

# صفر تا صد شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان (KPI)

اکثر کسب و کارها و سازمان ها معیارهایی را برای دستیابی به اهدافشان و برآوردن نیازهای ذینفعان خود تعیین می کنند. این اهداف از رده های بالا شروع می شوند و به هر تیمی در سازمان می رسند و هر کدام وظایف منحصر به فردی را برای پیشرفت کسب و کار انجام می دهند. راه های مختلفی برای تعیین و اندازه گیری اهداف وجود دارد. یکی از راه های رایج برای اندازه گیری پیشرفت یک فرد، تیم یا شرکت به سمت یک هدف، استفاده از شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان یا KPI است که استاندارد موفقیت را برای یک هدف خاص تجاری تعیین می کند. در این مقاله، شاخص های کلیدی ارزیابی عملکرد کارکنان را تعریف می کنیم.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



## شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان چیست؟

شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان (KPI) مقادیر قابل اندازه گیری هستند که تعیین می کنند یک فرد، تیم یا سازمان تا چه حد به یک هدف تجاری دست می یابد. سازمان ها

از KPI برای کمک به افراد در همه سطوح استفاده می‌کنند تا کار خود را در جهت دستیابی به یک هدف مشترک متمرکز کنند. KPIها همچنین به کسب‌وکارها کمک می‌کنند تا بفهمند که آیا زمان، بودجه و استعداد خود را صرف استفاده از استراتژی‌ها، وظایف و ابزارهای مناسب برای دستیابی به اهداف خود می‌کنند یا خیر.

متخصصان همچنین می‌توانند KPIهای شخصی خود را برای سنجش موفقیت فردی خود، هدایت تصمیم‌گیری‌ها و بهبود عملکرد در طول زمان تنظیم کنند. با ردیابی شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان، هم افراد و هم سازمان‌ها می‌توانند پیشرفت خود را بهتر درک کنند و با بازار تکامل یابند.

«سازمان‌هایی که از نرم‌افزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کنند، به‌جای قضاوت‌های مقطعی، تصویری واقعی و داده‌محور از عملکرد کارکنان در اختیار دارند؛ تصویری که مبنای بهبود، آموزش و تصمیم‌گیری است.»

## انواع شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان

KPIها را می‌توان تقریباً در هر بخشی از یک کسب‌وکار استفاده کرد. در اینجا دو نوع اصلی وجود دارد که ممکن است برای پاسخگویی به نیازهای گروهی که از آنها بهره می‌برند، استفاده شود:

بررسی شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان، یک راه عالی است برای اطمینان از اینکه همچنان برای رسیدن به اهداف کار می‌کنید. در طول ارزیابی خود ممکن است

سؤالاتی از این قبیل پرسید، آیا KPI من هنوز مرتبط است؟ موانع اصلی موفقیت کدامند؟ آیا بودجه، ابزار، استعداد و پشتیبانی مناسبی دارم؟ پس از اتمام این دوره KPI، چه چیزی باید اندازه‌گیری شود؟

ارزیابی مجدد / تنظیم مجدد: ارزیابی مجدد KPIهای خود را در دوره‌های خاص در نظر بگیرید. یک بار در نیمه راه بازه زمانی KPI خود و یک بار دیگر در پایان راه. این زمان را صرف تعیین این نکته کنید که آیا لازم است تغییراتی در KPIهای خود ایجاد کنید تا به‌روز، قابل دستیابی، مرتبط و در راستای اهداف شرکت باشند یا خیر.



## نحوه ایجاد شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان

برای انتخاب و اجرای شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان، مراحل زیر را دنبال کنید:

### 1. هدف نهایی خود را تعیین کنید

یک چشم انداز روشن از آنچه می خواهید انجام دهید، ایجاد کنید. این هدف را ساده و سراسر است نگه دارید. KPI شما باید با یک هدف تجاری کلیدی مرتبط باشد که هم استراتژیک و هم برای سازمان تأثیرگذار باشد. بدون چشم انداز روشن، شما تنها کاری را انجام می دهید که در نهایت زمان، انرژی، پول و منابع را هدر می دهد. با مدیر خود صحبت کنید تا مطمئن شوید که اهداف خوبی را تعیین می کنید و از او بخواهید که KPIهای شما را بعد از تعیین آنها بررسی کند.

### 2. سؤالات کلیدی عملکرد (KPQ) بپرسید

KPQ یا سؤالاتی را در نظر بگیرید که تعیین می کنند آیا به یک هدف دست یافته اید یا خیر. هنگام ایجاد KPQ، سعی کنید از سؤالات ساده بله یا خیر خودداری کنید، مانند: “آیا سهمیه فروش خود را برآورده کرده ام؟” در عوض، سؤالات روشن و تأمل برانگیزی بپرسید، مانند «چگونه می توانم محصولاتم را بهتر به فروش برسانم؟» پاسخ به KPQ شما اطلاعات خوبی برای ایجاد KPIهای مفید به شما می دهد.

نمونه‌های دیگر KPQ عبارتند از:

- به چه نتیجه‌ای می‌خواهم برسم؟
- چرا آن نتیجه مهم است؟
- چگونه می‌توانم پیشرفت را تعریف کنم؟
- چگونه می‌توانم روی نتیجه تأثیر بگذارم؟
- چگونه بفهمم به هدف نهایی خود رسیده‌ام؟

### 3. اطلاعاتی که در حال حاضر دارید، مشخص کنید

قبل از تعیین معیارها برای رسیدگی به KPQهای خود، ببینید آیا بخش یا مدیر دیگری در حال جمع‌آوری آن اطلاعات است یا خیر. اگر چنین است، می‌توانید به سادگی معادله را تنظیم کرده و آن را در استراتژی کسب‌وکار خود اعمال کنید. جمع‌آوری داده‌های موجود، همچنین به تعیین یک هدف واقعی برای KPI شما کمک می‌کند.

### 4. داده‌های پشتیبانی را جمع‌آوری کنید

برای جمع‌آوری اطلاعات اضافی برای ایجاد KPI وقت بگذارید. بسته به هدف، این اطلاعات ممکن است روندهای صنعت، جمعیت‌شناسی، میانگین ترافیک، عملکرد ایمیل، نرخ تبدیل یا تجزیه و تحلیل رقبا باشد. از این داده‌ها برای اطلاع از شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان خود استفاده کنید.

از اندازه‌گیری ساده KPIهای مشابه با رقبای خود اجتناب کنید. هر کسب‌وکاری منحصر به فرد است و آنچه برای یک شرکت کار می‌کند، ممکن است برای شرکت دیگر کارساز نباشد. زمانی را اختصاص دهید تا مشخص کنید که چه معیارهایی برای شرکت شما بر اساس نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای آن مفید خواهد بود.



## 5. تعیین کنید که هر KPI را چند بار اندازه بگیرید

در مرحله بعد، یک ضرباهنگ خوب برای بررسی پیشرفت به سمت KPI شناسایی کنید. بهتر است از قبل تعیین کنید که چگونه و چه زمانی اندازه‌گیری می‌کنید، از جمله اینکه از چه ابزاری برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده می‌کنید.

به خاطر داشته باشید که KPI های شما می توانند و در بیشتر موارد باید تکامل یابند و به روز شوند. همان طور که کسب و کارها تکامل می یابند، مهم است که KPI ها مجدداً بررسی و تنظیم شوند تا این تغییرات را منعکس کنند. وضعیت KPI را مرتباً زیر نظر بگیرید تا مطمئن شوید که هنوز مفید است و اطلاعاتی را که در نظر داشتید ردیابی کنید.

## 6. اهداف کوتاه مدت و بلندمدت برای KPI تعیین کنید

به عنوان مثال، اگر KPI شما قرار است 2400 عضویت را در طول یک سال به سرویس شما جذب کند، بهتر است آن را به نقاط عطف کوتاه مدت تقسیم کنید. در این سناریو، ممکن است اهداف کوتاه مدتی را برای جذب 200 عضویت جدید در ماه تعیین کنید. سپس، می توانید از این نرخ برای تعیین اینکه آیا نیاز به تغییر انتظارات یا استراتژی ها دارید یا خیر، استفاده کنید.

شکست در رسیدن به یک هدف به این معنی نیست که انتخاب یک KPI خاص تصمیم بدی بوده است. برعکس، می توانید از داده هایی که جمع آوری کرده اید و اطلاعاتی که آموخته اید برای بهبود عملکرد در آینده استفاده کنید. با شناسایی کاستی های خود، می توانید تنظیمات مربوطه را انجام دهید. به یاد داشته باشید، KPI ها برای کمک به شرکت ها و افراد در تصمیم گیری صحیح تجاری و بهبود مستمر در طول زمان طراحی شده اند.

## 7. مسئولیت KPIها را محول کنید

وقتی صحبت از توسعه و نگهداری KPI می‌شود، عوامل تأثیرگذار زیادی وجود دارد. اطمینان حاصل کنید که افراد یا تیم‌ها را به وضوح به وظایف خاصی اختصاص داده‌اید. ارزیابی، جمع‌آوری داده‌ها و تفسیر، نظارت و ارائه شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان همگی باید در نظر گرفته شوند.



## 8. شاخص‌های کلیدی عملکرد را با رهبری و ذینفعان مناسب به اشتراک

## بگذارید

با برقراری ارتباط با استراتژی‌ها، پیشرفت‌ها و نتایج به موفقیت سازمان خود کمک کنید. هنگام بحث در مورد آنچه که اندازه‌گیری می‌کنید و دلایل آن شفاف باشید. این می‌تواند به کارمندان و ذینفعان کمک کند که احساس کنند برای اهداف مشخصی سرمایه‌گذاری کرده‌اند یا استخدام شده‌اند.

همه اعضای تیم باید از اهداف آگاه باشند تا بتوانند در جهت آنها کار و در صورت لزوم بازخورد ارائه کنند. شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان ثابت نیستند و شما باید آنها را با تکامل نیازهای سازمان خود به‌روز کنید.

## شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان

در ادامه به 8 معیار می‌پردازیم که به مدیران اجازه می‌دهد تا سطوح عملکرد کارکنان خود را ارزیابی کنند.

### 1. داده‌های 360 ارزیابی عملکرد

مدل ارزیابی 360 بررسی عملکرد کارکنان از نظر همکاران، به شیوه‌ای حرفه‌ای برای ارزیابی عملکرد همکاران در محل کار به کار برده می‌شود. این یکی از مؤثرترین راه‌ها برای جمع‌آوری داده‌های عملکرد کیفی و بازخورد، با همکاری نزدیک هر روزه با یکدیگر

است.

بررسی 360 اثربخشی، مشارکت، بهره‌وری و رفتار کارکنان را در محل کار ارزیابی می‌کند. بینش دقیق‌تری برای درک کامل سهمی که یک کارمند در سازمان شما انجام می‌دهد نسبت به کسانی که واقعاً کار خود را به خوبی و درستی انجام نمی‌دهند، وجود ندارد.

## 2. درصد اهداف فردی، شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان یا اهداف

### به دست آمده

اگر اهدافی را برای کارمندان خود تعیین می‌کنید، باید بدانید که آیا آنها در مسیر رسیدن به آن اهداف هستند یا خیر. اگر کارمندان به اهدافی که دست‌یافتنی تلقی شده است نرسند، باید چاره دیگری بیندیشید!

ردیابی KPIها و OKRها فرصت‌های بی‌طرفانه‌ای را برای بحث‌های مثبت یا منفی فراهم می‌کند. این داده‌ها می‌تواند بینش ارزشمندی در مورد تلاش‌هایی که کارکنان شما انجام می‌دهند ارائه دهد و به شما کمک کند بفهمید کدام کارمندان دارای عملکرد بالا هستند و کدام‌ها نیاز به حمایت یا مداخله دارند.



### 3. بازخورد کیفی از مشتریان و همتایان

گاهی اوقات، بهترین راه برای به دست آوردن بینشی واقعی از عملکرد یک کارمند این است که مستقیماً نظرات نزدیکترین افراد را پرسید. طبیعتاً، این امر باید با دقت و به شیوه‌ای حرفه‌ای و منصفانه انجام شود، که بتواند درک عمیق‌تری برای تمام افراد فراهم کند.

**جمع‌آوری بازخورد کیفی** از سایر همکاران، همتایان و حتی مشتریان می‌تواند بینش ارزشمندی را در مورد تلاشی که کارمند شما انجام می‌دهد در زمانی که در شرکت هستید و یا در زمانی که نیستید ارائه دهد.

#### 4. میزان درصد وظایف تکمیل شده

آیا کارمند شما ضرب الاجل را از دست داده است؟ فراموش کرده‌اید که با مشتریان تماس بگیرید یا بدون آمادگی به جلسات مراجعه کنید؟ یا آیا کارمندان همیشه زود، آماده و روشمند در حال تحویل کارها و پروژه‌ها هستند؟

هر کارمندی نقاط قوت و ضعف خود را دارد و به عنوان یک مدیر، جدا کردن سوگیری از واقعیت عملکرد واقعی آنها می‌تواند دشوار باشد.

با استفاده از نرم افزار ارزیابی عملکرد کارکنان، سازمان‌ها می‌توانند تکمیل وظایف محول شده را ثبت کنند و سطوح بهره‌وری را زیر نظر بگیرند تا بفهمند چند درصد از وظایف آنها در حال انجام است. اجازه دادن به داده‌ها برای تصمیم‌گیری، منصفانه‌ترین و بی‌طرفانه‌ترین راه برای تجزیه و تحلیل عملکرد است.

#### 5. روش شبکه 9 جعبه‌ای

روش شبکه 9 جعبه‌ای یک مدل ارزیابی عملکرد فردی است که به کارمند اجازه می‌دهد عملکرد فعلی خود را در برابر پتانسیل رشد خود درک کند. ستون‌های عمودی شبکه نشان می‌دهد که یک کارمند دارای چه نوع پتانسیل رشد است، در حالی که خطوط افقی نشان می‌دهد که یک کارمند در چه سطحی کار می‌کند.

با استفاده از داده‌های روش شبکه 9 جعبه‌ای می‌توانید ارزیابی کنید که هر کارمندی

عملکرد ضعیفی دارد یا در سطح رضایت بخشی عمل می کند و یا از انتظارات شما فراتر رفته است. این تفکیک ساده از عملکرد، زمینه هایی را برای تمجید یا بهبود برجسته می کند و یک بررسی پایه بی طرفانه ارائه می دهد.



## 6. پذیرش نرم افزار و استفاده از مجوز

امروزه و در سال 2023 کارمندان نمی توانند کار خود را بدون چندین برنامه نرم افزاری انجام دهند. مجموعه ای از ابزارهایی را در نظر بگیرید که تیم های فروش هنگام بستن قرارداد استفاده می کنند. یک CRM برای ردیابی معامله و مدیریت ارتباط با مشتری، یک ابزار ردیابی ایمیل برای اندازه گیری نرخ باز کردن ایمیل ها، یک ابزار امضای

الکترونیکی برای جمع‌آوری امضا و نرم‌افزار قرارداد برای نهایی کردن معاملات.

سازمان‌ها باید یک استراتژی بسازند تا پذیرش دیجیتالی خود را در برنامه‌های اصلی سازمانی اندازه‌گیری کنند تا بازگشت سرمایه را از این فناوری‌ها استخراج کنند و عملکرد کارکنان را افزایش دهند.

## 7. کیفیت کار

به گفته الکس پونومارف در مدیوم، «این کمیت کار نیست که ارزش می‌آورد، بلکه کیفیت است. می‌دانید، برخی از مدیران کیفیت کار توسعه را بر اساس تعداد خطوط کد نوشته شده قضاوت می‌کنند. این دیوانه‌کننده است. این مانند قضاوت در مورد کیفیت کار یک نویسنده با تعداد کلمات نوشته شده است یا یک پزشک با تعداد انفوزیون‌های IV انجام شده. اما این معیار اشتباهی است.»

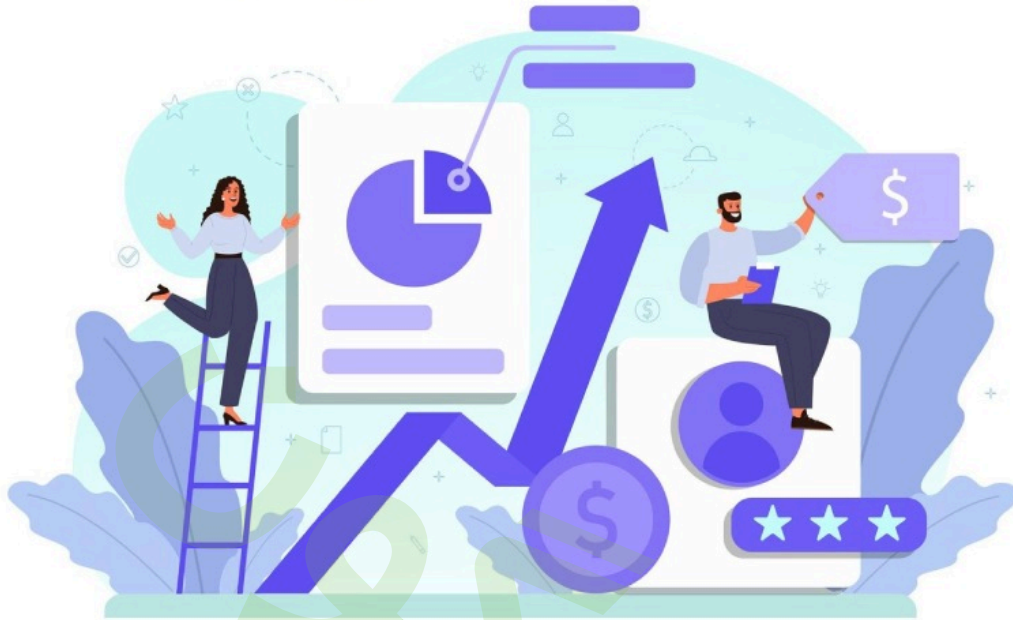
برای سنجش کیفیت کار یک کارمند، باید بدانید که چه کاری از آنها می‌خواهید و این کارها چگونه بررسی و دریافت می‌شوند. کیفیت خروجی تمامی افراد با هم برابر نیست و فقط به این دلیل که کارمند شما پروژه‌های خود را به موقع تمام می‌کند، به این معنی نیست که کار او کیفیت بالایی دارد. برعکس، زمان صرف‌شده در شرکت یا پروژه لزوماً به نتیجه مربوط نیست. شما باید در نظر بگیرید که محصول یا پروژه شما چگونه به نظر می‌رسد و چگونه توسط کسانی که مهم هستند، ارزیابی می‌شود. این به معنای درک تأثیر کار کارکنان شما است. عملکرد را بر اساس نتایج اندازه‌گیری کنید.

## 8. حضور و غیاب

کارمندان می‌توانند به هر دلیلی مرخصی بگیرند. از بیماری‌های جسمی و روحی گرفته تا مسائل شخصی یا مشکلات خانوادگی. غیبت‌های بدون برنامه یا گزارش‌نشده اما داستان دیگری است. گاهی اوقات، کارمندان برای چند روز غیبت می‌کنند بدون اینکه به شما دلیل آن را بگویند. این یک چراغ قرمز محسوب می‌شود و مهم است که کارکنان را پاسخگو بدانیم.

غیبت کارکنان باید همیشه به مدیران گزارش شود. اگر این طور نیست، باید با آن افراد گفتگو کنید. یک استراتژی مؤثر استفاده از نرم افزار حضور و غیاب است. این ابزارها به شما این امکان را می‌دهند که غیبت کارمندان را زیر نظر داشته باشید و الگوهای در حال ظهور را ردیابی کنید. این نه تنها بینش ارزشمندی را در قالب گزارش در اختیار شما قرار می‌دهد، بلکه شواهدی از موضوع ارائه می‌دهد تا بتوانید با اطمینان اقدام مناسب را انجام دهید.

# Employee Assessment



## 5 دلیل برای ارزیابی عملکرد کارکنان

درک نحوه عملکرد کارکنان در تمام سطوح سازمان شما برای تضمین رشد و موفقیت مستمر کسب و کار شما ضروری است. اکنون که می‌دانید چگونه عملکرد کارکنان را ردیابی و ارزیابی کنید، به 5 دلیل اشاره می‌کنیم که چرا باید این کار را انجام دهید.

### 1. انتظارات را تعیین می‌کند

به محض اینکه کارمندان شروع به کار در شرکت شما می‌کنند، باید بدانند که از آنها چه انتظاری می‌رود. ردیابی عملکرد آنها یک راه عالی برای تعیین انتظارات است. این به

شما امکان می‌دهد هم اهداف شرکتی و هم اهداف فردی را با کارمندان خود به اشتراک بگذارید تا همه در یک مسیر باشند و در جهت یک هدف تلاش کنند.

## 2. به مدیران اجازه می‌دهد تا سطوح عملکرد را محک بزنند

معیارسنجی یکی از بهترین راه‌ها برای سنجش عملکرد کارکنان در برابر استانداردهای شرکت است. بنچمارک به شما این فرصت را می‌دهد تا پیشرفت کارمندان خود را در مقایسه با سایر سازمان‌ها در صنعت خود اندازه‌گیری کنید.

این امر به شما کمک می‌کند تا دریابید آیا سازمان شما استاندارد است و یا اینکه چه کاری می‌توانید برای بهبود عملکرد کارکنان انجام دهید. این مسئله، مزیت رقابتی را حفظ می‌کند، کارمندان را به تلاش بیشتر سوق می‌دهد و به بهره‌وری و رشد کسب‌وکار شما کمک می‌کند.

## 3. توسعه و حفظ کارکنان را بهبود می‌بخشد

اگر به کارکنان فرصتی داده نشود، پس چگونه قرار است پیشرفت کنند؟ با ارزیابی عملکرد کارکنان، واحدهایی را برای بهبود در سازمان خود زیر نظر بگیرید.

این امر به شما این امکان را می‌دهد که در ارائه یک سیستم پشتیبانی عملکرد به کارمندان خود پیش‌قدم باشید تا آنها بتوانند مهارت‌های خود را بهبود بخشند و حرفه

خود را پیش ببرند. پیشرفت بسیار مهم است و یکی از بهترین راهها برای حفظ کارمندان با عملکرد بالا برای درازمدت است.



#### 4. افراد با عملکرد بالا و رهبران آینده را شناسایی می‌کند

آیا تا به حال خواسته‌اید یک پیشنهاد مشتری را به بهترین عضو تیم خود تحویل دهید اما مطمئن نیستید که به چه کسی بیشتر اعتماد دارید؟ به همین دلیل اندازه‌گیری عملکرد کارکنان در طول سال بسیار مهم است تا بفهمید کدام اعضای تیم رهبران تیم شما هستند.

در ارتباط ماندن با پیشرفت کارمندان خود و درک آنچه که آنها به شرکت شما می‌آورند

به شناسایی آن دسته از کارکنانی که واقعاً برجسته هستند، کمک می‌کند. ممکن است مدیران آینده، رهبران تیم و مدیران شرکت را کشف کنید.

## 5. باعث رشد و موفقیت شرکت می‌شود

تنها راه برای رشد شرکت شما این است که آموزش و توسعه کارکنان را در اولویت قرار دهید. رشد و موفقیت زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان از نقاط امن خود خارج شوند و در مهارت‌های خود آموزش ببینند.

کارمندان کسانی هستند که باعث موفقیت کسب‌وکارها می‌شوند. بدون آنها، کسب‌وکار شما نمی‌تواند به اهداف خود برسد. مهم است هر کاری که می‌توانید برای آموزش اعضای تیم خود انجام دهید تا آنها بتوانند بهترین کار خود را ارائه دهند و نتایج باورنکردنی را برای شرکت شما به ارمغان آورند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



## سخن آخر

ارزیابی عملکرد کارکنان زمانی به یک ابزار واقعی مدیریت تبدیل می‌شود که بر پایه شاخص‌های مشخص، قابل اندازه‌گیری و هم‌راستا با اهداف سازمانی انجام شود.

KPIها کمک می‌کنند عملکرد افراد از حالت برداشت‌های شخصی و مقطعی خارج شده و به داده‌ای شفاف، قابل تحلیل و قابل مقایسه تبدیل شود.

سازمان‌هایی که شاخص‌های ارزیابی عملکرد را به‌درستی تعریف و اجرا می‌کنند، نه تنها دید دقیق‌تری نسبت به بهره‌وری نیروی انسانی دارند، بلکه می‌توانند تصمیمات آگاهانه‌تری در حوزه‌هایی مانند آموزش، ارتقا، جبران خدمات و بهبود فرآیندها اتخاذ کنند. در نهایت، ارزیابی عملکرد موفق زمانی محقق می‌شود که KPIها به‌صورت مستمر پایش شوند و نتایج آن‌ها مبنای تصمیم‌گیری مدیریتی قرار گیرد، نه صرفاً یک گزارش دوره‌ای.