



شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی؛ اصول و کاربردها تیم تحریریه اقیانوس آبی

در دنیای کسب و کار، **مدیریت منابع انسانی** یکی از مهمترین عناصر کسب و کار است. برای اینکه بتوانید عملکرد منابع انسانی را بهبود بدهید می توانید از شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی استفاده کنید. در این مقاله، با مفهوم و کاربردهای شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی آشنا شده و نحوه استفاده از آن ها برای بهبود عملکرد منابع انسانی سازمان خود را می آموزید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به **اکیانوس آبی** سر بزنید.

شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی (KPI) چیست؟

شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی (KPI)، مجموعه‌ای از شاخص هایی هستند که به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا [ارزیابی عملکرد منابع انسانی](#) خود را به بهترین شکل انجام دهند و در صورت نیاز اقداماتی را برای بهبود عملکرد برنامه ریزی کنند. این شاخص ها به صورت عددی برای اندازه گیری عملکرد استفاده می‌شوند و می‌توانند به زمینه های مختلفی از جمله کارایی، بهبود کارایی، [مدیریت هزینه‌ها](#)، [افزایش سود](#)، رضایتمندی کارمندان و مشتریان و غیره اشاره کنند.



بیاید برای اینکه دقیق این موضوع را متوجه شویم یک مثال بزنیم:

اهمیت شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی

استفاده از شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی برای کسب و کارها و سازمان ها بسیار حیاتی است. این شاخص ها به شرکت ها کمک می‌کنند تا از کارکنان خود بهتر مراقبت کنند و بهبود عملکرد

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



آن‌ها را اندازه‌گیری کنند. وجود شاخص‌های کلیدی عملکرد باعث بهبود ارتباطات بین کارکنان و مدیران، افزایش انگیزه و رضایتمندی کارکنان، بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها، افزایش سود و رونق کسب و کار

شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا عملکرد کارکنان و سازمان را بهبود بخشند و به اهداف کسب و کار خود دست یابند. در ادامه، برخی از اهمیت‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی را برای سازمان توضیح خواهیم داد:

1. بهبود کیفیت و کارایی کارکنان

با استفاده از شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی، سازمان می‌تواند کیفیت و کارایی کارکنان خود را ارزیابی کرده و بهبود بخشید. با توجه به نتایج بدست آمده، سازمان می‌تواند سیاست‌هایی را پیاده کند که به توانمندی و بهبود عملکرد کارکنان کمک کنند.

2. بهبود رضایتمندی کارکنان

شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی می‌توانند به سازمان کمک کنند تا رضایتمندی کارکنان خود را بهبود بخشد. با ارزیابی رضایتمندی کارکنان، سازمان می‌تواند به مشکلات و نیازهای آن‌ها پی برده و سیاست‌هایی را پیاده کند که بهبود رضایتمندی آن‌ها را به دنبال دارند.

بیشتر بخوانید: [چگونه به کارمندان خود انگیزه دهیم؟](#)

3. بهبود نگهداری کارکنان

با استفاده از شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی، سازمان می‌تواند علل خروج کارکنان را شناسایی و سیاست‌هایی را پیاده کند که نگهداری کارکنان را به دنبال دارند. با نگهداری کارکنان، سازمان می‌تواند

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

از دست رفتن تجربه و تخصص کارکنان خود جلوگیری کرده و هزینه‌هایی را که به دلیل جذب و آموزش کارکنان جدید باید پرداخت شود، کاهش دهد.

4. بهبود برنامه‌ریزی منابع انسانی

با استفاده از شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی، سازمان می‌تواند برنامه‌ریزی منابع انسانی خود را بهبود بخشد. با توجه به نیازهای سازمان، می‌تواند برنامه‌ریزی منابع انسانی را بهبود بخشد و به کارکنان منابعی را اختصاص دهد که بیشترین تأثیر را در بهبود عملکرد و توانمندی سازمان دارند.



چگونه می‌توان شاخص‌های کلیدی عملکرد را برای بهبود عملکرد کسب و کار استفاده کرد؟

برای استفاده از شاخص‌های کلیدی عملکرد به منظور بهبود عملکرد کسب و کار، شما نیازمند رویکردی سیستماتیک و مداوم هستید. در ابتدا، شاخص‌های کلیدی عملکردی که برای کسب و کار مهم هستند،

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

بايد شناسايي شوند. سپس، شاخص‌هاي كليدي عملکرد انتخاب شده بايد به‌طور مداوم رصد شوند و به ارزيابي آنها پرداخت شود.

بيشتر بخوانيد: [ارزيابي عملکرد کارکنان](#)

در صورتي که شاخص‌هاي كليدي عملکرد نشان‌دهنده عملکرد پايين کسب و کار باشند، بايد دلایل آن را بررسي کرده و اقداماتي را براي بهبود عملکرد کسب و کار انجام داد. بعد از اجرائي اقدامات بهبود عملکرد، بايد به رصد و ارزيابي آنها پرداخت تا ببينيد که آيا بهبودي در عملکرد کسب و کار ايجاد شده است يا خير.

به ياد داشته باشيد که استفاده از شاخص‌هاي كليدي عملکرد براي بهبود عملکرد کسب و کار نيازمند [سيستم‌سازي سازمان](#) است و بايد تمرکز بر ارزيابي و اجرائي اقدامات بهبود عملکرد باشد.



براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

آيا شاخص‌هاي عملکرد کارمندان براي هر سازماني متفاوت هستند؟

بله، شاخص‌هاي عملکرد کارمندان براي هر سازماني متفاوت هستند. همانطور که مي‌دانيد، هر سازمان داراي محيط، فرهنگ و اهداف مختلفي است. براي دستيابي به اين اهداف، نياز به شاخص‌هاي عملکرد منحصر به فرد دارد که براي تعيين آنها، ابتدا بايد اهداف کليدي سازمان در نظر گرفته شود. با توجه به نوع فعاليت سازمان، نياز به مهارت‌هاي خاص و ميزان تأثير کارمندان در فرآيند توليد و ارائه محصول يا خدمات، مي‌تواند بر تعيين شاخص‌هاي عملکرد کارمندان تأثير بگذارد. بنابراين، براي تعيين شاخص‌هاي عملکرد کارمندان، نيازمندي تحليل و بررسي دقيقی از نيازهاي سازمان است و بايد با همکاري و هماهنگي تيم‌هاي مختلف سازمان انجام شود.

در نهايت، براي تعيين شاخص‌هاي عملکرد کارمندان در سازمان شما، بايد ابتدا اهداف کليدي سازمان را مشخص کرده و سپس با توجه به نيازهاي مختلف سازمان، شاخص‌هاي عملکرد مناسب را تعيين کنید. همچنين، اين شاخص‌ها بايد به طور منظم و در بازه‌هاي زماني مشخص اندازه گيري شوند تا بتوان بهبودهاي لازم را در عملکرد کارمندان و سازمان اعمال کرد.

شاخص‌هاي کليدي عملکرد کارمندان چگونه تعيين مي‌شوند؟

شاخص‌هاي کليدي عملکرد کارمندان براي اندازه‌گيري عملکرد و موفقيت کارمندان در سازمان‌ها استفاده مي‌شوند. اين شاخص‌ها براي پاسخ به سوالياتي مانند "آيا کارمندان به خوبي در کسب و کار عمل مي‌کنند؟" مورد استفاده قرار مي‌گيرند.



روشهای تعیین شاخص کلیدی عملکرد

۱. در نظر گرفتن اهداف کلیدی سازمان و سپس تعیین شاخص رسیدن به هر هدف
۲. روش ارزیابی مداوم عملکرد
۳. روش برنامه‌های ارتقاء و توسعه
۴. استفاده از نظرسنجی کارمندان و مشتریان

برای تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد کارمندان، ابتدا باید اهداف کلیدی سازمان در نظر گرفته شود. سپس، برای هر هدف کلیدی، شاخص‌هایی تعریف می‌شود که می‌تواند بهترین میزان دستیابی به آن هدف را نشان دهد. به عنوان مثال، برای هدف افزایش فروش، شاخص‌هایی مانند میزان فروش در سال، تعداد مشتریان جدید و میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده می‌تواند تعریف شود. همچنین، برای تعیین شاخص‌های عملکرد کارمندان، می‌توان از روش‌های مختلفی مانند ارزیابی مداوم عملکرد ([Continuous Performance Management](#))، برنامه‌های ارتقاء و توسعه (Development and Promotion Plans) و روش‌های مشابه استفاده کرد. در این روش‌ها، کارمندان از طریق گفتگوهای دوره‌ای با مدیران و همکاران خود، عملکرد خود را بررسی و بهبود می‌بخشند. همچنین، می‌توان از نظرسنجی‌های رضایتمندی کارمندان، نظرسنجی‌های مشتریان و داده‌های سایر منابع به منظور تعیین شاخص‌های عملکرد کارمندان استفاده کرد.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

در نهايت، براي تعيين شاخص‌هاي كليدي عملکرد کارمندان، نيازمنند همکاري و هماهنگي بين تيم‌هاي مختلف سازمان است. همچنين، بايد اطمينان حاصل شود که هر شاخص به درستي اندازه گيري شده و از داده‌هاي دقيق و قابل اعتماد استفاده شده است. از طرفي، اين شاخص‌ها بايد به طور منظم و در بازه‌هاي زماني مشخص اندازه گيري شوند تا بتوان بهبودهاي لازم را در عملکرد کارمندان و سازمان اعمال کرد.



نمونه‌اي از شاخص‌هاي عملکرد کارمندان را براي يك سازمان خدماتي

بله، البته. شاخص‌هاي عملکرد کارمندان براي هر سازمان بسته به نوع فعاليت و هدف سازمان، متفاوت است. اما به عنوان يك نمونه، براي يك سازمان خدماتي، مي‌توان به شاخص‌هاي عملکرد زير اشاره کرد:

1- ميزان رضايتمشترين: شاخصي که نشان مي‌دهد ميزان رضايتمشترين از خدمات ارائه شده توسط کارمندان در سازمان. اين شاخص مي‌تواند از طريق نظرسنجي‌هاي مشترين يا آرزيباي‌هاي مستقيم از طرف مشترين اندازه‌گيري شود.

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

2-میزان ارائه خدمات به موقع: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در سازمان به موقع خدمات را ارائه می‌دهند یا نه؛ به عنوان مثال، میزان تأخیر در ارائه خدمات به مشتریان.

3-میزان پاسخگویی به شکایات: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در سازمان به چه میزان به شکایات مشتریان پاسخ می‌دهند و به چه سرعتی؛ به عنوان مثال، میزان زمانی که برای حل مشکلات و شکایات مشتریان صرف می‌شود.

4-میزان دقت در ارائه خدمات: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در سازمان به چه میزان خدمات را با دقت و کیفیت ارائه می‌دهند؛ به عنوان مثال، میزان خطای ارسال فاکتور یا عدم اطلاع از جزئیات خدمات مورد نیاز مشتری.

5-میزان همکاری و تعامل با همکاران: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در سازمان به چه میزان با همکارانشان همکاری و تعامل می‌کنند و به چه میزان به توانایی‌های دیگران احترام می‌گذارند.

به طور کلی، شاخص‌های عملکرد کارمندان برای سازمان خدماتی بسته به نوع فعالیت و هدف سازمان متفاوت است، و باید با توجه به این نکات برای هر سازمان خاصی، شاخص‌های مناسب تعیین شود.



نمونه KPI سازمان فروشگاهی

۱. میزان فروش
۲. بازدهی فروش
۳. رضایت مشتریان
۴. مهارت های فنی
۵. همکاری و تعامل با همکاران

نمونه KPI یک سازمان خدماتی

۱. میزان رضایت مشتریان
۲. ارائه خدمات به موقع
۳. پاسخگویی به شکایات
۴. دقت در ارائه خدمات
۵. همکاری و تعامل با همکاران



نمونه‌ای از شاخص‌های عملکرد کارمندان را برای یک سازمان فروشگاهی

شاخص‌های عملکرد کارمندان برای هر سازمان بسته به نوع فعالیت و هدف سازمان، متفاوت است. اما به عنوان یک نمونه، برای یک سازمان فروشگاهی، می‌توان به شاخص‌های عملکرد زیر اشاره کرد:

1- میزان فروش: شاخصی که نشان می‌دهد چه میزان فروش توسط کارمندان در فروشگاه انجام شده است.

2- میزان بازدهی فروش: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه میزان موفق بوده‌اند تا بهترین بازدهی را در فروش حاصل کنند؛ به عنوان مثال، بهبود در میزان فروش به مشتریان و میزان مشتریان برگشتی.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

3-میزان رضایت مشتریان: این شاخص نشان می‌دهد که مشتریان در فروشگاه به چه میزان رضایت دارند و تمایل دارند به خرید مجدد؛ به عنوان مثال، میزان نظرسنجی مشتریان و نتایج آن.

4-میزان مهارت های فنی: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه میزان مهارت های فنی مورد نیاز برای فروش کالاها و خدمات را دارند؛ به عنوان مثال، میزان مهارت در استفاده از دستگاه های الکترونیکی.

5-میزان همکاری و تعامل با همکاران: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه میزان با همکارانشان همکاری و تعامل می‌کنند و به چه میزان به توانایی‌های دیگران احترام می‌گذارند.

6-میزان حضور و غیاب: این شاخص نشان می‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه میزان حضور و غیاب دارند؛ به عنوان مثال، میزان تأخیر و غیبت در ساعات کاری.

به طور کلی، شاخص‌های عملکرد کارمندان برای سازمان فروشگاه‌های بسته به نوع فعالیت و هدف سازمان متفاوت است، و باید با توجه به این نکات برای هر سازمان خاصی، شاخص‌های مناسب تعیین شود