



Web Key Performance Indicators

1

د.م. محمد نبیوف

فهرس

- كيف تحدد المنظمة مدى تقدمها نحو أهدافها ؟
- ما هي مقاييس الأداء الأساسية (KPIs)؟
- منهجية توليد مقاييس الأداء.
- الأسباب الرئيسية لبناء نظام لقياس الأداء.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم نظام إدارة الأداء

ما لا نقيسه لا يمكن تقديره أو تطويره

2

د.م. محمد نبیوف

كيف تحدد المنظمة مدى تقدمها نحو أهدافها؟

- إن مؤشرات الأداء الأساسية المعروفة بـ (KPIs) أو مؤشرات النجاح الأساسية (KSIs) تساعد المنظمة على تحديد وقياس مدى تقدمها تجاه أهدافها.
- حينما تحدد وتحلل المنظمة أهدافها فإنها تحتاج إلى طريقة لقياس مدى تقدمها نحو هذه الأهداف.



3

د.م. محمد نبوف

ما هي مؤشرات الأداء (KPIs) ؟

- **مؤشرات الأداء** : هي وسائل لقياس الأداء أو التقدم تجاه أهداف العملية للمنظمة أو الوحدة.
- يسمح قياس الأداء للمنظمة بتحديد طريقة عملية لتوصيف ما يعتبر أداءً مناسباً وما هو ليس كذلك.
- يستعمل التوصيف كقياس لمكافأة الموظفين.
- يعتبر نظرة عامة "Snapshot" في شكل تقارير تجميعية أو منشورات أو خرائط تمد الأفراد بالمعلومات التي يحتاجونها لتقييم أفعالهم السابقة
- هي المقياس الجوهرى للفهم الصحيح للعمليات والأنشطة المختلفة في منظمة الأعمال.
- هذه المؤشرات عادة ما تكون طويلة المدى على اعتبار أن تعريفها وتحديدتها عادة لا يتغير سريعاً.

4

د.م. محمد نبوف

عموميات

يجب أن تقاس (KPIs) بطريقة كمية

- يجب أن تكون هناك طريقة دقيقة لتحديد وقياس هذه المؤشرات
- من المهم الحفاظ على نفس تعريف (KPIs) من عام لآخر .
- فمؤشر مثل "زيادة المبيعات" يجب أن يضع اعتبارات مثل القياس بالوحدات المباعة أو قيمة المبيعات،
- أهمية تحديد الأهداف لكل مؤشر من مؤشرات الأداء.
- فمثلاً "تقليل معدل دوران العمالة بنسبة 5% في السنة" هو هدف واضح يفهمه الجميع ويستطيعوا تحقيقه بيسر.

5

د.م. محمد نبوف

عموميات

يجب اعتبار الـ (KPIs) مفاتيح أساسية لنجاح المنظمة

- عند اختيار المؤشرات يجب ربطها بالعوامل الجوهرية التي تساعد المنظمة على الوصول لأهدافها.
- من المهم أن يكون عدد الـ (KPIs) قليل حتى يستطيع كل شخص أن يركز في كيفية تحقيق هذه المؤشرات.
- ✓ إذا كان الـ (KPI) لمنظمة هو "زيادة رضى الزبون" فيجب التركيز على هذا الـ (KPI) في مختلف وحدات المنظمة.
- فربما يكون لقسم التصنيع مؤشر أداء هو "عدد الوحدات التي تم رفضها لعدم مطابقتها للمواصفات" بينما يكون لقسم المبيعات (KPI) آخر هو "الحفاظ على الزبون".

6

د.م. محمد نبوف

مواصفات مؤشرات الأداء الأساسية

- تتبع من فهم عميق للمشكلات محل الدراسة ومحاولة تفصيل مؤشرات مناسبة لتعكسها.
- يجب أن تكون بسيطة قدر المستطاع + واضحة تماما + وقابلة للقياس.
- يجب أن تقاس على مستويات متعددة وتكون متسلسلة **Cascading**.
- يجب أن تكون محدودة العدد ليتمكن متخذ القرار من متابعتها باستمرار.
- يجب أن تكون عملية وقابلة للتطبيق من حيث إمكانية جمع البيانات.
- يجب أن يحتفظ بها لمدة معقولة (3-5 سنوات) قبل استبدالها لتعظيم الاستفادة من النظام
- المؤشرات ليست الهدف بل التعليق عليها هو الأهم.



7

د.م. محمد نبوف

عملية تطوير مؤشرات الأداء الأساسية

- تحديد رؤية ورسالة وهدف واستراتيجية الجهة.
- تحديد مجالات يجب على المؤشرات التركيز عليها
- Domains/Business Areas على أن تعكس مجتمعة الصورة كاملة.
- البدء بتطوير المؤشرات وفقا للمجالات.
- إعطاء أولويات لتطبيق هذه المؤشرات.
- تحديد طريقة جمع البيانات والقياس، تكرارية القياس.
- مراجعة المؤشرات للتحقق من قدرتها على دعم القرار الإداري.

8

د.م. محمد نبوف

تصميم مقاييس الأداء الأساسية

- إن تطوير حزمة قياس مؤشرات الأداء الأساسية للمنظمة يتطلب إعادة فحص عميق لرؤية Vision ورسالة Mission Statement واستراتيجيات منظمة الأعمال Strategies
- ويجب أن يراعى أيضا العلاقة بين الزبائن من جهة واحتياجات المنظمة من جهة أخرى.

9

د.م. محمد نبوف

الملامح النموذجية لهذه المقاييس



10

د.م. محمد نبوف

أنواع مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs)

1- مؤشرات الكفاءة Efficiency Indicators

- تربط مخرجات الموارد بمدخلاتها المستخدمة لإنتاج هذه المخرجات.
- يجب أن تعكس مؤشرات الجودة والكفاءة التي بواسطتها أنتجت المنظمة هذه المخرجات.
- وإجمالاً يجب على تلك المؤشرات أن تربط بين المصادر الإجمالية التي تستخدمها أي منظمة بالإنتاج الذي تحزره، ويتضمن ذلك التكلفة الزائدة والتكاليف الإدارية، فعلى سبيل المثال:
 - A. الموارد المالية (التكلفة الإجمالية لكل منتج)
 - B. الموارد الطبيعية (قيمة الأصول المستخدمة لكل منتج)
 - C. الموارد البشرية (فريق العمل المخصص لكل منتج)
 - D. الموارد الزمنية (الوقت اللازم لإنتاج كل منتج)

11

د.م. محمد نبیوف

أنواع مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs)

2- مؤشرات الفعالية Effectiveness Indicators

تمدنا هذه المؤشرات بمعلومات عما يتم إنجازه من المخرجات المتفق عليها.

3- مؤشرات إنجاز العمل Workload Indicators

- تعكس كمية العمل الذي تم إنجازه، وتعتبر هذه المؤشرات عن أنشطة عملية الإنتاج نفسها وليس المنتج.
- مقاييس الجودة Quality Measures
- مقاييس الجودة التي تناظر توقعات العميل (مثل: الدقة، سرعة الاستجابة، المسؤولية)

12

د.م. محمد نبیوف

منهجية تطوير مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs)

التحديث الزمني

- استمرار تحديث مؤشر الأداء الأساسي (KPI) على مدى فترات زمنية متكررة يستهلك كثيرا من الوقت إذا ما تمت العملية يدوياً.
- تتوافر الآن العديد من برامج الكمبيوتر والتطبيقات التحليلية التي تسهل عملية التعريف واستخلاص البيانات والحسابات وتحديث المؤشرات وسبل القياس الأخرى.
- استخدام مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs) يمكن الفرد أن يقيم الأداء ويتخذ قرارات تعكس المعلومات المتوافرة.

13

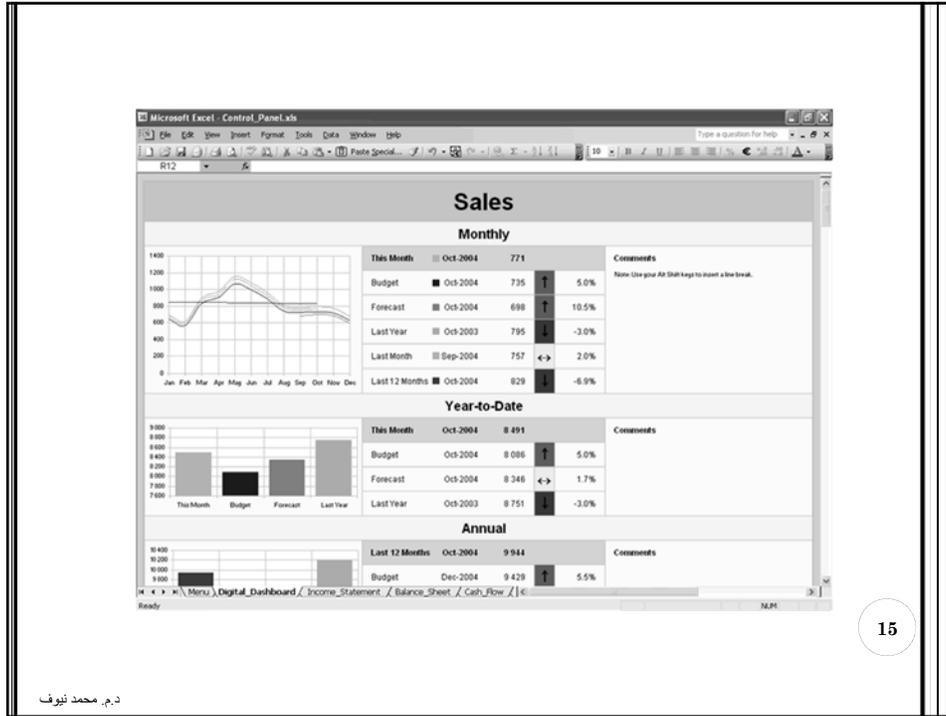
د.م. محمد نبيوف

استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم نظام إدارة الأداء

- يجب أن يكون لدينا شبكة معلومات على الإنترنت (Intranet) لتجميع البيانات في قواعد للبيانات متصلة بها لتوليد التقارير منها.
- ويمكن لتكنولوجيا الشبكات Web Technology أن تساهم في جمع البيانات وتوليد التقارير بسهولة ويسر
- كما تتيح لنا ملامح أخرى مثل متابعة عملية سريان العمل Times Workflow Process Monitoring of Activity-based Cycle والتكلفة على أساس الأنشطة costing وغيرها من التطبيقات

14

د.م. محمد نبيوف



15

د.م. محمد نبوف



مزايا أتمتة حساب مؤشرات الأداء الأساسية

- تسهل الاتصال والتحفيز Management Tool .
- تعمل كأداة لإدارة تناسق المؤشرات المختلفة للقطاعات مع الاستراتيجية الشاملة للمؤسسة
- المؤشرات قائمة ترشد القرار
- عرض المؤشرات باستعمال نظم المعلومات الجغرافية أو باستعمال الأشكال البيانية .
- تقليل المصاريف وتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة .
- تقليل الجهد لتعظيم الاستفادة منه في مجالات أخرى.
- إلغاء النسخ المتكررة من البيانات والتي قد تكون غير دقيقة.
- القدرة على توفير تقارير تفصيلية دقيقة وتحليلية بسرعة.

16

د.م. محمد نبوف