

عملکرد سازمانی چیست؟ و چگونه می توان آن را اندازه گیری و بهبود بخشید؟

چرا باید به عملکرد سازمانی اهمیت دهید؟

عملکرد سازمانی اصطلاحی فراگیر است که با این وجود آزادانه تعریف شده است. اگرچه این ساختار به تعدادی از عوامل منحصر به فرد مرتبط با هر سازمان بستگی دارد، با این وجود فقدان یک تعریف جهانی، توافق نظر متخصصان در مورد معنای دقیق آنان از عملکرد سازمانی را به چالش می کشد. این پرونده CQ شواهد موجود را در مورد جنبه های مالی، اجتماعی، روانشناختی و عملیاتی عملکرد سازمانی خلاصه می کند تا به یک تعریف جامع رسیده و مداخلات را برای بهبود آن معرفی کند.

عملکرد سازمانی چیست؟

تعاریف بالقوه بسیاری از اصطلاح عملکرد سازمانی در مطالعاتی که در آنها از این ساختار استفاده شده، وجود دارد، لئو و همکارانش در سال ۲۰۱۲ فراتحلیلی درباره ی عملکرد سازمانی انجام دادند و پیشنهاد کردند که عملکرد سازمانی باید از نظر اقتصادی و عملیاتی اندازه گیری شود:

- به نظر می رسد که عملکرد اقتصادی در نتایج مالی و بازار، سود، فروش، بازده سرمایه گذاری سهامداران و سایر معیارهای مالی را ارزیابی می کند.
- از طرف دیگر عملکرد عملیاتی، بر شاخص های قابل مشاهده مانند رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی شرکت و قدرت رقابتی حاصل از توانایی ها و منابع متمرکز است.

تعریف عملکرد سازمانی دشوار است

عملکرد سازمانی سطوح مختلف سلسله مراتب اندازه گیری می کند و می تواند برای افراد، گروه ها و کل سازمان ارزیابی شود. (کنیس و همکاران، ۲۰۱۶)

بررسی ادبیات سیستماتیک ۲۱۳ مطالعه منتشر شده در مجلات معتبر فقط در یک دوره ی سه ساله (۲۰۰۶-۲۰۰۹)، مشخص کرد که ۲۰۷ اندازه گیری مختلف برای ارزیابی عملکرد استفاده شده است. (ریچارد و دیگران، ۲۰۰۹).

در نهایت، محققان ساختار چند بعدی عملکرد سازمانی متشکل از سه جنبه ی اساسی؛ عملکرد مالی، عملکرد بازار تولیدات و بازده سهامداران را اثبات کردند.

عملکرد سازمانی چگونه عمل می کند؟

پاسخ به این سوال تعریف عملکرد سازمانی است. کانتر و برینکرف در سال ۱۹۸۱، به این نکته اشاره کردند که اشاره کرده اند که مقیاس عملکرد سازمانی بستگی به این دارد که چه کسانی سؤال می کنند و چرا آنها

به سنجش عملکرد نیاز دارند؟ از جمله دلایلی که متخصصان به اندازه گیری و گزارش عملکرد سازمانی نیاز دارند عبارتند از: توجیه استفاده معتبر از پول سرمایه گذاران، راهنمای تصمیم گیری مدیریتی با اشاره به نقاط در دسر ساز، مقایسه عملکردهای مختلف، پروژه ها و افراد مختلف و اعمال کنترل است. بنابراین، تعریف عملکرد سازمانی می تواند بر حسب استفاده ای که از آن استفاده می شود، تغییر کند.

چگونه می توانیم عملکرد سازمانی را اندازه گیری کنیم؟

روش های مختلفی برای اندازه گیری عملکرد سازمانی وجود دارد. در اینجا به برجسته ترین و موثرترین موارد نگاهی می اندازیم:

- به عنوان معیاری برای بقا و رشد

یکی از واضح ترین تعاریف عملکرد سازمانی است، که این روش، شرکت را از نظر رشد و بقا توصیف می کند (اتزیونی ، ۱۹۶۰ ، چندلر و هنکس ، ۱۹۹۳). در این تعریف ، یک شرکت ممکن است عملکرد آن را موثر ارزیابی کند اگر بتواند اهداف تعیین شده خود را برآورده کند و آنان را بهبود بخشد. ضعف در این رویکرد این است که نمی تواند پاسخگوی محیط خارجی و داخلی شرکت باشد.

- به عنوان معیار متناسب بودن با محیط

این محدودیت توسط لورش (۱۹۷۰) پیش بینی شده است که معتقد است شرکتهایی که می توانند بین خواسته های محیطی و تواناییها و منابع داخلی خود متناسب باشند، می توانند عملکرد بهتری داشته باشند. موقعیت مشابهی توسط لوپتون ، گریبین و وارمینگتون (۱۹۷۷) اتخاذ شد که قادر به دستیابی به بهره وری بالا و رضایتمندی کارکنان با نرخ و گردش مالی کم بودند.

- به عنوان معیار ارتباط

گرچه این تعریف، دیدگاه سیستم ها را در مورد سازمان ها نشان می دهد، اما هنوز در بررسی نوسانات بازارهای مدرن و چگونگی فشار آنها به شرکت ها جهت تکامل مستمر، ناتوان است. این جنبه مهم ، که توسط جنات آبادی (۲۰۱۵) به آن ارتباط گفته می شود، در مطالعات مربوط به قرن بیست و یکم یافت می شود. سازمانهای مدرن دیگر، ملزم به برآورده کردن خواسته های سرمایه گذاران و کارمندان خود، با وجود طیف وسیعی از سهامداران نیستند. (آدام جونیور ، ۱۹۹۴ ؛ هریسون و فریمن ، ۱۹۹۹).

این سیر تکاملی یکی از جامع ترین تعاریف عملکرد سازمانی را ایجاد کرده است که ساختارهای کارایی، اثربخشی و مرتبط بودن را با هم ادغام کرده است. بنابراین در صورت دستیابی به اهداف مطلوب برای برآورده ساختن خواسته های ذینفعان، عملکرد سازمانی موفقیت آمیز حاصل می شود.

چگونه می توان عملکرد سازمانی را در سطوح مختلف اندازه گیری کرد؟

ما عملکرد سازمانی را اندازه گیری می کنیم تا بتوانیم آن را بهبود ببخشیم. صرف نظر از هدف اندازه گیری عملکرد سازمانی یا تعریف اصطلاحات پذیرفته شده، متخصصان همیشه به دنبال روش هایی هستند که بتوانند مبنایی برای عملکرد گذشته ایجاد کنند. با در نظر گرفتن سطوح مختلف ارزیابی عملکرد، تعدادی از مداخلات مفید ارزیابی می شوند.

عملکرد سطح فردی

در سطح فردی، عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد سازگارانه و رفتارهای ناکارآمد شغلی، ابعاد اصلی شناسایی شده در جستجوی جامع مطالعات پزشکی، روانشناسی و مدیریت است (کوپمنز و همکاران، ۲۰۱۱).

عملکرد کاری به طور کلی با انجام موفقیت آمیز وظایف محوله، تعداد و کیفیت کار، مجری مهارت ها و دانش و توانایی های مدیریتی برنامه ریزی، سازماندهی، حل مسئله، نظارت و تصمیم گیری مشخص می شود.

عملکرد بافتی، اقداماتی را در بر می گیرد که فراتر از وظایف تعیین شده است و می تواند در قلمروهای اجتماعی، سازمانی یا روانی ظاهر شود. این عملکرد با شاخص هایی مانند ابتکار عمل، کارهای اضافی انجام شده، مهارت، اشتیاق، انگیزه، خلاقیت، تعهد و روابط بین فردی همراه است.

عملکرد انطباقی، نشان دهنده پاسخگویی در کار است و از طریق نوآوری، سازگاری با تغییر شرایط، انعطاف پذیری و آزاد اندیشی و یادگیری مداوم اندازه گیری می شود.

سرانجام، رفتارهای ضد تولید، با غیبت، سرقت، تأخیر، نادیده گرفتن دستورالعمل ها، مقررات ایمنی، سوءمصرف مواد و سایر رفتارهای غیر وظیفه ای که عملکرد را تضعیف می کنند، نشان داده می شود.

برای تیم ها سطح عملکرد سازمانی برای انجام بیش از حد یک کار، یک معیار مهم است. علاوه بر این، مهارت در انجام وظایف، یکی دیگر از شاخص های عملکرد خوب است زیرا تسلط اعضای تیمی بر انجام وظایف خود با سطوح عملکرد بالاتر مرتبط است.

کندال و سالاس (۲۰۰۴) چندین مدل ارزیابی عملکرد تیم از ورودی-فرایند-خروجی را گزارش کرده اند که از سیستم به فرایندهای تیمی نگاه می کند تا وظایف تیم را به عنوان رویدادهایی که اندازه گیری عملکرد مانند درجه بندی رفتاری و مقیاس مشاهده (BARS) کمک می کند، بررسی کند. (و اقدامات خود گزارش استفاده می شود. این اقدامات باید سازگاری تیم، جهت گیری تیمی، رهبری و رفتارهای پشتیبان را برای اندازه گیری عملکرد تیم ارزیابی کند.

چندین مدل، ارزیابی عملکرد تیم در یک بازه ی زمانی از ورودی-فرایند-خروجی، گزارش کرده اند که از دید سیستم به فرآیندهای تیمی نگاه می کند و به وظایف تیمی به عنوان یک رویداد که در آن از معیارهای سنجش عملکرد مانند درجه بندی رفتاری و مقیاس مشاهده (BARS) و اقدامات خود سنجی استفاده می شود. این اقدامات باید سازگاری تیم ، جهت گیری تیمی ، رهبری و رفتارهای پشتیبان را برای اندازه گیری عملکرد تیم ارزیابی کند.

عملکرد سطح سازمانی

هنگام ارزیابی عملکرد سازمان به عنوان به عنوان یک کل ، یک گروه از اقدامات باید انجام تا همه ی مؤلفه ها بتوانند به طور جامع نظارت و ارزیابی شوند. در حقیقت، فراخوانی آگاهانه ایی برای حرکت به سمت تعریف وسیع تری از عملکرد سازمانی وجود دارد، تعریفی که پایداری فرایندهای کار و نتایج را تشخیص داده و به آنها می پردازد (هوبارد ، ۲۰۰۹).

متغیر کلیدی دیگر در اندازه گیری عملکرد سازمانی، یکپارچه سازی یک ارزیابی رسمی از برنامه ریزی استراتژیک در اندازه گیری عملکرد سازمانی است (جورج ، واکر و هیولا ، ۲۰۱۹). هنگامی که سازمان ها برنامه ریزی استراتژیک خود را با استفاده از ارزیابی داخلی و خارجی با یک سیستم زنجیره ایی از اهداف، استراتژی ها و برنامه ها ارزیابی می کنند ، اثربخشی تحقق این اهداف بهبود می یابد.

ریچارد و همکاران (۲۰۰۹) اضافه کرده اند که حرفه ای ها، برای ایجاد یک منطق قوی در درک اهداف عملکرد و به انتخاب معیارهایی که برای سنجش آن استفاده می شود، تیار دارند. مدیران ضمن تعریف منظور از عملکرد ، باید برای همه ی ذینفعان، میزان ناهمگنی در محیط ، منابع و گزینه های استراتژیک و بازه زمانی را منعکس کنند.

نحوه مقایسه عملکرد سازمانی بین سازمان ها

هنگام اندازه گیری عملکرد در سازمان های که دارای یک زمینه ی کاری مشابه هستند، این سرمایه انسانی است که به عنوان یکی از عوامل متمایز عمل می کند. تئوری مبتنی بر منابع (RBT) توسط بسیاری از محققان برای شناسایی سرمایه انسانی به عنوان شاخص عمده ی عملکرد سازمان به ویژه در کسب مزیت رقابتی نسبت به سایرین مورد استفاده قرار می گیرد (کروک و همکاران ، ۲۰۰۸ ، ۲۰۱۱).

متغیر کلیدی دیگری که ناهمگن است و در نتیجه برای اندازه گیری عملکرد سازمانی در شرکت ها مفید است، جهت گیری بازار (MO) است. MO شامل: (شوهام و دیگران، ۲۰۰۶)

- توانایی جمع آوری اطلاعات بازار
- انتشار در داخل سازمان

- پاسخگویی از طریق تصمیم گیری مؤثر

بنابراین ، می توان جایی را که یک شرکت با توجه به مشتریان، رقبا و عملکردهای مختلف خود با استفاده از MO در آنجا ایستاده اند، را ارزیابی کرد.

عملکرد سازمانی یک مفهوم و ابزار مدیریتی قدرتمند است

ممکن است عملکرد سازمانی یک ساختاری آزادانه تعریف شده باشد، اما درک راه های وسیع تعریف شده از نظر مؤلفه های مالی، بازار، بازده سهامداران و پایداری نشان می دهد که چگونه یک متخصص می تواند ترکیبی از شاخص های مناسب را برای ارزیابی آن انتخاب کند. چندین شاخص برای اندازه گیری عملکرد سازمانی در سطوح مختلف وجود دارد. سرانجام ، این هدفی است که باید عملکرد برای آن اندازه گیری شود که تعریف درستی را تعیین می کند.

ارزیابی انتقادی عملکرد سازمانی: درجه سختی ۴

عملکرد سازمانی در صدها مقاله که بسیاری از آن ها تحقیقات فرا تحلیلی هستند، و به تعریف ، اندازه گیری و ارتباط این ساختار با پارامترهای فردی ، گروهی و سازمانی موفقیت پرداخته اند، مورد بررسی قرار گرفته است. هنوز هم ، علی رغم اینکه عملکرد سازمانی، یک ساختار چند بعدی است، تحقیقات تجربی و طرح هایی که به متغیرهای مخدوش گر را پذیرفته اند، کم هستند.

توصیه های اصلی برای افراد حرفه ای

- تعریف عملکرد سازمانی ، را با قطعی کردن هدفی که به آن نیاز دارید شروع کنید.
- پس از مشخص شدن هدف، سطوحی را که عملکرد باید در آن سطح(فردی، تیمی، سازمانی، در سراسر سازمان یا ترکیبی) ارزیابی شود، انتخاب کنید.
- هنگامی که سطح اندازه گیری مشخص شد، می توان شاخص های واقعی را انتخاب کرد تا به عملکرد سازمانی مورد نظر خود برسید.

منبع:

<https://www.ckju.net/en/organizational-performance-what-it-is-how-to-measure-and-improve-it>