



## صياغة الاستراتيجيات باستخدام البطاقات المتوازنة لقياس الأداء

د/محمد مصطفى محمود

المدير التنفيذي

معهد مدينة المعرفة للقيادة والريادة

ملاحظات :

### جدول المحتويات

1. تمرين تسخين ✓
2. مشاريع البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
3. أدوات صياغة الاستراتيجية
4. قياس الأداء
5. تعريف وتحليل البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
6. تجربة أمانة محافظة جدة

ملاحظات :

## تمرين تسخين

من هنا إلى هناك

ملاحظات :

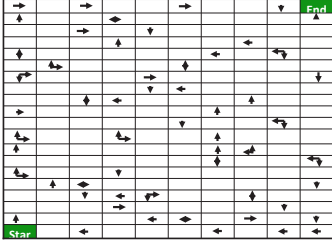
## تمرين تسخين

→		→	↔		→			↓	End
↑			↔	↓					↑
		→	↑	↓			←	←	
↓						←		↙	
↘	↘			→	↕				↓
		↓	←	↓	←		↑	↑	
→					↓		↑		↙
↘			↘			↑			
↑						↑	↘		
↘			↓			↕			↙
	↑	↔	←	↘			↓		↓
		↓	←	→			↓		
↑			→	←	↔	←	→	↓	↓
Start		←		←	←	←	←	←	←

ملاحظات :

## ملحوظة

صُمم هذا التمرين المُبسَّط لاعتماده على خمس افتراضات:



1. نعرف أين نحن وأين نريد أن نذهب. X

2. هذا تمرين فردي وليس جماعي.

3. يوجد حل وحيد للتمرين.

4. كما الأمور مُؤكدة ولا توجد مُخاطرة

5. جميعنا نستخدم نفس الخريطة.

ملاحظات :

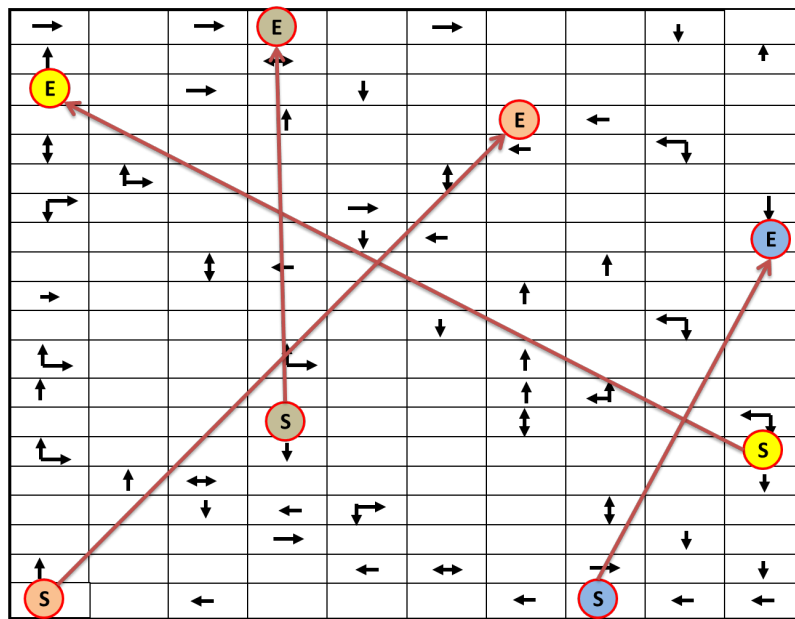
تخيل أن هناك مجموعة من الناس يريدون الذهاب في رحلة. ولكنهم ليسوا متأكدين أين هم الآن ولا أين يجب أن يذهبوا



ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :

على الرغم من ذلك فإنه لا يوجد اتفاق أو إجماع على:

مدى التحسن الممكن تحقيقه خلال فترة التخطيط

ما هو وضعهم الحالي بالنسبة لكل هدف

تحرص معظم المنظمات على:

تحسين الصورة العامة

تحسين رضا العملاء

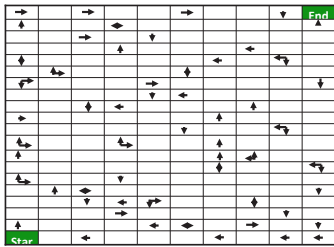
تحسين ورفع معنويات الموظفين

تحسين استخدام واستغلال الأصول

ملاحظات :

## ملحوظة

صمم هذا التمرين المُبسَّط لاعتماده على خمس افتراضات:



1. نعرف أين نحن وأين نريد أن نذهب.

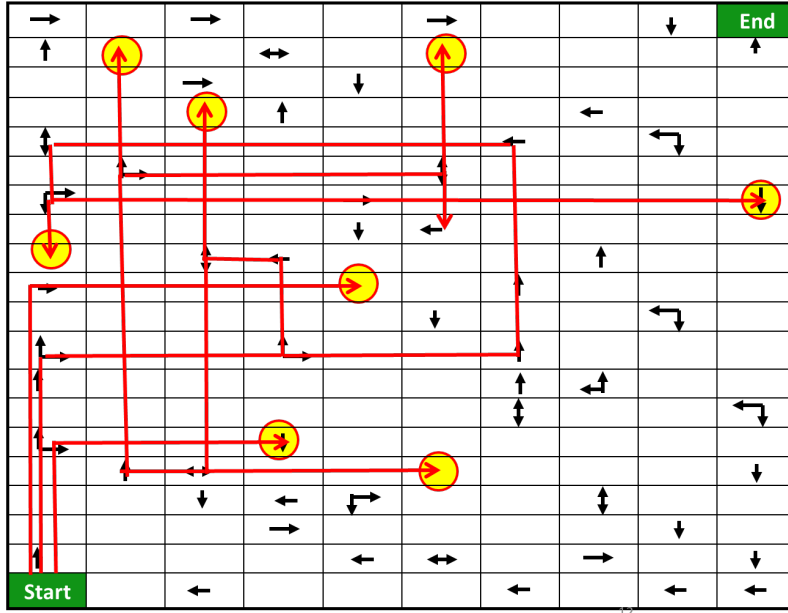
2. هذا تمرين فردي وليس جماعي. X

3. يوجد حل وحيد للتمرين.

4. كما الأمور مؤكدة ولا توجد مخاطرة

5. جميعنا نستخدم نفس الخريطة.

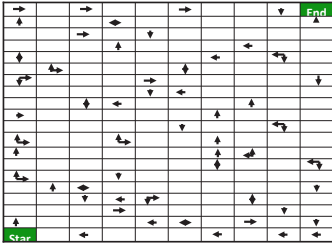
ملاحظات :



ملاحظات :

## ملحوظة

صمم هذا التمرين المُبسَّط لاعتماده على خمس افتراضات:



1. نعرف أين نحن وأين نريد أن نذهب.

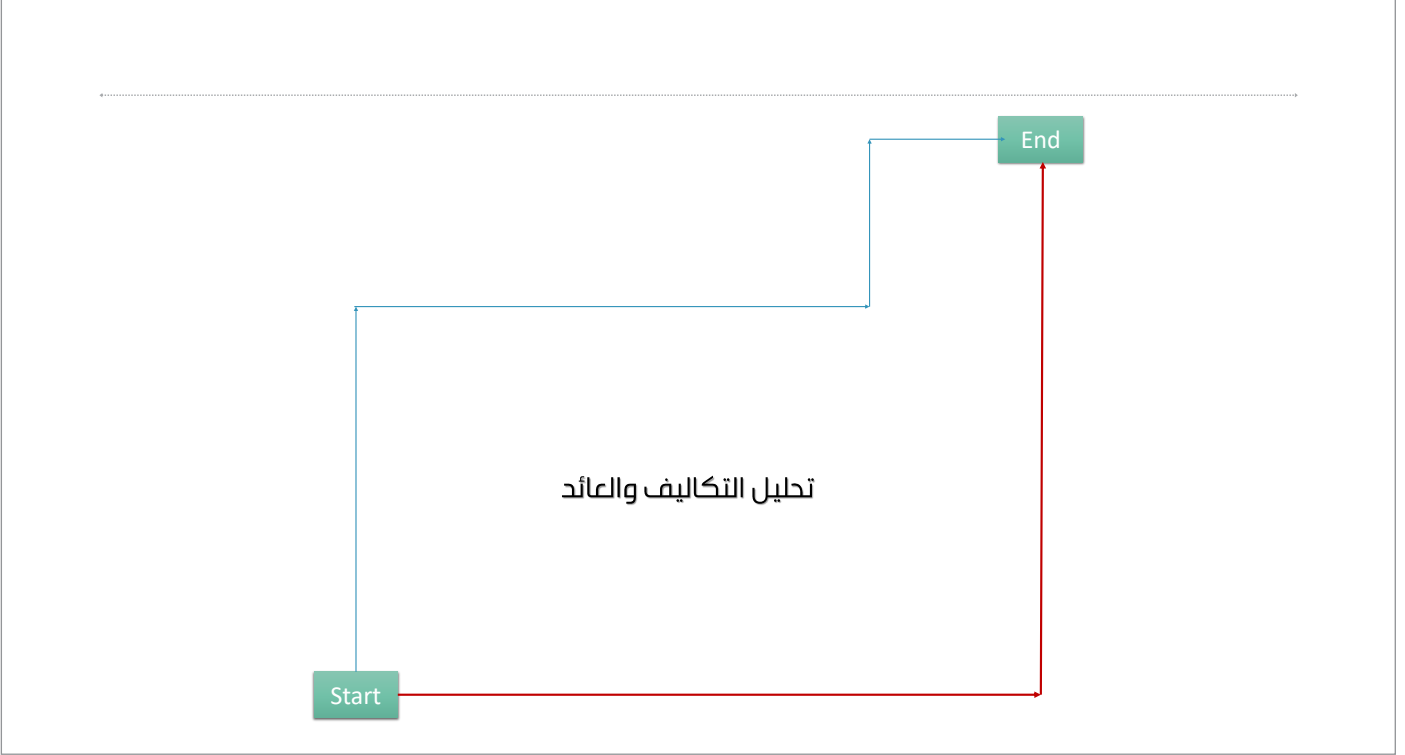
2. هذا تمرين فردي وليس جماعي.

3. يوجد حل وحيد للتمرين. X

4. كما الأمور مؤكدة ولا توجد مخاطرة

5. جميعنا نستخدم نفس الخريطة.

ملاحظات :



ملاحظات : .....

.....

.....

### ملحوظة

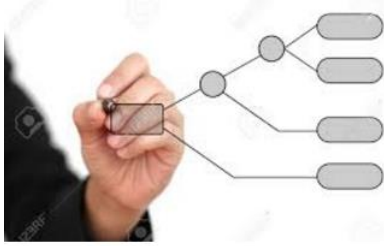
صمم هذا التمرين المُبسَّط لاعتماده على خمس افتراضات

1. نعرف أين نحن وأين نريد أن نذهب.
2. هذا تمرين فردي وليس جماعي.
3. يوجد حل وحيد للتمرين.
4. X كما الأمور مؤكدة ولا توجد مخاطرة
5. جميعنا نستخدم نفس الخريطة.

ملاحظات : .....

.....

.....



شجرة القرارات

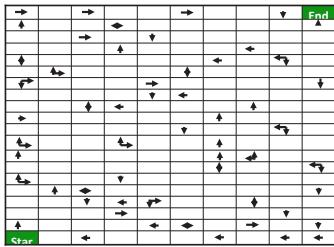
سيناريوهات - ماذا لو !

الخط البديلة للطوارئ

ملاحظات :

## ملحوظة

صمم هذا التمرين المُبسَّط لاعتماده على خمس افتراضات:



1. نعرف أين نحن وأين نريد أن نذهب.

2. هذا تمرين فردي وليس جماعي.

3. يوجد حل وحيد للتمرين.

4. كما الأمور مؤكدة ولا توجد مخاطرة

5. جميعنا نستخدم نفس الخريطة.

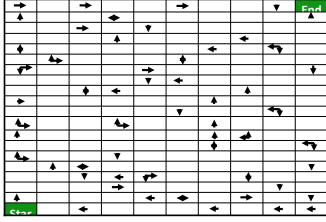
X

ملاحظات :



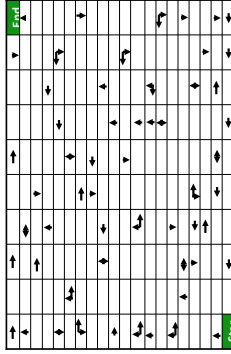
## الان تخيل كل عضو في المجموعة لديه خريطة مختلفة

شركات استراتيجية فعالة



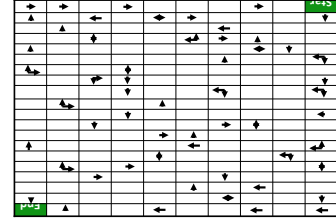
استخدام التقنية

رضى العملاء



ترشيد التكاليف

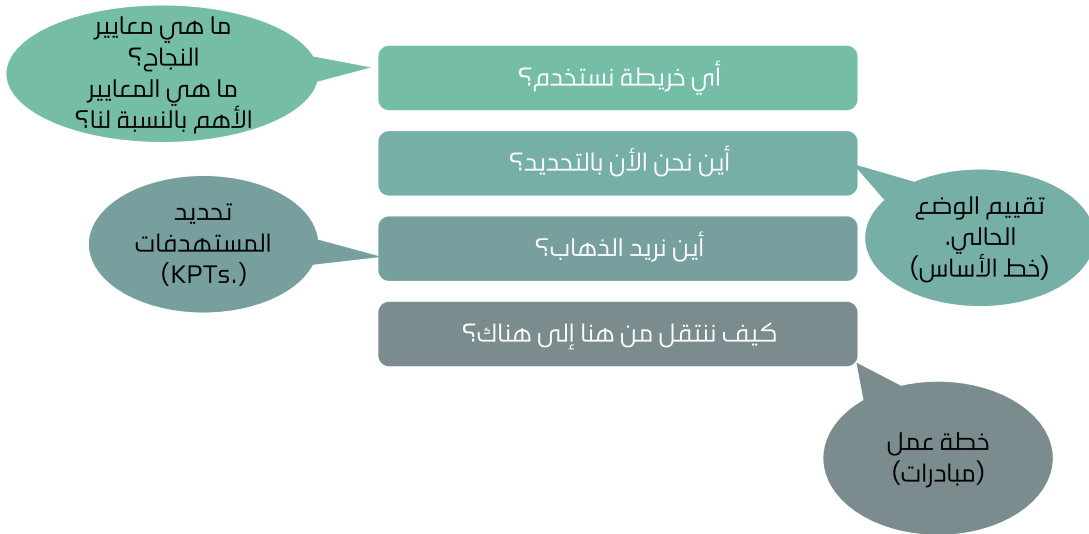
تنمية المواهب



خدمات ومنتجات جديدة


ملاحظات :

هل لدينا اتفاق أو إجماع على:



ملاحظات :

## جدول المحتويات

1. تمرين تسخين
2. مشاريع البطاقة المتوازنة لقياس الأداء 
3. أدوات صياغة الاستراتيجية
4. قياس الأداء
5. تعريف وتحليل البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
6. تجربة أمانة محافظة جدة

ملاحظات :

## مشاريع البطاقة المتوازنة لقياس الأداء



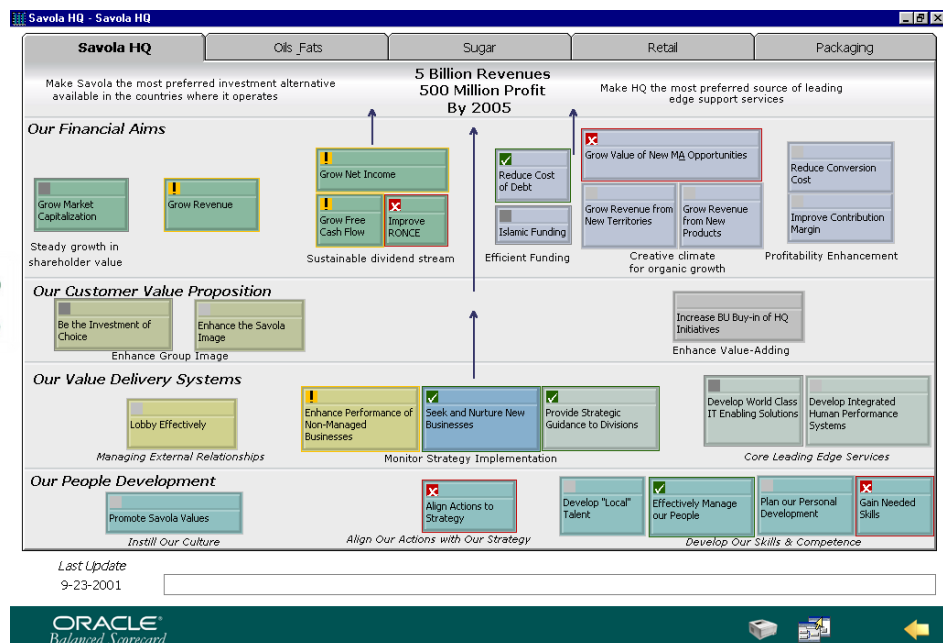
ملاحظات :

## أمانة محافظة جدة

- 34. بطاقة مدينة جدة
- 35. بطاقة أمانة محافظة جدة
- 36. بطاقة الإدارة العامة للنظافة
- 37. بطاقة رخص البناء المركزية
- 38. بطاقة إدارة الأراضي الحكومية
- 39. بطاقة إدارة القانونية
- 40. بطاقة إدارة الرقابة على المباني والتحديات
- 41. بطاقة إدارة البلديات الفرعية
- 42. بطاقة إدارة المخاطر والمراجعة الداخلية
- 43. بطاقة إدارة مركز العمليات
- 44. بطاقة إدارة خدمة العملاء
- 45. بطاقة إدارة الاتصالات الإدارية
- 46. إدارة التحقيقات
- 47. بطاقة المختبرات
- 48. بطاقة إدارة المخاطر
- 49. بطاقة إدارة التجهيز
- 50. بطاقة إدارة أصدقاء الأمانة
- 51. بطاقة إدارة الدراسات التنظيمية و الجودة الشاملة
- 52. بطاقة إدارة مشاريع شبكة تصريف مياه الأمطار
- 53. بطاقة إدارة بحيرة الصرف الصحي
- 54. بطاقة إدارة المناطق العشوائية
- 55. بطاقة إدارة التعدي على الأراضي
- 56. بطاقة إدارة نظم المعلومات الجغرافية
- 57. بطاقة إدارة المناطق السياحية
- 58. بطاقة إدارة المناطق التاريخية
- 59. بطاقة إدارة نزع الملكيات
- 60. مكتب إدارة الإستراتيجية
- 61. بطاقة إدارة الثقافة و السياحة
- 62. بطاقة إدارة تقنية المعلومات

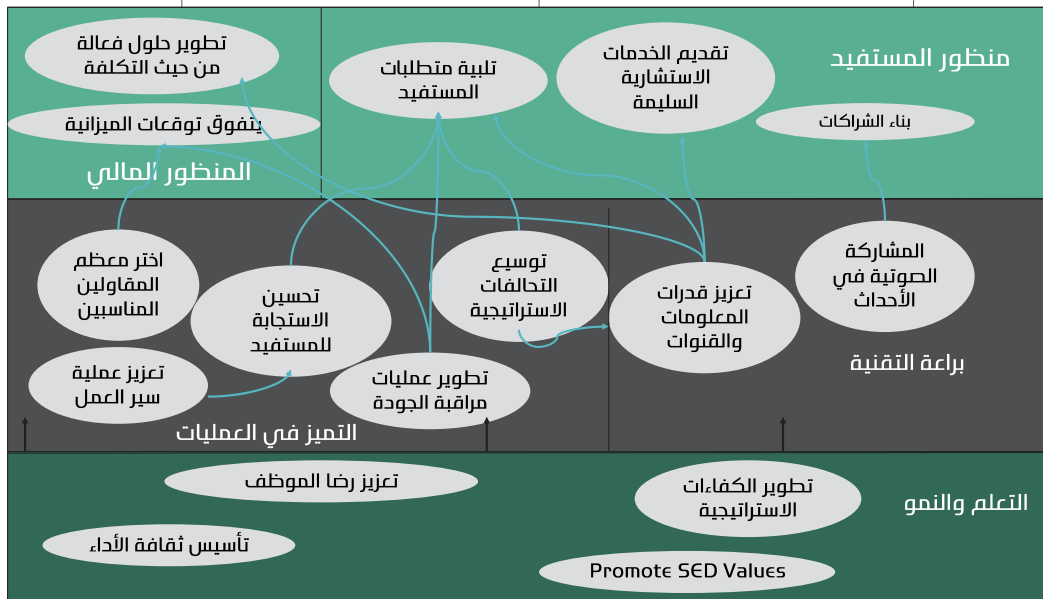


ملاحظات :



ملاحظات :

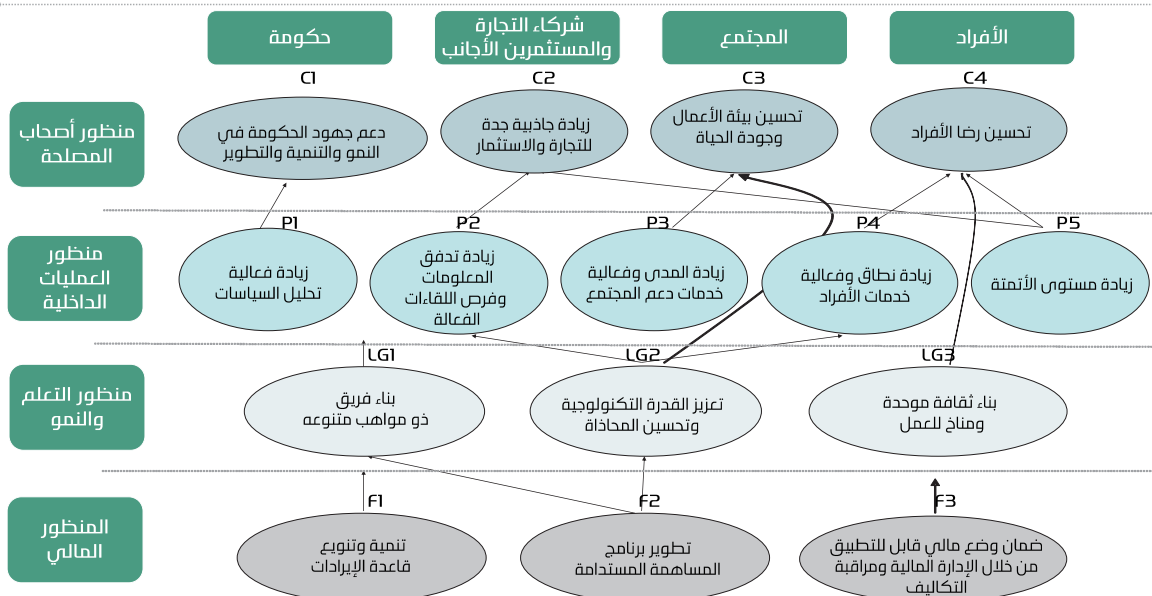
## الطيران المدني - إدارة الممرات الجوية - المملكة العربية السعودية



ملاحظات :



## الغرفة التجارية الصناعية بجدة - JCCI



ملاحظات :

## جائزة أفضل الممارسات في إدارة الغرف التجارية



ملاحظات :




خيركم  
جمعية تحفيظ  
القرآن بجدة

## الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة جدة



ملاحظات :

## جدول المحتويات

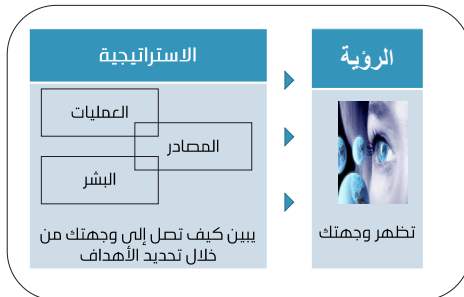
1. تمرين تسخين
2. مشاريع البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
3. أدوات صياغة الاستراتيجية 
4. قياس الأداء
5. تعريف وتحليل البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
6. تجربة أمانة محافظة جدة

ملاحظات :

## تعريف الاستراتيجية

"تتكون الاستراتيجية من مجموعة من الاختيارات المتناسقة والتي تحدد وضع المنظمة في قطاع معين، والتي تمكن المنظمة من تحقيق عوائد أو منافع مرتفعة على المدى الطويل"

المصدر: يان ريفكين "من أين تأتي الاستراتيجيات العظيمة" سلسلة محاضرات كلية إدارة الأعمال بجامعة هارفرد



الاستراتيجية هي:

- خطة
- إجراءات قصيرة وطويلة الأجل
- الوجهة، أو الغاية
- طريقة لقياس التقدم

ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## الرؤية: هدف أو غرض المنظمة

تصيغ الرؤية الاستراتيجية الاتجاه المستقبلي للمنظمة وما تطمح اليه على المدى الطويل



تتناول الرؤية ثلاثة أسئلة:

- ما هو المجال الذي سنُمارس فيه نشاطنا؟
- ما هي أهدافنا؟
- كيف سننجح؟

ملاحظات :

## ما هو المجال الذي سنُمارس فيه نشاطنا



دعم توظيف السعوديين

+

دعم موارد الأعمال

+

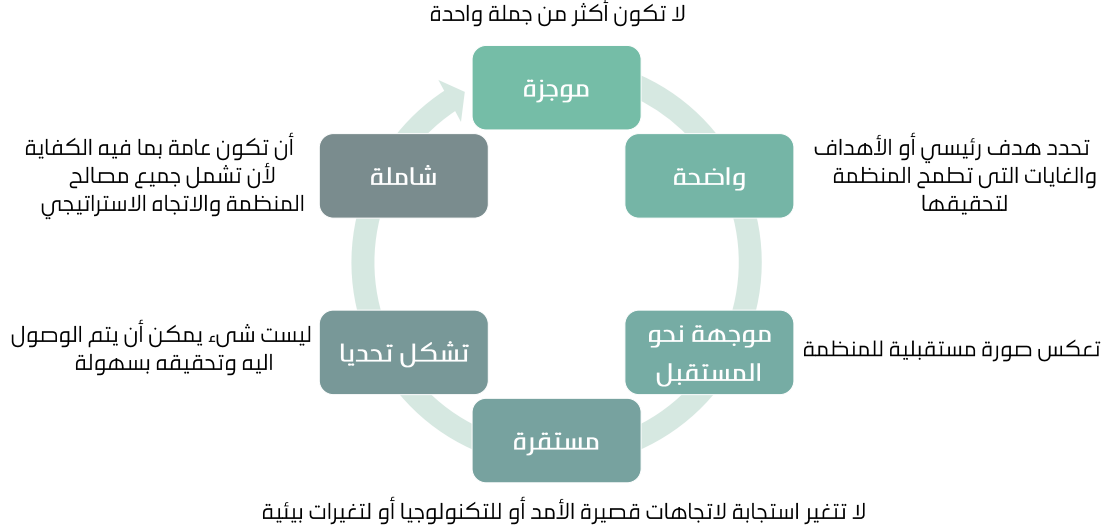
تطوير الكوادر القيادية الواعدة

ملاحظات :



## الرؤية: هدف او غرض المنظمة

يجب أن تفي الرؤية بالمعايير التالية:



ملاحظات :

## أهثلة لعبارة الرؤية



تعليم متميز لبناء مجتمع  
معرفي منافس عالمياً



أن نكون الهيئة الرقابية الرائدة  
اقليمياً في مجال الغذاء والدواء  
والأجهزة الطبية ونقدم  
خدماتنا بمهنية متميزة تسهم  
في حماية وتعزيز الصحة في  
المملكة العربية السعودية.

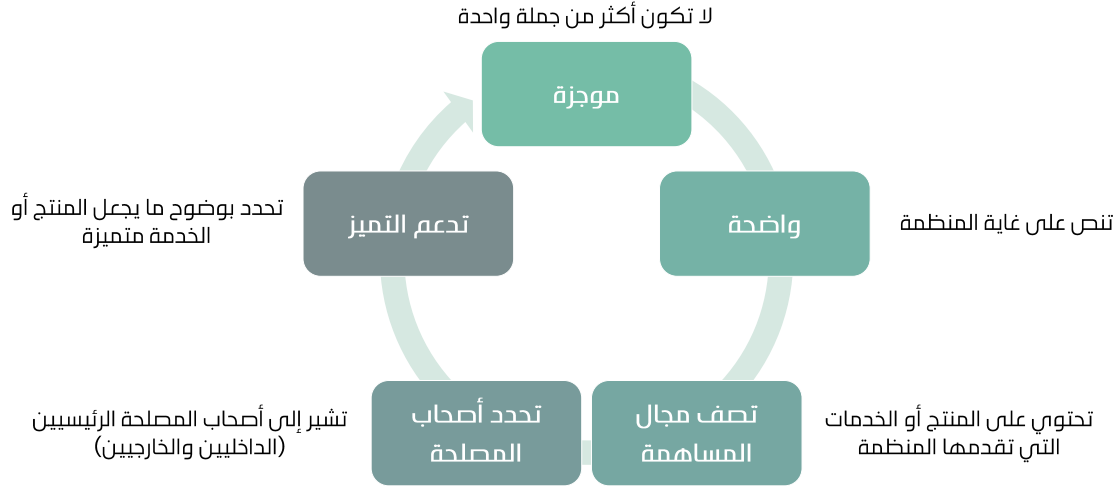


تحقيق موقع ريادي لقطاعي  
التجارة والاستثمار السعودي  
في بيئة عادلة ومحفزة

ملاحظات :

## الرسالة: كيفية تحقيق ما تطمح المنظمة إليه

يجب أن تفي الرسالة بالمعايير التالية:



ملاحظات :

## الرسالة: كيفية تحقيق ما تطمح المنظمة إليه



تنظيم القطاع الرياضي، والنهوض بعقوماته، وتوفير منشآت عصرية لتوسيع قاعدة الممارسين للرياضة وتحقيق تميز محلي وعالمي



تخطيط وتشجيع الاستثمار وتطوير وإدارة مدن صناعية البتروكيماويات والصناعات كثيفة الاستخدام للطاقة من خلال التركيز والتكامل مع العملاء، والمستثمرين والموظفين والمجتمع وبقية الشركاء.



استحداث وتطوير برامج لتحفيز القطاعين الخاص والعام من خلال التعاون والشراكة في التنظيم والتخطيط والرقابة لتيسير السكن لجميع فئات المجتمع بالسعر والجودة المناسبة.

ملاحظات :

## القيم

هي مجموعة من المعايير التي توجد سلوك العاملين في المنظمة تجاه المواقف والقرارات المتخذة تعكس القيم فلسفة المنظمة وخصائصها الداخلية

قيم المنظمة



الاتقان

المشاركة - التعاون

النزاهة - الأمانة

قيم الأفراد



إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه

يد الله مع الجماعة

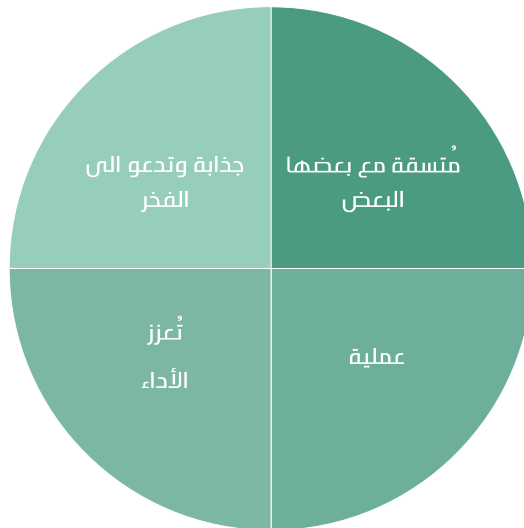
فلينظر ما يهدى إليه

يُعد توافق قيم الأفراد مع قيم المنظمات من أهم مسببات رفع الروح المعنوية وزيادة الرضا المهني، بمستويات الأداء

ملاحظات :

## القيم

يجب أن تفي القيم بالمعايير التالية:



ملاحظات :

## أمثلة للقيم



### General Sports Authority الهيئة العامة للرياضة

#### الالتزام

نحافظ على أعلى معايير الانضباط والالتزام ونسعى لتنفيذ أعمالنا بكفاءة وفاعلية، ونحمل أنفسنا مسؤولية قراراتنا وأفعالنا.

#### النزاهة

نلتزم بالنزاهة والشفافية وبأعلى المبادئ الأخلاقية، بما يعزز الثقة والمصداقية داخلياً وخارجياً.

#### التميز

نحرص على تحقيق أعلى درجات التميز والإتقان، والتطوير المستمر للخدمات والعمليات للارتقاء بالقطاع الرياضي وتحقيق غاياتنا وأهدافنا

#### كودار مميزة

نعمل بروح الفريق الواحد، ونسعى دوماً إلى تعميق الترابط والتكامل بين الهيئة والشركاء في القطاع الرياضي .

#### الابداع والابتكار

نحرص على توفير بيئة عمل محفزة على الإبداع وطرح الأفكار وعلى إيجاد الحلول المبتكرة.

ملاحظات :

## أمثلة على الرؤية والرسالة والقيم



#### القيم

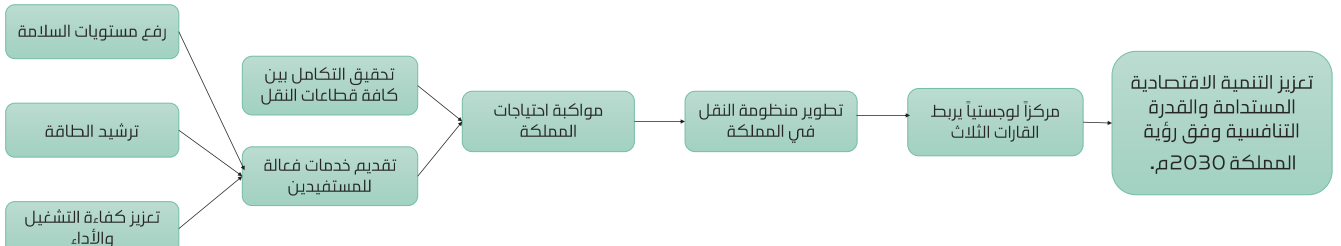
- الجودة في تقديم الخدمة.
- الأمانة والإتقان.
- العمل الجماعي.
- الشفافية.
- الابداع.

#### الرسالة

تحقيق التكامل بين كافة قطاعات النقل، البري والبحري والجوي لمواكبة احتياجات المملكة عن طريق رفع مستويات السلامة وترشيد الطاقة وتعزيز كفاءة التشغيل والأداء لتقديم خدمات فعالة للمستفيدين.

#### الرؤية

تطوير منظومة النقل في المملكة، لتكون مركزاً لوجستياً يربط القارات الثلاث لتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة والقدرة التنافسية وفق رؤية المملكة 2030م.



ملاحظات :

## أمثلة على الرؤية والرسالة والقيم



### القيم

- التكافؤ
- العدالة
- الالتزام
- الشفافية
- النزاهة
- المصداقية
- المشاركة
- المساواة

### الرسالة

توفير بيئة عدلية متميزة مستمدة من الشريعة الإسلامية لتقديم وتنظيم وتطوير الخدمات القضائية والتوثيقية ونشر الثقافة العدلية **من خلال** بناء مؤسسي كفاء وموارد بشرية مؤهلة، وشراكة فاعلة محليا وعالمياً بأدوات متطورة

### الرؤية

تحقيق العدالة الناجزة والوصول للأمن العقاري وتقديم خدمات توثيقية عدلية متميزة

بناء مؤسسي كفاء

موارد بشرية مؤهلة

شراكة فاعلة محليا وعالمياً

أدوات متطورة

توفير بيئة عدلية متميزة مستمدة من الشريعة الإسلامية

تقديم وتنظيم وتطوير الخدمات القضائية والتوثيقية

نشر الثقافة العدلية

تقديم خدمات فاعلة للمستفيدين

تحقيق العدالة الناجزة

الأمن العقاري

وتقديم خدمات توثيقية عدلية متميزة

ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية

تحليل سلاسل القيمة

التحليل الرباعي  
SWOT

الرؤية  
الرسالة  
القيم

تحليل فجوة الأداء

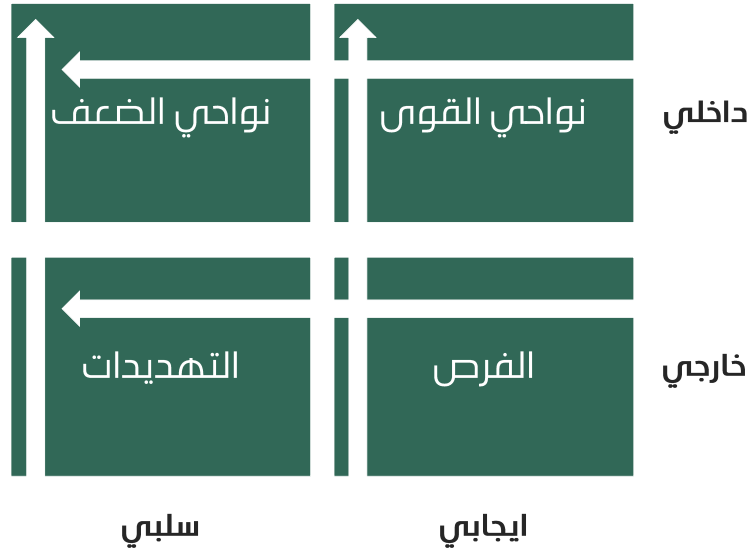
أجندة التغيير  
الاستراتيجي

تحليل PESTEL

تحليل أصحاب المصلحة

ملاحظات :

## التحليل الرباعي (نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التهديدات)



ملاحظات :

## التحليل الرباعي (نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التهديدات)

مدينة الملك عبد الله للطاقة  
الذرية والمتجددة K.A.CARE

### Strengths

- **Strong government financial commitment** for developing the power sector, with high aspirations for atomic and renewable energy (e.g. research, value chain)
- Strong **international support** for peaceful applications of nuclear energy in GCC countries, including KSA
- Stable and **well established political structure** in KSA
- Young and **growing labour force** (~16 M people between 15-64 years, expected to grow at 3.5% CAGR till 2015)

### Opportunities

- **Abundant technical potential of renewable energy** sources (~125,000 TWh of solar, wind and geothermal technical potential) leading to
  - Addressing of capacity gap
  - Export of renewable and economic diversification
  - Reduction in carbon footprint
- Significant **opportunity to reduce demand** (>40%, driven by per capita power consumption that is 2-3 times other developing countries) by driving more responsible consumption behavior

### Weaknesses

- **Over reliance on Oil and Gas** as a source of fuel and as an economic development driver (100% of current fuel sources is Oil and Gas)
- **Complex stakeholder map** with responsibility overlaps (Five government-related organizations are involved in regulating electricity sector)
- **Lack of adequate technical skills** (200+ nuclear engineers; however limited/no experience in working in nuclear plants) pertaining to nuclear and renewable
- **Weak transmission infrastructure** (Poor Central to East interconnection; increasing risk of blackouts) to support economic dispatch and export of renewable and nuclear energy sources

### Threats

- **Asian countries** e.g. China, Korea **establishing growth centres** around new sources of energy
- **Oil price volatility** leading to reduced investments in domestic power industry during low oil market prices and higher opportunity cost of power production during high oil market prices
- **Locking power sector** into chosen path for next 30-60 years; risk of rents if regulation not well managed
- **Public opposition** on select themes (e.g public opposition on nuclear energy in Germany leading to phase out of the nuclear program)

ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :



ملاحظات :

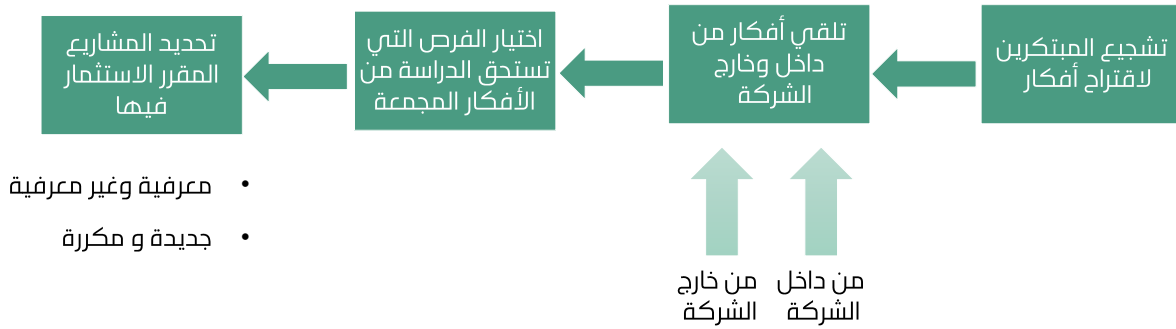


**Value Chain Case Study**  
**Development of a Public Sector Value Chain:**  
**Solid Waste Management**

<https://www.globalcommunities.org/publications/2012-ghana-waste-mgmt.pdf>

ملاحظات :

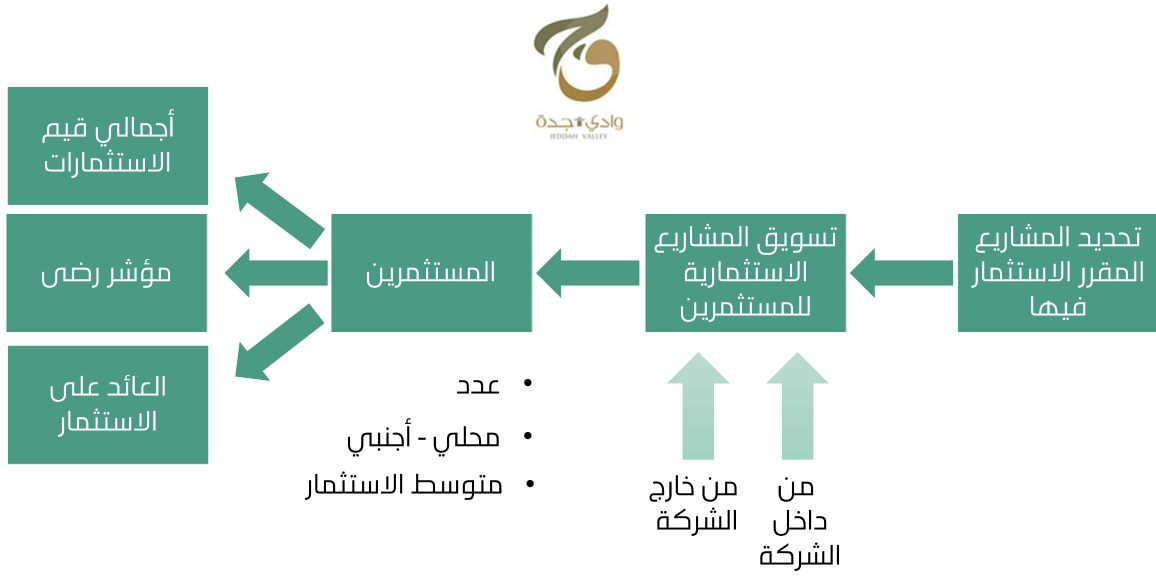
**اكتشاف و تطوير الفرص الاستثمارية**



ملاحظات :



## الإدارة الفاعلة للمحفظة الاستثمارية



ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## البيئة الخارجية : إطار PESTEL

- السياسية: ماهي توجهات الدولة والتشريعات التي قد تؤثر على أداء المنظمة (الخصخصة – المحتوى المحلي – توظيف الموارد البشرية)؟
- الاقتصادية: ما هي الاتجاهات الرئيسية في الاقتصاد مثل، أسعار النفط وأسعار الفائدة وانخفاض الدخل أو الانفاق الحقيقي؟
- الاجتماعية: ما هي التغيرات الرئيسية في الأذواق أو التفضيلات والسلوكيات؟
- التكنولوجية: ما هي التطورات الهامة في مجال التقنية والاتصالات التي يمكن أن تؤثر على المنظمة؟
- البيئية: ما هي الاهتمامات البيئية التي تتعلق بعمل المنظمة؟
- القانونية: ما هي التنظيمات والقوانين المؤثرة في عمل المنظمة؟



### PESTEL Framework إطار PESTEL

Political	العوامل السياسية
Economic	العوامل الاقتصادية
Societal	العوامل الاجتماعية
Technological	العوامل التكنولوجية
Environmental	العوامل البيئية
Legal	العوامل القانونية

ملاحظات :

## أمثلة لتحليل PESTEL

### التحليل السياسي:

- التوجهات السياسية الحالية والمرتبقة للحكومة ذات العلاقة ببيئة عمل المنظمة (المجالس البلدية – قيادة المرأة للسيارات .... )
- الوضع الأمني والأخطار المحتملة
- توجهات الدولة في الإصلاح الحكومي
- رؤية الدولة ( برامج رؤية المملكة 2030 ومراكز التميز)

### التحليل القانوني:

- المخاطر والتغيرات البيئية.

### التحليل الاقتصادي:

- ما هي الاتجاهات الاقتصادية الحالية والمرتبقة التي قد يكون لها تأثير سلبي أو إيجابي على عمل المنظمة (البطالة – الميزان التجاري).
- ما هي اتجاهات مستويات الدخل الفردي وأثره على تقديم الخدمات
- مصادر التمويل والدعم ودور القطاع الخاص.

### التحليل التقني:

- ما هي الاتجاهات التقنية الحديثة خاص تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثرها على كيفية تقديم الخدمات.
- ما هي الفرص والمخاطر التي تنتج عن هذه التغيرات؟
- البنية التحتية التقنية بالدولة.

### التحليل القانوني:

- القوانين الدولية والمحلية والاتفاقيات الدولية التي وقعت عليها الدولة.

### التحليل الاجتماعي:

- الاتجاهات الاجتماعية للمواطنين ومستخدمي الخدمات الحكومية.
- التوزيع الديموجرافي للسكان (نسبة الشباب).
- القوى البشرية والكوادر المؤهلة للعمل بالقطاع.
- المشاكل الاجتماعية (الطلاق – المخدرات - ...).

ملاحظات :



**Oldham**  
Council

## Oldham Metropolitan Borough Council

### Medium Term Financial Strategy

2014/15 to 2023/24

ملاحظات :

	Theme	On the radar	Summary analysis	Impacts on LG to consider in MTFS
<b>P</b>	<b>Political</b> What are the key policy directions of the current government as it relates to our operating environment? What are the possible and likely alternative policy directions on the horizon? (of this and any future government)	Localism and de-centralisation – changes to the role of local government	<p>Changes to the role and duties of local government in the last few years including a new responsibility for Public Health and the transfer of those budgets pertaining to PH.</p> <p>The Localism Act contains a range of opportunities for communities including the community right to both buy and take over community assets, as well as challenge the Council to run certain services. The Act also gives communities the right to veto excessive council tax rises.</p> <p>De-centralisation is a key feature of the Government's open public services policy. It aims to free up public bodies to deliver services in differently and innovatively to balance the pressures of demand and reducing budgets. This provides the freedom to pursue an innovative public</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer of Public Health and statutory duties</li> <li>• General Power of Competence – how can this be used?</li> <li>• Community Right to Challenge</li> <li>• Community Right to Buy</li> <li>• Community Right to Build</li> <li>• Reform of social housing allocations and tenure (New Homes Bonus)</li> <li>• Transfer and delegation to councils of functions of other public functions that are a high priority for their communities</li> </ul>

ملاحظات :



## e-Government: PESTLE & SWOT Analysis

[http://forsee.eu/documents/227\\_FORSEE\\_SWOT\\_analysis\\_eGov\\_152.pdf](http://forsee.eu/documents/227_FORSEE_SWOT_analysis_eGov_152.pdf)

ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## أجندة التغيير الاستراتيجي



"أجندة التغيير الاستراتيجي" هي إطار لدراسة وتقييم الوضع الحالي وتوقع الوضع المستقبلي المرغوب لمحاو الأداء الرئيسية

ملاحظات :

## وتوفير الوضوح حول التغيير المطلوب للوصول إلى رؤية المستقبل

إلى	أبعاد الأداء	من
مرتفع	رضى العملاء	منخفض
مرتفع	استخدام التقنية	منخفض جداً
العديد من القنوات	المشاركة المجتمعية	لا يوجد
شفافية عالية	الشفافية	محدودة للغاية
قضاء كامل	الفساد	حالات متفرقة
80%	الاستفادة من الأصول	20%

ملاحظات :



أبعاد الأداء الرئيسية	
التنظيم والإدارة	1
سلامة المرضى	3
جودة الرعاية الصحية	4
الأداء المالي	5
تجربة العملاء	6
رضا ومشاركة الموظفين	7
جودة الطاقم السريري وغير السريري	8
الاعتمادات الدولية	9
عمليات فعالة	10
العلامة التجارية	11
استدامة الأعمال	12
التكنولوجيا	13
الامتثال لتنظيمات الحكومة	14
مشاريع التحسين المستمر	15
الابتكار ، البحث والتطوير	16

ملاحظات :

### نماذج لأشهر محاور الأداء الحكومي

رضى العملاء	الشفافية
المساهمة في تنوع مصادر الدخل	مستوى جودة الخدمات المقدمة
المساهمة في توظيف الموارد البشرية	التحول الرقمي
حسن استغلال الأصول والموارد المتاحة	الفساد الإداري
المشاركة المجتمعية	الجدارات الإدارية
ترشيد الإنفاق	مستوى رضى واندماج وتوافر العاملين

ملاحظات :

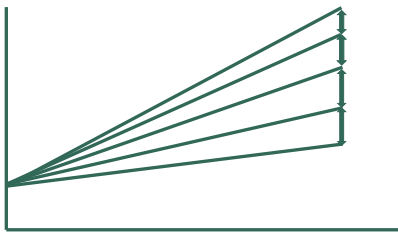
## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## تحليل فجوة الأداء

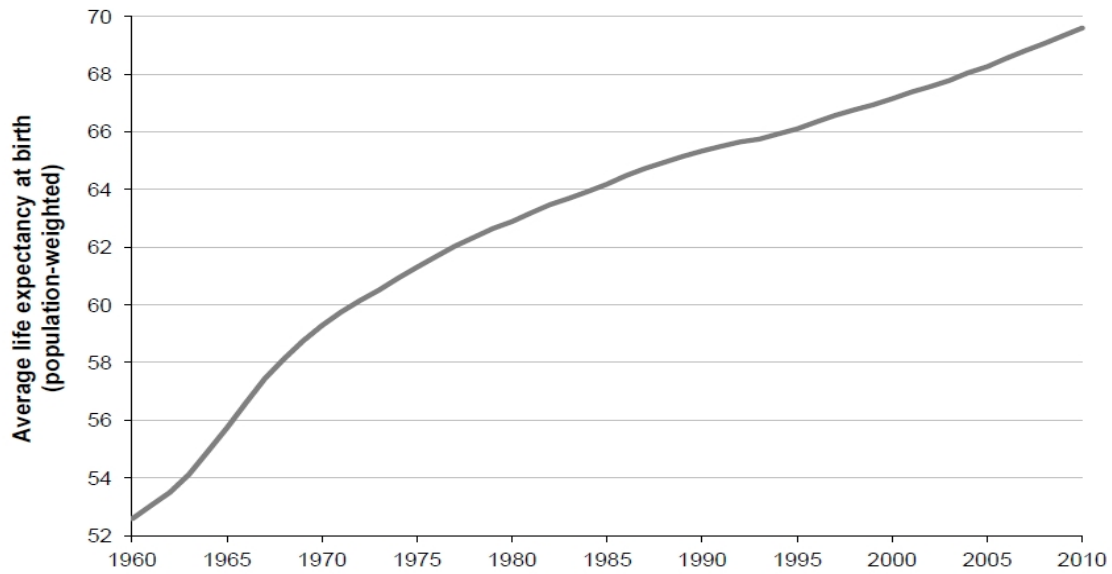
تحديد وتحليل فجوة الأداء هي نقطة بداية قوية لتطوير الاستراتيجيات



- فجوة الأداء هي الفرق بين الوضع الحالي (خط الأساس) والوضع المستهدف.
- بتحليل فجوة الأداء إلى مسبباتها يمكن تحديد التوجهات الاستراتيجية المطلوبة لسد فجوة الأداء.

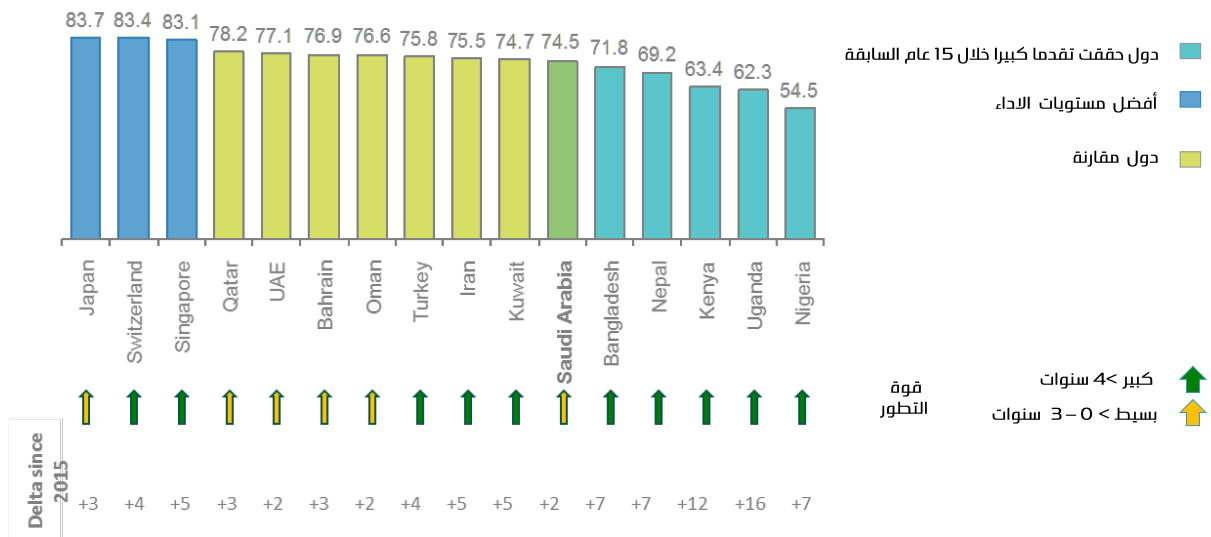
ملاحظات :

### نمو متوسط العمر في خلال 50 عام



ملاحظات :

### متوسط العمر المتوقع Life Expectancy



ملاحظات :



تمكنت العديد من دول المقارنة المرجعية من تحقيق تقدم ملحوظ في متوسط العمر المتوقع من خلال التأثير في مسببات المؤشر

متوسط العمر

↑  
الأمن والسلامة



معدل وفيات حوادث الطرق

↑  
السكن



• توافر مساكن اقتصادية

↑  
مياه الشرب



نسبة المساكن التي تصلها مياه بالشبكة

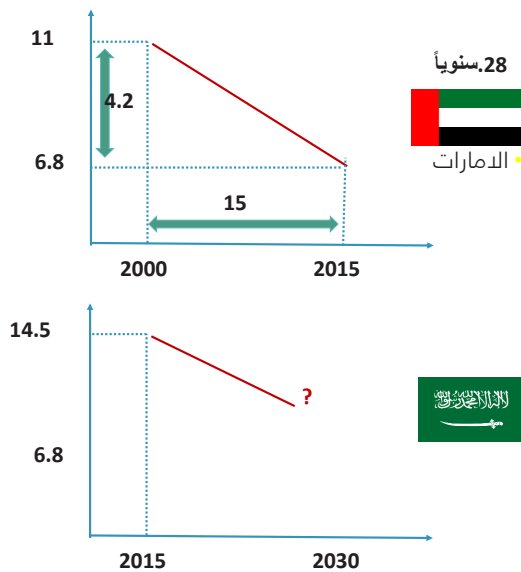
↑  
التغذية والرعاية الصحية



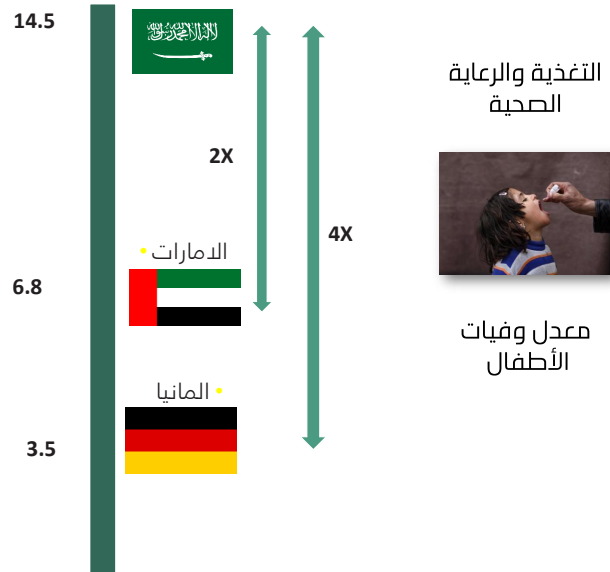
معدل وفيات الأطفال

ملاحظات :

التقدم الذي تمكنت دول المقارنة من تحقيقه

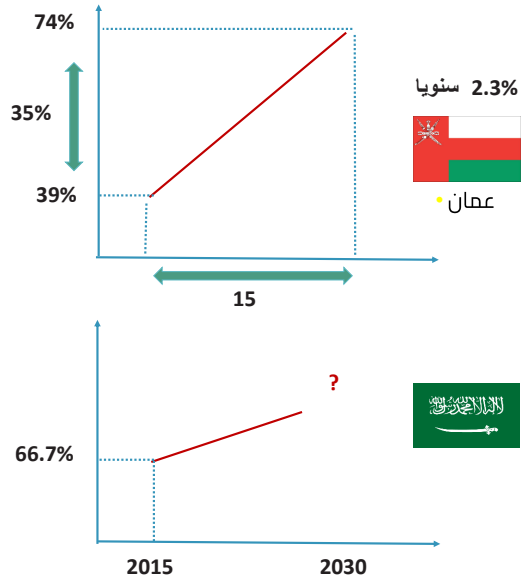


فجوات الأداء

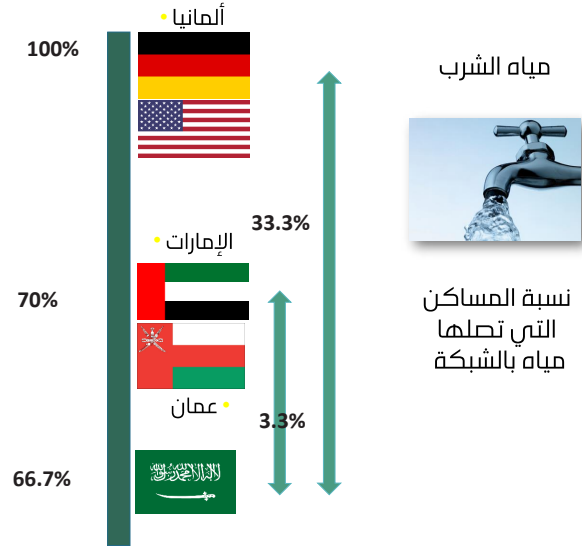


ملاحظات :

التقدم الذي تمكنت دول المقارنة من تحقيقه

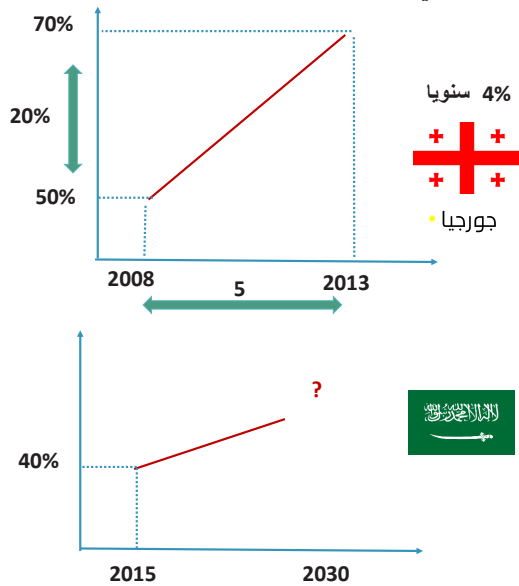


فجوات الأداء

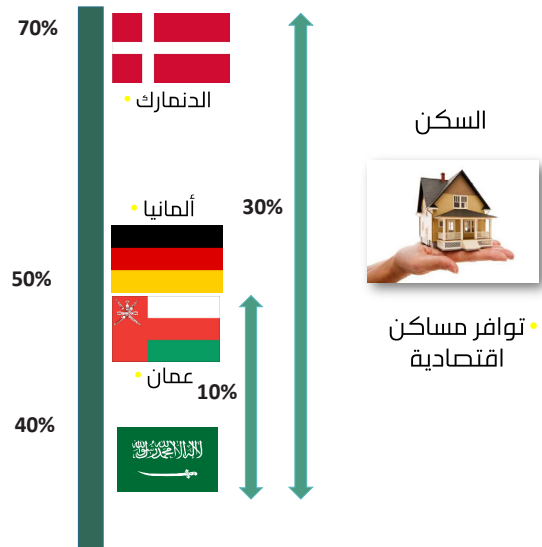


ملاحظات :

التقدم الذي تمكنت دول المقارنة من تحقيقه

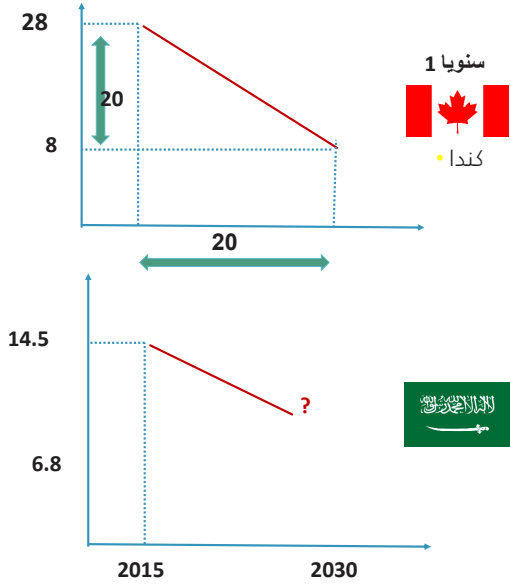


فجوات الأداء

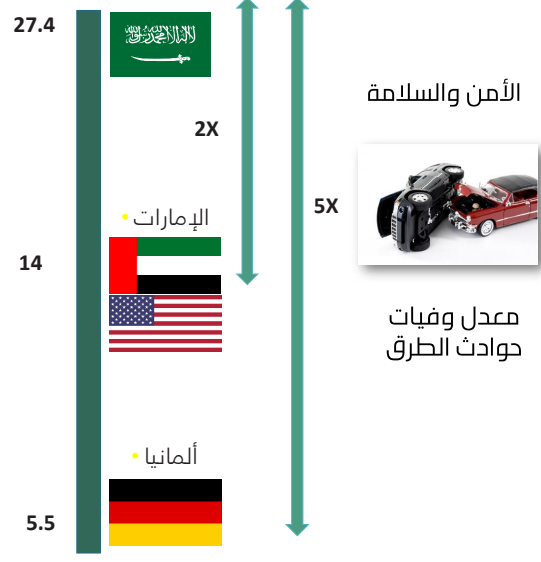


ملاحظات :

التقدم الذي تمكنت دول المقارنة من تحقيقه

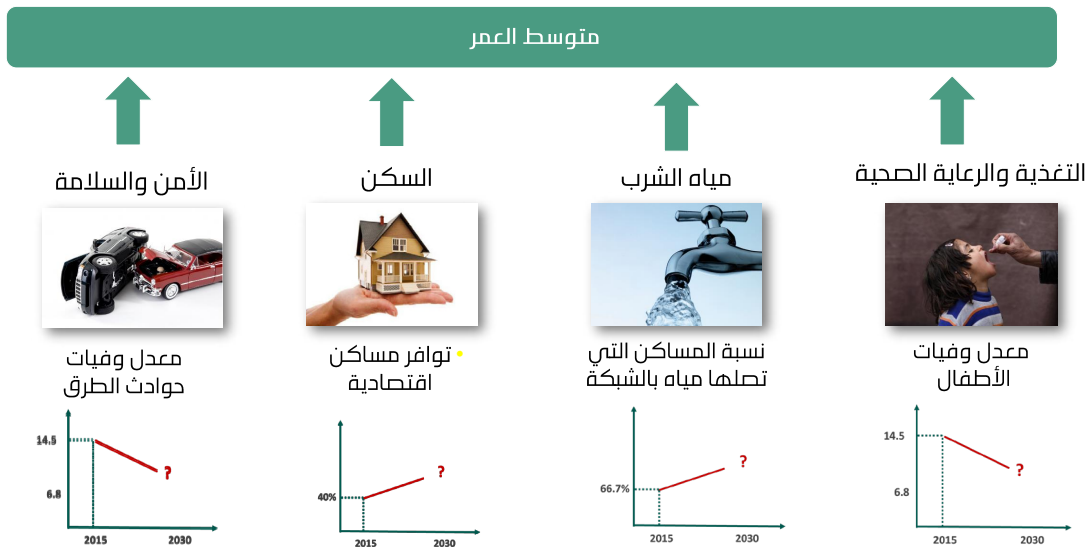


فجوات الأداء



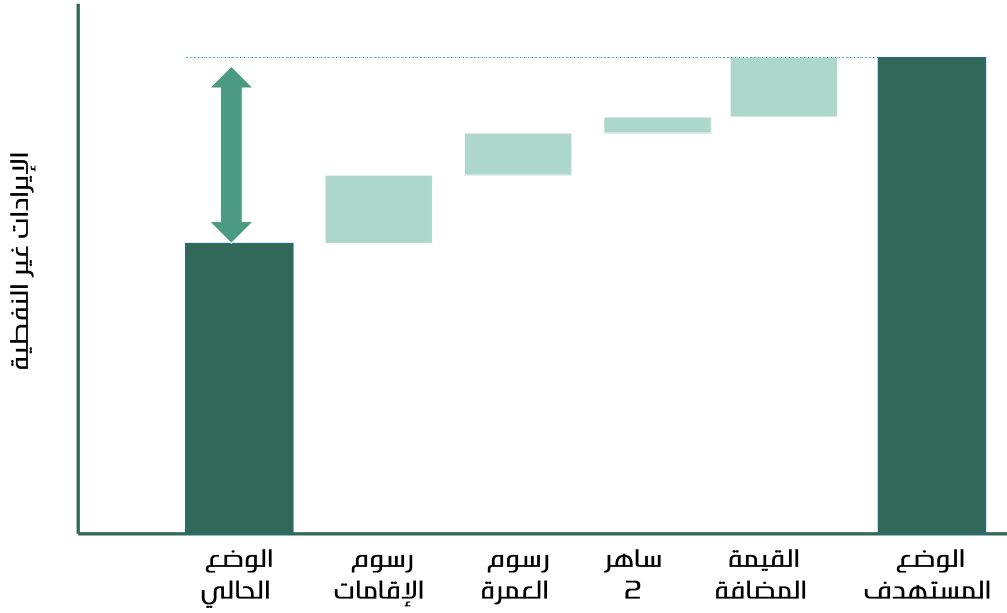
ملاحظات :

تمكنت العديد من دول المقارنة المرجعية من تحقيق تقدم ملحوظ في متوسط العمر المتوقع من خلال التأثير في مسببات المؤشر



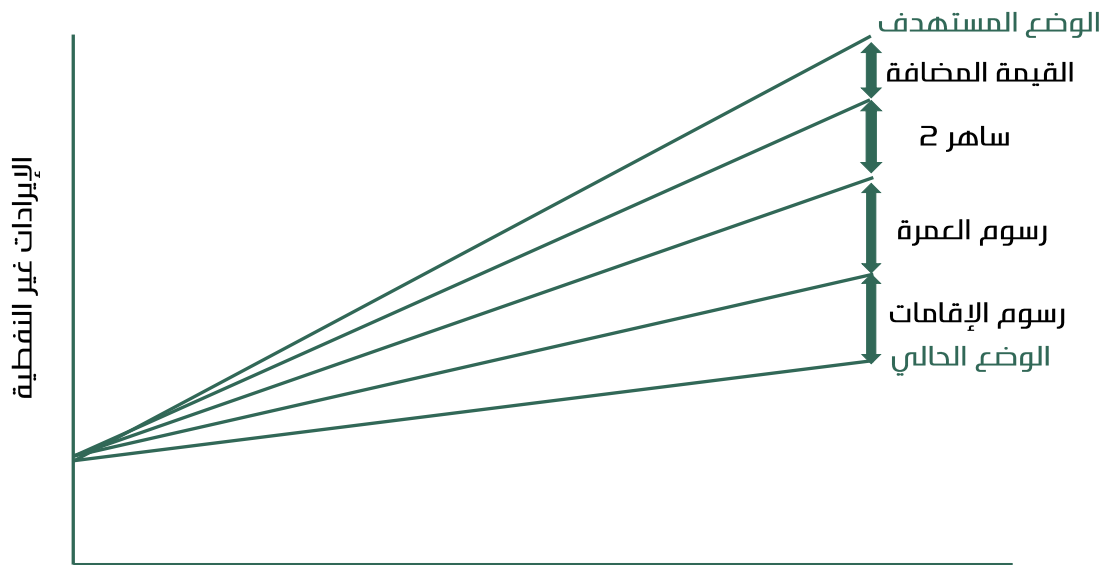
ملاحظات :

### زيادة الإيرادات غير النفطية



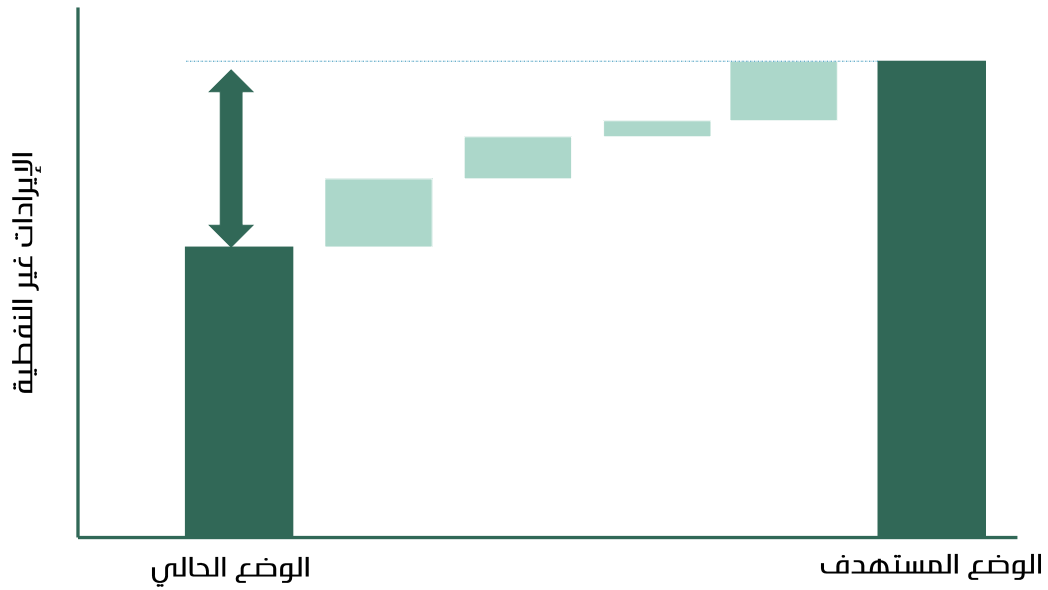
ملاحظات :

### زيادة الإيرادات غير النفطية



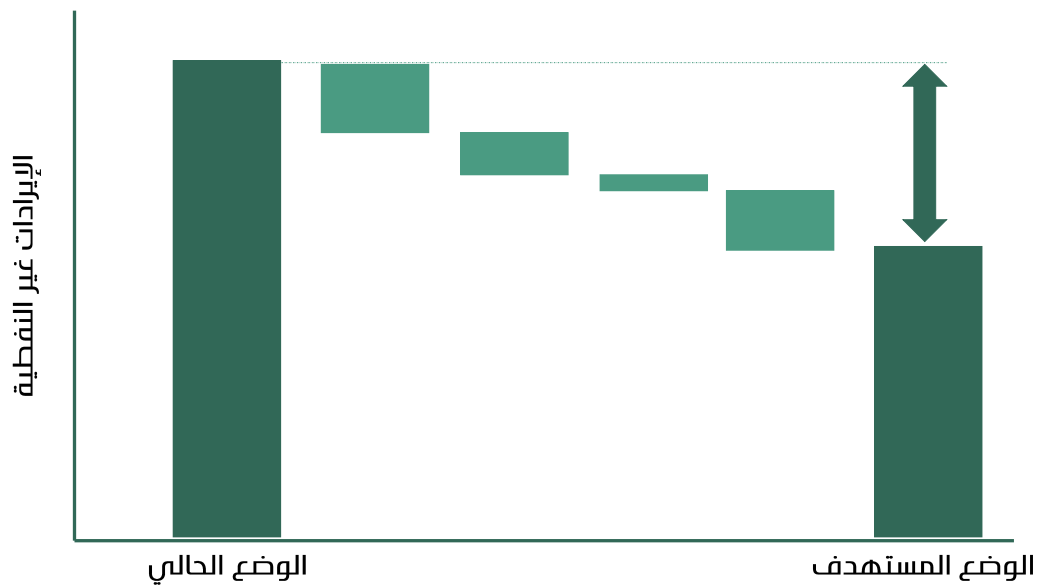
ملاحظات :

### زيادة إجمالي إنفاق المعتمدين



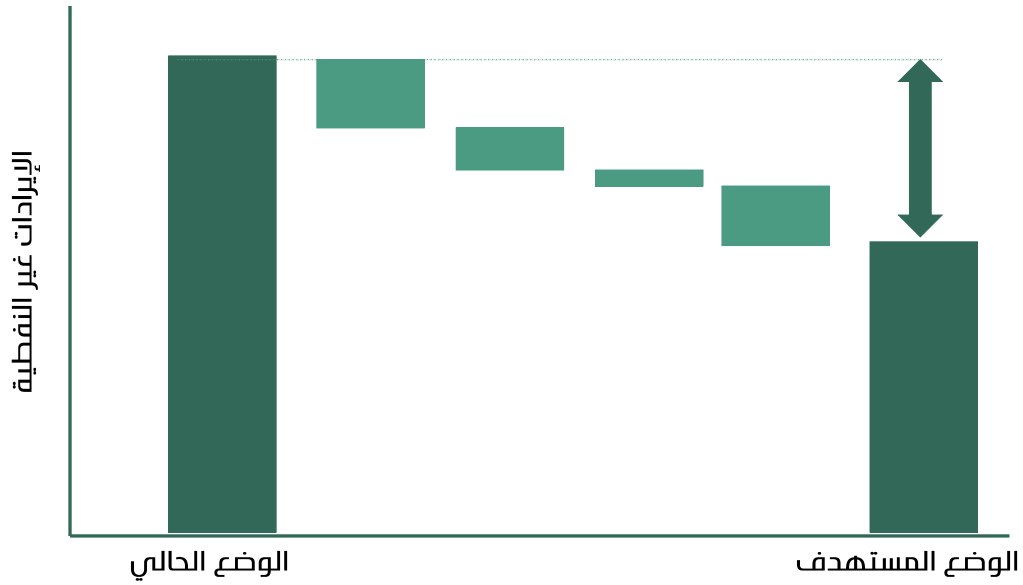
ملاحظات :

### خفض وفيات حوادث الطرق



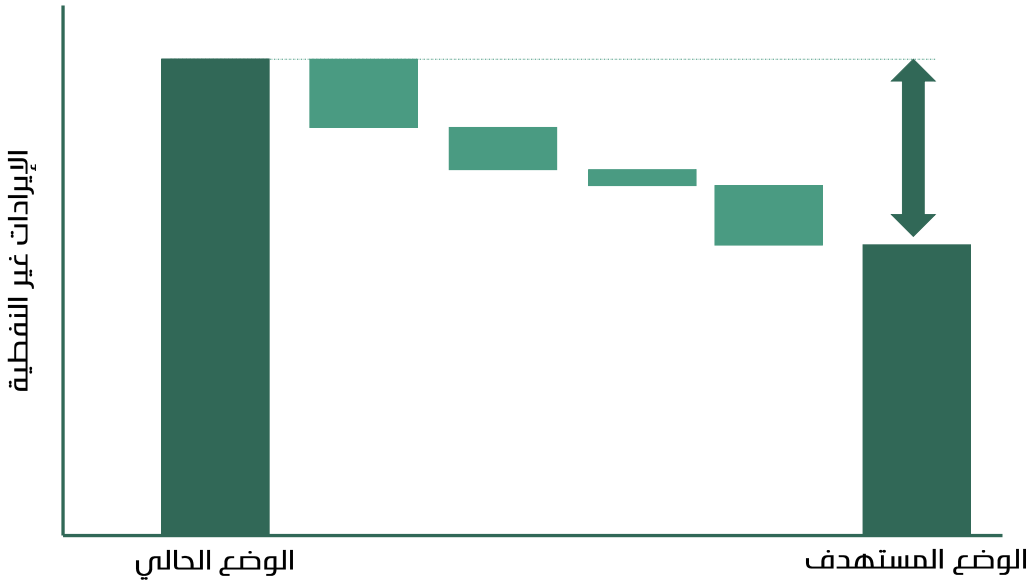
ملاحظات :

### خفض مستويات التلوث



ملاحظات :

### خفض مستويات الجريمة



ملاحظات :

## أدوات صياغة الاستراتيجية



ملاحظات :

## تعريف أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هي الفئات التي يمكن أن تؤثر على أعمال المنظمة ككل أو يتأثروا بها.



ملاحظات :

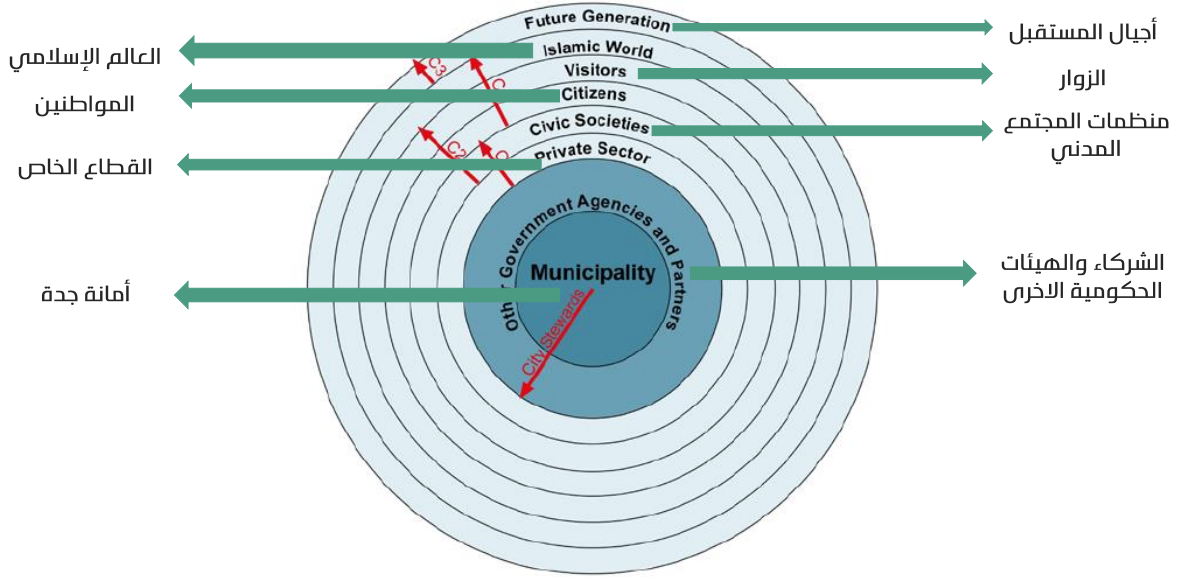
## أصحاب المصلحة للمستشفى



	الحكومة
	المرضى
	المجتمع
	المساهمين
	الموردين
	الدائنين
	الموظفين
	الشركاء

ملاحظات :

## أصحاب المصلحة لمدينة جدة



ملاحظات :



## أصحاب المصلحة لمدينة جدة

### العالم الإسلامي

المسلمين: الحجاج والمعتمرين والزوار المتابعين لقنوات التلفزيون والإذاعة  
الدول الإسلامية: الدول الإسلامية والأقليات المسلمة  
المنظمات الإسلامية: رابطة العالم الإسلامي – البنك الإسلامي للتنمية – مؤسسة الزكاة العالمية ...

### سكان وزوار جده

ممثلين المواطنين: المجلس البلدي  
سكان جدة: مواطنين – مقيمين – غير  
زوار جدة: عمالة مؤقتة – ملاك الشقق  
الحجاج والمعتمرين  
السائحون: محلي وخارجي  
منظمات المجتمع المدني

### البيئة والأجيال القادمة

البيئة الطبيعية:  
• ساحل البحر الأحمر والشعب المرجانية  
• السهول والأودية  
• المرادم  
• مصادر المياه  
• الموارد الطبيعية  
الأجيال القادمة: سكان وزوار جدة في المستقبل

### قطاع الأعمال

• قطاع الاعمال المحلية: صناعة – تجارة – خدمات – منشآت صغيرة – أسر منتجة  
• قطاع الأعمال الدولية: مستثمرين – عارضين – متعاقدين  
• زوار أعمال: معارض ومؤتمرات  
• منظمات غير ربحية: الغرفة التجارية

ملاحظات :

## أصحاب المصلحة لمدينة جدة

### القيمة المضافة

ضمان حياة ذات جودة عالية للجميع

مركز تجاري ودولي نشط وداعم

تقديم خدمات العالم الإسلامي كمركز ثقافي

تحقيق تنمية مستدامة

### المحور

جودة حياة راقية

عاصمة الثقافة الاسلامية

تنمية مستدامة

### أصحاب المصلحة

سكان وزوار جدة

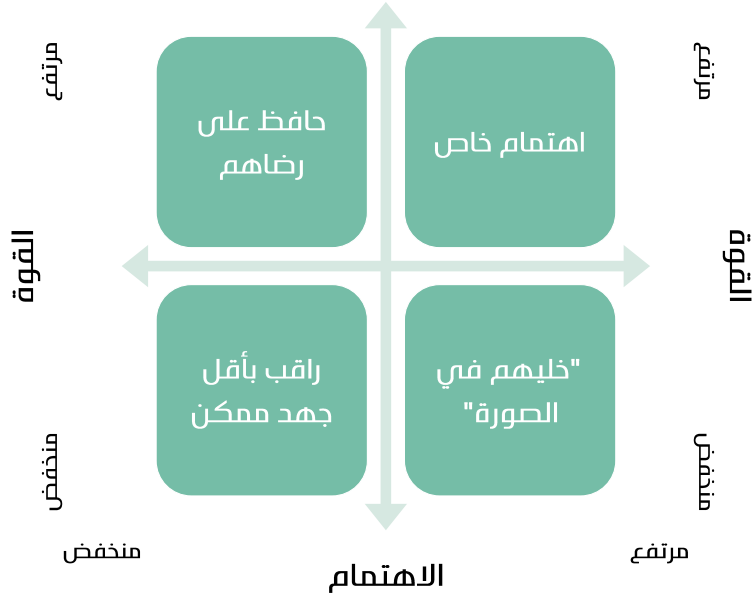
قطاع الأعمال

العالم الاسلامي

البيئة والأجيال القادمة

ملاحظات :

## تحليل أصحاب المصلحة



ملاحظات :

## موقف أصحاب المصلحة

معارض



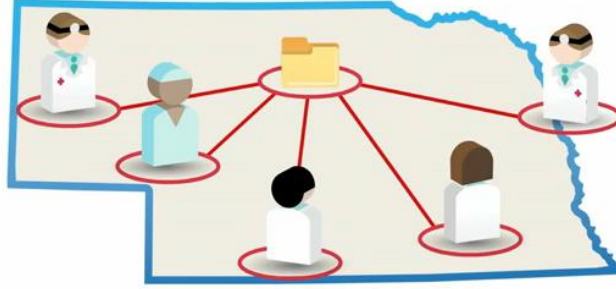
طبيعي



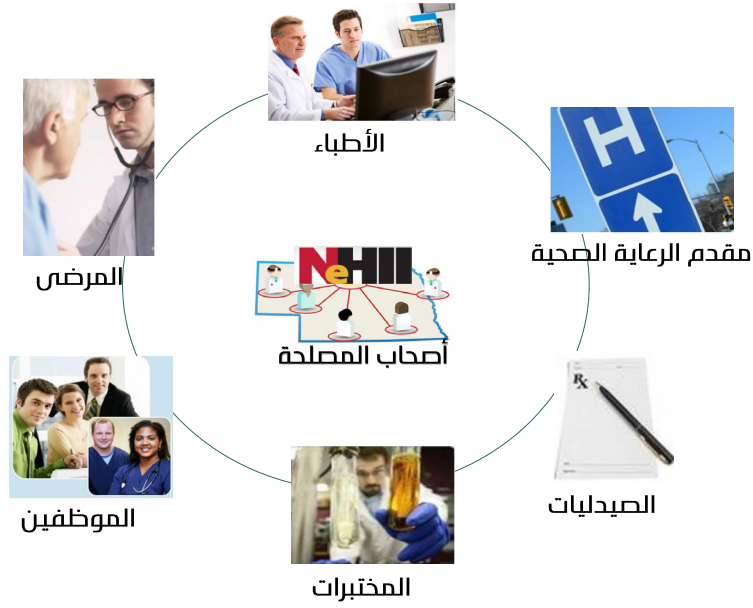
داعم



ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :



### المريض:

- زيادة تنسيق الخدمات الطبية
- وصفات علاجية آمنة
- تجنب تكرار الاجراءات الطبية
- تبسيط عملية الاستفادة من خدمات التأمين الطبي



### الأطباء:

- سرعة الوصول إلى نتائج المختبرات
- سرعة الوصول إلى ملف تاريخ المريض
- الوصول إلى بيانات عن المريض من جهات خارج المستشفى

### ملاحظات :



### مزودي الخدمات الصحية:

- تطوير كفاءة تقديم الخدمات
- تسهيل عملية الدخول للتقويم
- تطوير جودة الخدمات المقدمة
- سرعة الوصول لنتائج المحفزات
- تسهيل إجراءات العمل



### أرباب العمل:

- تقليل الغياب
- تحسين صحة الموظفين
- تقليل أعباء الاجراءات الادارية

### ملاحظات :



### المعامل:

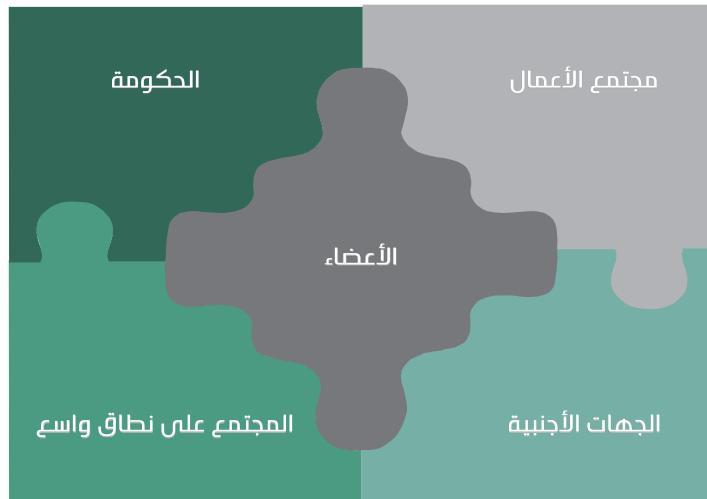
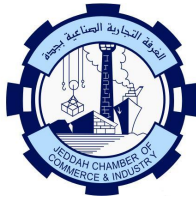
- رفع كفاءة العملية الادارية
- رفع جودة الخدمات



### الصيدليات:

- تجنب الآثار الجانبية لوصفات الأدوية
- سرعة خدمة العملاء
- سهولة نقل الوصفات من صيدلية لأخرى
- رفع كفاءة العمليات
- تحسين الرقابة على الأدوية المحظورة
- تقليل الفساد

ملاحظات :




ملاحظات :

## القيمة المضافة لأصحاب المصلحة

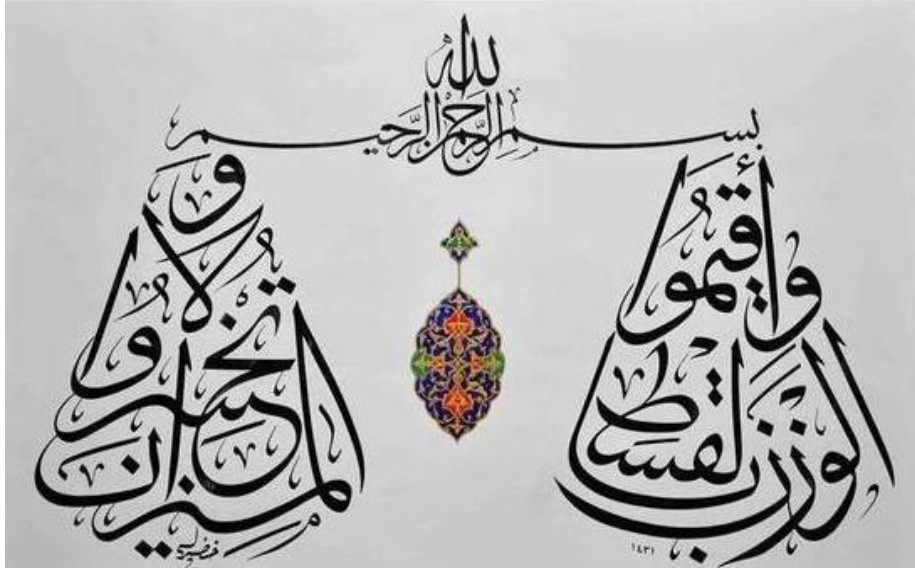
فئة أصحاب المصلحة	أعضاء فئة أصحاب المصلحة	القيمة المضافة لأصحاب المصلحة
الأعضاء	فئات العضوية المختلفة (البيع بالتجزئة ، التصنيع ، التأمين ، إلخ)	الغرفة التجارية الصناعية بجدة هي المتحدث باسم مجتمع الأعمال بها والمزود الفعال للخدمات الأساسية.
مجتمع الأعمال والمجتمع ككل	مدينة جدة ، مواطنون ومجتمع أعمال (سكان ، زوار ، طلابي عمل ، رواد أعمال)	تعتبر الغرفة التجارية الصناعية بجدة منظمة نموذجية محفزة لتعزيز نجاح الأعمال القائمة ، وجذب الاستثمارات الجديدة والناجحة التي تخلق فرص العمل وتحسين بيئة الأعمال ونوعية الحياة.
الحكومة	الوزارات المعنية (البلدية ، مكتب العمل ؛ إدارة التجارة ، إدارة السياحة ، إدارة الحج ، ...)	تعد الغرفة التجارية الصناعية بجدة دعماً فعالاً للجهود الحكومية الرامية إلى تعزيز دور القطاع الخاص ووسيلة لإيصال وجهات نظره واهتماماته ، وبالتالي دعم جهود المنظمين لتجديد وتحديث القواعد والسياسات.
الجهات الأجنبية	الفرنصليات والمستثمرين الأجانب والمندوبين الزائرين	تعتبر الغرفة التجارية الصناعية بجدة أفضل وسيلة لتوصيل المستثمرين الأجانب المحتملين إلى مجتمع الأعمال المحلي ، وبالتالي تسهيل وتوسيع التجارة الخارجية.

ملاحظات :

## جدول المحتويات

1. تمرين تسخين
2. مشاريع البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
3. أدوات صياغة الاستراتيجية
4. قياس الأداء 
5. تعريف وتحليل البطاقة المتوازنة لقياس الأداء
6. تجربة أمانة محافظة جدة

ملاحظات :



ملاحظات :

## القياس بالحكم الشخصي والحكم الموضوعي

Subjective and Objective Judgment



ملاحظات :

## القياس بالحكم الشخصي والحكم الموضوعي



الحكم الشخصي على درجة حرارة الغرفة يعتمد على :

- الحالة الصحية
- الدخول إلى الغرفة من جو حار أو بارد
- نوع الملابس
- الجلوس بالقرب من جهاز التكييف



الحكم الشخصي على مدى مناسبة أحد المتقدمين إلى وظيفة أثناء المقابلة الشخصية يعتمد على :

- التكوين النفسي لمتخذ القرار
- مدى حكمته وتقديره للأمور
- مستوى تعليمه وتدريبه
- التحيز غير المقصود أو المقصود

ملاحظات :

## أهم مصادر وأسباب الخطأ في الأحكام والتقييمات الشخصية ؟

الحكم بالتقدير الموضوعي  
Objective judgement

- يعتمد على مقاييس خارجية
- لا يختلف الحكم بتغير الشخص



الحكم بالتقدير الشخصي  
Subjective judgement

- يعتمد على الحواس
- يعتمد على الخبرة الشخصية
- يعتمد على الانطباع الشخصي
- يختلف من شخص لآخر



ملاحظات :



## أدوات القياس في حياتنا



ملاحظات :

الوزن (بالمتر) الوزن (بالكيلو جرام) ÷ الطول<sup>2</sup>  
مؤشر كتلة الجسم

الوزن

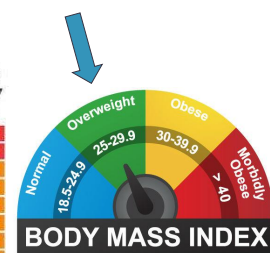


دمج قياسين



الطول

WEIGHT lbs	100	105	110	115	120	125	130	135	140	145	150	155	160	165	170	175	180	185	190	195	200	205	210	215
WEIGHT kgs	45.5	47.7	50.0	52.3	54.5	56.8	59.1	61.4	63.6	65.9	68.2	70.5	72.7	75.0	77.3	79.5	81.8	84.1	86.4	88.6	90.9	93.2	95.5	97.7
HEIGHT in/cm	Underweight		Healthy				Overweight				Obese				Extremely obese									
5'0" - 152.4	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
5'1" - 154.9	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
5'2" - 157.4	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
5'3" - 160.0	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
5'4" - 162.5	17	18	18	19	20	21	22	23	24	24	25	26	27	28	29	30	31	31	32	33	34	35	36	37
5'5" - 165.1	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	30	30	31	32	33	34	35	36	37
5'6" - 167.6	16	17	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33	34	35
5'7" - 170.1	15	16	17	18	19	20	21	22	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33	34
5'8" - 172.7	15	16	16	17	18	19	20	21	22	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33
5'9" - 175.2	14	15	16	17	18	19	20	21	22	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33
5'10" - 177.8	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33
5'11" - 180.3	14	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32	33
6'0" - 182.8	13	14	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32
6'1" - 185.4	13	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32
6'2" - 187.9	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	31	32
6'3" - 190.5	12	13	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	32
6'4" - 193.0	12	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	29	30	31	32



ملاحظات :

## قياس رضى المسافرين

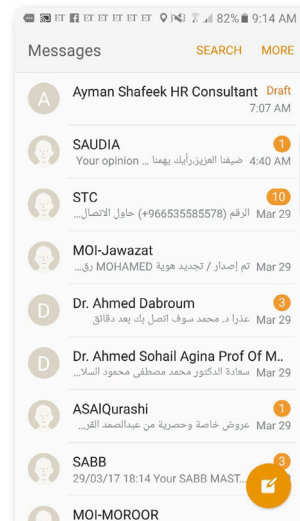
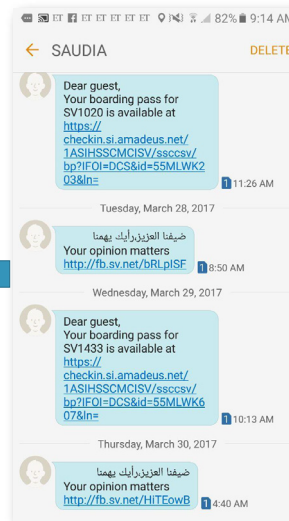
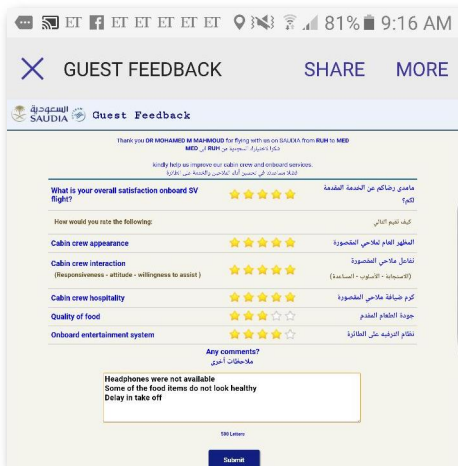


**مطار الملك خالد الدولي**  
King Khaled International Airport



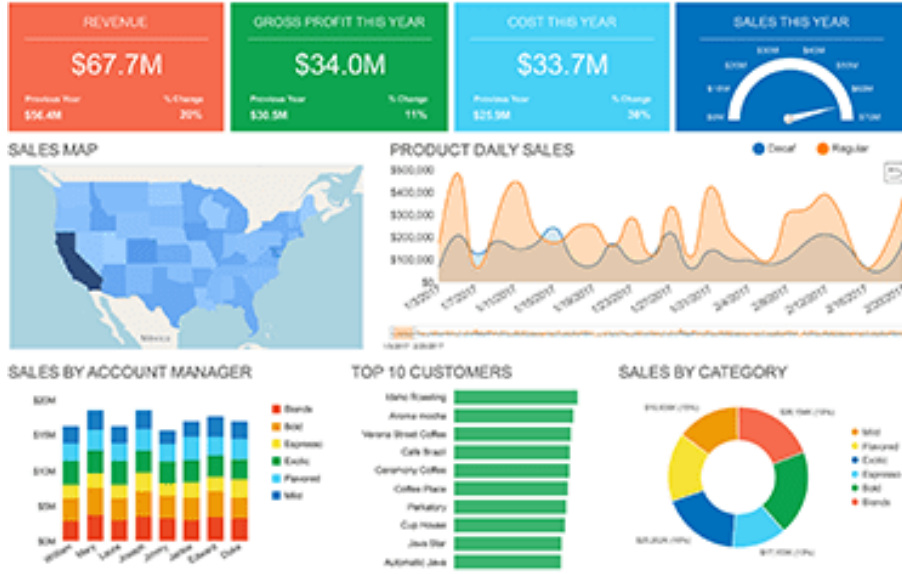
ملاحظات :

## قياس رضى المسافرين



ملاحظات :

## لوحات قياس أداء المنظمة



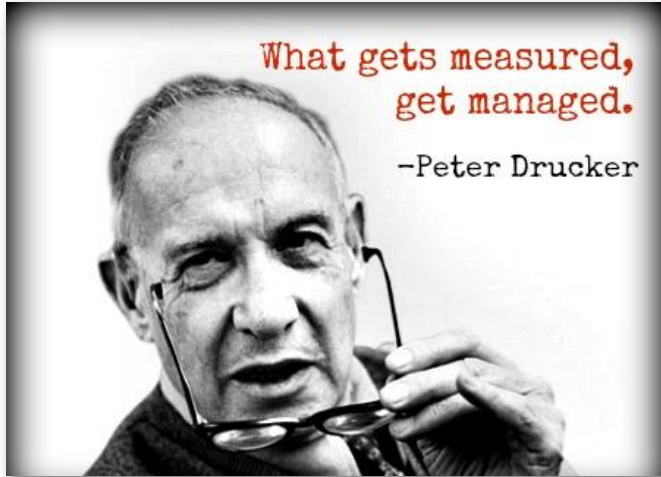
ملاحظات :



**"In God we trust;  
all others must bring  
data."**

«نحن نصدق كلام الله بدون دليل إثبات،  
كل ما هو سواه عليه أن يقدم البراهين  
المستندة على القياس»  
و. إدواردز ديمنج

ملاحظات :



ما يتم قياسه  
يتم إدارته

ملاحظات :

Lord Kelvin



لورد كلفن هو فيزيائي ومهندس اسكتلندي ولد في إيرلندا الشمالية باسم وليام طومسون وهو مؤسس الفيزياء الحديثة. ولقد أطلق اسمه على وحدة قياس درجة الحرارة المعادلة لدرجة مئوية وهي الكلفن. ويكيبيديا

الميلاد: ٢٦ يونيو، ١٨٢٤، بلفاست

الوفاة: ١٧ ديسمبر، ١٩٠٧، Largs، المملكة المتحدة

التعليم: Peterhouse, Cambridge (١٨٤١-١٨٤٥)، جامعة  
غلاسكو، Royal Belfast Academical Institution

الجوائز: وسام كوبلي، قلادة ملكية، Bakerian ·Matteucci Medal،  
Lecture، المزيد

القياس ينمي جس تحري الدقة

Measurement  
Provokes Specificity

"Unless you can  
say it with  
numbers, you can't  
say anything  
meaningful about  
it."

مالم تدعم  
أقوالك بالبيانات  
فلا يمكنك  
قول أي شيء  
ذو قيمة

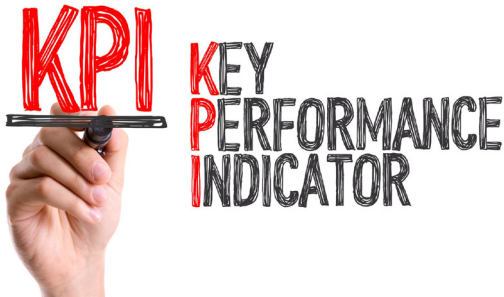
ملاحظات :



## قياس الأداء

عملية قيام المنظمة للتقييم  
الموضوعي لمدى نجاحها في  
تحقيق أهدافها

ملاحظات :



## المؤشرات الرئيسية لقياس الأداء

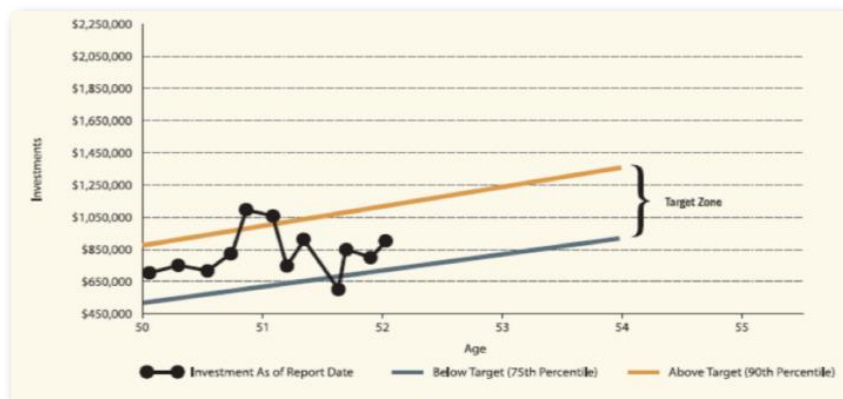
المقاييس الكمية التي تستخدم  
لتقييم مدى نجاحنا في تحقيق  
التقدم نحو الأهداف الاستراتيجية

ملاحظات :



ملاحظات :

### إمكانية تقييم الأداء الفعلي بمقارنته بالمستهدف

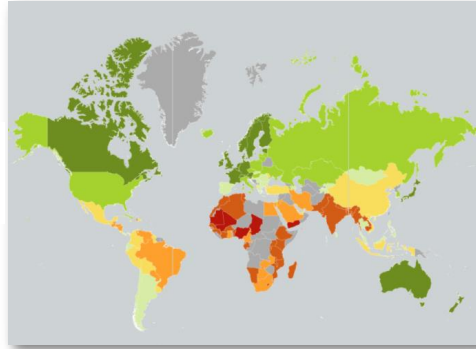


ملاحظات :

## تمكين مقارنة الأداء داخلياً وخارجياً

10 أسباب  
لقياس  
الأداء 02

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM



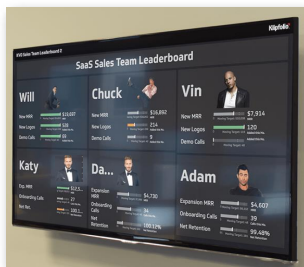
Human Capital Index 2016  
BEST WORST



ملاحظات :

## التحديد الواضح للمسئولية

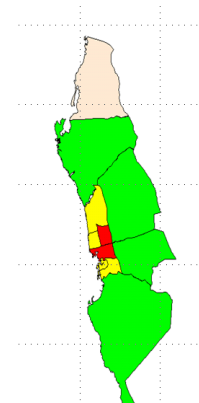
10 أسباب  
لقياس  
الأداء 03



مندوبين العملاء



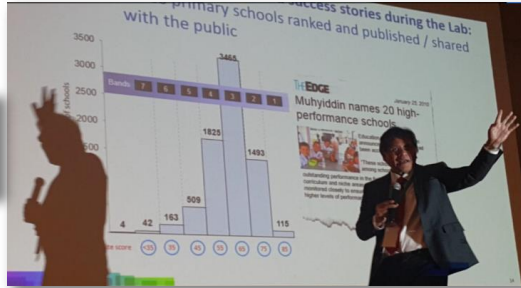
الموظفين



شركات النظافة

ملاحظات :

## مجرد قياس ونشر مؤشرات الأداء، يترتب عليه تحسن الأداء

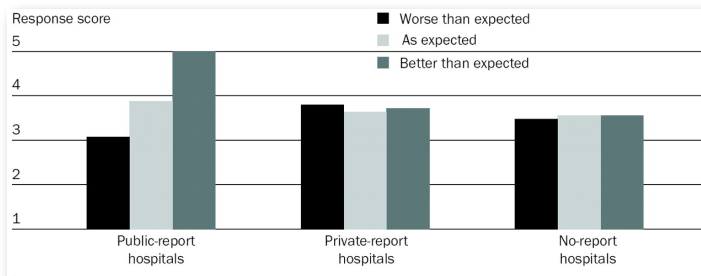


ملاحظات :

## مجرد قياس ونشر مؤشرات الأداء، يترتب عليه تحسن الأداء



Results from a study in Wisconsin suggest that making performance information public stimulates quality improvement.



ملاحظات :



## تحديد مواقع الخلل والتطوير المستمر



Sectors	Sector Benchmark Range	Proportion of GPP Members		
		Lower than the Sector Benchmark	Within the Sector Benchmark	Higher than the Sector Benchmark
Manufacturing	7-18%	0%	50%	50%
Trading	5-12%	15%	52%	33%
Services	3-20%	6%	54%	40%

Financial Health Assessment of the Members of Dubai SME's Government Procurement Program (GPP)

ملاحظات :

## التمييز بين النجاح والفشل أساس لمنح المكافآت

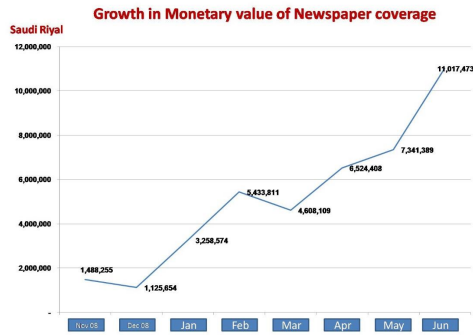


ملاحظات :

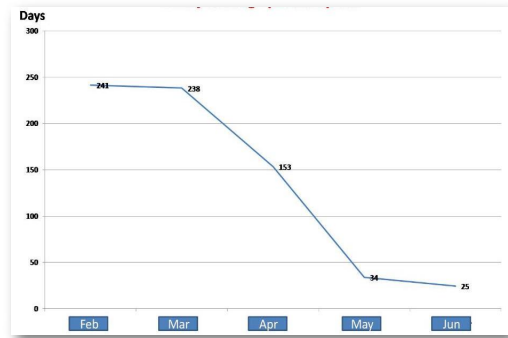
## تمكين التعلم المؤسسي والتطوير المستمر



القيمة النقدية للنشر الإعلامي عن الامانة



متوسط وقت معالجة الشكاوى



ملاحظات :

## التعلم يمكن أن يحدث على عدد من المستويات

المنظمة

الجماعة

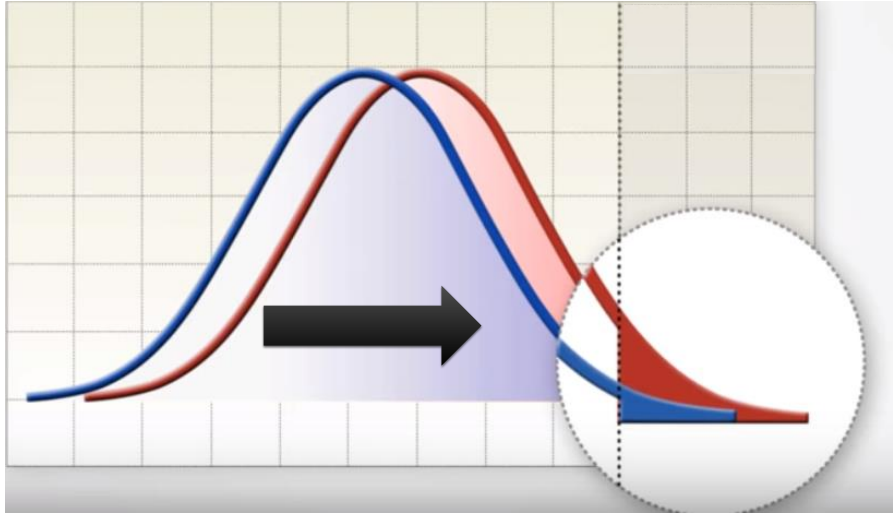
الفرد

فيما بين الدول

فيما بين المنظمات

ملاحظات :

## التعلم المؤسسي و إزاحة المنحنى



ملاحظات :

## التعلم المؤسسي

هو عملية تطوير وحفظ ونشر المعرفة داخل المنظمة  
تتطور المنظمات عبر الزمن مع اكتسابها للخبرة

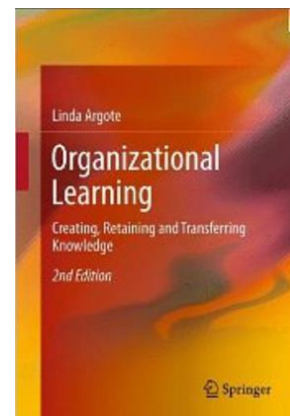


Article Talk Read Edit

### Organizational learning

From Wikipedia, the free encyclopedia

**Organizational learning** is the process of creating, retaining, and transferring organization improves over time as it gains experience. From this experience, broad, covering any topic that could better an organization. Examples may incl develop beneficial investor relations. Knowledge is created at four different uni organizational.




ملاحظات :

## منحنى التعلم

هو تعبير بياني عن النمو في مستوى التعلم (المحور الرأسي) كلما زادت الخبرة والتجربة (المحور الأفقي)

**Hermann Ebbinghaus**



Hermann Ebbinghaus

**Born** January 24, 1850  
Barmen, Rhine Province,  
Kingdom of Prussia

**Died** February 26, 1909 (aged 59)  
Halle, German Empire

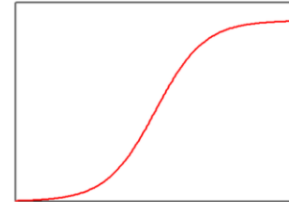
**Citizenship** German

**Fields** Psychology

**Institutions** University of Berlin, University of



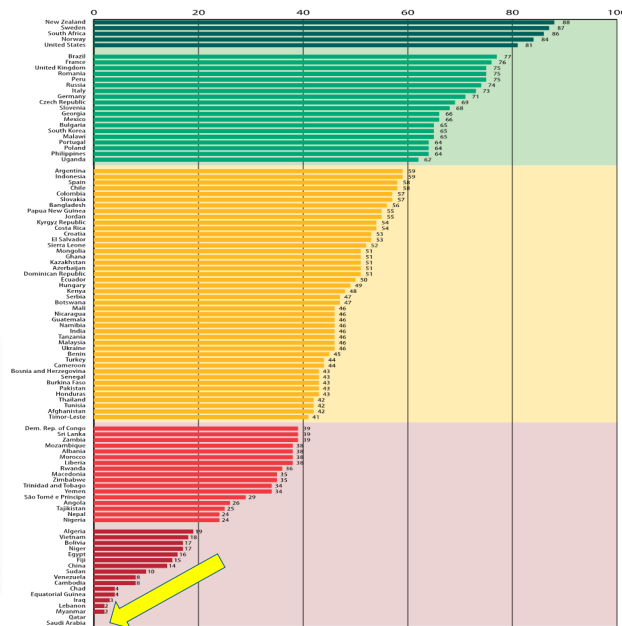
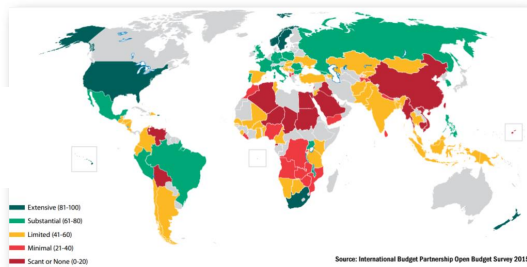
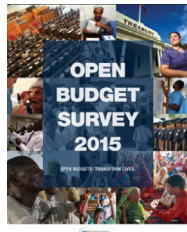
التعلم  
Learning



Experience  
الخبرة  
S-Curve (Sigmoid)

ملاحظات :

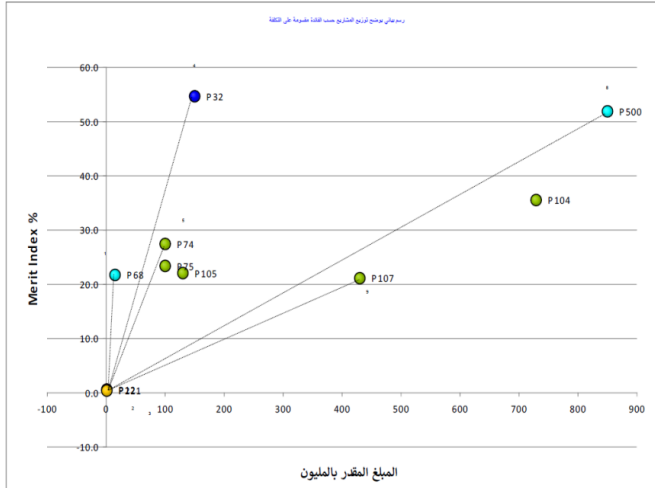
## تبرير الحاجة إلى إحداث تغيير



ملاحظات :

## تبرير الموازنات المطلوبة

10 أسباب لقياس الأداء



المبادرة	التكلفة	الأثر الاستراتيجي

ملاحظات :

## تلبية طلبات الجهات السيادية

10 أسباب لقياس الأداء



وزارة التجارة والصناعة  
Ministry of Commerce and Industry

### وزارة التجارة والاستثمار

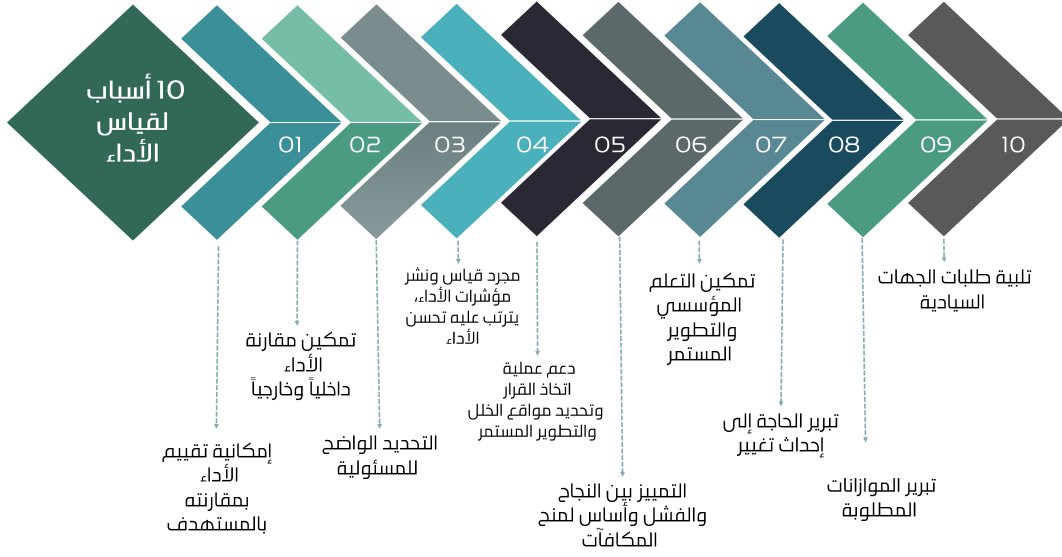
الهدف الاستراتيجي الأول	مؤشر الأداء	الهدف	مؤشر الأداء
تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	104	تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	115
تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	104	تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	115

الهدف الاستراتيجي الثاني	مؤشر الأداء	الهدف	مؤشر الأداء
تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	62	تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	80
تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	62	تعزيز التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	80



ملاحظات :



ملاحظات :

## تصنيفات المؤشرات

ملاحظات :



ملاحظات :

## ما هو الفرق بين الكفاءة والفاعلية Efficiency and Effectiveness

**كُفء**  
ينجز المهمة المطلوبة بأحسن أسلوب  
ممكن بدون إسراف في الموارد  
والوقت

**فَعَال**  
قادر على تحقيق الهدف أو النتيجة أو  
الأثر المرجو.

**الكفاءة**  
عمل الشئ على الوجه المطلوب

**الفاعلية**  
عمل الشئ المطلوب

**Efficiency**  
is doing things right.

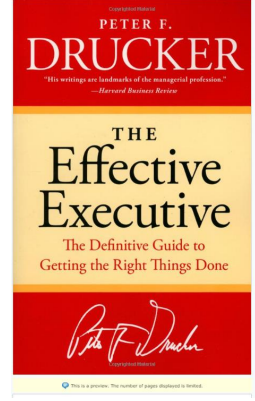
**Effectiveness**  
is doing the right things.

ملاحظات :



“Management is doing things right; leadership is doing the right things.”  
– Dr. Peter F. Drucker

Image courtesy of the Harvard Business Review



ملاحظات :

## مؤشرات الكفاءة

تعني بكفاءة عمليات التشغيل، وهي عادةً ما تتم بنسبة المخرجات إلى الموارد المستخدمة (المدخلات) لإنتاج المخرجات

- ✓ معدل تكلفة التحقيق في الجريمة
- ✓ معدل تكلفة تصميم شبكة طرق
- ✓ معدل تكلفة تدوير طن من المخلفات البلدية
- ✓ معدل تكلفة إدارة المطار لكل هبوط أو إقلاع

ملاحظات :



## مؤشرات الإنتاجية Productivity

يقيس عدد الوحدات التي ينجزها أحد عناصر المدخلات في كل وحدة زمن

- ✓ عدد تراخيص البناء الذي يدرسها المهندس في اليوم
- ✓ عدد حاويات القمامة التي يفرغها مشغل سيارات القمامة في الساعة
- ✓ عدد عينات الدم التي يطلها مختص المختبر في الساعة

ملاحظات :

## مؤشرات الإنتاجية Productivity

معدل متلقي الخدمة إلى مقدمي الخدمة

- ✓ معدل عدد الطلاب لكل عضو هيئة تدريس
- ✓ معدل مرضى العناية المركزة لكل ممرضة

يمكن حساب إنتاجية المعدات أو الأنظمة

- ✓ عدد أمتار صيانة الطرق لكل عربة رصف في اليوم.
- ✓ عدد الحاويات التي تفرغها الرافعة من السفن يومياً

معدل جمهور متلقي الخدمة إلى مقدمي الخدمة

- ✓ معدل عدد السكان لكل ممرضة
- ✓ معدل عدد السكان لكل قاضي

ملاحظات :

## مؤشرات الفاعلية

تقيس قدرة النظام على تحويل مخرجاته (Outputs) إلى عوائد (Outcomes)

- ✓ نسبة خريجي الجامعات الذين حصلوا على وظائف مناسبة في غضون 6 أشهر من التخرج
- ✓ متوسط عدد الركاب لرحلة الباص الترددي بالحرم
- ✓ نسبة الأحكام المصدرة ضد من يتم القبض عليهم
- ✓ نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين حصلوا على وظائف مناسبة بعد تأهيلهم
- ✓ نسبة العود من الأحداث

ملاحظات :



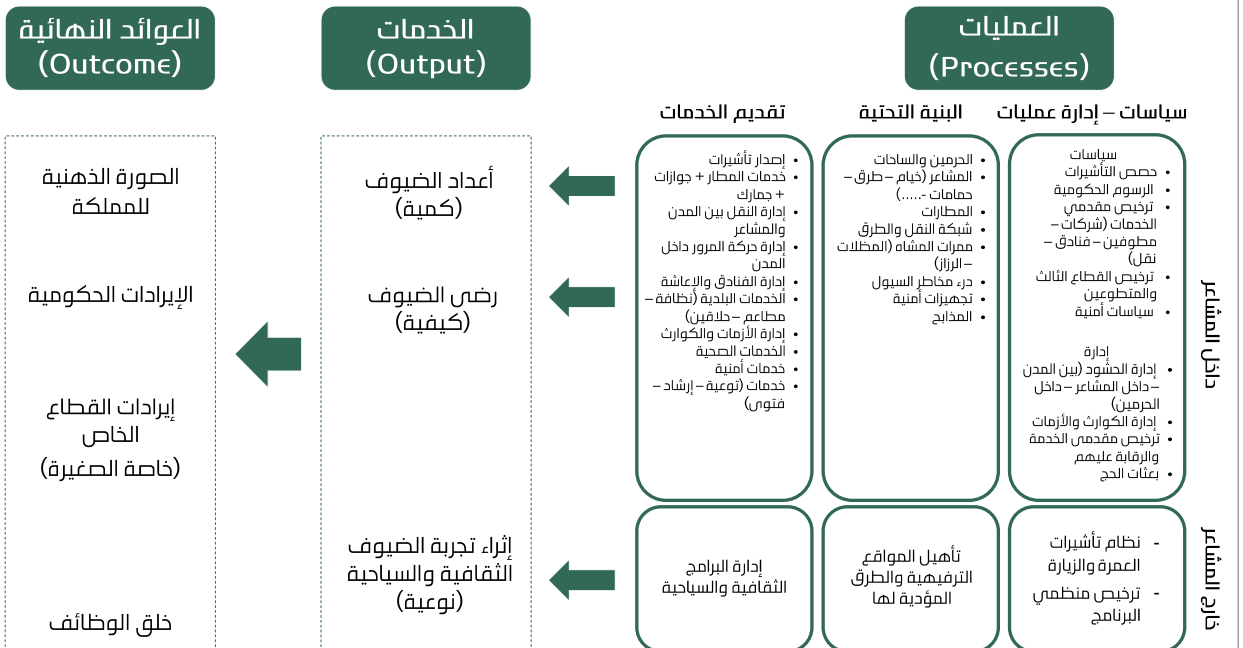
ملاحظات :

## تصنيف المؤشرات حسب "مدخلات - عمليات - مخرجات - أثر"



ملاحظات :

## تصنيف المؤشرات حسب "مدخلات - عمليات - مخرجات - أثر"



ملاحظات :

## مؤشرات قياس أداء في مجال التعليم

نسبة الطلاب الحاصلين  
على 70%  
أو أكثر في الإختبار  
الوطني.

ترتيب المملكة في  
TIMMS (الصف الرابع).

نسبة تطبيق المعلمين  
لاستراتيجيات التدريس  
المتنوعة.

عدد المباني المدرسية  
الحكومية  
الموفرة من قبل القطاع  
الخاص.

نسبة المعلمين  
المستخدمين لأدوات  
التقويم في المرحلة  
الإبتدائية.



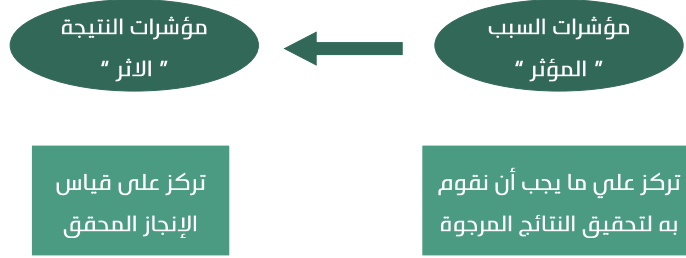
?

ملاحظات :



ملاحظات :

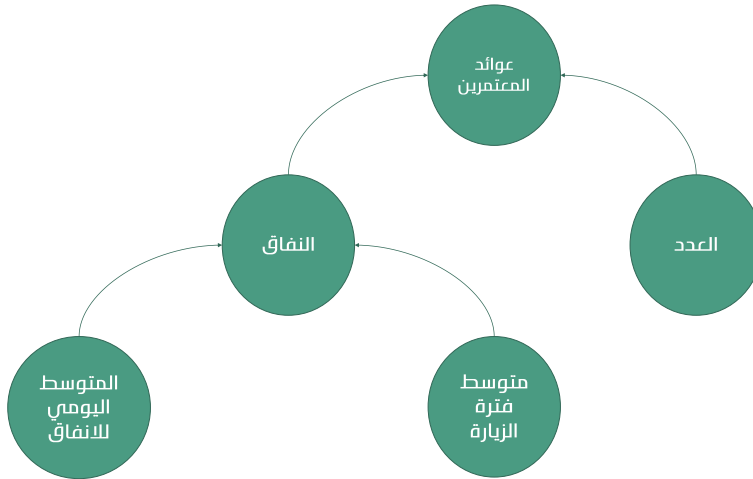
## علاقة السبب و النتيجة Cause and Effect Relationship



إذا أحسنا القيام ب..... فستمكن من تحقيق .....

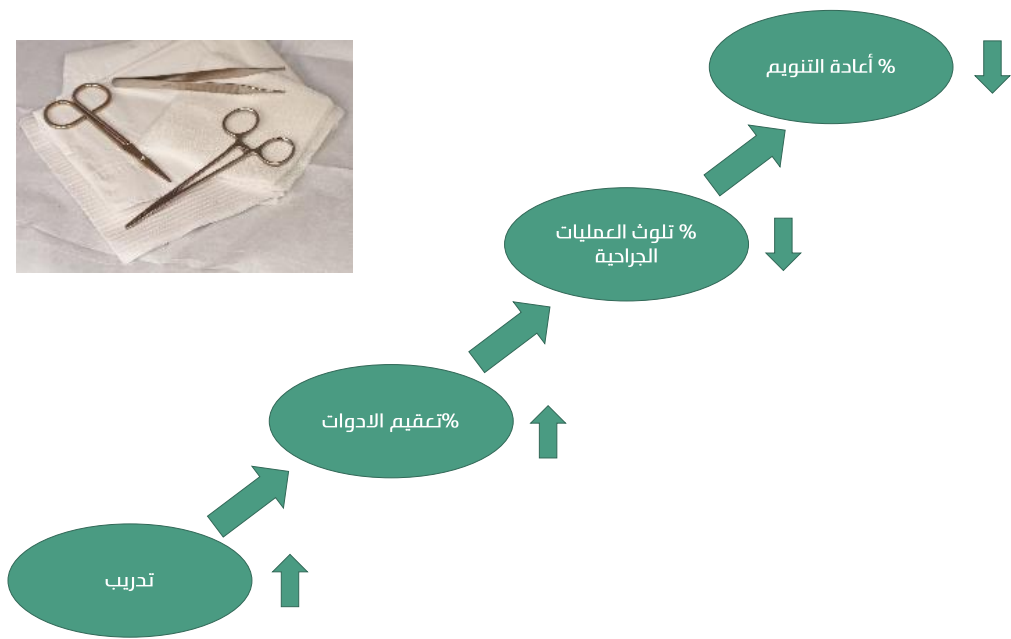
ملاحظات :

## مؤشرات السبب و مؤشرات النتيجة



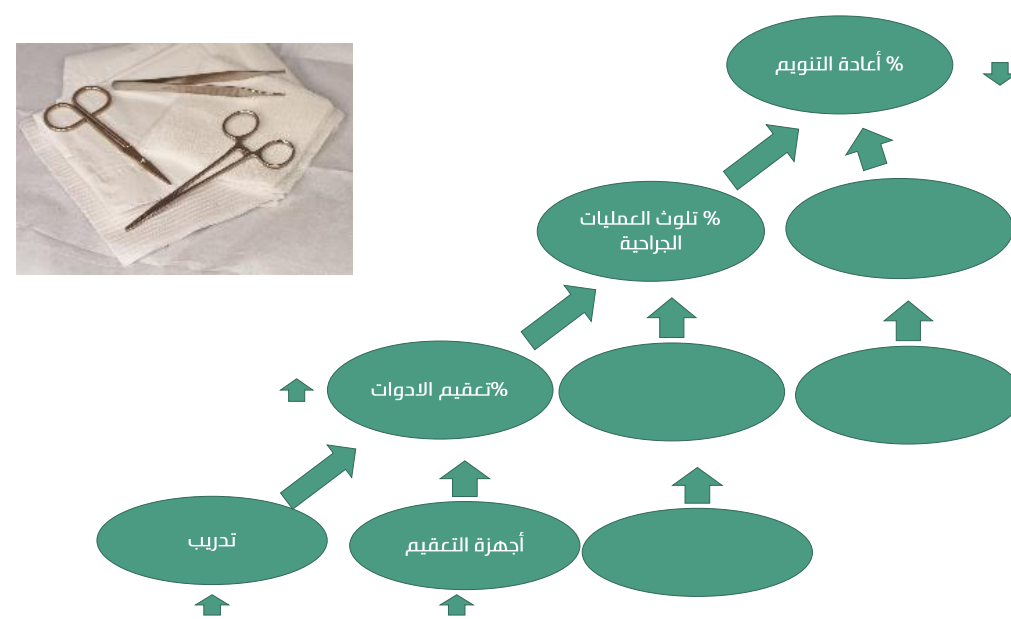
ملاحظات :

### التعقيم وحالات تلوث الجروح



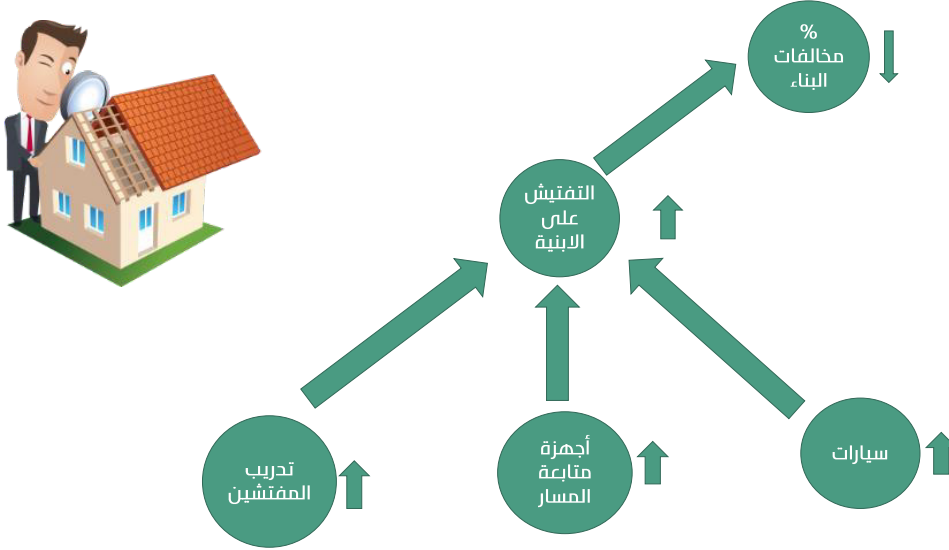
ملاحظات :

### التعقيم وحالات تلوث الجروح



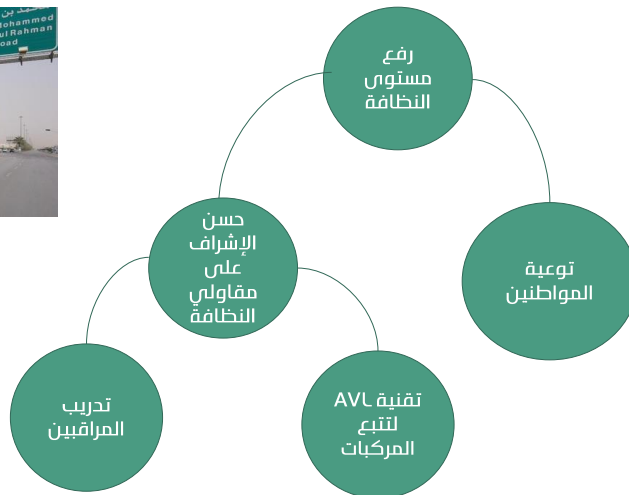
ملاحظات :

## تقليل مخالفات البناء



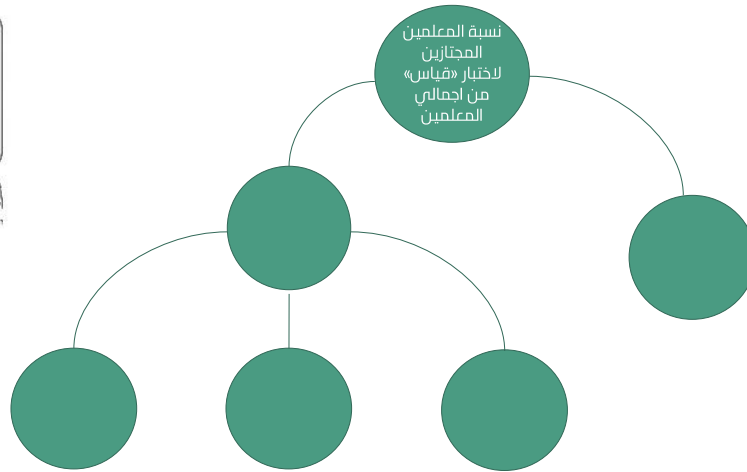
ملاحظات :

## رفع مستوى نظافة الشوارع



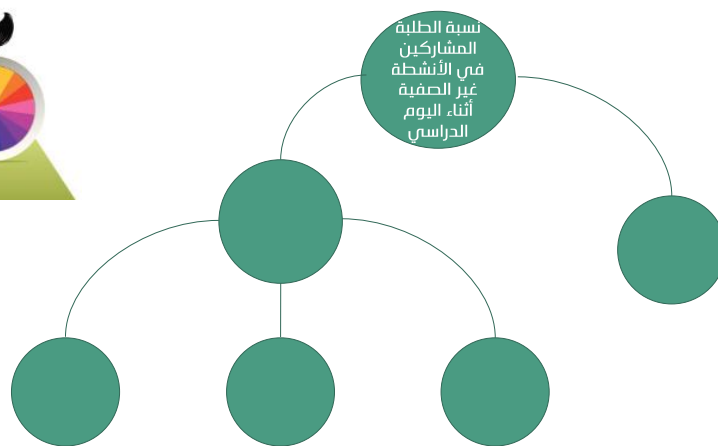
ملاحظات :

## نسبة المعلمين المجتازين لاختبار «قياس» من إجمالي المعلمين



ملاحظات :

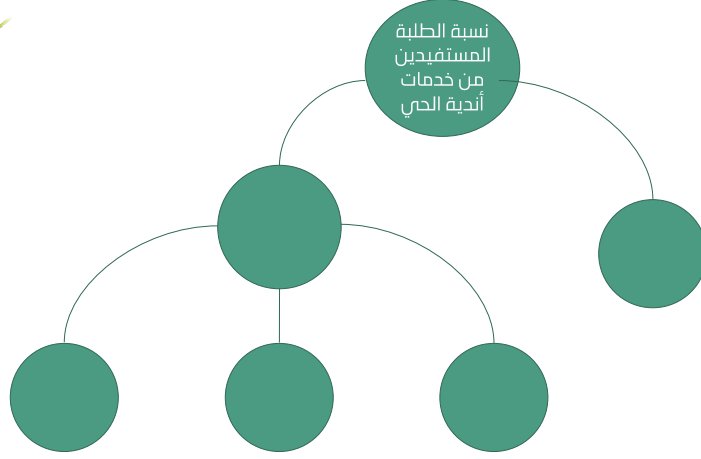
## نسبة الطلبة المشاركين في الأنشطة غير الصفية أثناء اليوم الدراسي



ملاحظات :

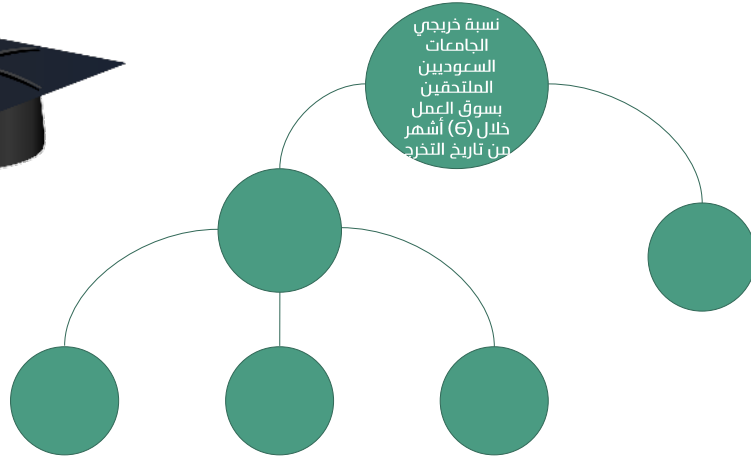


## نسبة الطلبة المستفيدين من خدمات أندية الحي



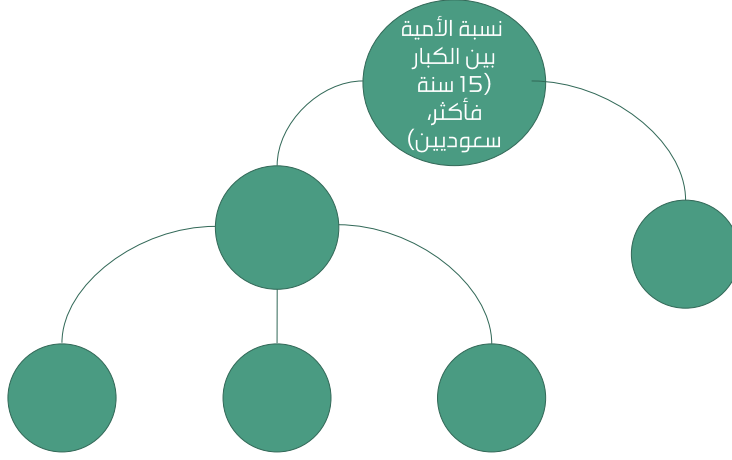
ملاحظات :

## نسبة خريجي الجامعات السعوديين الملتحقين بسوق العمل خلال (6) أشهر من تاريخ التخرج



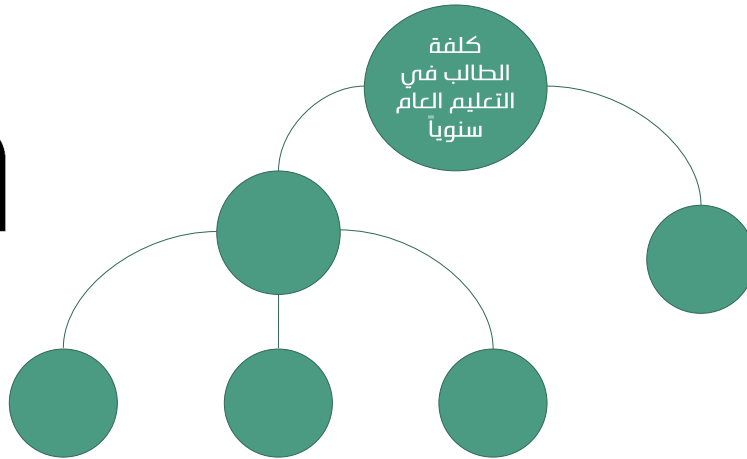
ملاحظات :

## نسبة الأمية بين الكبار (15 سنة فأكثر)



ملاحظات :

## كلفة الطالب في التعليم العام سنوياً



ملاحظات :



ملاحظات :

### تصنيف المؤشرات حسب كمية - نوعية



مؤشرات نوعية  
Subjective  
Qualitative

مؤشر الوعي حول دور المملكة في  
خدمة الحرمين الشريفين

مؤشر رضى المرضى

مؤشرات كمية  
Objectives  
Quantitative

متوسط وقت الانتظار لعمليات  
القلب المفتوح

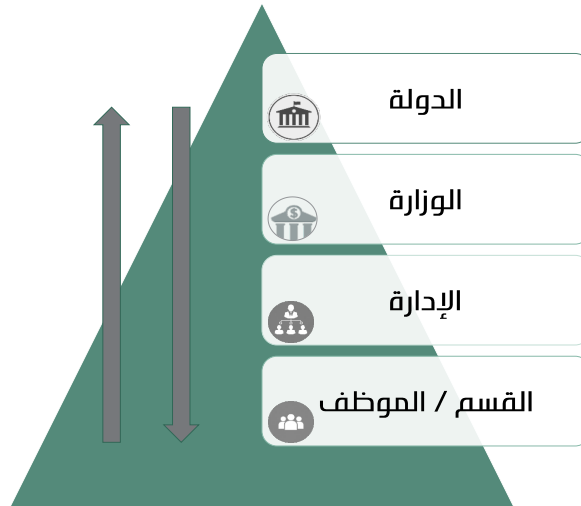
قيمة مساهمة القطاع الثالث في  
الناتج المحلي

ملاحظات :



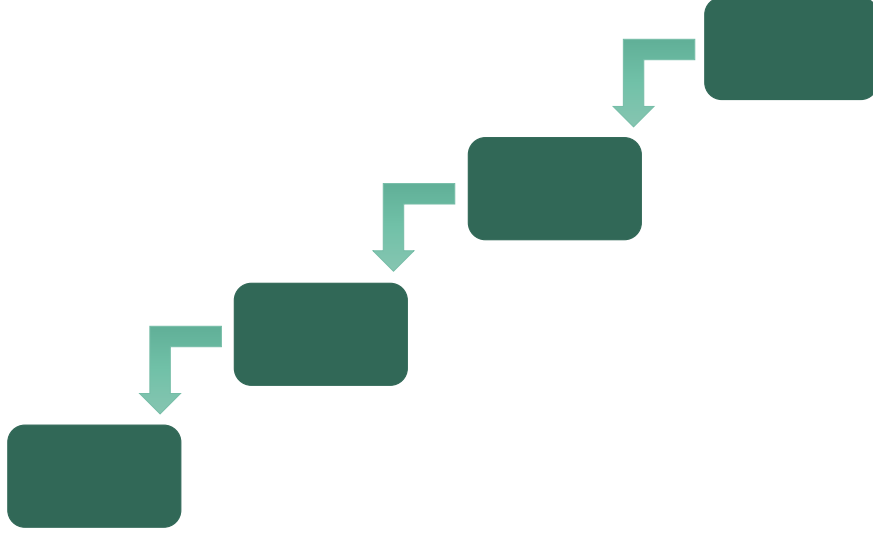
ملاحظات :

### تصنيف المؤشرات حسب المستوى التنظيمي



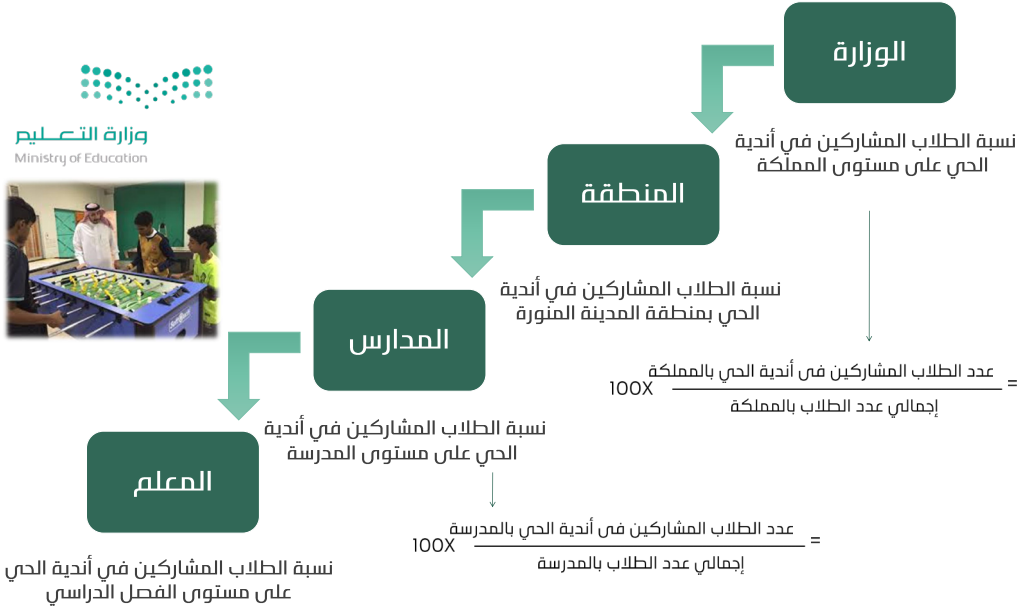
ملاحظات :

## تدرج المؤشرات إلى المستويات الأدنى



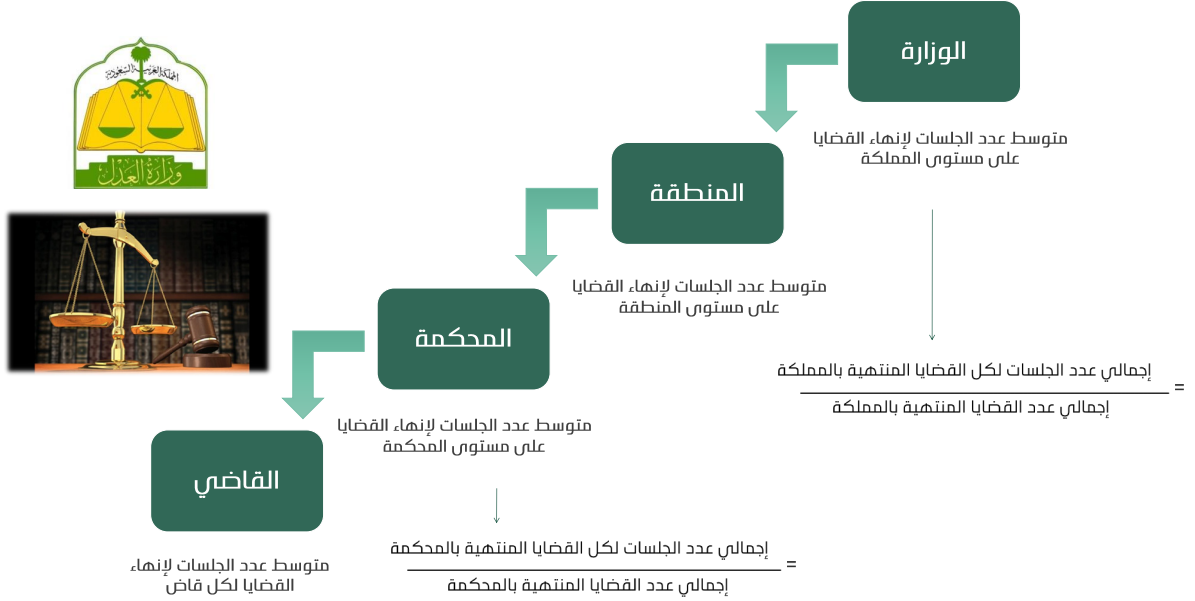
ملاحظات :

## تدرج المؤشرات إلى المستويات الأدنى بوزارة التعليم



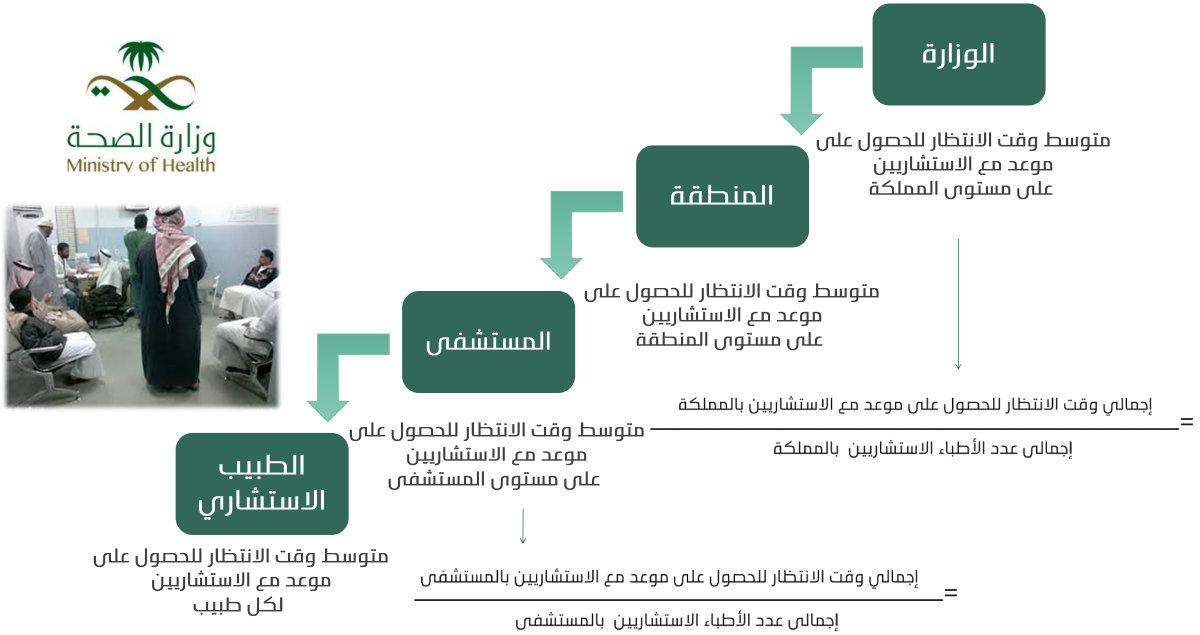
ملاحظات :

## تدرج المؤشرات إلى المستويات الأدنى بوزارة العدل



ملاحظات :

## تدرج المؤشرات إلى المستويات الأدنى بوزارة الصحة



ملاحظات :



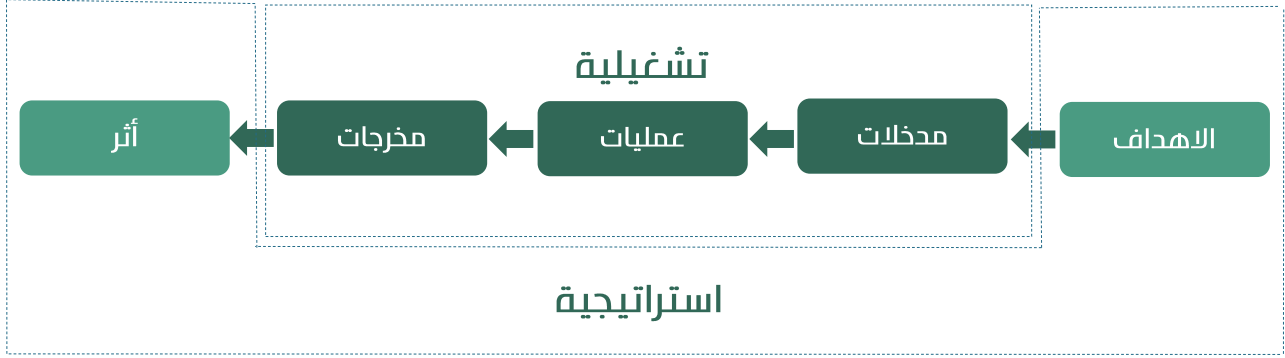
ملاحظات :

### تصنيف المؤشرات الى استراتيجية - تشغيلية

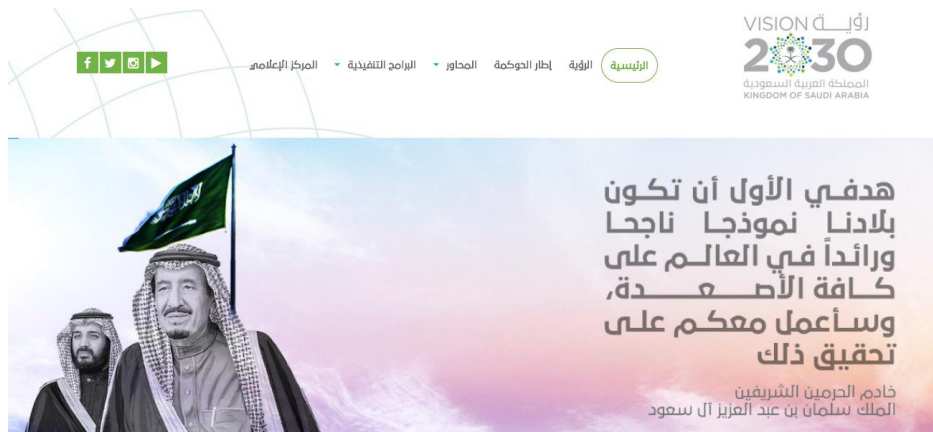


ملاحظات :

## تصنيف المؤشرات الى استراتيجية - تشغيلية



ملاحظات :



ملاحظات :



## مجموعة (1)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
1	تعزيز قيم الاعتدال والتسامح	
2	تعزيز قيم التميز والانضباط	
3	تعزيز قيم الإنصاف والشفافية	
4	استضافة المزيد من زوار العمرة وتوفير سهولة الوصول إلى المساجد المقدسة	
5	تحسين جودة الخدمات المقدمة لزوار الحج والعمرة	
6	إثراء التجربة الروحية والثقافية لزوار الحج والعمرة	
7	غرس القيم الوطنية وتعزيز الشعور بالانتماء الوطني	

ملاحظات :

## مجموعة (2)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
8	استعادة وترويج التراث التاريخي والثقافي للمملكة	
9	دعم اللغة العربية	
10	تحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية	
11	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية	
12	حماية الأمة ضد التهديدات الصحية	
13	زيادة المشاركة العامة في الأنشطة الرياضية	
14	اكتساب ريادة إقليمية وعالمية في رياضات مهنية مختارة	

ملاحظات :

### مجموعة (3)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
15	تحسين جودة الخدمات المقدمة في المدن السعودية (المرافق ، وسائل النقل العامة ، إلخ.)	
16	تحسين المشهد الحضري في المدن السعودية	
17	حماية الموارد الطبيعية من التلوث والتهديدات البيئية	
18	تعظيم القيمة التي تم التقاطها من المناظر الطبيعية والموارد البيئية	
19	تعزيز مناعة الأمة ضد تعاطي المخدرات	
20	تعزيز السلامة المرورية	
21	تطوير فرص الترفيه لتلبية احتياجات المواطنين السعوديين	

ملاحظات :

### مجموعة (4)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
22	تنمية المساهمة السعودية في الفنون والثقافة	
23	تعزيز مشاركة الأسرة في التحضير لمستقبل أبنائها (بما في ذلك التعليم وتنظيم الأسرة ، وما إلى ذلك)	
24	زيادة ملكية المنازل بين العائلات السعودية	
25	تطوير موقف إيجابي ، ومرونة وثقافة العمل الجاد بين أطفالنا	
26	ضمان تمكين المواطنين من خلال برامج الدعم المقدمة	
27	تحسين فعالية وكفاءة نظام الرعاية	
28	تعزيز سهولة ممارسة الأعمال (الجوانب التنظيمية بشكل رئيسي)	

ملاحظات :

### مجموعة (5)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
29	اتاحة الأصول المملوكة للدولة للقطاع الخاص	
30	الخدمات الحكومية المفتوحة للقطاع الخاص	
31	تمكين النظام العالي لدعم القطاع الخاص	
32	إزالة الحواجز أمام التجارة والاستثمار وتدفق الناس	
33	إنشاء مناطق اقتصادية خاصة وإعادة تأهيل المدن الاقتصادية	
34	زيادة توطين قطاع النفط والغاز	
35	زيادة مساهمة مصادر الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة الوطنية	

ملاحظات :

### مجموعة (6)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
36	نمو واكتسب القيمة القصوى من قطاع التعدين	
37	قيادة التطور في الاقتصاد الرقمي	
38	توطين الصناعات التحويلية واعدة	
39	توطين الصناعة العسكرية	
40	تمكين تطوير قطاع التجزئة	
41	تعزيز مساهمة الصناعات في التنمية الاقتصادية	
42	ضمان تشكيل سوق رأس المال المتقدمة	

ملاحظات :

### مجموعة (7)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
43	جذب الاستثمار الأجنبي المباشر	
44	تحسين أداء المراكز اللوجستية	
45	تحسين الاتصال المحلي والإقليمي والدولي لشبكات التجارة والنقل	
46	دفع أجندة التكامل الخليجي	
47	تطوير العلاقات الاقتصادية مع الدول المجاورة (مثل مصر)	
48	تطوير العلاقات الاقتصادية مع الشركاء العالميين	
49	دعم الأبطال الوطنيين تعزيز قيادتهم على مستوى العالم	

ملاحظات :

### مجموعة (8)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
50	تطوير الشركات المحلية الواعدة في القادة الإقليميين والعالميين	
51	بناء رحلة تعلم مدى الحياة للسعوديين	
52	تحسين جودة التعليم في المملكة	
53	ضمان توافق المخرجات التعليمية مع احتياجات سوق العمل	
54	توسيع التدريب المهني لاستكمال احتياجات سوق العمل	
55	ضمان جاهزية الشباب لدخول سوق العمل	
56	زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل	

ملاحظات :

### مجموعة (9)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
57	تمكين تكامل الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل	
58	رعاية ودعم ثقافة ريادة الأعمال	
59	تنمية مساهمة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد السعودي	
60	تنمية مساهمة الأسر المنتجة في الاقتصاد السعودي	
61	تحسين ظروف المعيشة لغير السعوديين المقيمين	
62	تحسين ظروف العمل لغير السعوديين المغتربين	
63	تعزيز كفاءة الإنفاق الحكومي	

ملاحظات :

### مجموعة (10)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
64	تعزيز فعالية الإنفاق الحكومي	
65	تنويع الإيرادات الحكومية غير النفطية - زيادة الإيرادات والحفاظ عليها من الصندوق	
66	تنويع الإيرادات الحكومية غير النفطية - زيادة الإيرادات التي يتم تحصيلها من رسوم الخدمة	
67	تعظيم الإيرادات المتولدة من إنتاج النفط	
68	تصميم هيكل حكومي أكثر مرونة وفعالية	
69	تعزيز أداء كل كيانات حكومية	
70	تحسين إنتاجية موظفي الحكومة	

ملاحظات :

### مجموعة (11)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
71	دفع جدول أعمال الحكومة الإلكترونية إلى الأمام.	
72	تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	
73	تعزيز الشفافية عبر الأدوار الحكومية	
74	تعزيز قنوات الاتصال مع المواطنين ومجتمع الأعمال	
75	ضمان استجابة الكيانات الحكومية لتعليقات أصحاب المصلحة	
76	ضمان الأمن الغذائي	
77	ضمان الاستخدام المستدام لموارد المياه	

ملاحظات :

### مجموعة (12)

رقم	الهدف الاستراتيجي	مؤشر قياس الاداء
78	تعزيز التخطيط المالي	
79	تشجيع التطوع	
80	تعزيز تركيز الشركات على مسؤولياتها الاجتماعية	
81	تعزيز تركيز الشركات على استدامة الاقتصاد	
82	دعم نمو قطاع المنظمات غير الحكومية	
83	تمكين المنظمات غير الحكومية من خلق تأثير أعمق (الوصول إلى الأموال والمواهب والمعرفة ، وما إلى ذلك)	

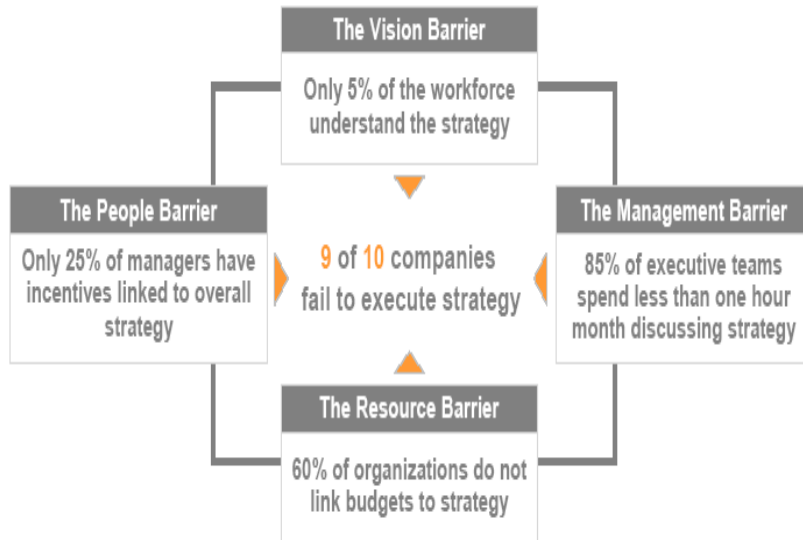
ملاحظات :

## البطاقة المتوازنة لقياس الأداء

### Taking strategy to action

ملاحظات :

### عوائق تنفيذ الإستراتيجية الناجحة



ملاحظات :



صنفت مجلة هارفرد للإدارة البطاقة  
المتوازنة لقياس الأداء كواحدة من  
أهم الأفكار التي ابتكرها العقل  
البشري في السنوات الـ 75  
الماضية.

ملاحظات :



تقوم اليوم أكثر من ٧٠٪ من  
شركات الـ "fortune 1000"  
باستخدام البطاقات المتوازنة  
لقياس الأداء لمساعدتهم في  
تنفيذ استراتيجياتهم وإدارة الاداء  
داخل منظماتهم

ملاحظات :





ملاحظات :

### توجد الفجوة بين الرسالة والرؤية والاستراتيجية وبين الأعمال اليومية للموظفين



ملاحظات :



179

ملاحظات :

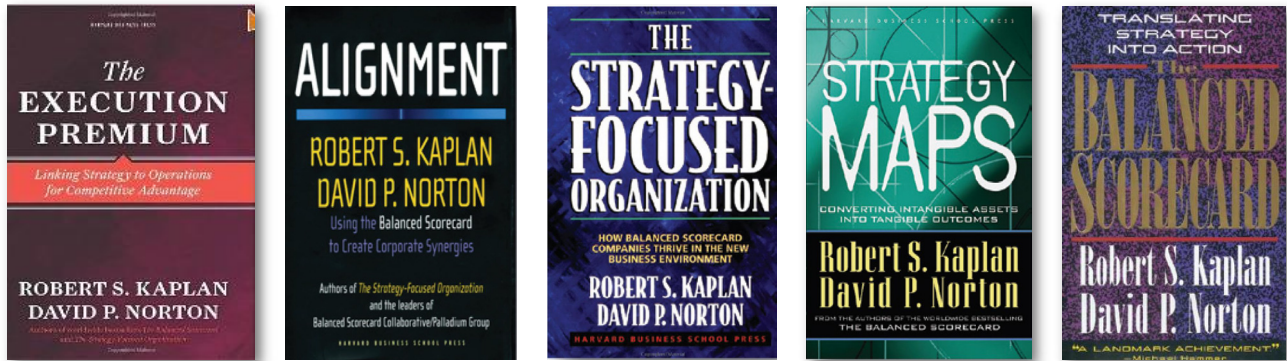


David P. Norton



Robert S. Kaplan

ملاحظات :



ملاحظات :

### منظمات القطاع الحكومي



### منظمات القطاع الخاص



ملاحظات :

## منظور العملاء

كل المؤشرات التي تتعلق بتصميم الخدمات والمنتجات ووصولها إلى العملاء، ومستوى رضى العملاء عن الخدمات والمنتجات المقدمة لهم.

مؤشر رضى المستثمرين	
نصيب الفرد من الحقائق بالمدن	
نسبة الأدوية الأساسية المتوفرة	

ملاحظات :

## منظور العمليات

كل المؤشرات التي تتعلق بالأنشطة التي تقوم بها المنظمة وسلسلة خلق القيمة.

عدد مراكز الإرشاد الأسري		نسبة القضايا التي تمت تسويتها في مكاتب المصالحة	
نسبة المصانع والمستودعات التي تم تفتيشها بناء على الخطة		نسبة القضايا المغطاة بواسطة صندوق النفقة	
		نسبة الآبار الزراعية التي يتم قياس إنتاجها	

ملاحظات :

## منظور التعلم والنمو

ويشمل كل المؤشرات ذات العلاقة بالممكنات والمدخلات الرئيسية المطلوبة، لقيام المنظمة بالعمليات الداخلية المطلوبة، وتشمل ثلاث مجموعات:

3- رأس المال المعلوماتي  
Information Capital

2- رأس المال التنظيمي  
Organizational Capital

1- رأس المال البشري  
Human Capital

ملاحظات :

## منظور التعلم والنمو

1- رأس المال البشري  
Human Capital

ويتضمن المؤشرات التي تقيس مدى توافر كوادر بشرية قادرة وراغبة في العمل

نسبة توظيف الموارد البشرية العاملة  
بمعدن الهيئة.



نسبة المعلمين المجتازين لاختبار  
«قياس».





متوسط ساعات التطوير المهني  
للقادات التعليمية.







ملاحظات :

## منظور التعلم والنمو

### 2- رأس المال التنظيمي Organizational Capital

ويتضمن المؤشرات التي تقيس مدى توافر بيئة عمل تنظيمية داخلية تحث على اندماج العاملين واتباق أهدافهم مع أهداف المنظمة ووجود نمط قيادي وروح فريق فاعلة.

نسبة استكمال برنامج الملك سلمان لتطوير الموارد البشرية		مؤشر نزاهه	
		مؤشر ارتباط الموظفين بالعمل	

ملاحظات :

## منظور التعلم والنمو

### 3- رأس المال المعلوماتي Information Capital

ويشمل المؤشرات ذات العلاقة بتوافر المعلومات والبنية التحتية الرقمية والتطبيقات وأدوات التواصل الإلكتروني، التي تضمن تدفق المعلومات وتحليلها لدعم اتخاذ القرارات.

عدد الخدمات المؤتمتة		مؤشر التحول في التعاملات الإلكترونية «بسر».	
		مستوى نضج تحول الخدمات الحكومية الرئيسية إلكترونياً	

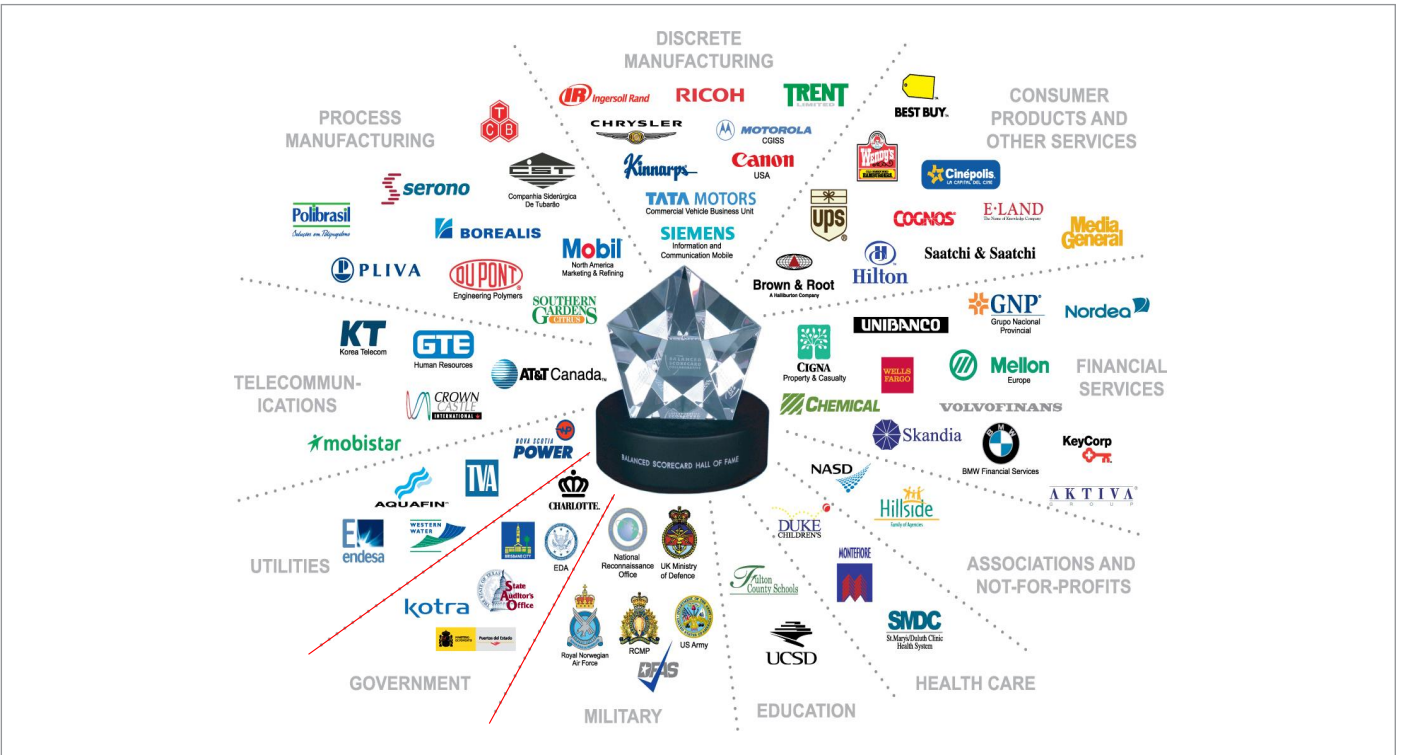
ملاحظات :

## المنظور المالي

ويشمل المؤشرات التي تقيس مدى قدرة المنظمة على توفير الموارد المالية المطلوبة، وحسن استخدام مواردها المتاحة، بالإضافة إلى زيادة قدرتها في الاكتفاء الذاتي بتوفير موارد متنوعة للدخل.

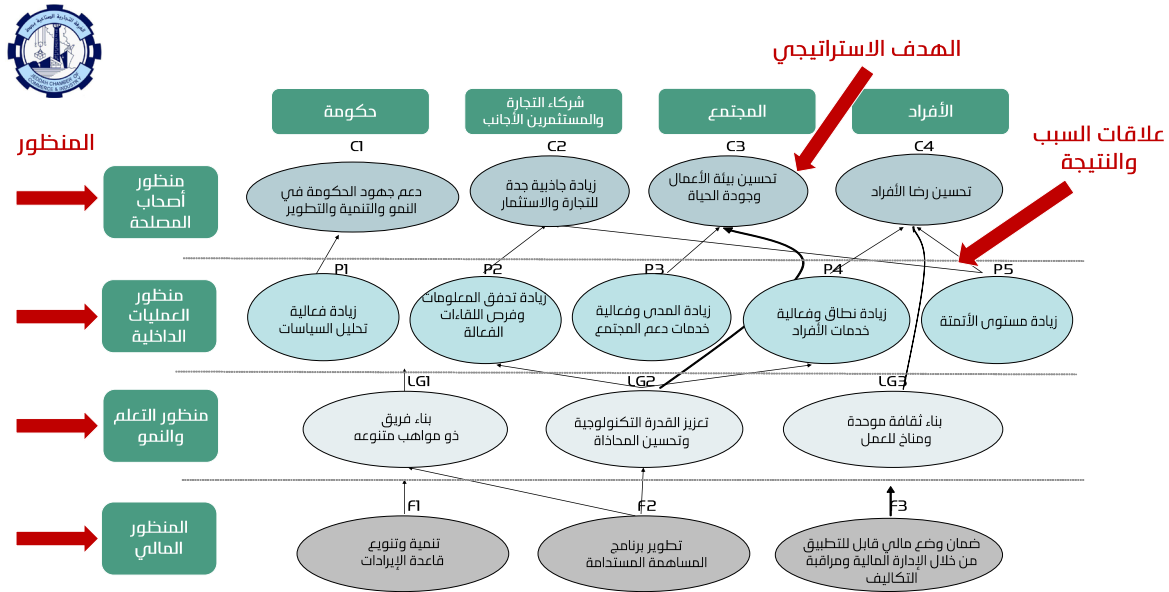
عدد الشراكات المنفذة مع القطاع الخاص		نسبة إيرادات الهيئة الملكية إلى نفقاتها التشغيلية	
نسبة الأصول التي تم خصصتها		نسبة الزيادة في الإيرادات	
		إجمالي العائد من استثمار الملاعب	
		نسبة استغلال المنشآت	

ملاحظات :



ملاحظات :

## الخريطة الاستراتيجية



ملاحظات :

## تحقيق رضى الأعضاء

مؤشر رضى الأعضاء	C 41
مؤشر رضى المراجعين (متلقي الخدمة)	C 42
نسبة نمو عدد الأعضاء	C 43
نسبة الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم	C 44

ملاحظات :



## بطاقة وصف مؤشر

اسم المؤشر C 44	نسبة الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم
وصف المؤشر	يعكس طلب الأعضاء رفع درجة عضويتهم قدرة الغرفة على تقديم حزم خدمات متميزة تفوق قيمتها تكلفة رفع درجة العضوية
معادلة المؤشر	(عدد الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم / إجمالي عدد الأعضاء) * 100
وحدة القياس	% - غير تراكمي
دورية القياس	ربع سنوي
مصدر البيانات	قاعدة بيانات أعضاء الغرفة
المسؤول عن المؤشر	مدير إدارة خدمة الأعضاء

ملاحظات :

## تدريب عملي على حساب قيمة المؤشر

الفئة	إجمالي عدد الأعضاء	رفع فئة العضوية
الأولى	10,000	
الثانية	40,000	1000 رفع للفئة الأولى
الثالثة	50,000	5000 رفع للفئة الثانية 3000 رفع للفئة الأولى
الإجمالي	100,000	9,000

▪ نسبة الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم =  $9\% = 100 \times (100,000 / 9,000)$

▪ نسبة الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم =  $10\% = 100 \times (90,000 / 9,000)$

▪ نسبة الأعضاء الذين رفعوا درجة عضويتهم =  $13.3\% = (90,000 / 12,000) = (90,000 / ((2 * 3,000) + 5,000 + 1,000))$

ملاحظات :

## Setting KPI Target Levels

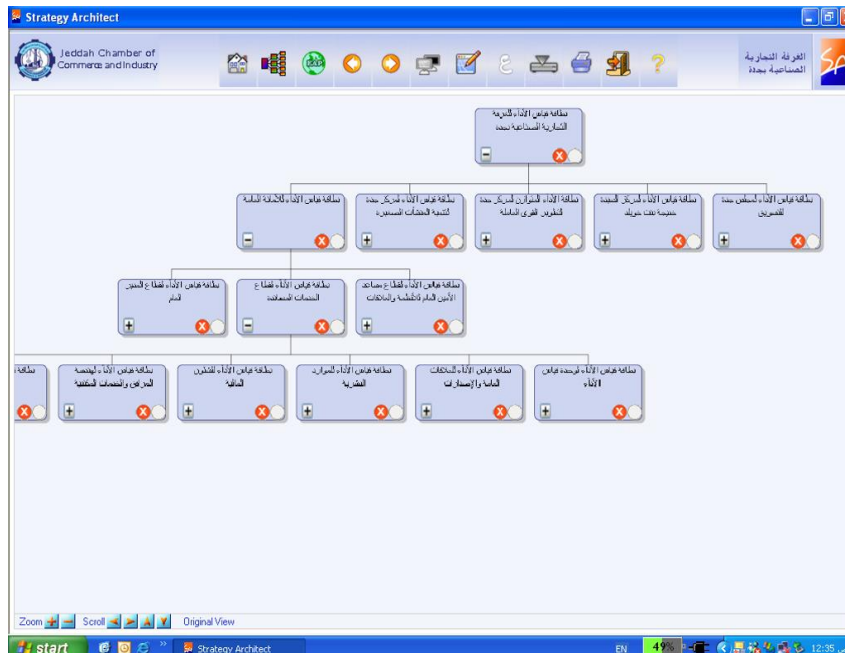
Perspective	Strategic Objective		Performance Measures				
	Code	Objective	Code	Measure	Measure Unit	Actual 1425 H	Targeted 1426 H
Customers	C1	Increasing Stakeholders satisfaction	C11	Members satisfaction index	Percentage	%64	%70
			C12	Services recipients satisfaction index	Percentage	%89	%90
			C13	Increase of members number	Percentage	%9	%15
			<b>C14</b>	<b>% of members who upgrades their membership class</b>	<b>%</b>	<b>4.5</b>	<b>8</b>
	C2	Improving business environment	C21	Satisfaction index of members of committees and boards	Percentage	%59	%70
			C22	No. of regulations changes initiated by JCCI	Changes	2	5
			C23	No. of Saudi employed through Chamber support	Saudi persons	1.856	6.000
			C24	No. of new job opportunities identified & marketed	Opportunities	50	50
			C25	No. of small businesses incepted by Chamber support	Businesses	16	100
	C3	Improving quality of life in Jeddah	C31	Satisfaction index of participants in Chamber activities	Percentage	-	%75
			C32	No. of companies starting social responsibility programs through Chamber support	Companies	-	10
	C4	Increasing Jeddah attraction of trade & investment	C41	Satisfaction index of delegations, business partners & consuls	Percentage	%75	%80
			C42	No. of activities done by Chamber for activating foreign trade	Activities	9	15
	C5	Support of Government agencies for development process	C51	Satisfaction index of concerned government officials & agencies	Percentage	%71	%75

ملاحظات :

## Setting KPI Target Levels

Process	P1	Improving the effectiveness of internal Processes	P11	No. of activities organized by the Chamber	Activities	592	650
			P12	Size of participation in activities organized by the Chamber	Man/hour	376.571	450.000
	P2	Raising the volume & flow of information	P21	No. of new info. Categories provided by the Chamber	Info. category	22	25
			P22	No. of the Chamber new & updated publications	Publications	40	47
	P3	Improving the quality & expanding the scope of services provided	P31	No. of Chamber services available via Internet	Services	3	
			P32	No. of new services added	Services	37	20
			P33	No. of positive articles and media coverage on Chamber	Articles/coverage	888	1.000
			P34	Satisfaction index of Chamber dep.'s with support dep.'s services	Percentage	%60	%70
	P4	Upgrading research, analysis & consultation capabilities	P41	No. of studies made by the Chamber	Studies	12	23
	Learning & Growth	L1	Creating positive work environment	L11	Index of employee satisfaction with work environment (Gallup Index)	Percentage	%60
L21				Percentage of employees whose objectives are linked with BSC	Percentage	%14	%30
L2		Building capabilities and aligning performance with strategy	L22	Percentage of employees whose bonus is linked with performance	Percentage	-	%9
			L23	Percentage of implementation of training programs planned for Chamber staff	Percentage	%88	%90
L3	Creating intellectual alliances	L31	No. of cooperation agreements with local & inf'l experts	Agreements	103	75	
Finance	F1	Ensuring stable financial position	F11	Saving on allotted expenditure	Percentage	%7	
			F21	Value of Grants, donations, & in kind & cash sponsorship obtained by Chamber	SR	12.153.595	
	F2	Expanding & diversifying income base	F22	Growth of total revenues	Percentage	%7	%8

ملاحظات :

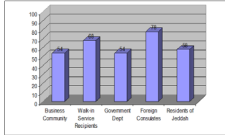


ملاحظات :

The screenshot shows the 'Strategy Architect' application window with a detailed view of strategic objectives. The main title is 'بطاقة الأداء المتوازن لمركز جدة لتطوير القوى العاملة' (Balanced Scorecard for Jeddah Center for Human Capital Development). The interface is divided into four quadrants, each representing a different perspective: 'العملاء' (Customers), 'العمليات الداخلية' (Internal Processes), 'التطوير والنمو' (Growth & Development), and 'المالي' (Financial). Each quadrant contains a list of objectives with associated initiatives. For example, under 'العملاء', objectives include 'رفع مستوى الرضا لدى الأعضاء' (Increase member satisfaction) and 'تحسين بيئة الأعمال' (Improve the business environment). The interface also includes a navigation menu at the top with options like 'Main', 'Basics', and 'Assessments', and a status bar at the bottom showing system information like 'EN', '54%', and '12:39'.

ملاحظات :

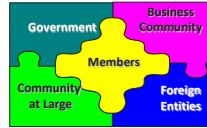
### Customer Survey



### Strategy Document



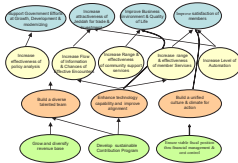
### Stakeholders



### Stakeholders Value proposition

Stakeholder Class	Members of the Stakeholder Class	Stakeholder Value Proposition
Members	Various membership classes (real)	ACCI is the voice of its member business community and the efficient provider of essential services.
Business Community & Community at Large	Jewish city, citizens & business	ACCI is a role model organization and a catalyst for enhancing the success of existing
Government	Relevant Ministries	ACCI is an effective support for government effort to strengthen the role of private sector and
Foreign Entities	Consulates, Foreign Investors	ACCI is the best means for connecting potential foreign investors to the local business.

### Strategy Map



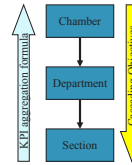
### KPI

C4 Stakeholders satisfaction	
C41	Members satisfaction index
C42	Services recipients satisfaction index
C43	Increase in the size of membership
C44	% of member who upgraded their

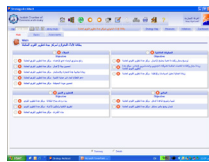
### Setting Target levels

KPI C44	Unit of Measure	Formula	2003 Base Value	Target 2004
% of member who upgraded their membership class	(%)	no of upgrades / total membership * 100	4.5%	8%

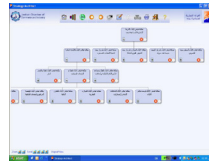
### cascading



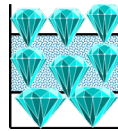
### Monitoring Performance



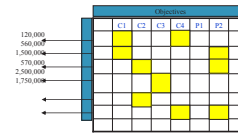
### Electronic Dashboard



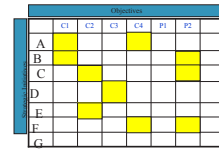
### BRs



### Strategic Budgeting



### Initiatives-Objectives Matrix



ملاحظات :

## أهم الإنجازات

المؤشر	وحدة القياس	مستهدف	فعلي
نسبة النمو في عدد الأعضاء	%	5.5	9
عدد السياسات التي فاوضت الغرفة لتعديلها أو إصدارها	تشريع	2	2
عدد السعوديين الذين قامت الغرفة بتوظيفهم	موظف	1200	1856
عدد الفعاليات الجديدة التي أقامتها الغرفة	فعالية	900	1286
حجم المشاركة في فعاليات الغرفة	مشارك - ساعة	250,000	376,570
عدد إصدارات الغرفة الجديدة والمحدثة	إصدار	60	65
عدد الخدمات الجديدة المقدمة	خدمة	45	60
عدد التغطيات الإعلامية الإيجابية عن الغرفة	تغطية	200	888
عدد اتفاقيات التعاون المحلية والدولية	اتفاقية	30	103
التبرعات النقدية والعينية للغرفة	ريال	6,000,000	12,153,595

ملاحظات :

## Palladium Execution Premium Process and Kaplan-Norton Strategy Management Approach

- 2. Translate the Strategy**
- Translate the Strategy Overview
  - Design Strategy Map Linked Strategic objectives
  - Define Measures
  - Define Targets
  - Prioritize Strategic Initiatives
  - Authorize Strategy Funding
  - Assign Accountability

- 1. Develop the strategy**
- Develop the strategy Overview
  - Affirm Mission, Values, and Vision
  - Perform Strategic Analysis
  - Define Value Gap
  - Formulate Strategy

- 3. Align the Organization**
- Align the Organization Overview
  - Define the Corporate Strategy
  - Align Business Units to Corporate Strategic Priorities
  - Align Support Units
  - Communicate Strategy
  - Align Individual Goals
  - Align Compensation
  - Alignment Beyond the Enterprise

- 4. Plan Operations**
- Plan Operations Overview
  - Set Priorities for Strategic Processes
  - Use Process & Driver Models to Operationalize the Strategy
  - Create Operational Dashboards
  - Integrate Financial & Resource Capacity Planning
  - Integrate & Plan for Intangible Assets

- A. Strategy Execution Leadership**
- Manage Strategic Change
  - Define Strategic Change Agenda
  - Align Executive Team Behavior with the Strategy

- B. Leverage Technology Infrastructure**
- IT as a Strategic Partner
  - Executing Projects Well
  - Enabling StratEx with Business Intelligence

- C. Strategic Risk Management**
- Define Strategic Risk
  - Identify Strategic Risk Events & Sources
  - Prioritize Strategic Risk Events
  - Identify Risk Mitigation Initiatives to Eliminate or Reduce Risk
  - Monitor and Strategic Risk

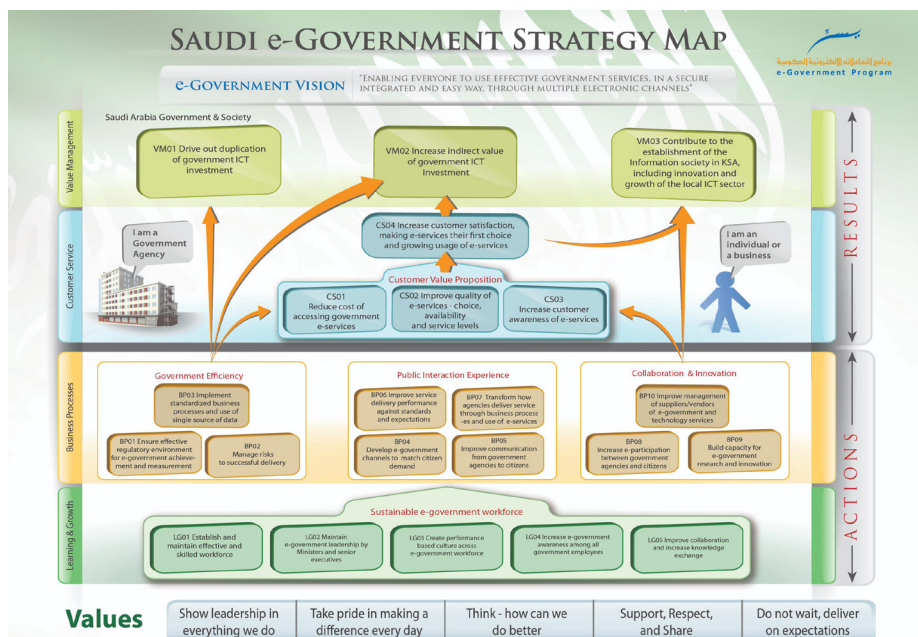
- D. Create OSM Infrastructure**
- Establish OSM as Strategy Management System Designer
  - Make OSM the Process Owner
  - Use OSM to Integrate Other Strategy Execution Processes
  - Provide Staff Resources
  - Establish Senior Reporting Level



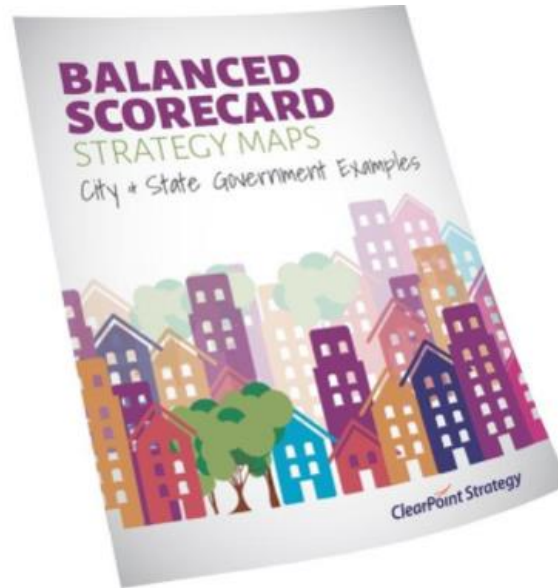
- 6. Test and Adapt**
- Test and Adapt Overview
  - Test the Strategy's Cause and Effect Relationships
  - Test Robustness of the Strategy
  - Use Decision Analytic Models

- 5. Monitor and Learn**
- Monitor and Learn Overview
  - Conduct Strategy Review Meetings
  - Conduct Operational Review Meetings
  - Manage Initiatives

ملاحظات :



ملاحظات :

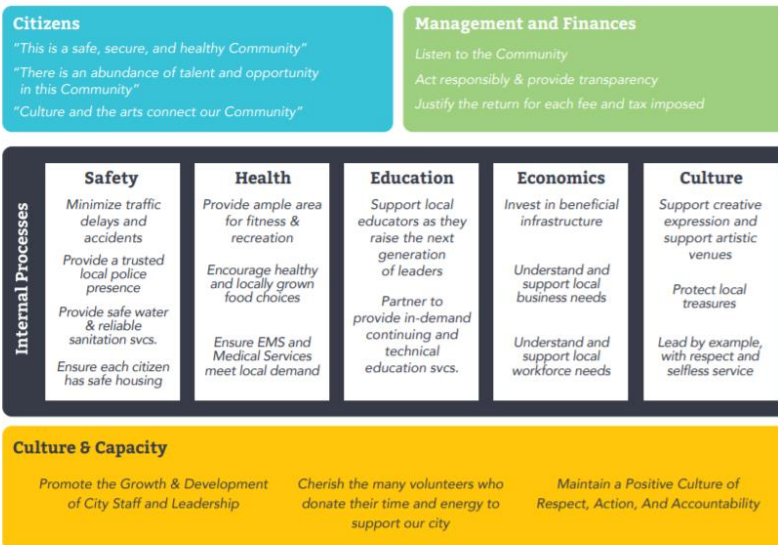


ملاحظات :

### City or Municipal Government

*\*Strategy Map is Modified for Educational Purposes\**

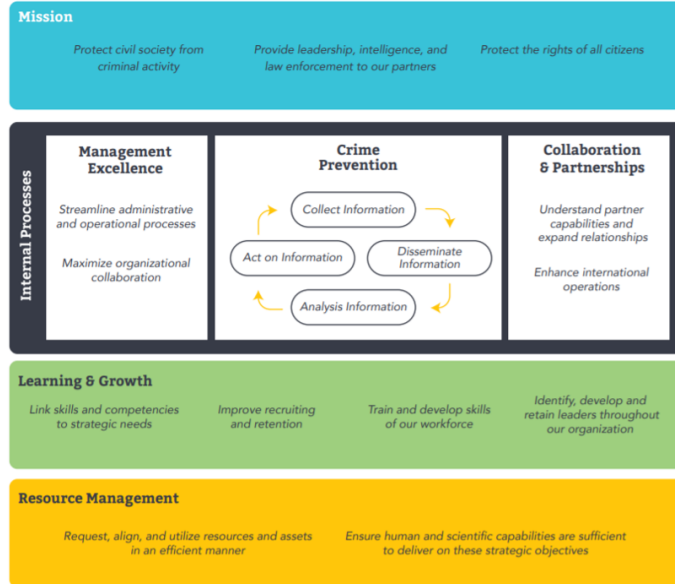
To be recognized by citizens and neighbors as a welcoming community that is full of opportunity.



ملاحظات :

### Police and Security Organization

\*Strategy Map is Modified for Educational Purposes\*

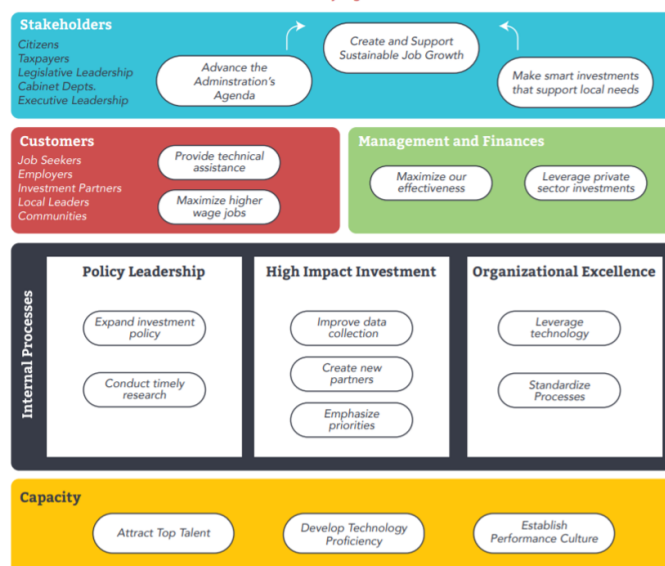


ملاحظات :

### Economic Assistance Agency

\*Strategy Map is Modified for Educational Purposes\*

To create sustainable job growth in communities

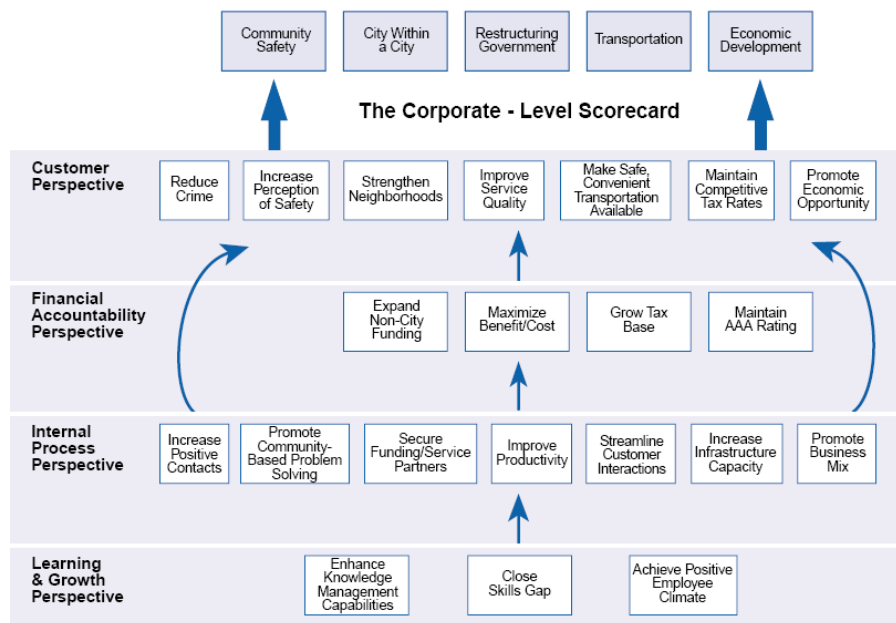


ملاحظات :



ملاحظات :

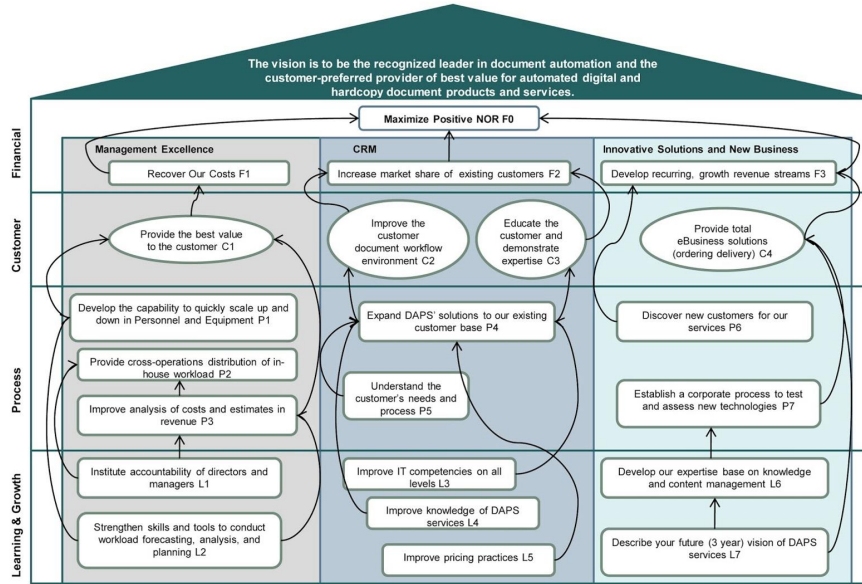
### City of Charlotte



ملاحظات :

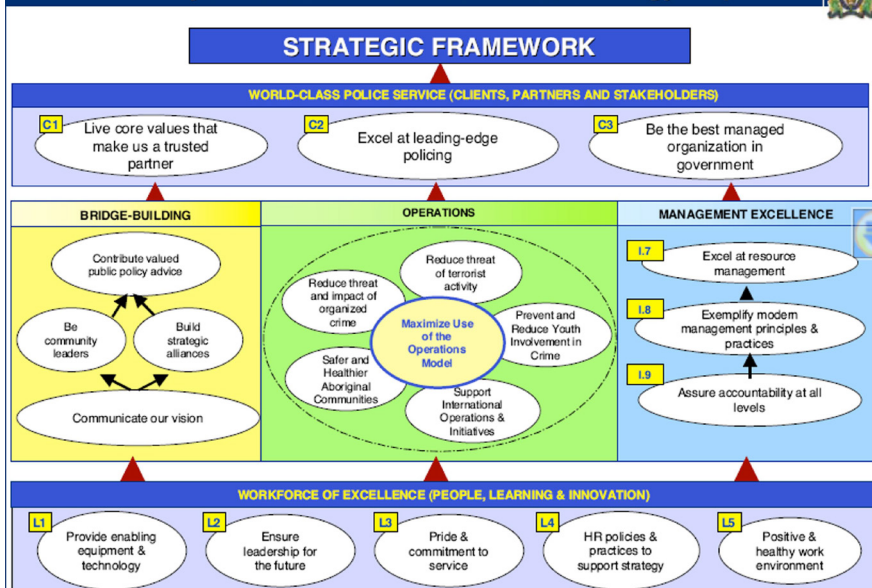


### Federal Government Printing - Communication Strategy Map



ملاحظات :

### Royal Canadian Mounted Police Strategy Map

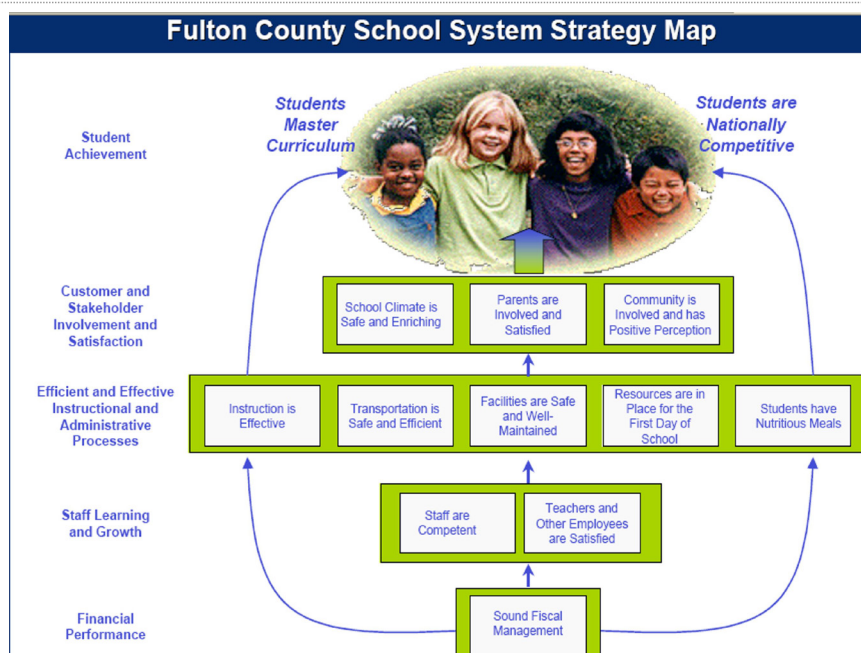


ملاحظات :

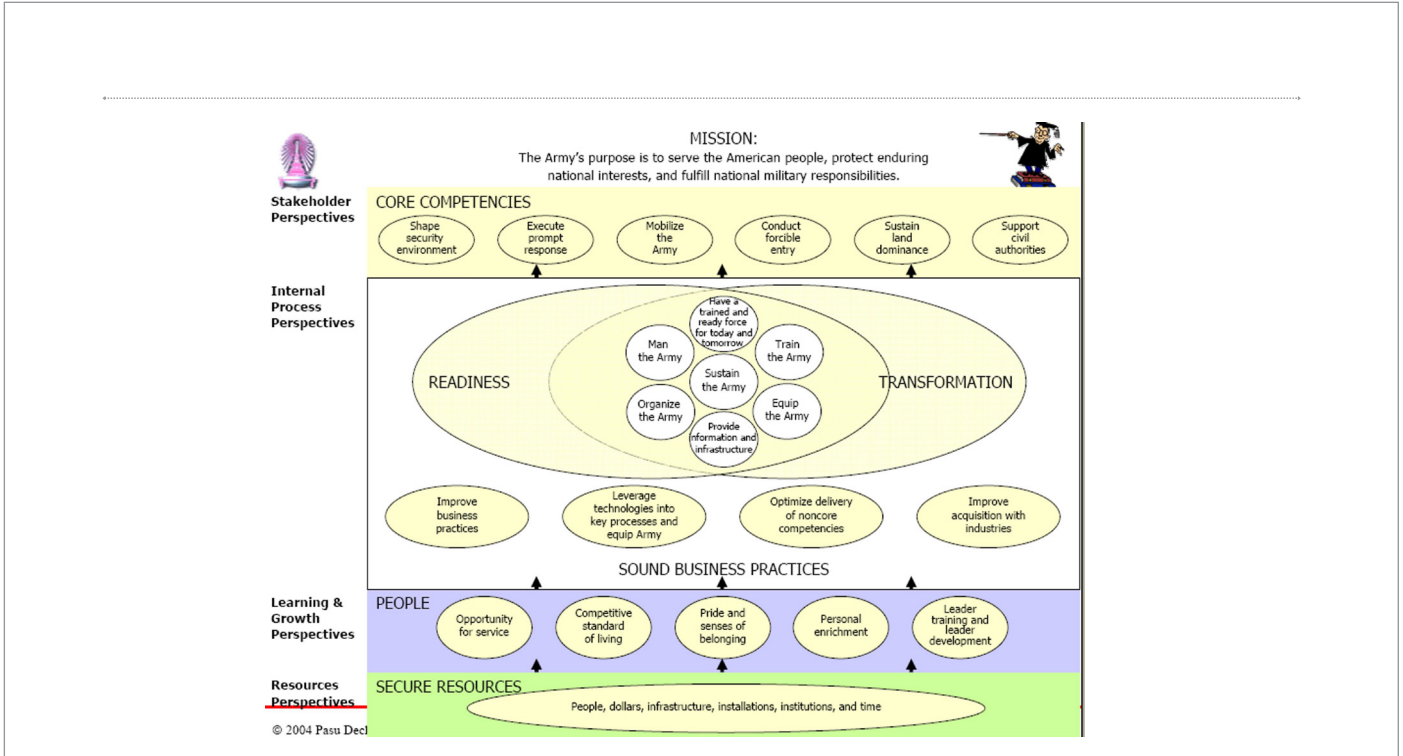
**Communicating Strategy to the Troops in the Field:  
 Royal Canadian Mounted Police V Division – Iqaluit (Baffin Island)**



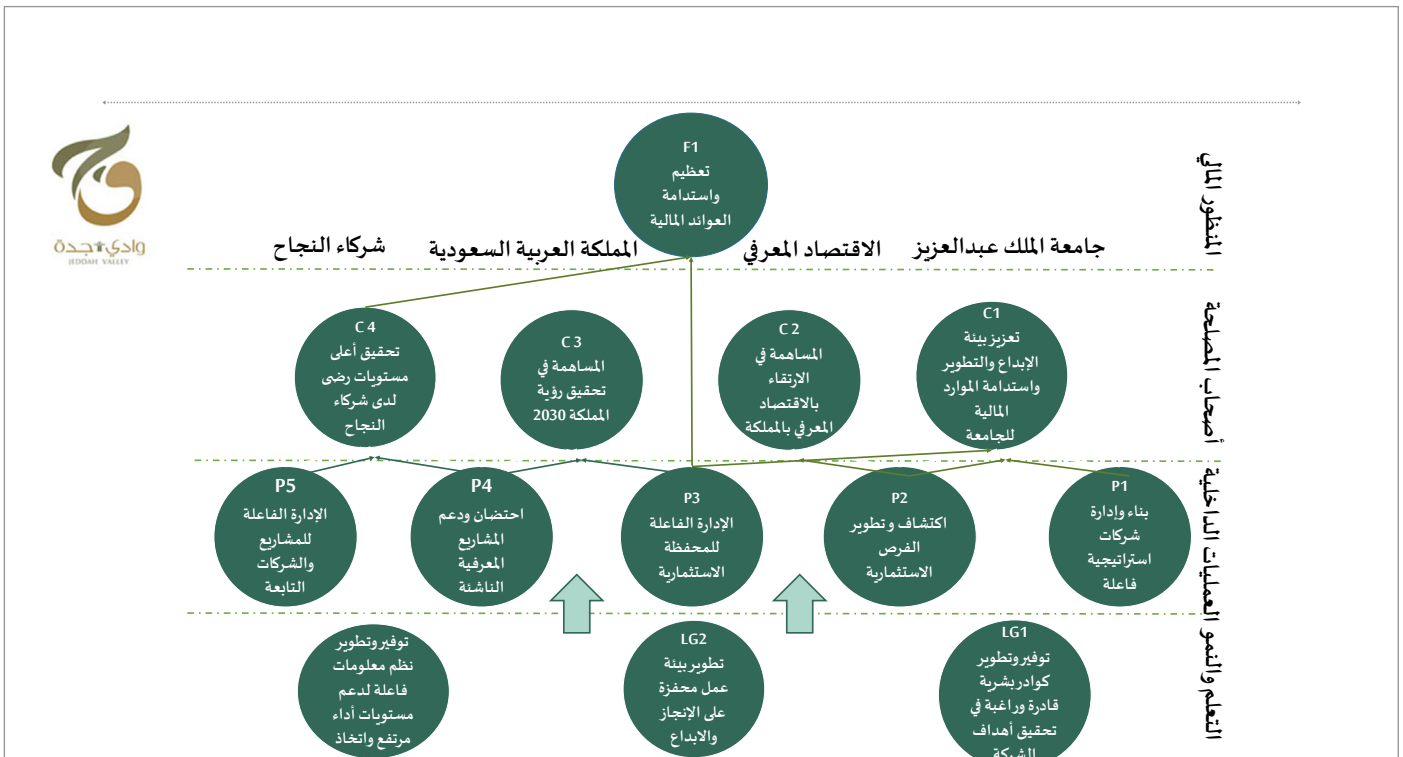
ملاحظات :



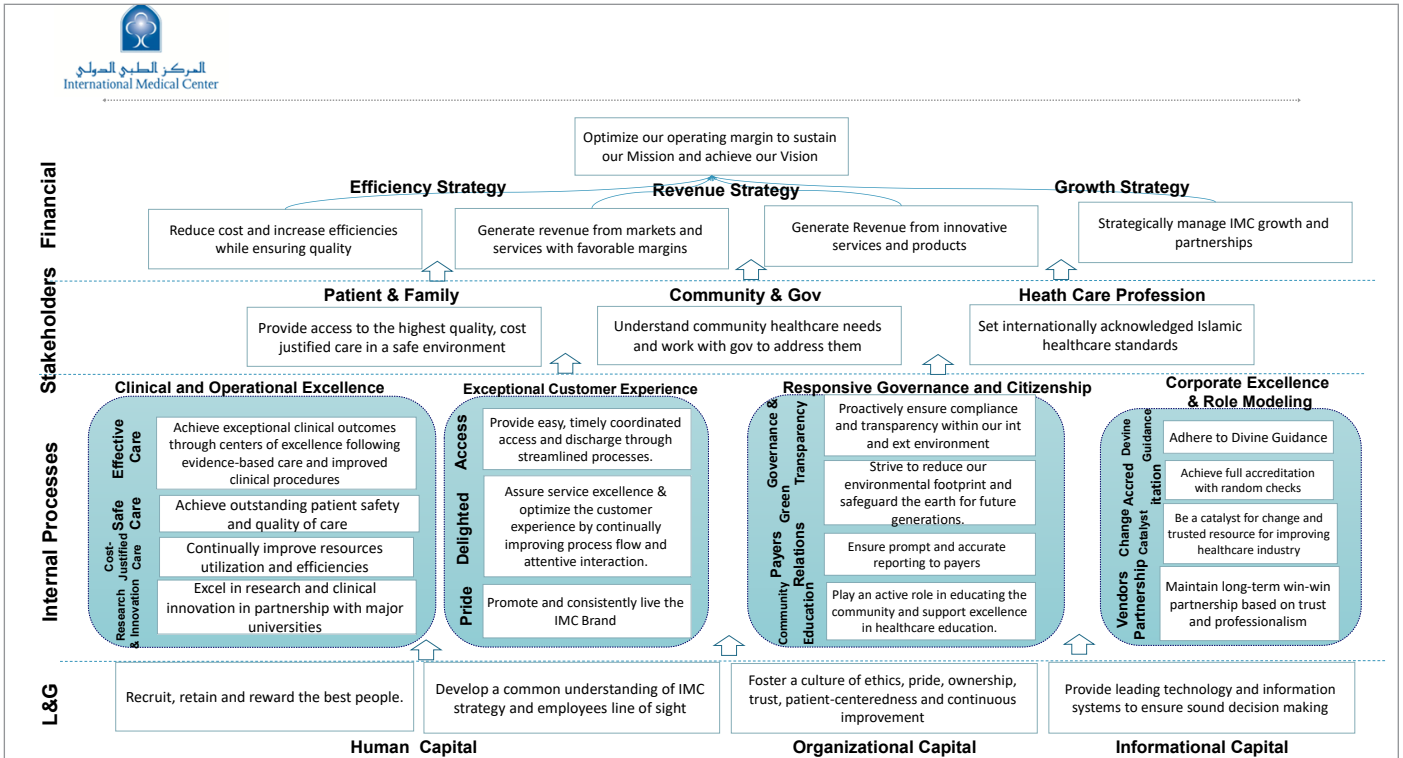
ملاحظات :



ملاحظات :



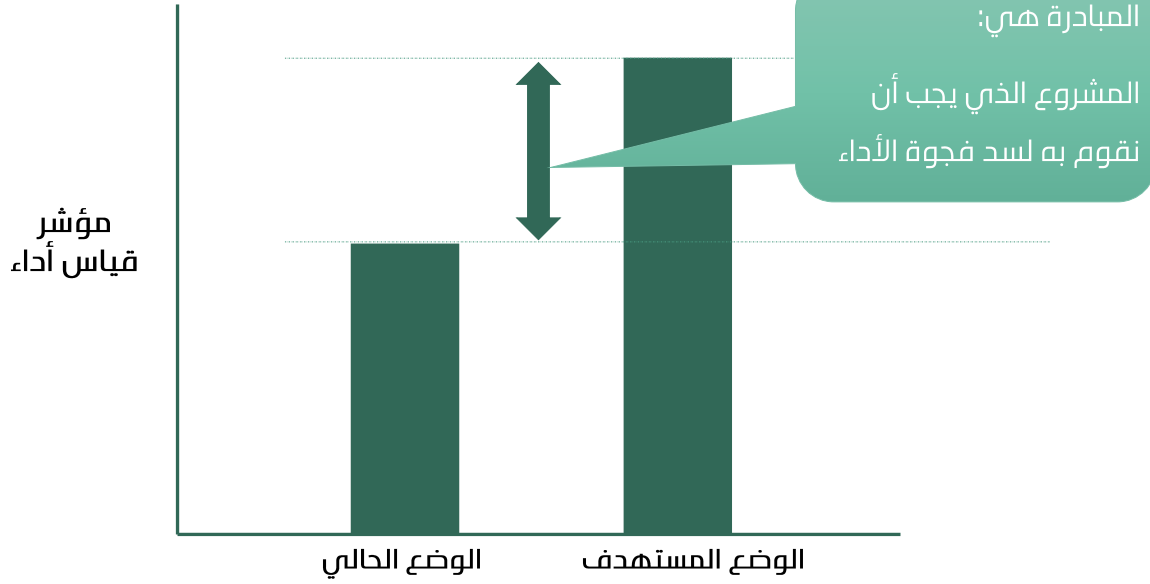
ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :

### مصفوفة الأهداف والمبادرات

المبادرات	الأهداف				مبادرات هدف بدون		
	C1	C2	C3	C4	P1	P2	
I1	■			■			
I2				■		■	
I3		■		■		■	
I4							
I5			■				
I6	■	■		■			■
I7				■			■

هدف مدعوم بكثرة

مبادرات هدف بدون

مبادرة لا تُخدم أي هدف

مبادرة تُخدم عدة أهداف

ملاحظات :

Initiative Mapping Grid Example

Perspective	Objectives	Current Initiative	Procurement redesign	Emerging markets strategy	Partner with the winners	Res. sec and W&L and hurricane	Quality needs identification	Quality proc for root cause elim	Reformulation	SV commercialization/facilities	Customer complaint tracking pro	Side lam VP/partnerships	IT enhancement in value chain	SCOP implementation	Abm	Develop/cascade BSC	Communicate vision	Asia reformation facilities	IT strategy alignment	Scrap rework process improv	Yield improvement program	Facilities upgrade	ISO 9002 NA. res in mfg. Cer	Expert systems	Rewards development/implem	Global communications	Training strategic skills		
Financial	Economic value added																												
	Be the lowest cost producer																												
	Pick the winners globally																												
Customer	Create new market demand																												
	Price performance																												
Internal	Partnering																												
	Integrate and align resources																												
	Sales and customer development																												
	Focused technology development																												
Learning & Growth	Perfect manufacturing																												
	People and change management																												
	Strategic competencies																												
Learning & Growth	Individual and team performance																												
	Customer sensitive culture																												

2 initiatives serving no objectives

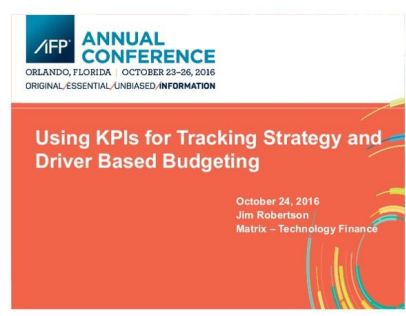
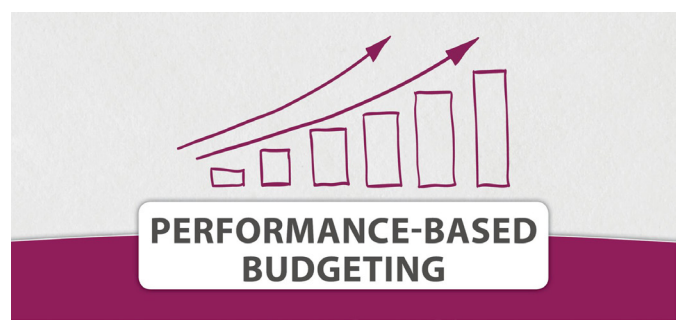
No initiatives for the Financial perspective

9 initiatives for 1 objective

No initiatives for this objective

ملاحظات :

أعداد الموازنات المستندة على الاستراتيجية

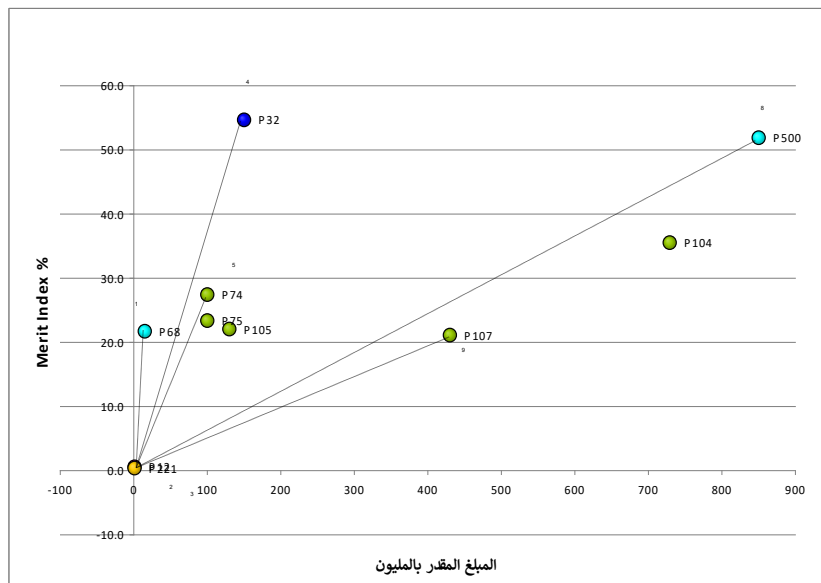


ملاحظات :

Code	Project Name	Abs Cost	Merit	Rank	Rank
				Abs	(Amanah)
P32	غلق المرمم القديم وإنشاء شبكة لتخلص من الغازات	150	54.68	4	25
P500	تطوير الكورنيش الشمالي	850	51.9	8	64
P104	تنفيذ انفاق وجسور بمحافظة جدة (مرحلة ثانية)	729	35.55	10	72
P74	مشروع سفلتة شوارع جديدة لمحافظة جدة	100	27.45	5	33
P75	رصف وانارة شوارع جديدة لمحافظة جدة	100	23.4	6	37
P105	تنفيذ انفاق وجسور بمحافظة جدة (مرحلة ثالثة)	130	22.08	7	45
P68	إنشاء شبكات ري للشوارع الفرعية بمحافظة جدة	15	21.74	1	5
P107	تنفيذ انفاق وجسور بمحور شارع حراء	430	21.13	9	71
P12	(GPS)	1	0.6	2	13
P221	نظام علاقات العملاء	1	0.41	3	21

ملاحظات :

### رسم بياني يوضح توزيع المشاريع حسب الفائدة مقسومة على التكلفة



ملاحظات :

## أمثلة علي أدوات قياس بعض المؤشرات في أمانة جدة



ملاحظات :

## قياس التغطية الإعلامية



**الأمانة أصدرت قرار وحدة المساحة والعلومات الجغرافية بهدف إزالة التعديات وتمكين الممنوحين جدة: 1000 مواطن يعجزون عن تسلم منحهم في مخطط «جوهرة العروس» منذ 12 عاما**

جدة - من بقران

تضمنت خطة العمل 1000 مواطن سعودي من أصل 1000 مواطن سعودي ممنوع من تسلم منحهم في مخطط «جوهرة العروس» منذ 12 عاما. وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

**الأمانة للوقوف الأوسط: 50 بطنه أخرى يجوز الجوزات بعد الحج جدة: 40 سيدة سعودية يودعن البيع على الأرضة والشوارع ويتسلمن بسطات رسمية**

جدة - من بقران

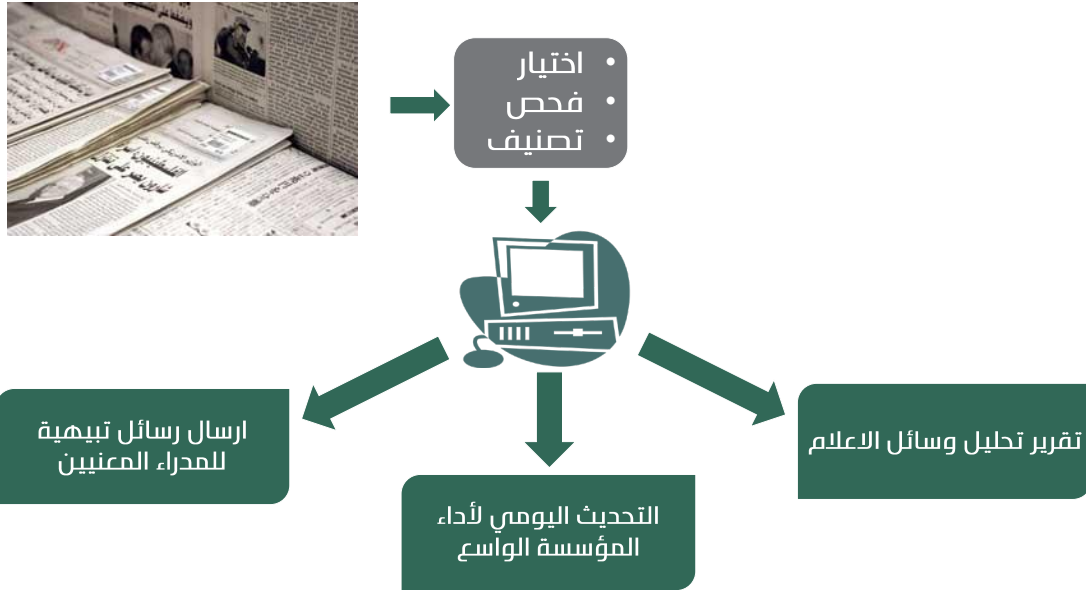
تضمنت خطة العمل 40 سيدة سعودية يودعن البيع على الأرضة والشوارع ويتسلمن بسطات رسمية. وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

وقد تم إصدار القرار من قبل اللجنة التنفيذية للهيئة العامة للغمر والبيانات الجغرافية، وذلك بعد تلقيها طلبات المواطنين الممنوعين من تسلم منحهم في المخطط المذكور.

ملاحظات :





ملاحظات :

## مؤشرات قياس الأداء الرئيسية لوسائل الاعلام

تكوين صورة اعلامية ايجابية عن الأمانة :

وهي مؤشرات تهدف إلى الحفاظ على صورة إيجابية للأمانة من خلال الإعلام ، حيث تهتم بقياس أداء الإدارات في كيفية التعامل مع الإعلام ومدى نجاح كل إدارة في التواصل المستمر مع الإعلام وتزويده بمشاريع الإدارة ونجاحاتها والرد على المقالات السلبية التي تنشر عن الإدارة .

القيمة النقدية للتغطية الصحفية
القيمة النقدية للمقالات الإيجابية
القيمة النقدية للمقالات الإيجابية التي نشرتها الأمانة
القيمة النقدية للمقالات السلبية
القيمة النقدية للردود على المقالات السلبية

المسؤول عن القياس : إدارة العلاقات العامة والإعلام

ملاحظات :

## بحث المقالات

BSC - News - YAT

تقرير مؤشرات الأداء  
عرض المقالات المنشورة

الإمانة في عيون الصحافة

إسم الإدارة: جميع الإدارات  
التصنيف الموضوعي: جميع التصنيفات  
الفترة من: 13 April 2009 إلى 13 April 2009  
الصحيفة: جميع الصحف  
اسم الكاتب: جميع الكتاب  
نوع المقال: جميع الأنواع

بحث

رقم المقال	عنوان المقال	نوع المقال	القيمة النقدية للمقال	مساحة المقال	تاريخ النشر	الإدارات المعنية بالمقال	التصنيفات الموضوعية للمقال	اسم الصحفية	اسم الكاتب
إستعراض صورة الخبر	210 ملايين لمشاريع تصريف المياه السطحية بجدة	اعنتها الامانة	1350.8000	22.0000	/13/4 2009	وكالة التعمير والمشاريع		حريفة الشوره	داشر
إستعراض صورة الخبر	الثبات الخاصة نديع في الروفشان مول	إيجابية	3402.0000	70.0000	/13/4 2009	وكالة التعمير والمشاريع		حريفة المدينة	داشر
إستعراض صورة الخبر	إدارة العقود والمشتريات تطن عن نجاح المدافسة المالية	إيجابية	1538.6000	49.0000	/13/4 2009	المالية	إدارة عقود الأمانة	حريفة المدينة	داشر
إستعراض صورة الخبر	إدارة العقود والمشتريات تطن عن طرح المدافسة المالية	إيجابية	1538.6000	49.0000	/13/4 2009	المالية	إدارة عقود الأمانة	حريفة المدينة	داشر
إستعراض صورة الخبر	إدارة العقود والمشتريات تطن عن طرح المدافسة المالية	إيجابية	1538.6000	49.0000	/13/4 2009	المالية	إدارة عقود الأمانة	حريفة المدينة	داشر
إستعراض صورة الخبر	افتتاح معرض البناء والديكورات بجدة	إيجابية	4019.2000	128.0000	/13/4 2009	مكتب معالي الامين		حريفة المدينة	داشر

ملاحظات :

## التحديث اليومي لمؤشرات الأداء الرئيسية

BSC - News - YAT

تقرير مؤشرات الأداء  
عرض المقالات المنشورة

الإمانة في عيون الصحافة

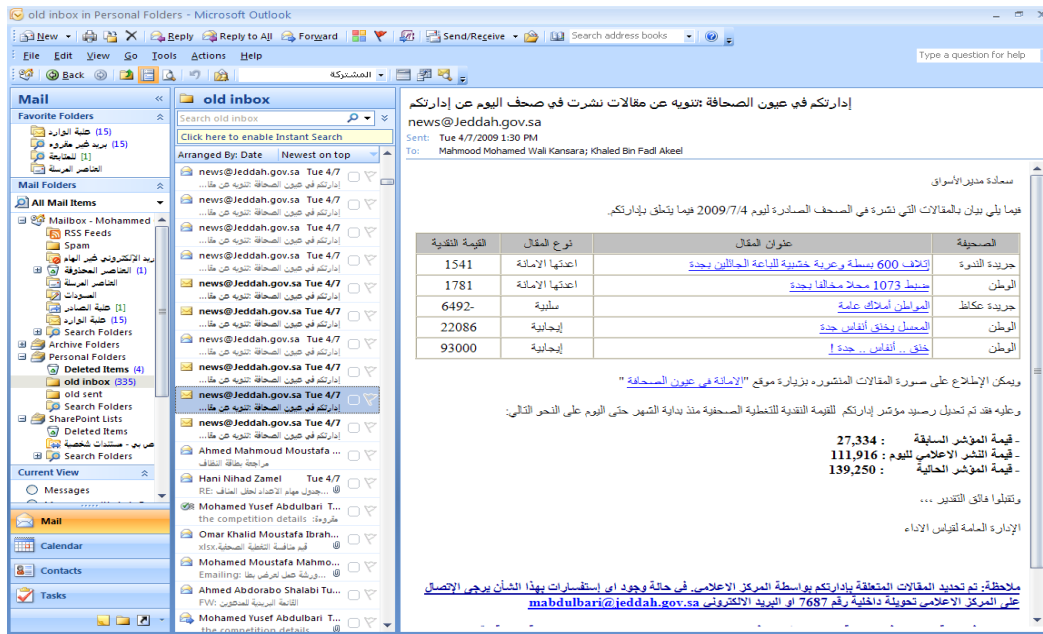
من تاريخ: 13 April 2009 إلى تاريخ: 13 April 2009  
الإدارة: جميع الإدارات شكل عرض التقرير: بالإنشاء

إداء

الإجمالي	ردود على مقالات سلبية	اعنتها الامانة	إيجابية	سلبية	إسم الإدارة
400151.00	0	0	400151	0	المدخلق المشرفانية
48574.00	0	36954	11620	0	وكالة التعمير والمشاريع
40249.00	0	0	40249	0	مكتب معالي الامين
27401.00	0	2624	27109	2332-	مكافحة مرض حمى الضنك
21000.00	0	21000	0	0	سبلانة الطرق
19844.00	0	19844	0	0	المرادم
17927.00	0	17927	0	0	أسدقاء الامانة
5577.00	0	0	5577	0	بنية الله
4749.00	0	4749	0	0	المرشد الحضري
4744.00	4452	2624	0	2332-	المكافحة الحشرية
4617.00	0	0	4617	0	المالية
2202.00	0	0	2202	0	الاسواق
0	0	0	0	0	مشاركات القطاع الخاص
0	0	0	0	0	مدنى الامانة

ملاحظات :

## تنبيه انتقائي بالبريد



إدارتكم في صيون الصحافة تنويه عن مقالات نشرت في صحف اليوم عن إدارتكم news@Jeddah.gov.sa  
Sent: Tue 4/7/2009 1:30 PM  
To: Mahmood Mohamed Wali Kansara; Khaled Bin Fadi Akeel

معادة منذر الأسواق

فيما يلي بيان بالمقالات التي نشرت في الصحف الصادرة ليوم 2009/7/4 فيما يتعلق بإدارتكم.

الصحيفة	عنوان المقال	نوع المقال	القيمة النقدية
جريدة الندوة	إتلاف 600 بسلة وعربة خشبية للباعة الجائلين بجدة	اعتديها الإمانة	1541
الوطن	سبب 1073 محلا محالبا بجدة	اعتديها الإمانة	1781
جريدة عكاظ	المواطن أملاك عامة	سلبية	6492-
الوطن	المسبل يخلف أقباس جدة	إيجابية	22086
الوطن	خلف... أقباس... جدة!	إيجابية	93000

ويمكن الإطلاع على صورة المقالات المنشورة بزيارة موقع "الإمانة في صيون الصحافة"

وعلاوة فقد تم تعديل رصيد مؤتمن إدارتكم للقيمة النقدية للتململة الصحفية منذ بداية الشهر حتى اليوم على النحو التالي:

- قيمة المؤتمن السابقة : 27,334
- قيمة النشر الاعلامي لليوم : 111,916
- قيمة المؤتمن الحالية : 139,250

وتقبلوا فائق التقدير ...  
الإدارة العامة لقياس الأداء

ملاحظة: تم تحديد المقالات المتعلقة بإدارتكم بواسطة المركز الاعلامي في حالة وجود اي استفسارات بهذا الشأن يرجى الإتصال على المركز الاعلامي تحويلة داخلية رقم 7687 او البريد الإلكتروني [mabdulbari@jeddah.gov.sa](mailto:mabdulbari@jeddah.gov.sa)

ملاحظات :

## التقرير اليومي على مستوى المنظمة



FW: الملف الصحفي اليومى - Message (HTML)

From: Yousef Abu Tayyem  
To: Mohammed Osama Al-Qabbanji, Osama Abdalaziz Ahmed Al-Fragy  
Cc: [youssef.abu@jeddah.gov.sa](mailto:youssef.abu@jeddah.gov.sa)  
Subject: FW: الملف الصحفي اليومى

Sent: Sat 3/21/2009 1:25 PM

الملف الصحفي اليومى  
الا - 2009/00/15

رابط الملف الصحفي (صور الاصل) | رابط الملف الصحفي (الظهور) (تحليل وصور الاصل)

اجمالي القيمة النقدية للنشر الاعلامي لليوم: **237,441 ريال**

اسم مقال سلبى	اسم مقال ايجابي
عنوان المقال: مقارن بوعوضه في جدة الإدارة المعنية: المكافأة المشروية الجريدة: جريدة عكاظ القيمة: - 6,856 ريال	عنوان المقال: حدة ثود مسبح خزام اليوم مع بدء أعمال تطوير المنظمة الإدارة المعنية: المناطق المشؤالية الجريدة: جريدة المدينة القيمة: 46,705 ريال

اجمالي القيمة النقدية للنشر الاعلامي لاجتماعك منذ بداية البسة بالبريل : **10,594,051**  
اسم سبعة اارات ساهمت في تحقيق هذه القيمة:

- عقب معالي الأمن
- المهندس البدي
- مخاريج الطرق
- الأسواق
- العلاقات و مناطق مفرحة
- الإراضى الحكومية
- المناطق العشوائية

اجمالي القيمة النقدية للنشر الاعلامي لاجتماعك منذ بداية الشهر بالبريل : **2,085,045**  
اسم سبعة اارات ساهمت في تحقيق هذه القيمة:

- المناطق العشوائية
- المكافأة المشروية
- المناطق السكنية
- العلاقات و مناطق مفتوحة
- الأسواق
- الإراضى الحكومية
- مخاريج الطرق

ملاحظات :

## تقرير القيمة النقدية للتغطية الصحفية

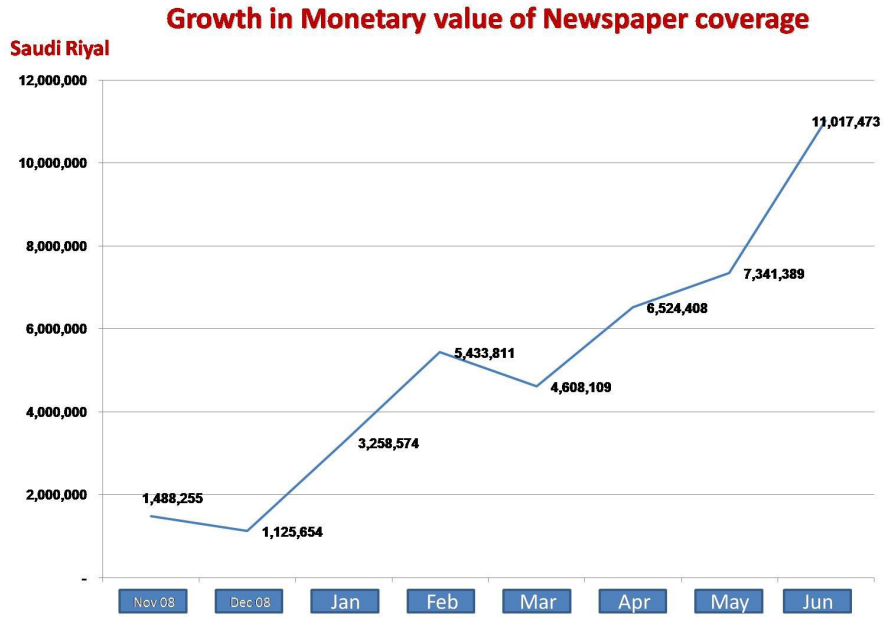
الوكالات والادارة العامة التابعة لها	القيمة النقدية للمقالات الإيجابية	القيمة النقدية للمقالات الإيجابية التي أعدها الأمانة للنشر	القيمة النقدية للمقالات السلبية	القيمة النقدية للمقالات السلبية	القيمة النقدية للردود على المقالات السلبية	صافي القيمة النقدية للتغطية الصحفية
وكالة الخدمات	71,342	143,199	93,772-	0	120,769	
الادارة العامة للأراضي و التخطيط العمراني	43,670	77,130	20,254-	0	100,546	
الادارة العامة للبلديات الفرعية	76,733	9,817	0	0	86,550	
إدارات اخري تابعة للأمانة	88,320	890	3,598-	0	85,612	
الادارة العامة للخدمات المركزية	40,581	9,997	0	0	50,578	
الادارة العامة للتخطيط المحلي والتطوير الحضري	14,824	0	8,102-	0	6,722	
الادارة العامة لتقنية المعلومات والتمويل	0	4,366	0	0	4,366	
الادارة العامة للتنمية الإدارية والمراجعة الداخلية	0	5,767	10,174-	6,678	2,271	
الادارة العامة للشؤون الإدارية و المالية	0	0	0	0	0	
التسويق الاستراتيجي	0	0	0	0	0	
وكالة التصوير والمشاريع	28,419	12,389	71,217-	17,941	12,468-	
الادارة العامة للتواصل الإلكتروني	0	0	33,576-	0	33,576-	

ملاحظات :



The screenshot displays a news article from the 'Al-Madina' website. The main headline reads: 'أمانة جدة: سدد ترميزي بطول 160م وعرض 25 لبحيرة الصرف'. The article text describes a project by the Jeddah Municipality to construct a 160m long and 25m wide drainage channel for the 'Al-Bayda' lake. It mentions that the project is part of a larger urban development plan and is expected to be completed soon. The article also includes a sidebar with 'آخر الأخبار' (Latest News) and 'أخبارنا في الصحف' (Our News in Newspapers) sections.

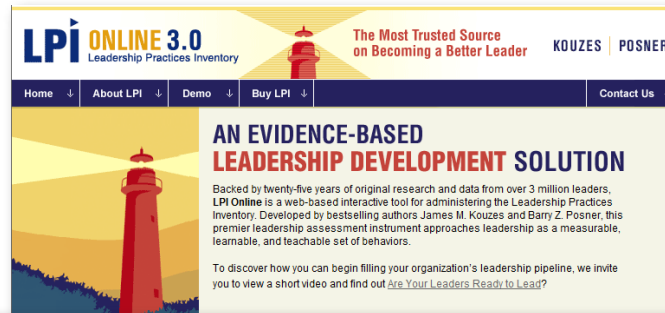
ملاحظات :



ملاحظات :

قياس القيادة

ملاحظات :



MIRROR-360  
www.mirror360.net

Mirror 360

أمانة محافظة جدة

قبل ان تبدأ نرجو ان تراعى الأتي لتحقيق الإستفادة القصوى من الإستطلاع .

- يجب ان تكون موضوعيا في اختيارك لدى استخدامك السلوك الموصوف وكما كنت صريحا في اختيارك كلما كان تقييمك مفيدا وهالا.
- حاول استخدام مقياس التقييم بشكل دقيق وصادق يوضح نقاط القوة والضعف بشكل جيد.
- يمكنك ترك الاسوال من غير اجابة إذا لم تكن متأكدا من سلوكك في تلك المسألة.

دخول

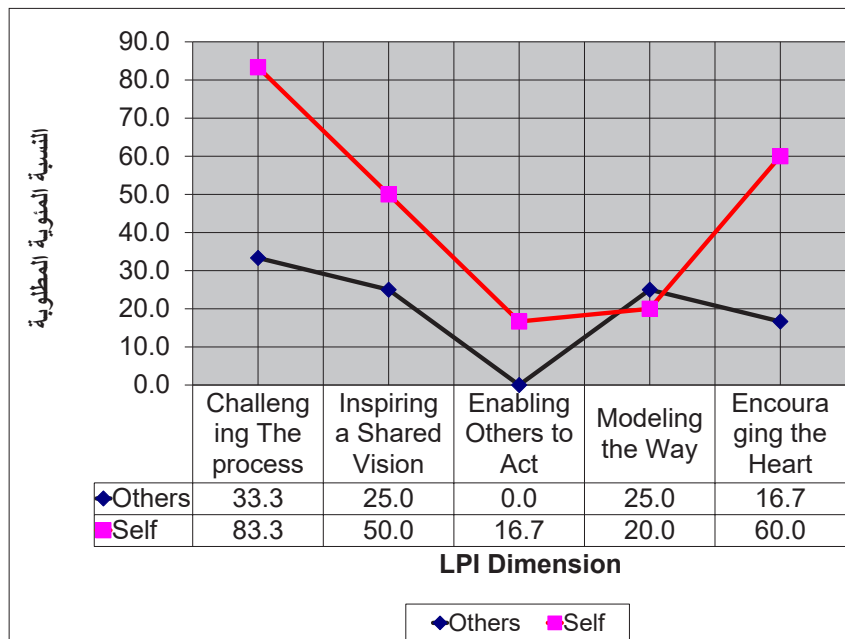
ملاحظات :

Untitled Page - Microsoft Internet Explorer

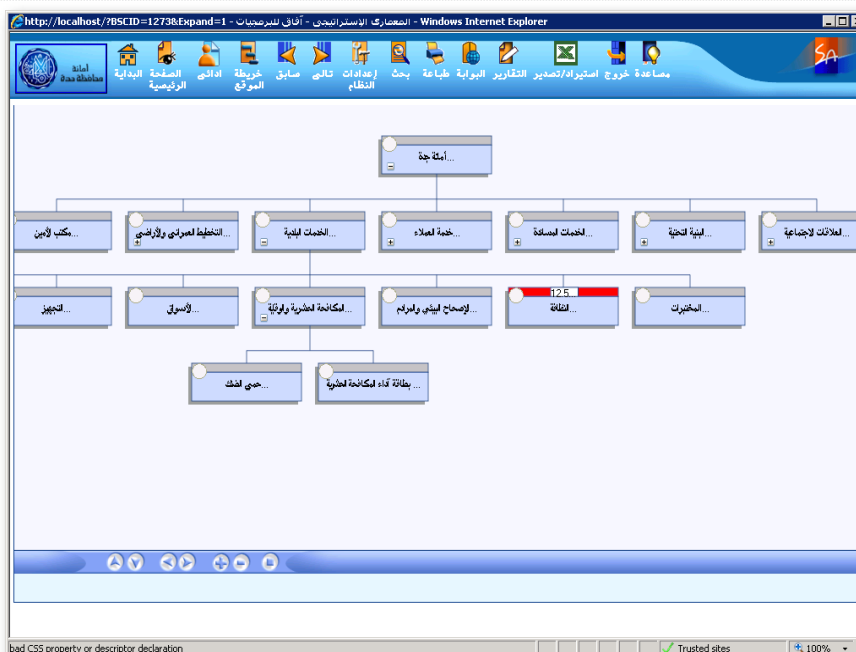
Address http://www.mirror360.net/Est3600.aspx

التي أي مدى تمارس أنماط السلوك التالية أثناء العمل؟	نادرا	بعض كل حين	أحيانا	غالبا	مستمرا الأوقات أو دائما
1. أحرص على أو ألقى الحقائق عن الآخرين أو أشتبه على لو كان يبرهن كفيين مفعمة للعمل.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. أحرص مسؤولية النتائج بالكامل.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. أفي بالو عهد والالتزام التي ألتزمها على نفسي بالكامل، حتى لو كرتب على ذلك تعلمي أجراء نادبة ووقعية إنشائية.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. أمدني التسمية والرائي للماستين معي بأمانة، ووقفة، ووضوح، وادب، ولو على حساب نظريتي وأضائتي.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. أقدر على إعداء عروض جيدة وتلقيها بأساليب عرض مؤثرة.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. أفتق بالعمل وكأني صاحب المصلحة.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. أضع مسئوليات أراء عالية لنفسي وللآخرين.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ألتجيب إيجاد مخرج للتخطي، عن التزامي على لو كرتب على ذلك شيئا مقلعة لي أو للعمل.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. أحرص دائما على إطلاع العاملين على كل المعلومات التي لهمهم.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ألتصق بأستوى التزامي، واضح وقائق وسلس.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. أتمد مناقشي للضعف التي قد تؤثر على الأداء العام في العمل وأتكمال معها بيجابية.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. أنظر الآخرين على الأداء وتجاوز المسئول المطلوب.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ألتزم بحل خلافاتي مع الآخرين بكل احترام وموضوعية حتى وإن حاول الطرف الأخر تجاوز الموضوعية وإلزام إيجاد تشخيصية في الخلاف.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. أومسئ المعلومات والتفاني بوضوح.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. أبادر دائما وكأني الإجراءة التنفيذية باستقلالية، وذلك في نطاق الصلاحيات الممنوحة لي.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. أطلب في الحصول على معلومات عن الأداء من خلال الإجتماعات التشخيصية.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :

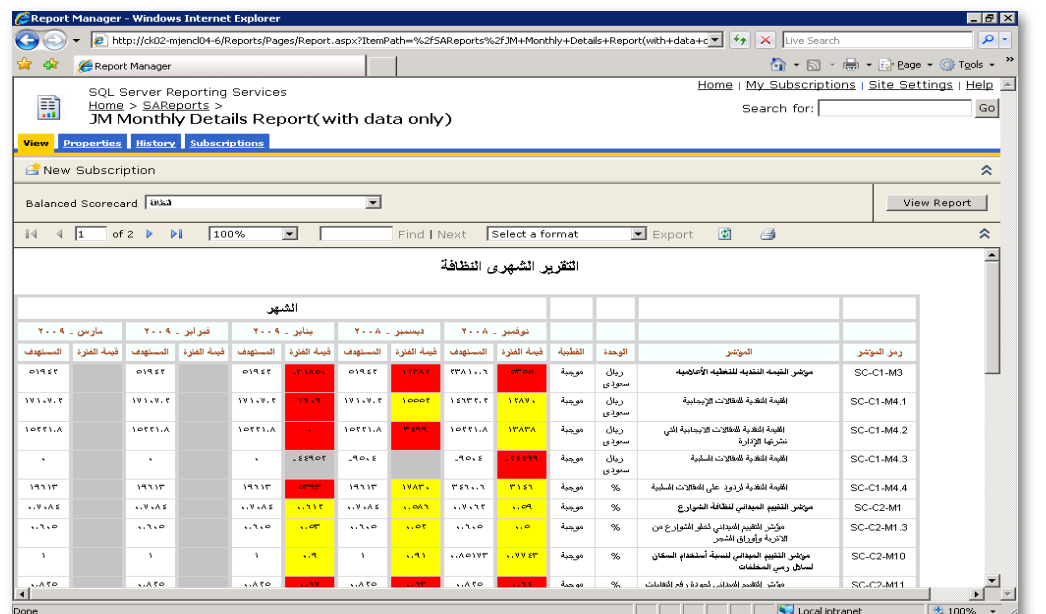
## تقرير بطاقة النظام المتضمن بالبرنامج (يناير 2009)



Objective	ID	Measure	Owner	Trend	Alarm	Target	Actual	PTD	Index	Score	YTD	YTD Index	Weight VS BSC	Date
مؤشر رضا سكان جدة ودوران جودة عن النظافة	SC-C1-M1	مؤشر رضى العملاء				42,498.95	51,942	-31.850	-31.850	-61.32%	-3.41	-31.850	5.56	31/01/2009
	SC-C1-M3	مؤشر جودة عن النظافة				42,498.95	51,942	-31.850	-31.850	-61.32%	-3.41	-31.850	5.56	31/01/2009
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع	SC-C2-M1	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع				0.59	0.71	0.61	0.61	86.33%	0.96	0.61	1.11	31/01/2009
	SC-C2-M10	مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان للإعلانات غير القانونية				0.82	1	0.9	0.9	90%	1	0.9	1.11	31/01/2009
	SC-C2-M2	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع من المصاحبات والإعلانات غير القانونية				0.72	0.88	0.7	0.7	79.55%	0.88	0.7	1.11	31/01/2009
	SC-C2-M3	مؤشر التنمية الميداني لجودة نظافة الحدائق				0.63	0.77	0.64	0.64	83.12%	0.92	0.64	1.11	31/01/2009
	SC-C2-M4	مؤشر التنظف البيئي بالمحطات الانتقالية				0.82	1	0.92					1.11	31/12/2008
	SC-C2-M5	مؤشر التنمية الميداني لنظافة أسواق النسيج				0	0						1.11	31/01/2009
	SC-C2-M5	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الأسواق والمراكز التجارية				0.46	0.57	0.66	0.66	116.4%	1.29	0.66	1.11	31/01/2009
	SC-C2-M7	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشواطئ والكورنيش				0.65	0.79	0.72	0.72	90.91%	1.01	0.72	1.11	31/01/2009
SC-C2-M8	مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان لسائل وحمى المحطات				0.82	1	0.95	0.95	95%	1.06	0.95	1.11	31/01/2009	

ملاحظات :

## التقرير الشهري المطور لبطاقة النظام (نوفمبر 2008 – يناير 2009)



الشهر	يناير - 2009	فبراير - 2009	مارس - 2009	أبريل - 2009	مايو - 2009	يونيو - 2009	يوليو - 2009	أغسطس - 2009	سبتمبر - 2009	أكتوبر - 2009	نوفمبر - 2008	القيمة الفعلية	القيمة المتوقعة	الوحدة	المؤشر	رمز المؤشر
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	0.61	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع	SC-C1-M3
مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان للإعلانات غير القانونية	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان للإعلانات غير القانونية	SC-C1-M4.1
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع من المصاحبات والإعلانات غير القانونية	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشوارع من المصاحبات والإعلانات غير القانونية	SC-C1-M4.2
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الحدائق	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الحدائق	SC-C1-M4.3
مؤشر التنمية الميداني لنظافة أسواق النسيج	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة أسواق النسيج	SC-C1-M4.4
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الأسواق والمراكز التجارية	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الأسواق والمراكز التجارية	SC-C2-M1
مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشواطئ والكورنيش	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	0.72	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة الشواطئ والكورنيش	SC-C2-M1.3
مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان لسائل وحمى المحطات	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان لسائل وحمى المحطات	SC-C2-M10
مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان لسائل وحمى المحطات	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95	موجبة	مؤشر التنمية الميداني لنظافة استخدام السكان لسائل وحمى المحطات	SC-C2-M11

ملاحظات :



Windows Internet Explorer - المتصاريح الإستراتيجي - أفاق للبرصيات - 1275-BSCID

01-2009 05/04/1430 TODAY النظافة الخريطة الإستراتيجية مؤشرات مبادرات لوحات التحكم

المجموع الدرجة 12,5 الوزن بالنسبة للبطاقة 100

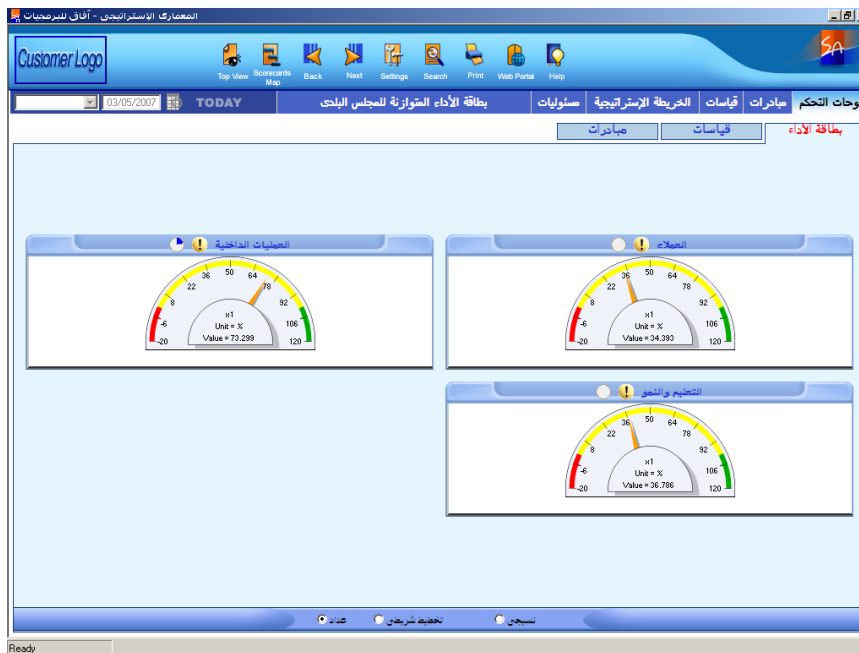
الهدف	الكود	مؤشر	المالك	التوجه	إشعار	مستهدف أعلى	مستهدف	القيمة الحالية	قيمة الفترة التحقق	نسبة الدرجة	الوزن بالنسبة للبطاقة	التاريخ
إدارة العامة لشؤون الإعلام	SC-C1-M1	مؤشر تقييم العمليات (مؤشر جودة عن النطاق)	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	تعزيز التصديق الاستراتيجي و							3,7	1430/04/01
إدارة العامة لشؤون الإعلام	SC-C1-M2	مؤشر لحدوث التفاصيل المشككين عن	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	تعزيز التصديق الاستراتيجي و							3,7	1430/04/01
إدارة العامة للإتصال والتعليق الإعلامي	SC-C1-M3	مؤشر تقييم التغطية الإعلامية	الإدارة العامة للإتصال والتعليق الإعلامي	الإدارة العامة للإتصال والتعليق الإعلامي		100%	38,946,0	100%	100%	100%	3,7	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M1	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M10	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M2	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M3	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M4	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M5	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M5	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01
مؤشر تقييم الميداني	SC-C2-M7	مؤشر تقييم الميداني	الإدارة العامة لشؤون الإعلام	الإدارة العامة لشؤون الإعلام		70%	51,2	70%	70%	70%	1,1	1430/04/01

Http://localhost/SAEEnterprise/Pages/MeasureView.aspx?ID=214

ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :



ملاحظات :

Report Manager - Windows Internet Explorer

SQL Server Reporting Services

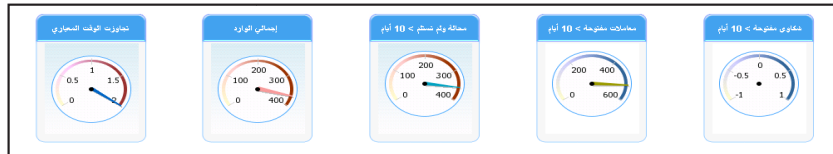
3\_JM Monthly Detailed Report(Data only)

View Report

الترتيب	التعليق	الهدف	القيمة	الفرق	الانحراف	الوضع	التعليق
١	مؤشر القيمة المضافة	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر القيمة المضافة
٢	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٣	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٤	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٥	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٦	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٧	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٨	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
٩	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز
١٠	مؤشر التميز	٧٥	٧١	-4	5.3%	موجبة	مؤشر التميز

ملاحظات :

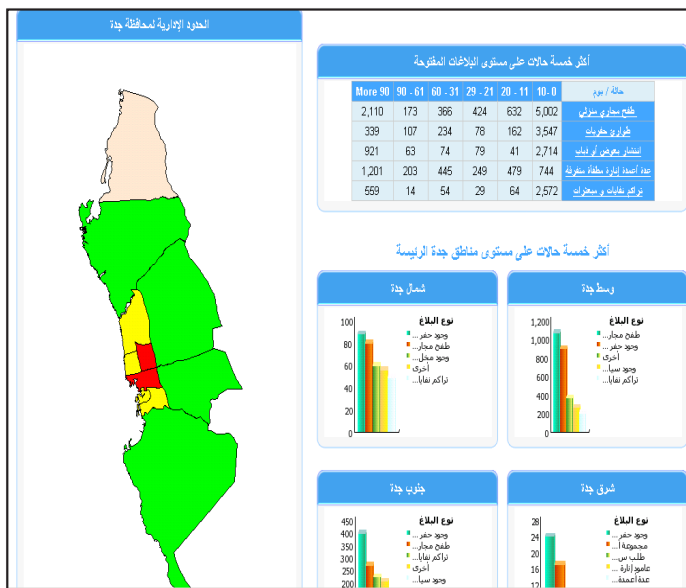
## شاشة توضح مؤشرات المعاملات بشكل مفصل



التفاصيل الرئيسية							
رقم المعاملة	رقم النسخة	التاريخ	اسم العميل	نوع الخدمة	نوع المعاملة	درجة السوية	ملاحظات
2900361165	أساس المعاملة	1429/04/09	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مرسلة ولم تسلم
2900361165	النسخة رقم 6	1429/04/10	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مرسلة ولم تسلم
2900364797	النسخة رقم 1	1429/04/14	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مستلمة
2900366164	أساس المعاملة	1429/04/16	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مرسلة ولم تسلم
2900366048	النسخة رقم 1	1429/04/17	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مرسلة ولم تسلم / مرفقات/2
2900364790	أساس المعاملة	1429/04/20	وزارة الشؤون البلدية والقروية	مراسلات حكومية	وارد عام	غير سوية	مرسلة ولم تسلم / 2

ملاحظات :

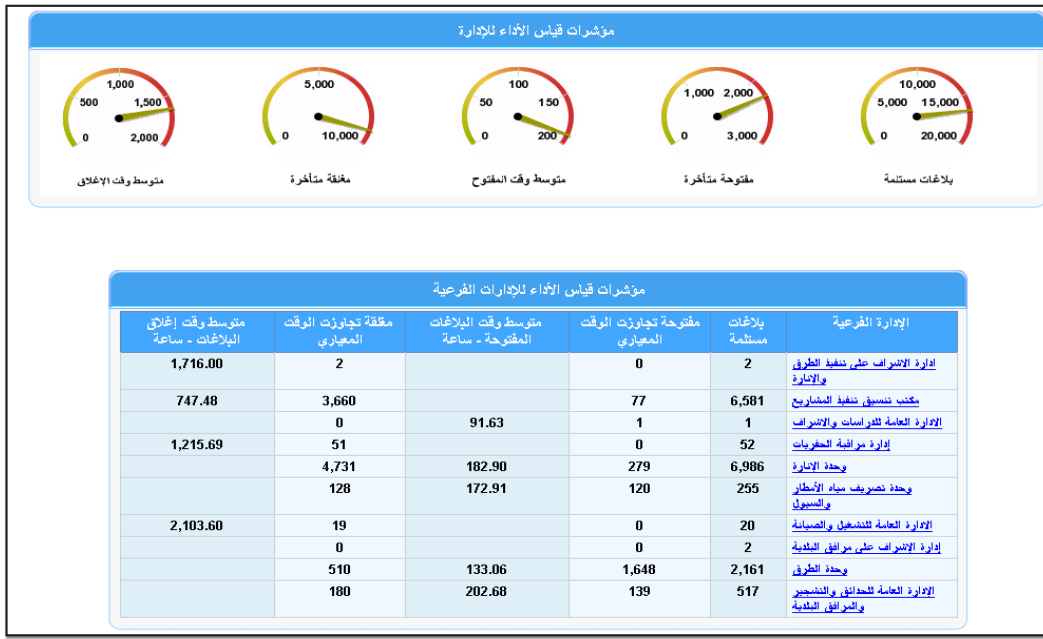
## شاشات توضح مؤشرات البلاغات



الجزء الأيسر من التقرير:  
 • خريطة جده ، موضح بها مناطق جده الإدارية (الأحياء) ،  
 ولون يوضح تكرار حالة معينه على هذه الأحياء:  
 • يتدرج اللون :  
 • أخضر  
 • أصفر  
 • أحمر  
 تبعاً لتحديد مدى انتشار الحالة.

ملاحظات :

## شاشات توضح مؤشرات البلاغات بشكل تفصيلي



ملاحظات :



mile  
madinah institute  
for leadership & entrepreneurship

شكراً لكم

Dr. 3M

3M@mile.org

ملاحظات :