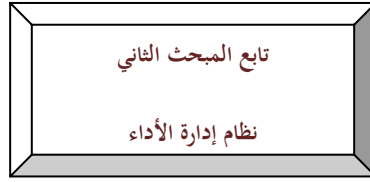


الفصل الخامس: إدارة الأداء نحو مورد بشري متميز



بناء نظام معلومات الأداء

نظام المعلومات أسلوب منظم ومتكامل لتجميع المعلومات المتعلقة بمجال معين من مجالات النشاط وتبويبها وتصنيفها وتحليلها لاستنتاج المؤشرات المساندة لاتخاذ القرارات، فضلاً عن توفير الإحصائيات والتقارير التي تصف الواقع وتسجل الماضي. ويتشكل نظام المعلومات من المخلات والعمليات والمخرجات في إطار بيئة المنظمة المعينة.

يهدف نظام معلومات الأداء إلى توفير المعلومات الصحيحة والحديثة والمتجددة عن الأداء الجاري في المنظمة وفق خطط الأداء المعتمدة، وتيسير المتابعة والملاحقة للأداء آنياً وفي الوقت الحقيقي من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- رصد الأداء الفعلي في جميع مراحله وعلى كافة مستويات النشاط في المنظمة.
- توفير معلومات متجددة تسهم في الكشف المبكر عن فجوة الأداء، وبيان الفروق بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف.
- توفير معلومات تفصيلية وسريعة عن أسباب الانحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف.
- توفير معلومات تسهم في البحث عن مداخل لعلاج فجوة الأداء، فضلاً عن فرص ومجالات تحسين وتطوير الأداء.

مدخلات نظام معلومات الأداء

وتشمل البيانات التي تصف سلوك وحركة عناصر الأداء المختلفة سواء وفق الخطة المعتمدة، أو ما يتم فعلاً في موقع العمل:

- بيانات عن أعداد وخصائص الأفراد.
- بيانات عن المستلزمات المادية للأداء.
- بيانات عن الاعتمادات المالية للأداء.
- بيانات عن كميات وأوقات الأداء.
- بيانات عن جودة الأداء.
- بيانات عن تكلفة الأداء.
- بيانات عن البيئة المادية للأداء.
- بيانات عن الجوانب التنظيمية المتصلة بالأداء.

- بيانات عن التقنيات المستخدمة في الأداء
- بيانات عن مشكلات الأداء.

عمليات نظام معلومات الأداء

- حصر مصادر البيانات المطلوبة من الجهات المختلفة المتصلة بالأداء سواء الأفراد القائمين بالأداء، الرؤساء المباشرين، الإدارات والأقسام ذات الصلة، والمصادر الخارجية مثل العملاء والموردين.
- التجميع المنظم للمعلومات بالوسائل والتقنيات المناسبة لنوع البيان ومصدره.
- تبويب وتصنيف البيانات حسب متطلبات عمليات الأداء.
- تحليل البيانات واستخراج المؤشرات الدالة على حركة واتجاهات الأداء.
- تداول وتوزيع المعلومات وفق الصلاحيات المعتمدة للمشرفين على الأداء وإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وغيرها من الإدارات المعنية بالأداء.
- الحفظ المنظم للمعلومات واسترجاعها حسب الحاجة.
- تحديد وتحديث المعلومات بمتابعة المتغيرات ذات التأثير من داخل المنظمة وخارجها.

مخرجات نظام معلومات الأداء

- إحصائيات تصنيف حركة الأداء واتجاهاته على المستوى التفصيلي الذي تحدده خطة تجميع البيانات، وتتناول الأداء في أبعاده المختلفة من حيث الكمية، الوقت، التوقيت، الجودة، التكلفة.
- مؤشرات الأداء والتي تنقسم في الأساس إلى مؤشرات مبكرة وتبين الاتجاهات المتوقعة أو المحتملة للأداء.
- التقارير التحليلية التي تتناول قضايا محددة وتعرضها تفصيلياً مع عرض الأسباب والعوامل المؤثرة فيها، والبدائل المتاحة للتعامل معها من واقع ما تدل عليه الإحصائيات والمؤشرات.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي