

هيكـل حوكمة مؤشرات الأداء الرئيسية: فهم أدوار مالكي مؤشرات الأداء الرئيسية وأمناء البيانات عند تنفيذ نظام إدارة الأداء (PMS) القائم على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، تحتاج المنظمة إلى إنشاء سياق ملائم للتخطيط والتنظيم والتنسيق والتواصل والتحكم في الأداء. ويتطلب هذا المسعى مبادرات وموارد متعددة، وغالباً ما تنشأ هذه التحديات من الآليات والعلاقات التي يتم من خلالها التحكم في إطار قياس مؤشرات الأداء الرئيسية والعمليات المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية وتوجيهها. الأكثر شيوعاً التي قد تعرض تحقيق الأهداف والأهداف الاستراتيجية للأعمال للخطر. والسبب الجذري لهذه الاختلالات هو أن هيكـل حوكمة مؤشرات الأداء الرئيسية لم يتم تعريفه أو وصفه بوضوح على الإطلاق. هيكـل حوكمة مؤشرات الأداء الرئيسية هناك أطراف متعددة تشارك في إدارة العمليات المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية، وكلها تلعب دوراً محدداً في تعزيز ودعم وتصميم وتنفيذ وصيانة إطار قياس مؤشرات الأداء الرئيسية. يتضمن هيكـل حوكمة مؤشرات الأداء الرئيسية النموذجي المكونات التالية: مدير الأداء – المسؤول عن الإشراف على العملية بأكملها متخصصو مكتب إدارة المشاريع – دعم الأشخاص المشاركين في العملية وتحليل البيانات والتحقق من دقتها مالك مؤشر الأداء الرئيسي – المسؤول عن تحقيق هدف مؤشر الأداء الرئيسي أمين البيانات – المسؤول عن جمع نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية/ جمع البيانات يتولى مالكو مؤشرات الأداء الرئيسية وأمناء البيانات اثنين من أكثر الأدوار التشغيلية في حوكمة مؤشرات الأداء الرئيسية داخل المنظمة. وفي حين يتحمل أمناء البيانات مسؤولية ضمان جمع بيانات مؤشرات الأداء الرئيسية عالية الجودة وتوصيلها إلى جميع أصحاب المصلحة المهتمين، يتحمل مالكو مؤشرات الأداء الرئيسية المسؤولية الأساسية عن مؤشرات الأداء الرئيسية الخاضعة لإدارتهم، والتأكد من أنها قابلة للتطبيق وقابلة للقياس. دور ومسؤوليات أصحاب مؤشرات الأداء الرئيسية في إطار حوكمة البيانات القياسي، في منصب قيادي رفيع المستوى، يكون مالك مؤشر الأداء الرئيسي مسؤولاً عن الإشراف على العملية أو الوظيفة أو المبادرة التي يراقبها مؤشر الأداء الرئيسي. يكون مالك مؤشر الأداء الرئيسي مسؤولاً عن الوصول إلى أهداف مؤشر الأداء الرئيسي من خلال الإجراءات التالية: مراقبة (النظر إلى) القياس على مر الزمن تفسير اتجاهاتها وأنماطها والبحث عن أسبابها توصيل هذه المعلومات إلى الأشخاص المتأثرين بمنطقة الأداء تلك المتابعة للتأكد من أن الإجراءات لها التأثير المطلوب على الأداء دور ومسؤوليات أمناء البيانات يشارك أمناء البيانات في تصميم جمع بيانات الأداء واستلامها وتخزينها ومعالجتها وتحليلها وإعداد التقارير عنها ونشرها وتوزيعها وأرشفتها أو حذفها. فإن المعالجة اليومية وإدارة بيانات الأداء تخضع لسيطرة أمناء البيانات المعيّنين. يجب على الشخص المكلف بهذا الدور أن يظهر مستويات عالية من معرفة البيانات بالإضافة إلى المهارات في أنظمة وأدوات برامج إدارة البيانات. وتشمل الكفاءات الأخرى المطلوبة لمسؤول البيانات ما يلي: القدرة على تحديد والتعرف بشكل حدسي على أي تباين في أبعاد جودة البيانات يمكن أن تساهم في إيجاد طرق أفضل لجمع البيانات التركيز على تحسين وأتمتة العملية القدرة على تطبيق سلوكيات ومهارات إدارة التغيير بكفاءة يستخدم التغيير كفرصة لتعزيز الأهداف التجارية يوحد دعم القيادة للتوجيه ويسهل عملية التغيير يمكننا القول إن أمناء البيانات هم الضامنون لعملية جمع بيانات الأداء السليمة. اعتماداً على مستوى أتمتة بنية البيانات (وشعور قوي بالنزاهة والأخلاق. فإن المنظمات الأخرى قد تقوم بتعيين أدوار أمناء البيانات للموظفين الحاليين. خاتمة إن بناء فريق قوي لإدارة مؤشرات الأداء الرئيسية يشكل جزءاً أساسياً من العمليات والوظائف المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية والتغلب بنجاح على التحديات المتأصلة في تنفيذ نظام إدارة الأداء. وبمجرد تعيين الأشخاص المناسبين، يجب توجيههم نحو اتخاذ القرارات الصحيحة والتركيز على القضايا الصحيحة، والتأكد في النهاية من إدارة المعلومات لغرض يتماشى مع أهداف العمل. اكتشف عالم مؤشرات الأداء الرئيسية، من أفضل الممارسات إلى تطوير بطاقات الأداء ولوحات المعلومات، من خلال التسجيل في دورات تدريب KPI Professional and Practitioner المقدمة من معهد KPI. إن إطار قياس مؤشرات الأداء الرئيسية الذي يعمل بشكل جيد أصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى. ففي بيئة ما بعد كوفيد-19 سريعة التغير، لا تتمكن المنظمات التي لا تمتلك نظام إدارة أداء مصمم جيداً من جمع ملاحظات مدفوعة بالبيانات وفي الوقت الفعلي، وهو أمر أكثر أهمية من أي وقت مضى لأن المنظمات تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة أثناء استجابتها للتحديات الجديدة. يمكن للمنظمات التي ليس لديها إطار رسمي لقياس مؤشرات الأداء الرئيسية أن تفكر في تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية، وتبدأ هذه العملية بخطة مشروع تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية. أهمية خطة مشروع تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية توفر خطة مشروع تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية هيكلاً لتنفيذ نظام إدارة الأداء في المؤسسة. سيكون لجميع أنواع الأنشطة موعد نهائي واضح ومسؤوليات محددة. نظراً لأن خطة تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية تحدد كل التفاصيل ذات الصلة، فإنها تعزز التواصل الفعال بين أصحاب المصلحة في المشروع وتقلل من تأثير فجوات تنفيذ

المشروع. ومن بين هذه الفجوات الافتقار إلى الدعم من أصحاب المصلحة الرئيسيين، والتقييم غير الفعّال للموارد التنظيمية. كما تعمل الخطة الجيدة بمثابة بوصلة للموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين في الأوقات غير المؤكدة لأنها توجه أصحاب المصلحة / الموظفين نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.