

المعايير والمؤشرات

دكتور

عبدالرحيم محمد

مستشار التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

أستاذ الادارة العامة المشارك – كلية المجتمع

drabdo68@yahoo.com

بداية قياس الأداء عملية مهمة في المنظومة الإدارية ، لأنه يساعد في تعريف العاملين في المنظمة هل تعمل و تتجه نحو تحقيق أهدافها كما هو مخطط أم لا، وذلك انطلاقاً من مبدأ ما يمكن قياسه يمكن إدارته وما يمكن إدارته يمكن تنفيذه، فعملية القياس هي عملية محورية تساهم في نجاح الأداء في المنظمة، وحتى تتم هذه العملية بكفاءة تتطلب أن تكون هناك أهداف واضحة ، ومعايير ومؤشرات مرتبطة بهذه الأهداف. وهناك ترابط بين المعيار والمؤشر لأنهما جزءاً من نظام قياس الأداء، وكذلك المعيار دائماً يرتبط بالمؤشر، وغياب أي منهما يعني لا يوجد قياس.

يعرف المعيار بأنه ما يقاس إليه، وهو الأساس الذي يقارن به الأداء ، كما يعرف بأنه الحد المطلوب تحقيقه من اهداف المنظمة، ويتم حساب ذلك من خلال دراسة الامكانيات المتاحة لتحقيق الأهداف سواء كانت مادية او بشرية، والهدف من معايير تقييم الأداء هو مراقبة أداء الموظفين ومدى تحقيق الأهداف، وتوفير المعلومات التي تمكن القائمين على تنفيذ الأهداف من تحقيقها، كما تساعد المنظمة في تحديد المشكلات التي تواجه العمل وكيفية التعامل معها ومعالجتها.

ويستخدم المؤشر سواء كان متغير كمي او نوعي لمعرفة مدى التقدم في الإنجاز ويساعد المنظمة في التعرف على هل تعمل في إطار المخطط مسبقاً ام لا. وبناء عليه يمكنها من التدخل وتعديل الانحرافات في الوقت المناسب. وتعتبر المؤشرات أدلة تحدد مدى الالتزام في تحقيق الأهداف المطلوبة، وبالتالي يمكن من خلالها معرفة المشكلات التي تواجه التنفيذ والتدخل في الوقت المناسب لعلاجها. وهناك الكثير من

أنواع المؤشرات ، فهناك مؤشرات الإنتاجية، ومؤشرات للجودة ، مؤشرات للوقت ، ومؤشرات الكفاءة ومؤشرات الفعالية، وغيرها من المؤشرات.

وفي الفترات الأخيرة زاد الاهتمام بنظم القياس نظرا لتوجه المنظمات نحو التخطيط الاستراتيجي وبالتالي هذا يتطلب منهجية قياس لكي تتأكد المنظمة بانها تعمل بطريقة صحيحة، وبالتالي صياغة نظام جيد للقياس يجب ان يتضمن معايير ومؤشرات على درجة عالية من الدقة والكفاءة.