

شاخص عملکرد مدیریت پروژه چیست و چه کاربردی دارد؟

هر سازمانی، اهدافی دارد و برای رسیدن به این اهداف باید مراحل را طی کند. اصلی‌ترین هدف هر سازمان کوچک و بزرگی، سودآوری است و برای دستیابی به این مهم باید پروژه‌های شرکت‌ها با موفقیت به پایان برسد. مدیریت پروژه یکی از راهکارهای اصلی سازمان‌ها برای کنترل شرایط پروژه‌هایشان است و ارزیابی عملکرد هم یکی از بخش‌های مهم مدیریت پروژه به شمار می‌رود.

ارزیابی عملکرد در مدیریت پروژه یکی از سخت‌ترین بخش‌های مدیریت یک سازمان محسوب می‌شود؛ چرا که نیازمند بررسی دقیق میزان پیشرفت پروژه‌ها است. در ادامه این مقاله تلاش می‌کنیم شما را با شاخص‌هایی که برای ارزیابی عملکرد در مدیریت پروژه به کار می‌روند، یعنی OKR و KPI آشنا کنیم. پس تا انتهای مطلب همراه ما باشید.

شاخص کلیدی عملکرد (kpi) چیست؟

شاخص کلیدی عملکرد یا KPI (Key Performance Indicator) یکی از معیارهای اصلی برای اندازه‌گیری میزان پیشرفت پروژه‌ها است. برای ارزیابی این شاخص باید از ابزارهای متعددی استفاده کرد. این ابزارها هستند که نشان می‌دهند هر سازمان چه میزان در دستیابی به اهداف خود موفق عمل کرده است.



چطور می توان kpi تعریف کرد؟

تعریف kpi آن هم به صورت صحیح و اصولی، نیازمند توجه به نکات زیادی است. اگر شما هم تصمیم دارید یک kpi مناسب برای سازمان خود تعریف کنید، مراحل زیر را با دقت طی کنید:

1. ابتدا اهداف سازمان را شناسایی کنید. این اهداف باید واضح، روشن و مشخص باشند. وجود هرگونه ابهام در این اهداف می تواند باعث ایجاد مشکلات زیادی در تعریف kpi شود.
2. در گام دوم باید عملکرد فعلی سازمان را بررسی کنید. سعی کنید نقاط قوت و ضعف سازمان در شرایط فعلی آن را بیابید.
3. اهداف کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت سازمان (اهداف جدید) را با کمک مدیران

اصلی آن مشخص کنید. دقت کنید که این اهداف باید مانند مرحله اول، واضح، مشخص و روشن باشند. برخی از این اهداف با اهداف قبلی سازمان مشابه هستند و برخی نه.

4. **Kpi** مناسب سازمان را ضمن در نظر گرفتن اهداف، عملکرد و محدودیت‌های آن تعریف کنید و در اختیار ذی‌نفعان سازمان قرار دهید.

5. در صورت وجود اختلاف نظر بین شما و ذی‌نفعان سازمان، با برگزاری جلسات توجیهی مشکلات موجود را حل کنید.

6. در مرحله آخر باید میزان پیشرفت سازمان در تحقق اهداف را بررسی کنید.

7. در صورت مواجه شدن با مشکلات یا مشاهده مواردی که نشان‌دهنده وجود ایراد و اشکال در kpi است، آرامش خود را حفظ و با ایجاد اصلاحات در kpi سعی کنید آن را بهبود دهید.

شاخص کلیدی عملکرد (kpi) مناسب سازمان چه ویژگی‌هایی دارد؟

یک kpi تنها در صورتی برای سازمان مؤثر واقع می‌شود که ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

- در راستای دستیابی به اهداف سازمان تعریف شود.
- سازمان را در جهت حرکت دهد که به اهداف خود نزدیک‌تر شود.
- به صورت دوره‌ای مورد ارزیابی قرار بگیرد و در صورت نیاز اصلاح شود.
- متناسب با محدودیت‌های زمانی، مالی و... سازمان باشد.
- مورد تأیید و توافق تمام ذی‌نفعان سازمان باشد.

- قابل اندازه‌گیری و بررسی باشد.
 - امکان گرفتن گزارش و اشتراک آن با سایرین وجود داشته باشد.
- این موارد تنها بخشی از مهم‌ترین ویژگی‌هایی هستند که یک شاخص کلیدی عملکرد (kpi) باید داشته باشد.

مزایای استفاده از kpi برای سازمان‌ها

سازمان‌هایی که از شاخص کلیدی عملکرد (kpi) برای دستیابی به اهداف و بررسی عملکرد خود استفاده می‌کنند، از مزایای متعدد آن هم بهره می‌گیرند. مزایایی مانند:

- شناسایی اتفاقات و رویدادهای سازمان در دوره‌های قبل
- تصمیم‌گیری بهتر و دقیق‌تر برای آینده
- ایجاد انگیزه برای کارکنان سازمان
- هدایت دقیق‌تر کارکنان به سمت دستیابی به اهداف سازمان



شاخص‌های اصلی kpi چیست؟

به طور کلی مدیران سازمان‌ها، شاخص عملکرد در مدیریت پروژه را در 4 گروه اصلی طبقه‌بندی میکنند. این 4 گروه به شرح زیر هستند:

– شاخص کلیدی عملکرد بودجه

این شاخص برای سازمان‌های کوچک که محدودیت مالی دارند، حائز اهمیت است. با کمک این شاخص می‌توان میزان منابع مالی به کار رفته برای دستیابی به اهداف سازمان را بررسی کرد و مطمئن شد که مبلغی بالاتر از بودجه سازمان برای هر پروژه صرف نمی‌شود.

– شاخص کلیدی عملکرد زمانی

با کمک این شاخص می‌توان بررسی کرد که آیا هر پروژه در زمان مشخص شده، به پایان می‌رسد یا خیر. به پایان رسیدن به موقع پروژه‌ها به خصوص زمانی که اتمام یک پروژه وابسته به اتمام پروژه‌های پیشین سازمان است، اهمیت پیدا می‌کند.

– شاخص کلیدی عملکرد کیفیت

هنگام انجام دادن یک پروژه نباید تنها بر اتمام به‌موقع آن تمرکز کرد. کیفیت انجام پروژه هم اهمیت زیادی دارد که با کمک این شاخص مورد بررسی قرار می‌گیرد. رضایت مشتری، تعداد خطاهای کارکنان، میزان شکایات مشتری و نرخ خروج کارکنان از سازمان از زیر مجموعه‌های شاخص کیفیت هستند.

– شاخص کلیدی عملکرد اثربخشی

با کمک شاخص اثربخشی می‌توان به مسائلی مانند آموزش کارکنان یا تعداد پروژه‌های لغوشده یک سازمان پرداخت.

OkR چیست؟

تعدادی از کارکنان سازمان و مدیران آن‌ها با تفاوت‌های بین okr و kpi آشنا نیستند و این دو شاخص را با یکدیگر اشتباه می‌گیرند. OkR که کوتاه شده عبارت Objectives and Key Results است، نشان‌دهنده اهداف و نتایج کلیدی سازمان است. در واقع،

OKR نوعی استراتژی هدف‌گذاری است که به صورت مشترک مورد استفاده تیم‌های مختلف سازمان قرار می‌گیرد و باعث تعیین اهداف سازمان می‌شود.

هر OKR یک هدف کلیدی و یک نتیجه کلیدی دارد. لازم به ذکر است یک سازمان تنها در صورتی به هدف کلیدی خود می‌رسد که پیش از آن، به نتیجه کلیدی مورد نظر دست پیدا کرده باشد.



هنگام طراحی OKR باید به چه نکاتی دقت کرد؟

برای طراحی یک OKR خوب باید به نکات زیر دقت کرد:

- اهداف سازمان به درستی شخص شده باشند.
- هر هدف دارای شاخص‌های قابل اندازه‌گیری باشد. شاخص‌هایی مانند: منابع مالی

استفاده شده و...

• نتایج okr بر مبنای واقعیت و قابل دستیابی باشند.

• نتایج okr قابل اندازه‌گیری باشند.

• میزان سازگاری سازمان را در برابر تغییرات افزایش می‌دهد.

با توجه به این موارد می‌توان ریسک خطا در طراحی okr را تا حد زیادی کاهش داد.

مزایای استفاده از okr برای سازمان‌ها

داشتن یک okr هدفمند و سازگار با اهداف سازمان می‌تواند تغییرات زیادی را در سازمان ایجاد کند و سازمان را به سمت افزایش کارایی و بهبود عملکرد سوق دهد.

از جمله دیگر مزایای okr می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- هم‌راستا شدن سازمان، کارکنان و تیم‌ها با هدف نهایی سازمان
- اولویت‌بندی اهداف و تلاش برای دستیابی به آنها (طبق اولویت‌ها)
- مدیریت منابع سازمان (منابع مالی، انسانی، زمانی و...)
- مشخص شدن دلایل اصلی شکست خوردن در دستیابی به برخی از اهداف گذشته
- بالا رفتن بهره‌وری و کارایی سازمان

حالا که با شاخص عملکرد در مدیریت پروژه (kpi) و okr آشنا شدید، می‌توانید به سادگی تفاوت‌های بین این دو را درک کنید.

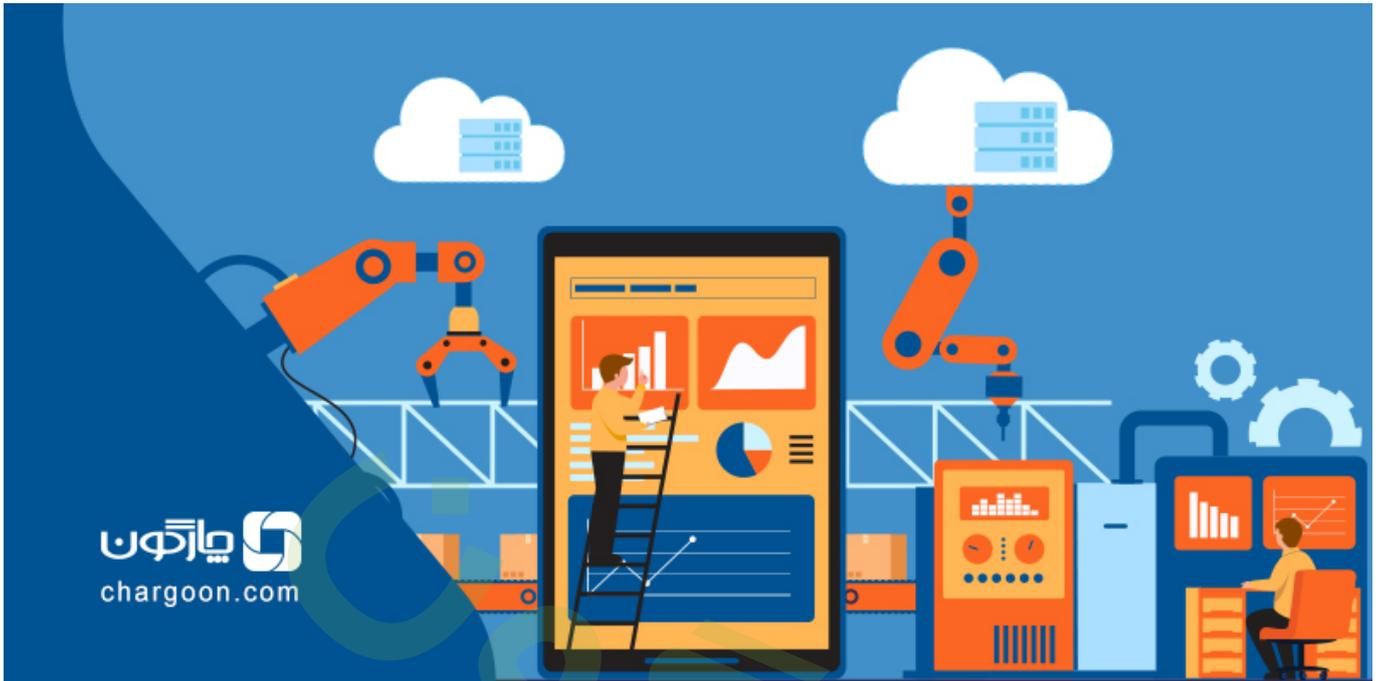
تفاوت okr و kpi چیست؟

قبل از هر چیز باید این نکته اشاره کرد که kpi یکی از شاخص‌های اصلی برای نمایش دادن شرایط کلی سازمان است اما okr به سیستمی گفته می‌شود که سازمان با کمک آن، اهداف اصلی خود را شناسایی می‌کند.

نکته دیگری که باید به آن توجه کرد، بازه زمانی‌ای است که در این دو شاخص به کار گرفته می‌شود. به عبارت بهتر، هر okr می‌تواند در بازه‌های زمانی کوتاه‌مدت یا بلندمدت تدوین شود. بازه زمانی okr با توجه به نظر مدیران سازمان مشخص می‌شود. این در حالی است که kpi، امور روزانه سازمان را مورد بررسی قرار می‌دهد.

در حالت کلی می‌توان به این نکته اشاره کرد که از okr برای اندازه‌گیری نتایج سازمان و دست پیدا کردن به اهدافی که از پیش برای سازمان مشخص شده است، استفاده می‌شود اما kpi به اندازه‌گیری خروجی سازمان می‌پردازد. این دو شاخص از نظر ماهیت هم تفاوت دارند؛ چرا که okr ماهیت کیفی و kpi ماهیت کمی دارد.

مورد آخری که می‌توان به آن اشاره کرد، تأثیر این دو شاخص در کارکنان سازمان است. مدیران سازمان از okr برای ایجاد انگیزه در کارکنان استفاده می‌کنند اما kpi ابزاری برای سنجش میزان عملکرد و بهره‌وری کارکنان است.



چگونگی استفاده هم‌زمان از OKR و KPI در سازمان‌ها

استفاده هم‌زمان از OKR و KPI می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا هم اهداف بلندمدت را تعیین کنند و هم عملکرد روزانه را ارزیابی نمایند:

- **ترکیب استراتژی و اجرا:** OKRها اهداف استراتژیک را مشخص می‌کنند، در حالی که KPIها ابزارهایی برای ارزیابی پیشرفت در دستیابی به این اهداف هستند.
- **ایجاد هم‌راستایی:** با تعیین OKRها، سازمان می‌تواند جهت‌گیری استراتژیک خود را مشخص کند و با استفاده از KPIها، اطمینان حاصل کند که تیم‌ها در مسیر درست حرکت می‌کنند.

• **بازخورد مستمر:** KPIها به عنوان ابزارهای اندازه‌گیری عملکرد، بازخوردهای لازم را برای تنظیم مجدد OKRها فراهم می‌کنند.

این رویکرد ترکیبی به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که همزمان با پیگیری اهداف استراتژیک، عملکرد روزانه خود را نیز بهینه کنند.

چه زمانی از OKR استفاده کنیم و چه زمانی از KPI؟

در مسیر مدیریت پروژه و استراتژی سازمانی، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها، تشخیص زمان درست برای استفاده از ابزارهای مدیریتی است. بسیاری از مدیران ممکن است همزمان با OKR و KPI آشنا باشند، اما ندانند در چه شرایطی هر کدام را به کار ببرند. این شناخت نه تنها موجب صرفه‌جویی در منابع می‌شود، بلکه شفافیت و انسجام تیم را نیز افزایش می‌دهد.

به عنوان مثال، اگر سازمانی در حال توسعه یک محصول جدید است و چشم‌انداز روشنی از هدف دارد اما هنوز نمی‌داند چطور آن را اجرایی کند، OKR ابزار مناسبی برای مشخص کردن جهت حرکت و دستیابی به نتایج قابل پیگیری است. OKR کمک می‌کند تیم‌ها روی «چه چیزی» باید تمرکز کنند و چرا این موضوع اهمیت دارد.

در مقابل، زمانی که یک فرآیند یا محصول در مرحله بهره‌برداری و تثبیت است، استفاده از KPI می‌تواند به بررسی کیفیت، بهره‌وری و خروجی‌ها کمک کند. KPIها شاخص‌هایی هستند که نشان می‌دهند آیا تیم به استانداردهای تعیین شده دست یافته یا نه.

مثلاً در بخش خدمات مشتری، KPIهایی مثل نرخ رضایت مشتری یا میانگین زمان پاسخگویی می‌توانند عملکرد واقعی را به خوبی نشان دهند.

در واقع، استفاده از OKR بیشتر به زمانی مربوط می‌شود که سازمان به دنبال نوآوری، رشد یا تغییر استراتژیک است؛ در حالی که KPIها بیشتر برای پایش عملکرد جاری و حفظ ثبات کاربرد دارند. یک سازمان موفق معمولاً از هر دو ابزار در جای مناسب خود بهره می‌برد، نه به صورت جایگزین، بلکه به شکل مکمل.

چالش‌ها و اشتباهات رایج در پیاده‌سازی OKR و KPI

پیاده‌سازی نادرست OKR و KPI می‌تواند منجر به چالش‌هایی شود:

- **عدم تطابق با واقعیت:** تعیین اهداف غیرواقعی در OKRها می‌تواند باعث ناامیدی تیم‌ها شود.
- **عدم شفافیت در KPIها:** شاخص‌های نامشخص یا غیرقابل اندازه‌گیری می‌توانند ارزیابی عملکرد را دشوار کنند.
- **عدم بازخورد مناسب:** عدم ارائه بازخورد مستمر بر اساس KPIها می‌تواند منجر به عدم بهبود عملکرد شود.

برای جلوگیری از این مشکلات، مهم است که اهداف و شاخص‌ها به صورت واقع‌بینانه و شفاف تعیین شوند و بازخوردهای مستمر ارائه گردد.

استفاده از نرم افزار مدیریت کارها دیدگاه در پیاده‌سازی OKR و KPI

نرم افزارهای مدیریت پروژه مانند نرم افزار مدیریت کارها دیدگاه می‌توانند ابزارهای حیاتی در پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز OKR و KPI در سازمان‌ها باشند. نرم افزار کارها دیدگاه امکان تعریف اهداف استراتژیک (OKR) و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) را به طور دقیق فراهم کرده و به تیم‌ها این امکان را می‌دهد که پیشرفت پروژه‌ها را در زمان واقعی پیگیری کنند. با استفاده از این ابزار، تیم‌ها می‌توانند به راحتی درک کنند که آیا در مسیر دستیابی به اهداف خود قرار دارند یا نیاز به اصلاح استراتژی دارند.

همچنین، این نرم افزار با ارائه گزارش‌های تحلیلی و داشبوردهای قابل تنظیم، به مدیران پروژه و اعضای تیم این امکان را می‌دهد که عملکرد را بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) ارزیابی کنند. از این طریق، می‌توانند به طور مستمر نظارت کنند که آیا پروژه‌ها در چارچوب زمان و بودجه مشخص شده پیش می‌روند یا خیر. این امر به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرآیندهای پروژه‌های خود را بهینه‌سازی کرده و در صورت لزوم، اقدام به اصلاح و بهبود اقدامات کنند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو

چارگون

سخن پایانی

در این مقاله تلاش کردیم شما را با دو مفهوم شاخص عملکرد در مدیریت پروژه یعنی kpi و okr آشنا کنیم. در همین راستا اعلام کردیم که kpi تلاش می‌کند سازمان‌ها و پروژه‌های آن‌ها را از لحاظ میزان دستیابی به اهداف آن ارزیابی کند، در حالی که okr ابزاری برای تعیین اهداف سازمان‌ها است.

همچنین عنوان کردیم که شاخص عملکرد مدیریت پروژه به زیرگروه‌های متعددی تقسیم می‌شود که هر کدام یکی از خواسته‌های سازمان را بررسی می‌کنند. به عنوان مثال، شاخص عملکرد زمانی بررسی می‌کند که آیا هر پروژه در زمان پیش‌بینی شده خود به اتمام می‌رسد یا انجام آن با تأخیر همراه خواهد شد؛ یا شاخص عملکرد بودجه به بررسی هزینه صرف شده برای انجام هر پروژه می‌پردازد.

امیدواریم مطالب گفته شده مورد توجه شما قرار گرفته باشند. شما می‌توانید در صورت تمایل نظرات و پیشنهادات خود را از طریق بخش ارسال دیدگاه با ما و سایر خوانندگان این مطلب به اشتراک بگذارید.

سوالات متداول

چه تفاوتی بین OKR و KPI وجود دارد؟

OKR یک چارچوب استراتژیک برای تعیین اهداف بلندمدت و نتایج کلیدی است، در

حالی که KPI شاخص‌های کمی هستند که عملکرد را در برابر اهداف مشخص ارزیابی می‌کنند. OKR بیشتر برای هدایت استراتژیک استفاده می‌شود و KPI برای ارزیابی عملکرد روزانه.

چرا استفاده از OKR و KPI به‌طور هم‌زمان مهم است؟

استفاده هم‌زمان از OKR و KPI به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که اهداف استراتژیک را مشخص کنند و عملکرد روزانه را به‌طور مؤثر ارزیابی نمایند. این ترکیب به بهبود هماهنگی و بهره‌وری کمک می‌کند.

برای پیاده‌سازی مؤثر KPI چه ویژگی‌هایی ضروری است؟

KPI باید در راستای اهداف سازمان باشد، قابل اندازه‌گیری و قابل ارزیابی باشد، قابل توافق توسط ذی‌نفعان باشد، و در صورت نیاز، به‌طور دوره‌ای بازنگری و اصلاح شود.

چه زمانی باید از OKR به‌جای KPI استفاده کرد؟

از OKR زمانی استفاده می‌شود که سازمان نیاز به تعیین اهداف بلندمدت و جهت‌دهی استراتژیک دارد. در مقابل، KPI بیشتر برای پایش عملکرد و ارزیابی نتایج کوتاه‌مدت و عملکرد روزانه کاربرد دارد.

چه چالش‌هایی ممکن است در پیاده‌سازی OKR و KPI ایجاد شود؟

چالش‌ها شامل تعیین اهداف غیرواقعی در OKRها، شفاف نبودن KPIها و عدم ارائه

بازخورد مناسب است. این مشکلات می‌توانند باعث کاهش اثربخشی ابزارها و ایجاد ناامیدی در تیم‌ها شوند.

چارگون