

چکیده

زمینه و هدف: در دنیای رقابتی کنونی رسیدن به بالاترین بهره‌وری یک ایده آل نیست بلکه یک ضرورت است و سازمانها بدون توجه به اندازه شان برای رسیدن به این هدف ضروری ناگزیرند عملکرد خود را بهبود بخشند. اندازه‌گیری عملکرد به عنوان جزیی اساسی در زنجیره مدیریت عملکرد امروزه نقش غیر قابل انکاری در بهبود و تعالی سازمان ها دارد. در همین راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موفقیت و کارایی در عملکرد کارگزاری‌های تامین اجتماعی در استان اصفهان انجام شد. هدف این پژوهش، کاربردی و از نوع توسعه‌ای و قابل تعمیم به کل کشور می باشد.

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 داده ها از نرم افزار SmartPLS استفاده گردید. از مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته ها نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد کلی در کارگزاریها، (t=۲/۲۹۱، p<۰،۰۱) تاثیر معنی داری دارد. همچنین تاثیر دیدگاه مدیران ستاد بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد کلی در کارگزاریها، (t=۱/۹۸۸، p<۰،۰۰۵) معنی دار می‌باشد. در حالی که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی موفقیت و کارایی عملکرد (t=۰/۲۴۲) معنی دار 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.

در عصر اقتصاددانشی، سازمان‌های امروزی بیش از هر زمان دیگری به مدیریت دانش نیاز دارند. با توجه به رشد روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و ارزیابی‌های صورت گرفته در این حوزه، بلوغ مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌ها الزامی است و بر عملکرد آتی سازمان تأثیرگذار است. سازمان فرهنگی شهرداری تهران یکی از سازمان‌های مستعد بلوغ مدیریت دانش است. این پژوهش به روش کیفی در سازمان فرهنگی شهرداری تهران انجام شد. جامعه آماری را خبرگان تشکیل می‌دادند که به روش نمونه‌گیری هدفمند، با ۱۵ مصاحبه به اشباع نظری رسیده شده است. محقق با استفاده از روش داده بنیاد و کدگذاری سه‌گانه به مدل بلوغ مدیریت دانش دست‌یافته است. نتایج تحقیق نشان داد شرایط علی (شامل فرهنگ‌سازمانی به اشتراک‌گذاری دانش، دارا بودن زیرساخت فناوری، سرمایه‌گذاری بلندمدت، داشتن یک نقشه راه مدیریت دانش)، شرایط زمینه‌ای (شامل حمایت مدیران عالی، چرخه عمر سازمان، پراکندگی و تعدد مراکز سازمان و نیروی انسانی خبره)، شرایط مداخله‌گر (شامل نقش حاکمیت، حقوق مالکیت مادی و معنوی و رقبا) بر راهبردها (شامل توانمندسازی منابع انسانی، دانش‌محور شدن سازمان، اجرای استراتژی مدیریت دانش، طراحی مجدد سیستم پاداش و طراحی مجدد ساختار) اثرگذار است و راهبردها بر پیامدها (شامل بهبود تصمیم‌گیری، توسعه و خلق دانش جدید، افزایش خلاقیت و نوآوری و هویت بخشی به سازمان) اثرگذار است. همچنین شرایط زمینه‌ای بر مقوله محوری بلوغ مدیریت دانش اثرگذار است.

کلید واژه:

ارزیابی عملکرد، مشتریان، مدیران ستاد، کارکنان، تامین اجتماعی، عوامل موثر، کارگزاری

مقدمه

بررسی عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد

کارگزاری‌های تامین اجتماعی استان

اصفهان

سید علیرضا ابراهیمی (نویسنده مسئول)

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

alirezaabrahimi@yahoo.com

سید حمید قریشی

دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد

سمنان

ریخ ارسال: ۹۹/۰۸/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۳۰



موسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرائی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند در نهایت در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سود آوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرآیند مهم و راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین‌کننده و حیاتی تحقق برنامه توسعه و رفاه جامعه است.

ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تامین هزینه‌ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقاء و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها و کارایی و اثربخشی دولت می‌شود. در بخش غیر دولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقای کلاس جهانی شرکت‌ها و موسسات می‌گردد. (غفور رحیمی، ماهنامه تدبیر ۱۳۹۵).

طراحی و اجرای یک سیستم ارزیابی عملکرد صرفه‌نظر از اندازه و بزرگی یک سازمان، تعداد برنامه‌ها یا میزان پیچیدگی و برخورداری از فناوریهای نوین وظیفه‌ای دشوار است. این کار نیازمند پایبندی به اهداف اولیه، زمان و منابع است (پناهی، ۱۳۸۸).

صاحب‌نظران و محققین معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی که شامل که شامل ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نباشد، مشکل است. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است (رحیمی، ۲۰۰۶). اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد بطور گسترده‌ای برای؛ جبران خدمت، بهبود عملکرد و مستندسازی بکار می‌رود. همچنین می‌توان از آن در تصمیمات مربوط به کارکنان (نظیر: ارتقاء، انتقال، اخراج و انفصال از خدمت)، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، توسعه کارکنان، تحقیق و ارزشیابی برنامه، استفاده نمود. (ایوانسویچ، ۲۰۰۷)

تأمین اجتماعی در کشورهای مختلف به چنان جایگاهی رسیده است که می‌تواند 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 بیمه‌گر می‌باشد. لذا یکی از لازمه‌های 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، می‌تواند اثرات اقتصادی و اجتماعی مختلفی را برای کشورها در بر داشته باشد، به این دلیل که سازمان تأمین اجتماعی یکی از عمده‌ترین نهادهای اقتصادی و قوی‌ترین و غیرقابل انکارترین پشتیبانی‌کننده و تأمینی برای دیگر مؤسسات اقتصادی، اجتماعی و خانوارهاست (پاپ، ۱۳۹۳). سازمان تأمین اجتماعی بزرگترین سازمان بیمه‌گر اجتماعی در ایران است. این سازمان عمومی غیر دولتی وظیفه پوشش اجباری بیمه کارگران مزدبگیر، بیمه‌های اختیاری و صاحبان حرفه و شغل‌های آزاد می‌باشد و از تشکیلات و ساختار وسیع برخوردار بوده و در حوزه‌های مختلف فعالیت گسترده دارد.

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 هزینه‌های جاری و پرسنلی و ۱۲۰۰ میلیارد تومان آن مربوط به بخش درمان می‌باشد. 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 سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با هدف افزایش رضایتمندی مشتریان، کاهش هزینه‌ها، 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 کارگزاری‌ها ...) به شرح ذیل می‌باشد.

- ۱- ایجاد میل و رغبت به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان کارگزاری‌ها.
- 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 علاقه مند کردن افراد ساعی به کار.
 - ۸- جهت دار 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 زیردست و همچنین آگاهی زیردست 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 ...

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 به‌نظر می‌رسد تا محقق به بررسی و طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تأمین اجتماعی در استان اصفهان بپردازد.

پیشینه پژوهش

پیشینه داخلی

در تحقیقی که در سال ۱۳۹۵ توسط ایرج پور و همکاران با عنوان "شناسایی و الویت بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمانی بر اساس روش‌های کارت امتیازی متوازن پایدار (SBSC) و MCDM با استفاده از متغیرهای زبانی" انجام گردیده است به این نتیجه رسیده که کارت امتیازی متوازن پایدار بر اساس پارامترهای توسعه پایدار یک روش مفید و قدرتمند برای ارزیابی عملکرد سازمان یا شرکت است. این موضوع در مرور ادبیات این پژوهش بیان گردیده است. موضوع این تحقیق ابعاد شناسایی و اولویت بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان را پوشش می‌دهد. در این تحقیق رویکرد کارت امتیازی متوازن پایدار با فرآیند تحلیل شبکه‌ای (FANP) جهت رتبه بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد در شرکت صنایع لاستیک پوشینه بررسی می‌شود.

جهت طراحی مدل، ابتدا لیستی از شاخص‌های مرتبط با استفاده از مرور ادبیات موجود استخراج و سپس توسط کارشناسان این شرکت بررسی و مدل نهایی پیشنهاد گردید. نتایج حاکی از آن است که جریان نقدینگی در اولویت اول و به ترتیب آلودگی هوا و افزایش مهارت نیروی کار و ... در اولویت بعدی قرار دارند. مدل پیشنهادی نشان داده است که شاخص‌های عملکردی می‌توانند با ابعاد مختلف کارت امتیازی متوازن پایدار به کمک تکنیک ANP فازی ادغام شود.

کشاورز و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با استفاده از بازخورد ۷۲۰ درجه که در بین مدیران، معلمان تربیت بدنی و سایر دروس، مسئولان ورزش منطقه هفت آموزش و پرورش، مدیران و کارشناسان مسئول اداره ورزش و جوانان حوزه شمال شرق تهران، دانش‌آموزان ۱۵ دبیرستان مقطع متوسطه دخترانه منطقه ۷ تهران و والدین آنها، در مجموع به تعداد ۶۳۷۱ نفر انجام شد به این نتیجه رسیدند که این عملکرد مرحله دوم و مرحله اول تفاوت آماری معناداری وجود دارد. مسئولان تربیت بدنی وزارت آموزش و پرورش برای ارتقای سطح عملکرد معلمان تربیت بدنی و بهره‌ور کردن ساعات درس ورزش و تربیت بدنی باید از مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد استفاده کنند که امکان ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی را از زوایای مختلف دارد.



شغلی و روشناس (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان کاربرد AHP و BSC در ارزیابی عملکرد گروه‌های علمی، به رتبه بندی ابعاد کارت امتیازی متوازن پرداختند و عنوان نمودند که از نتایج این پژوهش می‌توان عاوه بر ارائه و توسعه ترکیبی مناسب از دو تکنیک AHP و BSC برای ایجاد تصویری از به کارگیری مناظر چهارگانه کارت امتیازی متوازن در محی‌های آموزشی، در برنامه‌ریزی و بهبود عملکرد سیستم آموزشی مشابه، از طریق ارتقای کیفیت ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی آموزشی استفاده کرد.

در تحقیق دیگری که در سال ۱۳۹۴ توسط

جعفری اسکندری و کشوری انجام گردید با استفاده از نظر مدیران و کارشناسان خبره، پرسشنامه محقق ساخت‌های طراحی و پس از توزیع در میان نمونه هدف، ۱۵ شاخص بر مبنای ابعاد چهارگانه کارت امتیازی متوازن برای ارزیابی عملکرد مراکز صدا و سیما پیشنهاد دادند که معیار رضایت مخاطبان در بالاترین سطح قرار گرفت.

در پژوهش دیگری که در اواخر سال ۱۳۹۴ توسط دکتر محمد موسوی با عنوان "طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن (مورد مطالعه: شهرداری مشهد)" انجام شده است. کارت امتیازی متوازن جهت ارزیابی سازمان‌های وابسته به شهرداری توسعه داده شد. به اعتقاد محقق هدف از این تحقیق این است که علیرغم وجود الگوهای متعدد طراحی شده جهت ارزیابی عملکرد واحدهای زیر مجموعه شهرداری مشهد، تاکنون الگویی که کامل بوده و همه ابعاد را در نظر بگیرد ارائه نشده است. از این رو هدف از این پژوهش، تدوین الگویی است که مضاف بر ارائه‌ی شاخص‌های عملکردی، عوامل خارج از اراده سازمان‌های تابعه که بر عملکرد آنها تاثیر گذار است را نیز مورد توجه قرار دهد. به عبارت دیگر این پژوهش در پی آن بوده است تا به این سؤال پاسخ دهد که چه عوامل درونی و بیرونی بر عملکرد سازمان‌های تابعه شهرداری مشهد اثرگذار است و سهم هر یک از این عوامل چه میزان بوده است. این تحقیق از حیث هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، کیفی محسوب می‌شود. در این تحقیق، از روش دلفی برای احصاء نظر خبرگان که شامل مدیران کلیه سازمان‌های و شرکت‌های تابعه شهرداری مشهد (۱۴ سازمان و ۶ شرکت تابعه) بوده‌اند. الگوی طراحی شده نهائی مشتمل بر ۷ شاخص خوشه بندی مالی، ۲ شاخص خوشه بندی مشتری، ۵ شاخص خوشه بندی فرآیند، ۲ شاخص خوشه بندی رشد، ۷ شاخص عملکردی مالی، ۷ شاخص عملکردی فرآیند و ۷ شاخص عملکردی رشد بود. این پژوهش به مدیران ارشد شهرداری امکان این که چگونه عملکرد سازمان‌های تابعه را به لحاظ قراردادن ویژگی‌های ذاتی هر یک از آنها را مورد پایش قرار دهند.

پیشینه خارجی

تان و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی عملکرد خدمات با استفاده از پوشش داده روش تجزیه و تحلیل و تعادل کارت امتیازی: یک برنامه کاربردی به صنعت خودرو در محیط تجاری رقابتی امروز، ارائه دهندگان خدمات قوی دارند هدف برای برآوردن مشتریان با هزینه کم برای اطمینان از حمایت / وفاداری. کارایی اندازه‌گیری اطلاعات یا بازخوردهای مربوط به اقدامات را برای رسیدن به اهداف استراتژیک تعریف می‌کند و رضایت مشتری. به طور کلی، ارزیابی عملکرد ارائه دهنده خدمات یک زمان است مصرف فرایند پیچیده، بستگی به رضایت مشتری دارد. در دو دهه گذشته چندین محقق پیشنهاد روش‌های اندازه‌گیری سرویس و عملکرد کیفی را در به منظور بهبود کارایی عملکرد سازمان، از آنجا که قابل توجه است وجود دارد اتاق وجود دارد از این رو، در این مقاله، سطوح کارایی و ناکارآمد عملکرد خدمات را تحلیل می‌کنیم با استفاده از تجزیه و تحلیل پوشش داده‌ها (DEA) و تکنیک‌های کارت امتیازی متوازن (BSC) شکاف وجود دارد. رویکرد DEA برای سنجش عملکردها مورد استفاده قرار گرفته است نمایندگی‌های خودرو از نقاط مختلف به منظور شناخت سطح خدمات خود و همچنین کیفیت را بررسی می‌کند. از خدمات با استفاده از مدل‌های مختلف تحلیل پوششی داده‌های متقابل بهره‌برداری به واحدهای را جدی بگیرد. سپس یک رویکرد BSC، جنبه‌های تصمیم‌گیری را تحلیل می‌کند واحدهای ناکارآمد هستند، بر اساس چهار دیدگاه مانند: مشتریان، مالی، داخلی فرآیند کسب و کار و یادگیری و رشد، بر اساس مطالعه انجام شده در ده خودرو نمایندگی مجاز و فروش از مناطق مختلف. نتایج نشان می‌دهد که نمایندگی‌ها در یادگیری ناکارآمد هستند. رشد مشتری، که به نمایندگی‌ها کمک می‌کند تا از ناکارآمدی به کارایی تبدیل شوند. که در علاوه بر این، این مطالعه همچنین بر روی بینش‌های مختلف مربوط به ارزیابی عملکرد و ارائه برخی توصیه‌های مفید که می‌تواند در آینده انجام شود. آیوت و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد سازمان‌های تولیدی این مقاله به بررسی برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد سازمان‌های تولید و حمل و نقل می‌پردازد. 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. پیتزاکا 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 امتیازی 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. ولابابو (۲۰۱۱) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی عملکرد منابع انسانی تازه تاسیس با بازخورد ۷۲۰ درجه نشان دادند که بهره‌گیری از بازخورد ۷۲۰ درجه و ارائه نتایج بازخورد دور اول به منابع انسانی شرکت‌های مورد مطالعه موجب شد عملکرد آن‌ها در مرحله دوم بهبود پیدا کند و بین عملکرد آن‌ها در مرحله‌های اول و دوم تفاوت آماری معناداری به وجود آید. 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. هانگ‌ی (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.

روش‌شناسی پژوهش

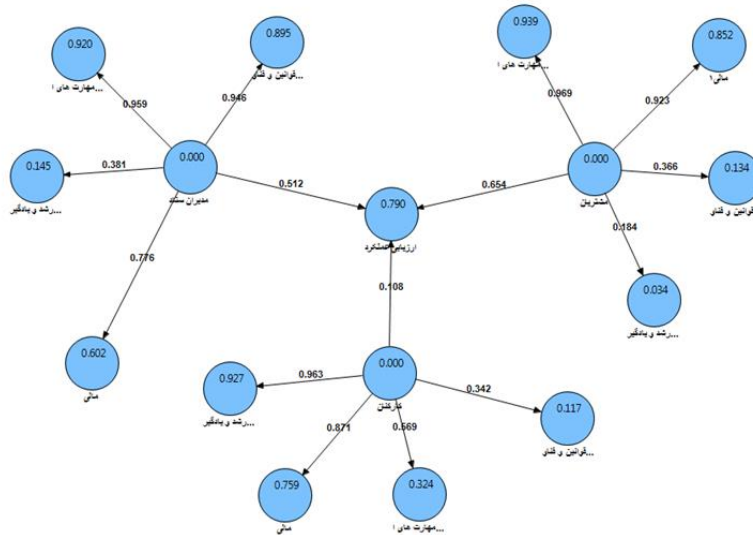
این پژوهش از جمله پژوهش‌های کاربردی و توسعه‌ای محسوب می‌شود و ماهیتی اکتشافی دارد. این پژوهش از آن جهت کاربردی است که به دنبال حل یکی از مسائل عمده در نظام مدیریت عملکرد سازمان‌ها بوده و خروجی آن می‌تواند در بهبود نظام ارزشیابی عملکرد کارگزاری‌های رسمی سازمان تامین اجتماعی به‌طور عملی مورد استفاده قرار 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 به کار 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 $Z/1/354$ و سطح معناداری ۰/۱ نرمال هستند (با توجه به آزمون کولموگروف-اسمیرنوف). 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 نمونه‌برداری می‌باشد. با توجه به اینکه مجذور کای آزمون بارتلت معنادار بود، کروییت 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 تاکید بر کفایت نمونه‌برداری است. تحلیل عامل اولیه شش عامل عمده دارای ارزش ویژه بیشتر از یک را نشان داد که در مجموع ۶۹/۷۶۳ درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند.

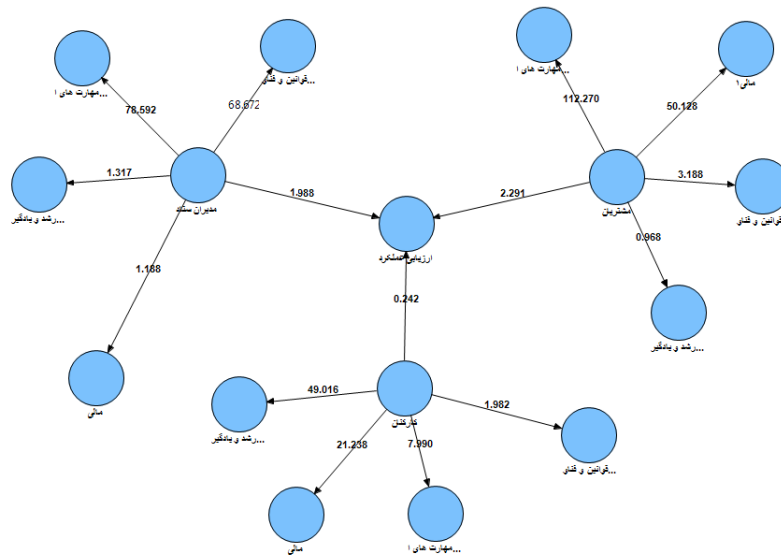
با بررسی جدول بار عاملی سوال‌ها، سوال‌های سه، دوازده، بیست و یک، بیست و پنج و سی و پنج از پرسشنامه به دلیل کم بودن سوال در عامل مربوطه حذف شد و پرسشنامه از ۴۵ سوال به ۴۰ سوال تقلیل یافت و مجدداً تحلیل عاملی اجرا شد. با کاهش سوال‌ها از ۴۵ به ۴۰، عامل‌های به‌دست آمده در مجموع ۶۴/۸۳۱ درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند. نتایج در جدول یک آورده شده است. بنابراین، پس از حذف گویه‌ها با بار عاملی کم، پرسشنامه ۴۰ سوالی به‌دست 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 ۳,۰ SmartPLS استفاده نموده است.

یافته‌های پژوهش



شکل ۱: ضرایب مسیر و بار عاملی گویه‌ها



شکل ۲: معنی‌داری روابط فرضیه‌های تحقیق



جدول ۱: خلاصه ضرایب مسیر و معنی داری

نتیجه	معناداری	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
تایید*	۰/۰۳۵	۱/۹۸۸	۰/۵۱۳	دیدگاه مدیران ستادی -> ارزیابی عملکرد
تایید**	۰/۰۰۰	۲/۲۹۱	۰/۶۵۴	دیدگاه مشتریان -> ارزیابی عملکرد
رد	۰/۰۷۲	۰/۲۴۲	۰/۱۰۸	دیدگاه کارکنان -> ارزیابی عملکرد

* معنی داری در سطح ۹۵ درصد

** معنی داری در سطح ۹۹ درصد

نتایج جدول ۱ نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری ($t=2/291$, $p<0,001$) تاثیر معنی داری دارد. همچنین تاثیر دیدگاه مدیران ستاد بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری ($t=1/988$, $p<0,005$) معنی دار می‌باشد. در حالی که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی عملکرد ($t=0/242$) معنی دار نبود.

بحث و 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)، تان و همکاران (۲۰۱۷) و آیوت و همکاران (۲۰۱۷) همسو می‌باشد.

نتایج پژوهش همچنان نشان داد که دیدگاه مشتریان بر ارزیابی عملکرد کلی کارگزاری ($t=2/291$, $p<0,001$) تاثیر معنی داری دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های خاتمی (۱۳۹۴)، جعفری و همکاران (۱۳۹۴) 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 ازمنهای 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؛ به‌عبارت 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 ($t=1/988$, $p<0,005$) معنی دار 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، به‌نظر می‌رسد منبع خوبی برای ارزیابی است.

در حالی که تاثیر دیدگاه کارکنان بر ارزیابی عملکرد ($t=0/242$) معنی دار 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:

- آبروان، مهرداد. (۱۳۹۳). طراحی شاخص‌های نظام ارزیابی عملکرد براساس کارت ارزیابی متوازن BSC در سازمان تأمین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه آزاد اسامی واحد نیشابور. نیشابور.
- 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.
- حسن‌پور، اکبر و مهدوی، هومان. (۱۳۹۷). راهکارهای ارتقای ابعاد اخلاقی در نظام ارزیابی عملکرد کارکنان. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۳ (۳)، ۱۱۵-۱۰۸.
- 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.
- رجوعی، مرتضی، رضایی، مریم، حصاری، محمدرضا و بوربورجعفری، 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.
- 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.
- 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.
- کاپلان و نورتون (۱۳۸۸). خودآموز ارزیابی متوازن، ترجمه نصرآزادانی، انتشارات ارکان دانش.
- محمودی، جعفر، پوررضا، ناصر و تربتی، امیر. (۱۳۹۱). لگویی برای شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد با استفاده از کارت امتیازی متوازن و پویایی‌های سیستم، توسعه انسانی پلیس، ۹ (۴۲)، ۴۸-۲۹.
- سازمان تأمین اجتماعی (۱۳۹۵). وزارت اقتصاد و برنامه‌ریزی. در دسترس در <http://www.tehran.sso.ir>
- Arban, A and Buglino, L (2003). A multimentional performance model for consolidating balanced scorecards. *Journal of advances in engineering software*, 34,2003, 339-349.
- Hung-Yi, W. Gwo-Hshung, T. and Yi-Hsuan Ch. (2009). A fuzzy MCDM approach for evaluating banking performance based on Balanced Scorecard. *Expert Sysms with Applications*, 36,2009, 10135-10147.
- Propper, C and Deborah, W (2003). *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 Brisol, UK.
- Papp, R (1999). *Business-IT alignment: productivity paradox payo#?*. *Journal:Industrial Management &Data sysms*, Vol 99, No 8,1999, pp. 367-373.
- Tan, H. P., D. Plowman, and P. Hancock (2017). *Intellectual capital and financial returns of companies*. *Journal of Intellectual Capital*. Vol 8, No1, 2017, pp.76-95.
- Pietrzak, Michal, Joanna Paliszkiwicz, and Bogdan Klepacki (2015). *The application of the balanced scorecard (BSC) in the higher education setting of a Polish university*". *Journal of Applied Knowledge Management* Vol3, No1,2015, 151-164

پی نوشت:

^۱ Pietrzak
^۲ Kadarova
^۳ Dulababu
^۴ Fakhri
^۵ Hung-Yi