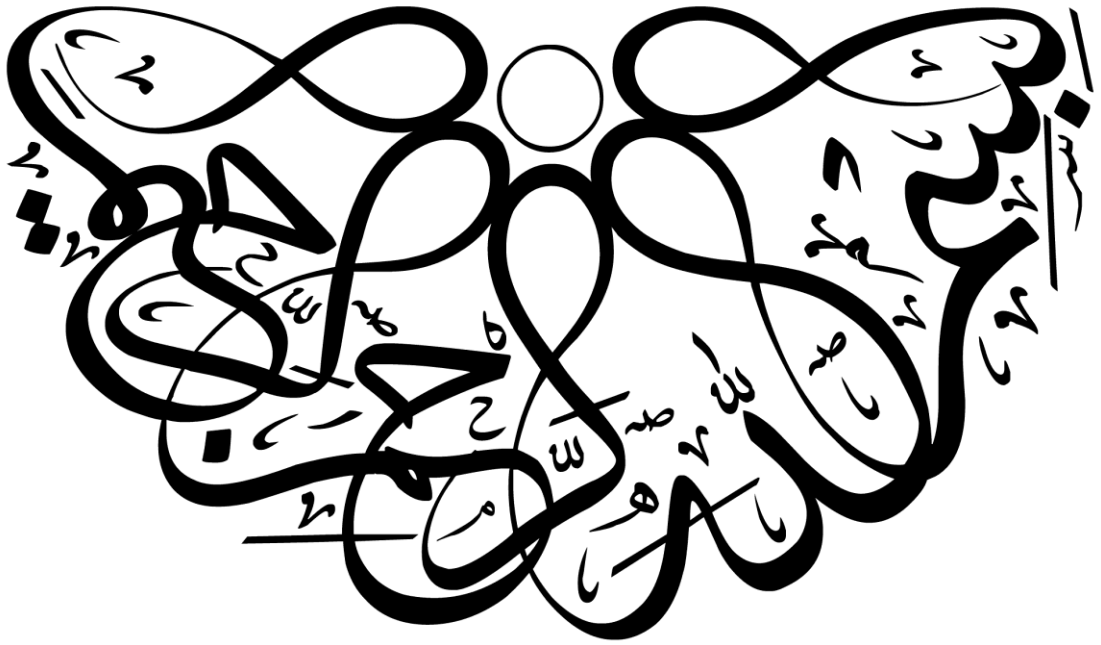


## تقرير الأداء الاستراتيجي لعام ٢٠٢١م



@osraty

[www.osraty.org.sa](http://www.osraty.org.sa)

[info@osraty.org.sa](mailto:info@osraty.org.sa)

## الملخص التنفيذي:

سعيًا من جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة "أسرتي" إلى متابعة مدى تحقق أهدافها وقياس رسالتها التنموية في المجتمع، تم الاعتماد في إصدار التقرير السنوي لعام ٢٠٢١م بناءً على منهجية بطاقة الأداء المتوازن، كما تضمن التقرير تحليل لأداء الجمعية في كافة الأهداف الاستراتيجية وفقاً للأرقام المستهدفة لكافة المؤشرات الرئيسية. وقد أظهرت أرقام المنجزات لعام ٢٠٢١م تقدماً في محور العملاء والذي من خلاله يتم التركيز على الخدمات المقدمة لمستفيدي الجمعية إضافة إلى قياس رضا أصحاب المصلحة حيث بلغت نسبة تحققه (٩٦%).

كما بلغت نسبة تحقق محور التعليم والنمو والذي يتم التركيز فيه على قدرة الجمعية على إيجاد بيئة عمل محفزة لمنسوبيها والعمل على بناء المهارات والمعارف إضافة إلى استقطاب المتخصصين في مجال عملها لديهم نسبة قدرها (٩١%).

أما ما يتعلق بمحور العمليات الداخلية على الرغم من أن نتائج المؤشرات متفاوتة فيما بينها إلا أنه بلغت النسبة الاجمالية لمؤشراته (٧٥%) أي أن مستوى التحقق متوسط، وسيتم العمل على رفعها بشكل مستمر بمشيئة الله.

ويأتي آخراً محور البعد المالي والذي يركز على قدرة الجمعية على تحقيق الاستدامة المالية من خلال قياس نسبة العائد من الاستثمار إلى إجمالي الاستثمارات ونسبة النمو في الإيرادات ونسبة تغطية الإيرادات للمصروفات فقد بلغت نسبة تحققه (٦٤%)، ومن أبرز مبررات الانخفاض هو ما شهدته سوق العقار من انخفاض في أسعار الإيجار وتعرض عدد من المستأجرين في السداد بسبب جائحة كورونا وهو ما أدى إلى انخفاض النمو في الإيرادات.

وبشكل عام فإن الأداء العام يعد مرتفع حيث بلغت النسبة الاجمالية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية (٨٢%)، ولا بد من تكثيف الجهود في عدد من الجوانب التي من أبرزها تنويع مصادر الدخل من أجل تحقيق الاستدامة المالية وبناء صورة فاعلة للجمعية في المجتمع.

والله ولي التوفيق ، ، ،

## ملخص التقييم حسب مناظير بطاقة الأداء المتوازن:

### دلالة الألوان في التقرير

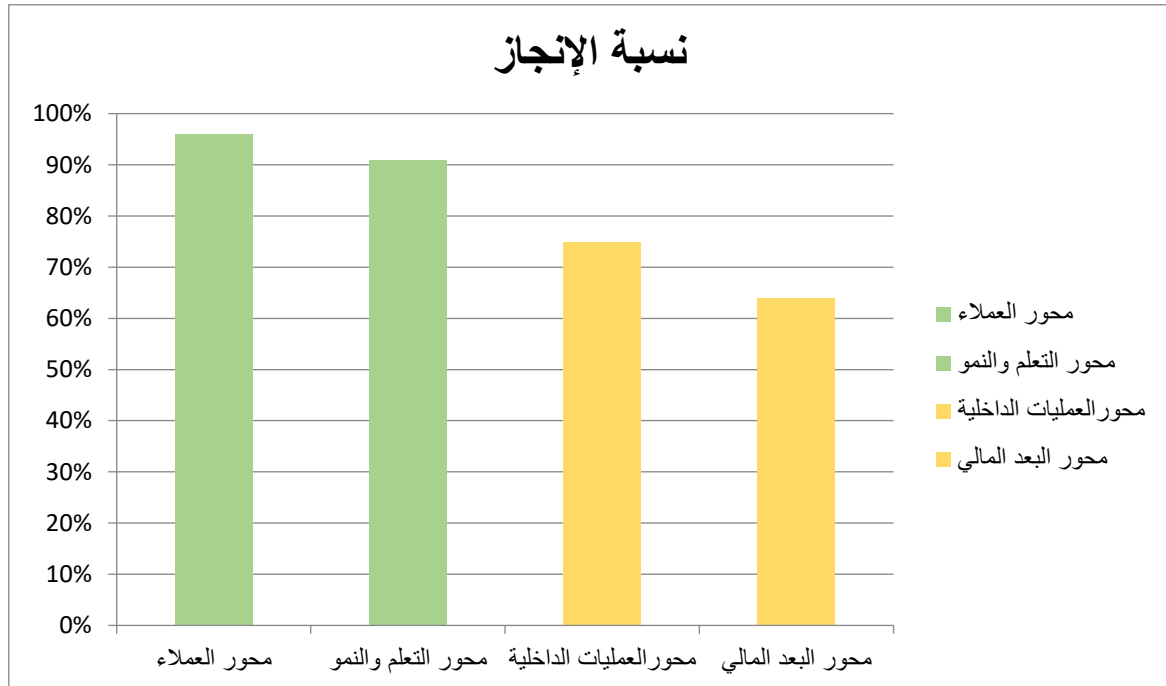


أداء منخفض أقل من ٦٠%

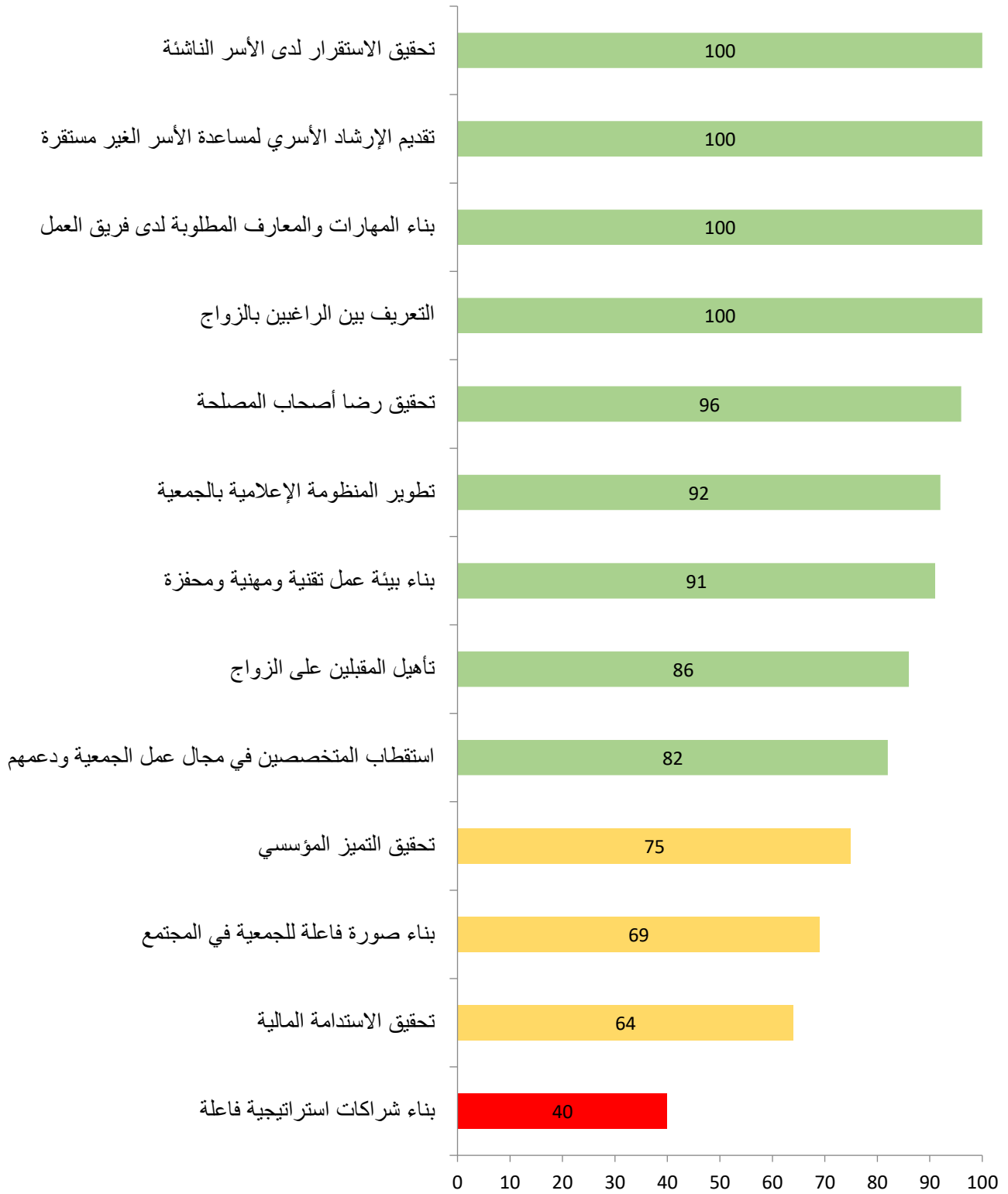
أداء متوسط أعلى من ٦٠%

أداء متميز يفوق ٨٠%

المنظور	نسبة الإنجاز
محور العملاء	٩٦%
محور التعلم والنمو	٩١%
محور العمليات الداخلية	٧٥%
محور البعد المالي	٦٤%
متوسط الإنجاز	٨٢%

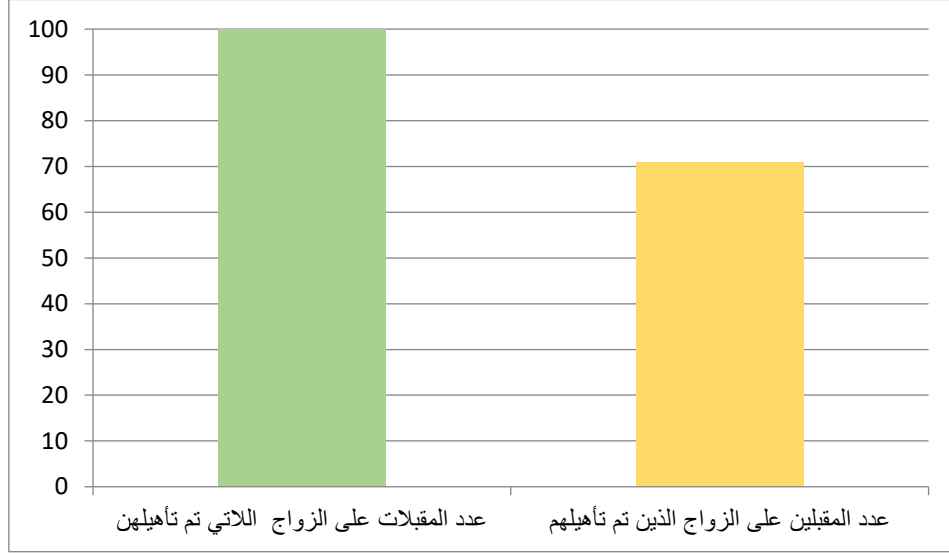


## الأهداف الاستراتيجية



## محور العملاء

المحور:	العملاء
الهدف:	ع ١٤: تأهيل المقبلين على الزواج للوصول لأسر مستقرة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١٤- عدد المقبلين على الزواج الذين تم تأهيلهم	٢٠٠٠	١,٤٢٠	٧١%
ع ١٤- عدد المقبلات على الزواج اللاتي تم تأهيلهن	١٠٠٠	١,٢٧٦	١٠٠%

### التحليل:

- تم تنفيذ ٤٠ برنامج تأهيل للمقبلين على الزواج، ومما ساعد في ذلك الجهود المبذولة لإقامة البرامج خلال الفترة الصباحية والمسائية.
- تم تنفيذ ٢١ برنامج للمقبلات على الزواج وبالتالي تحقق المستهدف.

### التوصيات:

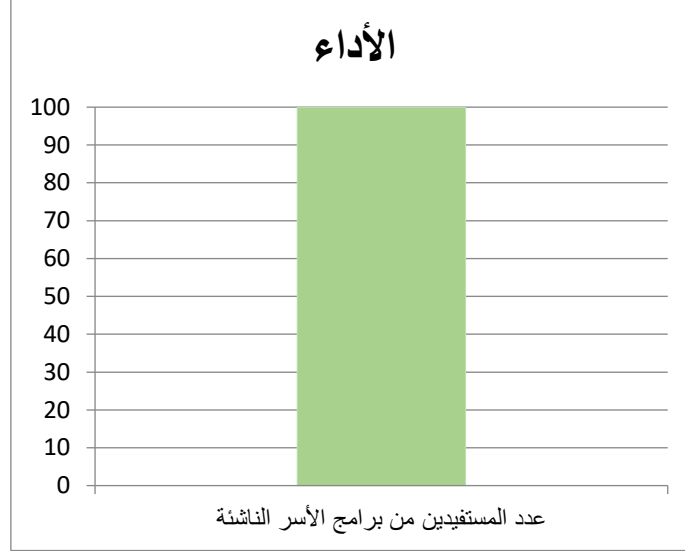
- تكثيف الحملات التعريفية للترويج ببرنامج تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج بغرض زيادة عدد المستفيدين.
- دراسة مدى إمكانية تغيير شروط الحصول على الإعانات ومن ذلك مدى إمكانية استفادة الزوجة من الاعانة.
- إبرام الشراكات مع الجهات ذات العلاقة مثل محكمة الأحوال الشخصية.

العملاء

المحور:

ع ٢ : تحقيق الاستقرار لدى الأسر الناشئة

الهدف:



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١-٢ عدد المستفيدين من برامج الأسر الناشئة	١٠٠٠	٦,٢٥٨	%١٠٠

التحليل:

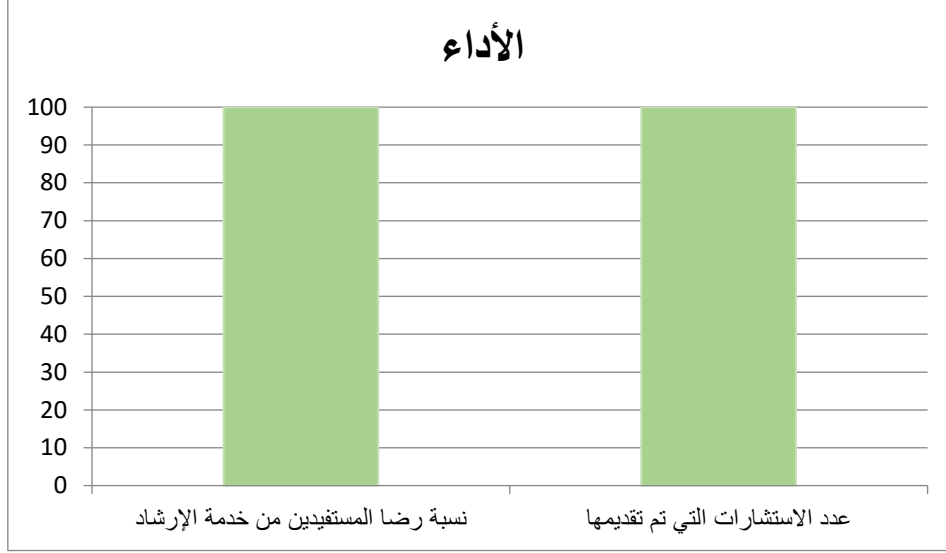
- ساهم التنوع في برامج الأسر الناشئة إلى تحقيق المستهدف بشكل كبير.
- إبرام الشراكات مع لجنة شؤون الاسرة بمنطقة المدينة المنورة ساهم بشكل كبير في تحقيق المستهدف.

التوصيات:

- العمل على تفعيل الشراكات والتعاقد مع مدربين ومدربات متخصصين حيث سيساهم ذلك في استمرار تحقيق المستهدف.

المحور: العملاء

الهدف: ع ٣ : تقديم الإرشاد الأسري



المؤشرات	الهدف	الفعلي للفترة	أداء الفترة
عدد الاستشارات التي تم تقديمها	٣,٠٠٠	٣,٤٣٣	%١٠٠
نسبة رضا المستفيدين من خدمة الإرشاد	%٩٥	%٩٦	%١٠٠

#### التحليل:

- العمل على تقديم خدمة الاستشارات الأسرية عبر عدة قنوات وفي الفترة الصباحية أدى الى زيادة في تحقيق المستهدف.
- تحقيق المستهدف لنسبة رضا المستفيدين من مركز الارشاد وذلك يعود لتقديم الخدمات بجودة عالية

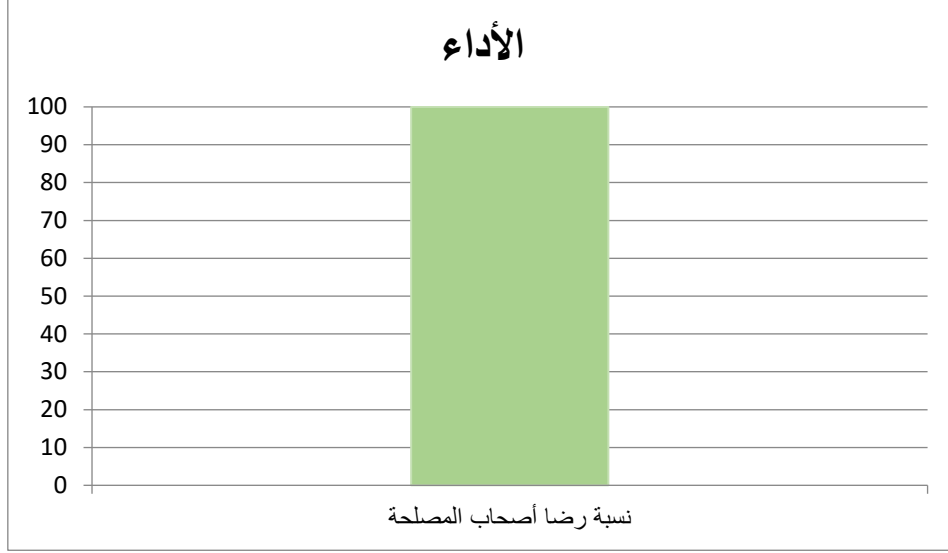
#### التوصيات:

- زيادة أوقات تقديم خدمة الاستشارات الأسرية.
- التعاقد مع مستشارين من المشاهير لتقديم استشارات هاتفية.
- تقديم خدمة الاستشارات الأسرية خارج مقر الجمعية.
- تفعيل الشراكة مع الجهات المبرم معها شراكات ومنها مستشفى الصحة النفسية.
- توقيع شراكة مع محكمة الأحوال الشخصية ولجنة إصلاح ذات البين.



المحور: العملاء

الهدف: ع ٤ : تحقيق رضا أصحاب المصلحة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ع ١٣ نسبة رضا أصحاب المصلحة	90%	86%	96%

#### التحليل:

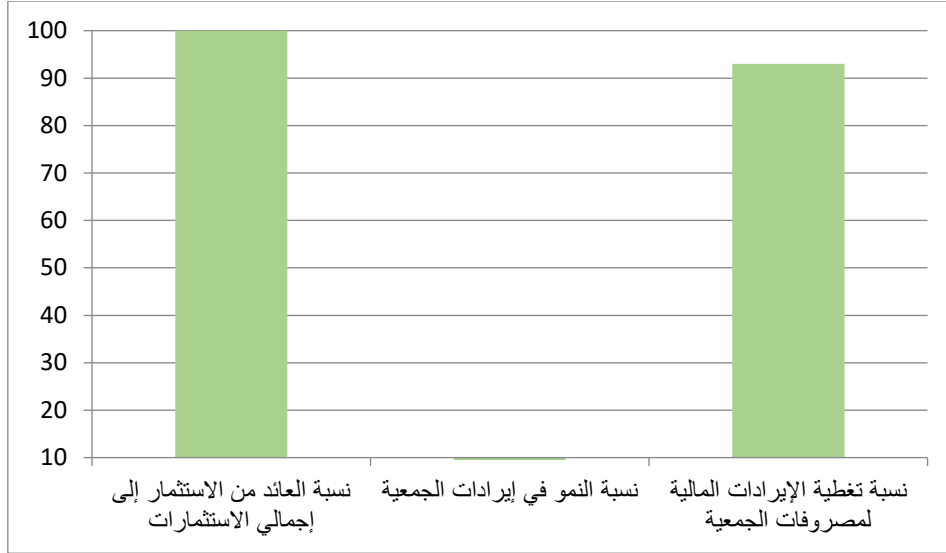
- المقصود بنسبة رضا أصحاب المصلحة هو قياس رضا المستفيدين والمستفيدات من خدمات الجمعية والموظفين والموظفات وأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والداعمين والمانحين.

#### التوصيات:

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

## محور البعد المالي

المحور:	البعد المالي
الهدف:	م ١: تحقيق الاستدامة المالية



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
م ١-١ نسبة العائد من الاستثمار إلى إجمالي الاستثمارات	16,5%	17%	100%
م ٢-١ نسبة النمو في إيرادات الجمعية	0,5%	-33%	0%
م ٣-١ نسبة تغطية الإيرادات لمصروفات الجمعية	80%	74%	93%

### التحليل:

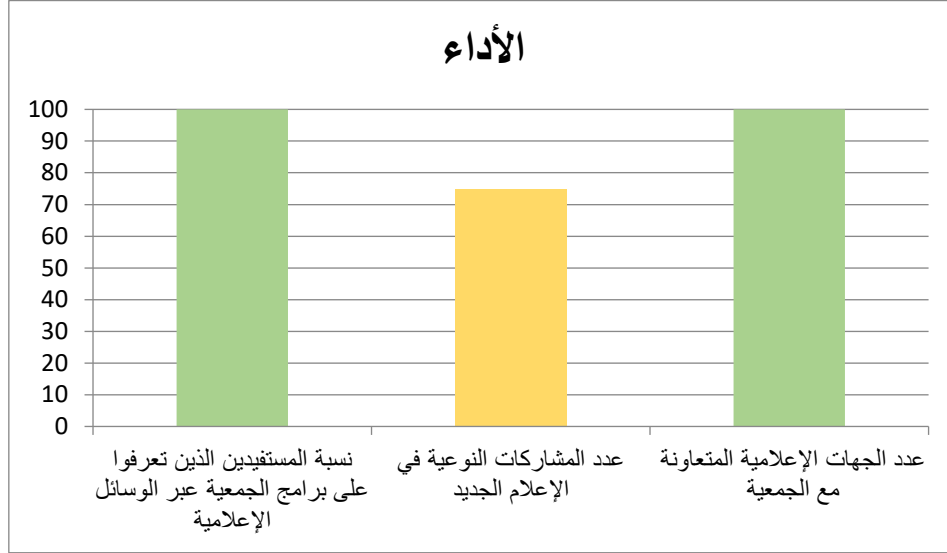
- الانخفاض في سوق العقار أدى إلى انخفاض أسعار الإيجار وهو ما أدى إلى انخفاض النمو في الإيرادات.
- تعثر السداد من قبل بعض المستأجرين بسبب جائحة كورونا.

### التوصيات:

- ضرورة تنويع مصادر الدخل.
- التواصل مع الجهات المانحة والداعمة.

## محور العمليات الداخلية

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



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
١-٢ د عدد المشاركات النوعية في الإعلام الجديد	٢٤	٠٠	
نشر فيديوهات توعوية	٢٨	٠٢	٧٥%
نشر مقاطع موشن جرافيك تعريفية	٥٠	٧٥	
نشر تصاميم إنفو جرافيك تعريفية	١٠	١٠	١٠٠%
٢-٢ د عدد الجهات الإعلامية المتعاونة مع الجمعية	٣٠%	٤٥%	١٠٠%
٣-٢ د نسبة المستفيدين الذين تعرفوا على برامج الجمعية عبر الوسائل الإعلامية			

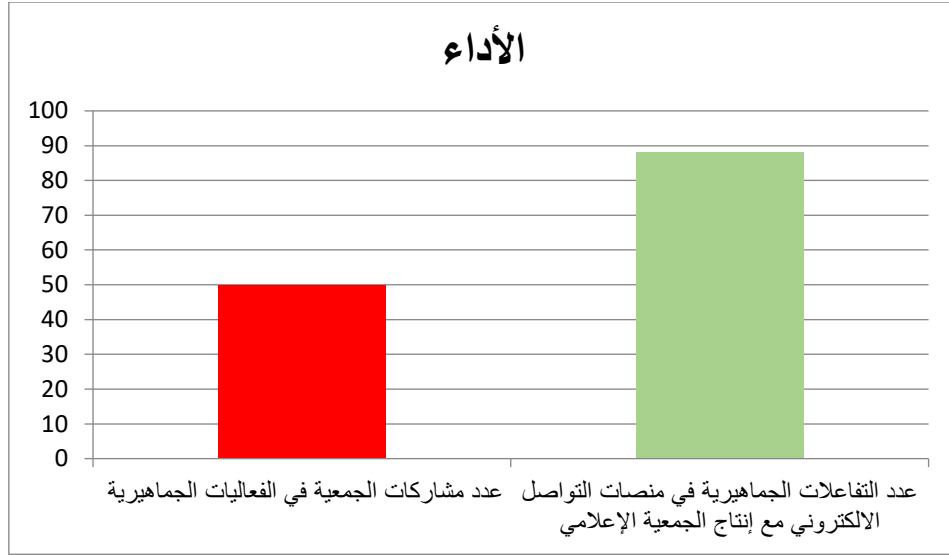
### التحليل:

- التركيز على نشر تصاميم الأنفو جرافيك وعدم نشر أي فيديوهات توعوية.
- الترويج لبرامج الجمعية بشكل مستمر أدى الى زيادة المستفيدين في برامج الجمعية.
- المشاركة عبر الإذاعة وعدد من القنوات التلفزيونية.

### التوصيات:

- تكثيف النشر لبرامج الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي.
- تفعيل دور سفراء الجمعية ومشاهير التواصل الاجتماعي للتعريف بالجمعية وخدماتها.
- تفعيل نشر المقاطع المرئية.

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 الالكتروني مع إنتاج الجمعية الإعلامي	٥٠٠,٠٠٠	٣٢٢,٩٧٦	
مشاهدات اليوتيوب	١٥,٠٠٠	٩٢٨,٩٨٤	%٨٨
إعادة تغريد منشورات الجمعية في تويتر	١٥,٠٠٠	١٨٧,٦١١	
الإعجاب بمنشورات الجمعية في انستجرام	٦	٠٣	%٥٠
د ٢-٣ عدد مشاركات الجمعية في الفعاليات الجماهيرية			

#### التحليل:

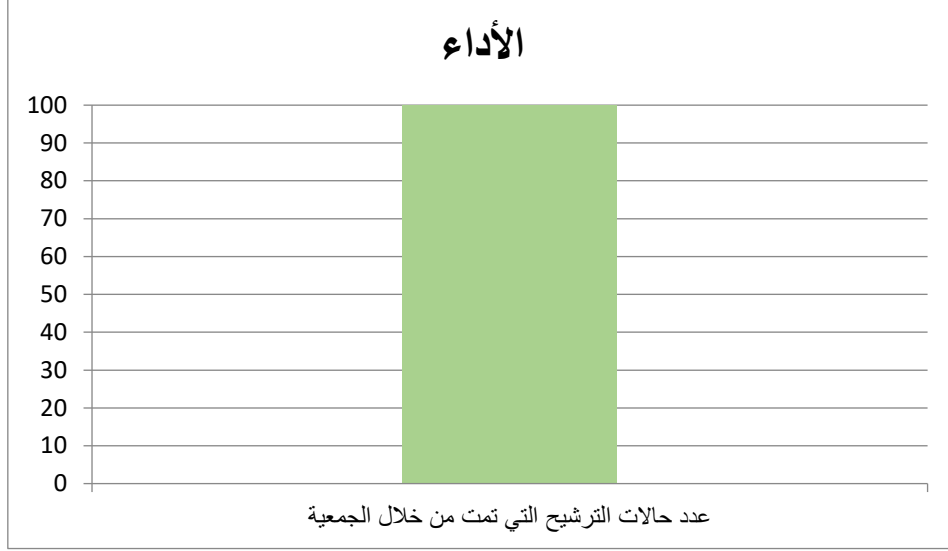
- عدم تحقق المستهدف فيما يتعلق بمشاهدات اليوتيوب.
- يلاحظ ارتفاع عدد التفاعلات في كل من منصة تويتر وانستجرام وبالتالي يجب التركيز عليهما في الترويج للجمعية وخدماتها.
- انخفاض المشاركات في الفعاليات الجماهيرية وقد يكون ذلك بسبب جائحة كورونا.

#### التوصيات:

- ترويج المواد الاعلامية التي تنتجها الجمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- العمل على التواجد في الفعاليات الجماهيرية من أجل التعريف بالجمعية وإيصال رسالتها للمجتمع.

المحور: العمليات الداخلية

الهدف: د ٤ : التعريف بين الراغبين بالزواج



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ٤ = عدد حالات الترشيح التي تمت	٣٠٠	٤٠٠	%١٠٠

#### التحليل:

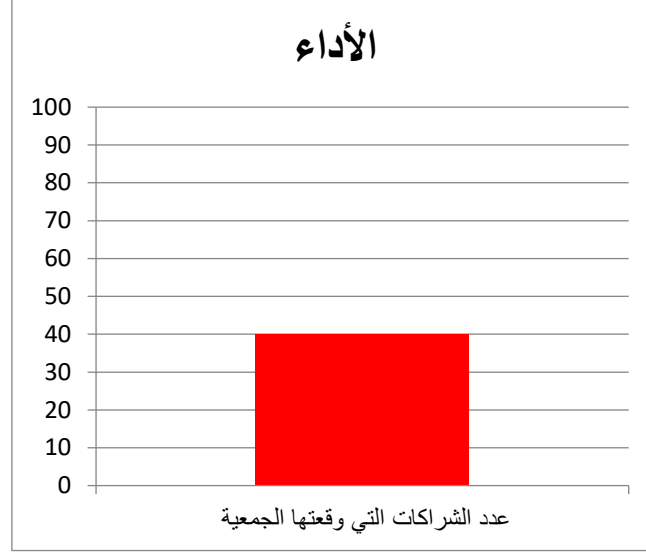
- بالرغم من وجود العديد من الصعوبات سواءً من قبل الرجال أو قسم النساء إلا أنه ولله الحمد تم بذل جهود في تحقيق المستهدف من الترشيحات.

#### التوصيات:

- تفعيل الشراكات مع محكمة الأحوال الشخصية.
- تكثيف الحملات التعريفية بخدمة التعريف بين الراغبين في الزواج.
- إجراء دراسة تبرز أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه هذه الخدمة.

المحور : العمليات الداخلية

الهدف : ده : بناء شراكات استراتيجية فاعلة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ١٥ عدد الشراكات التي وقعتها الجمعية	٥	٠٢	%٤٠

#### التحليل:

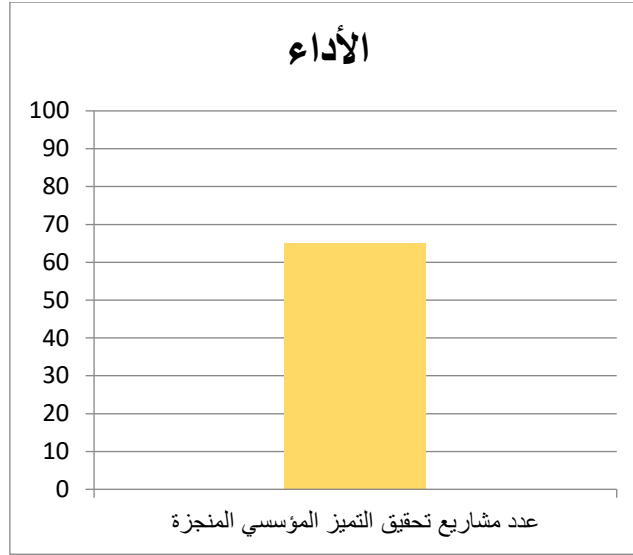
- انخفاض شديد في إبرام شراكات فيما بين الجمعية وبين الجهات ذات العلاقة.
- تفعيل الشراكات من خلال إقامة برامج الجمعية خارج مقرها.

#### التوصيات:

- إبرام الشراكات مع الجهات التي يمكن للجمعية الاستفادة من خدماتها ومن ذلك محكمة الأحوال الشخصية ومراكز البحوث والدراسات.
- تفعيل الشراكات التي سبق وأن تم إبرامها من خلال تنفيذ برامج الاسر الناشئة وبرنامج تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج خارج مقر الجمعية وتقديم الاستشارات الاسرية وخدمة التعريف بين الراغبين في الزواج.

المحور: العمليات الداخلية

الهدف: ٦د: تحقيق التميز المؤسسي



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
د ٦-١ مشاريع تحقيق التميز المؤسسي	٤	٣	٧٥%

#### التحليل:

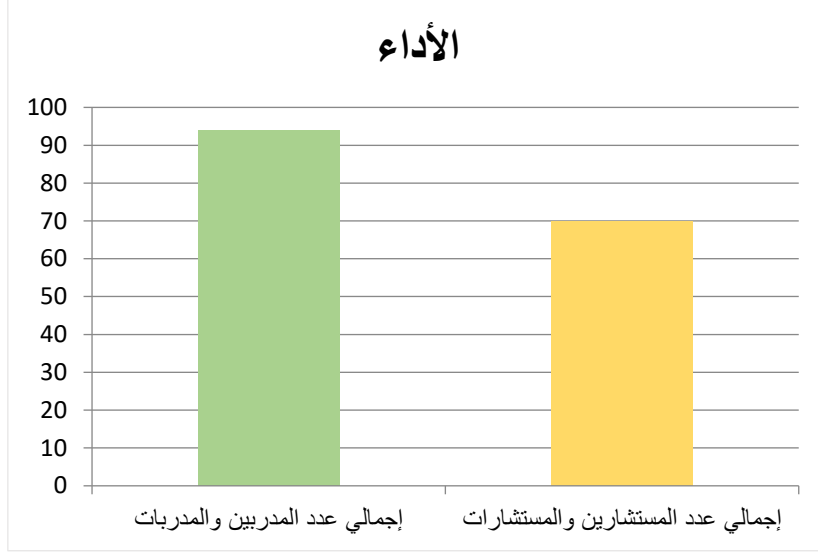
- تم اعتماد أربع مشاريع ضمن الخطة التشغيلية وبالرغم من انه تم العمل عليها جميعاً الا انه تم تنجز بالكامل.

#### التوصيات:

- تعزيز نشر ثقافة التميز المؤسسي بين الموظفين.
- وضع خطة للمشاركة في اهم مسابقات التميز المؤسسي.
- تبني أفضل معايير التميز المؤسسي في جميع ممارسات الجمعية.

## محور النمو والتعلم

المحور:	النمو والتعلم
الهدف:	١ : استقطاب المتخصصين في مجال عمل الجمعية ودعمهم



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
إجمالي عدد المدربين والمدربات	١٤٠	١٣١	%٩٤
إجمالي عدد المستشارين والمستشارات	٤٠	٢٨	%٧٠

### التحليل:

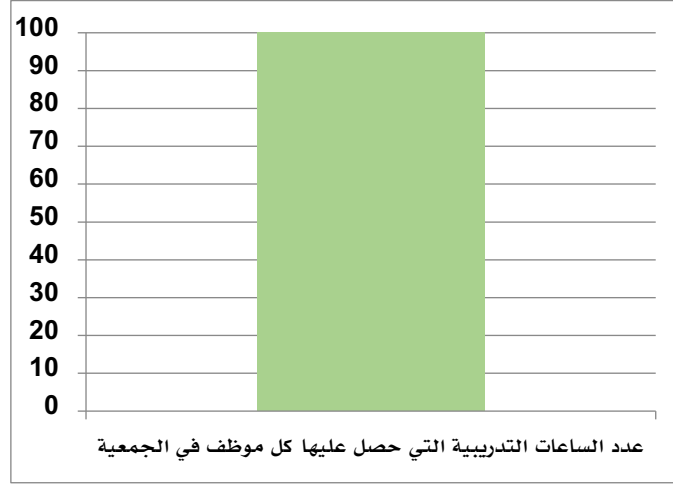
- تظهر المؤشرات أن هذا الهدف متحقق بنسبة جيدة بسبب قاعدة بيانات الكادر التدريبي والإرشادي، وبالرغم من ذلك إلا أنه من المهم زيادة القاعدة باستمرار.
- عقد عدة ورش عمل للكادر الإرشادي وإقامة برنامج تدريب الطلاب والطالبات المتميزين من خريجي دبلوم الإرشاد بالجامعة الإسلامية.

### التوصيات:

- الاستفادة من طلاب وطالبات دبلوم الإرشاد الأسري بالجامعة الإسلامية والتعاقد مع المتميزين منهم.
- استقطاب المدربين والمستشارين المتميزين من الجامعات والمستشفيات.



المحور:	النمو والتعلم
الهدف:	ن ٢ : بناء المهارات والمعارف المطلوبة لدى فريق العمل



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ن ١-٢ عدد الساعات التدريبية التي حصل عليها كل موظف	٦٤٠	٧٦٩	%١٠٠

#### التحليل:

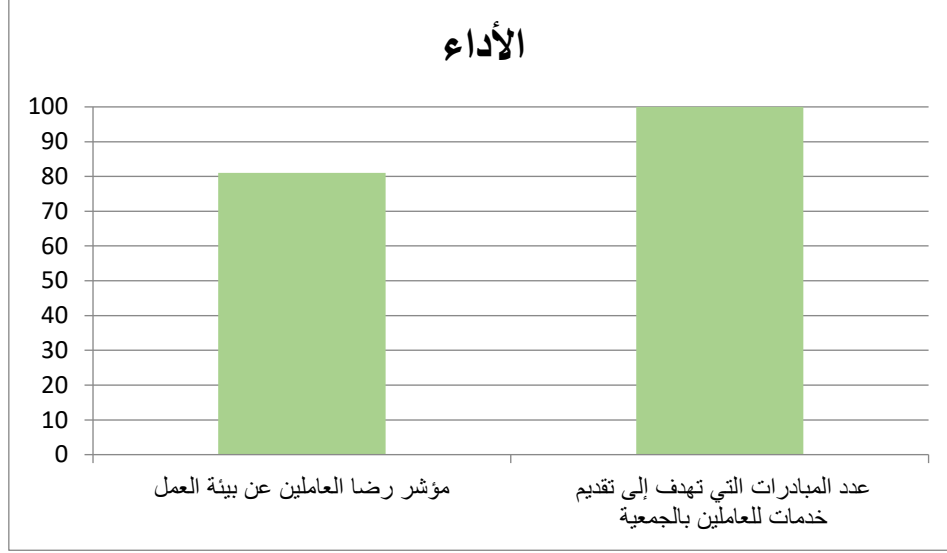
- توجيه الموظفين للانضمام في دورات تدريبية حسب احتياجاتهم في المنصات الالكترونية ساعد بشكل كبير إلى تحقيق المستهدف.

#### التوصيات:

- الاستمرار على حضور اهم المشاركات المعرفية من قبل قيادات الجمعية.
- العمل على إشراك الموظفين في البرامج التدريبية المناسبة وفقاً لاحتياجاتهم.
- العمل على إعداد بناء دليل قيادات الصف الثاني في الجمعية.

المحور: النمو والتعلم

الهدف: ن ٣ : بناء بيئة عمل تقنية ومهنية ومحفزة



المؤشرات	المستهدف للفترة	الفعلي للفترة	أداء الفترة
ن ٣-١ مؤشر رضا العاملين عن بيئة العمل	٩٠%	٧٣%	٨١%
ن ٣-٢ عدد المبادرات التي تهدف إلى تقديم خدمات للعاملين بالجمعية	٤	٤	١٠٠%

#### التحليل:

- تظهر المؤشرات أن هذا الهدف متحقق بنسبة عالية بسبب حرص الجمعية على توفير بيئة عمل مميزة للعاملين.
- إقامة اللقاءات المفتوحة فيما بين الموظفين والإدارة التنفيذية كان له أثر إيجابي في تحسين بيئة العمل.

#### التوصيات:

- تقديم مبادرات جديدة تساهم في زيادة ولاء الموظفين للجمعية.