

# شاخص کلیدی عملکرد (Key Performance Indicator)



ر | ر | ۹ | ۵ | ر |

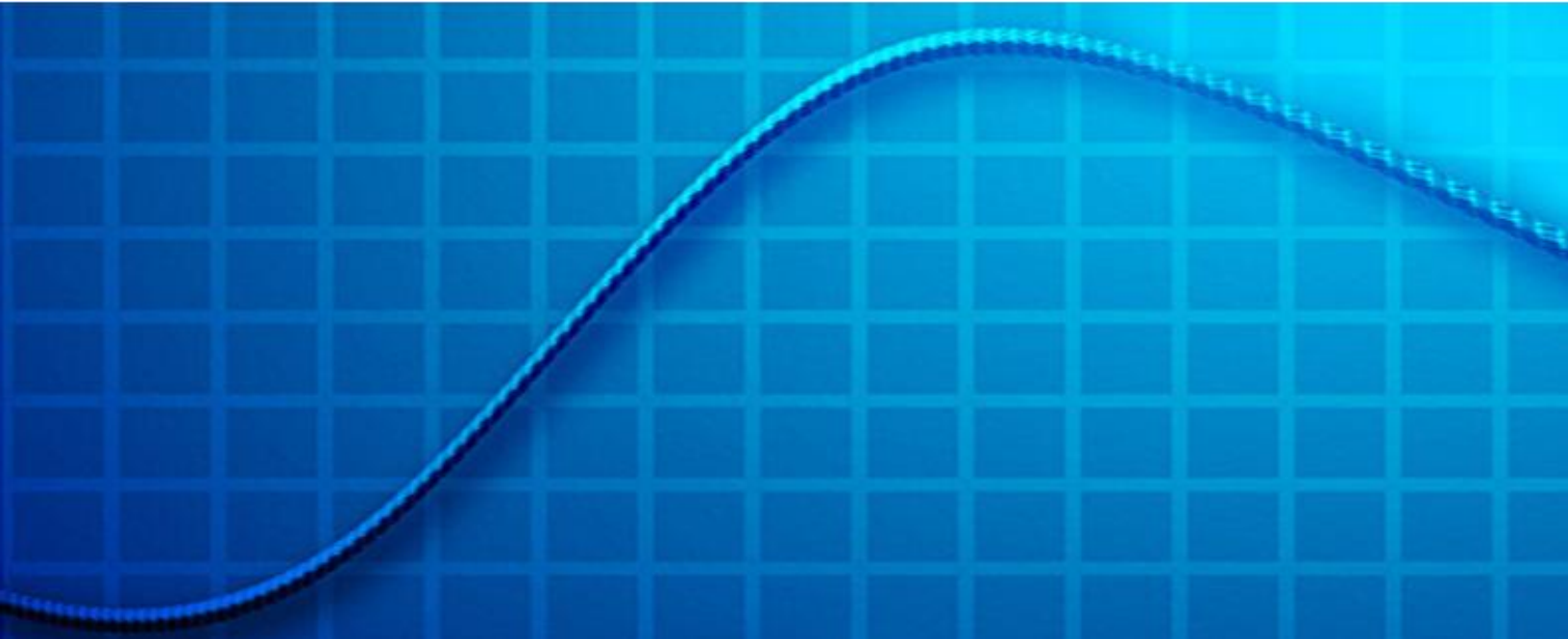
شرکت مهندسی نرم افزار رایورز

منبع: Performance indicator

Key Performance Indicators (KPI)

ترجمه: سمیرا علیزاده

تر ماه ۱۳۹۳



شاخص‌های کلیدی عملکرد یا شاخص‌های کلیدی موفقیت (KPI)، به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا پیشرفتشان را به سوی اهداف مورد نظر تعریف و اندازه‌گیری کنند.

هنگامی که یک سازمان مأموریت خود را تحلیل کرده و در همان راستا ذینفعانش را شناسایی و اهداف خود را تعریف می‌نماید، در این مسیر به روش و معیاری برای اندازه‌گیری پیشرفت به سوی اهداف نیاز خواهد داشت؛ در واقع شاخص‌های کلیدی عملکرد همان معیارهای اندازه‌گیری می‌باشند.

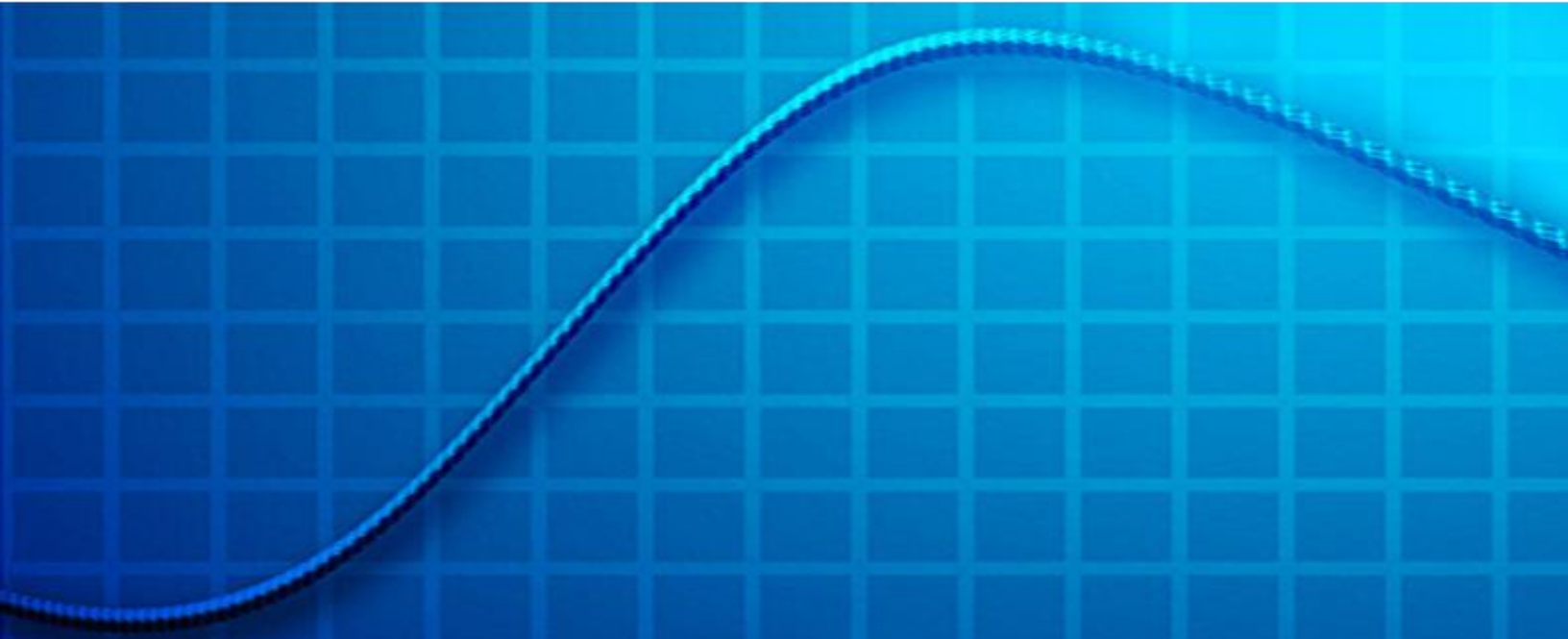
شاخص‌های کلیدی عملکرد در واقع نوعی اندازه‌گیری عملکرد هستند؛ به عبارت دیگر شاخص‌های کلیدی عملکرد موفقیت یک سازمان یا یک فعالیت خاص را ارزیابی می‌کنند. از موفقیت می‌توان در برخی سطوح عملیاتی، به دستاوردهای دوره‌ای تعبیر کرد و گاهی اوقات موفقیت از جنبه پیشرفت به سمت اهداف استراتژیک بیان می‌شود.

شاخص‌های کلیدی عملکرد معیارهای قابل سنجشی هستند که عوامل حیاتی موفقیت در سازمان را منعکس می‌کنند. این شاخص‌ها، بسته به سازمان متفاوت خواهند بود، برای نمونه موارد زیر را در نظر بگیرید:

- در یک کسب و کار ، "درصد درآمد حاصل شده از مشتریان برگشتی" می تواند یکی از شاخص های کلیدی عملکرد باشد.
- در یک مدرسه ممکن است شاخص "نرخ دانش آموزان فارغ التحصیل" مورد توجه باشد.
- در بخش پاسخگویی مشتریان، یکی از شاخص های کلیدی عملکرد در کنار همه ی شاخص های شرکت ، می تواند " درصد مشتریانی که در دقیقه اول به آن ها پاسخ داده می شود " باشد.
- در یک سازمان خدمات اجتماعی نیز " تعداد کاربرانی که در طول یک سال به سازمان کمک کرده اند " می تواند یک شاخص کلیدی عملکرد باشد.

شاخص های کلیدی عملکرد باید اهداف سازمان  
را منعکس کنند و در موفقیت آن نقش کلیدی  
داشته و قابل اندازه گیری باشند

شاخص های کلیدی عملکرد از هر نوعی که انتخاب شوند، باید منعکس کننده اهداف سازمان باشند و به عبارتی در موفقیت شرکت، نقش کلیدی داشته و قابل اندازه گیری باشند. شاخص های کلیدی عملکرد



عموماً مربوط به ملاحظات بلندمدت هستند و معمولاً تعریف و چگونگی اندازه‌گیری آن‌ها تغییر نمی‌کند. زمانی که سازمانی به اهدافش نزدیک‌تر شود یا اهدافش تغییر کند، ممکن است شاخص‌های کلیدی عملکرد آن نیز تغییر نماید.

شاخص‌ها به درک صحیحی از "آنچه برای سازمان مهم است" متکی می‌شوند، اینکه "چه چیزی برای سازمان مهم است" اغلب به ارزیابی عملکرد سازمان وابسته است. به عنوان نمونه شاخصی که برای بخش مالی مفید است، مطمئناً متفاوت از شاخصی است که به بخش فروش اختصاص می‌یابد. از آنجا که به درک صحیحی از "آنچه برای سازمان مهم است" نیازمندیم، تکنیک‌های مختلفی برای شناخت وضعیت کنونی کسب‌وکار و فعالیت‌های کلیدی آن با روند انتخاب شاخص‌ها همراه شده‌اند. این ارزیابی‌ها اغلب به شناسایی پیشرفت‌های بالقوه منجر می‌شود. بنابراین شاخص‌های عملکرد معمولاً با طرح "بهبود عملکرد" در ارتباط است.