

مؤشرات الأداء العام للجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية (KPI)

يقوم الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بتقييم اداءه فصلياً وسنوياً لانجاز مهامه ونشاطاته باعتماد منهجية مؤشرات الأداء العام (KPI) منذ عام ٢٠١٩ ومن ثم دراسة قيم المؤشرات والوقوف على المشاكل والمعوقات التي تواجه عمل الجهاز وتحول دون تحقيق اهدافه والسعي لتذليل العقبات وتطوير العمل و ان هذه المؤشرات من أهم الركائز الرئيسية في الإدارة والتخطيط وأهم الوسائل التي تضمن تحقيق الأهداف وإنجازها وتساعد على التركيز وعدم التشتت والانتباه الدائم، ولها اهمية كبيرة في قياس أداء الأفراد – أداء المؤسسات – أداء الخطط وأيضا أداء البرامج والتقنية وكل شيء أو أمر يحتاج إلى التقييم والمتابعة بشكل عام ولهذا فإن مؤشرات قياس الأداء من الركائز في العمليات الإدارية والتخطيطية والتنفيذية وسنوضح بعض النقاط الهامة ومنها ((ما هي مؤشرات قياس الأداء، أهميتها، أنواعها، طرق تحديدها)).

انها مجموعة من المؤشرات والقيم النوعية والرقمية التي من خلالها يمكنك تقييم أداء كل ما يحدث سواء في المؤسسة ككل أو تقييم أداء الموظفين والأقسام أو الخطة أو تقييم الأهداف والمهام ، ودورها التأكيد من أن المؤسسة مازالت في مسارها الصحيح من خلال متابعة وتقييم الأداء بالمقارنة بين ما مخطط وما تم تنفيذه ولهذا هي مهمة جداً في الإدارة الاستراتيجية لاننا من خلالها يمكننا أن نعرف معدل التطور والنمو والنجاح للمؤسسة وأيضا قياس مدى فعالية الخطة، وهذا يعني أننا نتكلم عن الأمور التي من الممكن أن تؤثر بشكل قوي جداً على أداء المؤسسة والخطة ككل وليس العمل اليومي داخل المؤسسة، ونبين أهميتها من خلال الرقابة والمتابعة المستمرة للنتائج المحققة من الأهداف، تقييم أداء العاملين داخل المؤسسة، تقييم أداء العمليات بشكل مستمر، التأكيد من فعالية الخطة وفعالية الأهداف والمهام الموضوع ،التأكد من تحقيق المعدلات المستهدفة مثل معدل الرضا – الجودة – الإنتاجية ،تحسين وتطوير كافة العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة ، وضع أنظمة للمساءلة لكافة العاملين على مستوى كافة المستويات ،الجدية في التعامل من التحذيرات والمؤشرات ومتابعة كافة الخطوات ،وتقسم الى عدة أنواع وحسب المؤشر وهي (رقمي ، نوعي ، حسب أقسام المؤسسة ، حسب بطاقة الأداء المتوازن ، حسب المسمى) ولهذا يجب أن تحدد التقسيم

المناسبة مع أهداف خطة المؤسسة ورؤية ونوع عمل المؤسسة وكل الأنواع تؤدي إلى نتائج واحدة وهي القدرة على الرقابة والتقييم والمتابعة لمسار العمليات والخطة، وقبل القيام بتحديد المؤشرات الخاصة بالمؤسسة يجب أن نحدد نوع الخطة (تسويقية، تحسين المنتج، تشغيلية ، ...) ولماذا نخطط؟ نحدد رؤيتنا المستقبلية بعناية نحدد أهدافنا التي نريد تحقيقها والوصول إليها لأن مؤشرات قياس الأداء غير ثابتة تختلف باختلاف الغاية والهدف ونوعية الخطة.

و بعد تحديد الهدف من خطتنا يتم وضع المؤشرات من خلال ثلاث خطوات هي (تحديد الأهداف التي نريد الوصول إليها، تحديد الأهداف التفصيلية والمهام الخاصة بكل هدف ، ربط كل هدف أو مهمة بمؤشر نقطة قياس واضحة نحققها عند انتهاء التنفيذ ويجب أن تكون المؤشرات التي اخترناها مؤشرات واقعية وهذا يعني أن تكون مرتبطة بما نستطيع تنفيذه فعلا وليست معتمدة على ما نتمنى، ومرتبطة بما نمتلك من مهارات وموارد، اي نقوم بدراسة وتحليل واقع المؤسسة جيداً قبل وضع مؤشرات قياس الأداء.