

قياس الأداء (المعايير والمؤشرات)

دكتور

عبدالرحيم محمد حسانين

استشاري التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

عضو هيئة تدريس (منتدب) كلية المجتمع وجامعة لوسيل

drabdo68@yahoo.com

تستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في تحديد نجاح أو مستوى أداء منظمة أو مشروع أو فرد نحو أهداف محددة. وتعتبر مؤشرات الرئيسية القائدة والتاريخية (المتأخرة) اثنان من أنواع المؤشرات المستخدمة في إدارة الأداء، لكنها تختلف في التركيز والتوقيت.

وهناك عدة تصنيفات للمؤشرات من هذه المؤشرات، المؤشرات القائدة هي مؤشرات ذات طابع استباقي تركز على التنبؤ بالأداء الذي سيحدث في المستقبل، وترتكز على متابعة الأنشطة والعمليات التي من المرجح أن تؤثر على النتائج المستقبلية. ومن أمثلة هذه المؤشرات درجة ارتباط العملاء بالشركة، الساعات التدريبية للموظفين، وتستخدم هذه المؤشرات في توجيه النتائج والتأثير عليها حيث هذه المؤشرات تكون كأداة رقابية لضمان أن التنفيذ يتم طبقا لما هو مخطط وهذه تساهم في تقليل فجوة التنفيذ وهي الفرق بين المخطط والمنفذ. وتساعد في تطوير وتحسين الأداء بشكل مستمر مما يساهم في النجاح في تنفيذ الأهداف.

تركز المؤشرات التاريخية (المتأخرة) على النتائج التي تحققت بالفعل وبالتالي فهي تعكس الأداء السابق، ولهذا سميت التاريخية أو المتأخرة. لأنها تبين النتائج بعد حدوثها. ومن أمثلتها الإيرادات المتحققة والأرباح، رضا العملاء ونسب انجاز المشاريع، وتستخدم هذه المؤشرات في تحديد الأداء العام للمشروع أو المؤسسة.

وبالتالي المؤشرات القيادية هي المؤشرات أكثر قابلية للتنفيذ حيث تسمح بالتعديلات والتدخلات للتأثير على النتائج المستقبلية. بينما تقدم المؤشرات المتأخرة، بيانات يمكن

الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية ولكن قد تكون أقل قابلية للتنفيذ. و تعتبر المؤشرات القيادية أساسية لتحديد الأهداف وتحديد الاستراتيجيات، بينما تساعد المؤشرات المتأخرة في تقييم فعالية تلك الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف. ويعتمد قياس الأداء على معايير ومؤشرات، وبالتالي لا يمكن قياس الأداء دون معايير ومؤشرات. فنظام قياس الأداء يعمل على تحديد الأهداف ووضع معايير ومؤشرات. فالمؤشرات تعمل على قراءة المعايير والمقارنة بينها والاشارة إلى مدى التقدم في تنفيذ الهدف.

وبالتالي أرى أن مؤشرات الأداء ليست أداة قياس ولكنها أداة تساهم في منظومة القياس و في تحديد هل الأهداف والأنشطة تنفذ بطريقة صحيحة أم لا، فهي وسيلة تساعد المنفذين في التدخل في الوقت المناسب لتصحيح وضع خاطئ أو الاستفادة من نقاط إيجابية في التنفيذ. وقياس الأداء يركز على جمع البيانات الكمية أو النوعية ذات الصلة بالأداء وتحليلها لفهم ما إذا كان الأداء يتجه في الاتجاه الصحيح أو ما إذا كان هناك حاجة لتحسينه. كما أن قياس الأداء يعتمد على المعايير والمؤشرات المحددة مسبقاً، ويوفر معلومات تمكن من اتخاذ القرارات الفعالة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف بشكل أفضل. وبالتالي مؤشرات الأداء هي مؤشرات وقائية فقط Proactive وليست مؤشرات رد فعل Reactive فمؤشر السرعة في السيارة يشير إلى سرعة السيارة ولكن قياس السرعة هي المسافة المقطوعة والزمن الذي تم فيه قطع المسافة. أما مؤشر السرعة يشير إلى هل تسير السيارة بالسرعة المطلوبة للوصول على الهدف. وبالتالي يشير المؤشر إلى أن الأداء هل يتم طبقاً للمخطط أم لا. وبالتالي أهمية المؤشر هي تنبيه القائمين على التنفيذ هل التنفيذ يتم بطريقة صحيحة أم لا.