

Key
Performance
Indicator

شاخص کلیدی عملکرد منابع انسانی

تیم تحریریه اقیانوس آبی

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



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 از **مجله اکیانوس آبی**، با مفهوم و کاربردهای شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی آشنا شده و نحوه استفاده از آنها برای بهبود عملکرد منابع انسانی سازمان خود را می‌آموزید.

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 می کنند تا از کارکنان خود بهتر مراقبت کنند و بهبود عملکرد آنها را اندازه گیری کنند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اکیانوس آبی](#) سر بزنید.

وجود شاخص های 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

شاخص های 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 شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی را برای سازمان توضیح خواهیم داد:

۱. بهبود کیفیت و کارایی کارکنان

با استفاده از شاخص های 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.

۲. بهبود رضایتمندی کارکنان

شاخص های 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.

۳. بهبود نگهداری کارکنان

با استفاده از شاخص های 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 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.

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

۴. بهبود برنامه‌ريزي منابع انساني

با استفاده از شاخص‌هاي كليدي عملکرد منابع انساني، سازمان مي‌تواند برنامه‌ريزي منابع انساني خود را بهبود بخشد. با توجه به نيازهاي سازمان، مي‌تواند برنامه‌ريزي منابع انساني را بهبود بخشد و به کارکنان منابعي را اختصاص دهد که بیشترین تأثیر را در بهبود عملکرد و توانمندی سازمان دارند.

- چگونه مي‌توان شاخص‌هاي كليدي عملکرد را براي بهبود عملکرد کسب و کار استفاده کرد؟

براي استفاده از شاخص‌هاي كليدي عملکرد به منظور بهبود عملکرد کسب و کار، شما نيازمندي رويکردي سيستماتيک و مداوم هستيد. در ابتدا، شاخص‌هاي كليدي عملکردي که براي کسب و کار مهم هستند، بايد شناسايي شوند. سپس، شاخص‌هاي كليدي عملکرد انتخاب شده بايد به‌طور مداوم رصد شوند و به ارزيابي آنها پرداخت شود.

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 آیا 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 نيازمندي **سيستم سازي سازمان** است و بايد تمرکز بر ارزيابي و اجرائي اقدامات بهبود عملکرد باشد.

آيا شاخص‌هاي عملکرد کارمندان براي هر سازماني متفاوت هستند؟

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



بله، شاخص‌های عملکرد کارمندان برای هر سازمانی متفاوت هستند. همانطور که می‌دانید، هر سازمان دارای محیط، فرهنگ و اهداف مختلفی است. برای دستیابی به این اهداف، نیاز به شاخص‌های عملکرد منحصر به فرد دارد که برای تعیین آنها، ابتدا باید اهداف کلیدی سازمان در نظر گرفته شود.

با توجه به نوع فعالیت سازمان، نیاز به مهارت‌های خاص و میزان تأثیر کارمندان در فرآیند تولید و ارائه محصول یا خدمات، می‌تواند بر تعیین شاخص‌های عملکرد کارمندان تأثیر بگذارد. بنابراین، برای تعیین شاخص‌های عملکرد کارمندان، نیازمند تحلیل و بررسی دقیقی از نیازهای سازمان است و باید با همکاری و هماهنگی تیم‌های مختلف سازمان انجام شود.

در نهایت، برای تعیین شاخص‌های عملکرد کارمندان در سازمان شما، باید ابتدا اهداف کلیدی سازمان را مشخص کرده و سپس با توجه به نیازهای مختلف سازمان، شاخص‌های عملکرد مناسب را تعیین کنید. همچنین، این شاخص‌ها باید به طور منظم و در بازه‌های زمانی مشخص اندازه‌گیری شوند تا بتوان بهبودهای لازم را در عملکرد کارمندان و سازمان اعمال کرد.

شاخص‌های کلیدی عملکرد کارمندان چگونه تعیین می‌شوند؟

شاخص‌های کلیدی عملکرد کارمندان برای اندازه‌گیری عملکرد و موفقیت کارمندان در سازمان‌ها استفاده می‌شوند. این شاخص‌ها برای پاسخ به سؤالاتی مانند “آیا کارمندان به خوبی در کسب و کار عمل می‌کنند؟” مورد استفاده قرار می‌گیرند.

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.

در نهایت، برای تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد کارمندان، نیازمند همکاری و هماهنگی بین تیم‌های مختلف سازمان است. همچنین، باید اطمینان حاصل شود که هر شاخص به درستی اندازه‌گیری شده و از داده‌های دقیق و قابل اعتماد استفاده شده است.

از طرفی، این شاخص‌ها باید به طور منظم و در بازه‌های زمانی مشخص اندازه‌گیری شوند تا بتوان بهبودهای لازم را در عملکرد کارمندان و سازمان اعمال کرد.

نمونه‌ای از شاخص‌های عملکرد کارمندان را برای یک سازمان خدماتی

بله، البته. شاخص‌های عملکرد کارمندان برای هر سازمان بسته به نوع فعالیت و هدف سازمان، متفاوت است. اما به عنوان یک نمونه، برای یک سازمان خدماتی، می‌توان به شاخص‌های عملکرد زیر اشاره کرد با **گروه اقیانوس آبی** همراه باشید:

۱. **میزان رضایت مشتریان:** شاخصی که نشان می‌دهد میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده توسط کارمندان در سازمان. این شاخص می‌تواند از طریق نظرسنجی‌های مشتریان یا ارزیابی‌های مستقیم از طرف مشتریان اندازه‌گیری شود.

۲. **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.

۳. **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.

۴. **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.

۵. **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.

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

به طور كلي، شاخص‌هاي عملکرد کارمندان براي سازمان خدماتي بسته به نوع فعاليت و هدف سازمان متفاوت است، و بايد با توجه به اين نکات براي هر سازمان خاصي، شاخص‌هاي مناسب تعيين شود.

نمونه‌اي از شاخص‌هاي عملکرد کارمندان را براي يك سازمان فروشگاهي

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

۱. **ميزان فروش**: شاخصي که نشان مي‌دهد چه ميزان فروش توسط کارمندان در فروشگاه انجام شده است.
۲. **ميزان بازدهي فروش**: اين شاخص نشان مي‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه ميزان موفق بوده‌اند تا بهترين بازدهي را در فروش حاصل کنند؛ به عنوان مثال، بهبود در ميزان فروش به مشتريان و ميزان مشتريان برگشتي.
۳. **ميزان رضايت مشتريان**: اين شاخص نشان مي‌دهد که مشتريان در فروشگاه به چه ميزان رضايت دارند و تمايل دارند به خريد مجدد؛ به عنوان مثال، ميزان نظرسنجي مشتريان و نتايج آن.
۴. **ميزان مهارت هاي فني**: اين شاخص نشان مي‌دهد که کارمندان در فروشگاه به چه ميزان مهارت هاي فني مورد نياز براي فروش کالاها و خدمات را دارند؛ به عنوان مثال، ميزان مهارت در استفاده از دستگاه هاي الکترونيکي.

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

۵. **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.

۶. **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.