

# دليل الأهداف والمؤشرات للمرحلة الثانية من مراحل التوجه الاستراتيجي 25-21

# تعليمات الدليل



01 يقدم «دليل الأهداف والمؤشرات» شروحات مفصلة لكل مفردة من مفردات الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء المعتمدة.



02 يضمن هذا الدليل بإذن الله عدم تضارب الأفهام حيال الأهداف والمؤشرات.



03 يسهم الدليل في وضع سياسات وتصورات حول أساليب وطرق تحقيق الأهداف.



04 يحدد الدليل ما الذي يهم المؤسسة قياسه في كل هدف وهي خطوة مهمة لتحديد المؤشرات.



05 يحدد الدليل مؤشرات الأداء الرئيسية لقياسات الأداء ويشرحها بتفصيل يساعد الجهة المسؤولة على بناء آلية للرصد والقياس، وتطوير مبادرات لتحريكه نحو المستهدفات.

# الخريطة الاستراتيجية

## مفاتيح ترميز الأهداف والمؤشرات

تم ترمز الأهداف والمؤشرات حسب مكانها من أبعاد بطاقة الأداء في الخريطة الاستراتيجية

ت



التعلم والنمو

ل



العمليات الداخلية

م



المالي

ع



المستفيدون

# الخريطة الاستراتيجية 2021 – 2025

## رؤيتنا

النموذج الرائد والمرجعي والملهم في صناعة وقيادة العمل الخيري المستدام والمتكامل

## رسالتنا

كيان مجتمعي صحي خيري يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج

## المرضى ذوو الاحتياج

تحسين صحة المستفيد من ذوي الاحتياج

## عموم المجتمع

ارتفاع الوعي الصحي لدى مستفيدي زمزم والمجتمع

## طالبوا الاستشارة

تقليل معاناة طالب الاستشارة الصحية

## العاملون في المجال الخيري

تحسين أداء المنظمات والعمالين في المجال الخيري

## أصحاب المصلحة

• تعظيم المنفعة والأجر  
• تحقيق رضا أصحاب المصلحة

## المستفيدون

اجتذاب المستفيدين وكسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم

تعزيز الصحة والوقاية

الرعاية الصحية للمستهدفين

الاستشارات في المجال الصحي

الدراسات والأبحاث في المجال الخيري

## البعد المالي

ضمان استدامة مالي ومصادر داخل ثابتة قابلة للنمو

تأمين موارد ورعايات مالية

أوقاف تسهم في تحقيق الاستدامة المالية

تعزيز موارد زمزم من خلال الاستثمار

## العمليات الداخلية

الإجراءات والوسائل الأكثر تحقيقاً لرضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والاستدامة المالية

التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل

استثمار العمل التطوعي

التسويق الاحترافي

بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة

استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية

إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة

## التعلم والنمو

الثقافة المؤسسية والصحية والإدارية والتنظيمية ومعدلات التدريب والتربية للعاملين

### بيئة العمل

التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة

تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري

### البناء القيمي

مهتمون

مسؤولون

متعاونون

ممكنون

مبتكرون

# الأهداف الاستراتيجية الرئيسية



## 1ع تعزيز الصحة والوقاية

الإدارة  
المسؤولة



الإدارة الطبية  
وتعزيز الصحة

الوقاية

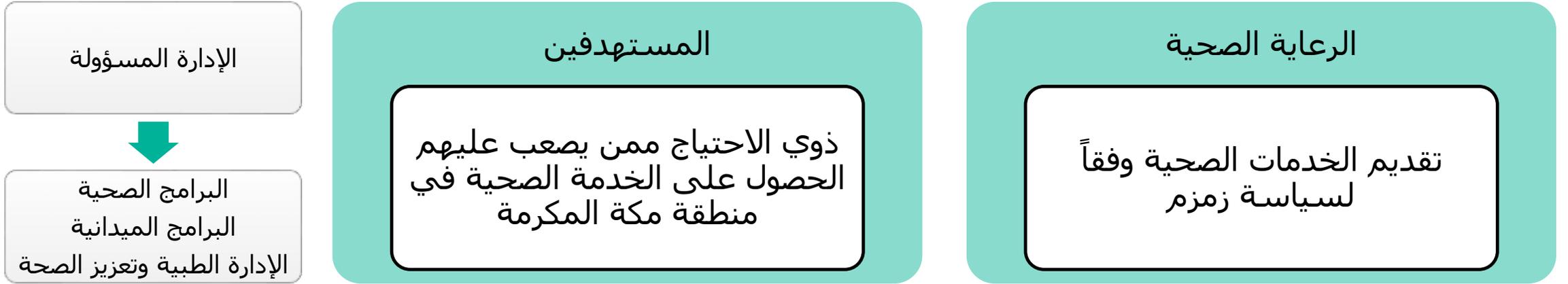
حماية مستخدمي زمزم والمجتمع  
من الامراض المعدية والمزمنة  
ومضاعفاتها

تعزيز الصحة

ترسيخ ثقافة الممارسات الصحية  
السليمة لدى مستخدمي زمزم  
والمجتمع

صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد برامج ترسيخ ثقافة الصحة والوقاية الموجهة للفئات المستهدفة	1-1ع	البرامج الموجهة للفئات المستهدفة
نسبة الاستفادة من البرامج الموجهة	2-1ع	
عدد المشاركات في المناسبات الصحية	3-1ع	المشاركة في المناسبات الصحية
نسبة الجاهزية لمواجهة الأزمات وانتشار الأوبئة	4-1ع	المشاركة الفاعلة في مواجهة الأزمات وانتشار الأوبئة

## ع2: الرعاية الصحية للمستهدفين



صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد المستفيدين من الخدمات الصحية	ع2-1	تقديم الخدمات الصحية
عدد البرامج النوعية المنفذة	ع2-2	البرامج النوعية المقدمة
عدد المستفيدين من البرامج النوعية	ع2-3	

## ع3: الاستشارات في المجال الصحي

الإدارة المسؤولة



الإدارة الطبية  
وتعزيز الصحة

الاستشارات في المجال الصحي

تقديم المشورة الصحية لمن يحتاجها من مستخدمي الجمعية

صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد الاستشارات الصحية المقدمة	ع3-1	الاستشارات الصحية
نسبة رضا المستخدمين من الاستشارات الصحية المقدمة	ع3-2	

## ع4: الدراسات والأبحاث في المجال الخيري

الإدارة المسؤولة



وحدة الدراسات والأبحاث

الدراسات والأبحاث في المجال الخيري

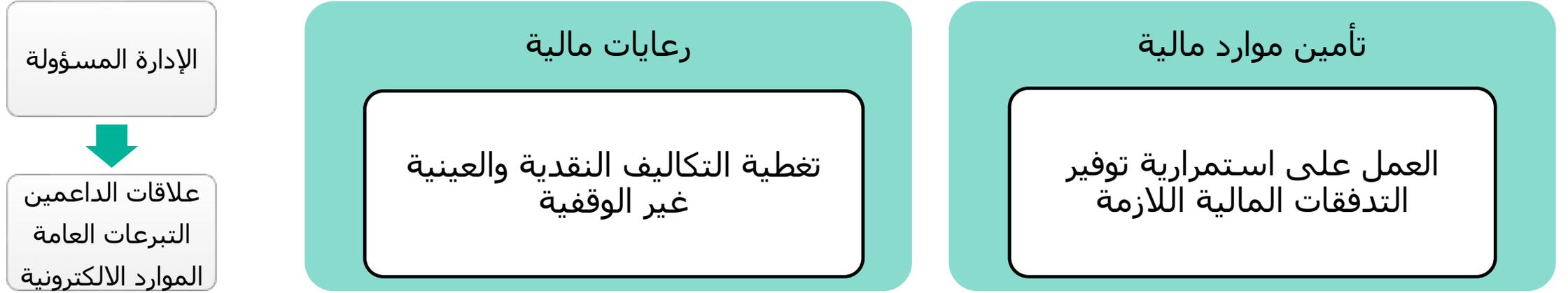
الدراسات واستطلاعات الرأي التي تخدم برامج ومبادرات زمزم في الجوانب الإدارية والمؤسسية وجوانب تقديم الخدمات والمنتجات للمستخدمين وأصحاب المصلحة

صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد الدراسات والأبحاث المنفذة في المجال الخيري	ع4-1	الدراسات والأبحاث
نسبة تفعيل المعنيين لنتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي	ع4-2	أثر الدراسات واستطلاعات الرأي في جمعية زمزم

# الأهداف الاستراتيجية التمكينية

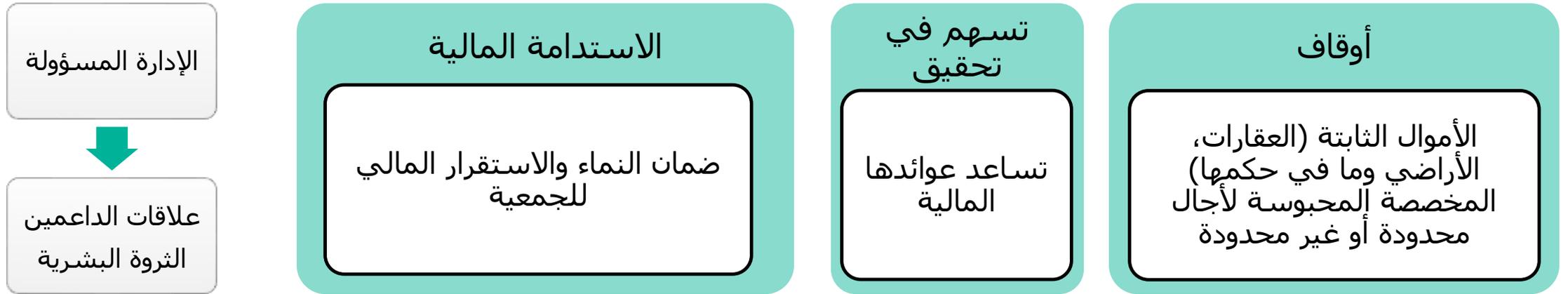


## م1: تأمين موارد ورعايات مالية



صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
حجم الإيرادات المالية المتحققة	م1-1	حجم ما تم تأمينه من موارد ورعايات مالية
نسبة الداعمين المحافظ عليهم	م1-2	المحافظة على الداعمين
عدد الداعمين الجدد	م1-3	الداعمين الجدد
نسبة التكاليف المغطاة من الموازنة	م1-4	الرعايات المالية

## م2: أوقاف تسهم في تحقيق الاستدامة المالية



صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
القيمة المالية للأوقاف الجديدة التي تم حيازتها	م2-1	عوائد الأوقاف
اجمالي التبرعات المالية الوقفية	م2-2	
نسبة تغير عوائد الأوقاف الحالية	م2-3	

## م3 تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار

الإدارة  
المسؤولة



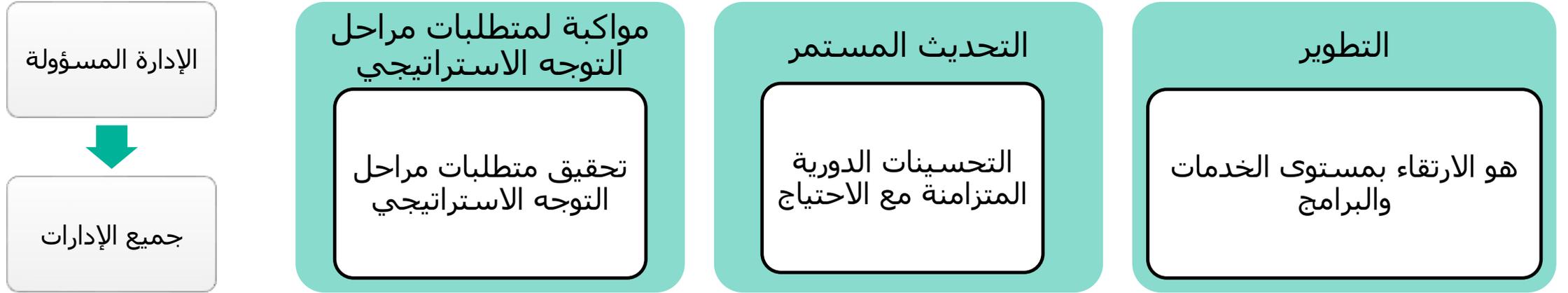
الذراع  
الاستثماري

تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار

الزيادة في دخل الجمعية عبر قنوات الاستثمار المصرح بها

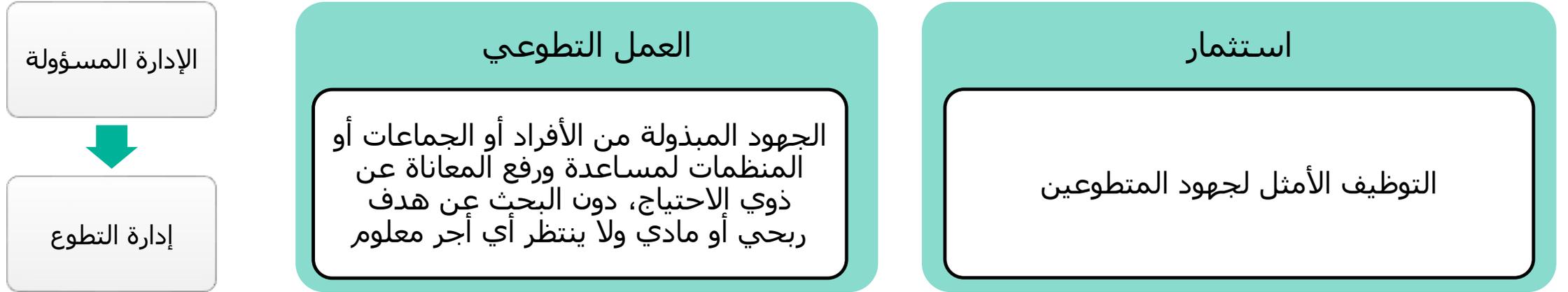
صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
حجم عوائد الاستثمار الداخلي	م3-1	الاستثمار الداخلي
حجم عوائد الاستثمار الخارجي	م3-2	الاستثمار الخارجي

## 1J: التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي



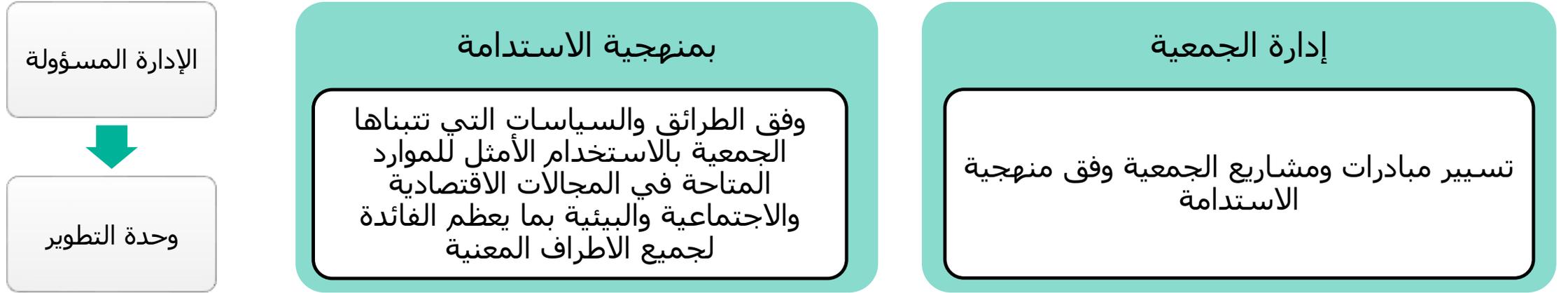
صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد البرامج التطويرية المحدثة والمحسنة المرتبطة والمتزامنة بمراحل التوجه الاستراتيجي	1-1J	مدى تحقيق متطلبات المراحل

## 2: استثمار العمل التطوعي



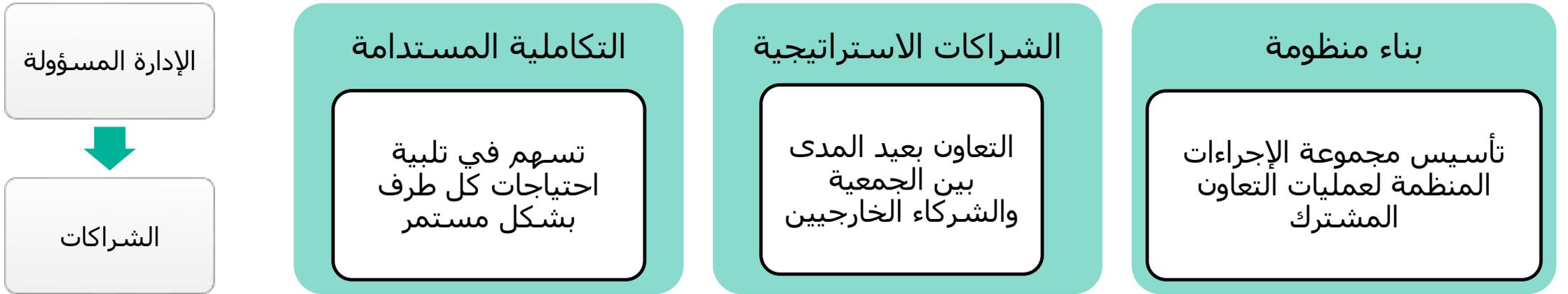
صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد المتطوعين النشطين	1-2J	إسهامات المتطوعين
نسبة الفرص التطوعية المستثمرة	2-2J	
عدد ساعات التطوع	3-2J	
القيمة المالية لإسهامات المتطوعين	4-2J	
عدد البرامج التي تم تجويدها عبر إسهامات المتطوعين	5-2J	جودة الخدمة

## ل3: إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة



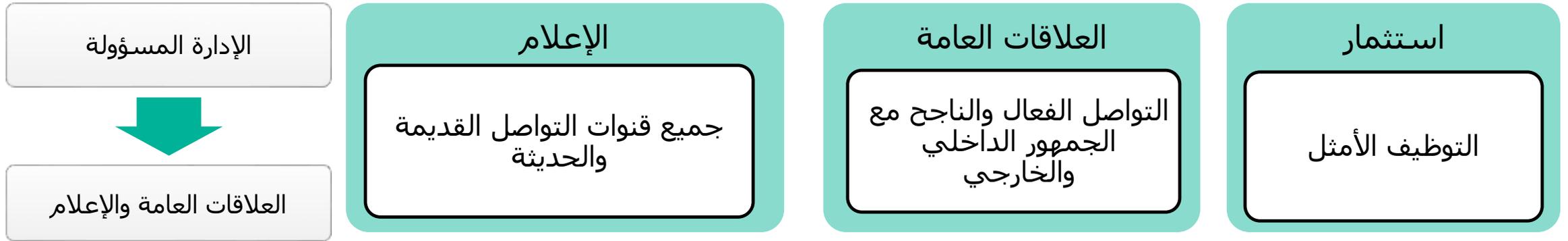
صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
نسبة تفعيل مبادرات الاستدامة الاجتماعية	ل3-1	أداء الاستدامة في زمزم
نسبة تفعيل مبادرات الاستدامة الاقتصادية	ل3-2	
نسبة تفعيل مبادرات الاستدامة الاجتماعية	ل3-3	
عدد المشاريع التي تم قياس أثرها الاجتماعي	ل3-4	

## ل4: بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة



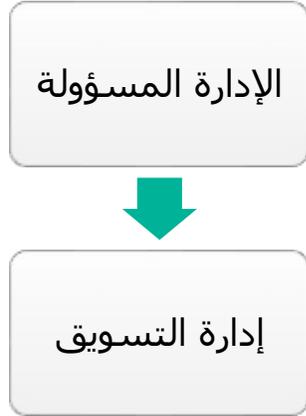
صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
معدل النمو في عدد الشراكات	ل4-1	الشراكات الاستراتيجية المنفذة
نسبة رضا الشركاء	ل4-2	
نسبة المبالغ المتوفرة من تكلفة العلاج	ل4-3	العائد من الشراكات مع مزودي الخدمات الصحية

## 5: استثمار العلاقات العامة والإعلام



صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد البرامج الموجهة للجمهور الخارجي	1-5J	التواصل الفعال مع الجمهور الداخلي والخارجي
عدد البرامج الموجهة للجمهور الداخلي	2-5J	
عدد مرات المشاركة في المناسبات والمحافل والبرامج المجتمعية	3-5J	
عدد الاستشارات المقدمة في المجال الخيري	4-5J	
نسبة التفاعل مع المحتوى الإعلامي	5-5J	التفاعل في المحتوى الإعلامي
معدل النمو في مرات الظهور لكل وسيلة أو قناة إعلامية	6-5J	

## ل6: التسويق الاحترافي



### التسويق الاحترافي

تبني وتطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات التسويقية

صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
عدد الممارسات التسويقية المطبقة الناجحة	ل6-1	أفضل الممارسات والمنهجيات التسويقية
عدد المنهجيات التسويقية المطبقة الناجحة	ل6-2	
عدد المقاييس التسويقية المطبقة	ل6-3	
نسبة الحملات التسويقية التي تم قياس كفاءتها	ل6-4	

## ت1: التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة



### ملهمة

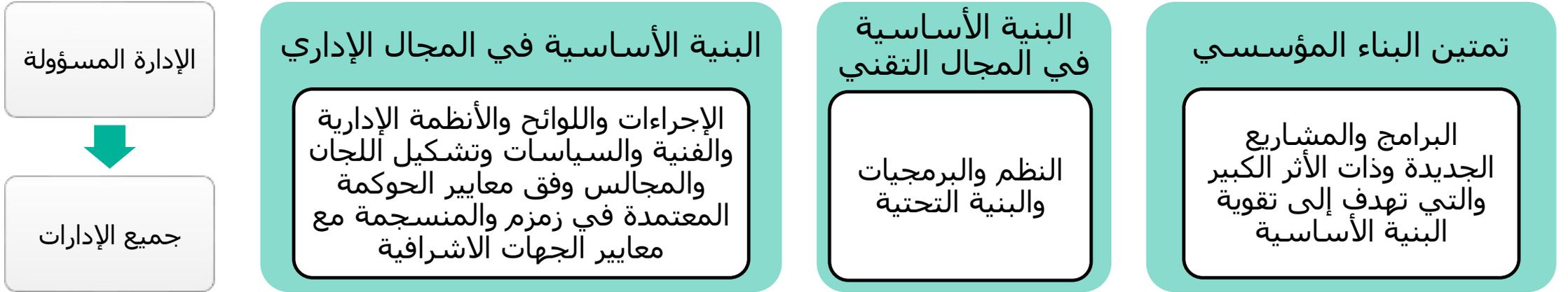
من خلال بيئة عمل جاذبة ومحفزة للإبداع والابتكار

### التحول إلى منظمة متعلمة

الانتقال التدريجي الممنهج إلى مكانة أفضل من خلال تحقيق معايير المنظمة المتعلمة المعتمدة لدى الجمعية

صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة	ت1-1	مدى تحقق معايير المنظمة المتعلمة (البيئة الداعمة للتعلم، ممارسات وعمليات التعلم الملموسة، القيادة المعززة للتعلم)
نسبة اكتساب المعارف والمهارات الاستراتيجية	ت1-2	
نسبة الحاصلين على تدريب من إجمالي العاملين	ت1-3	
نسبة الرضا عن بيئة العمل الملهمة	ت1-4	تحقق بيئة العمل الملهمة
عدد الأفكار الإبداعية المنفذة	ت1-5	

## ت2: تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري



صيغة المؤشر	رمز المؤشر	ماذا نريد أن نقيس
نسبة اكتمال الحلول التقنية المتطلبة للمرحلة الاستراتيجية	ت1-2	برامج تمتين البناء المؤسسي لمجالتي التقنية والإدارة
نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري	ت2-2	

