

# სამუშაოს შეფასების და გაუმჯობესების ინდიკატორები

# შეფასების ინდიკატორები

*ავტორი: მარიამ ფხოველიშვილი*

ნებისმიერი ბიზნეს საქმიანობის შემთხვევაში, მნიშვნელოვანია ვხედავდეთ ჩვენს ამჟამინდელ მდგომარეობას, რა მუშაობს და რა არა, ამისათვის შეგვიძლია გამოვიყენოთ ჩარჩოები, რომლებიც დაგვეხმარება თვალ-ყური ვადევნოთ ჩვენი საქმიანობის პროგრესს. არსებობს არა ერთი მეტრიკა, რომელიც დაგვეხმარება გავზომოთ ჩვენი საქმიანობის ეფექტურობა თუმცა ზოგჯერ რთულია იმის გაგება, თუ რომელი მათგანი უკეთესად შეეფერება თქვენს ბიზნესს და რეალურად იწვევს ცვლილებებს.






კიდევ უფრო რთული არის იმის გაგება, თუ როგორ უნდა ვმართოთ ეს მაჩვენებლები და ვინ უნდა იყოს პასუხისმგებელი მათზე.

ამ სტატიაში, ვისაუბრებთ ორ განსხვავებულ მეტრიკაზე OKR და KPI და შევადარებთ რომელ შემთხვევაში, რომელი ინდიკატორის გამოყენება ჯობია.

| KPI                                  | OKR                                       |
|--------------------------------------|---|
| მიზნის მრავალჯერადი დონე             | მოქმედებაზე ორიენტირებული მიზნები         |
| კომპენსაციის შეფასებისთვის           | არა კომპენსაციის შეფასებისთვის            |
| რეალისტური მიზნები                   | რთული მიზნები                             |
| ხედავენ მხოლოდ საკუთარ მიზნებს       | მიზნები ცნობილია საჭაროდ                  |
| მენეჯმენტის მხრიდან შერჩეული მიზნები | Brainstorming-ის შედეგად შერჩეული მიზნები |

## გეგმის დასახვა

ნებისმიერი მიზნების მისაღწევად, საჭიროა გვქონდეს სწორად დასახული გეგმა. პირველ რიგში დავფიქრდეთ და გავიაზროთ თუ როგორ უნდა დავსახოთ მიზანი ან რა კრიტერიუმებს უნდა აკმაყოფილებდეს კარგად შედგენილი ამოცანა, ამაში დაგვეხმარება SMART ჩარჩო, რის მიხედვითაც კარგად შედგენილი გეგმა უნდა იყოს:

-  კონკრეტული(Specific),
-  გაზომვადი (Measurable),
-  მიღწევადი (Attainable),
-  შესაბამისი (Relevant),
-  დროში განსაზღვრული(Time-bound).

## რა არის KPI?

KPI (Key Performance Indicators): ეფექტიანობის ძირითადი მაჩვენებლებია, რომლებიც ციფრებში გამოხატული კონკრეტული შედეგებია და აფასებს კონკრეტული საქმიანობის ან თუნდაც ორგანიზაციის წარმატებას. ამ მაჩვენებლებზე პერიოდული დაკვირვებით ვზომავთ ბიზნესის, სისტემის თუ პროდუქტის სიტანსაღეს. ის არჩვენებს თუ რამდენად ეფექტურად აღწევს ბიზნესი დასახულ მიზნებს.

პროცესის დაწყებამდე უნდა გავიაზროთ თუ რისი მიღწევა გვსურს კონკრეტული საქმიანობით, კონკრეტული დროის მონაკვეთში და წარსულ მონაცემების გაანალიზების შედეგად გავაკეთოთ მომავლის პროგნოზი.

## რა შემთხვევაში უნდა გამოვიყენოთ KPI?

KPI-ს ვიყენებთ, როდესაც გვსურს თქვენი დასახული მიზნებისკენ მიმავალი გზის მონიტორინგი, ჩვენ შეგვიძლია ამ მაჩვენებლებით დავაკვირდეთ ბიზნესის სიტანსაღეს, გავზომოთ პროგრესი, ვიპოვოთ გზები პრობლემების გადასაჭრელად, ან აღმოვაჩინოთ ახალი შესაძლებლობები.

## KPI-ის მაგალითები :

მაგალითად ჩვენი მიზანია გაყიდვების შემოსავლების გაზრდა ამ კვარტალში. ამას შეგვიძლია ვუწოდოთ ჩვენი გაყიდვების ზრდის KPI- ს.

უფრო კონკრეტულად, გაყიდვების შემოსავლების გაზრდა 6%-ით ამ კვარტალში - ამ მიზნის მიღწევა აძლევს ბიზნესს საშუალებას გახედოს უფრო მომგებიანი და მაგალითად შესაძლოა გაყიდვების მთავარი ოფიცერი იყოს პასუხისმგებელი ამ კონკრეტული მიზნის განხორციელებაზე.

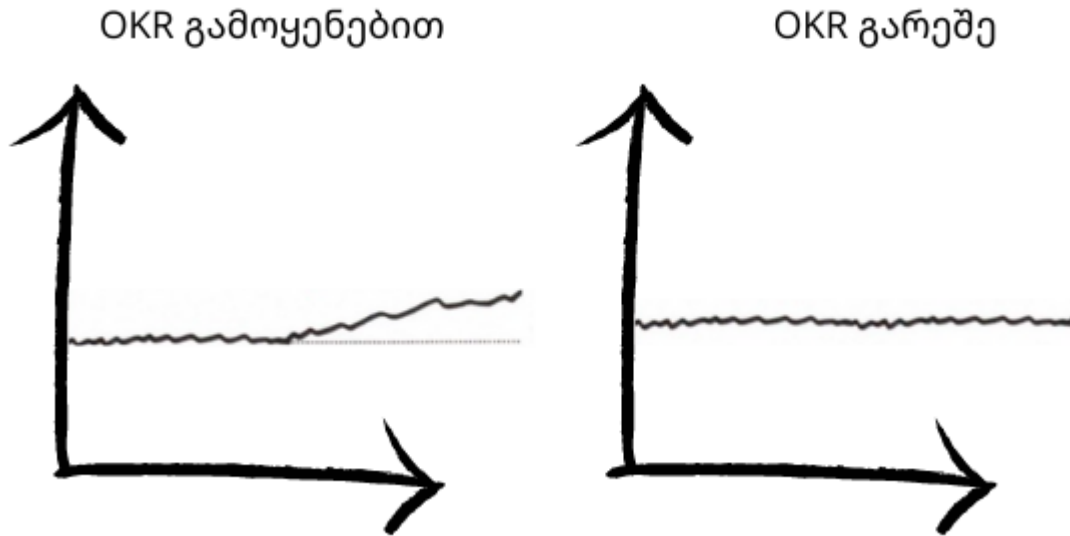
## რა არის OKR ?

OKR (Objective Key Results) არის მიზნების დასახვის მეთოდოლოგია, რომელიც ორგანიზაციას ეხმარება სტრატეგიის განხორციელებისთვის დასახოს მიზნები და ფოკუსირდეს შედეგების მიღწევაზე.

როდესაც კონკრეტულ ადამიანებს აქვს განსაზღვრული საკუთარი KPI ,ხშირად იკარგება კომპანიის მთავარი მიზანი და ღირებულებები, ამისათვის მნიშვნელოვანია კომპანიის მთავარი მიზნების ფორმირება და ჩამოწერა, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება ყველასთვის და თანამშრომლებს დაეხმარება საერთო ორგანიზაციული მიზნის მისაღწევად. OKR-ის დახმარებით იმატებს თანამშრომლების ეფექტურობა და პასუხისმგებლობის გრძნობა, რადგან ისინი იაზრებენ რომ რაღაც დიდის ნაწილი არიან და მათი თითოეული ნაბიჯი ისახება კომპანიის განვითარებაზე.

## რა შემთხვევაში უნდა გამოვიყენოთ OKR?

როდესაც გვსურს ახალი, ამბიციური მიზნების მიღწევა ან გვჭირდება ორგანიზაციული ცვლილებები, უმჯობესია თუ გამოვიყენებთ OKR ჩარჩოს. მისი დახმარებით გაგვიმარტივდება მთლიანი პროცესების მართვა, მონიტორინგი და გუნდის გაერთიანება ერთი მიზნის გარშემო.



**OKR-ის მახასიათებლები:**

მიზანი (OBJECTIVE) უმჯობესია იწყებოდეს სიტყვებით: გაუმჯობესება, ზრდა, გაფართოება, მიღწევა, შემცირება; რასაც უნდა მოყვებოდეს შედეგი (KEY RESULT) და პასუხი უნდა გაცვეთ კითხვებს:

- რა შეგვიძლია გავაუმჯობესოთ?
- რა გვიშლის ხელს?
- შეგვიძლია შედეგის გაზომვა ან მონიტორინგი?
- თუ ყველა შედეგს მივაღწევთ, მიზანი შესრულება?

Objective: გავაუმჯობესოთ და გამოვიკვლიოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე

KR1 : მივიღოთ ყოველწლიური კმაყოფილების დასაადგენი კვლევის 1000 გამოკითხვის პასუხი;

KR2: ჩავატაროთ 50 სატელეფონო ინტერვიუ ლოიალურ მომხმარებლებთან;

KR3: ჩავატაროთ 30 სატელეფონო ინტერვიუ ახალ მომხმარებლებთან;

KR4: წარმოვადგინოთ სამომავლო კვარტლის 10 გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა.

**როგორ მუშაობს OKR და KPI ერთად?**


ორივე OKR და KPI არის მართვის ინსტრუმენტი. OKR დაგეხმარებათ მიზნების მიღწევაში; KPI-ები დაგეხმარებათ ამ მიღწევის გაზომვაში. ორივე OKR და KPI-ების ეფექტური გამოყენება მოითხოვს მენეჯერებსა და თანამშრომლებს შორის თანმიმდევრულ და გამჭვირვალე კომუნიკაციას და უკუკავშირს პროგრესის გასაზომად, პოტენციური გამოწვევებისა და შესაძლებლობების დასაადგენად. როდესაც სწორად გამოვიყენებთ, ორივე KPI და OKR ჩარჩოს, შევქმნით მიზნის მართვისთვის ძლიერ ინსტრუმენტს.

**სასურველი შედეგის მისაღწევად უნდა გამოვიყენოთ კონკრეტული ჩარჩო :**

| სასურველი შედეგი   | KPI | OKR |
|--|-----|-----|
| მკაფიოდ განსაზღვრული, გაზომვადი მიზნების მონიტორინგი                             | X   |     |
| რადიკალური ორგანიზაციული ზრდა ან ცვლილება  |     | X   |
| ორგანიზაციული კულტურის გაძლიერება  |     | X   |
| ბიზნესის მდგრადობის მუდმივი მონიტორინგი  | X   |     |
| არსებული პროცესების, საქმიანობების ან უკვე შესრულები პროექტების ხარისხის გაზომვა | X   |     |
| KPI-ს ვერ შესრულების შემთხვევაში გამომწვევი მიზეზების ანალიზი                    |     | X   |
| არსებული ,მიმდინარე გეგმის ან პროექტის გაუმჯობესება ან მონიტორინგი               | X   |     |

<sup>1</sup>PMO მენეჯმენტის საკონსულტაციო კომპანიაა, რომელიც სხვადასხვა ინდუსტრიაში მოქმედ ორგანიზაციებს მომსახურების ფართო სპექტრს სთავაზობს. ჩვენი მომსახურება მოიცავს: ბაზრის კვლევასა და ანალიზს, კონსულტაციებს ორგანიზაციული განვითარების მიმართულებით, ბაზარზე შესვლისა და ბიზნესის გაფართოების მიზანშეწონილობის კვლევას, ადამიანური რესურსების, მარკეტინგისა და პროდუქტის განვითარების მართვაში დახმარებას. ჩვენ ასევე ვუწევთ მომსახურებას კომპანიებს რისკების მართვისა და ფინანსების მიმართულებით.

www.pmo-bc.com  
 (+995 32) 2 37 73 07  
 რაფიელ ერისთავის ქ.16  
 თბილისი, 0179, საქართველო



<sup>1</sup> მნიშვნელოვანია: მოცემული დოკუმენტი და მასში შეტანილი ყველა იდეა, კონცეფცია, ჩარჩოები და რეკომენდაციები წარმოადგენს PMO Business Consulting-ის ინტელექტუალურ საკუთრებას. ინფორმაციის სრულად ან ნაწილობრივ გადაცემა, გადაწერა, გავრცელება, გადამუშავება ან დოკუმენტის ნებისმიერი სხვა სახით გამოყენება არ არის დაშვებული მთავარი წყაროს გარეშე – www.pmo-bc.com