

جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة "أسرتي"

وثيقة الخطة الاستراتيجية 2025-2030م

الإصدار الأول ٧.01

1446 / 07 / 01 هـ الموافق 2025 / 01 / 01 م

تنفيذ

فريق التخطيط برئاسة المدير التنفيذي

إشراف

م. سعد بن عبد الله القرشي

خبير التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي

المؤسس والمشرّف العام على برنامج أداء



خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



"ما يميز هذه البلاد هو حرص قادتها على الخير والتشجيع عليه، وما نراه من مؤسسات خيرية في مختلف المجالات، سواء التي تحمل أسماء ملوك هذه البلاد أو سواها، إلا جانباً من الجوانب المشرفة لبلادنا".

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



"نهدف للوصول إلى قطاع غير ربحي مهم ومبادر
وداعم ومؤثر في التعليم والصحة والثقافة
والمجالات البحثية".

فهرسة المحتويات

7 - 6	المصطلحات الواردة في الوثيقة.
9 - 8	الملخص التنفيذي.
10	الخريطة الاستراتيجية.
11	الغاية
12	الرسالة.
13	الرؤية.
14	القيم المؤسسية.
15	الفئات المستفيدة والأثر المطلوب إحداثه.
16	الميزات التنافسية.
18 - 17	القضايا الاستراتيجية.
19	المكونات الحيوية.
20	عوامل النجاح الحاسمة.
22 - 21	أصحاب المصلحة.
26 - 23	الأهداف الاستراتيجية والتمكينية.
31 - 27	مؤشرات الأداء الرئيسة KPI's.

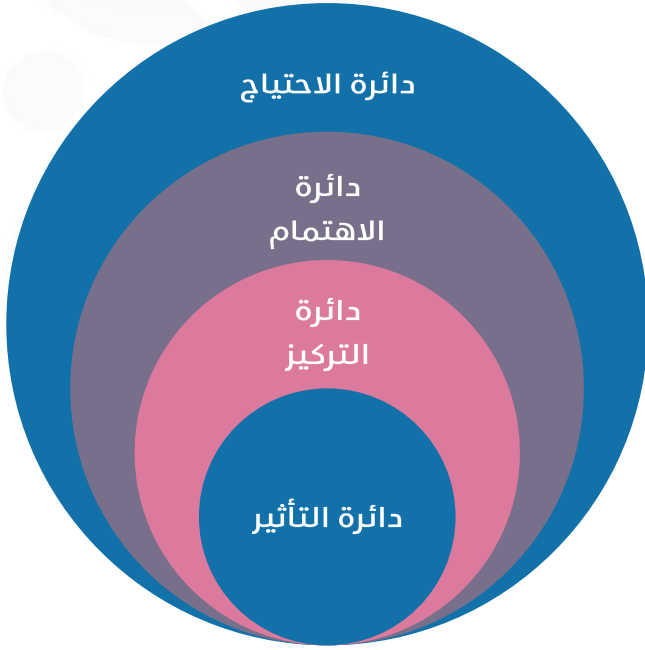
المصطلحات الواردة في الوثيقة

المصطلح	شرح المصطلح
الغاية	المهمة الرئيسة التي أنشئت الجمعية من أجلها.
الفئات	فئات المجتمع التي ستقوم الجمعية بصناعة وتصميم خدمات، ومبادرات، ووفقاً لاحتياجاتها، ورغباتها.
الأثر	التغير الاستراتيجي الذي تسعى الجمعية إلى تحقيقه لدى الفئات (في السلوك، أو التفكير، أو نمط الحياة).
رسالة الجمعية	صورة ذهنية عامة وقوية ذات وصف مختصر ل (غرض الوجود، أنواع المستفيدين من الخدمات، والنتائج التي تسعى الجمعية لتحقيقها)، وتعطي الوجهة التي يسترشد بها أصحاب المصلحة وقيادات الجمعية والموظفين في اتخاذ القرارات.
رؤية الجمعية	وصف حالة الجمعية والمستفيدين من خدماتها في مستقبل منشود للجمعية عند مرحلة مستقبلية معينة.
القيم المؤسسية	المبادئ التي تتعهد الجمعية بالالتزام بها في جميع نواحي عملها، ومراعاة شمولية القيم ل (قيادات الجمعية والموظفين، المستفيدين من خدماتها، أصحاب المصلحة، الداعمين).
دائرة الاحتياج	احتياجات ورغبات المستفيدين، وأصحاب المصلحة.
دائرة الاهتمام	مجالات عمل الجمعية التي تتقاطع مع احتياجات المستفيدين.
دائرة التركيز	الفئات المستفيدة التي ستركز الجمعية عليها خلال الخطة الاستراتيجية.
دائرة التأثير	الآثار التي تطمح الجمعية إلى تحقيقها لدى الفئات المحددة في دائرة التركيز.
الأهداف الاستراتيجية	النتائج المحددة التي تضعها الجمعية وتسعى إلى تحقيقها في أبعاد (المستفيدين - أصحاب المصلحة-المالي).
الأهداف التمكينية	النتائج المحددة التي تضعها الجمعية وتسعى إلى تحقيقها في بعدي (العمليات الداخلية - التعلم والنمو).

المصطلحات الواردة في الوثيقة

المصطلح	شرح المصطلح
الميزات التنافسية	صفة أو مزيج من الصفات الفريدة التي تسمح للجمعية بالتميز على المنظمات المماثلة في تقديم خدماتها، وهو ما يساعدها على تحقيق مهامها وأهدافها الاستراتيجية، وتعكس القدرة على إنتاج قيمة مضافة باستخدام أصولها الفريدة أو التنفيذ المتميز أو كليهما.
عوامل النجاح الحاسمة	العوامل الرئيسية التي لابد من توافرها لتحقيق النجاح في تطبيق الاستراتيجية، وبفقدتها أو ضعف توافرها يحصل تعثر وخلل مؤثر في تطبيق الاستراتيجية يصعب تحمله.
القضايا الاستراتيجية	الأمر ذات الأولوية التي ينبغي التركيز عليها والاهتمام بها، وفي حالة عدم الاهتمام بها قد تفقد الجمعية فرصة كبيرة أو يحصل خلل يصعب تداركه بسبب عدم معالجتها.
مؤشرات الأداء	مقاييس كمية تساعد الجمعية على معرفة مقدار تقدمها في تحقيق الاستراتيجية.

الملخص التنفيذي



منهجية التخطيط بمفهوم الأثر.

لقد أعدت وثيقة "الخطة الاستراتيجية لجمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة "أسرتي" (2025-2030م) بناء على ما تم التوصل إليه من اتفاق قيادات الجمعية وأصحاب المصلحة على التوجهات الاستراتيجية للجمعية، عقب دراسة واقع الجمعية، وتحليل بيئتها الداخلية والخارجية والمتغيرات ذات العلاقة باستخدام أكثر من أسلوب وأداة.

وقد تم استخدام منهجية مكة " منظومة متكاملة ومتخصصة في مجال التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي للمنظمات". والتي تركز في جوهرها على المواءمة بين الكفاءة الاستراتيجية والتركيز الاستراتيجي في بناء الخطة الاستراتيجية للجمعية،

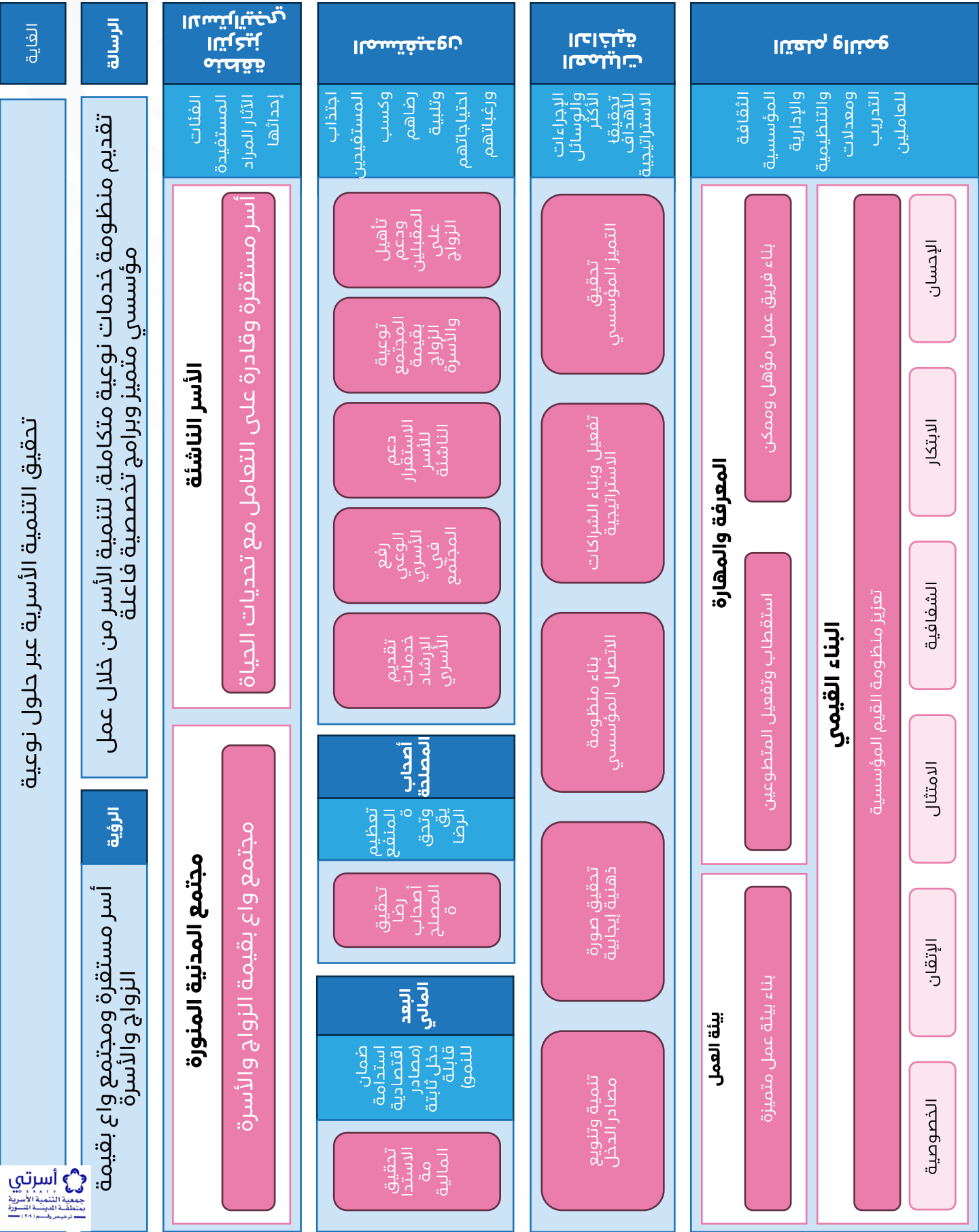


وتعتبر هذه الوثيقة الموجّه الرئيس لمسار العمل في الجمعية؛ من خلال تحديد الغاية التي أنشئت من أجلها الجمعية، والفئات المستفيدة والأثر المطلوب إحداثه عليها، والرؤية والرسالة والقيم المؤسسية، والأهداف الاستراتيجية والتمكينية؛ مما يساعد في تحديد أولويات العمل؛ ولذا يمكن إجمال أهداف وثيقة الخطة الاستراتيجية فيما يلي:

				
قياس مدى تحقق الأهداف الاستراتيجية من خلال مؤشرات الأداء الاستراتيجية.	معرفة مدى تقدم وتطور العمل والأداء، وقرب أو بعد دور المنفذين في تحقيق الاستراتيجيات المرسومة.	التركيز على الجوانب التي تتميز بها الجمعية عن مثيلاتها من المنظمات ذات النشاط المشابه.	إعطاء تصور واضح لقيادات الجمعية والموظفين عما يمكن أن يقوموا به لتطوير وتحسين الأداء وزيادة فاعلية الجمعية في المجتمع لتحقيق الدور الأساس.	الاستفادة القصوى من موارد وممكنات الجمعية المالية والبشرية وحسن استثمارها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وبما يخدم المستفيدين.

الخريطة الاستراتيجية

رسم سلسلة بناء الأثر المطلوب إحداثه على الفئات المستفيدة من خلال علاقة الأهداف الاستراتيجية بعضها ببعض عبر الأبعاد المختلفة (المستفيدون - أصحاب المصلحة - المالي - العمليات - التعلم والنمو)، وفق مفهوم السبب والنتيجة.



الغاية

تحقيق التنمية الأسرية عبر حلول نوعية.

مفردات الغاية	شرح المفردات
تحقيق	إنجاز.
التنمية الأسرية	زيادة وتطوير مهارات ومعارف الأسرة.
عبر حلول	من خلال خدمات ومبادرات متعددة.
نوعية	متميزة تلبي تطلعات المستفيدين وأصحاب المصلحة.

الرسالة

تقديم منظومة خدمات نوعية متكاملة، لتنمية الأسر من خلال عمل مؤسسي متميز وبرامج تخصصية فاعلة.

مفردات الرسالة	شرح المفردات
تقديم	تزويد وإعطاء مستفيدي الجمعية.
منظومة خدمات	مجموعة متكاملة من المبادرات والمشاريع والفعاليات.
نوعية متكاملة	تمتيزة تلبي تطلعات المستفيدين وأصحاب المصلحة.
تنمية الأسر	زيادة وتطوير مهارات ومعارف الأسرة.
عمل مؤسسي متميز	تبني أفضل الممارسات في الإدارة والجودة وتحقيق أداء استثنائي يفوق التوقعات من خلال تحسين العمليات والموارد.
برامج تخصصية	برامج مبنية على أسس علمية، تلبي احتياجات ورغبات المستفيدين وذات أثر.
فاعلة	تسهم في تحقيق الأثر المطلوب على الأسرة.

الرؤية

أسرة مستقرة ومجتمع واع بقيمة الزواج والأسرة.

مفردات الرؤية	شرح المفردات
أسر مستقرة	أسر تملك التفاهم والمحبة في الحياة الأسرية.
و مجتمع واع	فاهم ومتقبل للعمل على استقرار الأسرة في المدينة المنورة.
قيمة الزواج والأسرة	أهمية الزواج في تكوين الأسرة ودورها في حياة الفرد والمجتمع.

القيم المؤسسية



يلتزم جميع قيادات الجمعية وموظفيها بقيمها الراسخة في جميع أنشطتها، وتعاملاتها، ومع جميع الأطراف المعنية، وتتأكد كل قيمة بما يتناسب مع المعنيين بها، كل في مجال عمله، ومع ذوي الاختصاص على النحو التالي:

القيمة	شرح القيمة	المعنيون امثالاً	المعنيون أثراً
الشفافية.	الإفصاح عن المعلومات والبيانات والإحصائيات المطلوبة وبما يتماشى مع اللوائح والسياسات.	قيادات الجمعية.	أصحاب المصلحة. الموظفون. المستفيدون.
الامتثال.	الالتزام باللوائح والأنظمة والقوانين المعتمدة في الجمعية والجهات الإشرافية.	قيادات الجمعية. الموظفون.	أصحاب المصلحة. الموظفون. المستفيدون.
الاتقان.	تجويد وإحكام العمل بدقة ومهارة وإخلاص.	قيادات الجمعية. الموظفون.	أصحاب المصلحة. المستفيدون.
الخصوصية.	المحافظة على سرية البيانات والمعلومات وفوق اللوائح والأنظمة.	قيادات الجمعية. الموظفون.	الموظفون. المستفيدون.
الإحسان.	أداء العمل بإخلاص وبذل الجهد ليصبح على أكمل وجهه.	قيادات الجمعية. الموظفون.	أصحاب المصلحة. الموظفون. المستفيدون.
الابتكار.	التجديد النوعي والتميز في تقديم الخدمات والبرامج.	قيادات الجمعية. الموظفون.	أصحاب المصلحة. المستفيدون.

الفئات المستفيدة والأثر المطلوب إحداثه

تقدم الجمعية خدماتها وفق تصنيف الفئات (تركيز ضخ الموارد وتقديم الخدمات)، بما يحقق الأثر المطلوب تحقيقه لكل فئة مستفيدة على النحو التالي:

الفئة الرئيسية	شرح الفئة الرئيسية	الأثر المراد إحداثه	شرح الأثر
الأسر الناشئة.	الشباب من سن 18 سنة، وكل من عقد نكاحه (ولم يتم الزواج).	أسر مستقرة وقادرة على التعامل مع تحديات الحياة.	امتلاك المعارف والمهارات اللازمة للحياة الزوجية والأسرية.
مجتمع المدينة المنورة.	الأفراد والأسر في المدينة المنورة.	مجتمع واعي بقيمة الزواج والأسرة.	مستوى إدراك عالي بأهمية الزواج في تكوين الأسرة ودورها في حياة الفرد والمجتمع.

الميزات التنافسية

تساعد الميزات التنافسية الجمعية على تحقيق مهامها وأهدافها الاستراتيجية، وتعكس القدرة على إنتاج قيمة لمستفيديها.



تتمتع الجمعية بخبرة طويلة وإنجازات عظيمة سابقة، ولديها كفاءات بشرية (الجمعية العمومية، مجلس الإدارة، فريق العمل) ذات خبرة وكفاءة عالية في مجالات التنمية الأسرية والإرشاد والتدريب.

مجلس الإدارة مختار بعناية ويمتاز بالتقدير والاحترام من قبل المجتمع، مما يعزز سمعة الجمعية.

تمتاز الجمعية بموقع ذا قدسية تاريخية ودينية، حيث تقع في مدينة المصطفى عليه أفضل الصلاة والسلام.

القضايا الاستراتيجية

القضايا الاستراتيجية (البيئة الخارجية):

01 تأهيل الشباب المقبلين على الزواج.

قلة الوعي بأهمية الاستعداد للزواج والحياة الأسرية يتطلب مشاريع تأهيلية لإعداد الشباب والفتيات للحياة الزوجية وتزويدهم بالدعم المعرفي والمهاري.

02 زرع قيم الأسرة في المجتمع.

التحول من "إنسان الأسرة" إلى "إنسان المؤسسات" يقلل التماسك الأسري ويزيد حالات الطلاق، مما يستدعي تعزيز قيم الأسرة.

03 الإرشاد والمشورة للأسر القائمة.

التحديات اليومية التي تواجهها الأسر تجعل من الضروري تقديم خدمات إرشادية لها لمساعدتها على تجاوزها، لتحسين العلاقات الزوجية، وتعزيز التواصل بين أفراد الأسرة.

القضايا الاستراتيجية

القضايا الاستراتيجية (البناء الداخلي):

01 الاستدامة المالية.

- البحث عن مصادر تمويل جديدة ومتنوعة ومستدامة.
- تعزيز الأوقاف والمشاريع الاستثمارية لضمان استمرار خدمات الجمعية.

02 الكفاءات البشرية المؤهلة والممكنة.

- زيادة التدريب والتطوير للموظفين لرفع مستوى كفاءتهم ومهاراتهم.
- استقطاب الكفاءات المتخصصة لضمان تحسين الأداء وتلبية احتياجات الجمعية بشكل فعال.

03 القيادة والرؤية الاستراتيجية.

- تحديد رؤية واضحة للمستقبل تشمل الأهداف القصيرة والطويلة المدى.
- توجيه الاستراتيجيات نحو تحقيق الرؤية وضمان توافق جميع المبادرات مع الرؤية المحددة للجمعية.

المكونات الحيوية

المكونات الرئيسية ذات الأولوية والعلاقة بعمل الجمعية الرئيس، والتي لا بد من توافرها من أجل إنجاح منظومة العمل بالجمعية.

تدريب وتوعية الأسر الناشئة
والمجتمع.

تأهيل ودعم المقبلين على
الزواج.

تحقيق الاستدامة المالية.

تقديم خدمات الإرشاد الأسري.

عوامل النجاح الحاسمة

العوامل الرئيسة التي لابد من توافرها لتحقيق النجاح في تطبيق استراتيجية الجمعية -بإذن الله- وهي كما يلي:



أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة: هم جميع المعنيين ممن يهمهم ويعنيهم أمر الجمعية من غير المستفيدين الذين يمثلون "العميل الخارجي" للجمعية، والموظفين الذين يمثلون "العميل الداخلي" للجمعية، وأصحاب المصلحة المعنيين هم على النحو التالي:

أصحاب المصلحة	ماذا يريدون منا؟	ماذا نريد منهم؟
أمانة منطقة المدينة المنورة.	- الامتثال والالتزام بالأنظمة والقوانين.	- تسهيل الإجراءات والموافقات لتنفيذ الفعاليات في المدينة المنورة.
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	- الامتثال والالتزام بالأنظمة والقوانين.	- تسهيل الإجراءات والموافقات.
فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.	- الامتثال والالتزام بالأنظمة والقوانين. - تفعيل الشراكات مع الجمعيات الأهلية.	- تسهيل الإجراءات والموافقات لتنفيذ الفعاليات في المدينة المنورة. - تنظيم اللقاءات والفعاليات المشتركة للجمعيات على مستوى منطقة المدينة المنورة.
المجلس الفرعي التخصصي لجمعيات التنمية الأسرية	- التواصل الفعال. - تنفيذ مبادرات نوعية لتنمية الأسرة.	- تنظيم اللقاءات والفعاليات المشتركة لجمعيات التنمية الأسرية.
المؤسسات المانحة.	- الشفافية والإفصاح. - جودة المبادرات وتحقيق الأثر. - التواصل الفعال.	- دعم خدمات ومبادرات الجمعية. - التنويع في مسارات الدعم بما يتناسب مع جمعيات التنمية الأسرية.
الداعمون	- الشفافية والإفصاح. - التواصل الفعال.	- دعم خدمات ومبادرات الجمعية.

أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة: هم جميع المعنيين ممن يهمهم ويعنيهم أمر الجمعية من غير المستفيدين الذين يمثلون "العميل الخارجي" للجمعية، والموظفين الذين يمثلون "العميل الداخلي" للجمعية، وأصحاب المصلحة المعنيين هم على النحو التالي:

أصحاب المصلحة	ماذا يريدون منا؟	ماذا نريد منهم؟
المدربون والمرشدون	- التواصل الفعال. - الدعم المعنوي.	- التعاون في تقديم الخدمات والمبادرات. - التعريف بالجمعية وخدماتها.
المتطوعون	- التواصل الفعال. - الدعم المعنوي. - زيادة الفرص التطوعية.	- الالتزام بأنظمة الجمعية. - الاهتمام بتنفيذ المهام الموكلة لهم. - التعريف بالجمعية وخدماتها.
الجمعية العمومية	- تحقيق أهداف الجمعية. - التطوير والتحسين المستمر.	- الدعم المعنوي. - دعم الجمعية والمساهمة في تحقيق الاستدامة المالية.
مجلس الإدارة	- تحقيق أهداف الجمعية. - تعزيز الكفاءة التنظيمية والإدارية. - التطوير والتحسين المستمر.	- تعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة. - المساهمة في تحقيق الاستدامة المالية. - دعم وتمكين الإدارة العليا في الجمعية.

الأهداف الاستراتيجية والتمكينية

الأهداف الاستراتيجية: النتائج المحددة التي تضعها الجمعية وتسعى إلى تحقيقها في أبعاد (المستفيدين - أصحاب المصلحة- المالي).

بعد المستفيدين:

تأهيل ودعم المقبلين على الزواج.

توعية المجتمع بقيمة الزواج والأسرة.

دعم الاستقرار للأسر الناشئة.

رفع الوعي الأسري في المجتمع.

تقديم خدمات الإرشاد الأسري.

الأهداف الاستراتيجية والتمكينية

بعد أصحاب المصلحة:

تحقيق رضا أصحاب المصلحة.

البعد المالي:

تحقيق الاستدامة المالية.



الأهداف الاستراتيجية والتمكينية

بعد التعلم والنمو:

بناء فريق عمل مؤهل وممكن.

استقطاب وتفعيل المتطوعين.

بناء بيئة عمل متميزة.

تعزيز منظومة القيم المؤسسية.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI'S

بعد المستفيدين:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
تأهيل ودعم المقبلين على الزواج.	س 1 - 1	عدد المستفيدين الذين تم تأهيلهم على الزواج.
	س 1 - 2	عدد المستفيدين من الدعم المادي.
	س 1 - 3	نسبة رضا المستفيدين من برامج تأهيل المقبلين على الزواج.
	س 1 - 4	نسبة رضا المستفيدين من الدعم المادي.
توعية المجتمع بقيمة الزواج والأسرة.	س 2 - 1	عدد المستفيدين من برامج التوعية بقيمة الزواج والأسرة.
	س 2 - 2	نسبة رضا المستفيدين من برامج التوعية بقيمة الزواج والأسرة.
دعم الاستقرار للأسر الناشئة.	س 3 - 1	عدد المبادرات المتخصصة لتطوير مهارات الأسر خلال الخمسة سنوات الأولى من الزواج.
	س 3 - 2	عدد المستفيدين من برامج تطوير مهارات الأسر خلال الخمسة سنوات الأولى من الزواج.
	س 3 - 3	نسبة رضا المستفيدين من برامج تطوير مهارات الأسر خلال الخمسة سنوات الأولى من الزواج.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI'S

بعد المستفيدين:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
رفع الوعي الأسري في المجتمع.	س 4 - 1	عدد البرامج المتخصصة في رفع الوعي الأسري في المجتمع.
	س 4 - 2	عدد المستفيدين من البرامج المتخصصة في رفع الوعي الأسري في المجتمع.
	س 4 - 3	نسبة رضا المستفيدين من البرامج المتخصصة في الوعي الأسري في المجتمع.
تقديم خدمات الإرشاد الأسري.	س 5 - 1	عدد الاستشارات المقدمة لأفراد المجتمع.
	س 5 - 2	عدد الدراسات والبحوث في مجال الإرشاد الأسري.
	س 5 - 3	نسبة رضا المستفيدين من خدمات مركز الإرشاد الأسري.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI'S

بعد أصحاب المصلحة:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
تحقيق رضا أصحاب المصلحة.	ص 1-1	نسبة رضا الجهات الإشرافية والشركاء والمؤسسات المانحة والداعمين عن الجمعية.
	ص 1-2	نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية عن الجمعية.

البعد المالي:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
تحقيق الاستدامة المالية.	م 1-1	نسبة الزيادة في إيرادات الجمعية المالية الثابتة.
	م 1-2	نسبة العائد من استثمارات وأوقاف الجمعية.
	م 1-3	نسبة قيمة الأصول الجديدة التي ترفع من قيمة الاستثمارات.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI'S

بعد العمليات الداخلية:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
تحقيق التميز المؤسسي.	ل 1-1	درجة مستوى التميز المؤسسي.
	ل 1-2	نسبة تحقيق النضج المؤسسي.
تفعيل وبناء الشراكات الاستراتيجية.	ل 1-2	عدد الشراكات الاستراتيجية الفاعلة.
	ل 2-2	نسبة فاعلية الشراكات وإسهامها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
بناء منظومة الاتصال المؤسسي.	ل 1-3	عدد الجهات والأفراد الذين تم بناء علاقات إعلامية معهم.
	ل 2-3	عدد المنتجات الإعلامية الموجهة للمجتمع.
	ل 3-3	نسبة التأثير الإعلامي للجمعية.
تحقيق صورة ذهنية إيجابية.	ل 1-4	نسبة زيادة إقبال المجتمع على خدمات الجمعية.
	ل 2-4	عدد مرات الظهور الإعلامي.
	ل 3-4	عدد الفعاليات والأنشطة للتعريف بالجمعية وخدماتها.
تنمية وتنويع مصادر الدخل.	ل 1-5	عدد مصادر وقنوات الدخل من التبرعات.
	ل 2-5	نسبة زيادة إيرادات مصادر وقنوات الدخل من التبرعات.
	ل 3-5	نسبة تغطية التبرعات لمصروفات البرامج والأنشطة.
	ل 4-5	عدد الداعمين المستثمرين بالتبرع السنوي للجمعية.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI'S

بعد التعلم والنمو:

الهدف	رمز المؤشر	المؤشر
بناء فريق عمل مؤهل وممكن.	ت 1-1	نسبة الموظفين الحاصلين على تقييم أداء فوق 80%.
	ت 1-2	نسبة الموظفين الحاصلين على الحد الأدنى من الساعات التدريبية المستهدفة.
	ت 1-3	نسبة انخفاض التسرب الوظيفي في الجمعية.
استقطاب وتفعيل المتطوعين.	ت 2-1	عدد المتطوعين مع الجمعية.
	ت 2-2	عدد الساعات التطوعية.
	ت 2-3	عدد الفرص التطوعية التي وفرتها الجمعية.
	ت 2-4	نسبة العائد الاقتصادي من التطوع.
بناء بيئة عمل متميزة.	ت 3-1	عدد الخدمات والفعاليات المقدمة للموظفين.
	ت 3-2	نسبة رضا الموظفين عن بيئة العمل.
	ت 3-3	نسبة انخفاض أعطال الصيانة التقنية.
تعزيز منظومة القيم المؤسسية.	ت 4-1	عدد البرامج المقدمة لتعزيز القيم المؤسسية.
	ت 4-2	نسبة التزام فريق العمل بالقيم المؤسسية.

