

اثر التخطيط الاستراتيجي في تطوير أداء العاملين بالقطاع الخاص
بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطلاب /

قائد المجموعة : راكان العنزي (222001986)

مسفر الدوسري (221000490)

احمد العتيبي (222002033)

إشراف الدكتور/الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2023

المقدمة:

تشهد المملكة العربية السعودية تحولات اقتصادية هائلة وتطورًا سريعًا في مجموعة متنوعة من القطاعات، ويلعب القطاع الخاص دورًا محوريًا في هذا التحول. من أجل تحقيق رؤية المملكة 2030 والارتقاء بالاقتصاد السعودي إلى مستويات جديدة من التنافسية والاستدامة، مما يحتم على الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص تحسين أداء مواردها البشرية.

تعتبر إدارة الموارد البشرية هي المفتاح لضمان تحقيق أقصى إمكانات العاملين وزيادة إنتاجيتهم، حيث يعتبر التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وسيلة لضبط العمليات التنظيمية والتحكم في أداء العاملين، وذلك بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز التنافسية. كما يمكن للشركات تحديد أهدافها وتوجيه مسار تطوير موظفيها بكفاءة.

إن مفهوم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية يتعامل بشكل متزايد مع تحليل البيانات، والتكنولوجيا الحديثة، واستخدام الذكاء الصناعي، وتطوير القيادات. ويعتمد على استراتيجيات تعتمد على الأدلة والتحليلات المتعمقة لتوجيه القرارات وضمان تلاءم العاملين مع متطلبات المنظمة.

يسعى هذا البحث إستكشاف أثر التخطيط الاستراتيجي على تطوير أداء العاملين. سيقوم البحث بتحليل كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات وكيف يمكن أن تؤثر بشكل فعال في تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف التنظيمية.

المسألة التي يناقشها هذا البحث تعد من المسائل ذات الأهمية البالغة في ظل التحديات والفرص المتزايدة التي يواجهها القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. النتائج والتوصيات الناتجة عن هذا البحث ستوفر رؤى مهمة تمكن الشركات والمؤسسات من تحسين تطوير موظفيها وتحقيق النجاح في هذا العصر المتطور والمتغير بسرعة.

في عالم يسرع نحو التكنولوجيا والابتكار، والتحديات التي تواجه الشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية بمعدل غير مسبوق، تظهر الحاجة الملحة إلى التفكير بشكل جديد حول كيف يمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يشكل مستقبل العمل.

والسؤال الأهم هو: كيف يمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يكون وسيلة لإحداث تغيير ثوري في مجال إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بدلاً من مجرد أداة تنظيمية؟

مشكلة البحث تتعامل مع مفهوم التحول التنظيمي الجذري الذي يستند إلى مبادئ التحفيز والإلهام وتطوير القوى البشرية بشكل مبتكر. حيث ان الهدف الأساسي من هذا البحث هو استكشاف كيف يمكن تبني استراتيجيات تخطيطية تعزز من التفكير الاستباقي لدى العاملين وتمكينهم من التكيف مع التحديات المستقبلية بفعالية. يهدف البحث إلى معرفة وفهم عميق لمدى تأثير التخطيط الاستراتيجي على تطوير مهارات العاملين وتحفيزهم للابتكار والتحسين المستمر.

تمثل مشكلة البحث محاولة للانتقال إلى ما وراء مجرد تطبيق التخطيط الاستراتيجي كإجراء إداري، لتحقيق تأثير تحولي يعزز من مرونة المنظمات وقدرتها على مواجهة التغيرات السريعة في السوق وتحقيق التميز. سيتعين على هذا البحث تقديم تصور جديد للتخطيط الاستراتيجي كأداة تحفيزية لتحفيز الابتكار ورفع مستوى الأداء في مؤسسات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

1. تعزيز التنافسية الاقتصادية : يلعب القطاع الخاص دورًا حاسمًا في تعزيز التنافسية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية. من خلال فهم كيف يمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يساهم في تطوير أداء العاملين، يمكن للشركات والمؤسسات تحسين إنتاجيتهم وكفاءتهم، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد وجذب الاستثمارات.
2. تحقيق أهداف التنمية الوطنية : تسعى المملكة العربية السعودية إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة ورؤية 2030. يمكن للتخطيط الاستراتيجي لتطوير الموارد البشرية أن يساهم في تحقيق هذه الأهداف من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين وتحسين أدائهم.
3. زيادة فرص العمل وتحسين الوضع الاقتصادي : من خلال تعزيز أداء العاملين، يمكن للدراسة أن تساهم في إيجاد فرص عمل أفضل وتعزيز الدخل الشخصي للمواطنين والمقيمين في المملكة.
4. تحسين جودة حياة العاملين : من خلال توفير بيئة عمل محفزة وداعمة، يمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يساعد على تحسين جودة حياة العاملين وزيادة مستوى الرضا والارتياح في العمل.
5. المساهمة في التحول الاجتماعي : تعتبر هذه الدراسة مساهمة في تحقيق التحول الاجتماعي والاقتصادي في المملكة العربية السعودية. من خلال تطوير القوى البشرية وتعزيز مهارات العاملين، يمكن للبحث أن يلعب دورًا في بناء مجتمعات أكثر تقدمًا وازدهارًا.
6. الإسهام في البحث العلمي : توفير دراسة علمية حول هذا الموضوع يمكن أن يساهم في توسيع قاعدة المعرفة والأبحاث في مجال إدارة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الشركات والمؤسسات التي تنفذ تخطيط الموارد البشرية تعزى لزيادة اداؤها، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ استراتيجيات التخطيط الاستراتيجي تعزى إلى تحسين مهارات وكفاءات العاملين، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ التخطيط الاستراتيجي تعزى إلى تحسين رضا العاملين عن العمل، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الثقافية المحلية تعزى إلى تنفيذ التخطيط الاستراتيجي وأثره على الأداء، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين إنتاجية العاملين تعزى إلى استراتيجيات تخطيط الموارد البشرية، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- مراجعة الادبيات:

الإطار النظري:

التخطيط الاستراتيجي:

هو منهج عملي يشمل خطة شاملة طويلة المدى لتحقيق اهداف رئيسية محددة والتي تسعى اليها المنظمة الى تحقيقها. ويشمل دراسة كافية لدراسة الاستراتيجيات والسياسات اللازمة لتحقيق الأهداف. ويندرج تحتها عناصر رئيسية مثل دراسة أوضاع الشركة الحالية والرؤية المستقبلية، وقيم المؤسسة ونقاط القوة ونقاط الضعف، ودراسة العوامل البيئية الداخلية والخارجية التي من الممكن ان تؤثر في قرارات المنظمة.

مراحل التخطيط الاستراتيجي:

- تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. يتضمن ذلك دراسة العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي قد تؤثر على أداء المنظمة او الشركة.
- تحديد الرؤية والرسالة للمنظمة، والتي تعتبر الهدف الرئيسي والغاية العليا التي تسعى المنظمة الى تحقيقها.
- تحديد الأهداف والأولويات، والتي يجب تحقيقها لتحقيق الرؤية المستقبلية ورسالة المنظمة. ولا بد أن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس والتحقق لضمان تحقيقها بشكل فعال.
- وضع الإستراتيجيات والخطط التكتيكية التي توجه كيفية تحقيق تلك الأهداف. ويتضمن ذلك تحديد الموارد المطلوبة وتحديد المسؤوليات والمهام للأفراد المعنيين.
- متابعة وتقييم دوري لتحقيق هذه الأهداف لضمان استمرارية المنظمة والتحسين المستمر.

الرؤية:

الرؤية هي الصورة أو الرؤية المستقبلية المرجوة للمؤسسة أو المنظمة. تمثل الرؤية الغاية العليا الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه. تعكس الرؤية الجهد المستمر للوصول إلى حالة معينة أو تحسين معين في المستقبل.

الرسالة:

الرسالة تمثل الغرض الأساسي والسبب الكامن وراء وجود المؤسسة أو المنظمة. توضح الرسالة ماذا تقدم المؤسسة للمجتمع أو العملاء، وما هي القيم والمبادئ التي تستند إليها.

الاستراتيجية:

هي وسيلة لتحقيق الرؤية وتحقيق الأهداف المحددة. تشمل الاستراتيجية مجموعة من القرارات والإجراءات التي تحدد كيفية استخدام الموارد وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المنشودة.

نستطيع ان نلخص الفرق بينهم بأن الرؤية تكون اعلى الهرم وهي بمثابة "ماذا" نريد ان نحقق في المستقبل، والرسالة تمثل "لماذا" نحن هنا، وبعدها يأتي تحديد الأهداف وهنا تمثل "كيف" نحقق الرؤية، ومن ثم الاستراتيجية وهي تحدد "كيفية" سنحقق تلك الأهداف.

مبادئ التخطيط الاستراتيجي:

- التخطيط الاستراتيجي يجب ان يتسم بالواقعية. يجب ان يكون التخطيط مبني على أسس المنظمة ومعرفة قوتها ومواردها ومبادئها والعمل وعلى تطويرها. فالتخطيط المثالي الذي يتعارض مع مبادئ وقيم المنظمة وثقافة المجتمع والبعد عن دراسة السوق والمقومات والتحديات التي من الممكن مواجهتها يعتبر مضیعة للمال والوقت.
- يجب ان يكون التخطيط الاستراتيجي شامل لجميع اقسام الشركة بحيث يهتم بجميع مجالات المنظمة ولا يقتصر على مجال معين. وان يلبي احتياجات المنظمة لتحقيق رؤيتها.
- التخطيط الاستراتيجي يجب ان يتسم بالمرونة، حيث ان التغيرات الخارجية والتطوير التكنولوجي المستمر الذي يؤثر على اهداف المنظمة مالم لم تقم بالتكيف مع تغيرات السوق.
- المراقبة والمتابعة بشكل دوري وقياس نتائجها والقيام بما يتطلب من تغيير او اجراءات تسهم في تحقيق أهداف المنظمة.
- التواصل الفعال بين القادة والموظفين ونشر الاستراتيجية بشفافية وبشكل واضح، واسهامهم في العمل على اهداف المنظمة ومشاركتهم في التحليل لضمان اتخاذ القرارات الصائبة من قبل صناع القرار.

الدراسات السابقة:

دراسة بعنوان "الدور في التوجه الريادي في العلاقة بين المعرفة الضمنية والأداء الاستراتيجي لشركة سونلغاز." (قاديري ، تومي ٢٠٢٢).

تهدف الدراسة الى معرفة مدى أهمية المعرفة الضمنية والتي تتمثل في الخبرة والمهارة والتفكير وعلاقتها بالأداء الاستراتيجي لشركة سونلغاز (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) وتوجهها الريادي. يسعى الباحثان في هذه الدراسة الى إيجاد علاقة بين المعرفة الضمنية والأداء الاستراتيجي ومدى تأثيرها على التوجه الريادي للشركة، حيث انه يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الشركة في اتخاذ قراراتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وقد استخدم الباحثان برنامج SPSS لتحليل بيانات الاستبانة لعينة مكونة ١٧ اداري و ١١ تقني و ٢٦ تقني اداري موزعة على مجموعة حاصلين على مؤهلات مختلفة ويعد الماستر الأكثر شيوعاً حيث تكمن نسبته ٣٧٪ من اجمالي العينة. وتوصلوا الباحثان الى نتائج ومن أهمها:

- 1 - انا هناك علاقة إيجابية بين المعرفة الضمنية والأداء الاستراتيجي في شركة سونلغاز. وهذا يدل على ان المعرفة الضمنية من خلال اشراك الموظفين وتطوير مهاراتهم يساعد في تحسين الأداء الاستراتيجي للشركة.
- 2 - انه لا توجد علاقة إيجابية بين المعرفة الضمنية والتوجه الريادي. حيث استنتج الباحثان بان شركة سونلغاز لا تستغل معرفة وخبرة موظفيها بالشكل المطلوب وعدم تعاون المديرين بسبب ميولتهم العقلية وعدم تطوير مهاراتهم الشخصية.
- 3 - انه يوجد علاقة إيجابية بين الأداء الاستراتيجي والتوجه الريادي. حيث ان التوجه الريادي يسهم في تطوير الموظفين حيث يسعون الى تحقيقه من خلال التميز والابداع، وهذا ينعكس ايجابياً على ادائهم الاستراتيجي في الشركة.
- 4 - انه توجد علاقة غير مباشرة بين المعرفة الضمنية على الأداء الاستراتيجي بوجود التوجه الريادي وسيط بينهم. واستنبط الباحثان من خلال تحليل نتائجهم على ان المعرفة الضمنية (الخبرة، المهارة، والتفكير) لم تكن مستغلة في الأداء الاستراتيجي للشركة، وهذا قد يكون بسبب عدم اشراك الموظفين بشكل فعال في اتخاذ القرارات وسوء إدارة الشركة في تمكين موظفيها واتاحة الفرصة لهم في تطوير المعرفة الضمنية لدى الشركة.

ويوصي الباحثان الى عدة التوصيات ومنها:

- 1 - خلق بيئة جاذبة ومحفزة للموظفين وتمكينهم للعمل والعمل على تطويرهم.
- 2 - اشراك الموظفين في استغلال المعرفة الضمنية المكتسبة في مجالات الشركة.
- 3 - تقديم حوافز مادية ومعنوية للموظفين في اكتساب المعرفة الضمنية.
- 4 - تكوين ثقة بين التقنيين والاداريين واتاحة الفرصة لهم واشراكهم في وضع الخطط الاستراتيجية للشركة

دراسة بعنوان "أثر تحليل البيئة الخارجية في تحديد الخيارات الاستراتيجية لتطوير أداء المؤسسة الاقتصادية" "مؤسسة موبيليس – نموذج" (أمنة ، فاطمة ٢٠٢٠).

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على بعض المفاهيم الخاصة بالبيئة الخارجية والخيارات الاستراتيجية على تطور أداء المؤسسة الاقتصادية لمؤسسة موبيليس-ادار المتخصصة في مجال قطاع خدمة الهاتف النقال. وايضاً تهتم الدراسة الى اثراء المعرفة البحثية في مجال الإدارة الاستراتيجية والمساهمة في تطبيقها عملياً خارج مجال التعليم. تكمن أهمية الدراسة الى معرفة مدى تأثير تحليل البيئة الخارجية الخاصة في تحديد الخيارات الإستراتيجية على تطوير أداء مؤسسة موبيليس-ادار. ويتطلع الباحثان في هذه الدراسة الى فهم طبيعة العلاقة بين البيئة الخارجية الخاصة والأداء الاستراتيجي في المؤسسة. فقد استخدم الباحثان الاستبانة والتحليل الاحصائي لها من خلال برنامج SPSS ونماذج القياسية مثل الانحدار. ويقصد الباحثان في البيئة الخارجية الخاصة بانها مجموعة من المتغيرات والعوامل التي تكون خارج المؤسسة والتي تؤثر عليها والتي من الممكن ان تكون فرصاً ويستغل بها او تهديداً والعمل على تجنبه. وهنا وضع الباحثون مدى أهمية نماذج تحليل المؤسسة مثل مصفوفة SWAT ومجموعة بوسطن الاستشارية BCG.

- مصفوفة SWOT:

وتستخدم لتحديد العوامل الاستراتيجية للمؤسسة من خلال تحديد نقاط القوة، نقاط الضعف، والفرص والتهديدات المحتملة التي من الممكن ان تؤثر على أداء المؤسسة. وتعد نقاط القوة ونقاط الضعف من العوامل الداخلية وتكون الفرص والتهديدات من العوامل الخارجية للمؤسسة.

- مصفوفة بوسطن الاستشارية BCG:

وتستخدم مصفوفة مجموعة بوسطن الاستشارية في تحليل الاعمال للمؤسسة في معدل النمو والحصة السوقية للشركة. وتتكون مصفوفة BCG من أربع خانات وهم:

النجوم: وهي تمثل أنشطة ذات معدل نمو عالي وحصة سوقية عالية. وهنا تتبع استراتيجية النمو والتوسع.

البقرة الحلوب: وتمثل أنشطة ذات معدل نمو ضعيف وحصة سوقية عالية. وهنا تتبع المؤسسة نهج الاستقرار والتركيز.

علامة الاستفهام: وتمثل أنشطة ذات معدل نمو على وحصة سوقية ضعيفة. وهنا تسمى بالمجموعة الحرجة حيث تسعى المؤسسة الى اتخاذ قرار الاستمرار او الانسحاب.

الكلاب الضالة: وتمثل أنشطة ذات معدل نمو ضعيف وحصة سوقية ضعيفة. وهنا يتطلب من المؤسسة الانسحاب والتصفية.

وتوصل الباحثان الى انه يوجد أثر للخيارات الاستراتيجية على أداء المؤسسة. وان الخيارات الاستراتيجية تتوسط العلاقة بين البيئة الخارجية وأداء المؤسسة. ولكن لا يوجد أثر للبيئة الخارجية الخاصة على الخيارات الاستراتيجية ولا على أداء المؤسسة. وهنا استنتج الباحثان ان الخيارات الاستراتيجية لها قوة ترابطية بين البيئة الخارجية الخاصة والأداء المؤسسي في مؤسسة موبيليس-ادرار. ويفسر الباحثان بان البيئة الخارجية الخاصة لا تؤثر بشكل ملحوظ على المؤسسة بحكم لا يوجد منافس قوي في المنطقة وان المؤسسة لها القدرة على الاستمرار والبقاء كونها تهتم بالخيارات الاستراتيجية.

وقد أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بتحليل البيئة الخارجية الخاصة واختيار البديل الاستراتيجي الأمثل في تحقيق اهداف المؤسسة. وان تتبنى المؤسسة بطاقة الأداء المتوازن بشكل متكامل في قياس الأداء الاستراتيجي. وتدريب الموظفين واشراكهم في تقييم وتطبيق كافة النماذج في قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي في المؤسسة.

النهج الوصفي التحليلي :

يعتمد التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لقياس مركز درجة الموافقة في العينة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لقياس تشتت درجة الموافقة في العينة والترتيب يكون على اساس معامل الاختلاف للبنود الداخلة في المتغيرات.

طرق البحث:

1. استبانات واستطلاعات: يمكنك تصميم استبانات تسأل فيها المشاركين عن مشاركة وآرائهم حول التخطيط الاستراتيجي وأثره على أداءهم. ستحتاج إلى تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات.
2. مقابلات: يمكنك إجراء مقابلات مع مدراء وعاملين في الشركات والمؤسسات لفهم تجاربهم وآرائهم حول التخطيط الاستراتيجي.
3. مراجعة الوثائق: يمكنك تحليل وثائق المؤسسات والشركات، مثل التقارير السنوية والسياسات والخطط الاستراتيجية، لفهم كيف تم تنفيذ التخطيط الاستراتيجي وأثره.
4. مراجعة الأدب السابق: قم بمراجعة الأبحاث والدراسات السابقة لفهم النتائج والأفكار التي تم التوصل إليها في مجال التخطيط الاستراتيجي وتطوير الأداء.
5. ملاحظة الميدان: يمكنك مراقبة وملاحظة العمليات والتفاعلات داخل المؤسسات لجمع بيانات حول كيفية تنفيذ التخطيط الاستراتيجي وتأثيره.
6. تحليل البيانات: استخدم برمجيات تحليل البيانات مثل SPSS أو NVivo لمعالجة البيانات واستخراج الأنماط والاتجاهات.

- حدود البحث:

الحد الجغرافي : تم إجراء بحث ميداني بمنطقة الرياض.

الحد الزمني : تم إجراء البحث في عام 2024/2023م.

الحد الموضوعي : اقتصر هذا البحث على أثر التخطيط الاستراتيجي في تطوير أداء العاملين بالقطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

الحد البشري : تم إجراء البحث على مجموعة من العاملين بالقطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية بمنطقة الرياض.

القائمة المرجعية الاولى:

الدراسة	الأهداف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهجية الدراسة	أهم النتائج والتوصيات
هواري (2022)	التعرف على أثر خصائص التخطيط الإستراتيجي على السلوك الريادي للعاملين	السلوك الريادي للعاملين	التخطيط الإستراتيجي	تم استخدام استبانة لجمع البيانات من موظفين في جامعة ادرار	ضرورة تبني المدخل الريادي للعاملين وتبني منهج وأسلوباً في عملية التخطيط الإستراتيجي وربط مخرجات هذه المدرسة بسلوكيات العاملين فيه لتعزيز مستويات الأداء
عبيد (2021)	التعرف على ماهية ومزايا ومعوقات التخطيط الإستراتيجي	إنتاج الزيوت النباتية	التخطيط الإستراتيجي	تم استخدام استبانة لجمع البيانات من المسؤولين في شركات إنتاج الزيوت النباتية	تحفيز وتشجيع الإدارة والعاملين في تطبيق التخطيط الإستراتيجي بشكل أوسع، ووفقاً للأسس والمعايير الخاصة بالتخطيط الإستراتيجي
زكريا (2020)	تناولت التعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بالتخطيط الإستراتيجي	الأداء	التخطيط الإستراتيجي	تم استخدام استبانة لجمع البيانات من موظفين بنك تنمية الصادرات	ضرورة الأخذ بالتخطيط الإستراتيجي على أن يتم استغلاله في تطوير موارده المتاحة لزيادة الوعي بمفهوم الإستراتيجية

قادييري، تومي (٢٠٢٢)	التعرف على مفاهيم المعرفة الضمنية وعلاقتها بالأداء الاستراتيجي والتوجه الريادي	المعرفة الضمنية	الأداء الاستراتيجي	تم استخدام استبانة لجمع البيانات من العمال والإداريين في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز	خلق بيئة جاذبة ومحفزة للموظفين وتمكينهم للعمل والعمل على تطويرهم من خلال اشراك الموظفين في استغلال المعرفة الضمنية المكتسبة في مجالات الشركة وتقديم حوافز مادية ومعنوية للموظفين في اكتساب المعرفة الضمنية.
أمنة، فاطمة (٢٠٢٠)	التعرف على أثر تحليل البيئة الخارجية الخاصة في تحديد الخيارات الاستراتيجية على تطوير أداء المؤسسة	البيئة الخارجية	الأداء الاستراتيجي	تم استخدام استبانة لجمع البيانات من موظفين مؤسسة موبيليس - ادرار	ضرورة الاهتمام بتحليل البيئة الخارجية الخاصة واختيار البديل الاستراتيجي الأمثل في تحقيق اهداف المؤسسة. وتتبنى بطاقة الأداء المتوازن بشكل متكامل في قياس الأداء الاستراتيجي