JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات

31 مايو – 4 يونيو 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات

**المرجع:** 3277_124857 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4900

الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الأداء والمخططين ومحللي الأعمال، يخرج منها المشاركون بمجموعة مؤشرات مبنية على الأدلة مع مستهدفاتها، مستخرجة من السجلات التشغيلية الفعلية. ومع تضاعف ما تجمعه المؤسسات من سجلات المعاملات والخدمات، تفقد الأهداف التي توضع بحكم العادة مصداقيتها أمام ما تكشفه البيانات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات.

## لماذا تهم الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات الآن

تنتظر الإدارة العليا مستهدفات يمكن الدفاع عنها بالأدلة، لا برقم العام الماضي مضافا إليه هامش. وتسجل الأنظمة التشغيلية كل طلب ووردية وعطل، فصار ممكنا اكتشاف محركات الأداء بدل افتراضها. وتسأل مجالس الإدارات عن صلة كل مؤشر بالاستراتيجية ومن يملكه. المؤسسة التي تحسن التنقيب في سجلاتها تضع أهدافا يقبلها الناس ويوجهون بها العمل، أما غيرها فتنتهي ببطاقات أداء مزدحمة ومقاييس يتم التلاعب بها ومستهدفات لا يصدقها أحد. وتستند الدورة إلى نموذج التنقيب في البيانات ذي المراحل الست: فهم الأعمال، وفهم البيانات، والتهيئة، والنمذجة، والتقييم، والنشر.

## المستفيدون من الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات

- المسؤولون عن بطاقات الأداء المؤسسية أو الإدارية والمستهدفات المتسلسلة عبرها
- من يعدون الخطط التشغيلية السنوية والموازنات حول تعهدات قابلة للقياس
- من يستخرجون السجلات التشغيلية ويفحصونها وينمذجونها لتفسير الأداء
- من يرفعون نتائج المؤشرات إلى الإدارة العليا ولجان التوجيه
- من يقودون التحسين المستمر ويحتاجون خطوط أساس للحكم على أثر التغيير

يستفيد مكتب الاستراتيجية أو الأداء أكثر من غيره حين يحضر مخططوه ومحللوه معا، إذ يتشارك وضع المستهدفات واكتشاف الأنماط قاعدة أدلة واحدة.

## قدرات الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات

ينتقل المشاركون من قائمة مقاييس مرشحة إلى مؤشرات مختبرة ذات مالكين، مرتبطة بالسجلات التي تسوغها.

- تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف قابلة للقياس بوحدة ومالك ومصدر — الرعاة التنفيذيون
- فحص السجلات التشغيلية من حيث الاكتمال ودرجة التفصيل والتحيز — مالكو البيانات
- تطبيق العنقدة وقواعد الارتباط لكشف محركات الأداء القوي والضعيف — رؤساء العمليات
- حساب خطوط الأساس ووضع مستهدفات طموحة — لجان التخطيط
- التمييز بين المؤشرات القيادية والمؤشرات اللاحقة واختبار الصلة بينهما — مراجعو الأداء
- تصميم روتين متابعة بحدود ضبط ومحفزات مراجعة — مالكو بطاقات الأداء

## مصطلحات الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات الأساسية

- المؤشر القيادي — مقياس يتحرك قبل النتيجة فيعطي إنذارا مبكرا بتغيرها.
- المؤشر اللاحق — مقياس لنتيجة تحققت بالفعل، مثل الإيرادات أو العيوب.
- خط الأساس — المستوى المرجعي للمؤشر الذي يقاس عليه التحسن وتبنى عليه المستهدفات.
- العنقدة — أسلوب في التنقيب يجمع السجلات المتشابهة في مجموعات تكشف شرائح متفاوتة الأداء.
- قاعدة الارتباط — نمط يفيد بأن ظهور شرط معين في السجلات يصحبه غالبا ظهور شرط آخر.
- حد الضبط — حد إحصائي حول التباين الطبيعي للمؤشر، وتجاوزه يدل على تحول حقيقي.

## الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات يوما بيوم

### اليوم 1: من الاستراتيجية إلى أهداف قابلة للقياس

- قراءة الخريطة الاستراتيجية — أي الغايات تستحق هدفا قابلا للقياس
- بنية صياغة الهدف — الوحدة والاتجاه والمالك والأفق الزمني
- نموذج التنقيب ذو المراحل الست — صياغة سؤال الأعمال قبل أي تحليل
- تدقيق قائمة المؤشرات الحالية — إلغاء المقاييس التي لا يستخدمها أحد
- مصفوفة توقعات أصحاب المصلحة — الموازنة بين رؤى المجلس والعملاء والموظفين

### اليوم 2: فهم السجلات التشغيلية

- رسم خريطة الأنظمة المصدرية — من أين يأتي كل مقياس مرشح فعلا
- فحوص توصيف البيانات — الاكتمال ودرجة التفصيل والسجلات المكررة
- معالجة القيم الشاذة والمفقودة — حماية خطوط الأساس من التشوه
- اشتقاق الخصائص — النسب والمعدلات والمتوسطات المتحركة للمؤشرات
- بطاقة تعريف المؤشر — توثيق المعادلة والمرشحات وتواتر التحديث

## اليوم 3: اكتشاف محركات الأداء

- عنقدة المتوسطات والعنقدة الهرمية — تقسيم الفروع أو المصانع أو العملاء إلى شرائح
- قواعد الارتباط بمقياسي الدعم والرفع — رصد الشروط التي تظهر معا
- تفرعات شجرة القرار — تحديد العتبات التي تفصل الأداء الجيد عن غيره
- اختبارات الارتباط مقابل السببية — تجنب مؤشرات مبنية على المصادفة
- بناء شجرة المحركات — ربط المقاييس القيادية بالنتائج اللاحقة

## اليوم 4: خطوط الأساس والمستهدفات والمتابعة

- تحليل التوزيع التاريخي — اختيار خط أساس بالوسيط أو المئين أو الاتجاه
- المقارنة المرجعية بين الشرائح النظيرة — وضع مستهدفات طموحة داخل عناقيد متقاربة
- اختبار حساسية المستهدف — فحص الجدوى مقابل الطاقة والموسمية
- خرائط ضبط العمليات الإحصائية — فصل الضجيج عن التحولات الحقيقية
- مراجعة مخاطر التلاعب بالمؤشرات — توقع السلوك الذي يشوه المقاييس

## اليوم 5: ممارسة مجموعة المؤشرات المبنية على الأدلة

- إعادة صياغة أهداف اليوم 1 — التحقق من الملكية مع الرعاة
- تطبيق السجلات الموصفة — التأكد من إمكانية تحديث كل مؤشر بموثوقية
- تطبيق نتائج المحركات — اختيار ثلاثة إلى خمسة مؤشرات قيادية لكل هدف
- تصميم تقويم المتابعة — إيقاع المراجعة ومحفزات التصعيد والمالكون
- مجموعة المؤشرات المبنية على الأدلة مع مستهدفاتها — التجميع النهائي ومراجعة الأقران

## تطبيق الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات بعد الدورة

- تنفيذ تمرين عنقدة على سجلات وحدة واحدة وعرض شرائح الأداء الناتجة على قيادتها.
- إعادة حساب خط الأساس وحدود الضبط لأكثر ثلاثة مؤشرات خلافية في بطاقة الأداء الحالية واقتراح مستهدفات معدلة.

## أسئلة حول الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات

### ما الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات، ولماذا تهم الآن؟

هي أهداف ومقاييس تشتق من أنماط مكتشفة في السجلات التشغيلية بدل أن توضع بحكم العادة. وتهم الآن لأن القيادات تنتظر مستهدفات يمكن الدفاع عنها بالأدلة.

### من الأكثر استفادة من الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات؟

يستفيد مديرو الأداء والمخططون ومحللو الأعمال أكثر من غيرهم. فالمخطط يبني مستهدفاته على الأدلة، والمحلل يربط نماذجه بأهداف الأعمال، والمدير يحصل على مؤشرات يقبلها مالكوها.

### بم تختلف دورة الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات عن دورة تصميم لوحات المعلومات؟

تركز على تحديد ما يقاس والمستوى المستهدف، لا على الشكل البصري. أما دورة لوحات المعلومات فتعرض مؤشرات اختيرت مسبقا.

### ماذا تعود به من دورة الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات؟

تعود بمجموعة مؤشرات مختبرة لمجال واحد في مؤسستك، لكل منها تعريف ومصدر بيانات وخط أساس ومستهدف ومالك، إضافة إلى روتين متابعة.

### الأهداف ومؤشرات الأداء بالتنقيب في البيانات: الطريق إلى الأمام

توجه مجموعة المؤشرات المبنية على الأدلة مع مستهدفاتها أول دورة تخطيط قادمة، حين يتفق الرعاة على الأهداف التي يتعهدون بها ومستواها. ويستخدمها مالكو بطاقات الأداء لتفسير الانحرافات في قطاعات مثل التجزئة والتصنيع. وبعد أول فترة مراجعة كاملة تستحق مراجعة تحليل المحركات من جديد، لأن أنماط الأداء تتغير مع تغير العمليات وعلى المؤشرات أن تواكبها.