

# شاخص‌های کارشناس ارتباطات داخلی

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



# KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



## شاخص‌های اصلی

نرخ مشارکت کارکنان در برنامه‌های ارتباطی داخلی  
Employee Participation Rate in Internal Communication Programs

۱

نرخ رضایت از ارتباطات داخلی  
Internal Communication Satisfaction Rate

۲

نرخ بازدید از پیام‌های ارتباطات داخلی  
Internal Communication Message Open Rate

۳

نرخ پذیرش سیاست‌ها و تغییرات سازمانی از طریق ارتباطات داخلی  
Internal Communication Policy Acceptance Rate

۴

نرخ موفقیت برگزاری رویدادهای داخلی  
Internal Event Success Rate

۵

نرخ مشارکت کارکنان در رویدادهای داخلی  
Employee Participation Rate in Internal Events

۶

نرخ رضایت از مزایای سازمانی  
Employee Benefits Satisfaction Rate

۷

نرخ پوشش ارتباطات داخلی  
Internal Communication Coverage Rate

۸

# ۱. نرخ مشارکت کارکنان در برنامه‌های ارتباطی داخلی

## Employee Participation Rate in Internal Communication Programs

درصد کارکنانی که در برنامه‌ها و فعالیت‌های ارتباطی داخلی شرکت می‌کنند که نشان‌دهنده میزان تعامل و تأثیرگذاری ارتباطات داخلی است

(تعداد کارکنان شرکت‌کننده در برنامه‌های ارتباطی داخلی)  
/ (تعداد کل کارکنان) × ۱۰۰

## ۲. نرخ رضایت از ارتباطات داخلی

### Internal Communication Satisfaction Rate

درصد کارکنانی که از کیفیت و اثربخشی ارتباطات داخلی در سازمان رضایت دارند

(تعداد پاسخ‌های مثبت در نظرسنجی ارتباطات داخلی /

تعداد کل پاسخ‌ها)  $\times 100$

## ۳. نرخ بازدید از پیام‌های ارتباطات داخلی

# Internal Communication Message Open Rate

درصد کارکنانی که پیام‌ها، ایمیل‌ها یا اطلاعیه‌های ارسال شده در ارتباطات داخلی را باز کرده و خوانده‌اند

(تعداد پیام‌های باز شده / تعداد کل پیام‌های ارسال شده)

$\times 100$

## ۴. نرخ پذیرش سیاست‌ها و تغییرات سازمانی از

### طریق ارتباطات داخلی

## Internal Communication Policy

## Acceptance Rate

درصد کارکنانی که از طریق ارتباطات داخلی به راحتی سیاست‌ها و تغییرات جدید سازمانی را شناخته و پذیرفته اند و اعلام کرده اند که از این قوانین و اطلاعات جدید از طریق ارتباطات داخلی با خبر شده اند.

از طریق پرسشنامه های رضایت سنجی می توان ارزیابی نمود.

## ۵. نرخ موفقیت برگزاری رویدادهای داخلی

### Internal Event Success Rate

درصد رویدادهای داخلی سازمان که با موفقیت برگزار شده و به اهداف تعیین شده رسیده‌اند که نشان‌دهنده کارایی تیم ارتباطات داخلی در مدیریت رویدادها است. رویداد موفق، رویدادی است که به شاخص‌هایی که از قبل تعیین شده است، می‌رسد.

(تعداد رویدادهای موفق / تعداد کل رویدادهای  
برگزارشده) × ۱۰۰



## ۶. نرخ مشارکت کارکنان در رویدادهای داخلی

### Employee Participation Rate in Internal Events

درصد کارکنانی که در رویدادها و برنامه‌های داخلی شرکت می‌کنند که نشان‌دهنده تأثیرگذاری و جذابیت این رویدادها است

(تعداد کارکنان شرکت‌کننده در رویدادها / تعداد کل کارکنان)  $\times 100$

## ۷. نرخ پاسخ به نظرسنجی‌های ارتباطات داخلی

# Internal Communication Survey Response Rate

درصد کارکنانی که در نظرسنجی‌های مرتبط با ارتباطات داخلی شرکت کرده و بازخورد داده‌اند.

از طریق محاسبه میزان مشارکت تعیین می‌گردد.

## ۸. نرخ پوشش ارتباطات داخلی

### Internal Communication Coverage Rate

درصد کارکنان یا بخش‌های سازمان که از طریق سیستم‌ها و پیام‌های ارتباطات داخلی به‌طور کامل پوشش داده شده‌اند و به اطلاعات دسترسی دارند

(تعداد کارکنانی که تحت پوشش ارتباطات داخلی قرار دارند / تعداد کل کارکنان سازمان)  $\times 100$

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما