

ماذا تعرف عن

مؤشرات

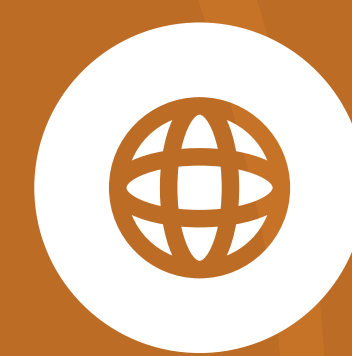
الاداء ؟

KPI's

طارق الحسن



@tfalhasan



talhasan.com

الفهرس

ما هي مؤشرات الأداء

1

انواع مؤشرات الأداء

2

استراتيجيات تنفيذ مؤشرات الأداء

3

اختبار مؤشرات الأداء

4

ما هي

مؤشرات الأداء ؟

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhasan

ماذا تعرف عن مؤشرات الأداء

هي الاختصار لـ "مؤشرات الأداء
الرئيسية"، وهي مؤشرات تستخدم
لتقييم الأداء للمنشأة.

Key **K** Performance **P** Indicators **I**

تعرف مؤشرات الأداء الرئيسية

بأنها معايير قابلة للقياس تعكس مدى نجاح المنشأة في
تحقيق أهدافها وتربط مؤشرات الأداء الرئيسية الرؤية
التنظيمية بالعمل الفردي لموظفي المنشأة

انواع

مؤشرات الاداء

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhasan

انواع مؤشرات الاداء

يجب على مؤشرات الأداء ان تغطي كافة المخرجات للمنشأة وان تغطي جوانب عدة منها :

■ الأداء الإداري

يتضمن هذا النوع من المؤشرات الأداء الإداري، مثل الإجراءات الإدارية، التنظيمية، الإجراءات الإدارية الشهرية والسنوية الثابتة والمتغيرة.

■ الأداء الاقتصادي

يتضمن هذا النوع من المؤشرات الأداء المالي، مثل الأرباح، الأرباح الصافية، الأرباح النسبية، الأرباح الشهرية، الأرباح السنوية، الأرباح الثابتة، الأرباح النسبية.

■ الأداء الاجتماعي

يتضمن هذا النوع من المؤشرات الأداء الاجتماعي، مثل التأثير الاجتماعي، المساهمة في المجتمع، البيئة.

■ الأداء العملي

يتضمن هذا النوع من المؤشرات الأداء العملي، مثل الإنتاجية، الكفاءة، الدقة، الجودة، السرعة، الخدمة الذاتية، الخدمة الجماعية.

انواع مؤشرات الاداء

ولكي تغطي كافة المخرجات للمنشأة وان تغطي العديد من الجوانب هنالك أنواع من مؤشرات الأداء التي يجب علينا اتباعها :

■ مؤشرات تطبيقية

Practical Indicators

تتعامل مع عمليات الإدارة الموجودة

■ مؤشرات كفاءة

Efficiency Indicators

الكلفة والزمن فيما يتعلق بالموارد المالية والطبيعية والبشرية والزمنية

■ مؤشرات إنجاز العمل

Workload Indicators

أي حجم العمل الذي تم إنجازه

■ مؤشرات كمية

Quantitative Indicators

كالإحصاءات والبيانات الرقمية

■ مؤشرات توجيهية

Directional Indicators

توضح ما إن كانت الإدارة تتحسن وتتقدم أم العكس

■ مؤشرات الفعالية

Effectiveness Indicators

أي تحقيق المتطلبات وفق المواصفات

■ مؤشرات عملية

Actionable Indicators

توضح مدى رضا الإدارة عن أسلوب رقابة التغيير الفعال

الفرق بين

مؤشرات القياس ومؤشرات الاداء

مؤشرات القياس	و	مؤشرات الاداء	
مستمر		موعد نهائي محدد	الإطار الزمني
مراقبة أداء الأعمال الجارية		المسار نحو الأهداف	الهدف
الإيرادات الشهرية المتكررة		زيادة الإيرادات الشهرية المتكررة بمقدار مليون ريال في الربع الأول	مثال

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhasan

استراتيجيات تنفيذ

مؤشرات الأداء

طارق الحسن

  @tfalhasan

خطوات كتابة مؤشرات الاداء

يوجد هناك تأثير على نوع مؤشرات الأداء المطلوبة الذي تحتاجها بحسب نموذج العمل في المنشأة وحتى القسم الذي تعمل به وللوصول الى أفضل الممارسات لكيفية كتابة مؤشرات الأداء الرئيسية يجب الالتزام بالخطوات التالية :

1 حدد الأهداف الاستراتيجية

تحديد الأهداف الإستراتيجية
للمنشة التي تحاول قياسها

2 حدد أطر النجاح

البدء في التفكير في كيفية نجاح
كل هدف

3 حدد المقياس للمؤشر

تحديد كيفية قياس النجاح
لمؤشر الأداء

4 اكتب مؤشرات أداء ذكية

يجب أن تتبع مؤشرات الأداء
الرئيسية تنسيق SMART لضمان
استيفاء مؤشرات الأداء الرئيسية
الخاصة بك

منهجية SMART في الصفحة التالية

مهم

لا تنسخ مؤشرات أداء من

منشآت اخرى

اكتب مؤشرات أداء ذكية تخصك وليست
منسوخه

طارق الحسن

@tfalhassan

منهجية

سمارت

SMART

مهما كانت طبيعة مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك ، فلا بد من التأكد من أنها ذكية وهذا يعني :

Specific

Be clear about what each KPI will measure, and why it's important

محدد

كن واضحًا بشأن ما سيقاسه كل مؤشر أداء رئيسي ، ولماذا هو مهم

S

Measurable

KPI must be measurable to a defined standard.

قابل للقياس

يجب أن يكون مؤشر الأداء الرئيسي قابلاً للقياس وفقاً لمعيار محدد

M

Achievable

You must be able to deliver on the KPI

قابل للتحقيق

يجب أن تكون قادراً على تحقيقه ويكون مؤشر الأداء واقعي

A

Relevant

KPI must measure something that matters & improves performance

ذو صلة

يجب أن يقيس مؤشر الأداء شيئاً مهماً ويحسن الأداء

R

Time-Bound

It's achievable within an agreed time frame

محدد زمنياً

يمكن تحقيقه ضمن إطار ومدة زمنية محددة

T

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhassan

اختبار

مؤشرات الأداء

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhasan

اختبار

مؤشرات الأداء

منهجية CREAM

كل مؤشر يجب أن يجتاز هذه الاختبارات عبر منهجية قياس تسمى CREAM وهي اختصار للمحددات التالية:

CLEAR

Indicators should be precise

واضح

أن تكون المؤشرات محددة وواضحة ودقيقة وغير مكررة

C

RELEVANT

Appropriate to the subject and evaluation

ذات صلة

أن تكون المؤشرات ذات صلة وقابلة للتقييم

R

ECONOMIC

Can be obtained at a reasonable cost

اقتصادي

يمكن الحصول عليها بتكلفة معقولة

E

ADEQUATE

The ability to provide sufficient information on performance

لائق

أن يصف جميع مفردات العمل وتوفير المعلومات الكافية

A

MONITORABLE

Easily monitored, and amenable to independent validation

قابل للمراقبة

يمكن مراقبته بسهولة ، ويتسم بالبساطة وسهولة الرصد

M

طارق الحسن

[in](#) [t](#) @tfalhasan

شكرا لكم

طارق الحسن



@tfalhasan



talhasan.com