

چکیده

زمینه و هدف: هر سازمانی به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود به‌ویژه در محیط‌های پیچیده و پویا نیاز مبرم به ارزیابی دارد. از سوی دیگر فقدان نظام ارزیابی و کنترل کارایی و موفقیت در عملکرد یک سیستم و بخصوص در شهرهای پرجمعیت، به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌شود، که پیامدهای آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است. در همین راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موفقیت و کارایی در عملکرد کارگزاری‌های تامین اجتماعی در شهرهای پرجمعیت - مطالعه موردی استان اصفهان - انجام شد. هدف این پژوهش، کاربردی و از نوع توسعه‌ای و قابل تعمیم به شهرهای پرجمعیت می‌باشد.

روش‌شناسی: جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه خبرگان و متخصصان حوزه‌ی تامین اجتماعی، مدیران ستادی، کارکنان و مشتریان کارگزاری‌های تامین اجتماعی استان اصفهان که در سال ۱۳۹۸ حدود ۱۰۳۰۰ نفر گزارش گردیدند. نمونه پژوهش با استفاده از جدول مورگان ۳۷۳ نفر تعیین گردید. گردآوری اطلاعات به روش میدانی صورت پذیرفت و ابزار گردآوری، پرسشنامه

محقق ساخته شده بود. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SmartPLS استفاده گردید. از مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد کلی در کارگزاریها، ($t=2/291$ ، $p<0.01$) تاثیر معنی‌داری دارد. همچنین تاثیر دیدگاه مدیران ستاد بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد کلی در کارگزاریها، ($t=1/988$ ، $p<0.05$) معنی‌دار می‌باشد. در حالی‌که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد ($t=0/242$) معنی‌دار نبود. سپس نتایج به دست آمده با رعایت ملاحظات جمعیتی و جغرافیایی به سایر استانهای پرجمعیت قابل تعمیم شد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت در بررسی عوامل موفقیت و کارایی در عملکرد کارگزاریهای سازمان تامین اجتماعی، علاوه بر کارکنان و مدیریت، مشتریان هم نقش به‌سزایی دارند در نتیجه می‌توان گفت در پیشبرد اهداف سازمان نظرات مشتریان نباید نادیده گرفته شود.

کلید واژه:

ارزیابی عملکرد، مشتریان، مدیران ستاد، کارکنان، تامین اجتماعی، عوامل کارایی، عوامل موفقیت، شهرهای پرجمعیت، اصفهان، کارگزاری

مقدمه

بهبود مداوم عملکرد مرکز رشد مستلزم داشتن یک برنامه یکپارچه، اجرای آن و ارزیابی واحدهای عضو مرکز می‌باشد. به همین علت تعیین معیارهایی جهت ارزیابی عملکرد واحدها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (رضایی نور و عنایتی، ۱۳۹۵). هر سازمان به‌منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود به‌ویژه در محیط‌های پیچیده و پویا نیاز مبرم به ارزیابی دارد. از سوی دیگر فقدان نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌شود، که پیامدهای آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است (آبروان،

بررسی عوامل موفقیت و کارایی در
عملکرد کارگزاری‌های تامین اجتماعی
در شهرهای پرجمعیت
مطالعه موردی استان اصفهان

سید حمید قریشی

دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد

سمنان

Ghoreishi.bimeh@gmail.com

سید علیرضا ابراهیمی (نویسنده مسئول)

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی سمنان

alirezabrahimi@yahoo.com

تاریخ ارسال: ۱۳۹۹/۰۹/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۰۱



۱۳۹۳). تعیین عملکرد می تواند به عنوان یک سیستم کنترل در هر شرکتی که عملیات روزانه اش را بررسی می کند، تعریف شود و اینکه شرکت چقدر به اهداف رسیده است، را ارزیابی نماید (محمودی و همکاران، ۱۳۹۱).

در اواخر دهه ۱۹۸۰، مقالات متعددی در نشریات گوناگون در مورد ناکارآمدی روشهای ارزیابی عملکرد شرکتها منتشر شد و بسیاری از صاحب نظران استفاده گسترده و انحصاری از معیارهای مالی در ارزیابی عملکرد را به نقد کشیدند (پراپر و دیورا، ۲۰۰۳). زیرا در گذشته موفقیت سازمانها تنها براساس سنجشهای مالی ارزیابی می شد، اما پس از مدتی به این نتیجه رسیدند که با افزایش رقابت در بازار، باید علاوه بر سنجشهای مالی سایر جنبه های عملکرد سازمان نیز مدنظر قرار گرفته شود (کاپلان و نورتون، ۱۳۸۸). به این منظور چارچوبها و مدل های مختلفی برای سنجش عملکرد مطرح شدند، که مدل های جایزه کیفیت اروپایی و جایزه مالکوم بالدريج و چارچوب های از قبیل هرم عملکرد و کارت امتیازی متوازن از این جمله اند (آربان و بوپلینو، ۲۰۰۳).

در بین سازمان ها، سازمان تأمین اجتماعی یکی از بزرگترین سازمانهایی است که در امر خدمت رسانی به آحاد جامعه با تغییر ساختار و گرایش به بخش دولتی در چارچوب وزارت رفاه و تأمین اجتماعی در جهت تحقق آرمان و اهداف نظام مقدس جمهوری اسلامی و توجه به اصل ۲۹ قانون اساسی کوشش و اهتمام ورزیده که لازمه این کوشش بعنوان چتر حمایتی بلکه یک ساختار بیمه ای در شان جامعه و شهروندان ایران اسلامی، ایجاد و استقرار یک نظام خدمت رسانی جامع و کامل مبتنی بر اصول علمی می باشد. لذا نوع عملکرد کنونی با توجه به مدیریت متمرکز و ساختار سلسله مراتبی از یک سو و تنوع درخواستها و انتظارات بیمه شدگان طلب می نماید که مطابقت با الگوهای رایج کیفیت خدمات با هدف خدمت رسانی بهتر و گامی به سوی تکریم ارباب رجوع به معنای واقعی آن حرکت، که به همین منظور تغییر ساختارهای عملکردی، استاندارد سازی، ابداع روشهای نوین جهت اثربخشی و افزایش عملکرد در این سازمان اهمیت ویژه دارد. تأمین اجتماعی در کشورهای مختلف به چنان جایگاهی رسیده است که می تواند با ایجاد اطمینان نقش کلیدی در توسعه اجتماعی و اقتصادی این کشورها ایفا کند. در ایران نیز سازمان تأمین اجتماعی محور اصلی بیمه در حوزه بخش خصوصی است و بزرگترین سازمان بیمه گر می باشد. لذا یکی از لازمه های ایجاد تحول در راستای خدمات مطلوب در سازمان تأمین اجتماعی، طراحی و اجرای سیستم ارزیابی عملکرد است. ارائه یک سیستم ارزیابی جامع و شفاف با دو رویکرد کنترل و نظارت بر عملکرد سازمان و ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی، می تواند اثرات اقتصادی و اجتماعی مختلفی را برای کشورها در بر داشته باشد، به این دلیل که سازمان تأمین اجتماعی یکی از عمده ترین نهادهای اقتصادی و قوی ترین و غیرقابل انکارترین پشتیبانی کننده و تأمین کننده برای دیگر مؤسسات اقتصادی، اجتماعی و خانوارهاست (پاپ، ۱۳۹۳). سازمان تأمین اجتماعی بزرگترین سازمان بیمه گر اجتماعی در ایران است. این سازمان عمومی غیر دولتی وظیفه پوشش اجباری بیمه کارگران مزدبگیر، بیمه های اختیاری و صاحبان حرفه و شغل های آزاد می باشد و از تشکیلات و ساختار وسیع برخوردار بوده و در حوزه های مختلف فعالیت گسترده دارد. در کشورهای صنعتی، کشورهای در حال توسعه و همچنین کشورهای در حال گذار مسئولان و مدیران سازمانهای تامین اجتماعی برای مسائلی نظیر بهبود مدیریت، کاهش هزینه های اجرایی و کیفیت خدمات ویژه ای قائل هستند. مجریان طرحها در جستجوی یافتن راهی جهت پاسخگویی به نیاز مردم در خصوص کیفیت بالاتر و کارایی بیشتر خدمات سیستم های تامین اجتماعی و در نتیجه افزایش عملکرد سازمان هستند (شیران، ۱۳۹۲).

سازمان تأمین اجتماعی در سال ۹۴ با تحت پوشش داشتن ۴۲ میلیون نفر ماهیانه معادل ۳۵۰۰ میلیارد تومان درآمد دارد. در مقابل ۴۲۰۰ میلیارد تومان پرداخت دارد که ۳۰۰۰ میلیارد تومان آن به پرداخت مستمری و هزینه های جاری و پرسنلی و ۱۲۰۰ میلیارد تومان آن مربوط به بخش درمان می باشد. جهت فهم بهتر موضوع و مقایسه، بودجه عمومی و جاری کل کشور در سال ۹۴ (مجموعه دولت) ۱۸۰ هزار میلیارد تومان است و بودجه سازمان تأمین اجتماعی به تنهایی در سال ۹۴ برابر ۶۰ هزار میلیارد تومان بوده است. (گزارش آماری برنامه و بودجه سازمان تأمین اجتماعی سال ۹۵ ص ۳)

موضوع برون سپاری خدمات سازمان تأمین اجتماعی در قالب تاسیس کارگزاریهای رسمی در سال ۱۳۸۴ بر اساس سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با هدف افزایش رضایتمندی مشتریان، کاهش هزینه ها، بهبود عملکرد و ... تاسیس گردید. با توجه به موارد مطرح شده که به صورت گذرا به آن اشاره شد و همچنین با یادآوری این نکته که صندوق تأمین اجتماعی فرا نسلی بوده و نقش آن بر رفاه مردم و اقتصاد کشور غیر قابل انکار است. به طور خلاصه اهمیت یا منافع ضرورت تحقیق (ارزیابی عملکرد کارگزاری ها ...) به شرح ذیل می باشد...

۱- ایجاد میل و رغبت به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان کارگزاری ها.



- ۲- اعمال کنترل صحیح و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار که باعث هوشیاری مسئولان و تعیین میزان کیفیت و کمیتی از یک فعالیت که برای کارگزاری‌ها قابل قبول است می‌گردد.
 - ۳- ایجاد زمینه برای تعالی و پیشرفت کارکنان مستعد
 - ۴- کاهش نارضایتی و شکایات ناشی از تبعیض‌های غیر اصولی و یا غیر عمدی.
 - ۵- تطبیق هر چه بیشتر شرایط فکری، روحی و جسمی کارکنان با شغلشان از طریق شناخت و اندازه‌گیری نقاط قوت و ضعف آنان.
 - ۶- برآورد کمی و کیفی نیروی انسانی در جهت تأمین نیازهای کارگزاری‌ها.
 - ۷- استعدادیابی و علاقه‌مند کردن افراد ساعی به کار.
 - ۸- جهت‌دار شدن برنامه‌های آموزشی.
 - ۹- خودشناسی (آگاهی از نقاط قوت و ضعف عملکرد خویش)
 - ۱۰- تعیین اعتبار و اصلاح معیارهای استخدامی.
 - ۱۱- آگاهی سرپرست یا مدیر از عملکرد کارکنان زبردست و همچنین آگاهی زبردست از نظریه مقام مافوق نسبت به عملکرد خویش.
 - ۱۲- دستیابی به نحوه پراکندگی کیفی و کمی بازدهی، کارآیی و کارآمدی نیروی انسانی کارگزاری‌ها.
 - ۱۳- بهبود ارتباطات سازمانی و ایجاد جو روابط انسانی مطلوب.
 - ۱۴- شناخت هنجارها و ناهنجاری‌های رفتاری در کارگزاری‌ها.
 - ۱۵- به حداقل رساندن تنش‌ها، تعارضات و اصطحاک‌های بین مدیران و کارکنان.
- و...

به‌طور کلی با توجه به تعداد کثیر استفاده‌کنندگان از خدمات تأمین اجتماعی و با توجه به اینکه تاکنون شاخص‌های کلیدی عملکرد تأمین اجتماعی مشخص نشده است، به جرأت می‌توان گفت دستیابی به اهداف این سازمان نیز غیرممکن است، چرا که بدون تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد نمی‌توان خلأ موجود را شناسایی و در نتیجه در جهت دستیابی به اهداف گام برداشت. بنابراین لازم و ضروری به نظر می‌رسد تا محقق به بررسی و طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تأمین اجتماعی در استان اصفهان بپردازد.

در این تحقیق سعی بر آن شد ابتدا تحلیلی از وضعیت جاری، عملکرد و خدمات کارگزاری‌های رسمی سازمان تأمین اجتماعی نموده و سپس شاخص‌هایی از قبیل: فرآیند هر خدمت، هزینه هر خدمت برای سازمان، میزان رضایت‌مندی مشتریان برای هر خدمت که در حال حاضر ملاک ارزیابی عملکرد کارگزاری‌ها بوده شناسایی گردید و با توجه به اینکه این ارزیابی عملکرد از الگوی خاصی پیروی نمی‌کند، در ادامه با بهره‌گیری از نظرات کارشناسان خبره شاخص‌های جدید ارزیابی عملکرد کارگزاری‌ها با هدف بهبود عملکرد کارگزاری‌های رسمی و افزایش رضایت‌مندی مشتریان معرفی گردید و مدلی نوین و مناسب برای ارزیابی عملکرد کارگزاری‌ها طراحی شد. با توجه به نظر خبرگان ارزیابی کارگزاری تأمین اجتماعی توسط سه گروه مشتریان، کارکنان و مدیران انجام گرفت زیرا هر گروه اهداف متفاوتی را در سازمان دنبال می‌کنند.

۱. پیشینه پژوهش

حسن پور و مهدوی (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان راهکارهای ارتقای ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان که در بین ۵ سازمان دولتی در ایران انجام گرفت بیان داشتند که بعد از مصاحبه با خبرگان و استخراج اولیه راهکارهای ارتقای ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان، تکنیک دلفی فازی اجرا شد که از بین ۲۳ راهکار اولیه استحصال شده ۱۲ راهکار ارتقای ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان (از نظر خبرگان) نهایی شد. از این بین مباحثی مانند مشارکت تمام کارکنان در طراحی نظام ارزیابی عملکرد، آموزش و رشد دانش ارزیابان و مکانیزم‌های برخورد با عملکرد ضعیف کارکنان بیشترین امتیاز را کسب کردند. همچنین نتیجه نهایی را چنین عنوان کردند که ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان باید براساس ذینفعان آن نظام بررسی شود تا بدین‌وسیله راهکارهایی برای ارتقای ابعاد اخلاقی شناسایی و اجرا شود. رجوعی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "طراحی شاخص‌های ارزیابی عملکرد با استفاده از روش‌های BSC و AHP در سازمان تأمین اجتماعی مشهد" انجام گردیده است. هدف از این تحقیق طراحی شاخص‌های ارزیابی عملکرد با استفاده از تلفیق مدل کارت امتیازی متوازن جهت استخراج شاخص‌ها و مدل AHP جهت سنجش است. این تحقیق یک پژوهش اکتشافی بوده که با استفاده از روش دلفی انجام شده است. جامعه و نمونه آماری مدیران ارشد و شعب سازمان تأمین اجتماعی شهر مشهد بوده که تعداد ۲۰ نفر می‌باشند. و از نرم افزار Expert Choice در این تحقیق جهت پیاده‌سازی مدل استفاده

گردیده است. و نتایج آن میزان ضریب سازگاری معیارها کتر از ۰/۱ به دست آمده است که بیانگر سازگاری قابل قبول سیستم بوده و همچنین نشان داد که در دیدگاه مشتری، شاخص رضایتمندی مشتری در دیدگاه رشد و یادگیری، شاخص برقراری آموزشهای ضمن خدمت در دیدگاه مالی، شاخص افزایش وصول مطالبات سازمان و در دیدگاه فرآیندهای داخلی، شاخص به روز رسانی قوانین سازمان تامین اجتماعی با توجه به مقتضیات زمان از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

در پژوهشی که توسط دکتر مهرداد استیری و همکاران در اواخر سال ۱۳۹۵ با عنوان "شناسایی و ارزیابی اقدامات سیستم های کاری با عملکرد بالا در صنعت خدمات بانکداری کشور" انجام گردیده به دنبال شناسایی و ارزیابی اقدامات مدیریت منابع انسانی بر مبنای رویکرد سیستم های کاری با عملکرد بالا در صنعت خدمات بانکداری کشور می باشد. به منظور پاسخگویی به سوالات اصلی، این پژوهش در دو مرحله صورت گرفته است. در مرحله اول با بهره گیری از نظرات کارشناسان و افراد شاغل در صنعت بانکداری تلاش گردیده است تا اقدامات منابع انسانی سیستم های کاری با عملکرد بالا در صنعت بانکداری کشور شناسایی گردد. در مرحله دوم و بر اساس یک پیمایش کمی به ارزیابی چگونگی تاثیرگذاری اقدامات سیستم های کاری با عملکرد بالا در مورد مطالعه (بانک ملت) پرداخته شده است. نتایج این مطالعه نشان می دهد که اقدامات سیستم های کاری با عملکرد بالا شامل آموزش، استخدام انتخابی، پرداخت مبتنی بر عملکرد، مسیر پیشرفت شغلی کارکنان، ارزیابی عملکرد، کار تیمی و تصمیم گیری غیر متمرکز، کیفیت شغل و سرپرستی اثربخش می باشد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل داده های کمی، اثرگذاری این اقدامات را در سه حوزه توانمندسازی، ایجاد انگیزش و فراهم کننده فرصت مشارکت برای کارکنان دسته بندی می نماید. حاجی آقابزرگی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان مدل مفهومی ارزیابی عملکرد مدیران در قالب روش تلفیقی ۷۲۰ درجه بیان داشتند که هدف اصلی مطالعه حاضر شناخت اساسی ترین معیارهای ارزیابی عملکرد مدیران است که نتیجتاً شناسایی مدیران ارزشمند و توانمند را به منظور برنامه ریزی های مدیریتی استراتژیک سازمانی و منابع انسانی در پی خواهد داشت. به این منظور ابتدا مفهوم عملکرد و ارزشیابی آن، اهداف، کارکردها و رویکردهای ارزیابی عملکرد از دیدگاه متخصصان بررسی شده و سپس سیستم های ارزیابی عملکرد و روش های مورد استفاده در سیستم های ارزشیابی عملکرد معرفی شده است، نهایتاً ضمن برشمردن خطاهای بالقوه در فرایند ارزشیابی عملکرد، شاخص های اصلی و فرعی ارزیابی عملکرد مدیران شناسایی و چهارچوبی جهت ارزیابی عملکرد مدیران با استفاده از روش تلفیقی ۷۲۰ درجه ارائه شده است. در تحقیق دیگری که در سال ۱۳۹۵ توسط دکتر رضائی نور و همکاران با عنوان "ارائه مدلی برای ارزیابی عملکرد واحدهای مرکز رشد با ترکیب روش های کارت امتیازی متوازن، تحلیل شبکه ای و پرومته" انجام شده است به این نتیجه رسیده است که بهبود مداوم عملکرد مرکز رشد مستلزم داشتن یک برنامه یگپارچه، اجرای آن و ارزیابی واحدهای عضو مرکز می باشد. به همین علت تعیین معیارهایی جهت ارزیابی عملکرد واحدها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در این تحقیق با استفاده از کارت امتیازی متوازن شاخص های مهم و اصلی در ارزیابی عملکرد مرکز رشد مشخص شده اند. با توجه به عدم قطعیت داده ای جمع آوری شده از شاخص های دنیای واقعی و به منظور سهولت تجزیه و تحلیل و محاسبه، لازم است فرمت های مختلف از مقادیر معیارها به یک فرمت تبدیل شوند. لذا برای تبدیل سه فرمت از مقادیر معیارها (اعداد قطعی، اعداد بازه ای و اعداد فازی) به فرمت متغیر تصادفی، از تابع توزیع تجمعی استفاده شده است و با توجه به آن که تابع توزیع تجمعی از مقایسات زوجی و تابع سود استفاده می کند لذا از تکنیک پرومته که بر پایه مقایسات زوجی است و ۸۴ جزء جدیدترین تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره می باشد، جهت رتبه بندی دوازده واحد مرکز رشد دانشگاه قم در سه فصل سال ۱۳۹۴ و یک فصل بهار ۱۳۹۵ استفاده شده است. نتایج بیانگر این است که شاخص دوره آموزشی گذرانده شده و تعداد سهامداران داری بیشترین وزن می باشند. عباسی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدل های ارزیابی عملکرد سازمانی برای سازمان های دولتی ایران با هدف ارائه الگوی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان در بخش دولتی از طریق مبنای قراردادن مدل های ارزیابی عملکرد سازمانی از روش تحلیل محتوای کیفی بهره گیری نمودند. جامعه آماری پژوهش، خبرگان سازمانی و دانشگاهی در حوزه ارزشیابی عملکرد کارکنان در بخش دولتی و همچنین در اجرای الگو، کلیه کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان فارس بود. نمونه آماری با استفاده روش غیراحتمالی هدفمند نیز شامل ۷ تن از خبرگان در بخش ارائه الگو، ۱۰ تن از فعالین حوزه ارزشیابی عملکرد اداره کل در بخش متناسب سازی الگو با ملاحظات سازمانی و در بخش سنجش عملکرد نیز، همه کارکنان این اداره شامل ۱۷۰ نفر بوده است. جهت طراحی الگو از روش تحلیل محتوای کیفی، سپس نظرسنجی خبرگان استفاده شده است. نتیجه این پژوهش ارائه الگوی جامع و مبتنی بر مدل کارت امتیازی متوازن پایدار با ۳ بعد، ۷ مؤلفه و ۴۰ شاخص است که متناسب با هر چهار سطح کارکنان اداره کل، وزندهی شده اند. خاتمی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد بانک ملی با استفاده از مدل کارت امتیاز متوازن و AHP



فازی با تأکید بر شاخصهای مالی، به این نتیجه دست یافت که از بین ابعاد چهارگانه، بعد مالی در رتبه اول، بعد مشتری در رتبه دوم و ابعاد رشد و یادگیری و فرآیند داخلی به ترتیب در رتبه‌های سوم و چهارم قرار دارند.

آیوت و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان برنامه ریزی و ارزیابی عملکرد سازمان‌های به بررسی برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد سازمان‌های تولید و حمل و نقل پرداختند. آن‌ها نتایج پژوهش را چنین بیان داشتند که امروزه تحلیل مالی یکی از مهم‌ترین ابزار مدیریت مالی است و هدف آن ارزیابی مدیریت مالی است. نتیجه راه حل یک سیستم هشدار دهنده موثر و جامع است که عملکرد سازمانی را اندازه‌گیری و حساب می‌کند و شرایط را برای کاربرد سریع در شرکت‌های کوچک و متوسط رعایت می‌کند. در عین حال، ایجاد شرایط برای ارزیابی سریع و دقیق از عملکرد کسب و کار ایجاد شده با توجه به ارزش ایجاد سازمان ایجاد می‌کند. در نهایت، اعتبار سیستم پیشنهادی اجرا می‌شود. پیتزاک و همکاران (۲۰۱۵) برای ارزیابی عملکرد دانشگاه لهستان از کارت امتیاز متوازن استفاده نمودند و به این نکته اشاره نمودند که در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی در محیط‌های آموزش عالی انجام شده است که برای ترجمه اهداف راهبردی به معیارهای عملکرد از روش کارت امتیاز استفاده شده است. کدروا و همکاران (۲۰۱۴) ترکیب روش DEA و BSC را جهت به دست آوردن عملکرد جامع و سیستم‌های مدیریت بهره‌وری برای شرکت‌های صنعتی و فرآیندهایشان پیشنهاد داده‌اند. فخری و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود به منظور ارزیابی عملکرد بانک‌های لیبی به این نتیجه دست یافتند که بیشتر بانک‌ها، شاخص‌های مالی ارزیابی عملکرد را مهم‌ترین و اولین مرحله در ارزیابی عملکرد می‌شناسند اما تعدادی از بانک‌ها به شاخص‌های رضایت‌مندی مشتری اهمیت بیشتری می‌دهند. هانگ یی (۲۰۰۹) و همکاران در تحقیقی تحت عنوان یک رویکرد تصمیم‌گیری چند معیاره فازی برای ارزیابی عملکرد براساس کارت ارزیابی متوازن با هدف ارائه پیشنهاد جهت ارزیابی عملکرد بانک اقدام به بررسی کرده‌اند. در این بررسی که هر دو بعد مالی و غیرمالی را شامل می‌شود، ابعاد به ترتیب مشتری، مالی، رشد و یادگیری و داخلی می‌باشند و پس از اولویت‌بندی شاخص‌ها نیز ۵ شاخص مهم به ترتیب رضایت مشتری، بازده دارایی‌ها، سود هر سهم، میزان حفظ مشتری و سود هر مشتری معرفی شده‌اند.

۲. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از جمله پژوهش‌های کاربردی و توسعه‌ای محسوب می‌شود و ماهیتی اکتشافی دارد. این پژوهش از آن جهت کاربردی است که به دنبال حل یکی از مسائل عمده در نظام مدیریت عملکرد سازمان‌ها بوده و خروجی آن می‌تواند در بهبود نظام ارزشیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تامین اجتماعی به‌طور عملی مورد استفاده قرار گیرد. از سوی دیگر این پژوهش را می‌توان توسعه‌ای دانست زیرا در صدد آن است تا با انجام مطالعه‌ها و اقدامات تکمیلی، نقایص سیستم‌های مدیریت عملکرد مورد بررسی را بر طرف نموده و با استخراج شاخص‌های مناسب برای ارزشیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تامین اجتماعی از بین شاخص‌هایی که در حال حاضر برای ارزیابی عملکرد سازمانی به‌کار می‌روند، انسجام لازم بین نظام ارزیابی عملکرد در سطح فردی و سازمانی را ایجاد کند. این پژوهش از نظر افق زمانی یک پژوهش مقطعی است.

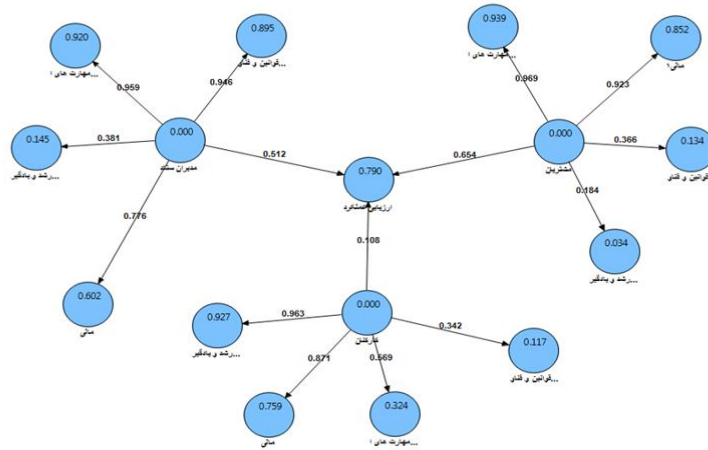
جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه خبرگان و متخصصان حوزه‌ی تامین اجتماعی، مدیران ستادی، کارکنان و مشتریان کارگزاری‌های تامین اجتماعی استان اصفهان که در سال ۱۳۹۸ حدود ۱۰۳۰۰ نفر گزارش گردیدند. نمونه پژوهش با استفاده از جدول مورگان ۳۷۳ نفر تعیین گردید. پرسشنامه مورد استفاده برای سنجش متغیرها، پرسشنامه محقق ساخته و در طیف ۵ لیکرت طراحی شده است. برای بررسی ساختار عاملی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی اکتشافی، برای تکرارپذیری از آزمون پیرسون و برای پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل آماری نشان داد که داده‌ها با آماره Z ۱/۳۵۴ و سطح معناداری ۰/۱ نرمال هستند (با توجه به آزمون کولموگروف-اسمیرنف). برای بررسی ساختار عاملی از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده گردید. مقدار کی‌ام، ۰/۷۱۰، مقدار کای‌دو تقریبی ۶۲۱/۳۰۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ تخمین زده شد. نتایج حاکی از کفایت نمونه-برداری می‌باشد. با توجه به اینکه مجذور کای آزمون بارتلت معنادار بود، کرویت داده‌ها مورد تایید و با استفاده از روش تحلیل مولفه‌های اصلی، تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. هم‌چنین در این تحقیق قبل از انجام تحلیل عاملی، ماتریس همبستگی ضد تصویر محاسبه گردید. نتایج نشان داد تمامی مقادیر قطر اصلی ماتریس بیشتر از ۰/۵ داشته‌اند و در نتیجه در این مرحله و پیش از تحلیل عاملی، ضرورتی برای حذف هیچ یک از سوال‌ها وجود نداشت. این امر تأکید بر کفایت نمونه‌برداری است. تحلیل عامل اولیه شامل عامل عمده دارای ارزش ویژه بیشتر از یک را نشان داد که در مجموع ۶۹/۷۶۳ درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند.

با بررسی جدول بار عاملی سوال‌ها، سوال‌های سه، دوازده، بیست و یک، بیست و پنج و سی و پنج از پرسشنامه به دلیل کم بودن سوال در عامل مربوطه حذف شد و پرسشنامه از ۴۵ سوال به ۴۰ سوال تقلیل یافت و مجدداً تحلیل عاملی اجرا شد. با کاهش سوال‌ها از ۴۵ به ۴۰، عامل‌های به‌دست آمده در مجموع ۶۴/۸۳۱ درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند. نتایج در جدول یک آورده شده است. بنابراین، پس از حذف گویه‌ها با بار عاملی کم،

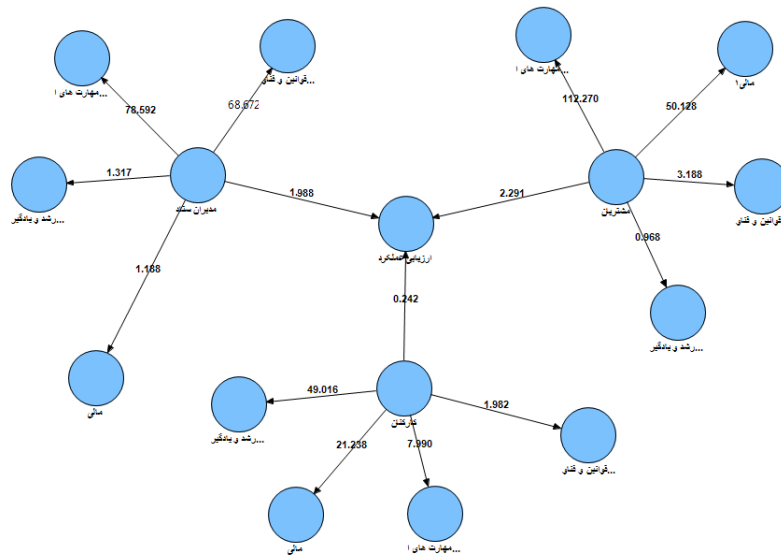
پرسشنامه ۴۰ سوالی به دست آمد که از شامل ۴ عامل است. هر عامل ۱۰ گویه مختص خود دارد که همگی بار بیشتر از ۰/۵ دارند و بیش از ۶۴ درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کنند.

با بررسی گویه‌های هر شاخص، شاخص‌ها نام‌گذاری شدند. عامل اول، مهارت‌های ارتباطی؛ عامل دوم، قوانین و فناوری اطلاعات؛ عامل سوم، رشد و یادگیری و عامل چهارم، مالی نام‌گذاری شدند. این مطالعه جهت آزمون فرضیه‌ها از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار M^3 ۳,۰۰ SmartPLS استفاده نموده است.

۳. یافته‌های پژوهش



شکل (۱): ضرایب مسیر و بار عاملی گویه‌ها



شکل (۲): معنی‌داری روابط فرضیه‌های تحقیق



جدول (۱): خلاصه ضرایب مسیر و معنی داری

فرضیه‌ها	ضریب مسیر	مقدار t	معناداری	نتیجه
دیدگاه مدیران ستادی < ارزیابی عملکرد	۰/۵۱۲	۱/۹۸۸	۰/۰۲۵	تایید*
مالی < دیدگاه مدیران ستادی	۰/۷۷۶	۱/۱۸۸	۰/۰۵۸	رد
مهارت‌های ارتباطی < دیدگاه مدیران ستادی	۰/۹۵۹	۷۸/۵۹۲	۰/۰۰۰	تایید**
قوانین و فناوری < دیدگاه مدیران ستادی	۰/۹۴۶	۶۸/۶۷۲	۰/۰۰۰	تایید**
رشد و یادگیری < دیدگاه مدیران ستادی	۰/۳۸۱	۱/۳۱۷	۰/۰۶۲	رد
دیدگاه مشتریان < ارزیابی عملکرد	۰/۶۵۴	۲/۲۹۱	۰/۰۰۰	تایید**
مالی < دیدگاه مشتریان	۰/۹۲۳	۵۰/۲۲۸	۰/۰۰۰	تایید**
مهارت‌های ارتباطی < دیدگاه مشتریان	۰/۹۶۹	۱۱۲/۲۷۰	۰/۰۰۰	تایید**
قوانین و فناوری < دیدگاه مشتریان	۰/۳۶۶	۳/۱۸۸	۰/۰۰۰	تایید**
رشد و یادگیری < دیدگاه مشتریان	۰/۱۸۴	۰/۹۶۸	۰/۰۶۸	رد
دیدگاه کارکنان < ارزیابی عملکرد	۰/۱۰۸	۰/۲۴۲	۰/۰۷۲	رد
مالی < دیدگاه کارکنان	۰/۸۷۱	۲۱/۲۳۸	۰/۰۰۰	تایید**
مهارت‌های ارتباطی < دیدگاه کارکنان	۰/۵۶۹	۷/۹۹۰	۰/۰۰۰	تایید**
قوانین و فناوری < دیدگاه کارکنان	۰/۳۴۲	۱/۹۸۲	۰/۰۳۱	تایید*
رشد و یادگیری < دیدگاه کارکنان	۰/۹۶۳	۴۹/۰۱۶	۰/۰۰۰	تایید**

*معنی‌داری در سطح ۹۵ درصد

** معنی‌داری در سطح ۹۹ درصد

نتایج جدول ۱ نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری (t=۲/۲۹۱، p<۰,۰۱) تاثیر معنی‌داری دارد. همچنین تاثیر شاخص‌های مالی بر دیدگاه مشتریان (t=۵۰/۲۲۸، p<۰,۰۱)، مهارت‌های ارتباطی بر دیدگاه مشتریان (t=۱۱۲/۲۷۰، p<۰,۰۰۱) و قوانین و فناوری بر دیدگاه مشتریان (t=۳/۱۸۸، p<۰,۰۱)، تاثیر دیدگاه مدیران ستاد بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری (t=۱/۹۸۸، p<۰,۰۰۵)، مهارت‌های ارتباطی بر دیدگاه مدیران ستادی (t=۷۸/۵۹۲، p<۰,۰۱)، قوانین و مقررات بر دیدگاه مدیران ستادی (t=۶۸/۶۷۲، p<۰,۰۰۱) معنی‌دار می‌باشد. در حالی‌که تاثیر رشد و یادگیری و مالی بر دیدگاه مدیران ستادی و رشد و یادگیری بر دیدگاه مشتریان تاثیر غیر معناداری دارد. در حالی‌که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی عملکرد (t=۰/۲۴۲) معنی‌دار نبود. این نتیجه زمانی حاصل شده است که تمامی شاخص‌ها بر دیدگاه مشتریان تاثیر دارد.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر نظام ارزشیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تامین اجتماعی و بهبود این نظام به‌طور عملی انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که بر ارزشیابی عملکرد علاوه نظرات مدیران ستادی، نظرات مشتریان و کارکنان اهمیت دارد. در این راستا ۴ عامل به‌عنوان عوامل حائز اهمیت معرفی گردیدند. یادگیری و رشد، قوانین و مقررات، مهارت‌های ارتباطی و مالی. که از نظر مشتریان و مدیران ستادی، مهارت‌های ارتباطی و از دیدگاه کارکنان رشد و یادگیری از اهمیت بالاتری برخوردار است. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های موسوی و همکاران (۱۳۹۴) و آیوت و همکاران (۲۰۱۷) همسو می‌باشد.

نتایج پژوهش همچنان نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری (t=۲/۲۹۱، p<۰,۰۱) تاثیر معنی‌داری دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های خاتمی (۱۳۹۴)، عباسی و همکاران (۱۳۹۵) و حدادی (۱۳۹۲) همسو می‌باشد.

در تبیین و تحلیل نتایج این فرضیه می‌توان بیان نمود که مشتریان تاثیر به‌سزایی در پیشبرد اهداف سازمان دارند. زیرا که ازمانهای امروز به ارائه خدماتی فراتر از نیازهای پایهای خود نیاز دارند تا بتوانند رضایت و اعتماد هر چه بیشتر مشتریان را جلب کنند، بنابراین برای دستیابی به این مهم نیازمند بررسی نیازهای مشتریان می‌باشد.

در همین راستا مسئولین می‌توانند برای افزایش میزان جلب رضایت مشتریان از خدمات سازمان، با بیان روشن از وضع قوانین شفافیت بیشتری در امور مشتریان داشته باشند و ادراکات مشتریان در مورد صداقت، قابل اعتماد بودن، یکپارچگی رفتاری؛ به عبارت دیگر، همسانی رفتار و گفتار مسئولین و نشان دادند دغدغه‌های خاطر نسبت به مشتریان را تعدیل نمایند. همچنین سازمان باید تلاشی مضاعف بر درک نقطه نظرات و دیدگاههای مشتریان نماید (با استفاده از صندوق پیشنهادات و انتقادات) و عقاید و ارزشها، اهداف و مسائل رفاهی مشتریان ملموس‌تر مدنظر قرار گیرد. همچنین تاثیر دیدگاه مدیران ستاد بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری ($t=1/988$ ، $p<0.005$) معنی‌دار می‌باشد. در تبیین و تحلیل نتایج این فرضیه می‌توان بیان نمود که مدیریت نقش تعیین‌کننده‌ای در پیشرفت سازمان و یا عدم پیشرفت سازمان دارد. در بسیاری از سازمان‌ها، فرآیند ارزیابی عملکرد توسط مدیریت انجام می‌گیرد. با توجه به رابطه تنگاتنگ کاری بین مدیریت و کارکنان و همچنین درجه مهارت و تخصص، دید مدیریت نسبت به افراد تحت سرپرستی خویش، به نظر می‌رسد منبع خوبی برای ارزیابی است. در حالی که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی عملکرد ($t=0/242$) معنی‌دار نبود. در تبیین و تحلیل نتایج این فرضیه می‌توان بیان نمود افراد اگر از وظایف خود، معیارها و استانداردهای کاری، انتظارات سرپرست و اهداف سازمانی آگاهی کافی داشته باشند، تا حد زیادی می‌توان گفت که بهترین فرد برای ارزیابی عملکرد خود هستند. خودارزیابی مستلزم این است که افراد، خودشان را بر اساس ویژگی‌ها و قابلیت‌هایی که دارند، درجه‌بندی نموده و در مورد عملکرد خویش اظهار نظر نمایند. البته این اظهارنظرها، گاه اغراق‌آمیز خواهد بود. زیرا که هر کارمندی به احتمال زیاد بیان می‌دارد که تمام تلاشش را در راستای انجام بهینه کارها انجام می‌دهد و ارزیابی کارها را صد در صد اعلام می‌دارد و به نظر می‌رسد ارزیابی عملکرد بیشتر توسط سایر افراد صورت گیرد کاربردی‌تر خواهد بود.

منابع

۱. آبروان، مهرداد. (۱۳۹۳). طراحی شاخص‌های نظام ارزیابی عملکرد براساس کارت ارزیابی متوازن BSC در سازمان تأمین اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور. نیشابور.
۲. استیری، مهرداد و شریفی، مهدی. (۱۳۹۵). شناسایی و ارزیابی اقدامات سیستم های کاری با عملکرد بالا در صنعت خدمات بانکداری کشور. فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، ۵ (۱۰)، ۹۳-۱۰۸.
۳. حسن‌پور، اکبر و مهدوی، هومان. (۱۳۹۷). راهکارهای ارتقای ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان اخلاق در علوم و فناوری. ۱۱۳ (۳)، ۱۰۸-۱۱۵.
۴. خاتمی، سید محمد. (۱۳۹۴). بررسی و رتبه‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد بانک ملی با استفاده از مدل کارت امتیاز متوازن و AHP فازی با تأکید بر شاخصهای مالی. ماهنامه پژوهش‌های مدیریت و حسابداری، ۱۴، ۱۳-۶۵.
۵. رجوعی، مرتضی، رضایی، مریم، حصاری، محمدرضا و بوربور جعفری، مریم. (۱۳۹۶). طراحی شاخصهای ارزیابی عملکرد با استفاده از روشهای BSC و AHP در سازمان تأمین اجتماعی مشهد. فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۷ (۶۴)، ۱۳۱-۱۵۸.
۶. رضایی نور، جلال و عنایتی، فرزانه. (۱۳۹۵). ارائه مدلی برای ارزیابی عملکرد واحدهای مرکز رشد با ترکیب روش‌های کارت امتیازی متوازن، تحلیل شبکه‌ای و پرومته. فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، ۳ (۵)، ۷۵-۹۷.
۷. عباسی، عباس، رعنائی کردشولی، حبیب‌الله و اصغری جهرمی، سمانه. (۱۳۹۵). طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمانی برای سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، ۸ (۴)، ۲۱۳-۲۳۵.
۸. کاپلان و نورتون (۱۳۸۸). خودآموز ارزیابی متوازن، ترجمه نصرآزادانی، انتشارات ارکان دانش.
۹. محمودی، جعفر، پوررضا، ناصر و تربیتی، امیر. (۱۳۹۱). لگویی برای شناسایی شاخصهای کلیدی عملکرد با استفاده از کارت امتیابی متوازن و پویایی‌های سیستم، توسعه انسانی پلیس، ۹ (۴۲)، ۲۹-۴۸.

۱۰. سازمان تأمین اجتماعی (۱۳۹۵). وزارت اقتصاد و برنامه‌ریزی در دسترس در <http://www.tehran.sso.ir>

۱۱. Arban, A and Buglino, L (۲۰۰۳). A multimentional performance model for consolidating balanced scorecards. *Journal of advances in engineering software*, 34,2003, 339-349.



۱۲. Hung-Yi, W. Gwo-Hshiang, T. and Yi-Hsuan Ch. (۲۰۰۹). A fuzzy MCDM approach for evaluating banking performance based on Balanced Scorecard. *Expert Systems with Applications*, 36,2009, 10135–10147.
۱۳. Propper, C and Deborah, W (۲۰۰۳). *The Use and Usefulness of Performance Measures in the Public Sector. The Centre for Market and Public Organisation 03/073, Department of Economics, University of Bristol, UK.*
۱۴. Papp, R (۱۹۹۹). *Business-ITalignment: productivity paradox payoff?. Journal:Industrial Management &Data systems, Vol 99, No 8,1999, pp. 367-373.*
۱۵. Tan, H. P., D. Plowman, and P. Hancock (۲۰۱۷). *Intellectual capital and financial returns of companies. Journal of Intellectual Capital.Vol 8, No1, 2017, pp.76-95.*
۱۶. Pietrzak, Michał, Joanna Paliszkwicz, and Bogdan Klepacki (۲۰۱۵). *The application of the balanced scorecard (BSC) in the higher education setting of a Polish university". Journalof Applied Knowledge Management Vol3, No1,2015, 151-164.*
۱۷. Iveta, M, Vladimira, B and Libor,K(۲۰۱۷). *Planning and performance evaluation of the anufacturing organizations , Procedia Engineering 192, 46-51.*

پی نوشت:

۱. *Pietrzak*
۱. *Kadarova*
۱. *Fakhri*
۱. *Hung-Yi*