

## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's) Key Performance Indicators

دكتور

عبدالرحيم محمد

استشاري التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

أستاذ الإدارة العامة المساعد(منتدب) كلية المجتمع

[drabdo68@yahoo.com](mailto:drabdo68@yahoo.com)

مؤشر الأداء الرئيسي هو قيمة قابلة للقياس توضح مدى فعالية الشركة في تحقيق أهدافها. وتستخدم المنظمات مؤشرات الأداء في مختلف المستويات التنظيمية بهدف معرفة هل المنظمة تسير في الاتجاه الصحيح أم لا. وتركز مؤشرات الأداء الرئيسية على الأداء العام للمنظمة، بينما تركز مؤشرات الأداء الفرعية على العمليات في إدارات وأقسام المنظمة مثل المبيعات والتسويق والموارد البشرية وغيرها، ويجب أن يكون هناك ارتباط قوي بين مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وكذلك ارتباط قوي بين مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات الأداء الفرعية، لأن مؤشرات الأداء الفرعية تقيس الأنشطة ومجموع هذه الأنشطة يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

عند تصميم مؤشرات الأداء يجب أن تكون نابعة من بيئة عمل المنظمة، وهناك الكثير من الأخطاء التي تقع فيها المنظمات نتيجة استخدام مؤشرات أداء لمنظمات أخرى على اعتبار أن هذه المؤشرات حققت نجاحا، هذا غير صحيح، لأنه ليس بالضرورة أن المؤشرات التي تحقق نجاح في منظمة ما أن تحقق نفس النجاح في منظمة أخرى، ويرجع ذلك إلى أن مؤشرات الأداء هي أداة اتصال بين الموظفين والإدارة تساعد في فهم الأهداف وتنفيذها بشكل صحيح. ولصياغة مؤشرات الأداء يجب أن يقوم الفريق المسؤول عن ذلك بفهم أهداف المنظمة وإمكانياتها وثقافتها التنظيمية وخططها لتنفيذ الأهداف ومشاركة المدراء ورؤساء الأقسام وبعض الموظفين لفهم نوعية الأهداف وطبيعة العمليات والأعمال المطلوب قياسها. ويجب على الفريق أن يسأل الأسئلة التالية، لأن الإجابة عنها تساهم في صياغة مؤشرات أداء فعالة

وهي، ما هي النتيجة التي ترغب المنظمة في الوصول إليها؟ لماذا تعتبر هذه النتيجة مهمة؟ كيف يمكن قياس التقدم في تحقيق الأهداف؟ كيف يمكنك التأثير على النتيجة المتحققة؟ من المسؤول عن نتائج الأعمال؟ كيف نعرف أن النتيجة تحققت؟ ما هي عدد مرات مراجعة التقدم في التنفيذ للوصول إلى النتيجة؟.

على سبيل المثال نفترض أن مؤشر الأداء هو زيادة العائد من المبيعات هذا العام لعمل المؤشر يتطلب: لزيادة المبيعات 30% هذا العام، فإن تحقيق هذا المستهدف يساهم في زيادة الربحية، هذا التقدم يقاس على أنه زيادة في العائد، هذا يتطلب زيادة عدد الموظفين الحاليين وتشجيع العملاء على الشراء، ويكون مدير المبيعات مسؤول عن هذا المعيار، واليرادات ستزيد بمعدل 30%، ويجب قياسها على أساس شهري. وحتى يكون المؤشر فعال يجب أن يجيب عن هذه الأسئلة، هل الهدف محدد؟ هل يمكن قياس التقدم نحو الهدف، هل الهدف قابل للتحقيق وبشكل واقعي؟، هل الهدف له علاقة بالمؤسسة؟ ما هو الزمن المطلوب لتحقيق الهدف؟ لبناء مؤشرات أداء جيدة، فإن هذا يتطلب أن تكون الاستراتيجية قابلة للقياس وبها أهداف رئيسية موزعة إلى أهداف فرعية، واختيار وتصميم مقاييس أداء ذات معنى، ومشاركة الموظفين وأصحاب المصلحة لضمان التنفيذ والتحسين المستمر للمؤشرات، كذلك استخدام البيانات الصحيحة في صياغة المعايير والمؤشرات، وتصميم تقارير ولوحات قياس تساعد في توضيح مدى التقدم وفهم المدراء لما يتم داخل المنظمة.

يتطلب بناء مؤشرات الأداء أن تكون هناك أهداف واضحة يمكن ترجمتها إلى أهداف فرعية ثم أنشطة وربطها ببعضها البعض، مع ضرورة أن يكون لدى المنظمة نظام لقياس الأداء يتضمن لوحات قياس أساسية وفرعية تساعد القائمين على الربط بين المؤشرات والأهداف وبين المؤشرات بعضها البعض مما يساعد المدراء في اتخاذ القرارات والتدخل في الوقت المناسب لتصحيح الأخطاء.