

هناك اهتمام من قبل المنظمات العامة بقياس الأداء ، نتيجة الأتجاهات والمتغيرات العالمية التي جعلت تركيز على قياس الأداء الكمي للادارات الحكومية من الأمور الملحة على الساحة الإداريه ، مما أدى الى ضرورة الإصلاح والتطور والتغير في الإدارة الحكومية التقليدية التي تعتمد على توسيع النشاط الاحكومي والاعتماد على القوانين واللوائح والهياكل ، إضافة الى احتكار المبادرة لبلورة السياسات وتوجيه التنمية ، وضعف الاهتمام بالتكلفة ، وجودة الخدمات والمنتجات وضعف الاهتمام بدور المواطن والتركيز على الأجراءات وأهمال النتائج للعمليات الإدارية ، ولم يع النمط التقليدي لأداء الدولة يفي لطموحات ولم يعد يسعف في مواجهة التحديات الجديده التي تفرضها التحولات العالمية ، أيضا الأدوار الجديدة للخدمة العامة أصبحت تشمل التركيز على البعد التنموي بديلا للخدمي والمشاركة الإجتماعية في تحيد السياسات التنموية والإسهام في تكلفة تنفيذها ومتابعتها وتقييمها ، والتحول نحو التخطيط الإستراتيجي والمراقبة عن بعد ، وقياس الأداء المؤسسي بديلا لأداء الفردي ومقارنة الاداء الحطومي بالقطاع الخاص محليا وأقليميا وعالميا ، ويعتبر قياس الأداء مطلبا أساسيا لنجاح المنظمة في تطبيق المداخل الحديثة في إدارة الأداء ، لأن الغاية من قياس الأداء هو تحسين أداء المنظمه للوقف على أدلة تظهر حالات التحسين والتقدم وتوثيقها ودراستها ، أيضا يعتبر قياس الأداء ضرورة لإحداث التغير من خلال معرفة نقاط القوة والضعف في الكيان المؤسسي ، وفي ظل التطور الذي يشهده عالم الإدارة العامة اليوم ، لم يعد قياس الأداء في المنظمات العامة قاصرا على قياس الاداء الفردي ، ولم يعد المعيار المالي يعكس الصورة الحقيقية لنجاح المنظمة ونفس الشيء ينطبق على أدارات وأقسام المنظمة فالتقارير الاداء المبنية على مؤشرات الكم المرصعة بالارقام لتبين كمية العمل ليست مجدية بقياس أداء جهة ما ، وذلك لكونها تعطي رؤيه محدودة للأداء تؤدي ألى وصول متأخر للمعلومة ، وبالتالي الوقوع في دوامة الأجراءات التصحيحية وتكاليفها الباهضة بدلا من الأجراءات الوقائية الأسهل والأقل تكلفة ، ويحتاج قياس أداء المنظمات العامة لرؤية أشمل بتوزيع متوازن يوضح حصيلة الأداء ومن هنا لم يعد تركيز المنظمات العامة على تقييم الأفراد فقط أو العمليات فقط ، ولكن بدأت المنظمات العامة في السنوات الأخيرة تركز على قياس الاداء المؤسسي الذي يشمل أداء الأفراد وأداء الوحدات التنضمية وأداء المنظمة ككل في ضوء متغيرات البيئه الخارجية ، وتشير الأدبيات أن مداخل قياس الأداء للمنظمات العامة ركزت على منظور واحد في القياس ، ومن هذه المداخل لوحة القياس والمقارنة المرجعية ونموذج لجنة المحاسبة والمعايير الأمريكية وغيرها ، وعلى رغم من أهمية هذه المداخل في قياس الاداء الى أنها تتجاهل نواحي كثيرة في عملية القياس ومن هنا أتجهت المنظمات العامة الى استخدام أساليب حديثة لقياس الاداء من أهمها مدخل قياس الاداء المتوازن وهو عبارة عن طريقة تستخدم لقياس أداء منظمة او إدارة أو وحدة داخل منظمة ، ويتحقق التوازن في القياس من خلال أربع محاور رئيسية وهي : المحور الأول : التعلم والنمو يركز على تحقيق النجاح في المستقبل من خلال الإبتكار والتطور المستمر ، المحور الثاني : العمليات الداخلية ويركز على التحسين في العمليات الداخلية والعمليات التي يجب أن تتفوق فيها المنظمة ، المحور الثالث : العميل ويركز على العمل من خلال العميل ويسعى لتحقيق رضاه المحور الرابع : المحور المالي وهو يقيس ، النتائج التي يسعى أليها أصحاب المصلحة . وهذه المحاور الاربعة تحقق رؤية متوازنة لقياس الاداء .