

المودة
almawaddah

جمعية المودة للتنمية الأسرية
Almawaddah Society for Family Development



تقرير

نتائج قياس رأي ذوي المصلحة
ومؤشرات الجودة لخدمات الجمعية



الأسرة من التكوين إلى التمكين



تميزنا خدمتكم



جائزة المشروعات
الرائدة في الخليج



جائزة التميز
الرقمي

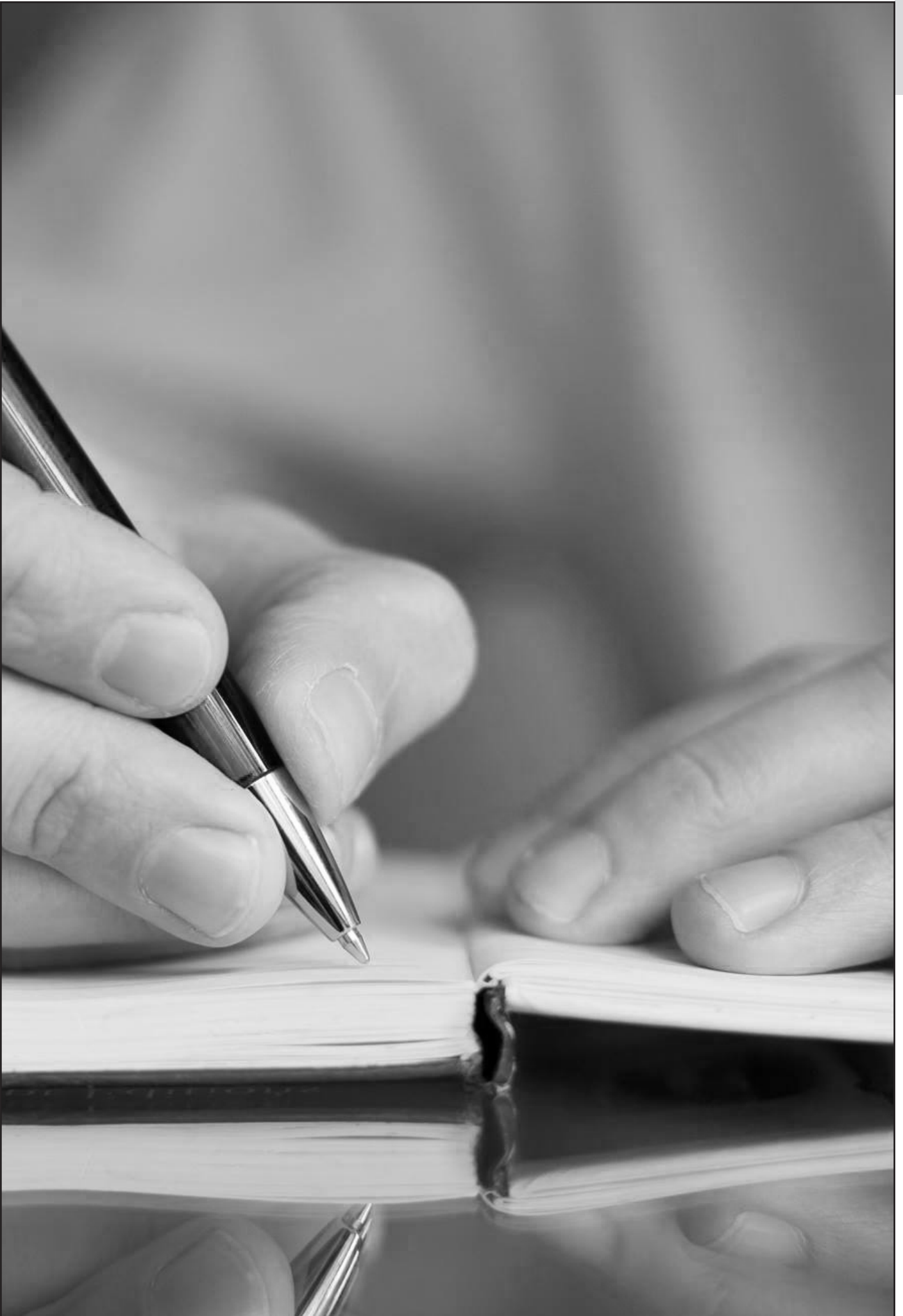


جائزة مكة للتميز



جائزة الملك خالد
King Khalid Award





الفهرس

الصفحة	المحتوى
7	مقدمة
10	أولاً : مدخل لتقرير القياس
16	ثانياً : نتائج قياس ذوي المصلحة
28	ثالثاً : نتائج معالجة الشكاوي والمقترحات
36	رابعاً : قياس استجابة مركز خدمة العملاء
40	خامساً : نتائج قياس مؤشرات الجودة
42	سادساً : نتائج قياس فرص التحسين
50	سابعاً : فرص التحسين للعام 2018 م

www.almawaddah.org.sa



34,150 ألف
أسرة سعدنا بخدمتهم
في العام
2017

المقدمة

تحرص جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة على تقديم خدمات ذات مستويات عالية تلبي احتياجات ذوي المصلحة وتسعى إلى أن تتجاوز تلك التوقعات وفي سبيل ذلك تقوم الجمعية بالتحسين والتطوير المستمر لخدماتها لإضافة مزيد من القيمة لذوي المصلحة ، تقوم الجمعية للوصول إلى ذلك باستقصاء واستبيان رضا ذوي المصلحة على مدار العام من خلال منهجية قياس رأي ذوي المصلحة والتي يتم تطبيقها بشكل دوري (ربعي - سنوي) باستخدام عدد من وسائل وقنوات الاتصال حتى تصل إلى أكبر شريحة ممكنة من ذوي المصلحة، ومن ثم الاستفادة من هذه الآراء في عمليات التحسين والتطوير المستمر ، بما يحقق أكبر استفادة ممكنة لذوي المصلحة.

المدير العام
محمد بن علي آل رضي

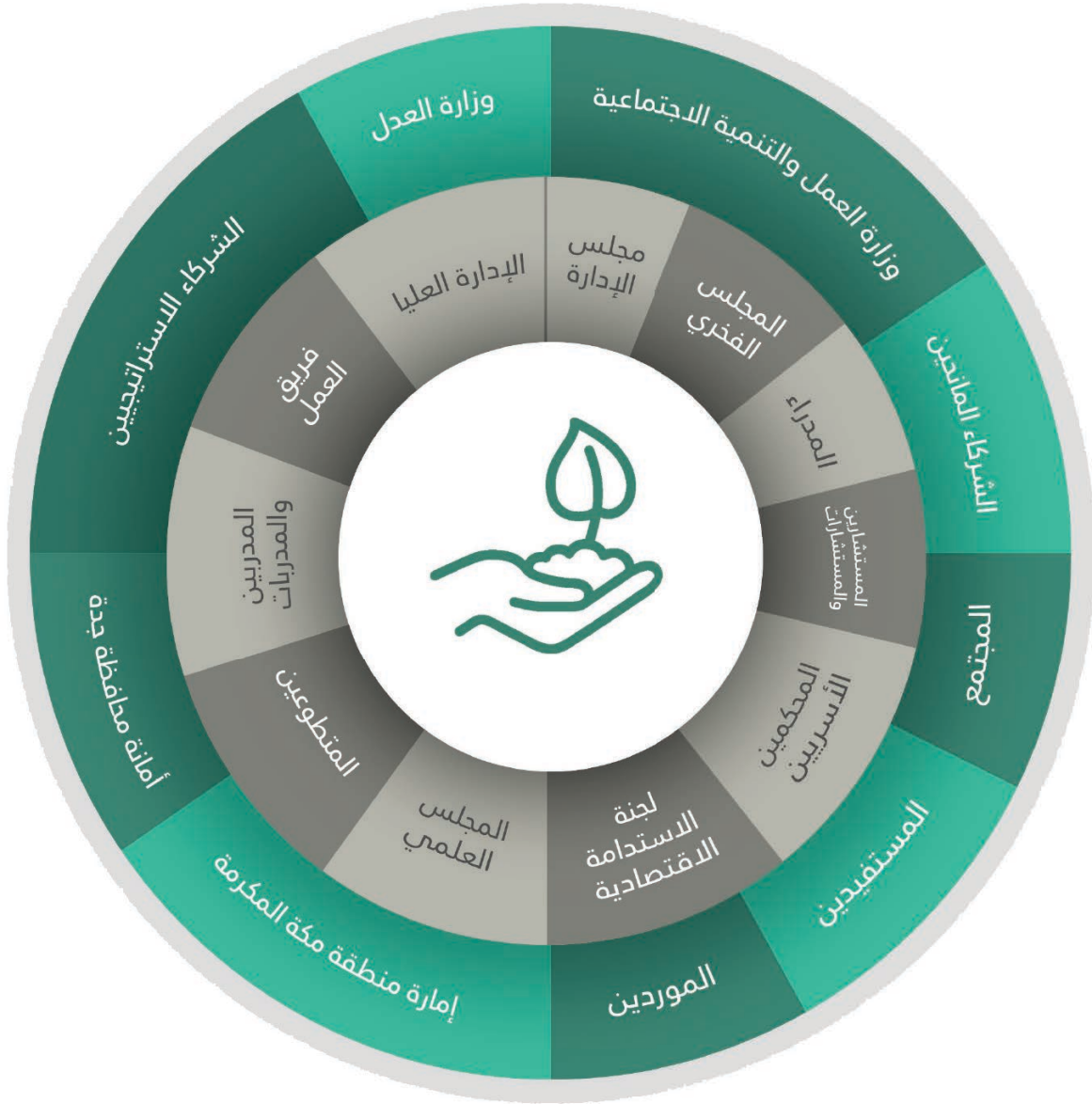
أولاً : مدخل لتقرير القياس

1-1 . أنظمة خدمة المستخدمين



1-2 ذوي المصلحة

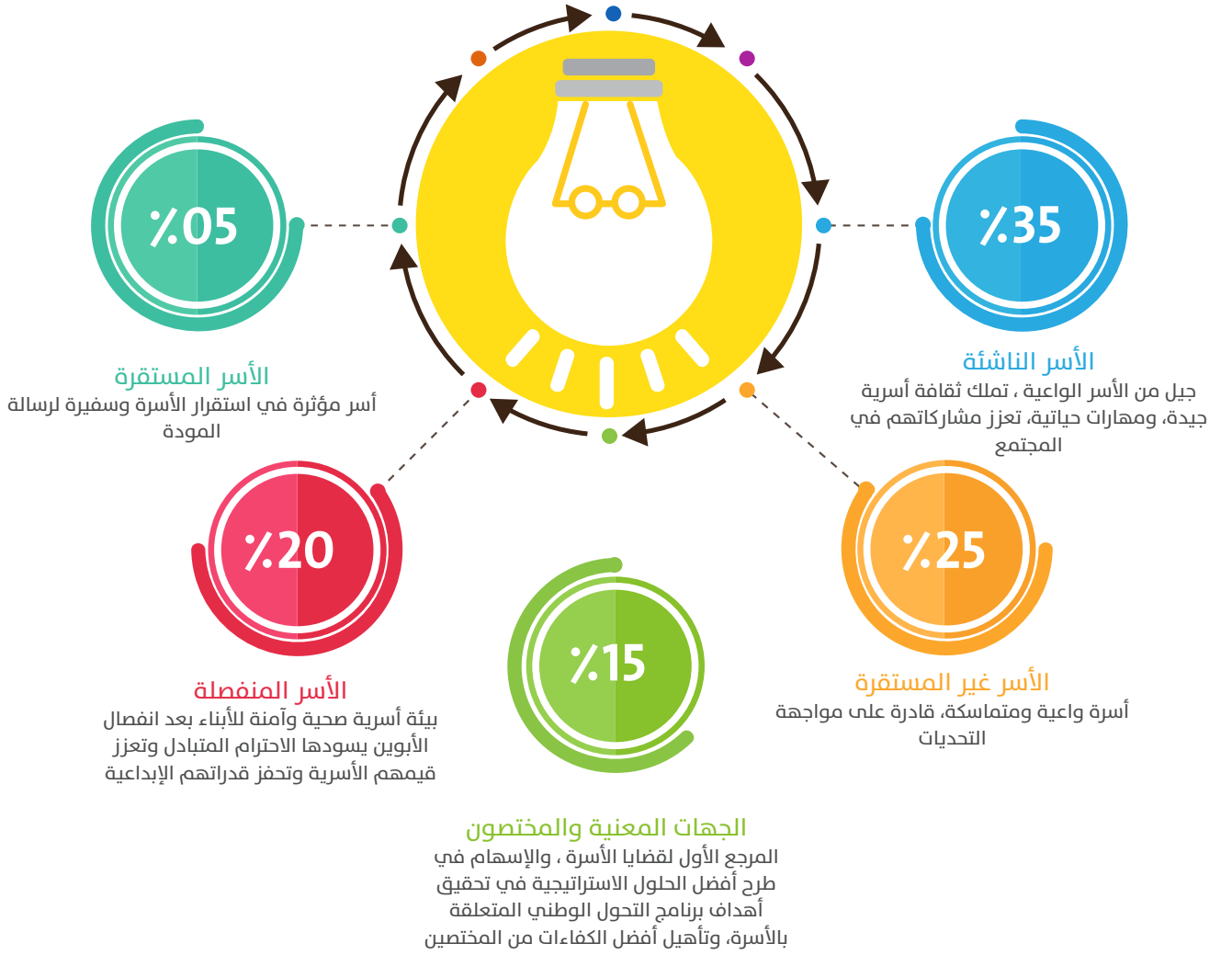
ذوي المصلحة هم جميع المعنيين الذين يهمهم ويعنيهم أمر الجمعية



م	أصحاب المصلحة	ماذا يريدون منا	ماذا نريد منهم
1	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> • تعظيم المنفعة المجتمعية. • الشفافية والتواصل الفعال. • وجود موازنة واضحة ومعتمدة. • الالتزام بالتعاميم واللوائح. • إطلاق مبادرات تنموية مستدامة تدعم رؤية 2030م. 	<ul style="list-style-type: none"> • تسريع القرارات. • دعم استراتيجية ومبادرات الجمعية (مادياً ومعنوياً).
2	أمانة منطقة مكة المكرمة	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالقرارات والأنظمة. • الشفافية والتواصل الفعال. 	<ul style="list-style-type: none"> • دعم الجمعية تجاه الشركاء. • رعاية مناسبات واحتفالات الجمعية
3	وزارة العدل	<ul style="list-style-type: none"> • تعظيم المنفعة المجتمعية. • المشاركة في خفض حالات الطلاق، والنزاعات الأسرية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير إحصائية. • شفافية في المعلومات.
4	الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> • تبسيط الإجراءات وتحسينها. 	<ul style="list-style-type: none"> • التواصل المستمر وحضور الاجتماعات الدورية. • التفاعل مع تقارير الجمعية. • تقديم المقترحات والمبادرات المبتكرة والإبداعية.
5	الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> • تعظيم أجر الأوقاف. • التسويق الاحترافي ونمذجة مشاريع الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإسهام في تحقيق الاستدامة الاقتصادية للجمعية.
6	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> • العمل بروح الفريق. • أن تكون جاذبين للداعمين والمانحين لاستثمار تبرعاتهم. 	<ul style="list-style-type: none"> • المشاركة في دعم واستقرار الجمعية مادياً واقتصادياً.
7	المؤسسات المانحة	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بمنهجيات الدعم المقررة لديهم. • ابتكار مشاريع نوعية واحترافية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تيسير إجراءات الدعم. • تضمين مجالات العمل الاستراتيجي للجمعية ضمن مسارات الدعم.
8	الجامعات ومراكز الدراسات البحثية والإحصاء	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد مجالات البحث. • توفير المعلومات والإحصاءات. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإسهام في إعداد الدراسات والبحوث. • توفير مصادر الأبحاث. • تقديم الاستشارات المتخصصة في الأبحاث والدراسات
9	المؤسسات الإعلامية	<ul style="list-style-type: none"> • شفافية وتقارير إعلامية مميزة • دعوتهم في المناسبات وإعطائهم مكانة مناسبة والإشادة بهم • مشاريع وخدمات مميزة وشراكات ورعايات 	<ul style="list-style-type: none"> • استمرار وزيادة الدعم الإعلامي • الشفافية وعدم إظهار العيوب • التغطية الإعلامية للفعاليات والأنشطة في جميع الوسائل الإعلامية
10	المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> • فتح فرص تطوعية في مجالات عمل الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تبني رؤية وأهداف الجمعية. • الالتزام بقيم الجمعية. • تحقيق الخدمات والنتائج التي التزموا بها.
11	المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> • إيجاد حلول نوعية للمشاكل الأسرية 	<ul style="list-style-type: none"> • التعاون والتجاوب مع برامج الجمعية.

جدول ذوي المصلحة (1)

1-3 المستفيدون والأثر المطلوب



1-4 منهجية قياس رأي ذوي المصلحة

منهجية قياس رضا ذوي المصلحة هي عبارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات المتبعة في قياس رأي ذوي المصلحة ، وتشمل تلك الخطوات مجموعة من أدوات القياس يتم تطبيقها بشكل دوري وفق الإجراءات المعتمدة وفي خلال التفرقة الزمنية لدورية تنفيذها.

وتشتمل المنهجية على عدد من الأدوات وهي :



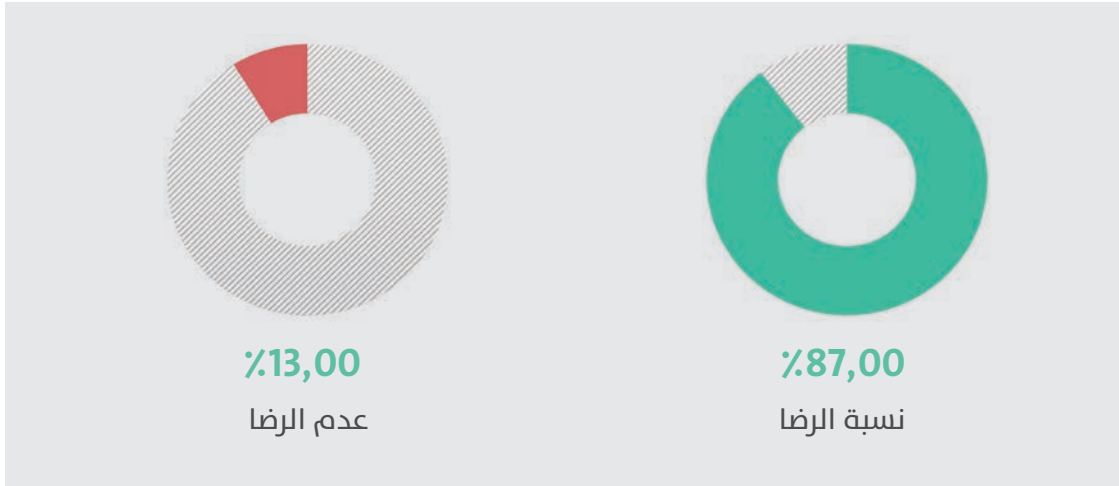
كل هذه الوسائل يتم تجميعها وتحليل نتائجها بما يعطي متوسط نسبة رضا ذوي المصلحة عن ما تقدمه الجمعية.

ثانياً :
نتائج قياس ذوي المصلحة

النتيجة العامة للقياس

تقوم الجمعية باستطلاع آراء ذوي المصلحة بناء على منهجية قياس رأي ذوي المصلحة والمعتمدة من المؤسسة الأوروبية للجودة EFQM والتي تستخدم فيها أكثر من وسيلة في سبيل ذلك.

4768 في قياس الرضا ما بين مستفيد ومستفيدة من خدمات الجمعية و المانحين و أعضاء الجمعية من أعضاء المجلس الفخري وأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.



2-1 قياس رأي المستفيدين

%14

من إجمالي المستفيدين
شاركوا بالاستبانة

34,150

مستفيد ومستفيدة

%12

نسبة عدم الرضا

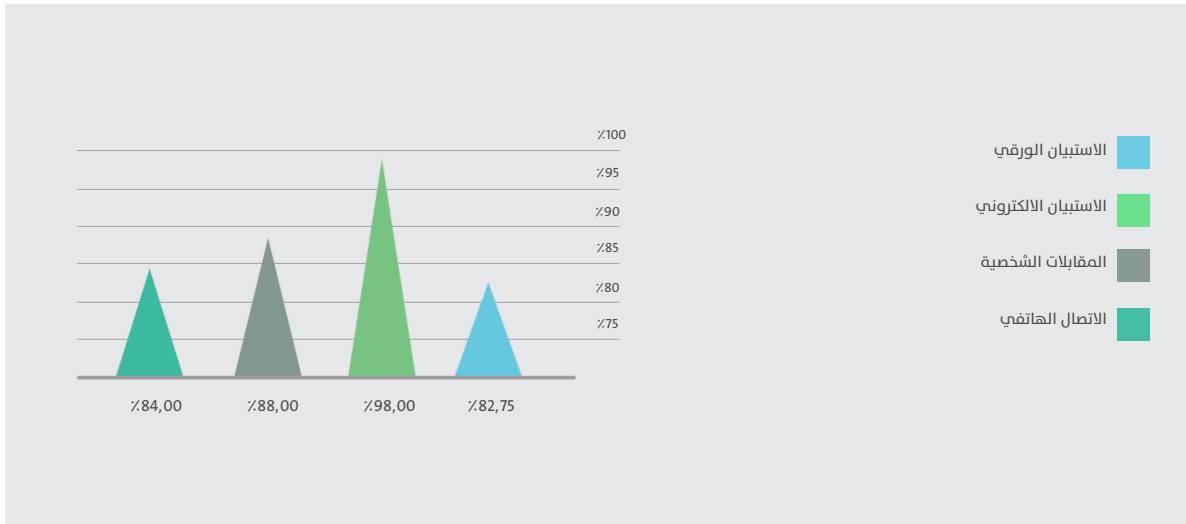
%88

نسبة الرضا

2-1-1 نسبة الرضا حسب أداة القياس

م	الأداة	النسبة
1	الاستبيان الورقي	82.75%
2	الاستبيان الإلكتروني	98.00%
3	المقابلات الشخصية	88.00%
4	الاتصال الهاتفي	84.00%
	الإجمالي	88%

جدول نسبة الرضا حسب أداة القياس (2)



2-1-2 نسبة الرضا حسب الخدمة



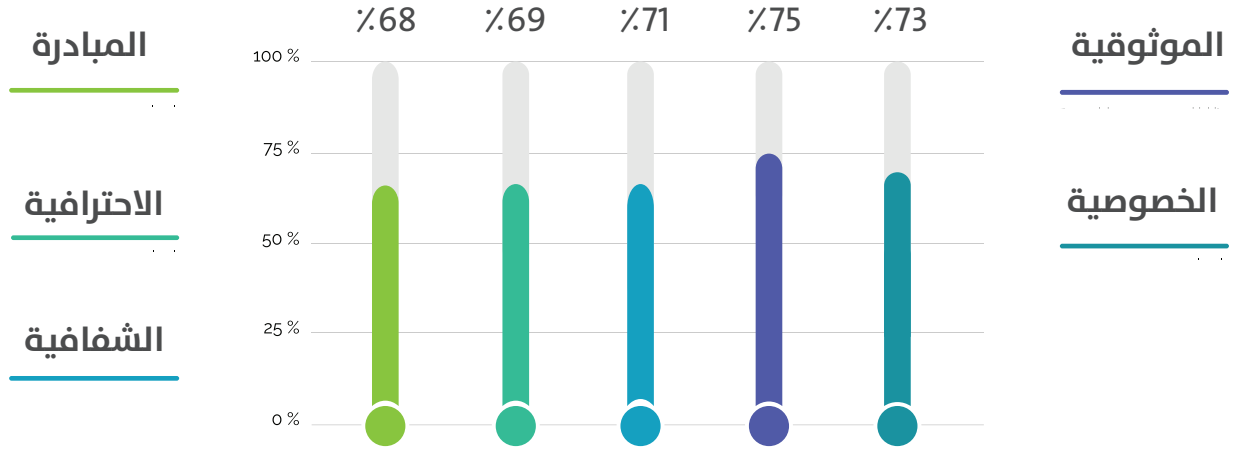
2-1-3 أسئلة الاستبيان



م	السؤال	0	1	2	3	4
1	ما مدى الاستفادة من الخدمة التي حصلت عليها؟					
2	ما هي درجة تقييمك لأداء الجمعية؟					
3	ما مدى سرعة التواصل مع موظفي الجمعية؟					
4	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة؟					
5	ما درجة المقدرة على الإجابة على استفساراتكم؟					
6	ما مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك؟					
7	ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟					
8	ما مدى احتمالية ترويجك لخدمات الجمعية؟					

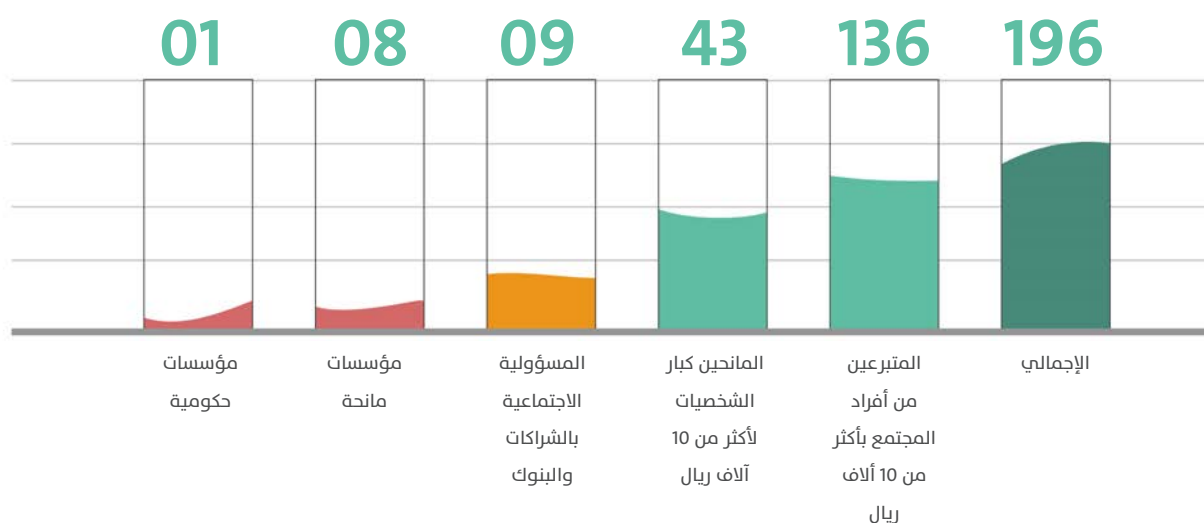
جدول أسئلة الاستبيان (3)

2-1-4 قياس المستفيدين للقيم



2-2 قياس رضا المانحين

تبرع للجمعية في العام 2017م أكثر من --- مانح مابين أفراد وكبار رجال وسيدات الأعمال والمؤسسات المانحين والمسئولية الإجتماعية بالشركات , ونهتم في كل عام بثياس رضا المانحين مهما كان حجم منحهم للجمعية منهم شركاء في الأثر وشركاء في التميز .



22%

شاركوا بتعبئة
الإستبانة

166

عدد المانحين
في العام 2017

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية **96,60%**

2-2-1 أسئلة استبانة قياس رضا

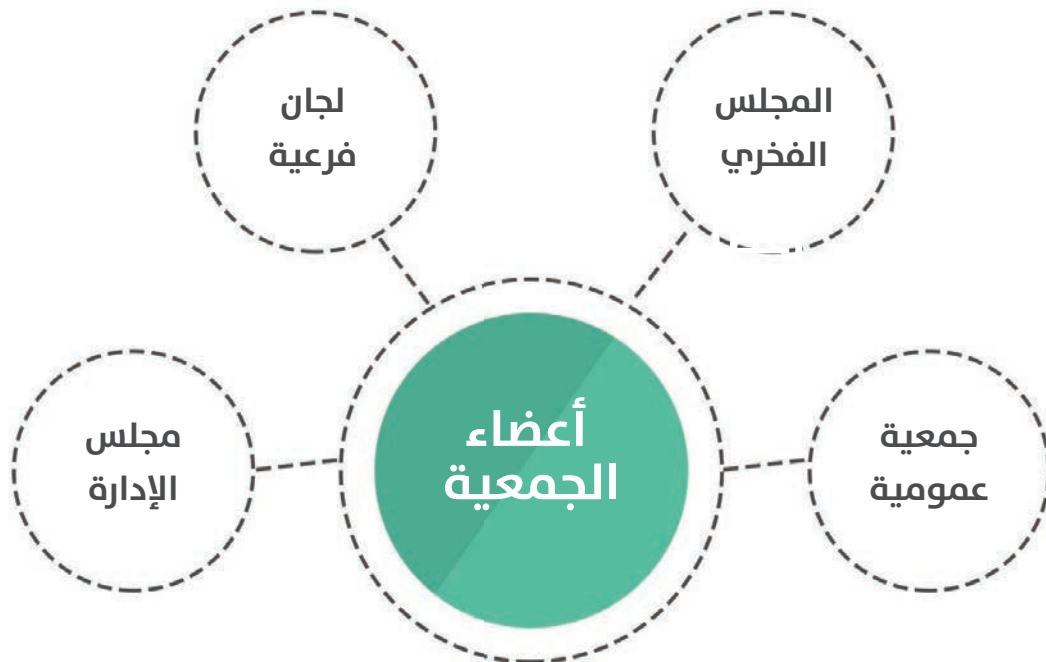


م	السؤال	0	1	2	3	4
1	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل مع الجمعية ؟					
2	ما مدى تقييم لدرجة التواصل مع الجمعية؟					
3	ما درجة الإجابة على استفساراتكم وطلباتكم ؟					
4	ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟					
5	هل تقوم الجمعية باطلاعكم بطرق صرف الدعم المقدم منكم ؟					
6	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في وجهه الصحيح؟					
7	هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها ؟ 95%					
8	هل أهداف الجمعية محددة واضحة بشكل كاف ؟					
9	هل حققت الجمعية تطلعاتكم؟					
10	بشكل عام ما مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية؟					

جدول استبانة قياس رضا (4)

2-3 قياس رضا أعضاء الجمعية

تهتم الجمعية سنوياً بثياس رضا أعضائها والبالغ عددهم 63 عضواً مابين أعضاء مجلس فخري وجمعية عمومية ومجلس الإدارة وأعضاء لجان فرعية , كما تهتم بتنفيذ كافة التوصيات والمقترحات التي تقدم من الأعضاء



76%

نسبة المشاركين
بالاستبيان

63

عضواً
بالجمعية

2-3-1 نتيجة قياس الرضا



25,00%

جيد جداً



75,00%

ممتاز

2-3-2 أسئلة استبانة قياس رضا الأعضاء

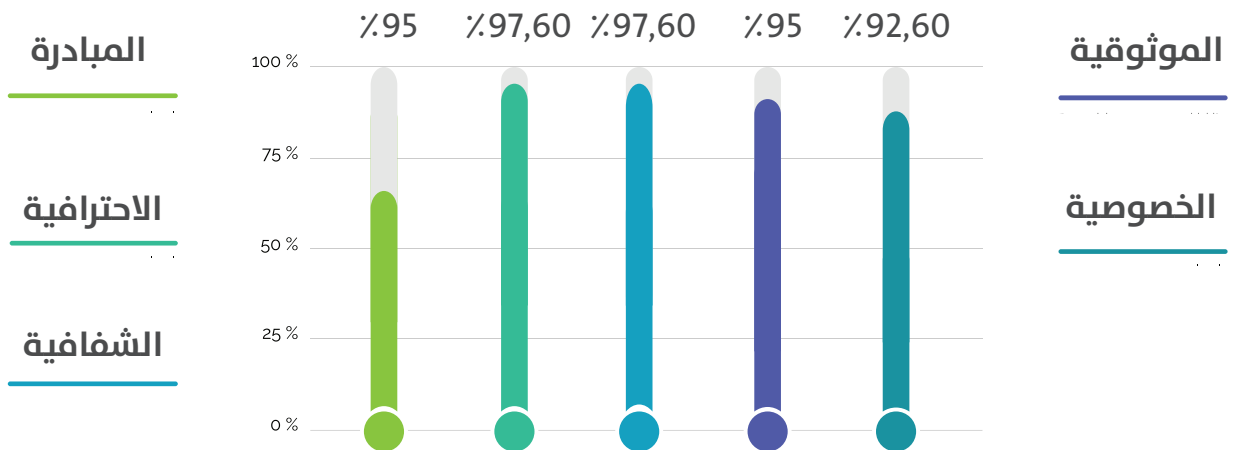
شارك في تقييم الأداء لهذا العام 8 من الأعضاء ، وكانت نتيجة التقييم كالتالي :



م	السؤال	0	1	2	3	4
1	يرون أن أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف					
2	يرون أنه يتم الاستجابة لاستفساراتهم ومقترحاتهم					
3	تصلهم تقارير الجمعية بشكل دوري					
4	هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟					
5	ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟					
6	ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟					
7	ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟					
8	ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟					
9	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري؟					
10	ما هي درجة تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟					

مركز استبانة قياس رضا الأعضاء (٥)

2-3-3 قياس الأعضاء للتقييم



2-2 قياس رضا العاملين

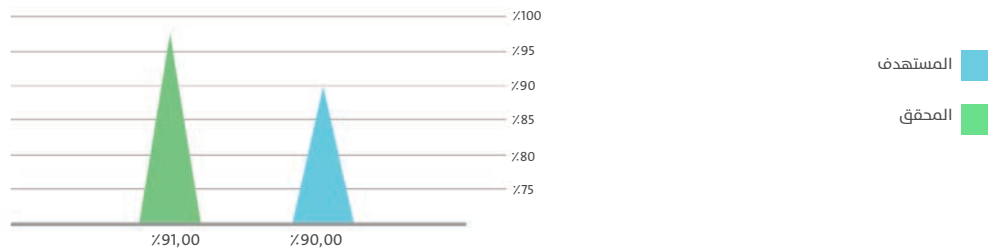
من أجل خلق بيئة عمل صحية ومناسبة تقوم الجمعية كل ربع بقياس رضا فريق العمل ووضع فرص التحسين التي تساهم بتنمية أفكارهم وتشجيعهم على الإبداع وكذلك تزيد في انتاجيتهم وفق بيئة صحية متكاملة .

100%

نسبة المشاركة في
الاستبانة

33

موظف وموظفة
متفرغين



97,97%

نسبة الرضا العام

2-3-2 أسئلة استبانة العاملين



م	السؤال	0	1	2	3	4
	ماذا تعني وظيفتك بالنسبة لك ؟					
	ما هي درجة التحدي في عملك ؟					
	يوجد دليل عمليات وإجراءات واضح ومعمول به في إدارات وبرامج الجمعية ؟					
	هل يوجد وضوح في إجراءات العمل في إدارتك ؟					
	ما مدى وضوح مهامك وأهدافك ؟					
	ما مستوى الضغط الذي تشعر به في عملك ؟					
	هل عملك يتناسب مع مؤهلاتك العلمية؟					
	ما هي مقدرتك على التوازن بين العمل والأسرة إلى أي مدى تشعر بالراحة في وظيفتك					
	من وجهة نظرك ما هي درجة وضوح المعلومات والمعرفة داخل الجمعية؟					
	ما هي درجة سهولة التواصل مع المسؤولين داخل الجمعية؟					
	ما مدى شعورك بأن آرائك وأفكارك مهمة داخل الجمعية؟					
	هل يتم تقييم أدائك بشكل دوري؟					
	هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟					
	هل يتم ربط الحوافز و المكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟					
	ما هي درجة اهتمام مديرك المباشر بتطوير أدائك					
	هل يتم تدريبك للقيام بوظيفتك بشكل جيد ؟					
	ما مدى احتمال أن تترقى أو تنتقل إلى درجة وظيفية أعلى					
	ما مدى شعورك بالأمان الوظيفي ؟					
	لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين					
	ما هي درجة وضوح رؤية ورسالة الجمعية بالنسبة لك ؟					
	ما مدى معرفتك بالأهداف الاستراتيجية للجمعية ؟					
	ما مدى شعورك بان أهدافك تتماشى مع أهداف الجمعية					
	ما مدى ثقتك بأن الجمعية تسير في الاتجاه الصحيح					
	بشكل عام ما مدى رضاك عن وظيفتك					

جدول أسئلة استبانة العاملين (6)

ثالثاً : نتائج معالجة الشكاوي والمقترحات

3-1 نتائج معالجة الشكاوي

تولي الجمعية اهتمام كبير بمعالجة شكاوي المستفيدين ، وفي سبيل ذلك وفرت الجمعية عدد من قنوات تلقي الشكاوي والمقترحات من المستفيدين لتسهل عليهم تقديم شكاوهم و مقترحاتهم ، وفيما يلي نتائج معالجة الشكاوي والمقترحات الواردة من المستفيدين.

%0,09

نسبة الشكاوي إلى إجمالي عدد المستفيدين

33

شكاوي



%04,00

لم تعالج



%96,00

نسبة معالجة الشكاوي

3-1-1 أبرز الشكاوي

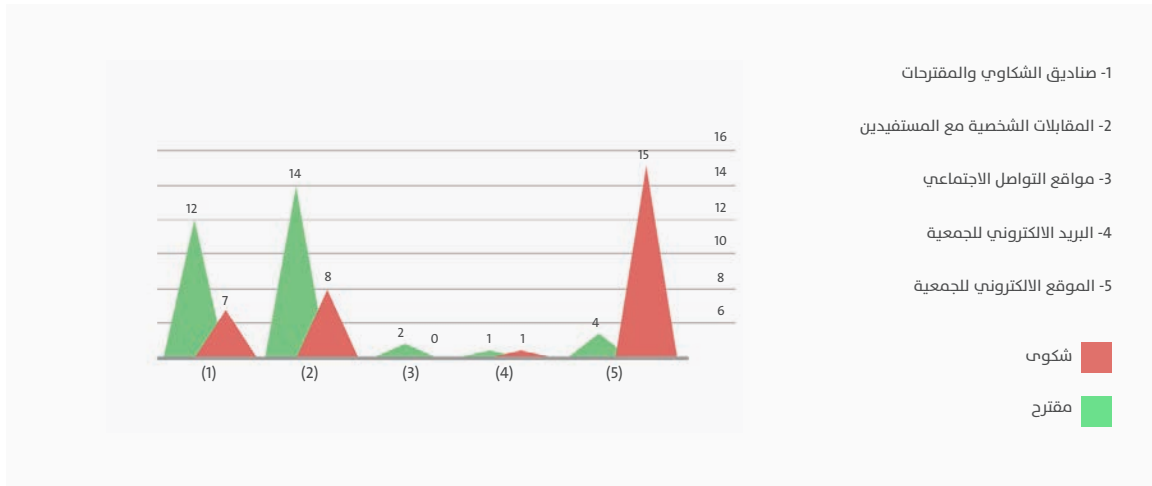
م	الشكاوي
1	الازدحام في تقديم خدمات الرعاية الوالدية لأبناء الأسر المنفصلة
2	التظلم من التقارير الصادرة من الجمعية إلى المحاكم بخصوص سير الزيارات
3	التأخر في الحصول على التقارير المرسلة إلى المحاكم
4	التعامل غير الجيد من موظفي الخدمات الأمامية
5	(أنتم جمعية سيئة جدا ولا تخافون الله)
6	(ناس ما عندها ذمة ما تخاف الله كلهم في صف الرجال)

جدول أبرز الشكاوي (8)

3-1-2 تصنيف الشكوى حسب قناة التواصل

م	القناة	شكوى	مقترح
1	الموقع الإلكتروني للجمعية	15	4
2	البريد الإلكتروني للجمعية	1	1
3	مواقع التواصل الاجتماعي	2	0
4	المقابلات الشخصية مع المستفيدين	8	14
5	صناديق الشكاوى والمقترحات	7	12
	الإجمالي	33	31

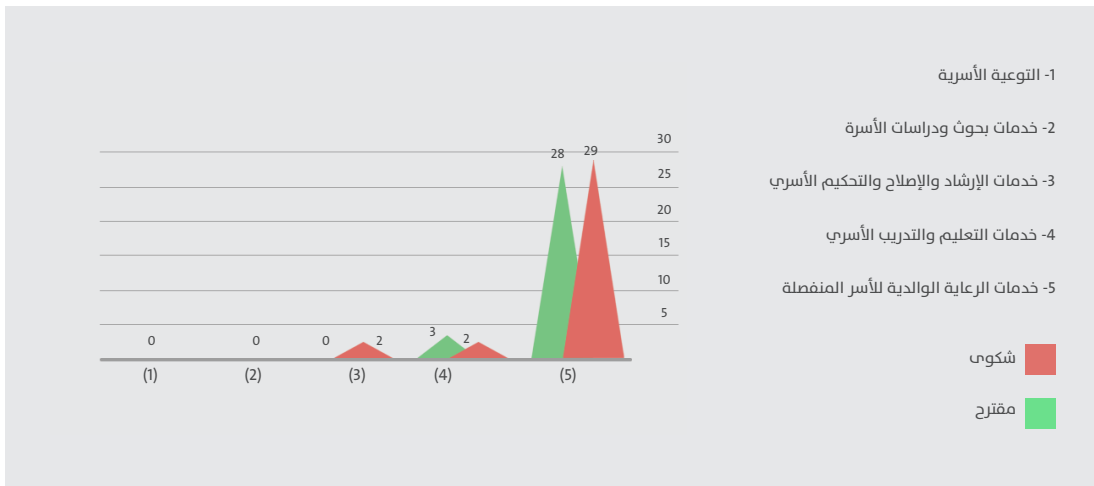
جدول تصنيف الشكوى حسب قناة التواصل (7)



3-1-3 تصنيف الشكوى حسب الخدمة

م	القناة	شكوى	مقترح
1	خدمات الرعاية الوالدية للأسر المنفصلة	29	28
2	خدمات التعليم والتدريب الأسري	2	3
3	خدمات الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري	2	0
4	خدمات بحوث ودراسات الأسرة	0	0
5	التوعية الأسرية	0	0
	الإجمالي	33	31

جدول تصنيف الشكوى حسب الخدمة (9)



بلغت نسبة تنفيذ المقترحات : 90% من إجمالي المقترحات الواردة خلال العام 2017

وكانت أبرز المقترحات هي :

- عمل مطب صناعي أمام الجمعية لتقليل سرعة السيارات للحفاظ على أبناء الأسر المنفصلة.
- عمل غرفة خاصة لتغيير حفاظات الأطفال
- زيادة عدد أيام التدريب العملي التفاعلي
- افتتاح فروع أخرى للجمعية في مختلف أحياء جدة
- زيادة أعداد غرف تقديم خدمات تمكين الرؤية لأبناء الأسر المنفصلة
- أنه يسمح بوجود تعقيب على الاستشارة الإلكترونية بعد الحصول على الرد

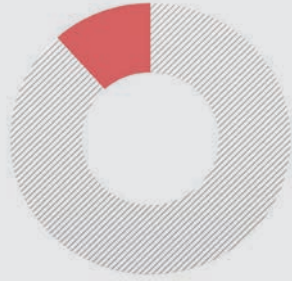
3-2 تصنيف المقترحات

%0,09

نسبة المقترحات إلى إجمالي
عدد المستفيدين

31

مقترح من المستفيدين



%10,00

لم يتم



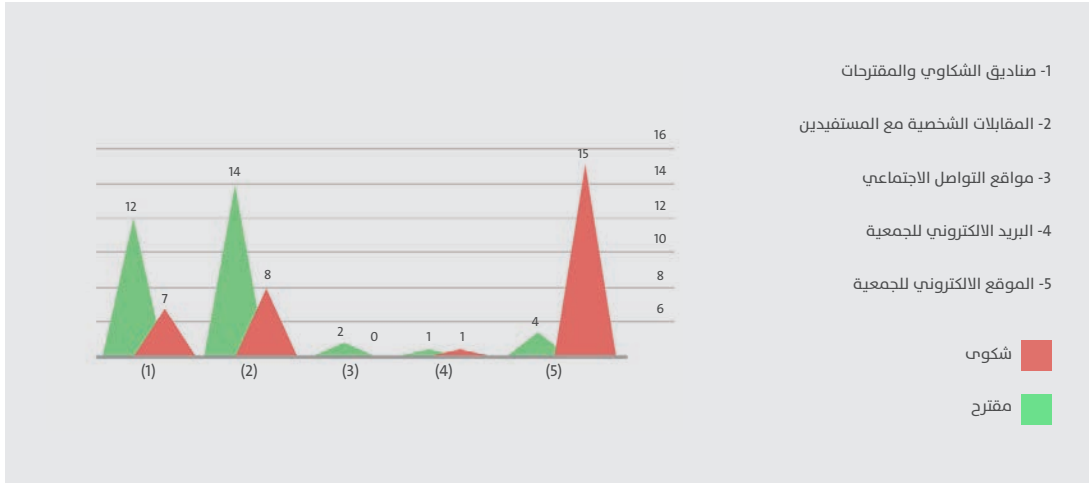
%90,00

تم

3-2-2 تصنيف وصول المقترحات حسب التواصل

م	المقترح
1	عمل مطب صناعي أمام الجمعية لتقليل سرعة السيارات للحفاظ على أبناء الأسر المنفصلة.
2	عمل غرفة خاصة لتغيير حفاظات الأطفال
3	زيادة عدد أيام التدريب العملي التفاعلي
4	افتتاح فروع أخرى للجمعية في مختلف أحياء جدة
5	زيادة أعداد غرف تقديم خدمات تمكين الرؤية لأبناء الأسر المنفصلة
6	أنه يسمح بوجود تعقيب على الاستشارة الإلكترونية بعد الحصول على الرد

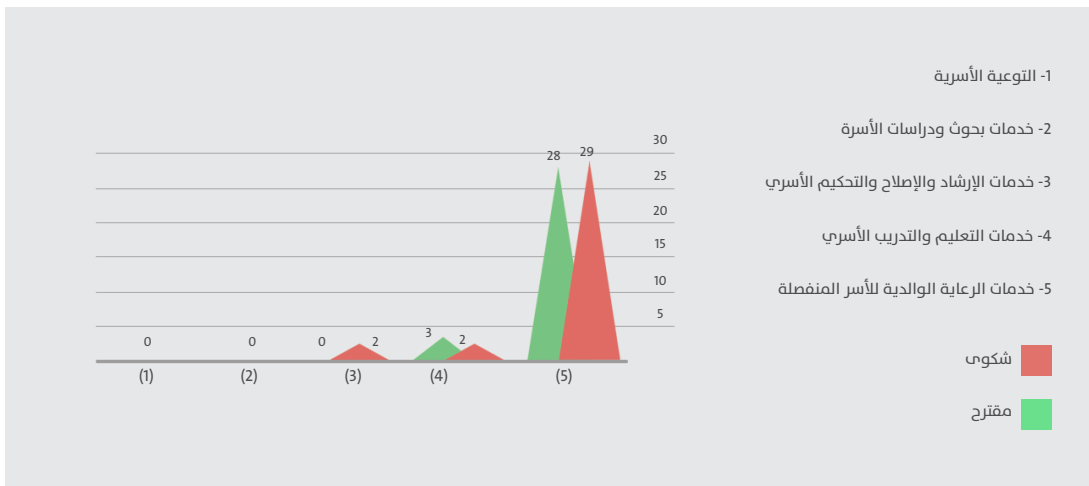
جدول تصنيف وصول المقترحات حسب التواصل (10)



3-1-3 تصنيف المقترح حسب الخدمة

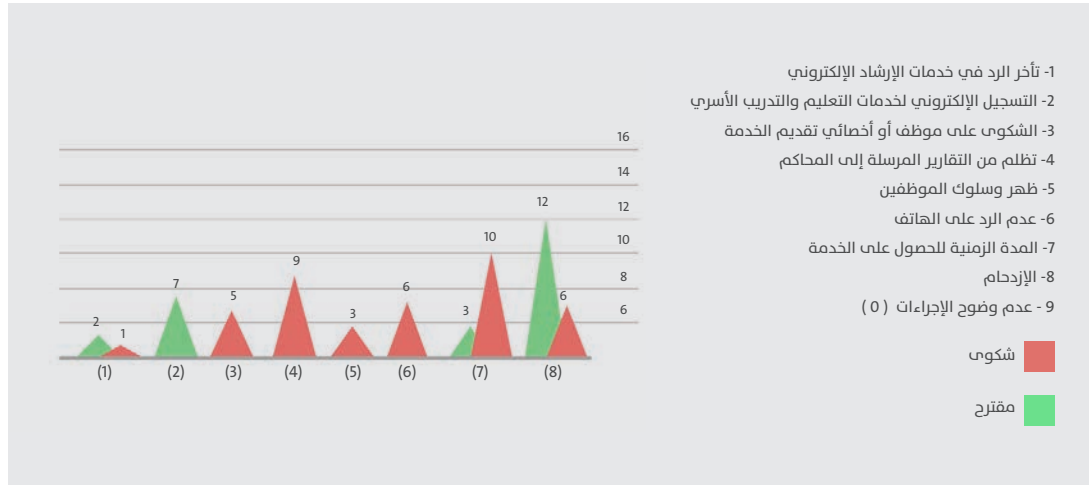
م	القناة	شكوى	مقترح
1	خدمات الرعاية الوالدية للأسر المنفصلة	29	28
2	خدمات التعليم والتدريب الأسري	2	3
3	خدمات الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري	2	0
4	خدمات بحوث ودراسات الأسرة	0	0
5	التوعية الأسرية	0	0
	الإجمالي	33	31

جدول تصنيف المقترح حسب الخدمة (11)



م	القناة	شكوى	مقترح
1	عدم وضوح الإجراءات	0	0
2	الازدحام	6	12
3	المدة الزمنية للحصول على الخدمة	3	10
4	عدم الرد على الهاتف	6	0
5	مظهر وسلوك الموظفين	3	0
6	تظلم من التقارير المرسلة إلى المحاكم	9	0
7	الشكوى على موظف أو أخصائي تقديم الخدمة	5	0
8	التسجيل الإلكتروني لخدمات التعليم والتدريب الأسري	0	7
9	تأخر الرد في خدمات الإرشاد الإلكتروني	1	2
	الإجمالي	33	31

جدول رقم (12)

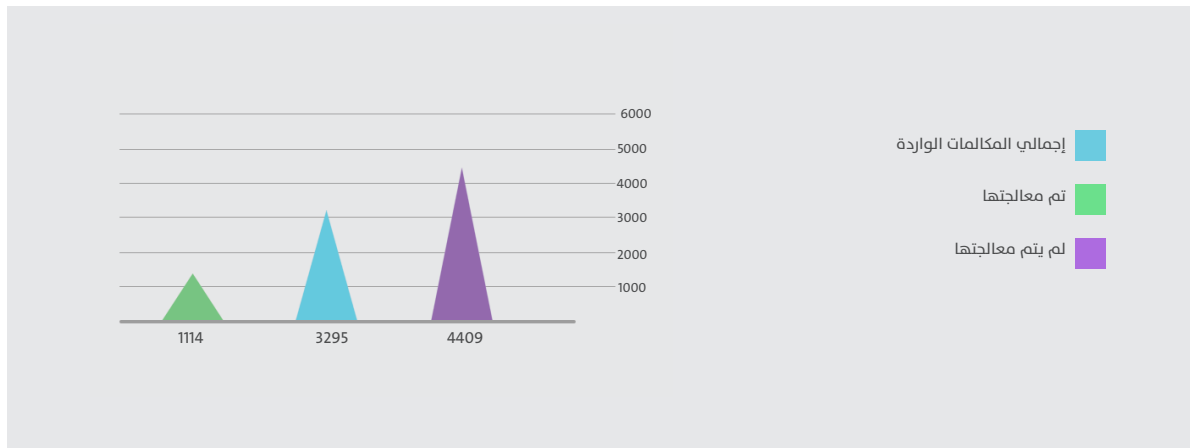


رابعاً : قياس استجابة مركز خدمة العملاء

نتائج سرعة الاستجابة عبر مركز خدمة العملاء

نتيجة واستجابة فورية من الجمعية وتلبية لاحتياجات المستفيدين أنشأت الجمعية أول مركز خدمة للعملاء على مستوى المملكة في جمعيات التنمية الأسرية في شهر أكتوبر للرد على اتصالات المستفيدين ، ومن خلال مجموعة من المختصات في خدمة العملاء في استقبال والرد على اتصالات المستفيدين يتم تحويل المكالمات الواردة إلى الإدارة المختصة ، وكذلك حجز مواعيد الاستشارات الأسرية و مواعيد جلسات العلاج السلوكي للأطفال عن طريق اللعب من خلال برنامج الإلكتروني «مؤكد».

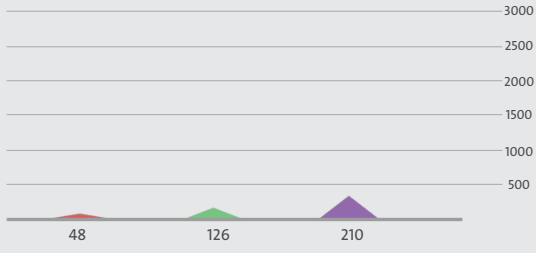
فيما يلي نتائج سرعة الاستجابة عبر مركز خدمة العملاء : (علماً بأن هذه النتائج عن الفترة من 15 أكتوبر وحتى 31 ديسمبر)



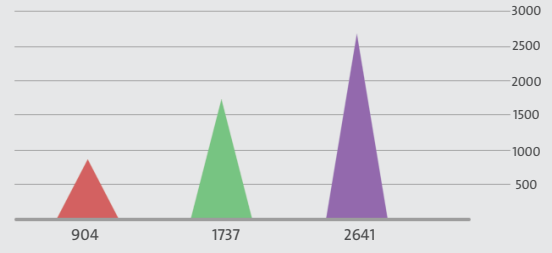
م	الخدمة	إجمالي المكالمات	تم معالجتها	لم تتم معالجتها
1	خدمات الرعاية الوالدية للأسر المنفصلة	2641	1737	904
2	خدمات التعليم والتدريب الأسري	210	162	48
3	خدمات الإرشاد والإصلاح الأسري	912	853	59
4	خدمات بحوث ودراسات الأسرة	6	6	0
5	التوعية الأسرية	304	277	27
6	الخدمات المساندة	336	260	76
	الإجمالي	4409	3295	1114

جدول رقم (13)

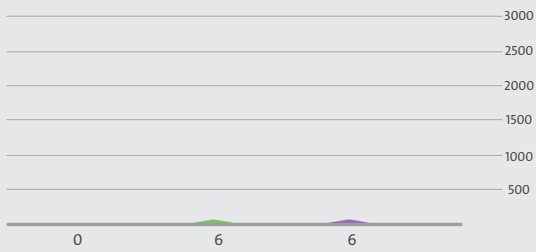
خدمات التعليم والتدريب



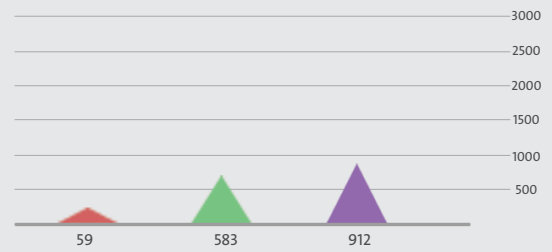
خدمات الرعاية الوالدية للأسر المنفصلة



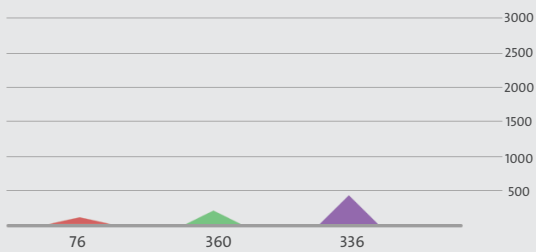
خدمات بحوث ودراسات الأسرة



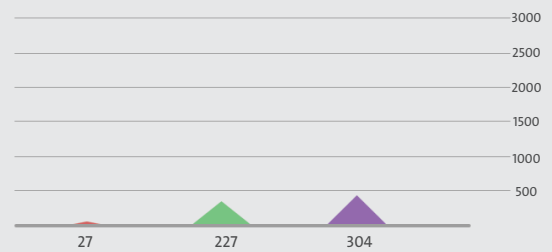
خدمات الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري



الخدمات المساندة



التوعية الأسرية



لم تتم معالجتها



تم معالجتها



إجمالي المكالمات



خامساً : نتائج قياس مؤشرات الجودة

نتائج قياس مؤشرات الجودة

التقرير استند في الأساس على معايير التميز المؤسسي الأوروبي للجودة وعلى معيارين أساسيين هما (معيار العمليات والمنتجات والخدمات، ومعيار نتائج المتعاملين) وكل من هذه المعايير لها مجموعة من المؤشرات التي تقيس نجاح تنفيذها بما يضمن تقديم الخدمات بأعلى معايير الجودة العالمية وتحقيق أفضل استفادة للمستخدمين. ويتم ادراج 4 مؤشرات رئيسية ضمن المعايير في الخطة الاستراتيجية ويتم قياس عبر أداة BSC بطاقة الأعداد المتوازن .

معيار نتائج
المتعاملين

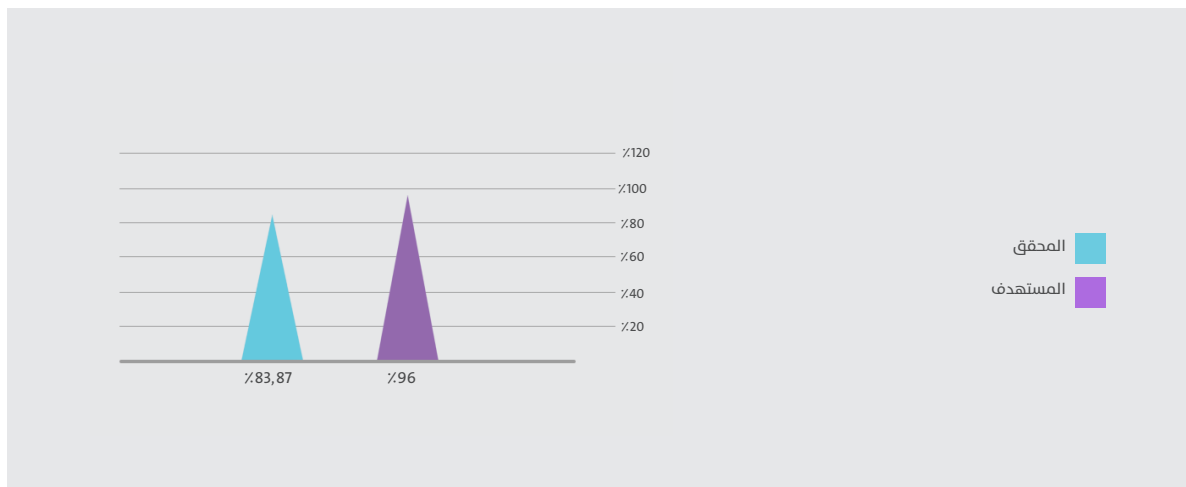
معيار العمليات
والإجراءات

مؤشرات الجودة

م	المؤشر	المستهدف	المحقق
1	نسبة إنجاز فرص التحسين الخارجية والداخلية	95%	73%
2	مدة معالجة الشكاوى	ساعة 24	100%
3	نسبة إنجاز إجراءات الخطة التشغيلية	90%	82.5%
4	نسبة تحقيق الخدمات لمعايير التميز المؤسسي	100%	80%

جدول مؤشرات الجودة (14)

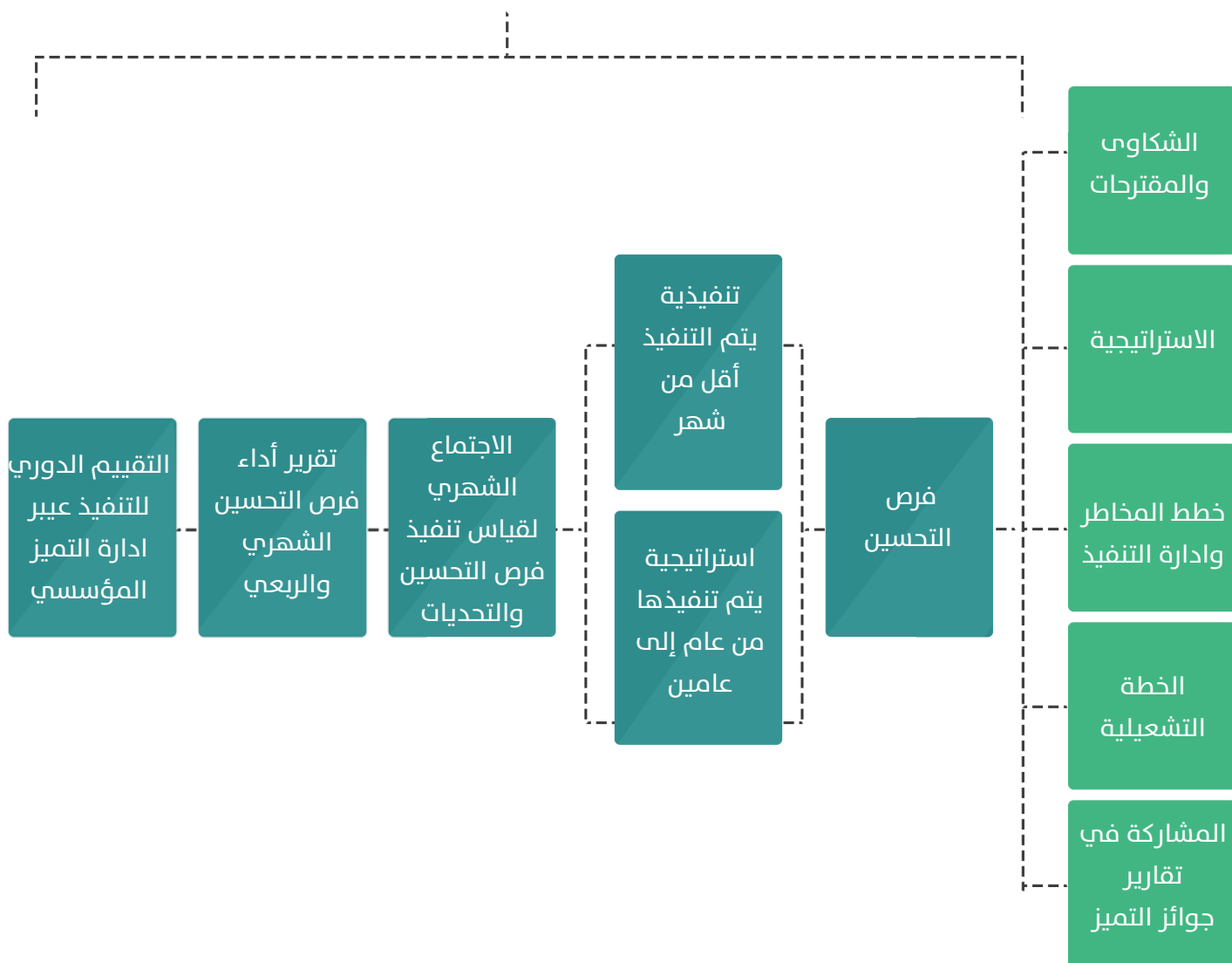
نسبة تحقيق معايير الجودة 83,87%



سادساً : نتائج قياس فرص التحسين

6-1 منهجية مدخلات ومتابعة وتقويم فرص التحسين

برنامج إدارة فرص التحسين (المهام) TMP



6-2 الاجتماعات الادارية لفرص التحسين

تتم متابعة تنفيذ فرص تحسين الخدمات بشكل دوري ويتم عرض نتائج تنفيذ فرص التحسين في اجتماع شهري خاص.

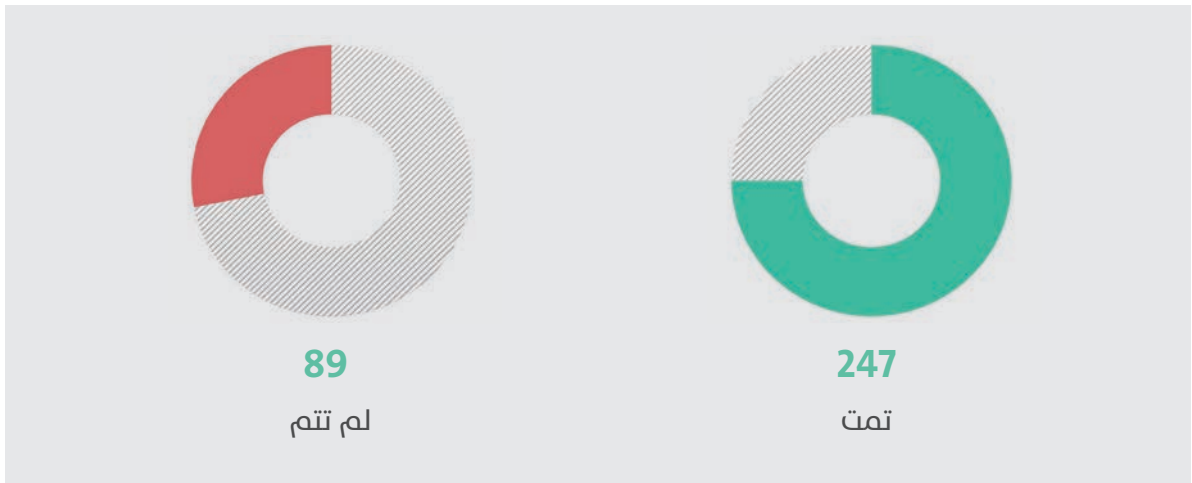
1- عدد الاجتماعات الشهرية : 6 اجتماعات تمت على مدار العام



6-3 نتائج انجاز فرص التحسين



نسبة إنجاز فرص التحسين الداخلية :



4-6 فرص التحسين الخارجية

م	الجهة	فرص التحسين
1	 <p>جائزة الملك خالد King Khalid Award بناء الإنسان - تنمية المجتمع</p> <p>جائزة الملك خالد فرع المنظمات غير الربحية</p>	<p>الرسالة لم توضح مجالات العمل ولا نطاق عمل الجمعية الأهداف : الهدف الثالث غير واضح كما أن الهدف 5 و 6 أقرب لأن يكون استراتيجيا وليست أهداف في حد ذاتها نظراً للتداخل بين الأهداف والاستراتيجيات فلم يتضح التوافق فيما بينها وبين البرامج يوصى باستغلال أكبر لأعضاء مجلس الإدارة في إثراء خبرة المؤسسة من خلال برامج تطويرية والاشراف عليها لم تذكر تواريخ اجتماعات مجلس الإدارة لا تقوم الإدارة المالية بالإشراف على الخطط المالية و تنفيذها وهذا أحد واجباتها من المهم زيادة الاحتياطي المالي لمواجهة الصعوبات مستقبلا يوصى بالاستفادة من بعض طرق التواصل من خلال التقنية يوصى بتنوع مصادر الدخل وعدم الاعتماد بشكل كبير على مصدر واحد ، حيث لوحظ أن 60% من إيرادات الجمعية من الدعم الحكومي لا يوجد خطة للتدريب بالبرامج والفئات المستهدفة والجدول الزمنية لا يوجد آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية تحتاج الجمعية إلى العمل على خطة إعلامية وتسويقية أكثر احترافية للوصول لمبتغاياها مشاركة مجلس الإدارة والمسؤولين التنفيذيين في عملية قياس الأداء وعدم عزل عملية القياس في إدارة بعينها الحكم على أثر جهود الجمعية ومبادراتها على الفئات المستهدفة وهو بحاجة لتعريف دقيق للمؤشرات وآلية موضوعية للقياس قامت الجمعية بإعداد الإطار الاستراتيجي وصياغة رؤية ورسالة وقيم جوهرية ، ولكن لابد من التنويه إلى ضرورة نشر رؤية موحدة على مستوى القيادات والأفراد ويتم تعميمها على جميع الموظفين باختلاف المستويات الوظيفية والعمل على إشراك جميع الموظفين في صياغتها، والتعامل مع المتغيرات وإيجاد خطط بديلة لمواجهتها بهدف تحقيق ثقافة مشتركة لدى قيادة الجمعية للمساهمة في دعم التميز والتطوير المستمر وتحقيق الرؤية والرسالة.</p> <p>تحرص الجمعية على تقدير العاملين وتطوير وإيجاد ثقافة التمكين والتعامل معها بشفافية وتوفير بيئة تشجع على الإبداع والابتكار ولكن لابد من التركيز على رفع كفاءة ومهارة الموظفين من خلال التطبيق الفعلي لخطة التدريب والتطوير وتقدير ومكافأة الموظفين وتحفيزهم، ويجدر بها استطلاع رأي الموظفين ومشاركتهم في تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية ، وتوفير الظروف الملائمة لتشجيع الأفراد وفرق العمل على المشاركة في عمليات التحسين المستمر والمبادرة والإبداع المرتبط بتحقيق أهداف ورسالة الجمعية</p>
2	 <p>جائزة الأمير محمد بن فهد لأفضل أداء خيري في الوطن العربي Prince Mohammad Bin Fahd Prize for Best Charity Performance in the Arab World</p> <p>جائزة الأمير محمد بن فهد</p>	<p>قامت الجمعية بإعداد الإطار الاستراتيجي وصياغة رؤية ورسالة وقيم جوهرية ، ولكن لابد من التنويه إلى ضرورة نشر رؤية موحدة على مستوى القيادات والأفراد ويتم تعميمها على جميع الموظفين باختلاف المستويات الوظيفية والعمل على إشراك جميع الموظفين في صياغتها، والتعامل مع المتغيرات وإيجاد خطط بديلة لمواجهتها بهدف تحقيق ثقافة مشتركة لدى قيادة الجمعية للمساهمة في دعم التميز والتطوير المستمر وتحقيق الرؤية والرسالة.</p> <p>تحرص الجمعية على تقدير العاملين وتطوير وإيجاد ثقافة التمكين والتعامل معها بشفافية وتوفير بيئة تشجع على الإبداع والابتكار ولكن لابد من التركيز على رفع كفاءة ومهارة الموظفين من خلال التطبيق الفعلي لخطة التدريب والتطوير وتقدير ومكافأة الموظفين وتحفيزهم، ويجدر بها استطلاع رأي الموظفين ومشاركتهم في تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية ، وتوفير الظروف الملائمة لتشجيع الأفراد وفرق العمل على المشاركة في عمليات التحسين المستمر والمبادرة والإبداع المرتبط بتحقيق أهداف ورسالة الجمعية</p>

جدول فرص التحسين الخارجية (15)

م	الجهة	فرص التحسين
		<p>تسعى الجمعية إلى بناء علاقات الثقة مع مختلف الشركاء والمحافظة عليها من أجل ضمان النجاح المشترك، مما يتطلب التركيز على إيجاد أسس واضحة لتحديد وتصنيف الشركاء والعمل على التعرف على احتياجاتهم وتطلعاتهم بما يضمن استمرارية العلاقة معهم بحيث تم تحديد أهداف هذه الشراكة وتحديد أطر التعاون وتعريف القيمة المضافة من هذه الشراكات وبما يحقق المصلحة المشتركة ويعزز من إمكانية تحقيق الجمعية لأهدافها الاستراتيجية ويجدر التنويه إلى ضرورة إطلاع الموردين على شرح مفصل لمعايير الاختيار والعمليات المتبعة للتقييم، وإيجاد آلية إدارة تنقية المعلومات وتحديث قواعد البيانات لضمان نشر وتعميم وتبادل المعرفة داخليا وخارجياً.</p>
2	 <p>جائزة الأمير محمد بن فهد لأفضل أداء خيري في الوطن العربي Prince Mohammad Bin Fahd Prize for Best Charity Performance in the Arab World</p> <p>جائزة الأمير محمد بن فهد</p>	<p>تقوم الجمعية بإدارة عملياتها بشكل نظامي طبقاً لمعايير الجودة والتميز ، ولكن عليها الاهتمام بمتابعة قياس مؤشرات أداء العمليات بشكل مستمر بما يضمن تحديد أولويات وفرص التحسين والتطوير والاستفادة من آراء وإبداعات الأطراف المعنية والقيام بتدريب العاملين على إجراءات التحسين قبل تطبيقها لضمان تحقيق الفائدة المرجوة.</p>
		<p>تقوم الجمعية بقياس بعض النتائج والمؤشرات والمعلقة باستراتيجيتها، إلا أنه يتعين عليها الاستفادة من نتائج القياسات واستطلاعات الرأي وترجمتها إلى خطط تطويرية تنعكس إيجابياً على مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام ، ولتحقيق الفائدة الأكبر من هذه النتائج فإنه من المفيد أن تقوم الجمعية بمقارنة هذه النتائج مع نتائج جهات متميز شبيهة محلية كانت أو إقليمية او عالمية والعمل على وضع مستهدفات واضحة بحيث تكون مبنية على أساس ومعايير محددة تساهم في تحقيق رؤية ورسالة</p>

جدول فرص التحسين الخارجية (15)

5-6 فرص التحسين الداخلية

م	الإدارة	فرص التحسين
1	 التعليم والتدريب الأسري	<p>بالرغم من الأداء الجيد في تحقيق المستهدفات العددية إلا أنه يوجد تأخر في البرامج والمشاريع التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • بناء حقائب التربية الوالدية • بناء حقائب برنامج وارف لتعزيز القيم والأخلاق الأسرية لدى الأبناء • منصة التعليم الذاتي
		<p>ضرورة قيام مدير الإدارة بتفعيل الشراكات وفتح القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تفعيل الدورات عبر منصة رواق. • تفعيل الدورات مع الضمان الاجتماعي. • تفعيل الأمسيات الشهرية.
		<p>تطوير أرشفة التقارير</p>
		<p>الاهتمام بالتأكيد على المستفيدين الذين سجلوا إلكترونياً بوقت كاف.</p>
		<p>تفعيل طباعة الشهادات إلكترونياً والتوقف تماماً عن طباعة الشهادات ورقياً.</p>
		<p>إصدار قائمة مختصرة بالمدرسين والمدربات الممارسين للتدريب التفاعلي التوقف تماماً عن مشاركة المدرسين الناقلين فقط للمعرفة ، والتأكيد على كافة المدرسين بالاهتمام بالجانب التفاعلي أكثر من الجانب المعرفي.</p>
		<p>إرسال روابط الأدلة التوعوية مثل دليل تكوين الأسرة إلى المقلبين والمقبلات على الزواج إلكترونياً.</p>
		<p>تطبيق ميزانية مشروع الزواج</p>
		<p>الالتزام بتنفيذ دورة شهرياً للمختصين</p>
		<p>انخفاض ملحوظ في أعداد المستفيدين</p>
2	 الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري	<p>لم يتم قياس رضا المستفيدين في كل من :</p>
		<p>الإصلاح والتحكيم</p>
		<p>الإرشاد الإلكتروني</p>
		<p>لا تزال أعداد المقيمين في خدمات الإرشاد بالمقابلة أقل من المستهدف</p>
		<p>لم يتم تقييم أداء المصلحين والمحكمين في المحكمة</p>
		<p>(سرعة تنفيذ دورات إعداد وتأهيل المختصين (المرشدين والمحكمين</p>
		<p>سرعة البدء في الحملة الإعلانية الترويجية لخدمات الإرشاد الأسري عبر :</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • إعلانات الطرق. • إذاعة FM MBC • إعلانات جوجل • إعلانات الدانوب شريك الأسرة
		<p>ضرورة قيام مدير الإدارة بعمل زيارات ميدانية للقطاعات الحكومية والعسكرية والأهلية تفعيل الشركات التي تم توقيعتها سابقاً لتفعيل خدمة المستشار الزائر</p>
		<p>ضرورة قيام مدير الإدارة بعمل زيارات ميدانية للقطاعات الحكومية والعسكرية والأهلية تفعيل الشركات التي تم توقيعتها سابقاً لتفعيل خدمة المستشار الزائر</p>

جدول فرص التحسين الداخلية (16)

م	الإدارة	فرص التحسين
2	 الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري	<p>ضرورة إقامة دورات تخصصية تطويرية للمرشدين والمرشدات بالتخصصات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • إعداد الاخصائي الاجتماعي. • إعداد الاخصائي النفسي • تصميم الخطط العلاجية. • إعداد المحكم الأسري • إعداد اخصائي تعديل سلوك الأطفال * العلاج الجماعي • دراسة الحالة في الإرشاد والعلاج النفسي * العلاج الزوجي • إعداد المرشد الأسري <p>ضرورة عمل خطة للتواصل مع جمعيات التنمية الأسرية لتسويق وعرض خدمات الإدارة</p> <p>البدء في عمل منصة التربية التفاعلية</p> <p>يحتاج جهاز رأي المستفيدين مزيد من الاهتمام بتفعيله وحث المستفيدين على استخدامه</p> <p>بالرغم من وجود جهاز إثبات الحضور بالبصمة إلا أنه لم يتم تفعيله بالشكل المطلوب</p> <p>يجب التنبيه على المستفيدين بالاهتمام والحرص على نظافة غرف تمكين الرؤية حيث تم ملاحظة اهمال المستفيدين لنظافة الغرف بعد استخدامها</p> <p>الانتهاء من تشغيل مركز علاج الصدمات للأطفال</p> <p>توحيد منهجية كتابة التقارير المرسلة إلى المحكمة ومراكز الشرطة.</p> <p>تطبيق سياسات تقديم الخدمة مع تمكين وتدريب الموظفين عليها</p> <p>تدريب الموظفين على مهارات فتح الملف</p> <p>تأخر دراسة مقارنة الأنظمة والتشريعات مما تسبب في تأخر إنجاز محاور المنتدى السعودي للتنمية</p> <p>العمل على بناء منهجية للبحث والتطوير الأسري</p> <p>العمل على تحديث تحليل نتائج اختبارات قياسات الأسرة</p> <p>الاهتمام بتطبيق العمليات و الإجراءات الموثقة في دليل العمليات والإجراءات وكذلك تطبيق الأنشطة</p> <p>عمل آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية</p> <p>عمل خطة لتحسين بيئة العمل</p> <p>لا يوجد تحديد بشكل موثق للمعرفة والقدرات والمهارات والخبرات المتوفرة لدى العاملين</p> <p>بناء منهجية صندوق الأفكار الإبداعية</p>
3	 خدمات الرعاية الوالدية	<p>الانتهاء من تشغيل مركز علاج الصدمات للأطفال</p> <p>توحيد منهجية كتابة التقارير المرسلة إلى المحكمة ومراكز الشرطة.</p> <p>تطبيق سياسات تقديم الخدمة مع تمكين وتدريب الموظفين عليها</p> <p>تدريب الموظفين على مهارات فتح الملف</p> <p>تأخر دراسة مقارنة الأنظمة والتشريعات مما تسبب في تأخر إنجاز محاور المنتدى السعودي للتنمية</p> <p>العمل على بناء منهجية للبحث والتطوير الأسري</p> <p>العمل على تحديث تحليل نتائج اختبارات قياسات الأسرة</p> <p>الاهتمام بتطبيق العمليات و الإجراءات الموثقة في دليل العمليات والإجراءات وكذلك تطبيق الأنشطة</p> <p>عمل آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية</p> <p>عمل خطة لتحسين بيئة العمل</p> <p>لا يوجد تحديد بشكل موثق للمعرفة والقدرات والمهارات والخبرات المتوفرة لدى العاملين</p> <p>بناء منهجية صندوق الأفكار الإبداعية</p>
4	 بحوث ودراسات الأسرة	<p>الانتهاء من تشغيل مركز علاج الصدمات للأطفال</p> <p>توحيد منهجية كتابة التقارير المرسلة إلى المحكمة ومراكز الشرطة.</p> <p>تطبيق سياسات تقديم الخدمة مع تمكين وتدريب الموظفين عليها</p> <p>تدريب الموظفين على مهارات فتح الملف</p> <p>تأخر دراسة مقارنة الأنظمة والتشريعات مما تسبب في تأخر إنجاز محاور المنتدى السعودي للتنمية</p> <p>العمل على بناء منهجية للبحث والتطوير الأسري</p> <p>العمل على تحديث تحليل نتائج اختبارات قياسات الأسرة</p> <p>الاهتمام بتطبيق العمليات و الإجراءات الموثقة في دليل العمليات والإجراءات وكذلك تطبيق الأنشطة</p> <p>عمل آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية</p> <p>عمل خطة لتحسين بيئة العمل</p> <p>لا يوجد تحديد بشكل موثق للمعرفة والقدرات والمهارات والخبرات المتوفرة لدى العاملين</p> <p>بناء منهجية صندوق الأفكار الإبداعية</p>
5	الخدمات المساندة	<p>الانتهاء من تشغيل مركز علاج الصدمات للأطفال</p> <p>توحيد منهجية كتابة التقارير المرسلة إلى المحكمة ومراكز الشرطة.</p> <p>تطبيق سياسات تقديم الخدمة مع تمكين وتدريب الموظفين عليها</p> <p>تدريب الموظفين على مهارات فتح الملف</p> <p>تأخر دراسة مقارنة الأنظمة والتشريعات مما تسبب في تأخر إنجاز محاور المنتدى السعودي للتنمية</p> <p>العمل على بناء منهجية للبحث والتطوير الأسري</p> <p>العمل على تحديث تحليل نتائج اختبارات قياسات الأسرة</p> <p>الاهتمام بتطبيق العمليات و الإجراءات الموثقة في دليل العمليات والإجراءات وكذلك تطبيق الأنشطة</p> <p>عمل آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية</p> <p>عمل خطة لتحسين بيئة العمل</p> <p>لا يوجد تحديد بشكل موثق للمعرفة والقدرات والمهارات والخبرات المتوفرة لدى العاملين</p> <p>بناء منهجية صندوق الأفكار الإبداعية</p>

جدول فرص التحسين الداخلية (16)

سابعاً : فرص التحسين العام 2018

فرص التحسين الداخلية للعام 2018

م	الإدارة	فرص التحسين
1	 التعليم والتدريب الأسري	تطبيق ميزانية مشروع الزواج
		عمل حقيبة مختصة ضمن دورات اليوم الواحد في تحسين المعاشرة الجنسية بين الزوجين
		ضرورة قيام مدير الإدارة بتفعيل الشراكات وفتح القنوات التالية:
		• تفعيل الدورات عبر منصة رواق.
		• تفعيل الدورات مع الضمان الاجتماعي.
		• تفعيل الأمسيات الشهرية
		تطوير أرشفة التقارير
2	 الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري	الاهتمام بالتأكد على المستفيدين الذين سجلوا إلكترونياً بوقت كاف.
		تفعيل طباعة الشهادات إلكترونياً والتوقف تماماً عن طباعة الشهادات ورقياً.
		تطبيق ميزانية مشروع الزواج
		الانتهاء من منصة التربية التفاعلية
		ضرورة قيام مدير الإدارة بعمل زيارات ميدانية للقطاعات الحكومية والعسكرية والأهلية تفعيل الشركات التي تم توقيعها سابقاً لتفعيل خدمة المستشار الزائر
		ضرورة إقامة دورات تخصصية تطويرية للمرشدين والمرشدات بالتخصصات التالية :
		• إعداد الاخصائي الاجتماعي.
• إعداد الاخصائي النفسي		
• تصميم الخطط العلاجية.		
• إعداد المحكم الأسري		
• العلاج الجماعي		
• إعداد اخصائي تعديل سلوك الأطفال * العلاج الزوجي		
• دراسة الحالة في الإرشاد والعلاج النفسي		
3	 خدمات الرعاية الوالدية للأسر المنفصلة	ضرورة أن يعمل مدير الإدارة على التالي :
		• تحسين البيئة المكانية للخدمة
		• الانتهاء من تفعيل تسجيل البصمة لكافة المستفيدين.
• توحيد منهجية كتابة التقارير المرسلة إلى المحكمة ومراكز الشرطة.		
4	 بحوث وتطوير الأسرة	وضع تصور لكيفية تخفيض 30% من النزاعات والصدامات بين الأسر المنفصلة.
		الاهتمام بإصدار التقارير الاستطلاعية العلمية
		العمل على بناء منهجية للبحث والتطوير الأسري
		العمل على تحديث وإضافة وترويج تحليل نتائج اختبارات قياسات الأسرة (مختبر الأسرة 365)

جدول فرص التحسين الداخلية للعام 2018 (17)

م	الإدارة	فرص التحسين
5	 الاتصال والتوعية	العمل على خطة إعلامية وتسويقية أكثر احترافية للوصول إلى تحقيق الغايات
		عمل قياس لمدى تحقيق نتائج ونجاح الحملات التوعوية وتأثيرها في المجتمع.
		تحسين التواصل مع جمعيات التنمية الأسرية لعرض خدمات تطوير البرامج
		عمل بروتوكول للزيارات
6	الخدمات المساندة	عمل آلية نقل البيانات بشكل دوري لمكان آمن خارج الجمعية
		عمل خطة لتحسين بيئة العمل
		عمل منهجية لتوثيق المعرفة والقدرات والمهارات والخبرات المتوفرة لدى العاملين
		بناء منهجية صندوق الأفكار الإبداعية
7	التميز المؤسسي	تنفيذ ومتابعة تنفيذ فرص التحسين الداخلية والخارجية وفق جدول زمني محدد
		تنفيذ جدول اجتماعات الإدارات التنفيذية وفق جدول المواعيد المعتمد
		تفعيل المتابعة اليومية لجودة الخدمات وفق قائمة المتابعة اليومية المعتمدة

جدول فرص التحسين الداخلية للعام 2018 (17)

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