



## چگونه شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) را توسعه دهیم؟

شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) به ما کمک می‌کنند تا اهداف و مقاصدمان را با اعداد و ارقام بیان کنیم. در این مقاله، جوانب مختلف KPI را بررسی و نکات مهمی را برای ایجاد KPIهای موثر ارائه می‌دهیم.

### تعریف KPI

KPIها ابزارهایی برای اندازه‌گیری پیشرفت در راستای اهداف خاص هستند و به ما نشان می‌دهند که آیا در مسیر درست قرار داریم یا خیر. شاخص‌های کلیدی عملکرد باید واضح باشند و چهار ویژگی اصلی داشته باشند.

### چهار ویژگی اصلی KPI

برای اینکه KPIها به درستی عمل کنند، باید چهار ویژگی زیر را داشته باشند:

۱. **اندازه‌گیری.** این ویژگی به‌وضوح مشخص می‌کند که چه چیزی را اندازه‌گیری می‌کنیم؛ به‌طور مثال، به‌جای «تعداد مشتریان جدید»، می‌توانیم بگوییم «تعداد مشتریان جدید در سال جاری».
۲. **هدف.** این ویژگی مشخص می‌کند که به چه عددی می‌خواهیم دست یابیم؛ به‌طور مثال، «هدف ما دستیابی به هزار مشتری جدید تا پایان سال است».
۳. **منبع.** شفافیت در مورد منبع داده‌ها بسیار مهم است. شناخت منابع داده به ما کمک می‌کند تا در زمان صرفه‌جویی کنیم.
۴. **فراوانی.** این ویژگی تعیین می‌کند که هر چند وقت یک‌بار KPIها را گزارش کنیم. ایده‌آل این است که حداقل ماهی یک‌بار این گزارش‌ها را بررسی کنیم.

## انواع مختلف KPI

پس از تعیین ویژگی‌های اصلی، بیاید به انواع مختلف KPIها بپردازیم:

- **اعداد خام.** این KPIها فقط تعداد چیزها را شمارش می‌کنند، مانند تعداد مشتریان جدید.
- **پیشرفت.** این نوع KPI به صورت درصد بیان می‌شود، مانند درصد پیشرفت یک پروژه.
- **تغییر.** این KPIها به ما می‌گویند که چقدر تغییر کرده‌ایم، مانند درصد افزایش فروش نسبت به سال گذشته.

## نکاتی برای نوشتن KPIهای موثر

برای نوشتن KPIهای موثر، به‌یاد داشته باشید که KPIها باید داستانی را روایت کنند. به‌طور مثال، به‌جای «تعداد مشتریان جدید»، می‌توانیم بگوییم «درصد مشتریان جدید کسب‌شده در مقایسه با سال گذشته». این نوع بیان به ما کمک

می‌کند تا تصویر واضح‌تری از وضعیت خود داشته باشیم.

## معیارهای پیشرو و عقب‌نگر

مهم است که KPIها را به دو دسته پیشرو و عقب‌نگر تقسیم کنیم. KPIهای عقب‌نگر، مانند درصد افزایش فروش، به نتایج گذشته اشاره دارند. در حالی که KPIهای پیشرو، مانند اندازه‌گیری تعداد سرخ‌ها، به ما کمک می‌کنند تا پیش‌بینی کنیم که آیا به هدف خود خواهیم رسید یا خیر.

## نتیجه‌گیری

KPIها ابزارهای قدرتمندی برای مدیریت عملکرد هستند که به ما کمک می‌کنند تا پیشرفت خود را اندازه‌گیری کنیم. با رعایت ویژگی‌های اصلی و ایجاد KPIهای موثر، می‌توانیم به سمت اهداف خود حرکت کنیم و عملکرد سازمان خود را بهبود بخشیم.