

## رسالة المرشد لماذا يجري قياس الأداء المؤسسي؟

في زمن المنافسة المتزايدة والتغير السريع، يتحتم على المؤسسات أن تسعى دائماً إلى تعزيز أدائها: قدرتها على توليد نتائج أعمال مهمة، مثل: زيادة قيمة ما يملكه المساهمون، وزيادة ولاء العملاء، والتوصل إلى عمليات أفضل استجابة وأعلى كفاءة، إضافة إلى تحقيق إنتاجية أفضل، والوصول إلى انسجام الموظفين مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. لكنك لا تستطيع إدارة ما لا تستطيع قياسه. فكيف يقرّر المدبرون التنفيذيون، إن كانت الشركة تُنشئ الشروط المناسبة لزيادة قيمة ما يملكه المساهمون، إلا إذا كانوا قادرين على تتبع التغيرات التي تطرأ على قياسات الأداء الحرجة عبر مرور الزمن.

وبصفتك مديراً، فأنت تلعب دوراً حيوياً في قياس الأداء في مؤسستك. مثلاً: ربما تجري تقديراً لمساهمات وحدتك في ربحية الشركة أو إنتاجيتها، أو في ولاء العملاء، أو في الابتكار والتجديد، أو غير ذلك من مؤشرات الأداء الرئيسية التي يحددها المدبرون التنفيذيون. عليك أن تتعلم كيف تختار مقاييس الأداء لوحدتك، وكيف تتابع تغير هذه المقاييس.

يوضّح هذا الكتاب كيف تعمل قياسات الأداء، وكيف السبيل إلى اعتماد مقاربة منهجية لهذه القياسات، مع تفادي الوقوع في الأخطاء الشائعة.

روبرت أس. كابلان، المرشد

يعمل (روبرت أس. كابلان) أستاذًا في كلية هارفارد للأعمال ضمن مؤسسة بيكر. وهو أيضًا رئيس لجنة قيادة الممارسة في (بالاديوم، الإستراتيجية التنفيذية). وتركّز أبحاث (كابلان) واستشاراته ودروسه، على الربط بين أنظمة إدارة الكلفة والأداء وإستراتيجية التنفيذ والتميز في العمليات. وقد كان من بين من قاموا بتطوير نظريتي التكاليف، وبطاقة النقاط المتوازنة القائمتين على الأنشطة. وله 14 كتابًا، بعضها بالشراكة مع آخرين، إضافة إلى 18 مقالة في «هارفارد بيزنيس ريفيو»، فضلًا عن أكثر من 120 بحثًا آخر.

ومن الكتب التي تناولت قياس الأداء وشاركه كتابتها (ديفيد نورتون): «كلفة التنفيذ»، و«تحقيق الانسجام»، و«خرائط الإستراتيجية: تحويل الأصول غير الملموسة إلى مخرجات ملموسة (عدّ من أهم 10 كتب في الأعمال لعام 2004 م، وذلك وفق تقديرات Strategy & Business وAmazon.com، و«بطاقة النقاط المتوازنة: ترجمة الإستراتيجية إلى أفعال» الذي تُرجم إلى 21 لغة، وفاز بميدالية (ويلدمان) لعام 2001م، وهي ميدالية قدمتها جمعية المحاسبين الأمريكية؛ نظرًا لتأثير هذا الكتاب في مهنة المحاسبة.