

المؤشر الحلقة ٣

من أبجديات الرياضيات ان الأرقام تستخدم للدلالة على القياس و الشفرة و العدد و الموقع و المقارنة و هذا يعكس ما يمكن قياسه و تسمى Metrics . في عالم مؤشرات الأداء تفرد الكثير منها و تخصص التقارير المحتوية على الأرقام بهدف القياس للمقارنة و تحقيق النتائج المتطلع لانجازها ، KPI . في احد الشركات التي عملت بها وجدت اكثر من 45 مؤشر اداء رئيسي و اكثر من 105 مؤشر اداء تشغيلي و اكثر من 1160 مؤشر اداء للأفراد !

المؤشرات الذكية يتم ادراجها لإيجاد اجوبة شافية على الأسئلة الاستراتيجية للشركة أو المنظومة في المجالات التي تود إنجازها استراتيجيا مثل تصاعد الأرباح و تصاعد نمو الطلب و تصاعد رضا الزبائن و تقليل نسبة الانبعاث للملوثات .

المؤشر الذكي يجب او يساعد في تحديد الاجابة على الامور التالية و يختصر الاجابة لما يعرف ب مؤشر الاسئلة الفعالة KPI , question performance key :

- تحديد الاهداف الاستراتيجية
- تحديد الاسئلة التي يورد المؤشر الجواب لها في مجال محدد
- تحديد المستفيد / الجهة يستوجب تحديد نوع المؤشر
- تحديد كيفية توظيف المؤشر و اعطاء تفسير لصورة واضحة خالية من اللبس و الغموض و التداخلات
- تحديد طرق جمع المعلومات
- تحديد طرق القياس و الحساب للمؤشر
- تحديد اسقف المؤشر بالحدود القصوى و الدنيا thresholds performance
- عدم جعل المؤشر هو الحد الفاصل في القرارات او يحل محل الاهداف KPI : remember targets not are
- ضرورة تحديث قراءة الأرقام بحيوية و بشكل مستمر لان المؤشر الفعال هو المؤشر المبني على المعلومات الطازجة و المحدثه باستمرار.

يقال من قبل رواد التحليل الرياضي ان المؤشرات التي لا تخدم تحقيق الاهداف مضيعة للمال و الجهد . و يقال ايضا ان مقارنة تصنيف المؤشرات ضرورة و الواجب اعادة المراجعة للوحة المؤشرات و اعادة طرح التساؤل بين الحين و الحين إذا ما كان هذا أو ذاك المؤشر محدد اي اهمية او يجب ردمه او استبداله بمؤشر آخر . هناك من يعيد تقييم القرارات و المخاطر KPR , risk performance key ، التي تبني فقط و

فقط على مؤشرات الاداء .

هناك من بعض الإداريين و المتنفذين من يجيد اللعب في الارقام و خلط الأوراق و يخدع و يضلل القراء من حملة الاسهم و المراقبة القانونية و متخذي القرار داخل الشركات و المنظمات من خلال الاجتزاء او التكييف او التدليس او التزييف او التفسير المغالط . و هذا الموضوع اي التضليل من خلال مؤشرات الاداء بالذات يحتاج الى مهارات عديدة لدى المحلل او المسترشد بلوحات المؤشرات . و هذه المهارة غير متواجدة في الكثير من الاداريين ممن هم / هن قليلي الكفاءة او قليلي الخبرة العملية و العملية .

معظم المؤشرات تسلط الضوء على :

- مؤشر الارباح
- مؤشر المبيعات
- مؤشر معدل رضا الزبائن
- مؤشر معدل تزايد التوسع الجغرافي
- مؤشر مستوى ربط الموظف بصناعة القرار داخل الشركة engagement employee

و هناك الكثير من القرارات في التنفيذ الاجرائي او الاستراتيجي تتم بناء على مؤشر الاداء لجزء أو كل المنظومة . بعض مؤشرات الاداء تفرغ من محتواها بأساليب ملتوية و بعضها توظف تعسفيا لأغراض وقتيه . نستعرض و اياكم بعض ادوات التفريغ او التوظيف السيئ لمؤشرات الاداء و هو ما يعرف ب مؤشر السلوك ، . لاحق وقت في , key behavior indicators KBI