



الخطوة الذكية  
SMART STEP

أ.محمد سحاري  
MBA-SPP-GRCP-NGOs



# صياغة مؤشرات الأداء

☎ 0551502906

✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari



الخطوة الذكية  
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



# خطوات عملية لصياغة مؤشرات الأداء التشغيلية

☎ 0551502906

✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari



## خطوات عملية لصياغة مؤشرات الأداء التشغيلية

### 1 - تحليل الوضع الراهن :

مراجعة استراتيجية الجمعية وخططها التشغيلية. تحديد العمليات الأكثر أهمية والتي تحتاج إلى مؤشرات لقياس أدائها.

### 2- تحديد الأهداف التشغيلية :

ربط الأهداف التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية الكبرى.  
جعل الأهداف محددة ويمكن قياسها  
(باستخدام إطار SMART مثلاً).



خطوات عملية لصياغة مؤشرات الأداء التشغيلية

### 3- اختيار المؤشرات المناسبة :

التأكد من أن المؤشر يعكس الأداء الحقيقي للعملية. استخدام مؤشرات كمية (مثل الوقت المستغرق، عدد السلال الغذائية المسلمة) أو نوعية (مثل تقييمات العملاء). مراعاة التكلفة والجهد لجمع البيانات وتحليلها.

### 4- تحديد المستهدفات (Targets):

الاعتماد على البيانات التاريخية (Historical Data) أو معايير مرجعية (Benchmarking). الأخذ بعين الاعتبار الموارد والإمكانات الحالية والمتوقعة. يجب أن تكون المستهدفات واقعية وتمثل تحديًا في الوقت نفسه.



## خطوات عملية لصياغة مؤشرات الأداء التشغيلية

### 5- تطوير آليات قياس وتتبع :

بناء نظام إدارة بيانات (قد يكون برنامجًا أو لوحة تحكم) لتسجيل المؤشرات وتحديثها دوريًا. تحديد دورية القياس (يومي، أسبوعي، شهري). وضع مسؤولية واضحة لجمع البيانات ومعالجتها.

### 6- المراجعة والتحسين المستمر :

عقد اجتماعات دورية لمراجعة النتائج ومقارنتها بالمستهدفات. تحليل الانحرافات وتحديد الأسباب الجذرية. تعديل الخطط أو الأساليب التشغيلية بناء على النتائج المتحققة.



الخطوة الذكية  
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



# منهجيات وضع المستهدفات (Target Setting)

☎ 0551502906

✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari



## منهجيات وضع المستهدفات (Target Setting)

### 1- البيانات التاريخية (Historical Data) :

مقارنة الأداء الحالي بالماضي لتحديد مدى التحسن المتوقع. مثال: إذا كان متوسط الإنتاج اليومي في العام الماضي 100 وحدة، قد يكون المستهدف منطقيًا بين 110-120 وحدة.

### 2- المقارنة المعيارية (Benchmarking) :

مقارنة الأداء بمؤسسات منافسة أو رائدة في القطاع نفسه. يتيح هذا الأسلوب فهم المعايير المتوقعة عالميًا أو محليًا في المجال.



## منهجيات وضع المستهدفات (Target Setting)

### 3 - الموارد والقيود (Resource-based Targets) :

تقييم الميزانية والموارد البشرية والتقنية المتاحة. وضع مستهدفات تتناسب مع هذه الموارد، مع إمكانية إعادة تقديرها مستقبلاً إذا زادت الموارد أو قلت.

### 4- النماذج التنبؤية (Predictive Analytics) :

استخدام أدوات تحليل البيانات و Machine Learning للتنبؤ بالتوجهات المستقبلية. وضع سيناريوهات مختلفة للاستفادة منها في تحديد أهداف تشغيلية دقيقة.



الخطوة الذكية  
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



# الجوانب التكاملية والإدارية

☎ 0551502906

✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari



## الجوانب التكاملية والإدارية

### 1- الحوكمة (Governance) :

وجود هيكل إداري واضح يحدد مسؤوليات كل مستوى إداري في وضع المؤشرات وتقييمها. يفضل إنشاء لجنة أو فريق مختص بمؤشرات الأداء يتابع التطور ويرفع التقارير الدورية للإدارة العليا.

### 2- التواصل والتوعية :

نشر ثقافة مؤشرات الأداء بين الموظفين، وشرح الأهداف التي تصبو إليها. جعل المؤشرات والمستهدفات مرئية (مثل وضع لوحات المؤشرات في الأقسام).



## الجوانب التكاملية والإدارية

### 3 - التحفيز والمكافآت :

ربط تحقيق المستهدفات التشغيلية بالحوافز والمكافآت يعزز من التزام الأفراد والفرق بتنفيذ الأهداف. تطبيق هذه الآلية يحتاج إلى معايير دقيقة للتقييم والتطبيق العادل.

### 4- التقنية والأدوات :

استخدام برامج إدارة الأداء ولوحات المعلومات التفاعلية (Dashboards) لتوفير رؤية شاملة للأداء ورفع قدرات التحليل. أمثلة على الأدوات: Tableau، Power BI، Zoho Analytics.



الخطوة الذكية  
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



# التحديات والحلول المقترحة

☎ 0551502906

✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari



## التحديات والحلول المقترحة

**قصور في جمع البيانات أو جودة البيانات** 

**الحل:** 

الاستثمار في أنظمة معلومات موثوقة وتدريب الموظفين على أساليب الإدخال الفعّال.

**مقاومة التغيير بين الموظفين** 

**الحل:** 

توعية العاملين بمزايا استخدام المؤشرات، وإشراكهم في عملية تطويرها منذ البداية، وتقديم حوافز.



## التحديات والحلول المقترحة

### صعوبة تحديد المؤشرات المناسبة

#### الحل:

الاستعانة بخبراء داخليين أو خارجيين، وإجراء ورش عمل  
تعاونية مع الأقسام المعنية، ودراسة تجارب المنافسين.

### الاستهداف غير الواقعي

#### الحل:

تبني منهجيات علمية في وضع الأهداف، كالاعتماد على  
معايير مرجعية ونماذج تنبؤية. مع ضرورة المراجعة  
الدورية.



الخطوة الذكية  
SMART STEP

تابعوني للمزيد

أ.محمد سحاري  
MBA-SPP-GRCP-NGOs



☎ 0551502906  
✉ mks1412@hotmail.com

 Mohammed Sahari