

معايير قياس الأداء للحلول التقنية ٢٠١٨

ناهد الحربي
@nahedh



مؤتمر
تقنية
القطاع
غير الربحي



المتحدث

ناهض الحربي
بنك التنمية الاجتماعية

TOGAF 9.1
COBIT 5.0
ITIL 3.0
SOA Pro
KPI A
Prosci Change Management

ماجستير إدارة تقنية المعلومات

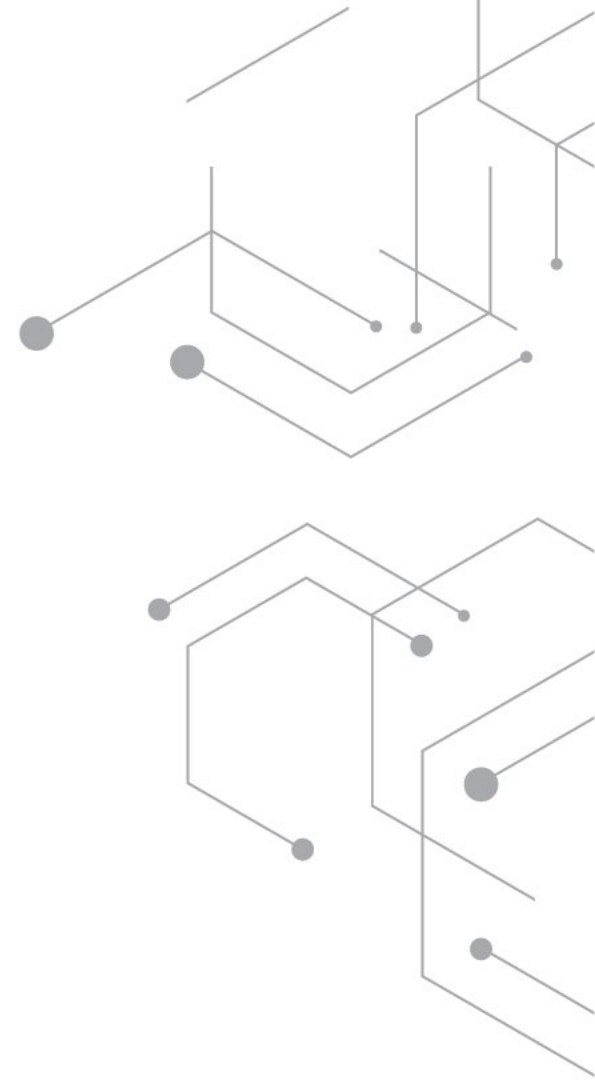
@nahedh

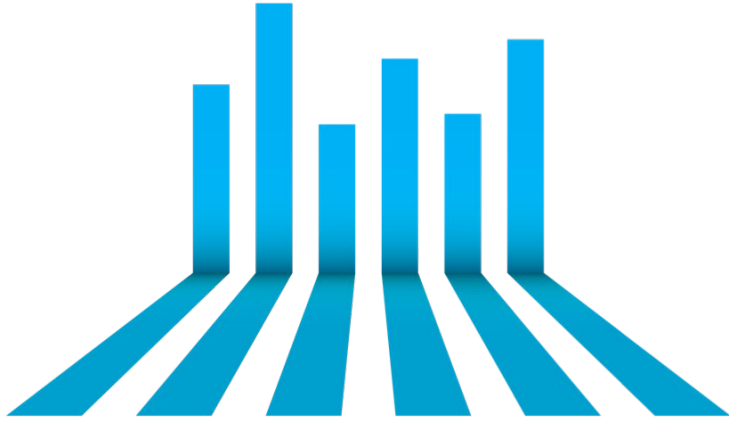
www.altqniah.sa



إذا لم تتمكن من قياس النتائج فلن
تتمكن من الفصل بين النجاح والفشل ،
ولن تتمكن من تحديد النجاح أو مكافأته ،
وقد تكون تكافؤ الفشل.

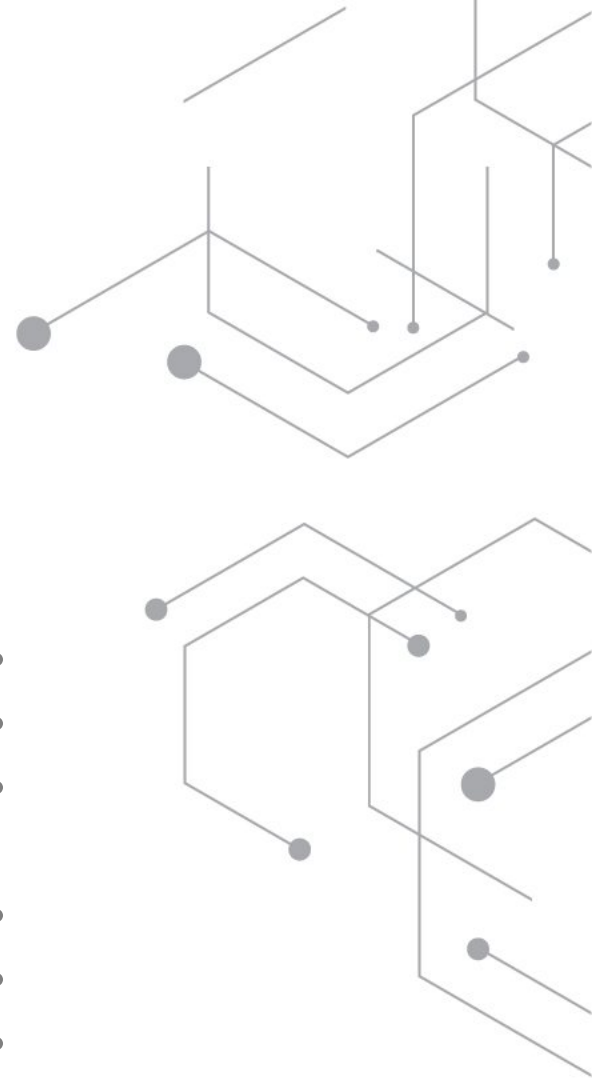
دايفيد غابيلر
إعادة اختراع الحكومة ١٩٩٣





أهمية قياس الأداء في المنظمات غير الربحية

- التوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- رفع كفاءة أداء المنظمات لتحويل المجتمع من الرعوية إلى التنموية.
- تسريع التحول الرقمي في القطاع غير الربحي.
- يفعل دور الإدارة ، حيث أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته.
- تحسين أداء المنظمة والإدارات وفرق العمل والبرامج والمشاريع وكذلك الأفراد.
- جعل الاستراتيجية قابلة للقياس والتعميم ، وسهولة الإيصال والإبلاغ.
- تمكين المنظمة من تحقيق مستهدفاتها ، وتحقيق أداء مؤسسي أفضل.
- توفير المبررات المنطقية لإنجاح عمليات التغيير.
- ترسيخ الإيمان بأهمية التحسين المستمر.



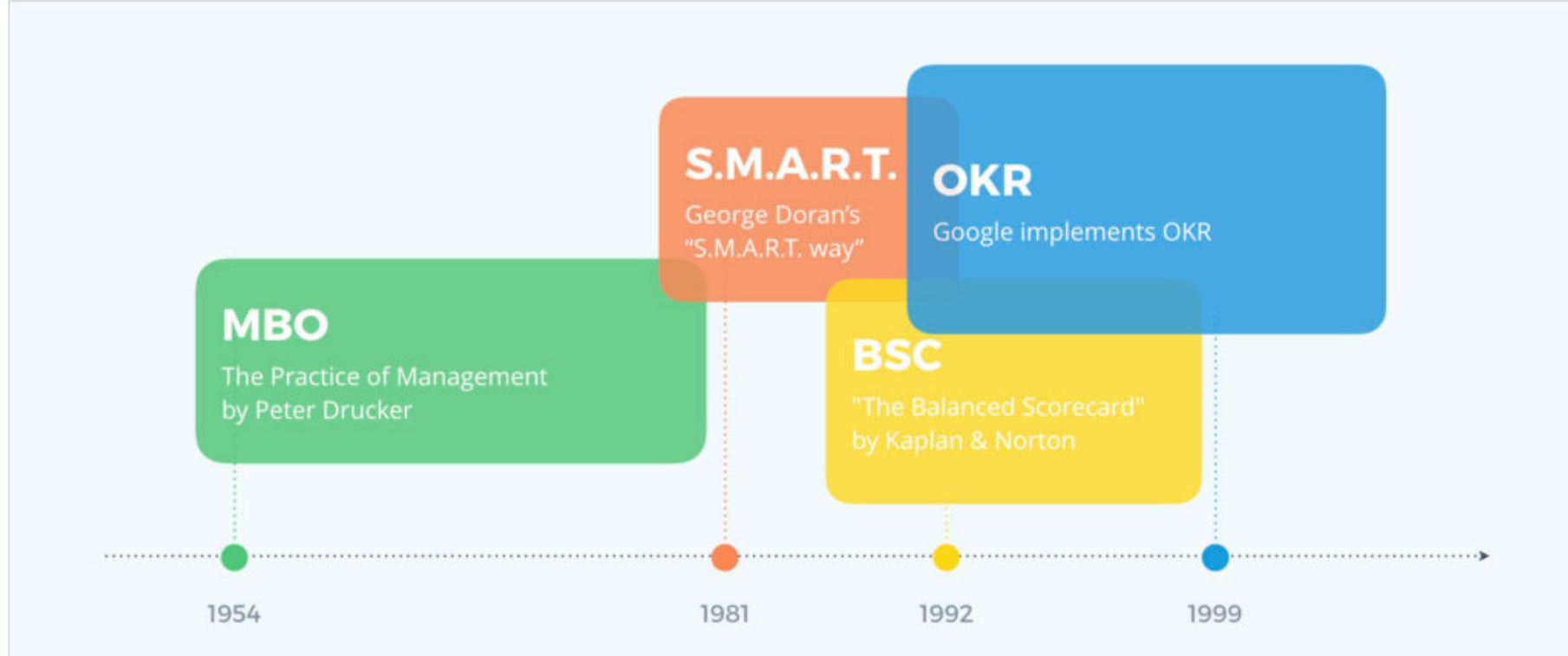
تاريخ قياس النتائج وتحقيق الأهداف

الإدارة بالأهداف
MBO

الأهداف الذكية
S.M.A.R.T.

بطاقات الأداء المتوازن
BSC

الغايات والنتائج الرئيسية
OKRs





ما هو مؤشر الأداء

مؤشرات الأداء : Indicators Performance هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبية لمستويات الأداء المتفق عليها وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير. وهي المسؤولة عن تحديد طبيعة النتيجة التي حصلنا عليها هل هي جيدة أم غير جيدة بناء على ما نود تحقيقه في وقت معين.

أمثلة على مؤشرات أداء :

- نسبة رضا العملاء عن خدمات الجمعية.
- مستوى الوقود في السيارة.
- عدد الحاضرين لمؤتمر حلول.
- معدل التبرعات التي تستقبلها الجمعية مقارنة بالمنظمات العالمية.

أين يتم بناء مؤشرات أداء فعالة

مؤشرات أداء الاستراتيجية

١

مؤشرات أداء تشغيلية

٢

مؤشرات أداء المخاطر

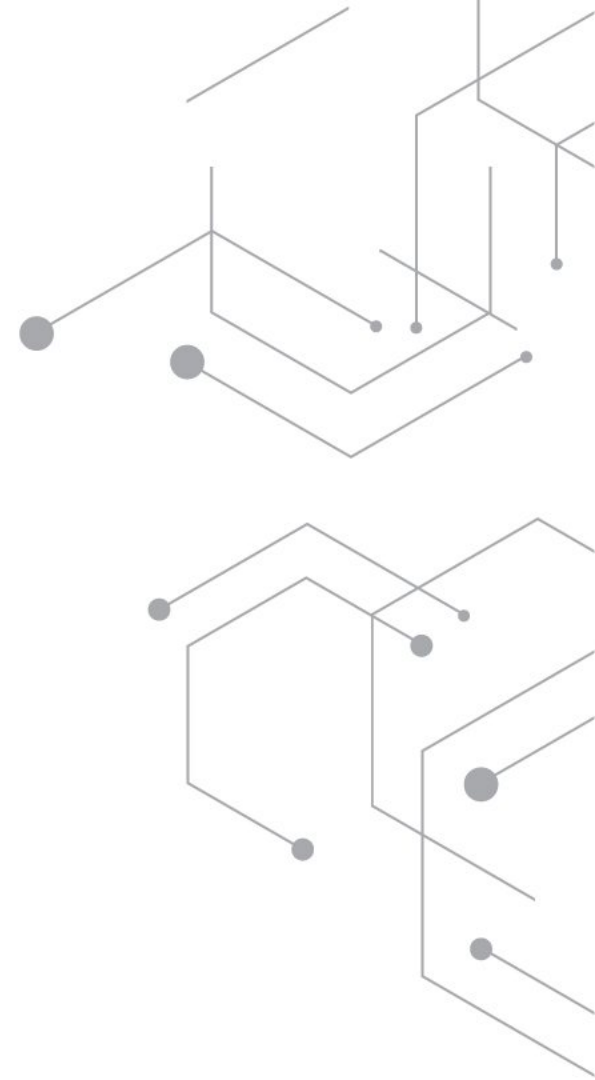
٣

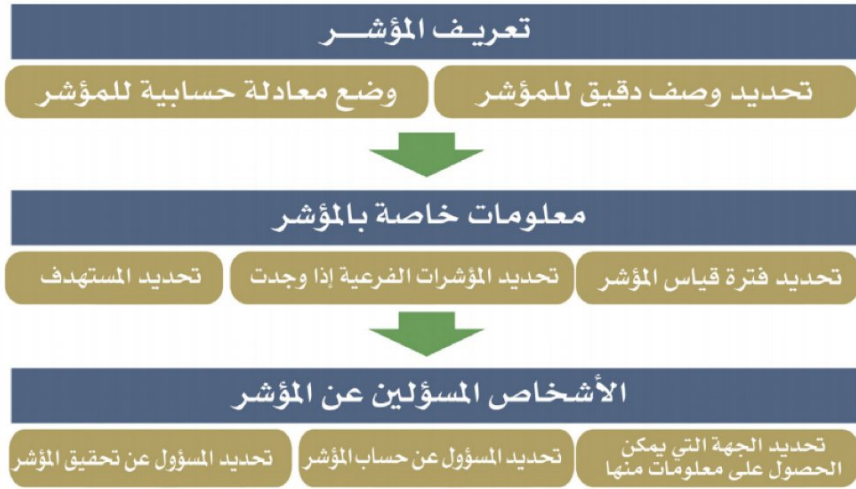
مؤشرات أداء المشاريع

٤

مؤشرات أداء موارد بشرية

٥



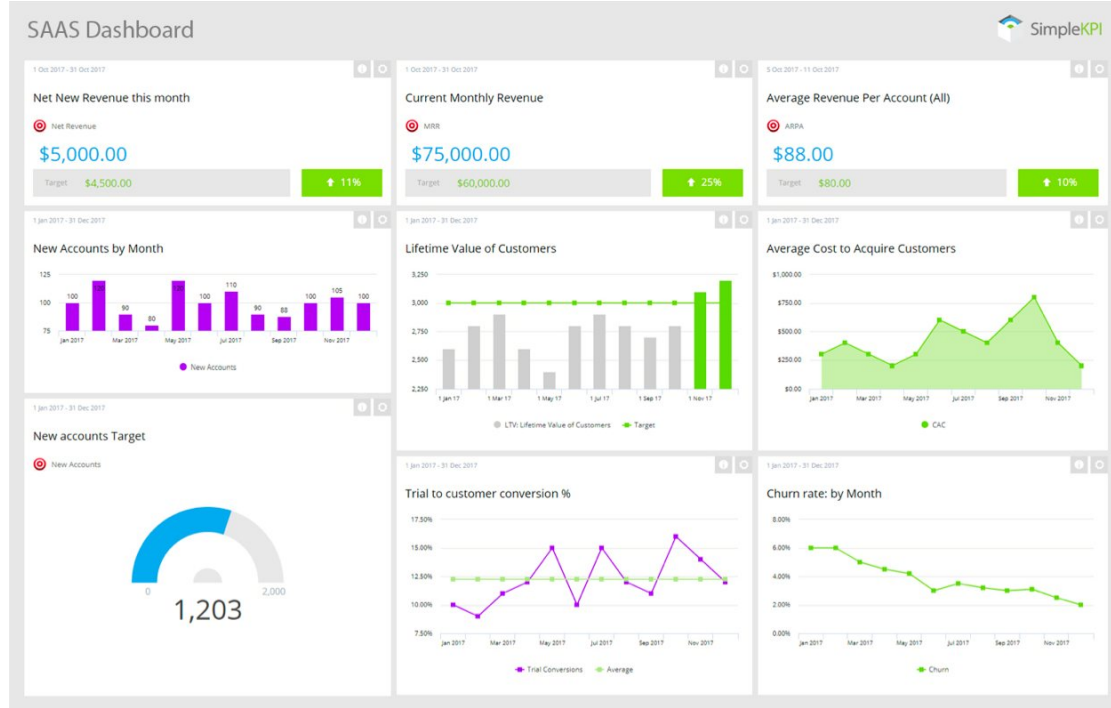


بطاقة مؤشر الأداء 1

وتتكون بطاقة مؤشر الأداء على العديد من المعلومات والتي أهمها :

- رقم المؤشر
- اسم المؤشر أو رمزه
- الهدف الذي يقيسه المؤشر
- معادلة المؤشر : مثل (نسبة رضا العملاء عن خدمات الجمعية)
- نوع المعادلة : نسبة ، عدد ، معدل
- نوع المؤشر (استراتيجي ، تشغيلي ، موارد بشرية ، مالي ، مخاطر).
- القطبية (موجب أو سالب)
- دورة قياس المؤشر (شهري ، ربع سنوي ، نصف سنوي ، سنوي)
- مصدر البيانات (من أين سيتم قراءة المعلومات لمعادلة المؤشر)
- مالك المؤشر

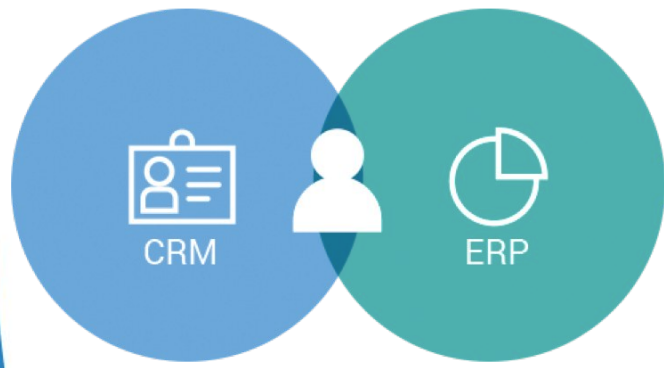
بطاقة مؤشر الأداء ٢



جزء المتابعة الدورية للمؤشر :

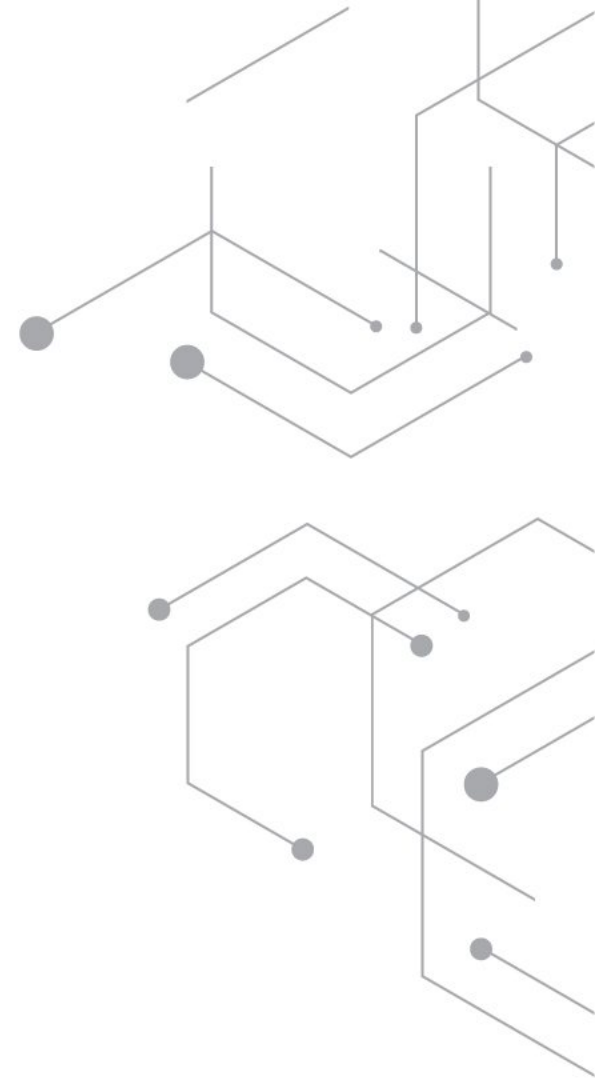
- القيمة الحالية للمؤشر وتاريخها
- القيمة المستهدفة وتاريخها
- التوصيات للتحسين في الأداء.



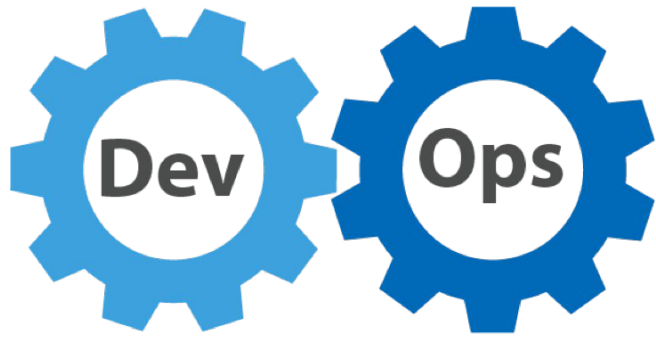


حلول تقنية المعلومات ا

تطور دور تقنية المعلومات في المنظمات الحديثة , حيث أصبحت التقنية من جزء من عمل المنظمة بكافة أنشطتها , ومن أشهر حلول تقنية المعلومات حالياً :

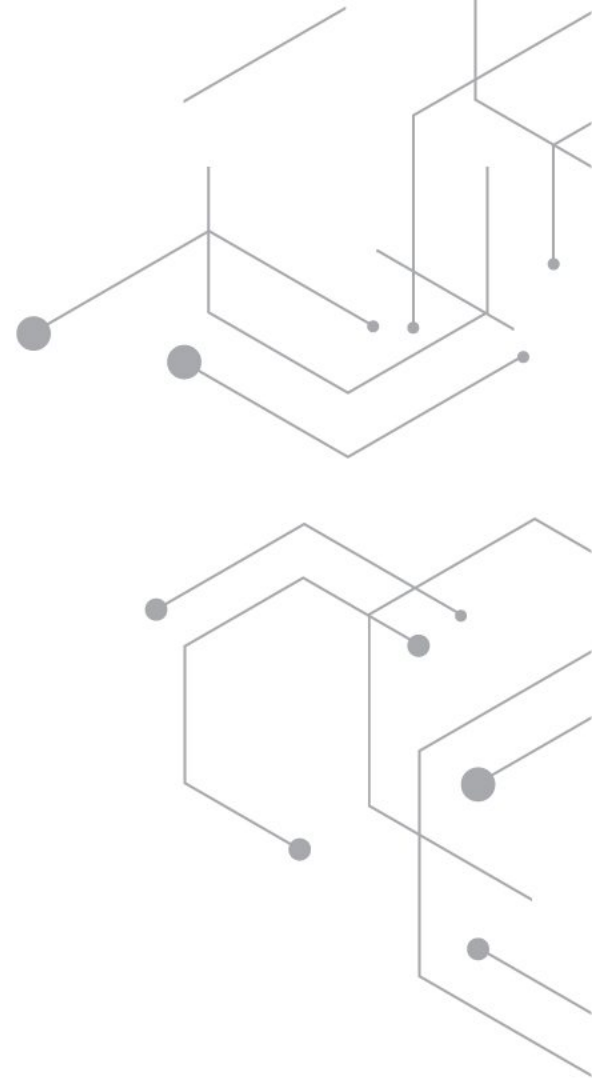


- نظام تخطيط موارد الجمعية ERP والذي يضم العديد الأنظمة الفرعية مثل : التبرعات , إدارة الشئون المالية , الموارد البشرية والرواتب , المشتريات , المستودعات وغيرها.
- نظام إدارة علاقات العملاء CRM : والتي تحتوي عادة على بيانات العملاء , الطلبات , الفواتير , الخدمات أو المنتجات , مركز الاتصال والدعم للعملاء
- نظام إدارة المحتوى CMS : في الغالب يستخدم لإدارة المحتوى الخارجي للمنظمة سواء على موقع المنظمة أو مع المحتويات التي يتم مشاركتها خارجياً.



حلول تقنية المعلومات ٢

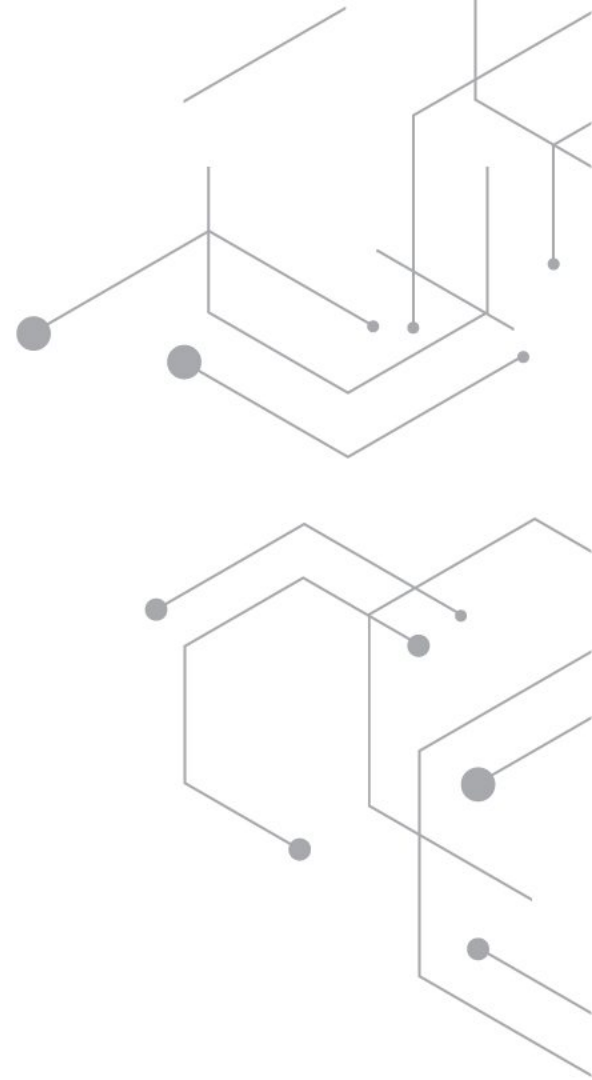
- البنية التحتية : Infrastructure ويشمل ذلك مركز البيانات.
- التشغيل لتقنية المعلومات DevOps البرمجة والتطوير. تشغيل ودعم الأنظمة أمن المعلومات
- إدارة المشاريع Project Management مكتب إدارة المشاريع إدارة الموردين





نصائح عملية أثناء التعامل مع المؤشرات لتقنية المعلومات في القطاع غير الربحي

- بناء الأهداف الاستراتيجية لتقنية المعلومات بناء على خطة المنظمة.
- الاسترشاد بالخطة الوطنية لقياس الأداء مثل يسر و أداء.
- يمكن أن تكون عملية بناء المؤشرات جزء من خطة شاملة للتحويل الرقمي.
- وضع المؤشرات بواقعية.
- التنسيق مع فريق العمل الذي سيحقق نتيجة المؤشر.
- وضع مؤشرات مركبة في حال تعدد المنفذين لنتيجة المؤشر.
- وضع اجتماع دوري لمراجعة المؤشرات ونتائجها و خطط تطويرها.
- تقنياً :
 - استخدام نظام لإدارة المؤشرات (الاستراتيجية) مثل :
www.kpidashboards.com
 - توفير بيانات للمؤشرات من خلال التكامل الداخلي والخارجي.
 - استخدام أنظمة ذكاء الأعمال لعرض المؤشرات.



شكراً لكم...

