

UKAZATELE VÝKONNOSTI SLEDOVANÉ V ČESKÝCH ORGANIZACÍCH

(DÍLČÍ VÝSLEDKY ŘEŠENÍ PROJEKTU CZ.3.01.2012.221.002
„SYSTEMY MĚŘENÍ VÝKONNOSTI V ČESKÝCH ORGANIZACÍCH“, 2013)

O INSTITUTU

Institut evaluací a sociálních analýz je první soukromý vědecko-výzkumný institut v oboru společenských věd založený v ČR. Jde o nezávislý subjekt, který byl založen podle pravidel stanovených Evropskou unií (Článek 2.2, písm. d. Rámce Společenství pro státní podporu výzkumu, vývoje a inovací). Institut je výzkumnou organizací dle zákona č. 130/2002 Sb., o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací a je zapsán na Seznamu výzkumných organizací vedeném Radou pro vědu, výzkum a inovace (RVVI). Cílem Institutu je provádět základní výzkum, aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj a šířit jejich výsledky prostřednictvím výuky, publikování nebo převodu technologií, přičemž veškerý zisk je zpětně investován do těchto činností.

Hlavními činnostmi, kterými se INESAN zabývá, jsou evaluace a sociální analýzy.

Mezi tematické okruhy, jejichž výzkumem se INESAN zabývá, patří eticky odpovědné chování, manažerská studia, ICT, životní prostředí a sociální témata.

Díky svému zázemí v oblasti metodologie aplikovaného společenskovedního výzkumu INESAN poskytuje také zpracování výzkumných šetření a metodologických analýz. INESAN rovněž poskytuje odborné služby při tvorbě metodických nástrojů pro evaluaci, realizuje samotná evaluační šetření, podílí se na přípravě zadávacích dokumentací, recenzuje jednotlivé dokumenty vztahující se k evaluaci a k metodologii společenskovedního výzkumu.

Publikace, expertízy, odborná stanoviska a posudky, které INESAN vydává, nejsou ovlivněny postoji donorů a zadavatelů a jsou nezávislým pohledem expertů INESANu.

INESAN

INSTITUT EVALUACÍ
A SOCIÁLNÍCH ANALÝZHeřmanova 1169/22
170 00 Praha 7

Tel.: +420 220 190 597

E-mail: info@inesan.eu

Web: www.inesan.eu

O PROJEKTU

Hlavním cílem projektu CZ.3.01.2012.221.002 „**Systémy měření výkonnosti v českých organizacích**“ je analýza současných systémů, metod a přístupů k měření výkonnosti v organizacích v ČR.

Mezi dílčí cíle projektu patří zjištění míry dosahování stanovených cílů v organizacích; determinace oblastí sledování výkonnosti; rozbor využívaných ukazatelů výkonnosti; analýza problematických aspektů sledování a měření výkonnosti; sumarizace vnímaných výhod sledování výkonnosti a identifikace způsobů využívání dat o výkonnosti v organizacích.

Účelem tohoto dílčího výstupu je informovat o ukazatelích výkonnosti, které organizace při sledování míry naplňování vytyčených cílů využívají.

SOUHRN VÝSLEDKŮ

Organizace typicky sledují řadu ukazatelů odrážejících výkonnost organizace v různých oblastech (finance, marketing, řízení lidských zdrojů apod.). Potvrzuje se tak, že výkonnost je multidimenzionální problém, který nelze redukovat a vyjádřit jedním souhrnným ukazatelem.

Ze zkoumaných ukazatelů jsou obecně (bez ohledu na konkrétní oblast řízení) v největší míře sledovány ziskovost, spokojenost zákazníků, míra snižování nákladů, růst prodejů a produktivita.

Na druhé straně mezi obvyklými a nejvíce rozšířenými ukazateli výkonnosti nejsou uváděny indikátory z oblasti inovací.

Sledované organizace jednak nemají v této oblasti definované cíle, a nepoužívají ani žádnou specifickou metodiku, jak inovativnost začlenit do algoritmu hodnocení své výkonnosti. Podobně také dopady na sociální okolí nejsou u většiny subjektů součástí posuzování výkonnosti.

METODIKA VÝZKUMU

Údaje obsažené v tomto přehledu pocházejí z výzkumného šetření realizovaného v rámci projektu CZ.3.01.2012.221.002 Institutem evaluací a sociálních analýz (INESAN).

Sběr dat byl realizován v České republice v květnu 2012. K výběru organizací byla použita technika stratifikovaného náhodného výběru. Výběrový soubor tvoří české podnikatelské subjekty.

V rámci provedeného výzkumného šetření bylo realizováno a analyzováno celkem 331 interview s vedoucími představiteli jednotlivých organizací (ředitelé, CEO, CFO).

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Struktura podle odvětví:

Celkem 48 % organizací tvoří průmyslové podniky, 20 % organizací tvoří subjekty z odvětví utilit a telekomunikací a zbylých 32 % tvoří ostatní organizace (např. z oblasti stavebnictví, obchodu a služeb).

Struktura podle velikosti organizace:

Polovinu výběrového souboru (50 %) tvoří malé organizace, tj. subjekty s méně než 100 zaměstnanci, 32 % jsou střední organizace se 100 až 249 zaměstnanci a 18 % tvoří velké organizace s 250 a více zaměstnanci.

Struktura podle existence poboček:

56 % organizací nemá žádné pobočky, 34 % subjektů má pobočky pouze v ČR, 8 % organizací má pobočky v ČR i v zahraničí, a 2 % organizací mají pobočky jen v zahraničí.

Struktura podle výše obrátu:

V případě 25 % organizací výše posledního známého obrátu (tedy za rok 2011) nepřesahovala 50 mil. Kč, 17 % organizací dosáhlo obrátu ve výši 50–99 mil. Kč, 41 % organizací vykázalo obrát ve výši 100–499 mil. Kč a 17 % mělo obrát vyšší než 500 mil. Kč.

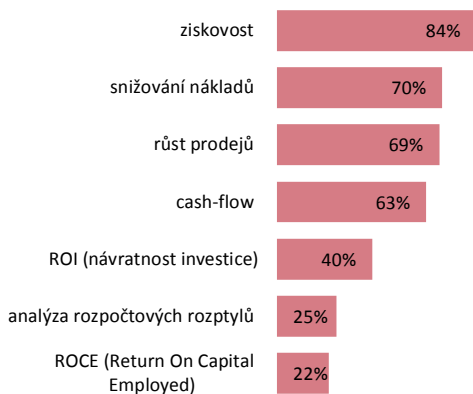
UKAZATELE VÝKONNOSTI SLEDOVANÉ V ČESKÝCH ORGANIZACÍCH

DÍLČÍ VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

V rámci výzkumného šetření bylo zjišťováno, které konkrétní ukazatele organizace sledují. Výzkum v tomto ohledu mapoval celkem sedm oblastí, a to: finanční ukazatele, ukazatele týkající se zákazníků, zaměstnanců, operačních procesů a inovací, dále ukazatele kvality výrobků či služeb a ukazatele týkající se sociální odpovědnosti.

Ze skupiny finančních ukazatelů sledují dotázané organizace nejčastěji **míru ziskovosti, míru snižování nákladů, míru růstu prodeje a cash-flow**. Tyto ukazatele sledují více než tři pětiny organizací.

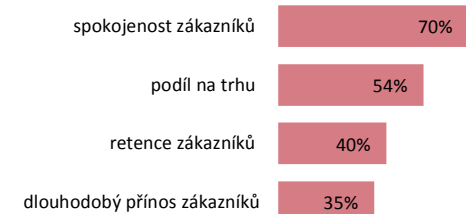
Graf 1: Ukazatele finanční



Ostatní sledované ukazatele (ROI, ROCE a rozpočtové rozptyly) sleduje méně než polovina subjektů.

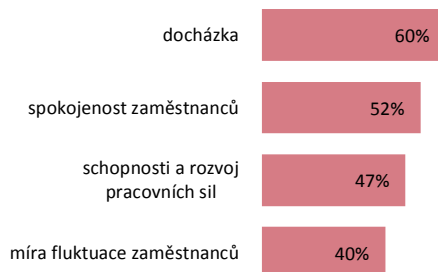
Nejčastěji sledovaným ukazatelem vztahujícím se k zákazníkům je míra spokojenosti, kterou sleduje sedm z deseti organizací. Více než polovina organizací rovněž sleduje podíl na trhu (54%). Retenci zákazníků a jejich dlouhodobý přínos sleduje méně než polovina subjektů.

Graf 2: Ukazatele týkající se zákazníků



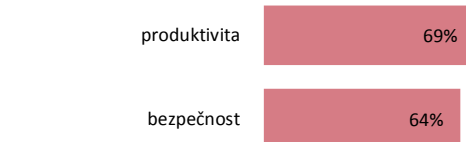
Z ukazatelů výkonnosti zaměstnanců je nejčastěji sledována docházka, kterou sledují tři pětiny subjektů. Přibližně polovina subjektů sleduje spokojenost zaměstnanců a schopnosti pracovních sil; dvě pětiny subjektů se zaměřují také na měření fluktuace.

Graf 3: Ukazatele týkající se zaměstnanců



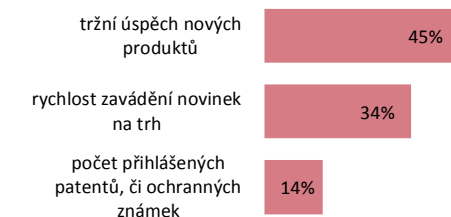
Mezi ukazatele výkonnosti operačních procesů patří především produktivita a bezpečnost; tyto ukazatele využívají přibližně dvě třetiny dotázaných společností.

Graf 4: Ukazatele operačních procesů



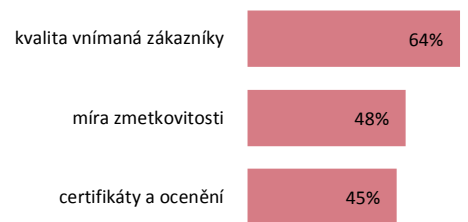
Další skupina ukazatelů výkonnosti pokrývá oblasti inovací. V tomto případě je sledován především tržní úspěch nových produktů, který sleduje necelá polovina subjektů. Třetina sleduje rychlost zavádění nových produktů na trh a v nejmenší míře je zaznamenáván počet přihlášených patentů a ochranných známek.

Graf 5: Ukazatele v oblasti inovací



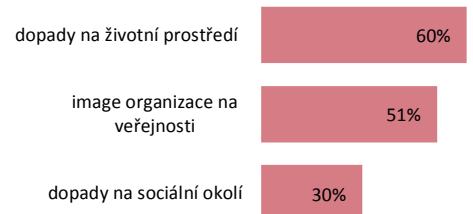
Z ukazatelů kvality výrobků/služeb organizace nejčastěji sledují kvalitu vnímanou zákazníky; sledují ji dvě třetiny subjektů. Necelá polovina organizací sleduje míru zmetkovosti výrobků.

Graf 6: Ukazatele kvality výrobků či služeb



Poslední skupinou ukazatelů výkonnosti jsou výsledky sociální odpovědnosti. Nejčastěji sledovaným ukazatelem z této oblasti je dopad fungování organizace na životní prostředí, který sledují tři pětiny subjektů. Polovina organizací dále sleduje svou image a necelá třetina monitoruje dopady svého fungování na sociální okolí (např. jakou měrou přispívá ke zvyšování zaměstnanosti ve svém okolí).

Graf 7: Ukazatele v oblasti sociální odpovědnosti



Nejčastěji sledovaným finančním ukazatelem výkonnosti je míra ziskovosti. Mezi nejčastěji uváděné ukazatele z dalších oblastí patří spokojenost zákazníků, docházka zaměstnanců, produktivita, tržní úspěch nových produktů, kvalita vnímaná zákazníky a dopady na životní prostředí.