المحاضرة رقم 04: القياس المقارن Benchmarking

1- نشأة القياس المقارن:

يرجع العديد من الباحثين نشأة القياس المقارن إلى عام 1810 عندما قام الانجليزي Lowel Francis بدراسة أفضل الأساليب المستخدمة في مصنع الطحين البريطانية للوصول إلى أكثر التطبيقات نجاحا في هذا المجال، وفي عام 1913 قام ford Henry بتطوير خط التجميع كأسلوب صناعي متميز من خلال قيامه بجولات في مواقع ذبح الأبقار في شيكاغو، وتعتبر اليابان من أولى التي دول التي طبقت القياس المقارن على نطاق واسع في بداية الخمسينيات من القرن الماضي عبر تقليد الشركات الأمريكية.

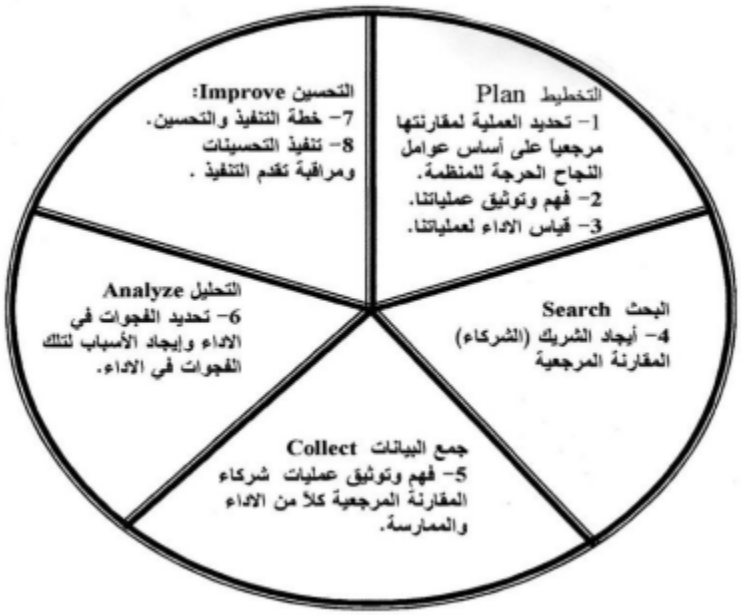
2- مفهوم القياس المقارن:

مصطلح القياس المقارن مشتق من مسح الأرض من خلال إيجاد أو تشخيص علامة أو إشارة، تكون نقطة مرجعية أو دلالة، لقد ظهر المفهوم بشكل مكثف في منتصف التسعينيات والذي رافق وجود اهتمام متزايد به كأسلوب فعال في تحسين الأداء.

القياس المقارن Benchmarking، المعايرة النموذجية، المقارنة المرجعية، القياس المرجعي، المفاضلة المعيارية، القياس بالغير فعلى الرغم من اختلاف المسميات، إلا أنه يوجد إجماع شبه تام على المعنى المقصود منها، وهو التحسين من خلال التعلم Improving by learning from others والتي أثبتت فعاليتها في تحسين أداء المؤسسات محو الأهداف المسطرة وسد الفجوات.

اختلفت التعابير المطبقة على مفهوم القياس المقارن ، فالبعض يسميه أداة Tool والآخر يدعوه أسلوب Méthode وفريق ثالث يعتبره طريقة Manner وفريق رابع يعتبره عملية Process ... الخ. إلا أن هناك شبه اتفاق على المعنى المقصود به أو الفوائد المحققة من تطبيقه. وفيما يلي مفهوم القياس المقارن من وجهة نظر الباحثين.

الجدول رقم 01: مفهوم القياس المقارن من وجهة نظر الباحثين



من خلال الشكل يتضح أن عجلة القياس المقارن تشمل خمسة مراحل، حيث تهتم المرحلة الأولى بلختيار العمليات التي سيخضع لها القياس المقارن، بينما المرحلة الثانية تهتم بإيجاد شركاء القياس المقارن، وتليها مرحلة ملاحظة وتوثيق عمليات التطبيق أو الممارسات الأفضل من أجل الفهم و الإدراك الكامل لعمليات الشركاء، وبعدها تأتي مرحلة التحليل و هي المرحلة التي توضح المعرفة العملية المكتسبة بغرض تحديد الفجوات في الأداء ما بين المؤسسة الراغبة بتحسين أدائها وشركاء القياس المقارن ، كما أن أخر مرحلة تتعلق بمرحلة التحسين، حيث يتم التحسين بالاستناد على المدخلات من شركاء القياس المقارن لتنفيذها و غالبا ما تكون هذه المرحلة طويلة في أمدها مقارنة بالمراحل السابقة.

5- أهمية القياس المقارن:

تلجأ المؤسسات لاستخدام القياس المقارن لتحقيق جملة من الفوائد أهمها:

- تسمح بوضع أهداف واقعية وفعلية للمؤسسة؛
- تحسين الأداء من خلال سد تحليل وسد الفجوات والتحسين المستمر؛
- التعلم من الآخرين وزيادة الثقة في تطوير وتطبيق منهج جديد؛
- زيادة التعاون والتفاهم ضمن إطار من التفاعل بين المؤسسات.