

masdar.

متابعة أداء المنظمات

إعداد الدكتور فهد الفيبي
خبير التخطيط و قياس الاداء



المحتويات



02

تقييم الأداء الاستراتيجي للمنظمة

03

أدوات تقييم الأداء الاستراتيجي

03

مكونات تقرير الأداء الربعي للمنظمة

04

الفرق بين تحليل الأثر وتحليل الأداء للمنظمة ...

04

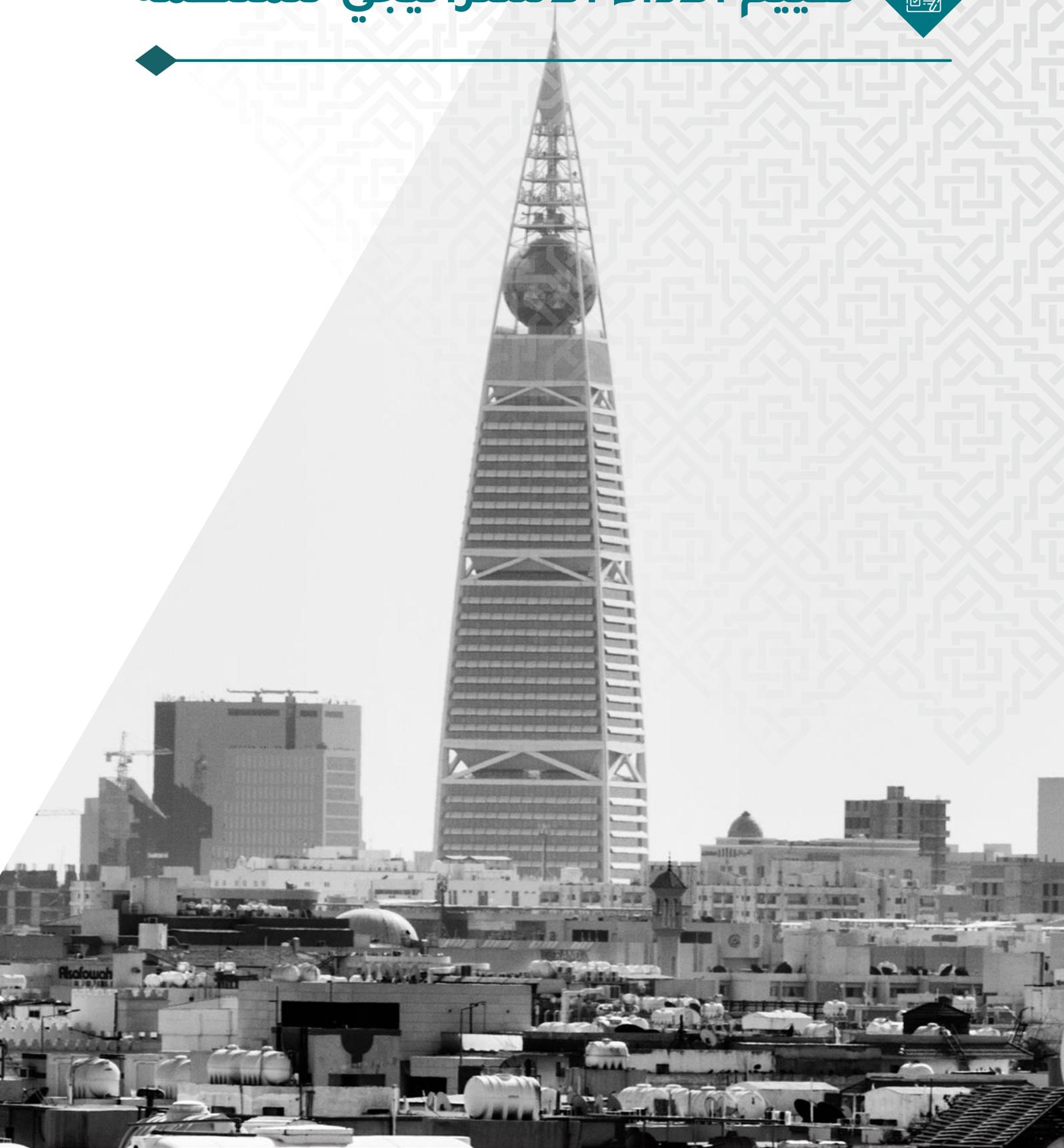
بناء وتطوير إطار الأداء المؤسسي



مرحباً



تقييم الأداء الاستراتيجي للمنظمة





تقييم الأداء الاستراتيجي للمنظمة



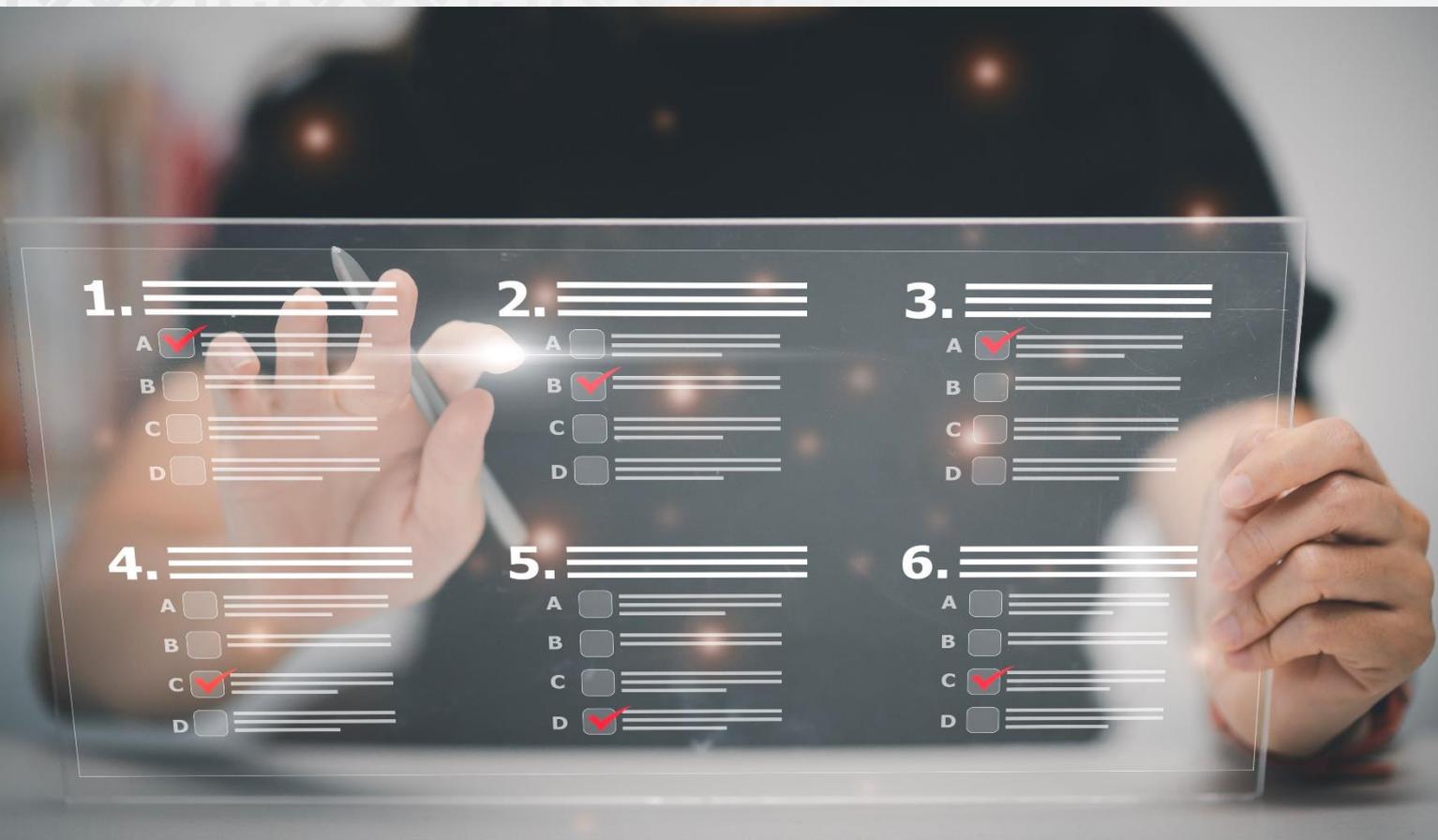
تقييم الأداء الاستراتيجي هو عملية تحليل ومراجعة الأداء الكلي للمنظمة مقارنةً بأهدافها الاستراتيجية وخططها. هذه العملية تساعد في تحديد مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفعالية الاستراتيجيات المتبعة، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

أهداف تقييم الأداء الاستراتيجي

1. التأكد من أن المنظمة تسير في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
2. تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق أداء أفضل.
3. القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والمستجدات في السوق.
4. تقديم بيانات وتحليلات تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.



خطوات تقييم الأداء الاستراتيجي

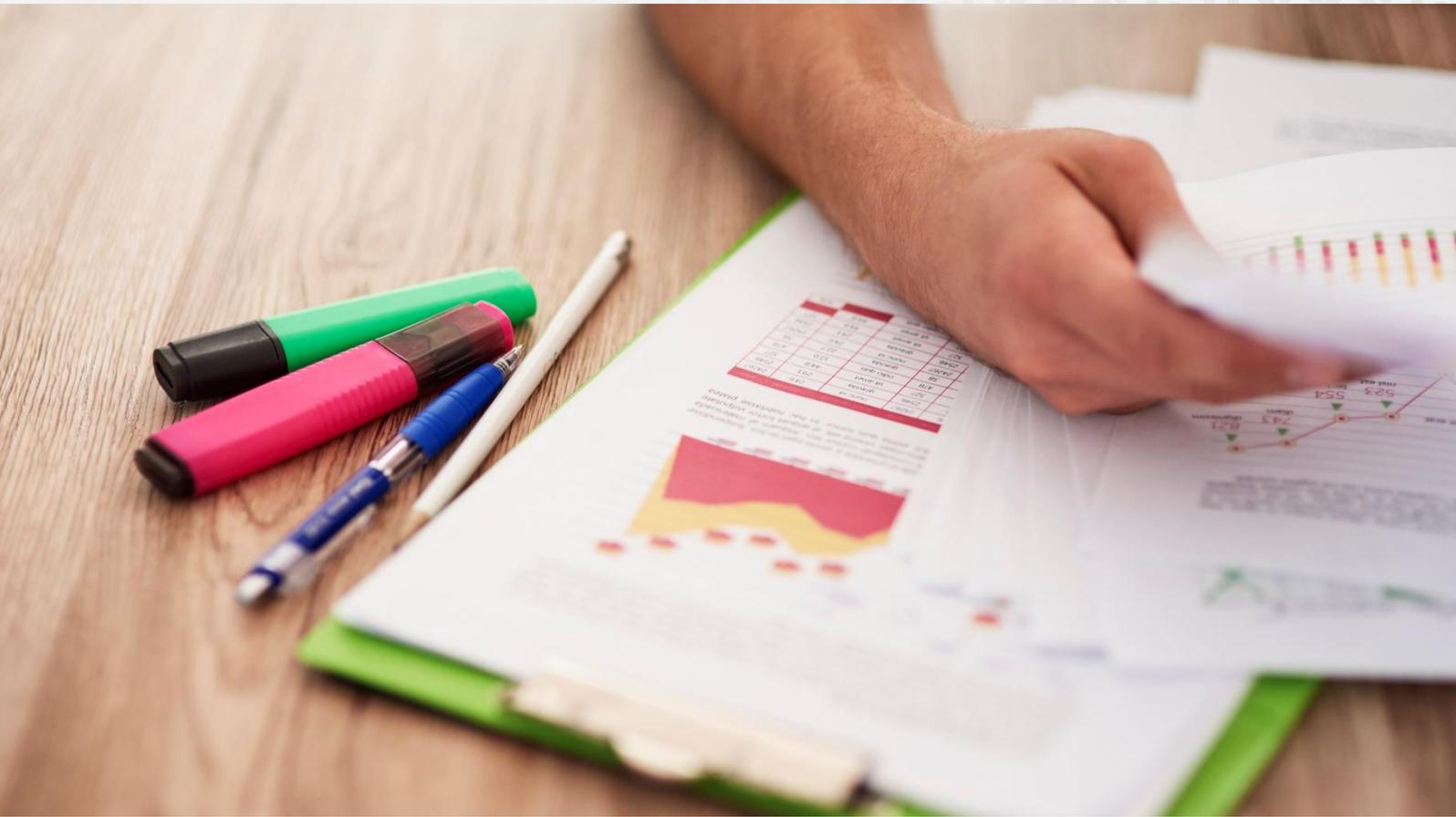


خطوات تقييم الأداء الاستراتيجي



1. تحديد الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء المراد قياسها ومتابعتها
2. جمع البيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية من مختلف مصادر البيانات داخل المنظمة وخارجها.
3. استخدام أدوات وتقنيات تحليل البيانات مثل برامج إدارة الأداء وبرامج التحليل المالي.
4. تحليل الأداء من خلال مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات الأداء الرئيسية المحددة.
5. تحليل الفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف وتحديد الأسباب الجذرية لهذه الفجوات.
6. تحديد المبادرات او المؤشرات او المستهدفات التي تحتاج إلى تعديل أو تحسين بناءً على تحليل الأداء.
7. وضع خطط عمل تصحيحية لسد الفجوات وتحسين الأداء
8. تحديد المسؤوليات وتحديد الجداول الزمنية لتنفيذ هذه الخطط التصحيحية والتحسينية .
9. تنفيذ خطط العمل ومتابعة تقدم التنفيذ بشكل دوري.
10. مراجعة وتحديث الخطط بناءً على نتائج المتابعة والتغيرات المستمرة.

أدوات تقييم الأداء الاستراتيجي



أدوات تقييم الأداء الاستراتيجي



1 أدوات إدارة الأداء Performance Management Tools

تمكن أدوات إدارة الأداء المؤسسات من مراقبة وتقييم أدائها مقابل أهدافها الاستراتيجية. حيث أنها تساعد المؤسسات على تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، وتحديد المجالات التي من الواجب تحسينها، وأيضاً تطوير الاستراتيجيات لمعالجتها. ومنها على سبيل المثال: QPR system

2 أداة بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard

أداة لقياس أداء المنظمة بشكل شامل يساعد في تحديد مجالات التحسين، وتستخدم لتحديد وقياس وتقييم أداء المنظمة في أربعة جوانب رئيسية: النتائج، أصحاب المصلحة، العمليات، والممكنات من الأنظمة المستخدمة للأداة مثل: Spider Tool

3 أداة تحليل سوات SWOT Analysis

أداة تحليل استراتيجية لتحديد نقاط القوة والضعف الداخلية، والفرص والتهديدات الخارجية. والتي تساعد في فهم البيئة الاستراتيجية للمنظمة وتحديد الأولويات الاستراتيجية.

4 أدوات ذكاء الأعمال Business Intelligence Tools

تعمل هذه الأدوات على تحليل وتفسير كميات كبيرة من البيانات لاكتساب رؤى حول أداء أعمالها. حيث تستخدم لتحليل أنواع مختلفة من البيانات، بما في ذلك البيانات المالية وبيانات العملاء وبيانات السوق. ومن أشهر أدوات ذكاء الأعمال الشائعة: SAP Business Objects، QlikView، Microsoft Power BI.



أدوات تقييم الأداء الاستراتيجي



تقنية بيرت PERT

5

هي أداة لإدارة المشاريع تستخدم لتحليل وتمثيل المهام والأنشطة المتضمنة في إكمال المشروع. مما يساعد في تقدير الوقت اللازم لكل مهمة، وتحديد المسار الحرج، وتحديد التبعيات بين المهام المختلفة. ويستخدم PERT مخططاً للشبكة لتصوير تدفق المشروع والجدول الزمني.

نموذج تطابق نادلر- توشمان Nadler-Tushman congruence model

6

هو إطار عمل يساعد على تحليل أداء المنظمة وتحديد مجالات التحسين. ويؤكد على أهمية المواءمة بين مختلف مكونات المنظمة، بما في ذلك استراتيجيتها وهيكلها ومهامها وأفرادها وثقافتها. ومن خلال تقييم التطابق أو التوافق بين هذه المكونات،

مخطط هيكل السمكة Fishbone diagram

7

يُعرف باسم مخطط السبب والنتيجة أو مخطط إيشيكاوا، وهو أداة مرئية تستخدم لتحديد وتحليل الأسباب المحتملة لمشكلة ما أو تأثيرها. فهو يوفر نهجاً منظماً للعصف الذهني وتصنيف العوامل المختلفة التي قد تساهم في المشكلة. ويشبه المخطط هيكل السمكة، حيث يكون التأثير أو المشكلة في الرأس والأسباب المحتملة متفرعة مثل عظام السمكة.

نموذج McKinsey 7-S

8

هو إطار إداري يساعد على تحليل ومواءمة العناصر المختلفة للمنظمة لتحقيق أهدافها. ويحدد النموذج سبعة عوامل مترابطة يجب أخذها في الاعتبار: الاستراتيجية، والهيكل، والأنظمة، والمهارات، والأسلوب، والموظفين، والقيم المشتركة.



أدوات تقييم الأداء الاستراتيجي



أدوات تصور البيانات Data Visualization Tools

9

تعمل على تقديم بيانات التحليل بتنسيق مرئي يسهل فهمه وتحليله. فهي تساعد على توصيل المعلومات المعقدة بشكل فعال، وأيضاً تمكين أصحاب المصلحة من اتخاذ قرارات مستنيرة على الرؤى المرئية من خلال مخططات ورسوم بيانية تسهل تفسير البيانات ونقلها. ومن أبرز أدوات تصور البيانات الشائعة Tableau و Infogram

أدوات تخطيط السيناريو Scenario Planning Tools

10

هو أسلوب تخطيط استراتيجي يساعد المنظمة على الاستعداد لمختلف الظروف الممكنة والمتوقعة. مما يضمن وجود طرق وبدائل مختلفة تعكس النتائج المستقبلية المحتملة وتحدد الاستراتيجيات التي يمكن تنفيذها في حال حدوث إحدى السيناريوهات المتوقعة. ومن تلك الأدوات على سبيل المثال: Crystal Ball و Palisade

تقارير الأداء الربعية



تقارير الأداء الربعية



مكونات تقرير الأداء الربعي للمنظمة

هو أداة أساسية لتقييم وتوثيق أداء المنظمة خلال فترة ثلاثة أشهر. يتضمن التقرير معلومات وتحليلات تساعد الإدارة وأصحاب المصلحة في فهم مدى تقدم المنظمة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية، بالإضافة إلى تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- **الملخص التنفيذي:** يقدم نظرة عامة على الأداء العام للمنظمة خلال الربع. ويحتوي على أبرز الإنجازات والتحديات، ويقدم نظرة عامة على الأداء المالي والأهداف الاستراتيجية، بالإضافة إلى توصيات وخطوات مستقبلية.
- **مقدمة:** يتم تقديم خلفية عن التقرير وأهدافه والنطاق الزمني والمنهجية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات.

مكونات تقرير الأداء الربعي



- **الأداء الاستراتيجي:** يحتوي على تقييم التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. بالإضافة إلى أداء المبادرات الاستراتيجية وما يرتبط بها من مشاريع. ويحتوي عادة على تحليل نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، التهديدات.
- **الأداء التشغيلي:** يحتوي على تحليل أداء العمليات التشغيلية. والذي يركز في العادة على كلا من الإنتاجية والكفاءة، وجودة المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى مقارنة الأداء التشغيلي بالربع السابق والأهداف السنوية.
- **الأداء المالي:** يتم تقديم الأداء المالي للمنظمة مشتملا على بيان الأرباح والخسائر. واستعراض الميزانية العمومية والتدفقات النقدية، بالإضافة تحليل مالي (النسب المالية، مقارنة الأداء بالربع السابق والسنة الماضية).



مكونات تقرير الأداء الربعي



الأداء التسويقي والمبيعات: ويحتوي على تحليل أداء الأنشطة التسويقية والمبيعات. وتحليل السوق والمنافسين. بالإضافة إلى أداء الحملات التسويقية، وإحصائيات المبيعات وتوزيعها.

أداء إدارة الموارد البشرية: حيث يتم تقييم أداء إدارة الموارد البشرية من خلال مؤشرات الأداء الخاصة بالموظفين (التوظيف، التدريب، التقييمات)، بالإضافة إلى أداء الموظفين واستبيانات المشاركة، وما يرتبط بالتطوير المهني وبرامج التدريب.

إدارة المخاطر والامتثال: يتم تحليل إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي من خلال تحديد وتحليل المخاطر الرئيسية، وإجراءات التخفيف والاستجابة للمخاطر، ومدى الامتثال للأنظمة والقوانين. وأيضا الحوادث الأمنية والإجراءات التصحيحية الخاصة بها.

الابتكار والتطوير: العمل على تقييم أداء جهود الابتكار والتطوير ما يرتبط بها من المشاريع البحثية والتطويرية، التي تساعد المنظمة في ابتكاراتها الجديدة من منتجات وخدمات، والتعرف على مدى أهمية الاستثمار في التكنولوجيا والتطوير.





مكونات تقرير الأداء الربعي



- **التوصيات وخطط العمل:** من خلال تقديم توصيات لتحسين الأداء بناءً على التحليل، مع تقديم خطط عمل مفصلة للمبادرات المستقبلية و تحديد المسؤوليات والجدول الزمني للتنفيذ.
- **الملاحق:** توفير مستندات وبيانات داعمة إضافية كجداول وبيانات تفصيلية، بالإضافة الى رسوم بيانية ومخططات، وتقارير إضافية واستطلاعات الرأي.

ماذا نعني بكلا من (مصطلح الأثر و مصطلح الأداء؟





الأثر و الأداء...



- **الأداء:** يركز على إنجازات المنظمة أو الفرد وتحقيق الأهداف المحددة. وفي بعض الأحيان يشار إليه الى الأداء على المدخلات والعمليات والمخرجات والنتائج الفورية أو القريبة الأجل والتي ترتبط بمراحل محددة ويتم متابعتها وقياسها من خلال ما نسميها بـ "مؤشرات الأداء"
- **الأثر:** يركز على التأثير الطويل المدى لنتائج المبادرات والمشروعات والتي تضيف قيمة على المستفيد والمجتمع أو المستهدف. بحيث يرتبط بتغييرات مستدامة وإيجابية في الحياة اليومية أو الظروف البيئية المحيطة بالمستفيد، ويتم متابعتها وقياسها من خلال ما نسميها بـ "مؤشرات الأثر".



الفرق بين مؤشرات الأثر ومؤشرات الأداء ...





الفرق بين مؤشرات الأثر ومؤشرات الأداء ...



مؤشرات الأداء ومؤشرات الأثر هما مصطلحان يستخدمان في مجال إدارة وتقييم الأداء في السياق الاستراتيجي للمنظمة.

أولاً: مؤشرات الأداء Performance Indicators

هي مؤشرات متابعة وتقييم تستخدم لقياس مدى تحقيق المنظمة أو الفرد لأهدافهم وتحقيق النتائج المستهدفة، بحيث تركز على متابعة التقدم على المخرجات والنتائج بكفاءة بغض النظر عن الأثر المراد تحقيقه والفاعلية المرجوة. مثال على ذلك: عدد الوحدات المباعة، الإيرادات السنوية، معدلات النمو، الكفاءة الإنتاجية

ثانياً: مؤشرات الأثر Impact Indicators

هي مؤشرات تتابع وتقيس الأثر المحقق للمنظمة من خلال التركيز على تأثير النتيجة واحداث فارق ملحوظ من خلال إضافة قيمة مضافة للمستهدف المخطط تحقيقه على مستوى الفرد او المجتمع او خدمة او منتج بعينه. مثال على ذلك: تحسين مستوى التعليم، تقليل معدلات الفقر، تحسين البيئة، إلخ.

الفرق بين مؤشرات الأثر ومؤشرات الأداء ...



هناك اختلاف في بناء وتطوير وقياس كلا من مؤشرات الأداء ومؤشرات الأثر، حيث ان كلا منهما يعلب دورا مختلفا ومكملا للأخر، فيما يلي امثلة على مؤشرات الأثر ومؤشرات الأداء:

أولاً: مؤشرات الأداء Performance Indicators

- معدل دوران المخزون
- معدل غياب الموظفين
- نسبة العملاء الذين يعبرون عن رضاهم عن المنتجات أو الخدمات
- نسبة نمو المبيعات
- متوسط الوقت المستغرق لحل مشكلات العملاء أو الأخطاء التشغيلية
- نسبة المنتجات التي يتم إعادتها بسبب عيوب أو عدم رضا العملاء

ثانياً: مؤشرات الأثر Impact Indicators

- نسبة زيادة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة
- نسبة زيادة إيرادات المنظمة
- نسبة وعي المواطنين بأضرار التلوث البيئي
- نسبة الانخفاض في معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة بعد تنفيذ برامج صحية.
- نسبة انخفاض معدلات سوء التغذية بين الأطفال في المجتمع المستهدف.
- نسبة الانخفاض في معدل البطالة في المجتمع المستهدف بعد تنفيذ برامج تدريبية وتوظيفية.



الفرق بين تحليل الأثر وتحليل الأداء للمنظمة ...





الفرق بين تحليل الأثر وتحليل الأداء للمنظمة ...

تحليل الأثر وتحليل الأداء هما أداتان تستخدمان لتقييم جوانب مختلفة من نشاطات المنظمة، ولكن كل منهما يركز على جوانب مختلفة ويخدم أغراضًا مختلفة. إليك مقارنة تفصيلية بينهما:

تحليل الأثر	
يركز على تقييم الآثار والنتائج الناتجة عن الأنشطة والمشاريع التي تقوم بها المنظمة. بالإضافة الى فهم كيفية تأثير هذه الأنشطة على المستفيدين النهائيين، المجتمع، البيئة، والاقتصاد.	الوصف
<ul style="list-style-type: none">• قياس التغيرات الناتجة عن تدخلات المنظمة.• تقييم مدى تحقيق الأهداف الاجتماعية، البيئية، والاقتصادية.• فهم العواقب الإيجابية والسلبية للأنشطة.• توفير بيانات تدعم صنع القرار الاستراتيجي والسياسات.	الأهداف
<ul style="list-style-type: none">• الأثر الاجتماعي: كيف أثرت الأنشطة على المجتمع والمستفيدين.• الأثر الاقتصادي: التغيرات الاقتصادية التي نتجت عن الأنشطة.• الأثر البيئي: تأثير الأنشطة على البيئة.• المؤشرات النوعية والكمية: بيانات عن التغيرات الملموسة وغير الملموسة.	المحتوى
<ul style="list-style-type: none">• قياس التغيرات في مستوى المعيشة في مجتمع معين بعد تنفيذ مشروع تنموي.• تحليل تأثير مبادرة بيئية على تقليل التلوث وتحسين جودة الهواء.	امثلة
<ul style="list-style-type: none">• يغطي فترات زمنية طويلة لتقييم التغيرات على المدى الطويل	الفترة الزمنية





الفرق بين تحليل الأثر وتحليل الأداء للمنظمة ...

تحليل الأثر وتحليل الأداء هما أداتان تستخدمان لتقييم جوانب مختلفة من نشاطات المنظمة، ولكن كل منهما يركز على جوانب مختلفة ويخدم أغراضًا مختلفة. إليك مقارنة تفصيلية بينهما:

تحليل الأداء	
يركز على تقييم كفاءة وفعالية العمليات الداخلية للمنظمة ومدى تحقيقها لأهدافها المحددة. يهتم هذا التحليل بقياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المالية والتشغيلية والاستراتيجية.	الوصف
<ul style="list-style-type: none">تقييم كفاءة العمليات والأنشطة.قياس الأداء المالي والتشغيلي.تقييم مدى تحقيق الأهداف التنظيميةمقارنة الأداء الفعلي بالأهداف المخططة.تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.	الأهداف
<ul style="list-style-type: none">الأداء المالي: الإيرادات، التكاليف، الأرباح، والتحليل المالي.الأداء التشغيلي: الإنتاجية، الكفاءة، جودة المنتجات والخدمات.الأداء الاستراتيجي: التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية.مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): مقاييس محددة لقياس الأداء.	المحتوى
<ul style="list-style-type: none">تقييم كفاءة العمليات التشغيلية لتحسين الإنتاجية.مراجعة التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية المحددة في خطة العمل.	أمثلة
<ul style="list-style-type: none">غالباً ما يكون دورياً (شهري، ربعي، سنوي) لتقييم الأداء الحالي والمستقبلي.	الفترة الزمنية

لوحة القيادة الربعية لمتابعة الأثر للمنظمة ...

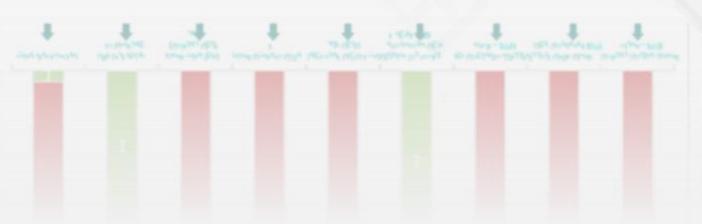
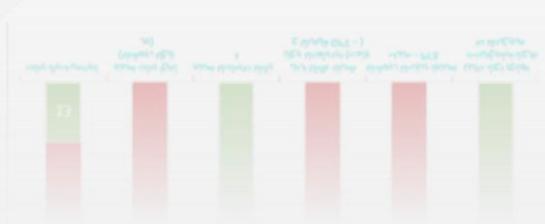
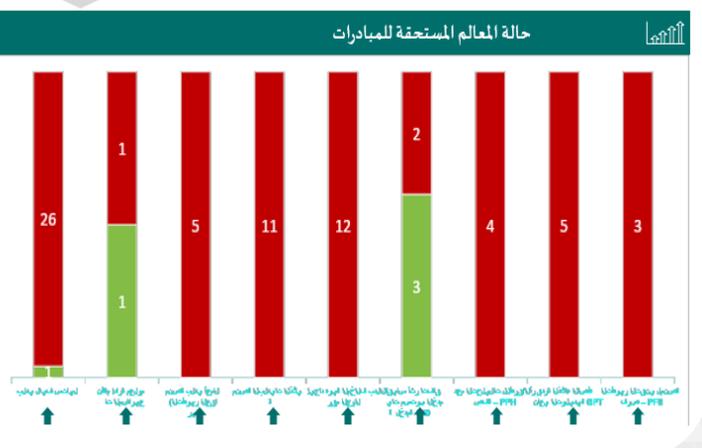
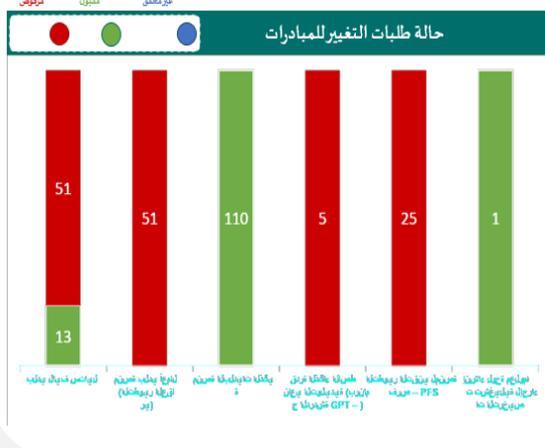


لوحة القيادة الربعية لمتابعة الأثر للمنظمة ...



لوحة القيادة الربعية لمتابعة الأثر للمنظمة ...

<p>256 حالة طلبات التغيير</p> <p>0 طلب</p> <p>124 طلب</p> <p>132 طلب</p> <p>تقديم الطلبات: مقبول، قيد المراجعة، مرفوض</p>	<p>مؤشرات المبادرات</p> <p>20</p> <p>6 2 12</p> <p>مستحق، مستحق جزئياً، غير مستحق</p>	<p>69 حالة المعالم المستحقة</p> <p>67</p> <p>الحالة الحالية</p> <p>الحالة السابقة</p> <p>3 على المسار، 4 مكتمل، 5 متأخر</p> <p>62 69</p>	<p>11 الحالة العامة للمبادرات</p> <p>11</p> <p>الحالة الحالية</p> <p>الحالة السابقة</p> <p>3 على المسار، 4 مكتمل، 3 متأخر</p> <p>6 4 3</p>	<p>معلومات عامة</p> <p>الميزانية</p> <p>M 156</p> <p>M 155 M 1</p> <p>التحديات: 9</p> <p>المخاطر: 9</p>
---	---	--	--	---



التقرير الربعي



التقرير الربعي

بيانات المبادرة

الميزانية	31 ديسمبر 2024	تاريخ انتهاء المبادرة	1 نوفمبر 2023	تاريخ بدء المبادرة	المالك		اسم المبادرة
M 156							
M 155	M 1				الهدف المرتبط		وصف المبادرة
المخاطر	التحديات						
9	9						

مؤشرات المبادرة

النسبة المئوية لزيادة عدد المستخدمين النشطين شهرياً على بلدي						
1	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2 Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	285,000		% 4	% 5	% 6	% 6
		مستهدف				
		محقق	% 3.2			

النسبة المئوية لزيادة عدد المستخدمين المسجلين على منصة بلدي						
2	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2 Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	4,130,000		% 5.5	% 6	% 6.5	% 7
		مستهدف				
		محقق				

نسبة رضا المستخدمين عن تطبيق بلدي (5/)						
3	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2 Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	3.0		3.0	3.2	3.3	3.5
		مستهدف				
		محقق	3.0			

نسبة رضا الزوار عن الخدمات الرقمية للمنتزعات						
4	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2 Q	2024-3 Q	2024-4 Q
			غير منطبق	غير منطبق	غير منطبق	غير منطبق
		مستهدف				% 80
		محقق				

محقق ● محقق جزئياً ● غير محقق ●

64 طلبات التغيير



27 حالة المعالم

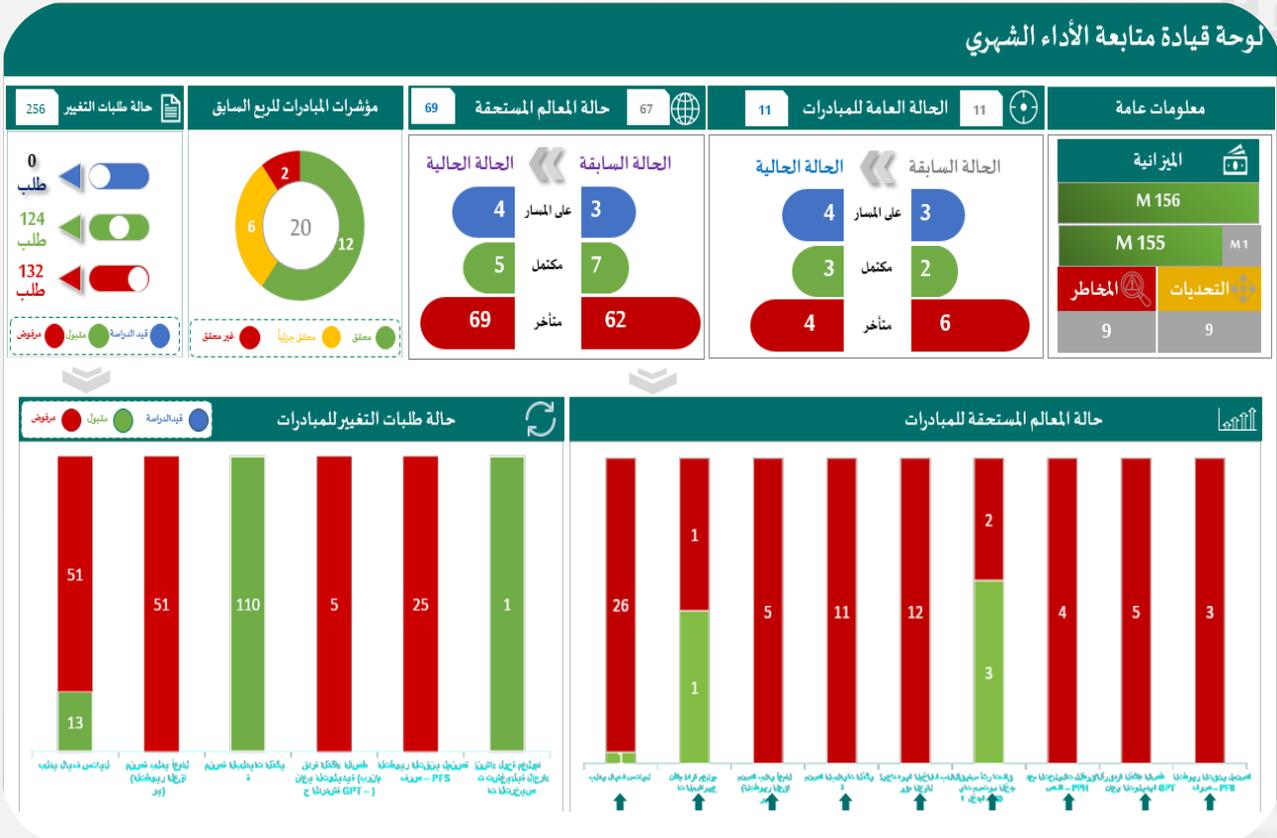


تحليل الأداء

أثر



لوحة قيادة متابعة الأداء الشهري



التقرير الشهري للمبادرة (4-1)



التقرير الشهري للمبادرة (4-1)

بيانات المبادرة

الميزانية	31 ديسمبر 2024	تاريخ انتهاء المبادرة	1 نوفمبر 2023	تاريخ بدء المبادرة	المالك		اسم المبادرة
M 156							
M 155	M I				الهدف المرتبط		وصف المبادرة
المخاطر	التحديات						
9	9						

مؤشرات المبادرة

النسبة المئوية لزيادة عدد المستخدمين النشطين شهرياً على بلدي						
1	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	285,000		% 4	% 5	% 6	% 6
		مستهدف				
		محقق	% 3.2			

النسبة المئوية لزيادة عدد المستخدمين المسجلين على منصة بلدي						
2	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	4,150,000		% 5.5	% 6	% 6.5	% 7
		مستهدف				
		محقق				

نسبة رضا المستخدمين عن تطبيق بلدي (5/)						
3	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2Q	2024-3 Q	2024-4 Q
	3.0		3.0	3.2	3.3	3.5
		مستهدف				
		محقق	3.0			

نسبة رضا الزوار عن الخدمات الرقمية للمنتزعات						
4	خط الأساس	/	2024-1 Q	2024-2Q	2024-3 Q	2024-4 Q
			غير منطبق	غير منطبق	غير منطبق	% 80
		مستهدف				
		محقق				

محقق ● مستحق جريبيا ● غير محقق ●

64

طلبات التغيير



حالة المعالم 27



تحليل الأداء

تحليل أداء



التقرير الشهري للمنظمة



التقرير الشهري للمنظمة



معالم المبادرة								
م	المعلم	المسؤول	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	حالة المعلم	المبررات / التحديات	الخطة التصحيحية	الدعم المطلوب
			مرحلة من 2023	28/02/2024				
			مرحلة من 2023	28/02/2024				
			مرحلة من 2023	28/02/2024				
			مرحلة من 2023	28/02/2024				
			مرحلة من 2023	28/02/2024				
			مرحلة من 2023	31/03/2024				
			مرحلة من 2023	31/03/2024				
			مرحلة من 2023	30/04/2024				
			مرحلة من 2023	30/04/2024				

التحديات		
م	التحدي	الدعم المطلوب
01		
02		
03		
04		
05		

المخاطر				
م	الخطر	الاحتمالية	التأثير	خطة التخفيف
01	احتمال تأخر إنهاء المبادرة بنهاية 2024، وتحقيق مستهدفاتها في حال اعتمادها من الجهات المعنية	عالية	حجج	

بناء وتطوير إطار الأداء المؤسسي

Corporate Performance Framework



تطوير إطار الأداء المؤسسي

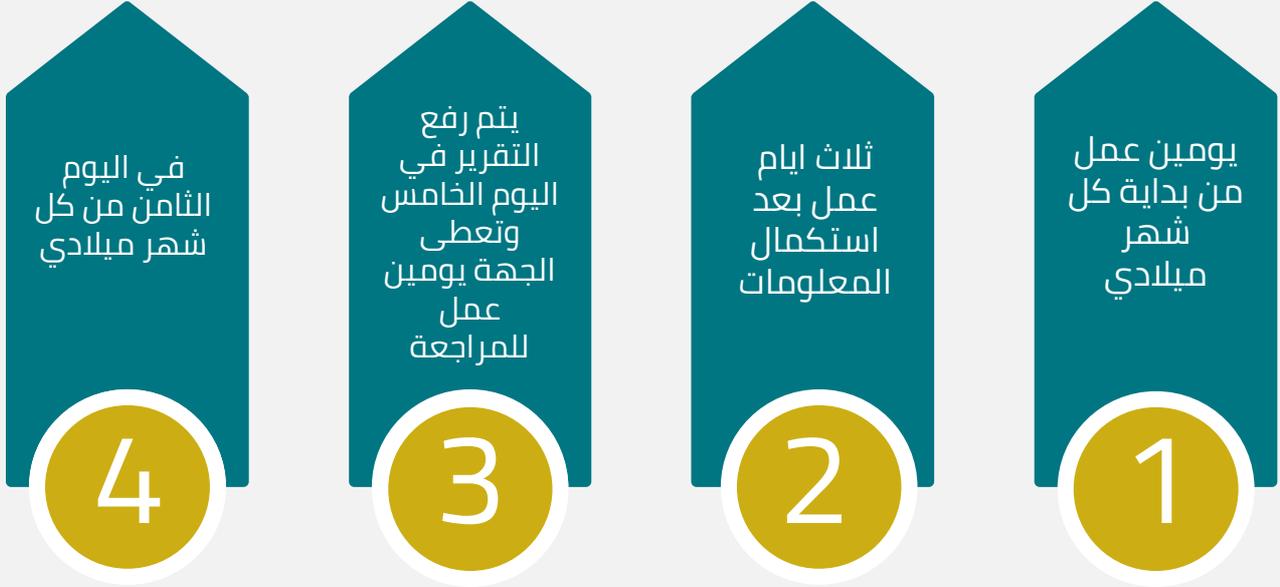
هو عملية تهدف إلى إنشاء نظام شامل ومتكامل لقياس وتقييم وتحسين أداء المنظمة. يتيح هذا الإطار للمنظمات تحديد الأهداف الاستراتيجية، وقياس التقدم نحو تحقيقها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة. فيما يلي خطوات رئيسية لتطوير إطار الأداء المؤسسي:



تطوير نظام جمع البيانات لتقارير الأداء ودورة حياة اصدار التقارير



استخراج المعلومات والبيانات من أنظمة المنظمة
اعداد التقارير من قبل فريق الاستراتيجية
القطاعات للمراجعة والموافقة على مخرجات التقرير
ارسال مسودة التقرير إلى
رفع التقرير الى رئيس المنظمة للمراجعة والاعتماد.



رفع تقرير الأداء لمجلس الادارة للاعتماد



آلية التصعيد والخاصة بمتابعة أداء المنظمة

تم تصنيف التحديات التي يتم التصعيد عليها الى نوعين رئيسيين: تحديثات تشريعية و تحديات تقنية ...



3 يوم عمل

2 يوم عمل

2 يوم عمل

2 يوم عمل

التصعيد بعد

مستويات التصعيد

تطوير نموذج العمل التشغيلي للمنظمة





تطوير نموذج العمل التشغيلي للمنظمة



تطوير نموذج العمل التشغيلي للمنظمة يتطلب فهمًا دقيقًا للرؤية والأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتطبيق منهجية متكاملة لتصميم وتنفيذ العمليات والهيكل التنظيمي والموارد البشرية والتكنولوجيا. فيما يلي أهم مكونات نموذج العمل التشغيلي للمنظمة:

- تحديد رؤية واهداف المنظمة الاستراتيجية
- تحليل الوضع الحالي للمنظمة (الهيكل التنظيمي، العمليات الأساسية للمنظمة ، الاحتياج الرقمي ، الاحتياج البشري ...)
- تطوير وتصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة استخدام أدوات مثل مخططات سير العمليات Flowcharts
- تصميم العمليات التشغيلية
- تحديد وتطوير الموارد البشرية
- تحديد وتطبيق التكنولوجيا
- تطوير ثقافة العمل
- التنفيذ والتكامل
- المراقبة والتقييم
- التحسين المستمر





تطوير نموذج العمل التشغيلي للمنظمة



يتكون النموذج التشغيلي للمنظمات من 4 عناصر رئيسية:
الهيكل التنظيمي، والحوكمة، والإجراءات، والموارد.

الهيكل التنظيمي

تنظيم وموائمة أنشطة
المنظمة والقوى العاملة
المطلوبة

الحوكمة

تحديد اللجان الرئيسية المعنية
بالحكومة
لاتخاذ القرارات الهامة للمنظمة



الموارد

تحديد القدرات والموارد
المطلوبة

الإجراءات

تحديد الإجراءات الرئيسية
لنموذج التشغيلي للمنظمة



masdar.

شكراً

