



مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية رقم 20



1975 - 1395 هـ
جمعية الخيرية النسائية
Umm Al - Qura Women 's Charity Association

المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

تقرير الاداء التشغيلي للربع الثالث من عام ٢٠٢٤ م

إعداد اخصائي التخطيط والدراسات والتطوير
أريف بنت سعد الهندي

الصفحة ١ من ٣٠



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

جدول المحتويات:

٣	المقدمة
٤	الاداء العام لمراكز الجمعية
٥	إجمالي متوسط مؤشرات اداء مراكز الجمعية السنوية المتحققة حتى الربع الثالث لعام ٢٠٢٤ م
٦	الانجازات لمراكز الجمعية
٩	مؤشرات الاداء المتحققة حسب المناظير الاستراتيجية الجزء الأول: المنظور المالي
١٤	مؤشرات الاداء المتحققة حسب المناظير الاستراتيجية الجزء الثاني: منظور التطور والنمو
١٨	مؤشرات الاداء المتحققة حسب المناظير الاستراتيجية الجزء الثالث: منظور العمليات
٢٣	مؤشرات الاداء المتحققة حسب المناظير الاستراتيجية الجزء الرابع: منظور العملاء
٢٦	الاداء الاستثماري
٢٧	الاداء المالي
٢٩	التحديات والتوصيات
٣٠	المراجع

المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

المقدمة:

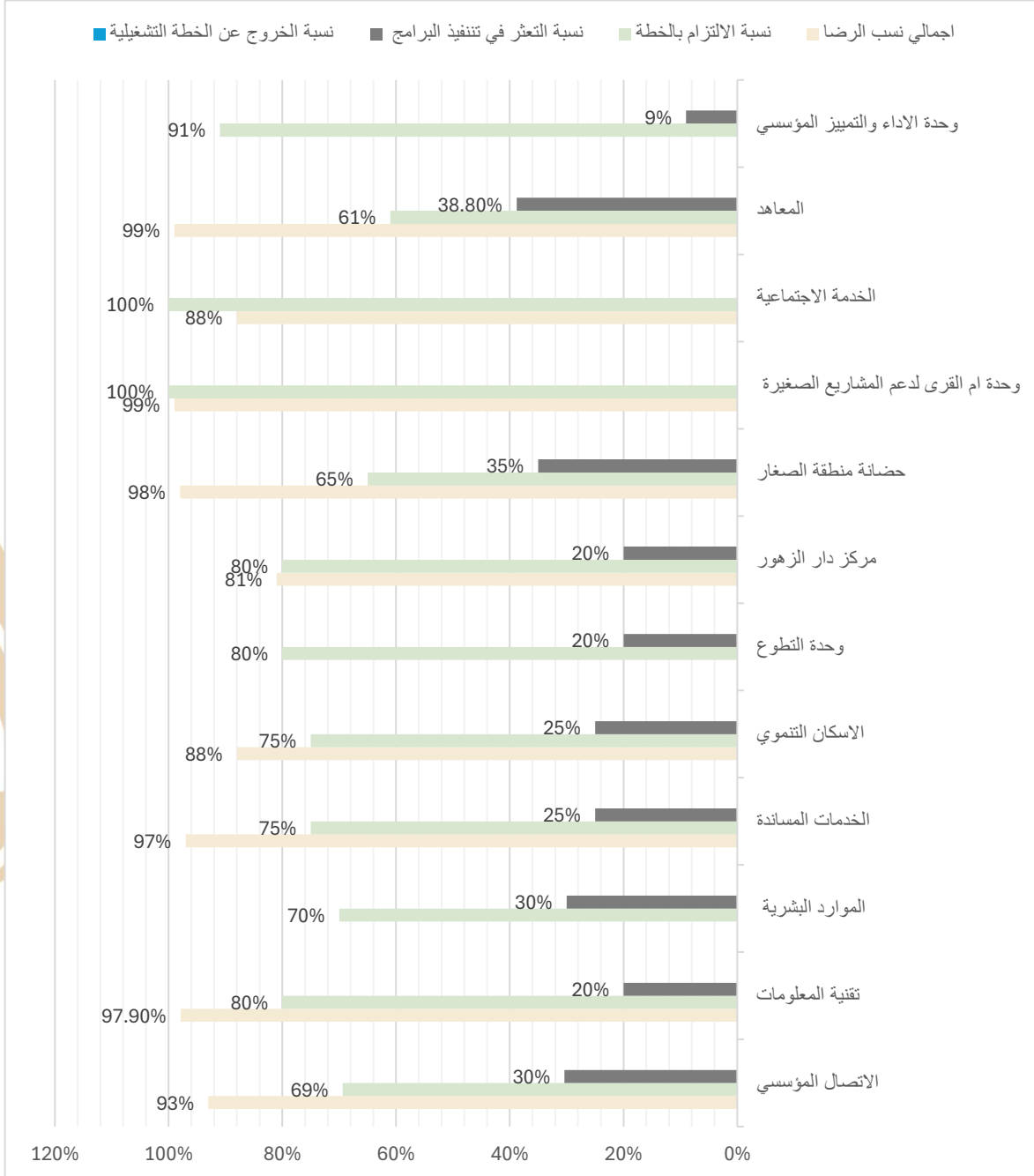
تعتبر الفترة الربعية الثالثة لعام ٢٠٢٤ م محطة حيوية لمراجعة الأداء والإنجازات والتحديات التي واجهتها مراكز الجمعية. يهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل شامل لأداء مراكز الجمعية، مع تسليط الضوء على الإنجازات المحققة والتحديات التي أثرت على سير العمل. سيتم استعراض مؤشرات الأداء من عدة زوايا، تشمل المنظور المالي، والتطور والنمو، والعمليات، العملاء، مما يعزز فهمنا لمدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتقدم نحو الخطة الاستراتيجية المقررة حتى نهاية عام ٢٠٢٥. وقد تم إجراء تحليل الفجوة للمؤشرات الاستراتيجية لجميع الأقسام من عام ٢٠٢١ م إلى منتصف عام ٢٠٢٤ م خلال الربع الثالث، مع توزيع التوصيات اللازمة لتنفيذ التدخلات السريعة ورفع نسب الأداء.

كما يتضمن التقرير تحليلاً للأداء المالي والاستثماري، حيث يتم مقارنة الأداء المالي للربع الثاني مع الربع الأول من العام الحالي، نظراً لعدم صدور التقرير المالي للربع الثالث حتى تاريخه.

تم ذكر التحديات التي واجهتها الجمعية من الجانب التشغيلي، مثل ضعف التسويق لبعض البرامج وعدم تحقيق الأهداف المستهدفة، مما يساعد في تقديم توصيات واقعية لتحسين الأداء المستقبلي. نأمل أن يساهم هذا التقرير في تعزيز جهود الجمعية لتحقيق رسالتها ورؤيتها بكفاءة وفعالية، وأن يكون دليلاً عملياً لاستراتيجيات التحسين المستمرة والتطوير المستمر.

شهد قسم التخطيط خلال الربع الثالث من عام ٢٠٢٤ أداءً متميزاً، حيث لوحظ التزام جميع الأقسام بتعزيز التطوير وتحسين المؤشرات التشغيلية والنتائج المحققة. كما تميزت الأقسام بالالتزام بتسليم المهام في الأوقات المحددة، مما أسهم في تحقيق نتائج ممتازة. يعكس أداء الربع الثالث حالة من الاستقرار والنجاح في استكمال مؤشرات الأداء في عدة أقسام، ونتطلع إلى مواصلة هذا التعاون واستكمال الأهداف المتبقية في الربع الرابع القادم.

الاداء العام لمراكز الجمعية:



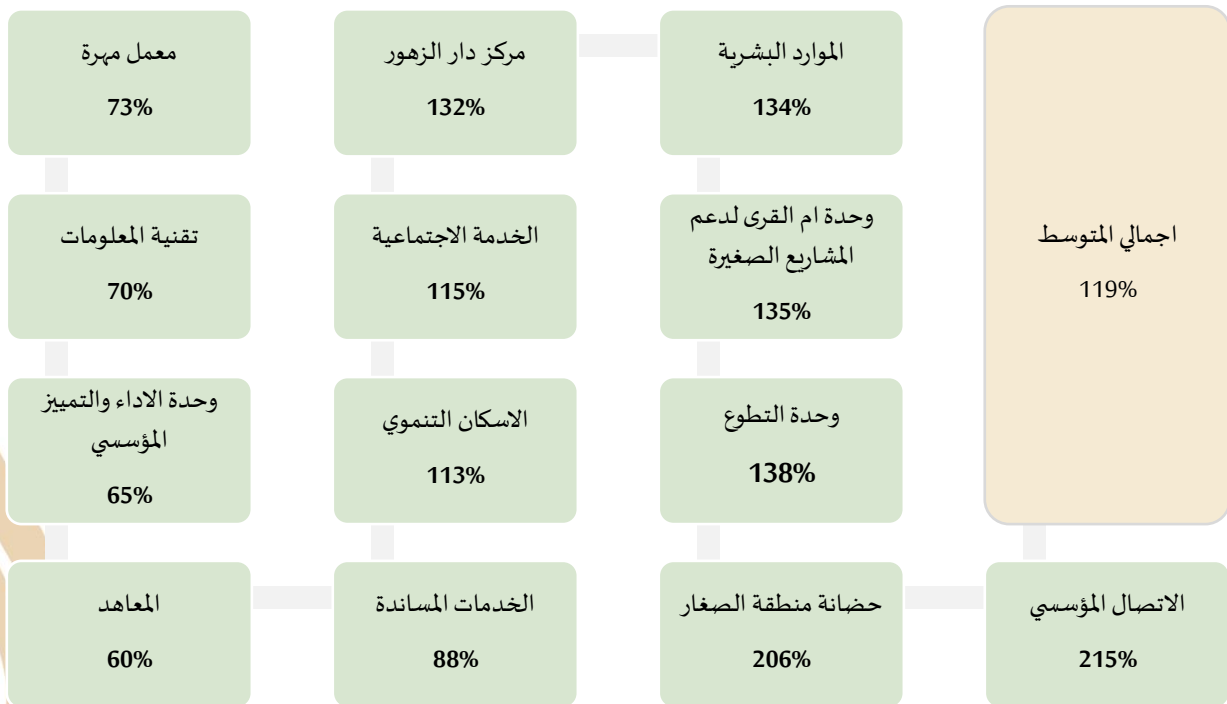
المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

إجمالي متوسط مؤشرات أداء مراكز الجمعية السنوية المتحققة حتى الربع الثالث لعام ٢٠٢٤ م:



■ إنجازات مراكز الجمعية:

معمل مهرة:

- 1- تعزيز حضور المعمل في الفعاليات المجتمعية من خلال المشاركة الفعالة في مبادرة "يوم الوالدين" بملعب الشرائع، وحفل اليوم الوطني الـ ٩٤ في قاعة عوض الأحمدى، بالإضافة إلى اليوم العالمي للمسؤولية الاجتماعية بكلية التقنية، مما أسهم في توسيع دائرة التعريف بمنتجات المعمل ودعمه للمسؤولية الاجتماعية.

الموارد البشرية:

- 1- تحسين البيئة التنظيمية الداخلية عبر اعتماد لائحة تنظيم العمل وإتمام التقييم الذاتي.
- 2- تحقيق تقدم ملموس في الالتزام القانوني، حيث تم رفع نسبة توثيق العقود في منصة "قوى" من ٦٥٪ إلى ١٠٠٪.
- 3- نجاح برنامج خذ خبرة في تحقيق نمو بنسبة ٧٤٪ في الإيرادات.
- 4- تحسين الكفاءة الإدارية عبر استحداث وتحديث ٤ نماذج إدارية، وضمان الإفصاح عن بيانات التدريب لعام ٢٠٢٤ في منصة "قوى"، مما يعزز الشفافية والامتثال.

الخدمات المساندة:

- 1- تنفيذ برنامجين توعويين تثقيفيين لرفع الوعي داخل الجمعية، بالإضافة إلى القيام بـ ٢٤ جولة ميدانية للتأكد من سلامة المباني، مما ساعد في تحسين إدارة المنشآت وصيانة مرافق الاستثمار بمركز دار الزهور.
- 2- استكمال تأسيس "بيت الكور" في مركز حديقة الطفل النموذجية، بما يعزز الخدمات المقدمة للأطفال.

الاتصال المؤسسي- التسويق:

- 1- تدريب ٣ طالبات من جامعة أم القرى في مجال التسويق، بالإضافة إلى تدريب ٤ متطوعات في مهام العلاقات العامة.
- 2- تم تنفيذ حملة تبرع في بوث الجمعية بفندق سويس، وحققت التبرعات مبلغاً قدره ٢١,٩٦٥,٥ ريال.
- 3- إطلاق حملات ترويجية عبر منصة سناب شات لمعهد شغف الريادة، وتوفير دعم ضيافة بقيمة ١,٢٣٠ ريال لقسم دعم المشاريع.

وحدة الاداء والتميز المؤسسي:

- 1- تطوير استبانات جديدة لمركز دار الزهور لقياس رضا المستفيدين حول الصيانة، خدمات المطعم، الكفاء والداعمين، والفعاليات والأنشطة، مما يعزز من جودة الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.
- 2- تشكيل اللجنة المؤقتة لمعالجة مشكلات دار الزهور.
- 3- إطلاق مبادرة تطوير الموقع الإلكتروني للجمعية والبدء في تنفيذها.

- ٤- إجراء تحليل الفجوات في الخطة الاستراتيجية من عام ٢٠٢١ حتى منتصف عام ٢٠٢٤، مع الشروع في تنفيذ خطة تحسين لرفع مستوى الأداء.
- ٥- إعداد دراسة جدوى لأربعة برامج للتقديم على منح من صندوق دعم الجمعيات.
- ٦- تحديث منهجية إدارة التغيير والنماذج الخاصة بها بما يتماشى مع متطلبات نظام إدارة الجودة ISO ٩٠٠١:٢٠١٥
- ٧- إكمال بيانات المسح الشامل لعام ٢٠٢٣.

الاسكان التنموي:

- ١- استلام ٤٠ وحدة سكنية من قبل ادارة الاسكان التنموي وتسليم ٤١ أسرة من المتقدمين على الوحدات السكنية.
- ٢- تقديم خدمات اجتماعية منها ترشيح مستفيد لتدريب منتهي بالتوظيف، والمشاركة في ورشة آليات البحث الاجتماعي.
- ٣- التعاون مع مؤسسة الضحيان لتنفيذ شراكة استراتيجية لتقديم الدعم للسكان المستفيدين.
- ٤- تقديم خدمات تبادل المعارف والخبرات لإفادة مؤسسات القطاع غير الربحي
- ٥- ترشيح المستفيدين الراغبين في استبدال مكيفاتهم على مبادرة استبدال وحدة التطوع:

- ١- توفير ٢٥ فرصة تطوعية خلال الربع الثالث، لتمكين المتطوعين من المشاركة في الأنشطة المجتمعية.

- ٢- تحقيق عائد اقتصادي إجمالي ١٥٠٩٢٧,٥٦

مركز دار الزهور:

- ١- تنظيم فعاليات المهرجان المائي، إقامة بطولة الجاكارو لفتيات الدار.
- ٢- الاحتفال بالفتيات الحاصلات على رخصة القيادة لعام ٢٠٢٤، تكريمًا لنجاحهن وتمكينهن.
- ٣- تفعيل اليوم العالمي للون الأصفر داخل الدار، بالإضافة إلى تنظيم حفلات وفعاليات اليوم الوطني بالشراكة مع رئاسة شؤون الحرمين وفريق المجتمع التطوعي، مما ساهم في تعزيز الانتماء الوطني. الاحتفاء باليوم العالمي للقهوة.

حضانة منطقة الصغار:

- ١- إقامة شراكة مع أخصائية السلوك، لتقديم الدعم النفسي والسلوكي للأطفال.
- ٢- تحقيق زيادة في عدد الأطفال المسجلين بالمركز وفق نظام الساعة، الأسبوع، والشهر.
- ٣- المشاركة في احتفال اليوم الوطني.

وحدة ام القرى لدعم المشاريع الصغيرة:

١. إنهاء المحفظة الإقراضية وبدء تحصيل الديون، حيث تم تحويل ٤٠٠,٠٠٠ ريال للبنك.

٢. اختيار وحدة ام القرى لدعم المشاريع الصغيرة كجهة تطويرية لمنطقة مكة المكرمة من قبل بنك التنمية الاجتماعية، وترشيحها للمحافظة الجديدة بسبب نجاح المحافظة السابقة المثالية.
٣. تنفيذ فعالية "حرفتي بيدي ٣" بالشراكة مع مدينة الملك عبد العزيز الرياضية، حيث استفاد ١٠ مستفيدات من التدريب المجاني لمدة يومين.
٤. تنفيذ ٣ دورات تطويرية استفادت منها ٤٧٥ سيدة، مما ساهم في تعزيز المهارات العملية لديهن، بالإضافة إلى إقامة دورة الجلديات لمدة ١٥ يومًا مع معهد حرفة، حيث استفادت ١٥ متدربة، محققة إيرادات قدرها ٥,١٤٨,١٥ ريال.
٥. تفعيل مبادرة "نتاج وتأجير" لمدة ٢٣ يومًا، والتي أسفرت عن إيرادات بلغت ١,١٥٠ ريال.
٦. ترشيح ٥٧ أسرة منتجة للمشاركة في فعاليات اليوم الوطني بالتعاون مع بنك التنمية.
٧. زيادة عدد المتابعين على حساب الوحدة في سناب شات ليصل إلى ٣,٦٣٣ متابع.
٨. حضور ٣ موظفات لدورة المحافظ التمويلية لمدة ١٠ أيام، مما يعزز من كفاءتهن في إدارة الموارد.
٩. تحسين منهجية الوحدة لتكون أكثر فعالية واستجابة لاحتياجات المجتمع، مما يعكس التزامها بتقديم أفضل الدعم للمشاريع الصغيرة.

الاتصال المؤسسي - علاقات عامة:

١. توفير خصومات لمنسوبات الجمعية في "جزيرة البولينج" و"لافينا كافيه"، وتنظيم رحلة خارجية للمنسوبات.
٢. تغطية بوث الجمعية في الحرم المكي لعدة أيام على مدى أربعة أشهر، مما عزز من حضور الجمعية.
٣. توفير دعم مالي من هيئة الترفيه بقيمة ٧,٩٧٠ ريال لرحلة السي تي ووك، بالإضافة إلى ١,٠٠٠ ريال للقسم و ٣,٠٠٠ ريال لتوفير شاشات لحفل اليوم الوطني ال ٩٤، مما ساهم في نجاح الفعاليات وتعزيز مستوى التنظيم.
٤. التعريف بالجمعية وبمعمل مهرة خلال حفل مجموعة لمسة وفاء بمناسبة اليوم الوطني ال ٩٤.
٥. تصميم التقرير السنوي للجمعية لعام ٢٠٢٣، والذي يعكس إنجازات الجمعية ويساهم في تعزيز الشفافية والمصداقية.

المعاهد:

١. زيادة عدد التسجيل في البرنامج الصيفي للضعف مقارنة بالعام الماضي ٢٠٢٣ م
٢. زيادة الإقبال والوصول إلى الملف التجاري الخاص بالمعهد بحسب تقارير قوقل الشهرية إلى
٣. +١٢٦٪ مكالمات / +٢٣٪ طلب الوصول إلى الموقع / +٣٥٪ مشاهدة الملف التجاري / +٧٩ زيادة للموقع الإلكتروني من الملف التجاري / +٧٨٪ بحث عن المعهد.
٤. زيادة عدد المستفيدين والمسجلين بالدورات التدريبية مقارنة بالعام الماضي وبالربع الأول والثاني من عام ٢٠٢٤.

مؤشرات الاداء حسب المناظير الاستراتيجية

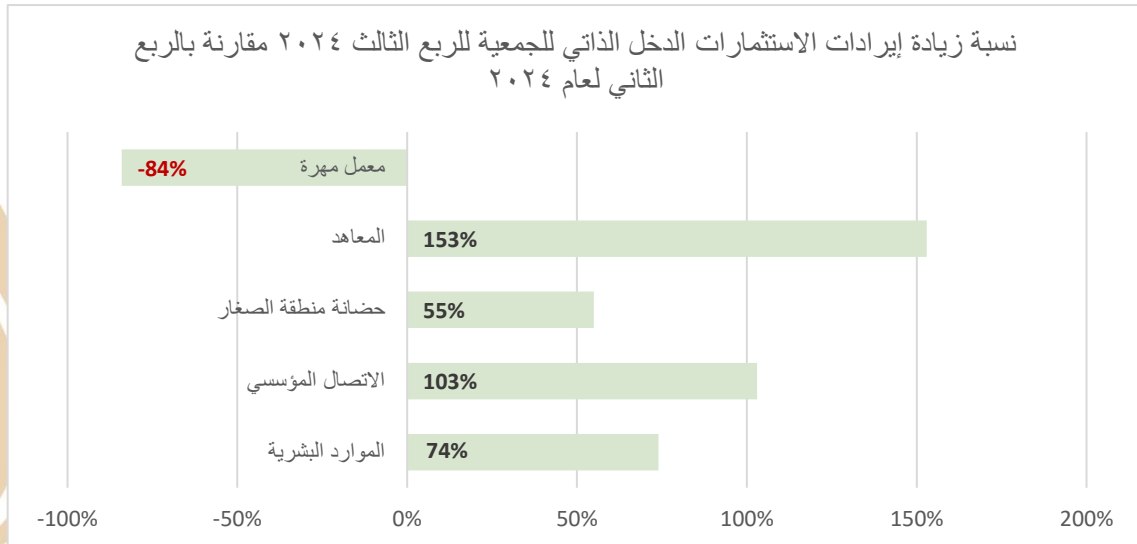
المنظور المالي

- المبادرة: استثمارات واعدة
- الهدف الاستراتيجي: تنمية الموارد الذاتية المستدامة وزيادة الإيرادات

متوسط نسبة زيادة إيرادات الجمعية من استثمارات الدخل الذاتي مقارنة بالربع الثاني لعام ٢٠٢٤ م

76%

الاداء التفصيلي:



التحليل الفني:

- شهد معمل مهرة تراجعاً ملحوظاً في الإيرادات بنسبة -٨٤٪ مقارنة بالربع الثاني. يعود هذا الانخفاض بشكل رئيسي إلى ضعف إيرادات اليوم الوطني، حيث لم تحقق إلا مبلغ ٨٧ ريال فقط. ومن المخطط المشاركة في فعاليات شهر أكتوبر باستخدام الإمكانيات المتاحة لتحسين الإيرادات وتعويض الفجوة المتوقعة. كما ساهم في هذه النسبة السلبية انخفاض الطلبات الخاصة، بسبب غياب المواسم المهمة مثل الحج وعيد الأضحى التي كانت حاضرة في الربع الثاني.
- على الجانب الإيجابي، سجلت بعض الأقسام تحسناً ملحوظاً في الإيرادات مقارنة بالربع السابق، حيث حقق قسم الموارد البشرية من خلال برنامج "خذ خبرة" زيادة بنسبة ١٣٦٪ كمؤشر أداء ربعي، مما يعكس فعالية



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

البرنامج في جذب الخريجين الجدد للعمل في الجمعية، بينما شهدت المعاهد زيادة في الإيرادات نتيجة ارتفاع الطلب على البرامج التأهيلية والتطويرية، مما يدل على توسع قاعدة العملاء ونجاحها في تلبية احتياجات المستفيدين، وسجلت حضانة منطقة الصغار ارتفاعاً في إيرادات التسجيل والبرامج والأنشطة بلغ إجماليه ٤٢,٨٥٩,٥ ريال، في حين أسهم الاتصال المؤسسي بإيرادات قدرها ٣٢٧,٤٣١ ريال، تتضمن إيرادات الاستثمارات وتحصيل المتأخرات من الإيجارات، مما عزز أداء الربع الثالث.

المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

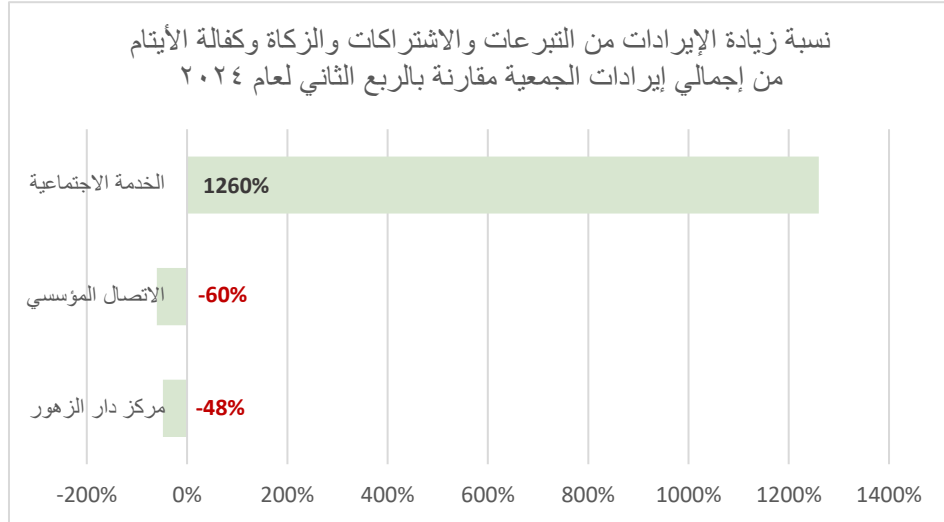
المنظور المالي

- المبادرة: الدعم المادي
- الهدف الاستراتيجي: تنمية الموارد الذاتية المستدامة وزيادة الإيرادات

متوسط نسبة زيادة الإيرادات من التبرعات والاشتراكات والزكاة وكفالة الأيتام مقارنة بالربع الثاني لعام ٢٠٢٤ م

384%

الاداء التفصيلي:



التحليل الفني:

- شهد قسم الخدمة الاجتماعية تحسناً ملحوظاً في الإيرادات مقارنة بالربع السابق، حيث حققت مبادرة "عطائك غير - تهادوا تحابوا" إيرادات بلغت ٢,٠٤٠ ريال، في حين كانت الإيرادات في الربع الثاني لا تتجاوز ١٥٠ ريال فقط. يعكس هذا النمو جهود القسم في تعزيز المبادرة وتحقيق إيرادات تغطي المستهدفات المالية.
- على النقيض، سجل دار الزهور انخفاضاً ملحوظاً في إجمالي الإيرادات من كفالات الأيتام والتبرعات النقدية والعينية الموجهة لهم، كما شهد الاتصال المؤسسي تراجعاً في عدد الاشتراكات والعضويات وانخفاضاً في التبرعات عبر المتجر الإلكتروني وإيرادات البرامج والأنشطة، ويعود هذا التراجع إلى ركود القسم خلال هذا الربع، إلا أنه من المتوقع تعويض هذا الانخفاض في الربع الأخير من خلال برامج



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

مخططة لتحفيز النشاط، وبناءً على هذا التحليل، يظهر أن قسم الخدمة الاجتماعية كان النقطة المضيئة في الربع الثالث، في حين تعاني بعض الأقسام الأخرى من تراجع في الإيرادات، مما يتطلب متابعة فاعلة لتعويض هذه الفجوات خلال الربع الأخير.

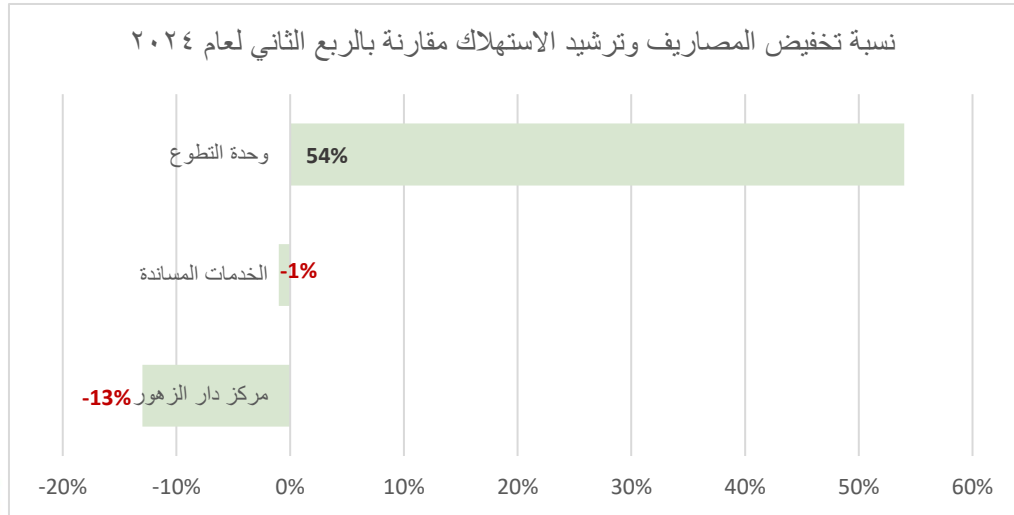
المنظور المالي

- المبادرة : الكفاءة والترشيد
- الهدف الاستراتيجي: تنمية الموارد الذاتية المستدامة وزيادة الإيرادات

متوسط نسبة تخفيض المصاريف وترشيد الاستهلاك مقارنة بالربع الثاني لعام ٢٠٢٤ م

-7%

الاداء التفصيلي:



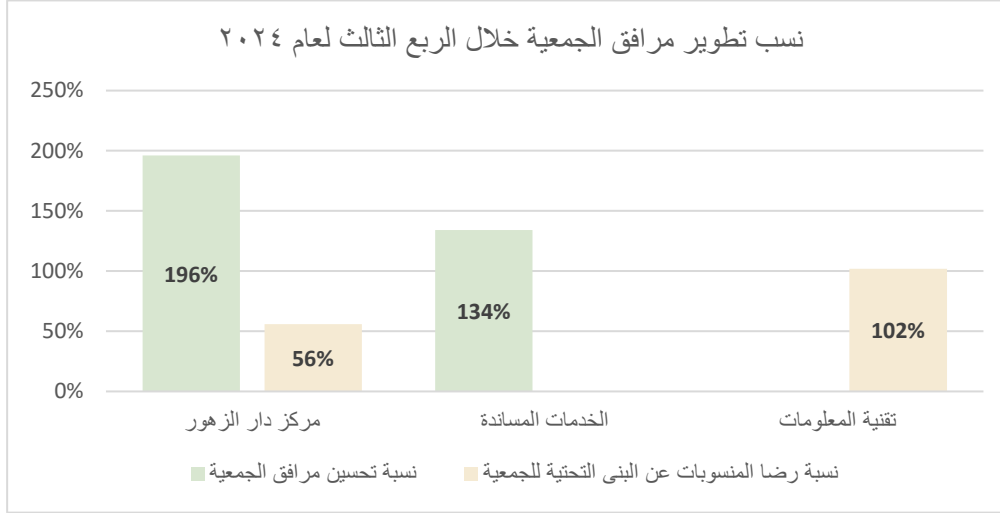
التحليل الفني:

- لم يتمكن مركز دار الزهور من تحقيق هدفه في تخفيض التكاليف خلال الربع الثالث، حيث ارتفعت تكاليف الكهرباء بنسبة ١٣٪ مقارنة بالربع الثاني، مما يشير إلى وجود مؤشر سلبي يتطلب التدخل العاجل لحل المشكلة. تمت الملاحظة في الخطة التشغيلية أن تكاليف الكهرباء تشهد ارتفاعاً ربعياً ولم يتم تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تخفيض هذه التكاليف.
- على المستوى ذاته، لم تتمكن الخدمات المساندة أيضاً من خفض التكاليف لأسباب مشابهة، حيث ارتفعت تكاليف الكهرباء بنسبة ١٪ مقارنة بالربع الثاني، ورغم أن هذه الزيادة محدودة إلا أنها تعتبر قابلة للسيطرة عليها من خلال تعزيز جهود ترشيد الاستهلاك.
- حققت وحدة التطوع أداءً جيداً في مجال تخفيض التكاليف، حيث تمكنت من خفض استهلاك الورق عن طريق استبداله بنماذج إلكترونية، بالإضافة إلى نشر منشورات توعوية حول ترشيد الاستهلاك، مما ساهم بشكل إيجابي في تقليل المصاريف.

الصفحة ١٣ من ٣٠

منظور التطور والنمو

- المبادرة: نزهة المشتاق بجمعية أم القرى، نحو بيئة امنة
- الهدف الاستراتيجي: تطوير البنية التحتية الملائمة



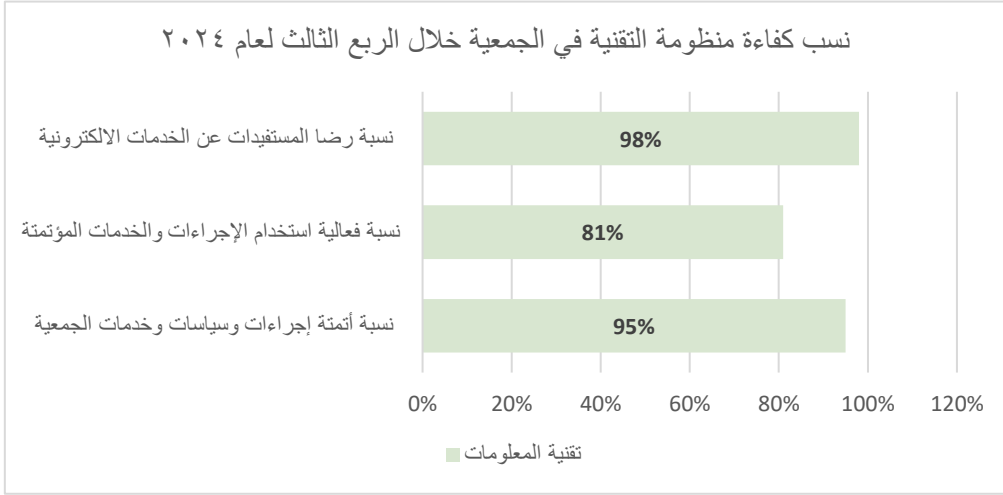
التحليل الفني:

- شهد مركز دار الزهور تحديات كبيرة في البنية التحتية، مع تسجيل ١٣٠ عطلاً شملت الكهرباء، التكييف، والمرافق الصحية، شقق الفتيات، مما يعكس حاجة ملحة للتدخل الفوري لمعالجة هذه المشاكل. وعلى الرغم من قدم المبنى وكثرة الأعطال، حققت الإدارة تحسينات ملحوظة لتحسين بيئة المركز، إلا أن نسبة رضا المنسوبات عن البنية التحتية ظلت منخفضة عند ٥٦٪، مما يستدعي اتخاذ إجراءات عاجلة لرفع مستوى الرضا.
- في المقابل، أظهرت الخدمات المساندة في مقر الجمعية الرئيسي أداءً متميزاً في تحسين مرافق المبنى، بفضل الاستجابة السريعة لصيانة الأعطال. كما حقق قسم تقنية المعلومات نسبة رضا استثنائية بلغت ١٠٢٪ نتيجة لتفوقه في التطوير وتحسين الأنظمة التقنية. من الضروري الاستمرار في تحسين استجابة الصيانة بالمقر الرئيسي، بالإضافة إلى مواصلة الاستثمار في التطوير التقني لتحسين الكفاءة والإنتاجية.

منظور التطور والنمو

- المبادرة: UMQA Smart Tec

- الهدف الاستراتيجي: بناء منظومة تقنية متكاملة

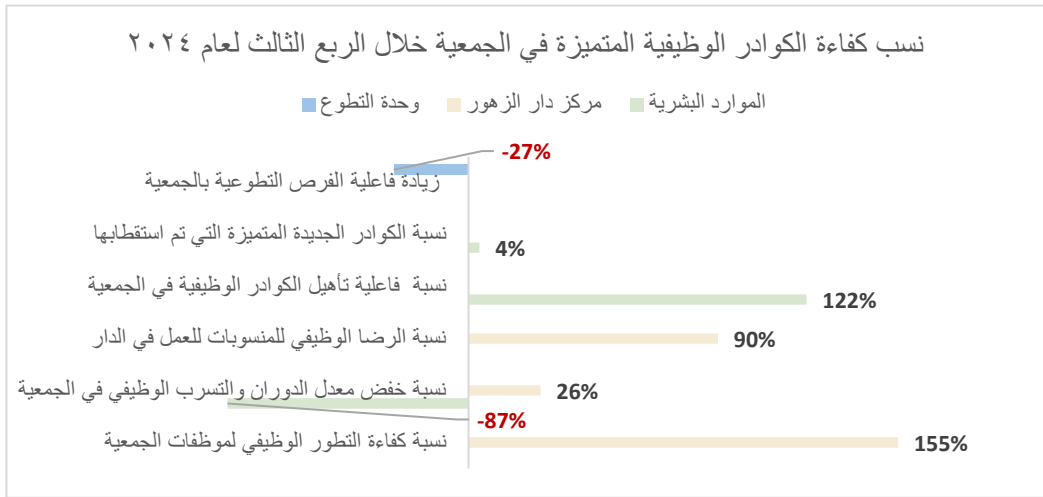


التحليل الفني:

- ارتفعت نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية بنسبة ٣,١٥٪ مقارنة بالربع الثاني، مما يشير إلى تحسن ملحوظ في جودة وفعالية الخدمات المقدمة. هذا التحسن يعكس جهود قسم تقنية المعلومات في تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر كفاءة.
- تم الوصول إلى ١٠٠٪ من أتمتة جميع الإجراءات، مما يعني أن جميع العمليات باتت مؤتمتة ولا يوجد أي إجراء يتم بشكل يدوي. هذا إنجاز كبير يدل على التزام الجمعية بتحديث الأنظمة وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما يقلل من الأخطاء ويوفر الوقت والجهد.
- بلغ متوسط الوقت المستغرق لتقديم الدعم الفني أقل من ١٢٠ دقيقة، مع تحقيق مؤشر أداء بنسبة ٩٨٪. هذه النسبة العالية توضح الكفاءة الكبيرة لفريق الدعم الفني في معالجة المشكلات بسرعة وفعالية، مما عزز رضا منسوبات الجمعية واستمرارية العمل بسلاسة.
- تم تقديم الدعم الفني لـ ٢٢٥ جهازًا خلال الربع الثالث، مما يعكس حجم العمليات والدعم المستمر الذي يقدمه الفريق للحفاظ على جاهزية الأجهزة والمعدات.
- تم تحديث المتجر الإلكتروني والموقع الإلكتروني بنجاح، لتحسين تجربة المستخدم وضمان توافق الأنظمة مع أحدث التقنيات.

منظور التطور والنمو

- المبادرة: كفاءات متميزة, الجودة المهنية, التمكين الوظيفي, جودة حياة العمل, سواعد العطاء والبناء
- الهدف الاستراتيجي: جذب وتأهيل الكفاءات المهنية المتميزة



التحليل الفني:

- سجلت وحدة التطوع انخفاض في نسبة الفرص التطوعية بمقدار ٢٧٪ مقارنةً بالربع الثاني. يعود السبب لعدم وجود فعاليات أو مواسم رئيسية خلال هذا الربع. على الرغم من هذا الانخفاض، إلا أن الأداء السنوي للفرص التطوعية يظهر تحسناً، حيث تحقق نسبة تفوق ٨٠٪ في كفاءة الفرص المقدمة، مما يعني أن الفرص المتاحة كانت فعالة وجذابة للمتطوعين ونوصي باستمرار العمل على تعزيز الفرص التطوعية الفعالة خلال فترات الركود والبحث عن فرص تطوعية جديدة تتناسب مع الفترات غير الموسمية.
- سجل مركز دار الزهور نسبة نمو عالية بلغت ١٥٥٪ في كفاءة التطور الوظيفي لدى موظفات دار الزهور وذلك بفضل الجهود المبذولة في تقديم برامج تدريبية مكثفة بمتوسط ١٨ برنامج لكل موظفة خلال الربع، إلى جانب تحسن نسبة الدوران الوظيفي بعدم تسجيل أي استقالات وتكريم ٣ موظفات، مما عزز الاستقرار وخفض معدل الدوران، وعلى الرغم من استقرار نسبة الرضا الوظيفي عند ٩٠٪ دون زيادة، يُوصى بمتابعة وتوسيع برامج التدريب لتعزيز هذا التطور الوظيفي ودعم المبادرات التي تزيد من الرضا الوظيفي لضمان استمرارية هذا التحسن.



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

- شهدت الموارد البشرية تحديات كبيرة، حيث سجلت نسبة سالبة في خفض معدل الدوران الوظيفي مع تسجيل ٩ استقالات خلال الربع الثالث، مما رفع إجمالي الاستقالات لهذا العام إلى ٢٦ استقالة، مما يتطلب تدخلاً فورياً من الإدارة لمعالجة هذه المشكلة، بينما تم استقطاب ٤٪ من الكوادر الجديدة، وبلغت فاعلية تأهيل الكوادر الوظيفية نسبة مرتفعة تصل إلى ١٢٢٪ بفضل جهود القسم في التدريب والتمكين الوظيفي وفق أولويات محددة، مما يُظهر قدرة القسم على تطوير الكوادر رغم التحديات الموجودة.

منظور العمليات

- المبادرة : شغف الريادة، قطرات الندى، مستقبلي المهني، امكانياتي سر حياتي، خدمات مجتمعية مجودة، بيتي السعيد، تمكين المرأة
- الهدف الاستراتيجي: تقديم خدمات احترافية وذات جودة عالية

نسب جودة (كفاءة وفاعلية) الخدمات المقدمة في الجمعية خلال الربع الثالث لعام ٢٠٢٤



نسبة فاعلية تمكين وتطوير الأسر المنتجة من مستفيدات الجمعية

284%

نسبة فاعلية تطوير البرامج المجتمعية المقدمة في الجمعية

61%



نسبة تمكين المستفيدين من الاكتفاء الذاتي

133%

148%

114%

نسبة الزيادة في عدد الملتحقات بالحضانة مقارنة بالربع الثاني ٢٠٢٤ م

8%

نسبة الزيادة في عدد الملتحقات بالروضة مقارنة بعام ٢٠٢٣ م

-43%

نسبة زيادة عدد الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية المعتمدة مقارنة بالربع الثاني ٢٠٢٤ م

5%

التحليل الفني:

- حققت الجمعية نسبة فاعلية تقدر بـ ٩٨٪ في تطوير البرامج المجتمعية المقدمة، وهو مؤشر إيجابي يعكس نجاح الجهود المبذولة في مختلف الأقسام مثل مجالس الربيع، والخدمات المساندة، والعلاقات العامة، والخدمة الاجتماعية، ووحدة التطوع، ومركز دار الزهور. ونوصي بإجراء تقييم شامل للبرامج التي سجلت نسب قبول مرتفعة، للاستفادة من نقاط القوة وتطبيقها على برامج العام المقبل. التركيز على تطوير الخدمات المجتمعية بشكل أفضل، واختيار البرامج الأكثر ملاءمة والتي تؤثر بأقل التكاليف الممكنة. تعزيز التسويق للبرامج المجتمعية لزيادة وعي المجتمع حول فوائدها وتحسين نسبة القبول.
- أظهرت الخدمة الاجتماعية والإسكان التنموي ومركز دار الزهور نتائج قوية في تمكين المستفيدين من الاكتفاء الذاتي كالآتي:
 ١. حققت الخدمة الاجتماعية نتائج مميزة تشمل خدمة ١٥٨٣ مستفيد من المساعدات العينية والكسوة والكفالات، وترشيح ١٠٠ ابن من الاسر المستفيدة للبرامج التعليمية والرياضية.
 ٢. تسليم ٣٤ وحدة سكنية للأسر من قائمة المتقدمين، وهو الرقم الأعلى المسجل خلال العام من قبل قسم الإسكان التنموي وتمت خدمة ٣٣١ متقدم على خدمة دعم الإسكان التنموي.
 ٣. تمكن مركز دار الزهور من تدريب ٢ من الفتيات مهنيًا ورفع دخلهم الشهري إلى ٤٠٠٠ ريال، مع تقديم ٧ برامج تدريبية.
- نوصي باستمرار دعم هذه الأقسام وتطويرها، نظراً لما تقدمه من نتائج ملموسة. والتركيز على تحسين البرامج التدريبية لزيادة أعداد المستفيدين وتحقيق المزيد من النجاح في مجالات التوظيف والاكتفاء الذاتي.
- شهدت الروضة انخفاضاً في عدد الملحقين بنسبة ٤٣٪ مقارنة بعام ٢٠٢٣، وقد تمت مناقشة هذا الانخفاض عدة مرات مع مديرة الروضة. تبين أن الأسباب الرئيسية تعود لعوامل خارجية، أبرزها التوجه نحو الروضات الحكومية، مناهج الاعتماد الوطني، مما أثر بشكل ملحوظ على الإقبال على الروضات المحلية.
- لمعالجة هذا الانخفاض، سيتم التركيز على تعزيز جهود التسويق الرقبي والميداني، بالإضافة إلى تحسين الصورة الذهنية للروضة من خلال حملات إعلامية فعالة. في المقابل، حققت الحضانه أداءً متميزاً، حيث سجلت زيادة بنسبة ٨٪ مقارنة بالربع الثاني من هذا العام. بناءً على هذا النجاح، نوصي بالاستفادة من نقاط القوة في الحضانه وتطبيق الدروس المستفادة منها لتحسين نسبة الملحقين في الروضة خلال الفترة المقبلة.
- حققت المعاهد زيادة في عدد الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية بنسبة ٥٪ مقارنة بالربع الثاني. الأداء ناجح ويحقق مستهدفاته وفقاً للخطة التشغيلية. ونوصي بالاستمرار في تطوير وتحسين البرامج التدريبية



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

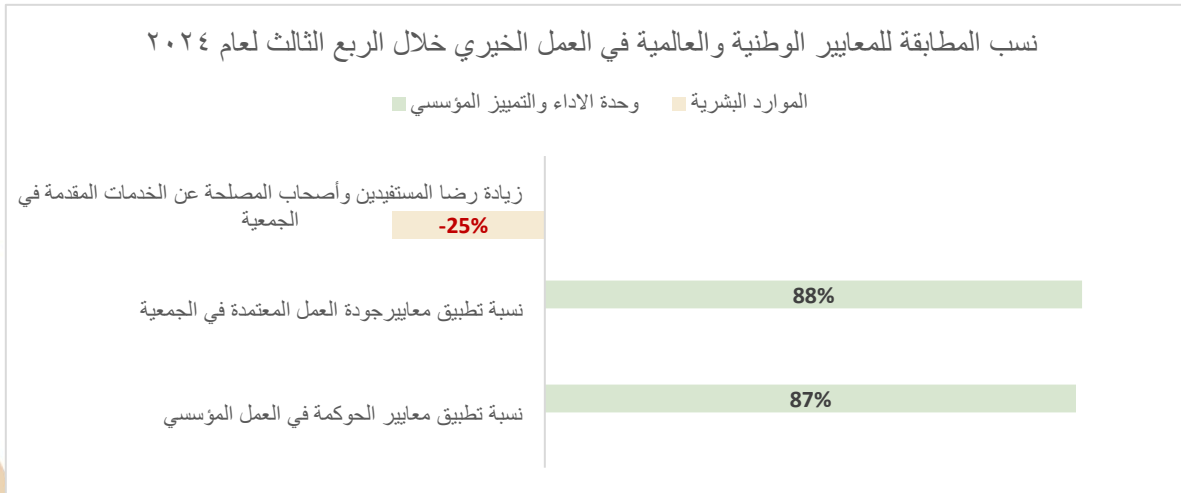
الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين والحفاظ على استمرارية الأداء الاحترافي الذي تم تحقيقه في المعاهد.

- سجلت وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة نسبة نجاح عالية بلغت ٢٨٤٪ في تمكين الأسر المنتجة. ونوصي باستمرار دعم الوحدة لما تقدمه من نجاحات كبيرة في تمكين وتطوير الأسر المنتجة. ونوصي بالعمل على تحسين الدعم اللوجستي والتسويقي للوحدة.

منظور العمليات

- المبادرة: الحوكمة المؤسسية، الاعتماد الوطني
- الهدف الاستراتيجي: تحصيل المعايير الوطنية والعالمية في العمل الخيري



التحليل الفني:

- شهدت الموارد البشرية انخفاضاً بنسبة ٢٥٪ في مستوى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة عن الخدمات المقدمة مقارنة بالربع الثاني. هذا الانخفاض مرتبط بنتائج برنامج "خذ خبرة"، والذي أظهر تراجعاً طفيفاً في المؤشرات الاتية:
 ١. نسبة رضا المستفيدين من البرنامج.
 ٢. نسبة نصح المتدربين للأخريات في المجتمع بالتدريب في الجمعية.
 ٣. نسبة رغبة المتدربات في الاستمرار بالتدريب لفترة لاحقة.
- نوصي بتعزيز آليات التواصل مع المستفيدين والمتدربات لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل ومعالجة النقاط التي أدت إلى تراجع الرضا. وتحسين جودة الخدمات المقدمة في التدريب لضمان استعادة رضا المستفيدين وزيادة نسبة النصائح الإيجابية.
- حققت وحدة الاداء والتميز المؤسسي نسبة عالية في تطبيق معايير جودة العمل المعتمدة في الجمعية، مما يشير إلى التزام الجمعية بمعايير الجودة المطلوبة. يجب الاستمرار في تطبيق هذه المعايير والعمل على تحسينها للوصول إلى نسبة أعلى وتعزيز الوعي الداخلي بين الموظفين بأهمية معايير الجودة وكيفية الاستفادة منها في تحسين أداء العمل.



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

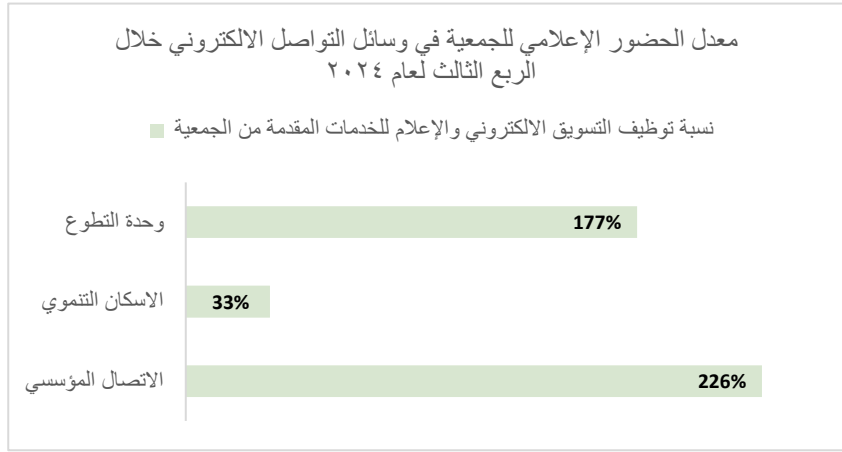
الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

- كذلك، أظهرت وحدة الأداء والتميز المؤسسي التزامًا عاليًا بمعايير الحوكمة في العمل المؤسسي بنسبة ٨٧٪، وهو مؤشر جيد على الالتزام بالنظم الإدارية الفعالة. ونوصي بالعمل على تحسين مستوى الشفافية والحوكمة لضمان استدامة الأداء المتميز. وتعزيز التدريب المتخصص لموظفي الجمعية على مفاهيم الحوكمة لتحقيق المزيد من الامتثال والمعايير المؤسسية.

منظور العملاء

- المبادرة : التسويق الرقمي
- الهدف الاستراتيجي: تحقيق الحضور الإعلامي والتسويقي للخدمات المقدمة



التحليل الفني:

- حققت الجمعية نجاحًا ملحوظًا في توظيف أدوات التسويق الإلكتروني والإعلام لتعزيز الحضور في فعاليتها. على سبيل المثال، تمكن قسم الاتصال المؤسسي من جذب ما يقارب ٣٠٠ فرد لحضور احتفال اليوم الوطني، متجاوزًا المستهدف البالغ ٩٠ فردًا. هذا الإنجاز يعكس قوة استراتيجيات التسويق وجاذبية الفعاليات التي تنظمها الجمعية، ويعزز دور الاتصال المؤسسي في زيادة الوعي المجتمعي بالخدمات التي تقدمها الجمعية.
- كما شهدت وحدة التطوع أداءً جيدًا في الترويج للفرص التطوعية، مما ساهم في زيادة عدد المتطوعين وتسجيلهم في الأنشطة المتاحة. هذا النشاط التسويقي الفعال أدى إلى عائد اقتصادي قوي خلال هذا الربع، مما يؤكد أهمية التركيز على التسويق في تعزيز العائدات والخدمات المقدمة.
- نسبة توظيف التسويق الإلكتروني والإعلام في الإسكان التنموي تُعد منخفضة، حيث بلغت ٣٣٪ فقط مقارنة بالأقسام الأخرى في الجمعية. هذا يعكس الحاجة إلى الترويج الفعال للخدمات المقدمة من الإسكان التنموي، مما يستدعي إعادة تقييم الجهود التسويقية في الربع القادم بهدف رفع هذه النسبة وتحسين الأداء.

المرفقات: ٢

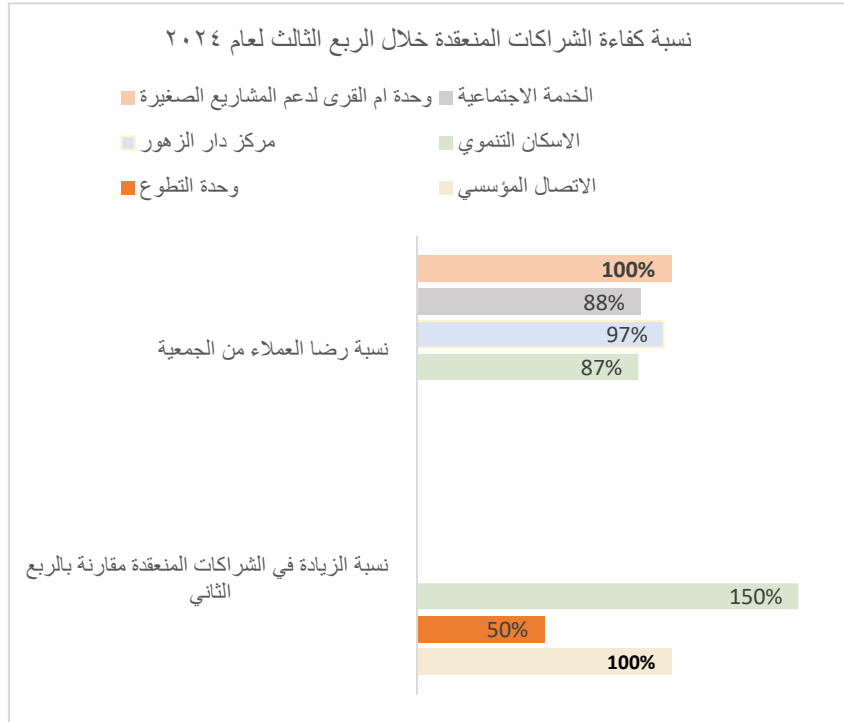
التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

منظور العملاء

- المبادرة : نمو وولاء
- الهدف الاستراتيجي: إقامة الشراكات الاستراتيجية الفاعلة وكسب العملاء



التحليل الفني:

- حققت الجمعية زيادة في الشراكات بنسبة ١٠٠٪ مقارنة بالربع السابق، مع مساهمة الإسكان التنموي بالنصيب الأكبر من هذه الزيادة بنسبة ١٥٠٪ من خلال عقد ٣ شراكات جديدة، من بينها مؤسسة الضحيان بالتعاون مع مركز عناية وشراكة مع شركة الإتمام الاستشارية. هذه الزيادة تمثل توسعاً ملحوظاً في الشراكات، مما يعزز دور الجمعية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز العلاقات المجتمعية.
- وحدة التطوع ساهمت أيضاً في هذا النجاح بزيادة في عدد الشراكات بنسبة ٥٠٪، ما يعكس زيادة فعالية الاتصالات المؤسسية ودورها المحوري في توسيع نطاق التعاون.



المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

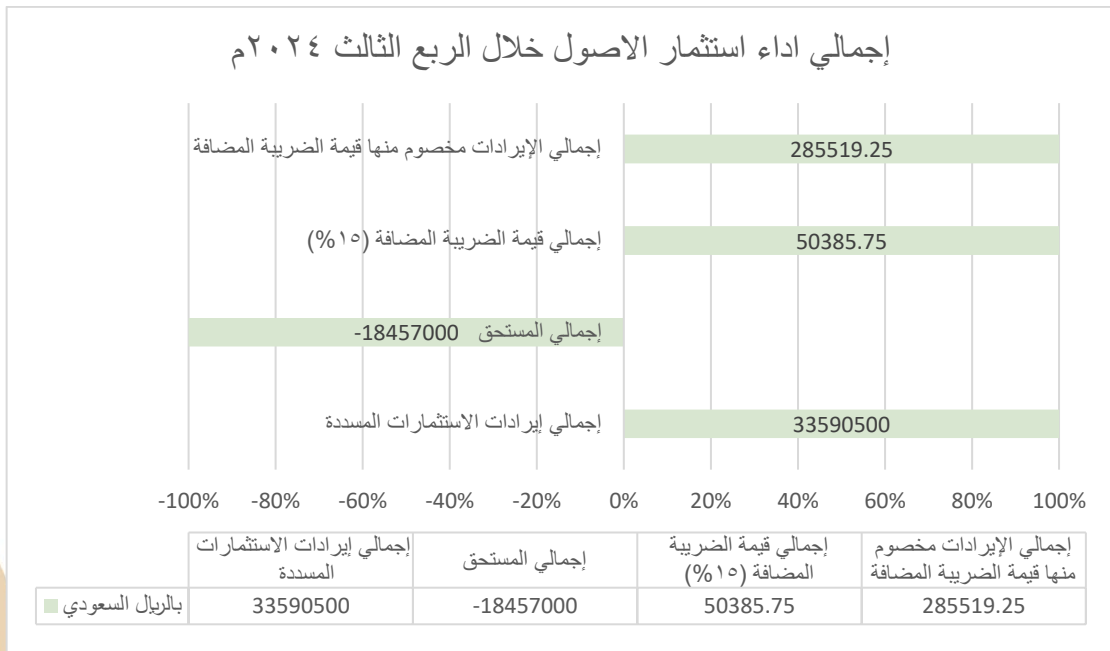
الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

- بلغ متوسط نسبة رضا العملاء خلال الربع الثالث ٩٣٪، مما يعكس الأداء الإيجابي للأقسام المختلفة في الجمعية. النتائج المرتفعة تشير إلى أن الجمعية تقدم خدمات ذات جودة تلي توقعات المستفيدين، مما يعزز السمعة الإيجابية ويزيد من ثقة المجتمع.

الاداء الاستثماري:

- خلال الربع الثالث من عام ٢٠٢٤، بلغ مستوى تحقق الإيرادات السنوية للاستثمار (٦٤,٥٤٪). حيث تمثل نسبة المقارنة مع الربع الثاني زيادة إيجابية بإجمالي قدره (+٥٩٪). يوضح الرسم البياني أدناه الأداء الإجمالي لاستثمار الأصول خلال هذه الفترة.

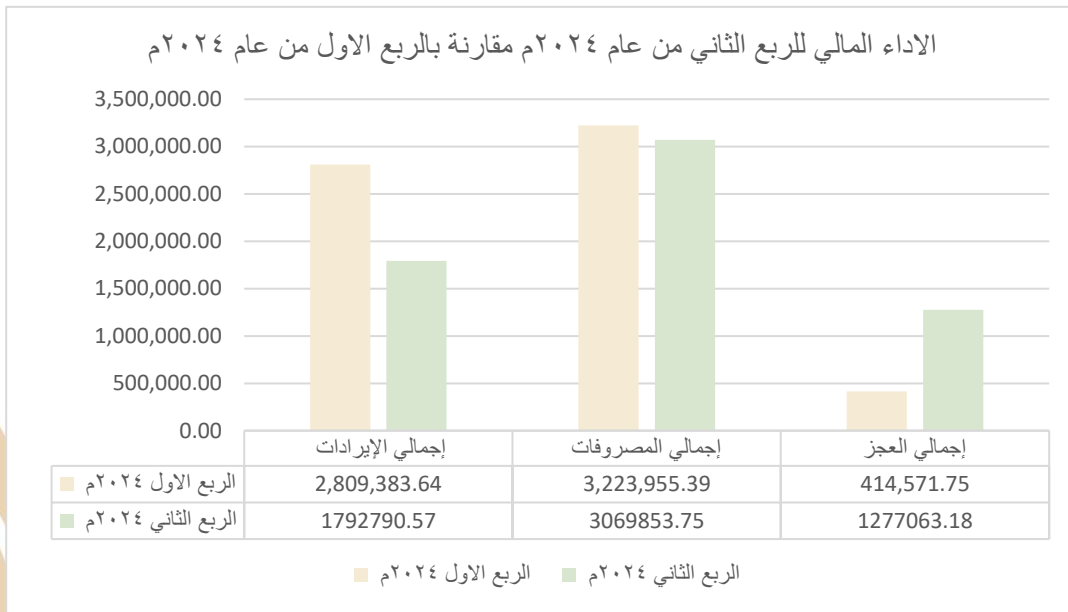


- تم الاتفاق مع "مركز عقول" و"رزان للاستشارات" على إخلاء القاعات المستأجرة، مع إتمام جميع حالات السداد للمستثمرين.
- تم الاتفاق مع "نادي غزال" على تسوية المبالغ المتأخرة خلال الأشهر الثلاثة المتبقية من العام الحالي.
- هيكله الاجارات اليومية:

الاجمالي					
١٩٣٧٩ ريال سعودي					
المكتبة	المكتبة	المسرح+ قاعة الليزر	المطبخ	مسرح دار الزهور	ايجار مسرح الجفالي-أ/ فوزية خان
٩٤ ريال	٨٥ ريال	٨٢٠٠ ريال	٨٠٠٠ ريال	١٥٠٠ ريال	١٥٠٠ ريال

■ الاداء المالي:

- لم يتم إصدار تقرير الأداء المالي للربع الثالث ٢٠٢٤ م حتى تاريخ ١٥-١٠-٢٠٢٤ م، مما أدى إلى تأخر تحليل الأداء المالي للربع الثالث. نوصي باتخاذ الإجراءات اللازمة لحل مشاكل تأخير التقارير المالية لضمان دقة وسرعة التقييم المالي في المستقبل. بناءً على ذلك، نقدم إليكم التحليل المالي للربع الثاني من عام ٢٠٢٤ م مقارنة بالربع الأول من نفس العام، لتمكين قياس الأداء والتوجه الذي تم السعي لتحقيقه.



- التحليل الفني:

١. إجمالي الإيرادات:

- الربع الأول من عام ٢٠٢٤: بلغت الإيرادات ٢,٨٠٩,٣٨٣,٦٤ ريال.
- الربع الثاني من عام ٢٠٢٤: تراجعت الإيرادات إلى ١,٧٩٢,٧٩٠,٥٧ ريال.
- شهدت الإيرادات انخفاضاً بنسبة كبيرة تصل إلى حوالي ٣٦٪. يُرجح أن يكون السبب وراء هذا التراجع انخفاض التبرعات أو العوائد من الأنشطة المجتمعية التي تقدمها الجمعية. من الضروري إعادة تقييم الاستراتيجيات التسويقية وجذب التمويل لتقليل هذا التراجع.

٢. إجمالي المصروفات:

- الربع الأول من عام ٢٠٢٤: بلغت المصروفات ٣,٢٢٣,٩٥٥,٣٩ ريال.
- الربع الثاني من عام ٢٠٢٤: انخفضت إلى ٣,٠٦٩,٨٥٣,٧٥ ريال.

المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

- الانخفاض الطفيف في المصروفات بنسبة ٤,٨٪ لا يعالج الانخفاض الحاد في الإيرادات، مما يزيد من التحدي المالي للجمعية. يجب التركيز على تقليل المصروفات التشغيلية بدون التأثير على جودة الخدمات.

٣. إجمالي العجز:

- الربع الأول من عام ٢٠٢٤: كان العجز ٤١٤,٥٧١,٧٥ ريال.
- الربع الثاني من عام ٢٠٢٤: ارتفع العجز إلى ١,٢٧٧,٠٦٣,١٨ ريال.
- ارتفاع العجز بنسبة تتجاوز ٢٠٠٪ يظهر ضعفًا في السيطرة على توازن الإيرادات والمصروفات. ينبغي تحديد أسباب هذا العجز المتزايد ووضع خطط للحد منه، مثل تحسين الأداء المالي في مراكز الإيرادات الرئيسية.

٤. نتائج المراكز:

- العمومية والإدارية: شهدت تحسنًا طفيفًا في الإيرادات في الربع الثاني، حيث انخفض العجز بشكل ملحوظ، مما يعكس تحسنًا في إدارة التكاليف.
- مركز روضة حديقة الطفل النموذجية: حقق فائضًا طفيفًا في الربع الثاني، ما يشير إلى نجاح هذا المركز في إدارة التكاليف مقارنة بالإيرادات.
- مركز دار الزهور: شهد تراجعًا حادًا في الإيرادات وارتفاعًا كبيرًا في العجز، مما يتطلب تقييمًا سريعًا لتراجع الإيرادات والكفالات.

المرفقات: ٢

التاريخ: ٢٠٢٤/١٠/١٦ م

الرقم: د.ج/٣٤

الموضوع: تقرير الأداء التشغيلي للربع الثالث ٢٠٢٤ م

التحديات والتوصيات:

- يتميز الربع الثالث باستقرار الاداء بين الاقسام والتعاون والحرص على اكمال المؤشرات لذلك لا يوجد تحديات مباشرة .
- لوحظ انخفاض في إجمالي الإيرادات من الكفالات والتبرعات خلال الربع الثالث لمركز دار الزهور، إلى جانب تسجيل عدد كبير من الأعطال التي بلغت حوالي ١٣٠ عطلاً. ورغم هذه التحديات التشغيلية، نشيد بالجهود المبذولة من إدارة المركز التي تمكنت من معالجة الأعطال على الفور والسعي لتحقيق المؤشرات المستهدفة.
- بلغ إجمالي عدد الاستقالات ٢٦ استقالة خلال السنة الحالية، مما يدل على ضرورة التدخل السريع لمراجعة الأسباب وراء الزيادة في التسرب الوظيفي، والذي يساهم في فقدان الكفاءات ذات الخبرة.
- علاوة على ذلك، يجب إعادة النظر في استراتيجيات جذب التبرعات والشراكات مع المؤسسات لدعم الإيرادات، وتحسين إدارة التكاليف مع التركيز على تقليل النفقات غير الضرورية في الأقسام ذات العجز الكبير، مثل "مركز دار الزهور". كذلك، هناك حاجة للعمل على برامج تسويقية جديدة لزيادة الوعي بخدمات الجمعية وجذب دعم أكبر من المتبرعين والمجتمع المحلي.
- لذلك، يُوصى بالاستمرار في توسيع الشراكات، مع التركيز على تعزيز التعاون مع مؤسسات جديدة لدعم أهداف الجمعية، بالإضافة إلى تحسين التسويق الإلكتروني والإعلام ليشمل جميع خدمات الجمعية بشكل فعال. ومن الضروري أيضاً التركيز على تحليل رضا العملاء بشكل دوري للحفاظ على معدلات الرضا المرتفعة ومعالجة أي تحديات محتملة في تقديم الخدمات، وتعزيز جهود الاتصال المؤسسي من خلال تنظيم المزيد من الفعاليات وزيادة التفاعل مع المجتمع لتوسيع نطاق التأثير.

المراجع:

- المعادلات التي تم استخدامها في اعداد تقرير الربع الثالث لعام ٢٠٢٤ م:
١. نسبة الالتزام بموازنة البرنامج = ١٠٠٪ - نسبة التغير بين قيم التكاليف الفعلية والمقدرة
 ٢. صافي الربح (الإيرادات والدعم) / الخسارة = الفرق بين إجمالي الإيرادات من الدعم والرسوم والأنشطة والتكاليف الفعلية
 ٣. نسبة سير إجراءات المبادرة/البرنامج/الفعالية/النشاط = متوسط نسبة التنفيذ في الخط التشغيلية* في حال لم يتم تحديد موازنة للنشاط فقط تم الاعتماد على كفاءة سير الإجراءات المرتبطة بزمن التنفيذ.
 ٤. نسبة فعالية المبادرة/البرنامج/الفعالية/النشاط = متوسط نسب تحقق مؤشرات الأداء مقابل مستهدفها.
 ٥. نسبة كفاءة التنفيذ خلال الربع؛ يتم حسابها من خلال حساب متوسط نسب سير إجراءات البرامج والأنشطة خلال الربع، وكفاءة التعامل مع المخاطر والتحديات، نسبة التزام المستفيدين بحضور البرنامج (أي هل توجد انسحابات- هل تم تحقيق الحد الأدنى من عدد الحضور.
 ٦. نسبة فعالية الأداء خلال الربع؛ يتم حسابها من خلال المتوسط لكل من متوسط تحقق مستهدفات الخطة التشغيلية خلال الربع، ومتوسط رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة.
 ٧. نسبة تحقق مستهدفات الخطة التشغيلية خلال الربع؛ وتعتبر عنها نسب المؤشرات المتحققة خلال الربع مقارنة بالمستهدف السنوي.
 ٨. نسبة التعثر في تنفيذ البرامج والأنشطة؛ يتم حسابها من خلال حساب النسبة المئوية ل(عدد البرامج والأنشطة المتعثرة خلال الربع/ إجمالي عدد برامج وأنشطة الربع).
 ٩. كفاءة التعامل مع المخاطر والتحديات؛ ويتم حسابها من خلال (عدد المخاطر أو التحديات التي تم التعامل معها خلال الربع/ إجمالي عدد المخاطر والتحديات التي تم مواجهتها خلال الربع).