من عرض الأرقام إلى صناعة الأثر

قد يتحسن

# المؤشر

دون أن يتحسن

# الأداء

كيف يتحول المؤشر من رقم يُعرض، إلى قرار يُنفّذ وأثر يُقاس؟

عبدالرحمن الأكلبي

linkedin.com/in/aalaklabi

01 — الإطار

# المؤشر ليس الأداء كله

### المؤشر

يقيس جانبًا محددًا من العمل: السرعة، التحويل، عدد المهام أو غيرها.

≠

### الأداء

هو النتيجة الأوسع التي تجمع الحجم والجودة والمزيج والنتيجة النهائية.

**ارتفاع رقم واحد لا يثبت أن العمل كله تحسن.**

عبدالرحمن الأكلبي

02 — الأسباب

# لماذا قد يبدو التحسن حقيقيًا؟

## 01 تغيّر النشاط

انخفض الحجم أو تغير مزيج العملاء والحالات والمهام.

## 02 تغيّر القياس

تغير التعريف أو خط الأساس، أو استُبعدت الحالات الأصعب.

## 03 تغيّرت المقايضة

تحسن جانب مقابل تراجع الجودة أو زيادة الأخطاء وإعادة العمل.

**المؤشر نفسه قد يرتفع لأسباب مختلفة تمامًا.**

عبدالرحمن الأكلبي

03 — مثال: التحويل والمبيعات

# معدل التحويل ارتفع... والطلبات انخفضت

| الفترة الأولى | الفترة الثانية |
| --- | --- |
| 10,000 × 3% | 6,000 × 4% |
| **300** طلب | **240** طلبًا |

| معدل التحويل | عدد الطلبات |
| --- | --- |
| **ارتفع من 3% إلى 4%** | **انخفض 20%** |

**تحسن المعدل، لكن النتيجة التجارية لم تتحسن.**

عبدالرحمن الأكلبي

04 — مثال: الأداء التشغيلي

# الالتزام بالوقت تحسن... لكن الجودة تراجعت

الطلبات ضمن الوقت المستهدف

من 88% إلى **94%**

نسبة الشكاوى

من 2% إلى 5%

إعادة العمل

من 4% إلى 9%

**الخلاصة:** السرعة تحسنت، لكنها جاءت على حساب الجودة. افحص السرعة مع الحجم والجودة ونطاق العمل.

عبدالرحمن الأكلبي

05 — مثال: إنتاجية المهام

# عدد المهام ارتفع... فهل زادت الإنتاجية؟

| | |
|---|---|
| المهام لكل موظف | من 20 إلى 30 |
| المهام عالية القيمة | من 8 إلى 6 |
| إعادة العمل | من 5% إلى 12% |

> عدد المهام يقيس النشاط، وليس بالضرورة القيمة المنتجة.

عبدالرحمن الأكلبي

06 — قبل الكتابة

# قبل أن تكتب: «الأداء تحسن»

| | |
|---|---|
| 01 | هل تغير حجم النشاط؟ |
| 02 | هل تغير مزيج العملاء أو الحالات أو المهام؟ |
| 03 | هل تغير تعريف المؤشر أو طريقة حسابه؟ |
| 04 | هل تحسنت الجودة أم زادت الأخطاء وإعادة العمل؟ |
| 05 | هل تحسنت النتيجة النهائية التي يخدمها المؤشر؟ |
| 06 | هل تضرر مؤشر آخر مقابل هذا التحسن؟ |

عبدالرحمن الأكلبي

07 — القاعدة

# لا تقيّم التحسن من المؤشر وحده

| | |
|---|---|
| **المؤشر** | ماذا تغير؟ |
| + | |
| **الحجم** | كم حالة أو عملية حدثت؟ |
| + | |
| **المزيج** | ما نوع العملاء أو الحالات أو المهام؟ |
| + | |
| **الجودة** | هل زادت الأخطاء أو الشكاوى أو إعادة العمل؟ |
| + | |
| **النتيجة النهائية** | ماذا تحسن فعليًا للأعمال؟ |

**لا تعتمد وصف تحسين الأداء حتى تفسر العناصر الخمسة وتثبت تحسن النتيجة المقصودة.**

عبدالرحمن الأكلبي

كلمة أخيرة

# شكرًا لوصولك إلى النهاية

**عبدالرحمن الأكلبي**

محلل أداء تجاري وذكاء أعمال

لا تسأل فقط: **كم ارتفع؟**

## اسأل أيضًا: لماذا ارتفع؟ وما الذي تحسن فعليًا خلفه؟

عند مراجعة تقريرك القادم، لا تنظر إلى المؤشر وحده: راجع الحجم والمزيج والجودة والنتيجة النهائية معه.

linkedin.com/in/aalaklabi

@_Thedhm

a.alaklabi@outlook.com

© 2026 عبدالرحمن الأكلبي — يسمح بالمشاركة مع حفظ الاسم والمصدر.