وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

جمعية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان

التقرير النهائي لمشروع تحسين تطوير منهجية التواصل مع المستفيدين

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

أعضاء الفريق

حصه الهزاع
رئيس الفريق
مسؤول شؤون الأعضاء والتطوع

سعاد الحميدي
مدير ادارة البرامج والخدمات

أسماء الراشد
مدير ادارة الخدمات المساندة

ليلى بن سعيد
مسؤول شراكات

سعاد الحميدي
مدير العلاقات العامة والتسويق

سلطانة العتيبي
منسق اعلامي

أمل المحمدي
مستشارة المشروع

منيرة العواد
منسق مشاريع وانشطة

شاهه أبو ثنين
رئيس قسم الخدمة الاجتماعية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

مقدمة

تم تسجيل جمعية سند الخيرية لدى وزارة الشؤون الاجتماعية كجمعية خيرية غير ربحية هدفها دعم مراكز أورام سرطان الأطفال في المملكة بما تحتاج له من موارد مالية أو عينية وتقديم خدمات اجتماعية إيوائية للمرضى وذويهم المحتاجين بعد إجراء البحث الميداني، بالإضافة إلى تقديم برامج التعليم والتثقيف للمرضى وذويهم عن مرض السرطان وكيفية التعامل معه.

ومن منطلق حرص قيادات الجمعية وفريق العمل فيها كان هذا الطموح في أن تكون الجمعية جزء من التميز المؤسسي تحت مظلة وزارة الموارد البشرية والذي ظهرت بوادر المشاركة فيه بعد عقد الاجتماعات مع إدارة التميز المؤسسي حيث أظهر ذلك وجود عدد من فرص التحسين بالجمعية وهذا لا يعني أن يعد ذلك ضعفاً في أدائها أو نظامها الإداري، وإنما تمكيناً لفرص التحسين ولفت انتباه قيادتها وفريق العمل لوضع ممارساتها في إطار التميز المؤسسي، إذا أن هذا التقييم أحد القرارات المهمة في دورة حياة جمعية سند الخيرية لإحكام وتصحيح مسارها في رحلة التميز المؤسسي وتمتينه.

ووفقاً لذلك عملت الجمعية على تحديد مشروعات التحسين والتي منها مشروع تحسين قياس مستوى رضا المستفيدين آخذين بالاعتبار بنود التقييم من إدارة التميز المؤسسي المتمثلة في ٢٠ بند وتحديد أولويات التحسين.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

وعليه؛ تم البدء بالعمل على هذا المشروع من خلال تشكيل الفريق ووضع خطة العمل وبدء التنفيذ لها ضمن خطة مشروع تأسيس التميز، لذا تكمن القيمة المضافة من هذا التقرير في ملخص استفادة جمعية سند الخيرية فيما ورد بالتقرير الذاتي التشخيصي والعمل على تعزيزه والمحافظة على نقاط القوة الواردة والعمل على أولويات مشروعات التحسين وتطبيقها كبرامج عمل مستمرة.
ومن خلال تشخيص المنهجيات بحسب تقييم فريق العمل الذي شارك في ورشة التقييم الذاتي والرسم البياني الموضح للوضع الحالي.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

النتيجة و الأثر المراد تحقيقه

١	**هدف المشروع**	• إعداد وتنفيذ منهجية لتحسين وتطوير التواصل مع المستفيدين والمتبرعين : مما يساهم في إدارة وتعزيز العلاقات مع الجهات لتحقيق مستوى التطلعات المتوقعة بناء على الخطط الاستراتيجية .
٢	لماذا هذا المشروع مهم لجمعية سند	• لتعزيز التواصل مع المستفيدين والمتبرعين حيث يشكلون المورد الأساسي لتنمية موارد الجمعية والتسويق لبرامجها. • الحفاظ على آلية التعامل مع المستفيدين والمتبرعين لضمان استمراريتهم لتطبيق أفضل الممارسات المهنية.
٣	مقياس نجاح الفريق	• بناء وإنشاء قاعدة بيانات حسب تصنيف الجهات. • تحليل البيانات واستنتاج الأدوات واستخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير وتحسين أداء المنشأة. • تفعيل آليات وتقنيات التواصل. • تمكين الموظفين من التطبيق العملي للآليات وتقنيات التواصل. • سهولة وصول المستفيد والمتبرع للقسم المعني من خلال وسائل أكثر مرونة وفعالية. • قياس نتائج مؤشرات الأداء. • قياس رضا المستفيدين والمتبرعين.
٤	ما هي مستهدفات التحسين؟	• بناء وتطوير قنوات التواصل مع المستفيدين والمتبرعين . • تفعيل وإدارة قنوات التواصل رصد الشكاوى والمقترحات والاستفسارات الواردة وحلها في زمن لا يتجاوز ٨ ساعات عمل . • بناء قاعدة بينات المستفيدين وتصنيفهم.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

منهجية العمل وكيف تم التخطيط للمشروع

١	ما المشكلة التي عالجها الفريق	تطوير منهجية تساهم في حصر احتياجات وتطلعات المستفيدين والمتبرعين بنسب تقديرية لكل جانب وترجمتها في محاور الخطط الاستراتيجية.
٢	كيف تم تحديدها ؟	• مخرجات التقييم الذاتي والمناقشة والمخرجات .
٣	ما الذي خططنا لفعله ؟	• تعريف وتصنيف المستفيدين والمتبرعين • تحديد آليات التواصل مع المستفيدين و المتبرعين • بناء قنوات التواصل • إدارة التواصل مع المستفيدين و المتبرعين
٤	لماذا بهذه الطريقة؟	• لاحتياج الجمعية في تمكين فريق العمل من خلال الممارسة العملية في تنفيذ منهجية واضحة لتحسين وتطوير التواصل مع المستفيدين والمتبرعين ومراعاة خصوصياتهم.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

كيف نفذنا المشروع؟

١	• كيف نفذ المشروع ؟	• عقد الاجتماعات التحضيرية لتوضيح المفاهيم المتعلقة التواصل مع المستفيدين و المتبرعين حسب نموذج العمل الخيري • الإعداد والتحضير لكافة متطلبات بناء المشروع . • تحديث البيانات والسياسات والاجراءات التنظيمية لممنهجية التواصل مع المستفيدين . • بناء وتقويم منهجية التواصل مع المستفيدين والمتبرعين . • مراجعة منهجية التواصل مع المستفيدين والمتبرعين وعرضها للإدارة العليا. • مناقشة التقرير الختامي مع الإدارة العليا لاتخاذ القرارات التحسينية.
٢	• الفترة الزمنية لتنفيذ المشروع	• ١ /٧/ ٢٠٢٠ - ٥/١١/٢٠٢٠ م
٣	• من شارك في التنفيذ	• أعضاء الفريق • الادارة التنفيذية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

كيف تابعنا وراقبنا مستوى التقدم في المشروع

١	كيف راقبنا وسجلنا التقدم المحرز في تنفيذ الخطة ؟	تمت مراقبة انجاز الفريق لخطة المشروع من خلال: • اجتماعات دورية . • تقارير متابعة مع الاستشارية . • محاضر اجتماعات مع فريق الإدارة بالجمعية لاطلاعه على سير العمل .
٢	• كيف تابعنا التقدم في تحقيق الأهداف (النتائجة المطلوبة) من المشروع	مقارنة المخرجات مع المستهدفات المخططة والتحقق من جميع المخرجات .
٣	• تحديد نقاط التعلم وتسجيلها ومشاركتها	• توثيقها خلال الممارسة العملية لتنفيذ الخطة. • تحديث الأدلة التنظيمية لسياسات واجراءات العمل . • الاستفادة من مخرجات الأساليب والأدوات المستخدمة في مشروع تحسين التواصل مع المستفيدين و المتبرعين لرفع آداء المنشأة. • مشاركة المستشارين في مراجعة المنهجية .

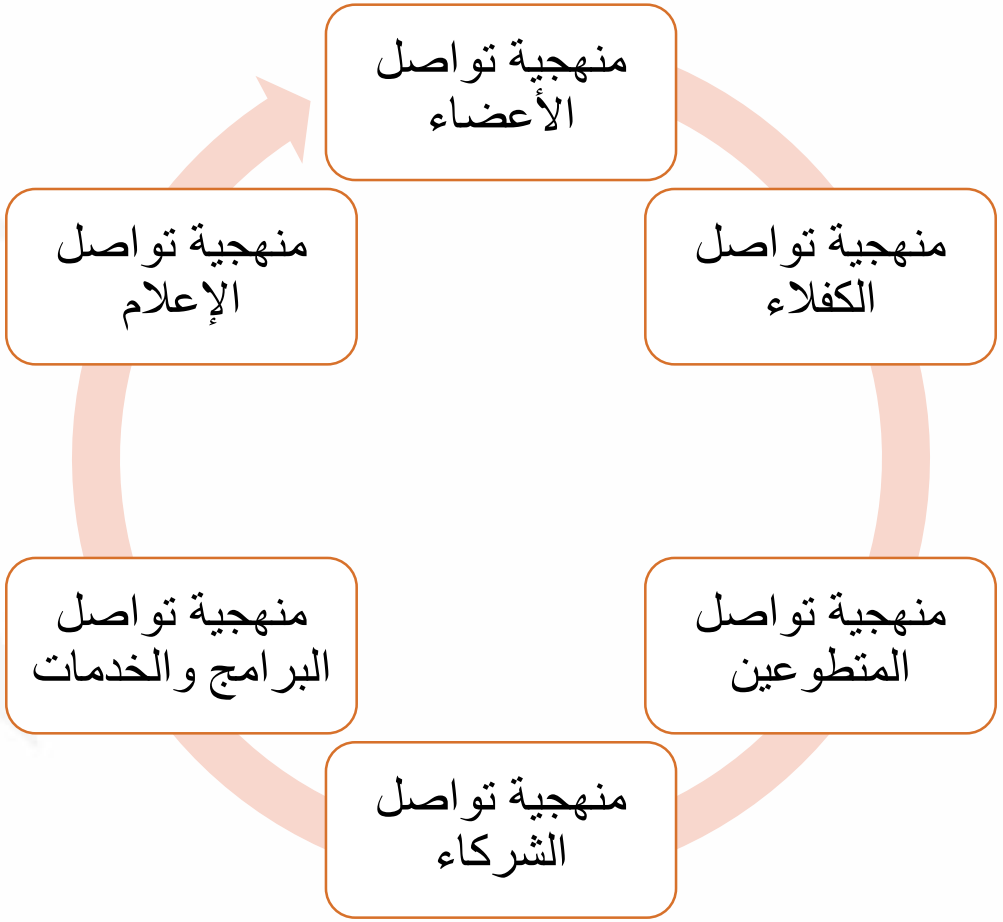
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

خطة المشروع

تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	المسئول	الأنشطة
١/٧/٢٠٢٠	١/٧/٢٠٢٠	حصه الهزاع	تشكيل فريق العمل
٦/٧/٢٠٢٠	٢٣/٧/٢٠٢٠	حصه الهزاع	تحديد ادوار الفريق وتفعيل الخبرات الجيدة في بناء المراحل العملية لإدارة مشروع تحسين التواصل مع المستفيدين والمتبرعين
١٠/٨/٢٠٢٠	١٨/٨/٢٠٢٠	أعضاء فريق العمل	عقد الاجتماعات التنفيذية لتأسيس ومتابعة المشروع
٢٣/٨/٢٠٢٠	٢٧/٨/٢٠٢٠	أعضاء فريق العمل	العمل على المسودة الأولية لخطة مشروع تحسين
٢٣/٨/٢٠٢٠	٣/٩/٢٠٢٠	أعضاء فريق العمل	الأعداد والتحضير لكافة متطلبات تنفيذ خطة المشروع
٦/٩/٢٠٢٠	١٠/٩/٢٠٢٠	أعضاء فريق العمل	الأعتماد النهائي لخطة المشروع
١/٧/٢٠٢٠	١٤/١٠/٢٠٢٠	حصه الهزاع	توثيق مراحل منهجيه تحسين التواصل مع المستفيدين
٨/٩/٢٠٢٠	١٧/٩/٢٠٢٠	منيرة العواد- شاهه أبوثنين	بناء مراحل منهجية تحسين التواصل لادارة البرامج والخدمات
٤/١٠/٢٠٢٠	٢٩/١٠/٢٠٢٠	سلطانه العتيبي- سعاد الأسمري	بناء مراحل منهجية تحسين التواصل لقسم الإعلام
٩/٩/٢٠٢٠	٢٩/١٠/٢٠٢٠	ليلى بن سعيد	بناء مراحل منهجية تحسين التواصل لقسم الشركاء
١٣/٩/٢٠٢٠	٢٩/١٠/٢٠٢٠	حصه الهزاع	بناء مراحل منهجية تحسين التواصل الأعضاء – الكفلاء - المتطوعين
٨/٩/٢٠٢٠	٢٢/١٠/٢٠٢٠	أعضاء فريق قياس رضا المستفيدين	تحليل نتائج عائد رضى المستفيدين في بناء اليات واساليب التواصل
١/٧/٢٠٢٠	١٤/١٠/٢٠٢٠	سعاد الحميدي	تحديث السياسات والاجراءات التنظيمية في منهجية تحسين التواصل مع المستفيدين
١٨/١٠/٢٠٢٠	٢٩/١٠/٢٠٢٠	أسماء الراشد	مراجعه مراحل منهجية تحسين التواصل مع المستفيدين
١/١١/٢٠٢٠	٥/١١/٢٠٢٠	ريم الحجيلان	اعتماد منهجية تحسين التواصل مع المستفيدين من قبل مجلس إدارة الجمعية
١/١١/٢٠٢٠	٥/١١/٢٠٢٠	ريم الحجيلان	اعتماد تقرير النهائي للمشروع وعرضه على إدارة الجمعية
١/١١/٢٠٢٠	٥/١١/٢٠٢٠	حصه الهزاع	ختام المشروع

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

محتوى منهجية التواصل مع السمتفيدين والمتبرعين



وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

المشروع في ارقام

عدد ساعات العمل : ٢٥٥ ساعة

عدد الاجتماعات : ٢٢ اجتماع .

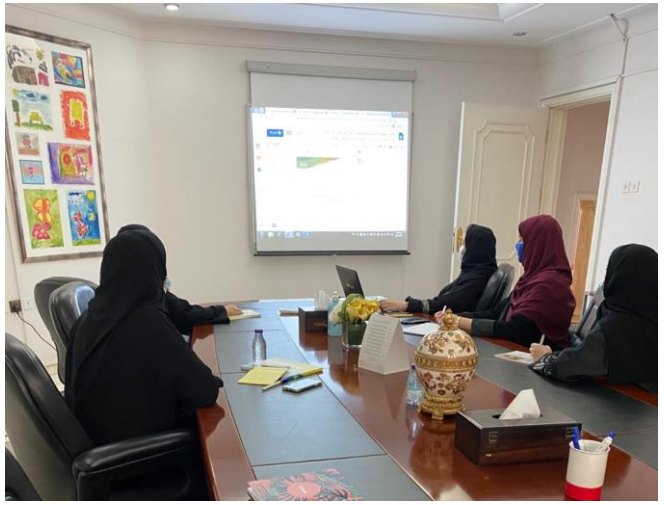
عدد الورش : ١٤ ورشه .

عدد ساعات جلسات التعلم والتطوير : ٢٤ ساعة .

عدد ساعات المراجعة مع استشاري المشروع : ٤٤ ساعه.

وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

صور اجتماعات الفريق



وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

مرئيات جمعية سند الخيرية

الإيجابيات :

- تعاون الفريق المستمر في كافة مراحل العمل .
- قدرة أعضاء الفريق ورغبته بتحقيق كافة المتطلبات الخاصه بمشروع التحسين .
- دور المشروع في إثراء العاملين من رؤساء وموظفين في عمل الخطط التحسينية والتوجهات التطويرية للبرامج والخدمات التي يتم تقديمها في الجمعية.
- التعرف على حجم العمل المقدم من الجمعية للمستفيدين ودوره في الدعم للمانحين والمتطوعين .
- إيمان الموظفين وحرصهم على تطوير العمل والوصول إلى التميز.
- استحداث السياسات والاجراءات المتعلقه بمشروع التحسين .
- تطوير تصنيفات قاعدة بيانات المستفيدين .
- اعتماد منهجية التواصل مع المتطوعين من قبل الوزارة .

وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

المعوقات :

- قصر المدة الزمنية المحددة للعمل على مشروع التحسين .
- الاعتماد على الخبرات الشخصية من فريق العمل.
- ضعف المراجع لبناء وتقييم العمل بشكل مستمر.
- اجتماعات تطوير منهجية التحسين عن بعد أثر على وضوح آلية العمل .
- عدم الحصول على النماذج المطلوبة للعمل بوقت مناسب .
- عدم كفاية تدريب العاملين على مشاريع التحسين ومحدودية فرص العمل مع مستشارين خبراء الدعم .

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

فرص التحسين المقترحة:

م	المعني بالتحسين		مقترحات التحسين
١	إدارة الجمعية		١. وضع الخطط الاستراتيجية ٢. متابعة سير العمل والمحافظة على رفع مستوى جودة الاداء للبنود الحاصلة على تقييم غير مستوفي، والمحافظة على جودة وآداء البنود المستوفية.
٢	قسم الخدمة الاجتماعية	إدارة البرامج والخدمات	١. عمل مخطط زمني بمراحل تقديم الخدمات من أجهزة وأدوية ومساعدات عينية يلزم العاملين بالمنظمة بتوفير الخدمات والبرامج وفقاً له. ٢. نشر الوعي المجتمعي بالبرامج والخدمات المقدمة من الجمعية من خلال نشرات تعريفية يتم نشرها في مجموعات المستفيدين عبر برنامج "WhatsApp" والقنوات الرسمية للجمعية. ٣. تعزيز دور العاملين بالجمعية من "اخصائيات اجتماعيات، معلمات سند..." في التوعية بأدوارها والتعريف بالبرامج والخدمات التي تقدمها.
٣	برنامج سند التعليمي		- اعتماد آلية التعليم عن بعد كجزء من الخدمات المقدمة من برنامج سند التعليمي ليتمكن العاملين من متابعة سير العملية التعليمية لهم ولضمان جود التعليم للطلاب. - الاستعانة بجهات تربوية متخصصة إلكترونياً وفي التدريب المباشر في أعداد برامج تعليمية تتناسب مع الظروف الصحية للمستفيدين. - تبادل الخبرات مع الجهات التي تتعامل مع الفئات المشابهة لأطفالنا لتعميم الفائدة لجميع الأطفال.
٤	برنامج الدعم المعنوي		- التعاقد مع عدد أكبر من المختصين في المجال النفسي والاجتماعي والتربوي لنتمكن للتنويع في المواضيع والخبرات والتخصصات. - أنشاء خط مساندة ساخن لدعم اسر الأطفال للحالات الطارئة والرد على استفساراتهم واسئلتهم. - عمل لقاءات مع أمهات الأطفال المتعافين لمناقشة أهم محاور الدعم التي تحتاجه الأسرة في فترة مرض الطفل.

وزارة الموارد البشرية

فرص التحسين المقترحة

٥	إدارة العلاقات العامة	قسم الشراكات	١. إشراك الشريك أو الداعم في أنشطة وفعاليات الجمعية. ٢. عقد الاجتماعات واطلاعهم على كافة المستجدات . ٣. تجرى دراسة رضا المستفيدين مره كل سنتين. ٤. . تحليل نتائج استبانات المستفيدين مره كل سنتين. ٥. رفع التوصيات الى المدير العام ٦. تقرير قياس رضا الشركاء والداعمين ٧. تحسين إعداد نموذج لبدء الشراكات يوضح رؤية ورسالة وأهداف الجمعية يرسل لجميع الراغبين بعقد شراكة مع الجمعية. ٨. عمل قاعدة بيانات مصنفة بالشراكات والداعمين والرعاة مفصلة حسب نوع الدعم والفئة.
٦		شؤون الأعضاء والتطوع	١. تفعيل دور الأعضاء في برامج وأنشطة الجمعية من خلال تصنيف قوائم الأعضاء بناء على مجالات التخصص لعرض الفرص على الراغبين بالمساهمة. ٢. حصر نسبة الزيادة لعدد الأعضاء. ٣. دراسة أسباب نجاح منهجية التواصل مع الأعضاء . ٤. عمل تحليل swatلحصر نقاط القوة نقاط الضعف وتحديد الفرص والمخاطر . ٥. تحويل مقترحات التطوير والتحسين إلى مبادرات في العام القادم. ٦. عقد لقاء سنوي يتم فيه عرض الانجازات المحققة للجمعية والخطط المستقبلية ٧. تضمين الفرص التطوعية لعدة خيارات بالأعمال المطلوبة. ٨. إعطاء مميزات للمتطوعين الفاعلين تحفيزا لهم.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

٧	إدارة العلاقات العامة	الإعلام	١. إنشاء قاعدة بيانات تحتوي على معلومات منسوبي الجهات الإعلامية وتخصيص شخص واحد يتم التعامل معه في كل جهة إعلامية . ٢. كتابة وإعداد ومراجعة المقالات الصحفية والمواد التسويقية ٣. عند التنظيم لـ نشاط أو مؤتمر صحفي يتم كتابة كلمة برنامج الحفل حسب توجيه قسم الفعاليات والأنشطة وكتابة كلمة المدير العام ٤. أخذ الموافقات اللازمة من المدير المباشر، قبل تزويد وسائل الإعلام بأي معلومات عن الجمعية والحرص على تكوين علاقات ايجابية مع ممثلي وسائل الإعلام ٥. الاحتفاظ بصورة من جميع الأخبار الصحفية الخاصة بالجمعية بعد نشرها وتزويد إدارة الجمعية بصورة منها ٦. إعداد تقرير شهري لإنجازات إدارة العلاقات العامة والتسويق يرفع للمدير المباشر .

وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

شكرا لمتابعتكم