

أنواع مؤشرات الأداء والطبيعة أ.د. أحمد عكاوي مستشار عمادة الجودة

في الأونة الأخيرة، اهتم الجميع داخل الجامعة بمؤشرات الأداء وأصبحت تردد كثيرا، ففي اليوم الواحد يمكنك سماع كلمة " كى بي أيز KPIs " عشرات المرات من جهات وأفراد شتى. وهذا شيء جيد ورائع ويدل على ترسيخ ثقافة الجودة لدى الجميع، إلا انه لوحظ أحيانا وجود خلط بين الأنواع المختلفة من المؤشرات، فليس كل مؤشر يعتبر "كى بي ايز"، حيث هناك أربعة أنواع من المؤشرات يفضل إدراك معناها ودلالاتها واستخداماتها والتفريق بينها. النوع الأول وهو مؤشرات النتائج الرئيسية KRIس والتي تخبرنا كم أنجزنا في منظور أو جانب مهم جداً من جوانب الجامعة، والنوع الثاني هو مؤشرات النتائج RIS والتي تخبرنا بانجازنا في جوانب اقل أهمية داخل الجامعة، ثم مؤشرات الأداء PIs والتي تخبرنا بالذي يجب علينا القيام به في جانب ما، ثم النوع الرابع وهو مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs والتي تخبرنا بما يجب علينا القيام به لزيادة الأداء بشكل كبير. وهناك قاعدة تخص العدد المناسب من الأنواع الأربعة لمؤشرات الأداء وهي "قاعدة ١٠/٨٠/١٠" وهي تشير إلى ضرورة وجود حوالي ١٠ مؤشرات نتائج رئيسية KRIس، وحوالي ٨٠ مؤشر نتائج RIS ومؤشر أداء PIs، 10 مؤشرات أداء رئيسية KPIs في أي مؤسسة، حيث نادرا ما نحتاج إلى مؤشرات أكثر، وفي معظم الحالات نحتاج إلى عدد اقل.

والخلط بين هذه الأنواع الأربعة من المؤشرات يجعل القياس الذي تقوم به بعض الجامعات أو المؤسسات غير مجدي أحيانا. ويستخدم المهتمون بالتنمية والتطوير تشبيه لبيان الفارق بين هذه الأنواع الأربعة وهو التشبيه البصلي Onion analogy، حيث نجد أن القشرة الخارجية توضح وصفا مجملا للظروف الخاصة بالبصلة من ناحية تعرضها للشمس، وكمية الماء، والمواد الغذائية التي حصلت عليها، والطريقة التي نقلت بها منذ حصادها حتى وضعت على رف في السوبر ماركت، وتعتبر القشرة الخارجية مؤشر نتيجة رئيسي KRI. وعندما نقوم بتقسير طبقات البصلة، سنجد معلومات أكثر، حيث تمثل الطبقات مؤشرات النتائج والأداء RIس & PIس على التوالي، ويمثل اللب Core مؤشر الأداء الرئيسي KPI. وقيل من زرع حصد ومن جد وجد، فهذا يربط السبب بالنتيجة، ولنتعلم من الطبيعة كيف نقيس الأداء.