

شاخص‌های معاون اداری

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



KPI چیست؟



- شاخص های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک ها و معیارهای اندازه گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت هایمان کمک می کنند.
- ما با استفاده از KPI ها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه گیری این پارامترها، می توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می کنیم.



شاخص‌های اصلی

نرخ تکمیل کار
Task Completion Rate

۱

نرخ خطا
Error Rate

۲

کارایی مدیریت زمان
Time Management Efficiency

۳

کارایی هماهنگی جلسات
Meeting Coordination Efficiency

۴

زمان چرخش سند
Document Turnaround Time

۵

رضایت مشتری داخلی
Internal Customer Satisfaction

۶

رضایت مشتری خارجی
External Customer Satisfaction

۷

انطباق با تعمیر و نگهداری تجهیزات اداری
Office Equipment Maintenance Compliance

۸



شاخص های اصلی

کارایی حل مشکل
Problem Resolution Efficiency

۹

دقت موجودی لوازم اداری
Office Supply Inventory Accuracy

۱۰

۱. نرخ تکمیل کار

Task Completion Rate

این متریک درصد کارهایی که به موقع انجام شده را نشان می‌دهد. این نشان دهنده توانایی دستیار برای مدیریت حجم کاری، اولویت بندی موثر و رعایت موعد مقرر به طور مداوم است.

نرخ تکمیل کار (%) = (تعداد وظایف تکمیل شده در زمان / تعداد کل وظایف محول شده) × ۱۰۰٪

۲. نرخ خطا

Error Rate

این KPI تعداد دفعات رخ دادن اشتباهات در کارهایی مانند ورود داده ها، زمان بندی، اسناد یا ارتباطات را اندازه گیری می کند. نرخ خطای پایین نشان دهنده سطح بالایی از دقت، توجه به جزئیات و تولید کار با کیفیت بالا است.

$$\text{میزان خطا (\%)} = (\text{تعداد خطا} / \text{تعداد کل وظایف}) \times 100\%$$

۳. کارایی مدیریت زمان

Time Management Efficiency

توانایی مدیریت موثر زمان و رعایت ضرب الاجل ها را اندازه گیری می کند. نکته مهم در سنجش این شاخص این است که می بایست زمان های به روز شده ای که مورد تایید مدیریت است، لحاظ گردند و به عنوان انحراف در نظر گرفته نشوند.

براساس میزان انحراف زمان اجرایی از زمان برنامه ریزی شده، اندازه گیری می شود.

۴. کارایی هماهنگی جلسات

Meeting Coordination Efficiency

این شاخص ارزیابی می کند که چگونه جلسات به طور موثر برنامه ریزی، زمان بندی و مدیریت می شوند. این معیار ارسال دعوتنامه به موقع، تامین منابع لازم و اطمینان از جریان روان جلسه را در نظر می گیرد.

کارایی هماهنگی جلسات (%) = (تعداد جلسات هماهنگ شده بدون مشکل / تعداد کل جلسات هماهنگ شده) × ۱۰۰%

۵. زمان چرخش سند

Document Turnaround Time

نشان دهنده میانگین زمان لازم برای تکمیل اسناد مانند گزارش ها، ارائه ها یا ایمیل ها است. زمان چرخش سریعتر، کارایی، مهارت های مدیریت زمان قوی و توانایی اولویت بندی کارها را به طور موثر نشان می دهد.

میانگین زمان چرخش سند = کل زمان صرف شده برای
وظایف سند / تعداد اسناد پردازش شده

۶. رضایت مشتری داخلی

Internal Customer Satisfaction

میزان رضایت همکارانی را که به حمایت دستیار متکی هستند، می‌سنجد. نظرسنجی‌ها یا بازخوردها، درک آنها را از پاسخگویی، مفید بودن و کیفیت کلی خدمات ارائه شده می‌سنجند.

بر اساس نظرسنجی یا بازخورد رضایت کارکنان که به وسیله پرسشنامه استاندارد می‌بایست اندازه‌گیری شود.

۷. رضایت مشتری خارجی

External Customer Satisfaction

این KPI منعکس کننده میزان رضایت مشتریان خارجی است که با دستیار در تعامل هستند. نظرسنجی ها یا بازخوردها، درک آنها از حرفه ای بودن، مهارت های ارتباطی، و توانایی دستیار برای ارائه یک تجربه مثبت به مشتری را ارزیابی می کند.

بر اساس نظرسنجی یا بازخورد رضایت مشتریان بیرونی که به وسیله پرسشنامه استاندارد می بایست اندازه گیری شود.

۸. انطباق با تعمیر و نگهداری تجهیزات اداری

Office Equipment Maintenance Compliance

پایبندی به برنامه های نگهداری تجهیزات و اقدامات پیشگیرانه را اندازه گیری می کند. در صورتی این شاخص برای این سمت در نظر گرفته می شود که جز مسئولیت ها و وظایف فرد باشد.

نرخ انطباق با تعمیر و نگهداری (%) = (تعداد اقلام
تجهیزات نگهداری شده در برنامه / تعداد کل اقلام
تجهیزات) $\times 100\%$

۹. کارایی حل مشکل

Problem Resolution Efficiency

توانایی حل و فصل کارآمد مسائل یا مشکلات را اندازه گیری می کند. در نظر داشته باشید که این مسائل و مشکلات، کاری بوده و به عنوان یک پروژه در اختیار شخص قرار می گیرند.

کارایی حل مشکل (%) = (تعداد مشکلات حل شده /
تعداد کل مشکلات گزارش شده) × ۱۰۰%

۱۰. دقت موجودی لوازم

Office Supply Inventory Accuracy

دقت موجودی لوازم اداری تفاوت بین مقدار واقعی لوازم اداری و آنچه در سیستم مدیریت موجودی ثبت شده است، می باشد. معمولاً به صورت درصد بیان می شود و نشان می دهد که این دو تا چه اندازه با هم مطابقت دارند و شامل اقلام مصرفی نمی گردد.

نرخ دقت موجودی (%) = (تعداد اقلام دقیق موجودی /
تعداد کل اقلام موجودی) × ۱۰۰%

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما