



نماء  
المكة  
للسقاية والرفادة



# بطاقة الأداء المتوازن

لجمعية نماء مكة للسقاية والرفادة بمنطقة مكة المكرمة

إعداد  
د. عبدالعزيز بن محمد الغامدي  
رئيس مجلس الإدارة



حي الرحاب - طريق الأمير متعب  
مركز الأعمال للأعمال  
الدور الخامس - مكتب 514



info@nmamakkyah.sa  
www.nmamakkyah.sa





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

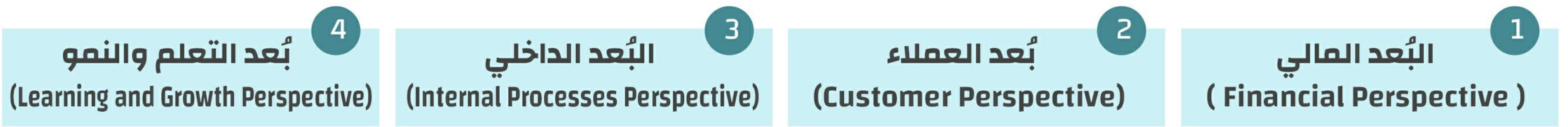
✉ info@nmamakkyah.sa

🌐 nmamakkyah.sa

📍 حي الرحاب - طريق الأمير متعب - مركز الأقصى للأعمال - الدور الخامس - مكتب 514

بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) هي أداة استراتيجية تُستخدم لقياس وتقييم أداء المؤسسات على أساس مجموعة من المعايير التي تتضمن الأبعاد المالية، والعملاء، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو. تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة يساعد في تحديد الأهداف الاستراتيجية وتحقيقها من خلال قياس الأداء في مجالات متعددة.

## الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن:



### 1 البُعد المالي (Financial Perspective)

يركز هذا البُعد على الأهداف المالية التي تساهم في استدامة الجمعية وتمويل أنشطتها الخيرية، خاصة في تقديم خدمات السقاية والرفادة.

#### الأهداف:

- زيادة التبرعات المالية: جمع التبرعات من الأفراد والشركات لدعم المشاريع الخيرية.
- تنويع مصادر التمويل: خلق مصادر تمويل متنوعة مثل الحملات الإلكترونية، الشراكات مع القطاع الخاص، والتعاون مع مؤسسات خيرية أخرى.
- تحقيق استدامة مالية: التأكد من وجود تدفقات مالية مستدامة لدعم مشاريع الجمعية طويلة الأجل.

#### المؤشرات:

- إجمالي التبرعات السنوية.
- نسبة الزيادة في التبرعات مقارنة بالعام السابق.
- عدد الشراكات المالية الجديدة.
- نسبة النمو في الإيرادات من المشاريع الخيرية.

### 2 بُعد العملاء (Customer Perspective)

يتعلق هذا البُعد بتلبية احتياجات الحجاج والمعتمرين، وهم المستفيدون الرئيسيون من خدمات الجمعية. الهدف هو تحسين تجربتهم في الحصول على خدمات السقاية والرفادة.

#### الأهداف:

- تحسين رضا العملاء (الحجاج والمعتمرين): ضمان توفير خدمات عالية الجودة وبأعلى مستوى من الكفاءة.
- توسيع نطاق الخدمات: الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الحجاج والمعتمرين في مواقع مختلفة.
- تعزيز الولاء والانتماء: بناء علاقة مستدامة مع المتبرعين والمستفيدين من خدمات الجمعية.

#### المؤشرات:

- مستوى رضا المستفيدين عن خدمات السقاية والرفادة (من خلال استبيانات الرضا).
- عدد المستفيدين من الخدمات.
- نسبة التحسن في تجربة العملاء (من خلال ملاحظات وشكاوى الحجاج).
- عدد الحملات التوعوية والترويجية المنفذة.

### 3 البُعد الداخلي (Internal Processes Perspective)

3

يركز هذا البُعد على تحسين الكفاءة الداخلية للعملية التشغيلية في الجمعية، مثل تحسين العمليات الإدارية وتوزيع الخدمات.

#### الأهداف:

- تحسين كفاءة العمليات: تقليل الهدر في توزيع المياه والطعام، وتحسين عملية اللوجستيات.
- تحسين إدارة المشاريع: ضمان تنفيذ المشاريع الخيرية في الوقت المحدد وضمن الميزانية.
- الابتكار في تقديم الخدمات: استخدام التكنولوجيا والابتكار لتحسين تقديم خدمات السقاية والرفادة.

#### المؤشرات:

- الوقت المستغرق في تنفيذ المشاريع (مثل توزيع المياه).
- نسبة الهدر في الموارد (مثل المياه والطعام).
- مستوى استخدام التكنولوجيا في تحسين العمليات.
- عدد البرامج التطويرية الداخلية المنفذة.

### 4 بُعد التعلم والنمو (Learning and Growth Perspective)

4

يتعلق هذا البُعد بتطوير قدرات الموظفين والمتطوعين في الجمعية، والابتكار المستمر، وتحسين بيئة العمل.

#### الأهداف:

- تطوير مهارات الموظفين والمتطوعين: توفير برامج تدريبية مستمرة لتحسين كفاءاتهم في التعامل مع الحجاج والمعتمرين.
- تعزيز ثقافة العمل الجماعي: بناء فرق عمل منسجمة وفعّالة تعمل معًا لتحقيق أهداف الجمعية.
- تحفيز الابتكار: تشجيع الابتكار في تقديم الخدمات والتفاعل مع المستفيدين.

#### المؤشرات:

- عدد ساعات التدريب السنوية لكل موظف ومتطوع.
- مستوى التحسن في الأداء الوظيفي (من خلال التقييمات السنوية).
- عدد الأفكار والمبادرات الابتكارية المقدمة.
- معدل الاحتفاظ بالموظفين والمتطوعين.

## تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة

### مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لكل بُعد

المؤشرات	الأهداف	البعد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إجمالي التبرعات السنوي</li> <li>- نسبة الزيادة في التبرعات مقارنة بالعام السابق.</li> <li>- عدد الشراكات المالية الجديدة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة التبرعات المالية.</li> <li>- تنوع مصادر الدخل.</li> <li>- تحقيق استدامة مالية.</li> </ul>	البُعد المالي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مستوى رضا المستفيدين عن خدمات السقاية والرفادة.</li> <li>- عدد المستفيدين من الخدمات.</li> <li>- نسبة التحسن في تجربة العملاء.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين رضا الحجاج والمعتمرين.</li> <li>- توسيع نطاق الخدمات.</li> <li>- تعزيز الولاء والانتماء.</li> </ul>	بُعد العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الوقت المستغرق في تنفيذ المشاريع.</li> <li>- نسبة الهدر في الموارد.</li> <li>- مستوى استخدام التكنولوجيا في تحسين العمليات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين كفاءة العمليات.</li> <li>- تحسين إدارة المشاريع.</li> <li>- الابتكار في تقديم الخدمات.</li> </ul>	البُعد الداخلي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد ساعات التدريب السنوية لكل موظف ومتطوع.</li> <li>- مستوى التحسن في الأداء الوظيفي</li> <li>- عدد الأفكار والمبادرات الابتكارية المقدمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير مهارات الموظفين والمتطوعين.</li> <li>- تعزيز ثقافة العمل الجماعي.</li> <li>- تحفيز الابتكار.</li> </ul>	بُعد التعلم والنمو

### خلاصة:

تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة يساعد في تحقيق توازن بين الأهداف المالية ورضا العملاء، وكفاءة العمليات الداخلية، وتنمية الموارد البشرية. من خلال قياس الأداء في هذه الأبعاد الأربعة يمكن للجمعية تحسين خدماتها بشكل مستمر، وتحقيق أهدافها في تقديم خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين مع الحفاظ على استدامتها المالية والتطوير المستمر للموارد البشرية.





✉ info@nmamakkyah.sa      🌐 nmamakkyah.sa

📍 حي الرحاب - طريق الأمير متعب - مركز الأقصى للأعمال - الدور الخامس - مكتب 514