

إطار عمل تطوير مؤشرات قياس أداء منظمتك

إعداد

الدكتور فهد الفيحي



الإطار العام لتطوير مؤشرات قياس الاداء ...



يتم تطوير مؤشرات المنظمة من خلال خمس مراحل رئيسية هي:

1. فهم السياق الاستراتيجي للمنظمة
2. تطوير المؤشرات
3. المواءمة الأفقية والرأسية للمؤشرات
4. المتابعة ورفع التقارير الدورية
5. التقييم والتحسين والتطوير المستمر

الإطار التفصيلي لتطوير مؤشرات قياس الاداء ...

1. فهم السياق الاستراتيجي للمنظمة

يتم في هذه المرحلة تحديد الأولويات الاستراتيجية للمنظمة وما يرتبط بها من اهداف ومبادرات استراتيجية وذلك لضمان توفر المعلومات اللازمة لبناء وتطوير مؤشرات قياس الاداء المناسبة لاستيعاب الوضع الحالي ودعم الحاجة للتغيير حالي لزم ذلك.

وتتضمن هذه المرحلة الإجراءات التالية:

- 1 . تحديد التراكيز والاهداف الاستراتيجية
- 2 . التعرف على المبادرات ذات الاولوية
- 3 . التعرف على النتائج المتوقعة لكل مبادرة
- 4 . تطوير مؤشرات قياس اداء مرتبطة بقياس تلك النتائج



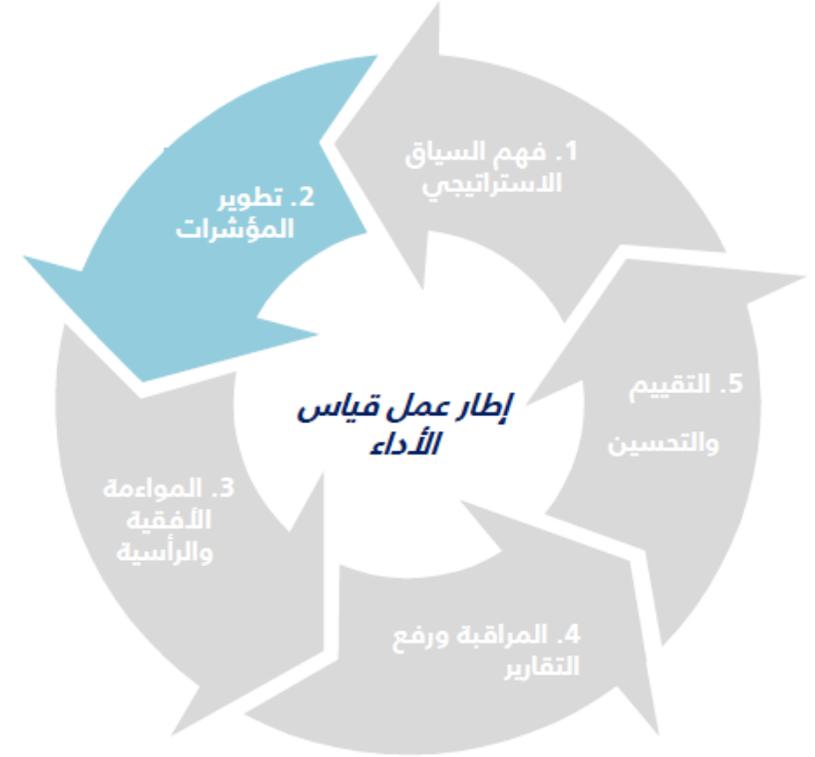
إطار عمل تطوير مؤشرات قياس أداء المنظمة...

2. تطوير مؤشرات المنظمة

يتم في هذه المرحلة تطوير مؤشرات لقياس أداء المستويات الادارية بالمنظمة من خلال عمليات رئيسية تبدأ بإختيار المؤشرات المناسبة لمتابعة كل هدف ثم مشاركتها مع اصحاب المصلحة والاتفاق عليها، ثم جمع وتوثيق بياناتها، ومن ثم النشر والإبلاغ، ثم الانتقال الى مرحلة الجمع واعداد التقارير، واخيرا التحديث على التوجهات الاستراتيجية.

ولتحقق هذه العمليات بالشكل الملائم والمناسب يجب اتباع الاجراءات الرئيسية التالية:

1. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
2. اقتراح المستهدفات لاصحاب المصلحة
3. تطوير قوالب ولوحات عرض المؤشرات
4. تقييم جودة لوحة المؤشرات مع اصحاب المصلحة
5. الاعتماد والنشر
6. التحسين والتطوير المستمر



إطار عمل تطوير مؤشرات قياس أداء المنظمة...

3. الموائمة الأفقية والرأسية

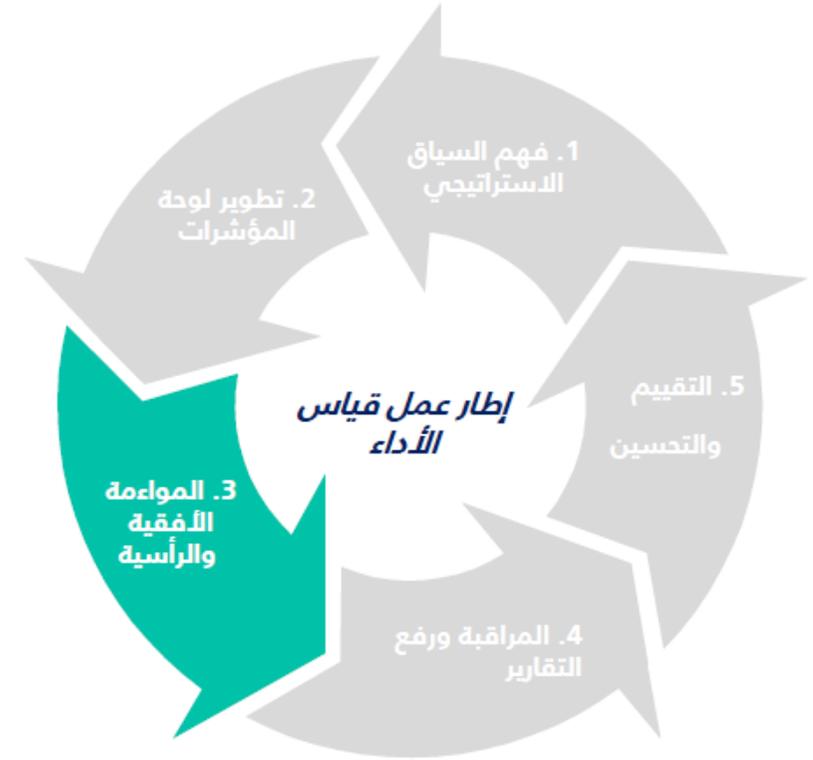
يتم في هذه المرحلة موائمة استراتيجية المنظمة داخليا وخارجيا مع اصحاب المصلحة من خلال اسقاط المؤشرات بمستهدفاتها على المستويات الادارية للمنظمة. **حيث تم العمل على الاجراءات التالية:**

1. تحديد اصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين
2. اختيار المنهجية المناسبة للموائمة (افقية ام رأسية ام كليهما)
3. اطلاق مرحلة التدرج في الموائمة (من طويلة الى قصيرة المدى)

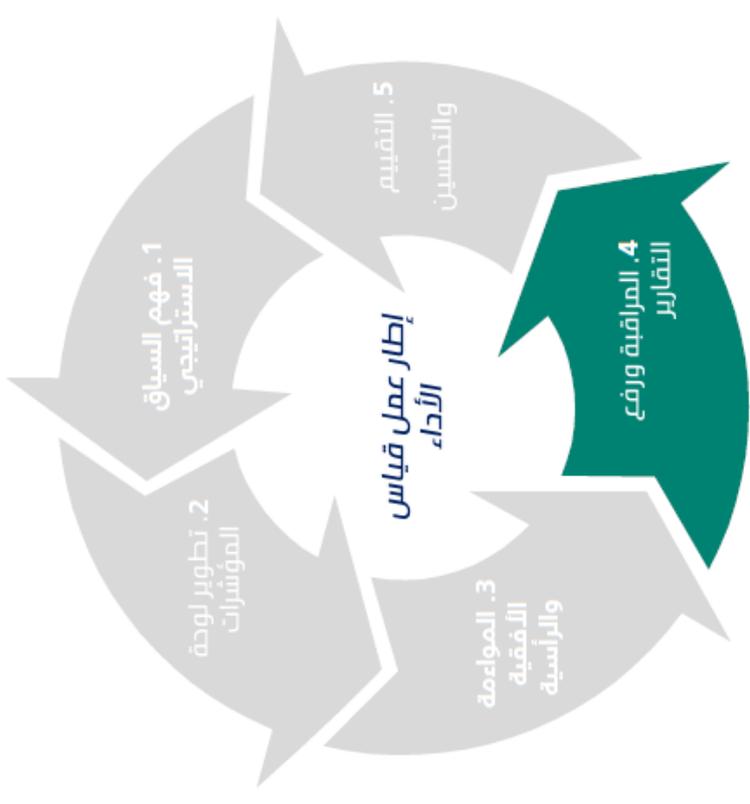
وتشتمل هذه العملية على عملية التدرج في عملية الموائمة الاستراتيجية حيث

يوجد لدينا ثلاث انواع رئيسية لعملية التدرج والموائمة الاستراتيجية هي:

1. **تدرج متطابق** - حيث يتم نقل الأهداف ومؤشرات الأداء ذات الصلة كما هي.
2. **تدرج مساهم** - حيث يتم تدرج بعض الأهداف والمؤشرات بصيغة جديدة تساهم في تحقيق الأهداف والمؤشرات الاستراتيجية.
3. **وضع أهداف ومؤشرات جديدة** - حيث تقوم الادارة بوضع أهداف/مؤشرات أداء جديدة



إطار عمل تطوير مؤشرات قياس أداء المنظمة...



4. المتابعة ورفع التقارير الدورية

في هذه المرحلة يتم التعرف على أداء المنظمة من خلال الرفع بالنتائج المتحققة على مستهدفات مؤشرات القياس من خلال اعداد تقارير دورية يتم عرضها على اصحاب الشأن والمصلحة.

وتشتمل هذه المرحلة على عدد من الإجراءات الرئيسية هي:

1. جمع البيانات والمعلومات
2. إعداد تقرير الأداء
3. تحليل النتائج استراتيجيا والتأكد من صحتها
6. اعداد تقرير الاثر المرتبط بنتائج تقارير الاداء
5. مراجعة ومشاركة النتائج مع اصحاب المصلحة
6. اعتماد التقرير النهائي
7. النشر والتوعية

إطار عمل تطوير مؤشرات قياس أداء المنظمة...

5. التقييم والتحسين والتطوير المستمر

تعتبر المرحلة الأخيرة في إطار عمل قياس الأداء مرحلة بالغة الأهمية وذلك لضمان تحقق وتطبيق مخرجات ونتائج المراحل السابقة لعملية قياس الأداء. حيث يتم التأكد من ان المنظمة لديها المؤشرات والمستهدفات الصحيحة والمناسبة والتي ستلبي احتياجاتها الحالية والمستقبلية وترتبط بشكل مناسب مع اهداف وركائز المنظمة الاستراتيجية.

يتم في هذه المرحلة العمل على الاجراءات الرئيسية التالية:

1. تحديث مؤشرات الأداء الرئيسية
2. مراجعة الاستراتيجيات (سنويًا)
3. تحديث سجلات المؤشرات ومايرتبط بها.



بالتوفيق

Dr. Fahad Alfifi

Email: alfifif@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/fahadalfifi/>

Twitter: @alfifif