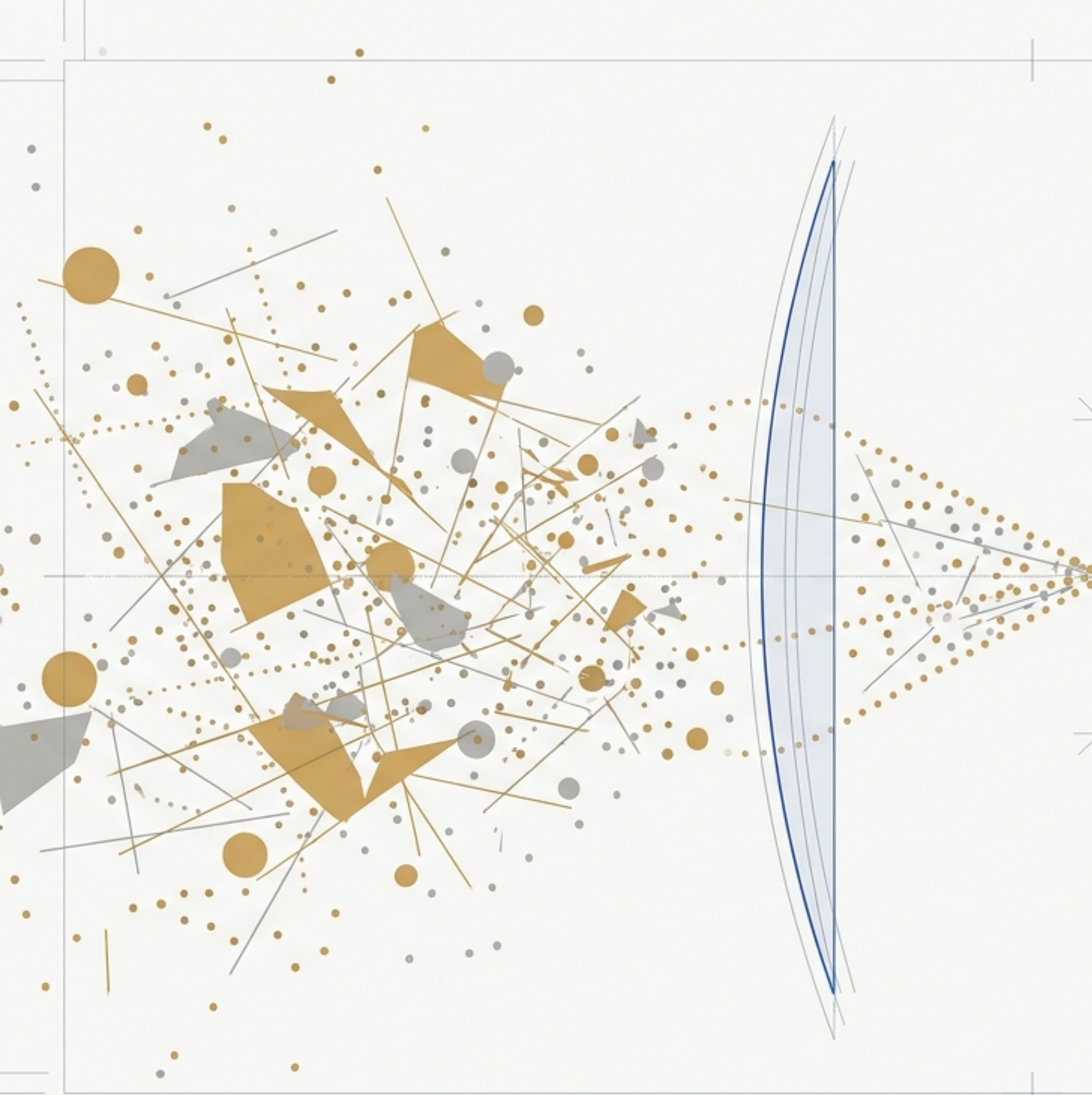
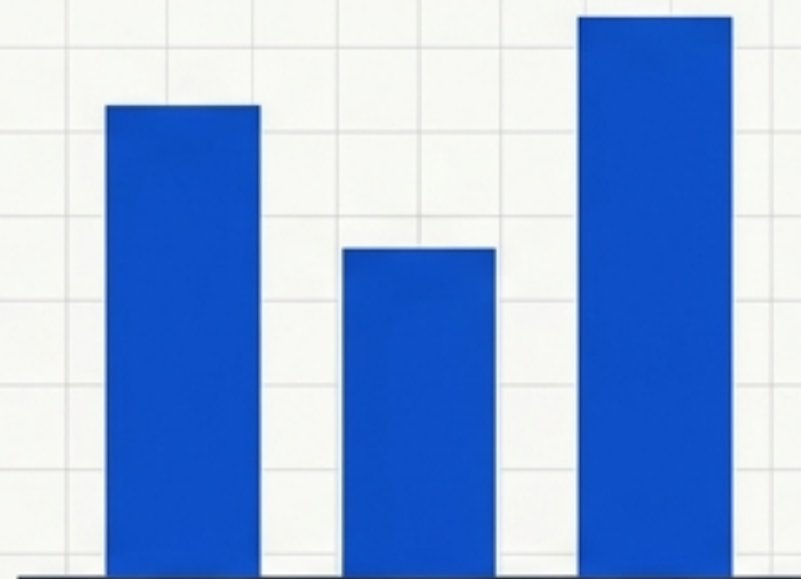


الدرس الأول: لماذا نحتاج مؤشرات الأداء؟

مدة الدرس: 15 دقيقة



تصفية الرؤية: من الفوضى إلى التوجيه



المؤشرات (معلومات مرتبطة بهدف استراتيجي)
عدد الزوار أقل بـ ١٠٪ من الهدف الشهري

المعلومات (بيانات داخل سياق)
١٠٠٠ زائر للموقع هذا الشهر

البيانات (حقائق خام غير منظمة)
١♦♦♦

وهم الإيرادات: ما تخفيه الأرقام المالية



الأرقام المالية الخضراء اليوم قد تخفي انهياراً تشغيلياً غداً.

مصفوفة القياس: الجهد المبذول مقابل القيمة المضافة

قياس الأداء	قياس النشاط
النتائج المحققة والتأثير الفعلي	الجهد المبذول والمهام اليومية
هل حقق العمل قيمة مضافة للمنظمة؟	هل أنجزنا العمل المطلوب؟
	

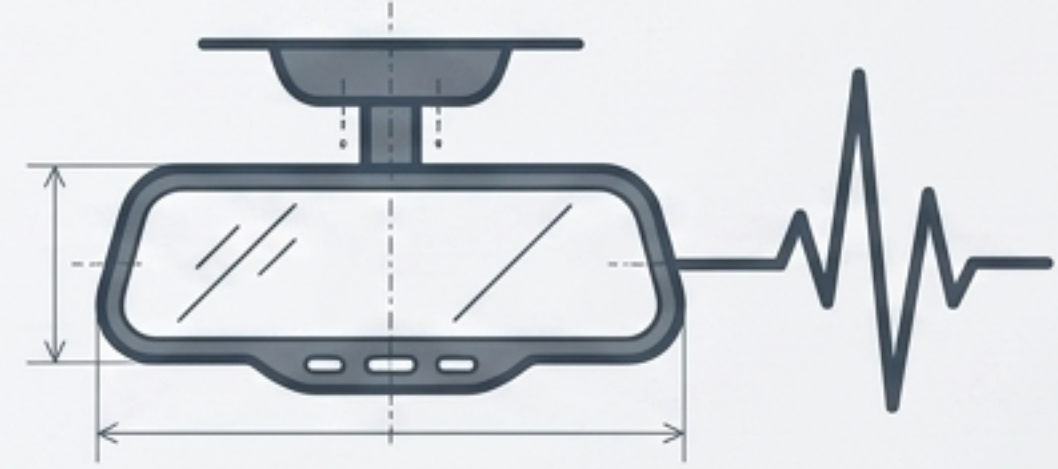
طيف الاستخدام: بين استقرار العمليات وتوجيه الاستراتيجية



مؤشرات اتخاذ القرار

تركز على المستقبل. هدفها توجيه التحولات الاستراتيجية وتحديد مسار المنظمة (مثل: نسبة اختراق سوق جديد جديد لتحديد جدوى إطلاق منتج).

**المتابعة تحافظ على عمل
المحرك؛ اتخاذ القرار يوجه
مسار السيارة.**



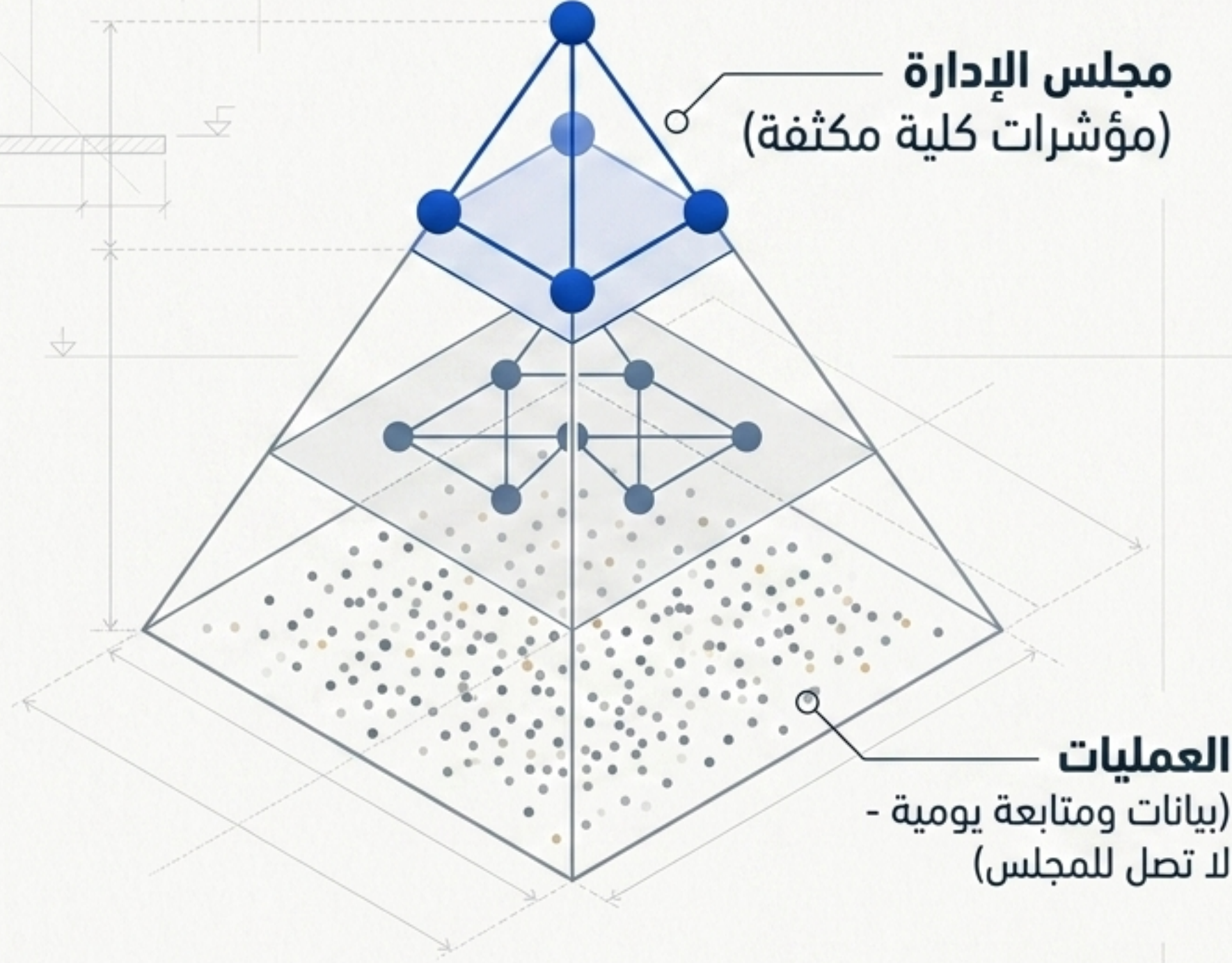
مؤشرات المتابعة

تركز على الحاضر والماضي. هدفها ضمان استقرار العمليات اليومية واكتشاف الأعطال (مثل: نسبة حضور الموظفين، وقت عمل الخوادم).

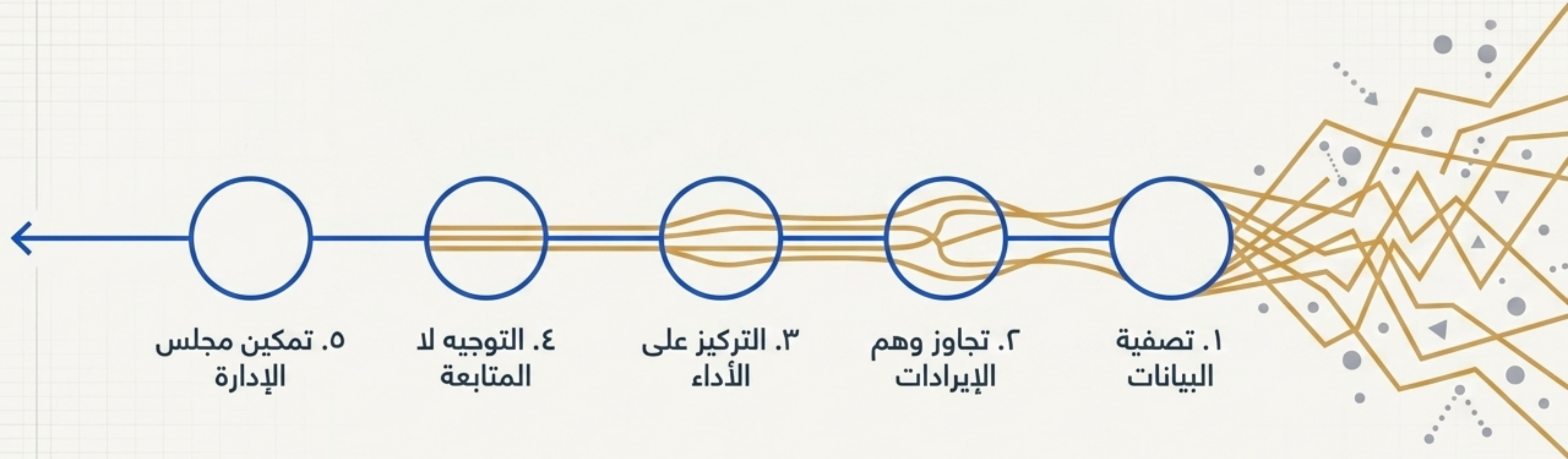
منظور القمة: كيف يقرأ مجلس الإدارة المشهد

المجلس لا يحتاج إلى "المزيد" من
البيانات، بل يحتاج إلى بيانات "مكثفة"
من أجل:

- - التحقق من صحة الاستراتيجية.
- - تقييم المخاطر الوجودية.
- - مساءلة الإدارة التنفيذية.



الخلاصة: المؤشرات كجهاز عصبي للمنظمة



مؤشرات الأداء ليست عبئاً إدارياً لإعداد التقارير؛ بل هي الجهاز العصبي الذي تستشعر به المنظمة محيطها وتتخذ قراراتها.