

## KPI نموذج بطاقة مؤشر أداء

قالب عملي لتوثيق المؤشر، تعريفه، طريقة احتسابه، مصادر بياناته، مستهدفاته، وآلية متابعته.

### طريقة الاستخدام

- استخدم هذه البطاقة لكل مؤشر أداء مهم، ولا تكتف بكتابة اسم المؤشر فقط.
- املأ التعريف والمعادلة ومصدر البيانات قبل بدء القياس، حتى لا تختلف طريقة الاحتساب بين الأشخاص أو الإدارات.
- راجع البطاقة بعد أول دورة قياس، لأن بعض المؤشرات تحتاج تعديلاً بعد التطبيق العملي.
- يمكن نسخ هذه البطاقة وتكرارها لكل مؤشر ضمن الخطة الاستراتيجية أو التشغيلية أو تقرير الأداء.

### 1. البيانات العامة للمؤشر

اسم المؤشر	
رمز المؤشر	
المجال المرتبط	استراتيجي / تشغيلي / جودة / مشروع / خدمة / مالي / رضا مستفيد
الهدف أو المبادرة المرتبطة	
مالك المؤشر	
الجهة المسؤولة عن المتابعة	
تاريخ إنشاء البطاقة	
تاريخ آخر تحديث	

### 2. تعريف المؤشر

وصف المؤشر	ما الذي يقيسه هذا المؤشر؟
الغرض من المؤشر	ما القرار أو التحسين الذي يساعد عليه هذا المؤشر؟
نوع المؤشر	كمي / نوعي / مالي / تشغيلي / جودة / رضا مستفيد
اتجاه التحسن	ارتفاع القيمة أفضل / انخفاض القيمة أفضل / ضمن نطاق محدد
نطاق القياس	إدارة / مشروع / خدمة / فرع / فترة زمنية محددة

### 3. طريقة القياس ومصدر البيانات

معادلة الاحتساب	مثال: (عدد الطلبات المنجزة في الوقت ÷ إجمالي الطلبات) × 100
وحدة القياس	نسبة مئوية / عدد / يوم / ريال / درجة / غير ذلك
مصدر البيانات	اسم النظام أو التقرير أو السجل المعتمد

أسبوعي / شهري / ربع سنوي / سنوي	دورية القياس
	مسؤول تزويد البيانات
	مسؤول التحقق من البيانات
	ملاحظات حول جودة البيانات

4. المستهدفات وحدود الأداء

القيمة الحالية أو آخر نتيجة متاحة قبل تحديد المستهدف	خط الأساس
	المستهدف السنوي
شهري / ربع سنوي حسب طبيعة المؤشر	المستهدف المرحلي
أقل نتيجة يمكن قبولها دون تدخل عاجل	الحد المقبول
المستوى الذي يتطلب تصعيداً أو إجراء عاجلاً	الحد الحرج

5. سجل المتابعة والتحسين

الفترة	النتيجة الفعلية	المستهدف	حالة الأداء	سبب الانحراف	الإجراء التصحيحي	المسؤول	تاريخ المتابعة
			متحقق / قريب / متأخر				
			متحقق / قريب / متأخر				
			متحقق / قريب / متأخر				
			متحقق / قريب / متأخر				

6. ملاحظات المراجعة

هل ما زال المؤشر مناسباً؟	نعم / لا / يحتاج تعديل
هل مصدر البيانات موثوق؟	نعم / لا / يحتاج تحسين
هل المعادلة واضحة للجميع؟	نعم / لا / تحتاج توضيح
قرار المراجعة	اعتماد المؤشر / تعديل المؤشر / إيقاف المؤشر / استبداله
ملاحظات إضافية	

ملحق إرشادي مختصر

استخدم الإرشادات التالية عند تعبئة بطاقة المؤشر:

- لا تعتمد مؤشراً لا يوجد له مصدر بيانات واضح.
- لا تجعل المؤشر يقيس نشاطاً فقط، بل حاول ربطه بمخرج أو نتيجة.
- عند استخدام نسبة مئوية، وضح البسط والمقام بدقة.
- لا تكثر من المؤشرات. ركز على المؤشرات التي تساعد الإدارة على اتخاذ قرار.
- راجع المؤشر بعد أول تطبيق للتأكد من أن البيانات متاحة وأن طريقة الحساب عملية.

مثال مبسط

اسم المؤشر	نسبة إنجاز الإجراءات في موعدها
الغرض من المؤشر	قياس قدرة الفريق على تنفيذ الإجراءات حسب الجدول الزمني المعتمد
معادلة الاحتساب	(عدد الإجراءات المنجزة في موعدها ÷ إجمالي الإجراءات المستحقة) × 100
مصدر البيانات	جدول متابعة الخطة التشغيلية
دورية القياس	شهري
اتجاه التحسن	ارتفاع القيمة أفضل