

## Şirketinizin Performans Ölçüm Sistemini Anlamak İçin Çalışma Formu

Bu çalışma formunu, şirketinizin kullandığı performans Ölçüm yaklaşımını tespit edip anlamak için kullanın.

1. Şirketiniz, iş performansının hangi yönlerini ölçüyor? Örneğin tüm iş süreçlerindeki (imâlat, ürün geliştirme, siparişlerin tamamlanması, müşteri hizmetleri) performansı mı, yoksa sadece bazılarını mı ölçüyor? Ve bazılarını Ölçüyorsa bunlar hangileri? Sorunlara getirilen çözümlerin etkinliğini değerlendiriyor mu? İş performansının işgücünün öğrenimi, süreç verimliliği, müşteri hizmetleri gibi finansal olmayan "açılarını" değerlendirmek için finansal göstergelerin ötesine bakıyor mu? Bilgi yönetimi, müşteri odaklılık, liderlik kalitesi ve stratejik planlama gibi kıstaslardaki performansı takip ediyor mu? Emin değilseniz, birim ya da ekipte performansı Ölçmekten sorumlu biriyle konuşun.
2. Biriminiz rutin olarak ne tür performans verilerini bir araya getiriyor? Ve bu veriler, genel şirket performansına dair bir resim oluşturmaya yardımcı olmak için nasıl kullanılıyorlar? Emin değilseniz, patronunuzdan öngörülerini isteyin.
3. Şirketiniz resmi bir performans ölçüm (PÖ) sistemi benimsemiş mi? Benimsemişe nedir? Yaygın PÖ sistemleri arasında, Planla-Yap-Kontrol Et-Harekete Geç, Altı Sigma ve Baldrige Ulusal Kalite Programı gibi kalite iyileştirme programlarının yanı sıra, gösterge paneli ya kokpit bulunur. Dengeli Sonuç Kartı, yaygın olarak kullanılan bir başka performans ölçüm sistemidir; pek çok şirket bunu finansal olmayan performansla finansal sonuçlar arasındaki ilişkiyi anlamak ve strateji uygulamayı daha iyi yönetmek için kullanır. Şirketinizin resmi bir PÖ sistemi kullanıp kullanmadığından ya da hangi sistemi kullandığından emin değilseniz, yöneticinizden bunu netleştirmesini isteyin.
4. Şirketinizdeki birimlerin her birinden gelen performans verileri, şirketin PÖ sistemine nasıl giriyor? Birim yöneticileri, sizin gibi grup liderlerinden verileri toplayıp, verileri bir hesap çizelgesinde birleştirip, sonra da belgeleri PÖ sistemi ekibine e-posta ile mi gönderiyorlar? Birim yöneticilerinin birleştirilmiş performans verilerini girmek için kullanabilecekleri şirket içi bir web sitesi mi var?
5. Şirketinizin PÖ sistemi ne tür performans raporları oluşturuyor? Sistem, birimler tarafından parçalara ayrılan, aylık ya da üç aylık şirket düzeyinde sonuçlar mı üretiyor? Sonuçlar, performans hedefleriyle karşılaştırıldıklarında nasıl olduklarını göstermek için belli bir yolla kodlanıyorlar mı? Örneğin raporlar "trafik ışıkları" sistemi-hedefteki ya da hedefin üstündeki performansı yeşil, sorunlu performansı sarı ya da kırmızı olarak kodlayan sis-tem-kodlaması kullanıyorlar mı?
6. Biriminiz, şirketinizin PÖ sistemi tarafından oluşturulan performans enformasyonunu nasıl kullanıyor? Enformasyona kimin erişimi var? Sizin patronunuz gibi birim liderleri, performans sonuçlarını tartışmak üzere grup liderleriyle düzenli olarak toplanıyorlar mı?