

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده حسابداری و مدیریت

مرکز آموزش های نیمه حضوری و تخصصی آزاد

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

اثربخشی تکنیک های ارزیابی عملکرد در ارزیابی کارکنان دانشی سازمان های دانش بنیان

(مورد مطالعه: پژوهشکده موتور ایران خودرو)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر سید نقوی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسین پور

استاد داور:

جناب آقای دکتر رودساز

دانشجو:

سعیده اسماعیلی

خرداد ماه ۹۲

تقدیم:

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

ایشان که به لطف پروردگار رهنمون من در زیستن شدند و استادانه عشق به آموختن را در وجودم
بنا نهادند.

عزیزانم؛

خالصانه ترین سپاس ها تقدیم به وجود پر مهر شما

سپاسگزاری:

بسی شایسته است که از استادان فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر میر علی سید نقوی، جناب آقای دکتر داوود حسین پور و جناب آقای دکتر حبیب رودساز که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کار ساز و سازنده بارور ساختند؛ تقدیر و تشکر نمایم.

همچنین از کارکنان پژوهشکده موتور ایران خودرو که در تدوین این تحقیق با اینجانب همکاری نمودند سپاسگزاری می نمایم.

چکیده

سازمان‌ها اصولاً به منظور رسیدن به اهدافی ایجاد گردیده‌اند که میزان موفقیت آن‌ها در دستیابی به این اهداف، ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد کارکنان دارد. بنابراین ارزیابی عملکرد کارکنان در مدیریت منابع انسانی از جایگاه مهمی برخوردار است و از آن جایی که دانشجویان کسانی هستند که درجه بالایی از خبرگی را دارند و مقصود اولیه از شغلشان خلق، توزیع و بکارگیری دانش است، نحوه ارزیابی عملکرد آنان بسیار حائز اهمیت است و در اثربخشی سازمانی و عملکرد این کارکنان تاثیر بسزایی دارد. لذا شناخت یک تکنیک و منبع مناسب جهت ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی برای مدیران امری ضروری است. هدف از انجام این تحقیق انتخاب یک تکنیک و منبع مناسب ارزیابی عملکرد برای کارکنان دانشی است. روش تحقیق مورد استفاده از حیث هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران پژوهشکده موتور ایران خودرو است که شامل ۱۰ نفر می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مناسب‌ترین تکنیک و منبع ارزیابی عملکرد دانشجویان، خودارزیابی می‌باشد. در پایان پیشنهاداتی برای مدیران در جهت بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی ارائه شده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد^۱، کارکنان دانشی^۲، سازمان‌های دانش بنیان^۳، فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP^۴

¹ Performance Appraisal

² Knowledge Worker

³ Knowledge-Based Organization

⁴ Analytical Hierarchy Process

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱-۱	مقدمه..... ۲
۲-۱	بیان مسئله تحقیق..... ۴
۳-۱	سوال یا سوالات تحقیق..... ۶
۱-۳-۱	سوال اصلی..... ۶
۲-۳-۱	سوالات فرعی..... ۶
۴-۱	ضرورت انجام تحقیق..... ۶
۵-۱	اهداف تحقیق..... ۷
۱-۵-۱	هدف اصلی..... ۷
۲-۵-۱	اهداف فرعی..... ۷
۶-۱	روش شناسی تحقیق..... ۸
۱-۶-۱	نوع طرح تحقیق..... ۸
۲-۶-۱	روش گرد آوری اطلاعات و داده ها..... ۸
۳-۶-۱	روش تجزیه تحلیل داده ها..... ۸
۷-۱	تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی..... ۹
۸-۱	خلاصه..... ۱۰

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۲	مقدمه..... ۱۲
۲-۲	مدیریت منابع انسانی..... ۱۳

- ۳-۲ مفهوم عملکرد..... ۱۵
- ۴-۲ تعاریف ارزیابی عملکرد..... ۱۶
- ۵-۲ اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد..... ۱۸
- ۶-۲ اهداف ارزیابی عملکرد..... ۲۰
- ۷-۲ مزایای ارزیابی عملکرد..... ۲۱
- ۸-۲ چه کسانی ارزشیابی را انجام می دهند..... ۲۳
- ۱-۸-۲ توسط سرپرستان مستقیم ۲۳
- ۲-۸-۲ خود ارزیابی ۲۳
- ۳-۸-۲ ارزشیابی به وسیله همکاران ۲۵
- ۴-۸-۲ ارزشیابی های کمیته ای ۲۵
- ۵-۸-۲ روش جامع ۲۶
- ۶-۸-۲ ارزشیابی به وسیله زیردستان ۲۷
- ۷-۸-۲ ارزشیابی توسط کارشناسان منابع انسانی ۲۷
- ۹-۲ فرایند ارزیابی عملکرد..... ۲۷
- ۱۰-۲ شاخص های ارزیابی عملکرد..... ۲۸
- ۱۱-۲ محدودیت های ارزیابی عملکرد..... ۲۹
- ۱۲-۲ دیدگاه های سنتی و نوین در ارزیابی..... ۳۰
- ۱۳-۲ فنون و روش های ارزیابی..... ۳۲
- ۱-۱۳-۲ روش درجه بندی ترتیبی ۳۳
- ۲-۱۳-۲ روش مقیاسی (درجه بندی خطی) ۳۳
- ۳-۱۳-۲ روش مقایسه دو به دو (زوجی) ۳۵
- ۴-۱۳-۲ روش توصیفی (تشریحی) ۳۵
- ۵-۱۳-۲ روش قیاسی ۳۵

- ۳۶-۱۳-۲ روش ثبت وقایع حساس.....
- ۳۶-۱۳-۲ روش چک لیست.....
- ۳۷-۱۳-۲ روش توزیع اجباری.....
- ۳۷-۱۳-۲ روش انتخاب اجباری.....
- ۳۸-۱۳-۲ روش مدیریت بر مبنای هدف.....
- ۳۸-۱۳-۲ روش خود ارزیابی.....
- ۳۸-۱۳-۲ روش بازخورد ۳۶۰ درجه.....
- ۳۹-۱۴-۲ سازمان های دانش بنیان.....
- ۳۹-۱۴-۲ تعریف سازمان های دانش بنیان.....
- ۴۰-۱۴-۲ انواع سازمان های دانش بنیان.....
- ۴۱-۱۴-۲ ویژگی های سازمان های دانش بنیان.....
- ۴۲-۱۴-۲ بنیان دانشی.....
- ۴۳-۱۴-۲ خودمختاری.....
- ۴۳-۱۴-۲ اشکال سازمانی.....
- ۴۳-۱۴-۲ ارتباطات گسترده.....
- ۴۴-۱۴-۲ روابط مشتری.....
- ۴۴-۱۴-۲ ارزیابی کیفیت.....
- ۴۵-۱۴-۲ روابط نامتقارن قدرت.....
- ۴۵-۱۵-۲ کارکنان دانشی.....
- ۴۵-۱۵-۲ تعریف کارکنان دانشی.....
- ۴۷-۱۵-۲ انواع کارکنان دانشی.....
- ۴۹-۱۵-۲ ویژگی های کارکنان دانشی.....
- ۵۱-۱۶-۲ کار دانشی.....
- ۵۵-۱۷-۲ پیشینه پژوهش.....

۱۸-۲ مدل مفهومی تحقیق..... ۶۰

۱۹-۲ خلاصه..... ۶۲

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۱-۳ مقدمه..... ۶۴

۲-۳ طرح تحقیق..... ۶۴

۳-۳ جامعه و نمونه آماری..... ۶۵

۴-۳ متغیرهای پژوهش..... ۶۵

۵-۳ مراحل انجام تحقیق..... ۶۶

۱-۵-۳ مطالعه، شناخت و بررسی پژوهشکده موتور ایران خودرو..... ۶۶

۱-۱-۵-۳ چشم‌انداز و مأموریت شرکت ایپکو..... ۶۷

۳-۱-۵-۳ محصولات شرکت ایپکو..... ۶۸

۳-۱-۵-۳ مشتریان کلیدی و رقبا..... ۶۸

۴-۱-۵-۳ شرکا و تامین‌کنندگان اصلی..... ۶۸

۲-۵-۳ فرایند تحلیل سلسله مراتبی..... ۶۹

۳-۵-۳ مفاهیم پایه‌ای فرایند تحلیل سلسله مراتبی..... ۷۱

۴-۵-۳ الگوریتم محاسبه نرخ ناسازگاری ماتریس‌های مقایسات زوجی..... ۷۴

۵-۵-۳ الگوریتم محاسبه نرخ ناسازگاری یک سلسله مراتبی..... ۷۶

۶-۳ تعیین وزن و اهمیت شاخص‌ها و گزینه‌های مورد استفاده..... ۷۶

۷-۳ تجزیه و تحلیل داده‌ها و نرم افزار مورد استفاده..... ۷۷

۸-۳ روش گردآوری اطلاعات..... ۷۷

۹-۳ منابع گردآوری اطلاعات..... ۷۸

۱۰-۳ قلمروی تحقیق..... ۷۸

۱۱-۳ بررسی روایی و پایایی پرسشنامه ها..... ۷۸

۱۲-۳ خلاصه..... ۸۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۴ مقدمه..... ۸۲

۲-۴ نتایج حاصل از آمار توصیفی تحقیق..... ۸۳

۱-۲-۴ ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان..... ۸۳

۳-۴ مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه ها..... ۸۳

۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه های منابع ارزیابی عملکرد..... ۸۵

۱-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت شاخص های اصلی منابع ارزیابی عملکرد..... ۸۵

۲-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت گزینه ها براساس هر یک از شاخص ها..... ۸۶

۱-۲-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص دقت..... ۸۶

۲-۲-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص سرعت..... ۸۸

۳-۲-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص کیفیت..... ۸۹

۴-۲-۴-۴ مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص رضایت..... ۹۰

۳-۴-۴ اولویت نهایی منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی..... ۹۱

۵-۴ مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه های تکنیک های ارزیابی عملکرد..... ۹۳

۱-۵-۴ مقایسه و تعیین اولویت شاخص های اصلی..... ۹۳

۲-۵-۴ مقایسه و تعیین اولویت گزینه ها براساس هر یک از شاخص ها..... ۹۴

۱-۲-۵-۴ مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص دقت..... ۹۴

۲-۲-۵-۴ مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص سرعت..... ۹۶

- ۹۷-۴-۲-۳ مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص کیفیت.....
- ۹۸-۴-۲-۴ مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص رضایت.....
- ۹۹-۴-۵-۳ اولویت نهایی تکنیک های ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی.....
- ۱۰۱-۴-۶ خلاصه.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادهای پژوهش

- ۱-۵ مقدمه..... ۱۰۳
- ۲-۵ بررسی نتایج آماری بدست آمده از آمار توصیفی..... ۱۰۳
- ۳-۵ بررسی نتایج آماری بدست آمده از آمار استنباطی..... ۱۰۴
- ۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه ها با تکنیک AHP..... ۱۰۴
- ۱-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه های منابع ارزیابی عملکرد..... ۱۰۴
- ۱-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت شاخص های اصلی منابع ارزیابی عملکرد..... ۱۰۴
- ۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت گزینه ها براساس هر یک از شاخص ها..... ۱۰۴
- ۱-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص دقت..... ۱۰۵
- ۲-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص سرعت..... ۱۰۵
- ۳-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص کیفیت..... ۱۰۵
- ۴-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص رضایت..... ۱۰۶
- ۳-۱-۱-۳-۵ نتایج تعیین اولویت نهایی منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی..... ۱۰۶
- ۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت شاخص ها و گزینه های تکنیک های ارزیابی عملکرد..... ۱۰۷
- ۱-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت شاخص های (معیار) اصلی..... ۱۰۷
- ۲-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت گزینه ها براساس هر یک از شاخص ها..... ۱۰۷
- ۱-۲-۲-۱-۳-۵ نتایج مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص دقت..... ۱۰۸

- ۱۰۸.....۳-۱-۲-۲-۲ نتایج مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص سرعت.....
- ۱۰۹.....۳-۱-۲-۲-۳ نتایج مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص کیفیت.....
- ۱۰۹.....۳-۱-۲-۲-۴ نتایج مقایسه و تعیین اولویت تکنیک ها بر اساس شاخص رضایت.....
- ۱۱۰.....۳-۱-۲-۳ نتایج اولویت بندی نهایی تکنیک های ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی.....
- ۱۱۰.....۴-۵ پاسخ به سوالات تحقیق.....
- ۱۱۲.....۵-۵ پیشنهادهای کاربردی.....
- ۱۱۴.....۵-۶ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی.....
- ۱۱۵.....۵-۷ موانع و محدودیت های تحقیق.....
- ۱۱۶.....۵-۸ بحث نتایج.....
- ۱۱۸.....۵-۹ خلاصه.....
- ۱۱۹.....منابع.....
- ۱۲۵.....پیوست ها.....

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ اهداف ارزیابی عملکرد سازمانی..... ۲۰
- جدول ۲-۲ توصیه هایی در مورد ارزشیابی مؤثر..... ۲۲
- جدول ۳-۲ مقایسه دیدگاه های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد..... ۳۱
- جدول ۴-۲ انواع تعاریف کاردانشی ارائه شده توسط محققین مختلف..... ۵۳
- جدول ۱-۳ اهداف اصلی پژوهشکده موتور..... ۶۶
- جدول ۲-۳ چشم انداز و مأموریت شرکت ایپکو..... ۶۷
- جدول ۳-۳ شاخص تصادفی ساعتی..... ۷۵
- جدول ۱-۴ تعیین اولویت معیارهای اصلی مطالعه..... ۸۵

- جدول ۲-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص دقت.....۸۷
- جدول ۳-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص سرعت.....۸۸
- جدول ۴-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص کیفیت.....۸۹
- جدول ۵-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت منابع ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص رضایت.....۹۰
- جدول ۶-۴ اوزان نهایی و اولویت بندی منابع ارزیابی عملکرد.....۹۲
- جدول ۷-۴ تعیین اولویت شاخص های اصلی مطالعه.....۹۳
- جدول ۸-۴ تعیین اولویت تکنیک های ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص دقت.....۹۵
- جدول ۹-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت تکنیک های ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص سرعت.....۹۶
- جدول ۱۰-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت تکنیک های ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص کیفیت.....۹۷
- جدول ۱۱-۴ مقایسه زوجی و تعیین اولویت تکنیک های ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص رضایت.....۹۸
- جدول ۱۲-۴ جدول اولویت بندی و اوزان نهایی تکنیک های ارزیابی عملکرد.....۱۰۱
- جدول ۱-۵ اوزان نهایی و اولویت بندی تکنیک های ارزیابی عملکرد.....۱۱۱
- جدول ۲-۵ جدول اولویت بندی و اوزان نهایی منابع ارزیابی عملکرد.....۱۱۲

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲ فرایند ارزیابی عملکرد توسط مدیریت منابع انسانی.....۱۸
- شکل ۲-۲ فرآیند عمومی ارزیابی از نظر فریس.....۲۸
- شکل ۳-۲ نمودار مقیاسی پیوسته خطی.....۳۴
- شکل ۴-۲ نمودار مقیاسی درجه بندی گسسته.....۳۴
- شکل ۵-۲ زنجیره تکامل نیروی کار.....۴۷
- شکل ۱-۳ سیستم سلسله مراتبی.....۷۱
- شکل ۱-۴ نمودار تحلیل سلسله مراتبی در نرم افزار اکسپرت چویس.....۸۴

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

مدیریت منابع انسانی پایه و اساس تمام فعالیت های مدیریتی است. هدف مدیریت همیشه یکسان است: بسیج انسان ها برای انجام امور به شیوه ای سودبخش، آن گونه که کسب و کار موفق شود و انسان ها کامیاب شوند (تورینگتون، هال و تیلور^۱، ۲۰۰۵). با ورود شرکت ها به دهه ۱۹۹۰ و تبدیل دانش به یکی از مهم ترین منابع استراتژیک سازمان ها و این امر که تولید دانش برای استمرار مزیت رقابتی و تفوق سازمان امری حیاتی به شمار می آید (کوگت و زانبار^۲: ۱۹۹۲، نوناکا و تاکوش^۳: ۱۹۹۵) اهمیت هرچه بیشتر مدیریت موثر منابع انسانی برگرداندگان سازمان ها مشخص شده است.

سازمان های امروز دانش بنیان اند و کارکنان آن ها کارکنان دانشی. ماهیت کاری این افراد به طور قابل ملاحظه- ای با ماهیت کاری کارکنان عصرهای پیشین تفاوت دارد و این وجه تمایز منجر به نامگذاری این کارکنان با عنوان کارکنان دانشی شده است. اصطلاح کارکنان دانشی^۴ نخستین بار در سال ۱۹۸۹ توسط پیتر دراگر^۵ مطرح شد (دراگر، ۱۹۸۹). هم اکنون کارکنان دانشی یک سوم نیروی کار ایالات متحده را تشکیل می دهند (دیسنزو و رابینز، ۱۳۸۸). امروزه بین یک چهارم تا یک سوم کارکنان در اقتصادهای پیشرفته دانشگران هستند؛ کسانی که درجه بالایی از خبرگی، تحصیلات یا تجربه دارند و مقصود اولیه از شغلی که درگیر آن هستند، خلق، توزیع و

¹ Torrington, Hall & Taylor

² Kogut & Zanbar

³ Nonaka & Takeuchi

⁴ Knowledge Worker

⁵ Peter Drucker

بکارگیری دانش است (داونپورت^۱، ۲۰۰۶). کار دانشی حول استفاده از وظایف تحلیلی و ذهنی که معمولاً نیازمند آموزش نظری وسیع و گران در انجام هستند، می‌چرخد. کارها زیاد روتین نیستند و نیازمند درجه‌ای از خلاقیت و سازگاری با شرایط خاص هستند (آلوسون^۲، ۲۰۰۴). هرزبرگ (۲۰۰۰) و استامپس (۱۹۹۶) بیان می‌کنند که یک سازمان دانشی به مهارت‌های بالا همچون استدلال انتزاعی و شناخت بالا نیاز دارد. این بدان معنی است که داشتن افرادی با توانایی مشاهده کردن، تئوری پردازی و ارتباط برقرار کردن با رویکردها و دیدگاه‌های جدید، منجر به فرایند‌ها، راهکارها و تصمیم‌گیری‌های اثربخش‌تر می‌شود (کینیر و سوترلند^۳، ۲۰۰۰).

این گروه از کارکنان صاحب مهارت خاص خود هستند که تقاضای زیادی برای آن‌ها وجود دارد. افراد مستقلی هستند که از پیشرفت شغلی و تحرک لذت می‌برند و در مقابل فرهنگ سنتی دستور و کنترل مقاومت می‌کنند. تعهد آن‌ها بیشتر به شغلشان است تا سازمان (هوریتز، هنگ و کوازی^۴، ۲۰۰۳).

بنابراین اتخاذ سیستمی برای ارزیابی عملکرد این کارکنان در صناعی که وجود چنین توانایی‌ها و شایستگی‌هایی کمیاب باشد امری حایز اهمیت و شایان توجه فراوان می‌باشد. آن چه باعث می‌شود این موضوع در مورد کارکنان دانشی جلوه ویژه‌ای پیدا کند مطالعاتی است که نشان داده‌اند سیاست‌های استفاده شده جهت ارزیابی عملکرد کارکنان غیر دانشی به همان کیفیت و کمیت در ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی موثر نبوده‌اند. برخی از تحقیقات اشاره شده کوشیده‌اند چارچوبی را برای فعالیت‌های مورد نیاز برای انجام توسط واحدهای منابع انسانی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در سازمان‌های دانش بنیان فراهم آورند. تحقیق حاضر نیز به زعم خود خواهد کوشید، تکنیک و منبعی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی با توجه به ادبیات موضوع موجود برای ارزیابی این گونه کارکنان فراهم آورد.

¹ Davenport

² Alvesson

³ Kinnear & Sutherland

⁴ Horwitz, Heng and Quazi

۲-۱- بیان مسئله تحقیق

یکی از کاربردهای مهم نظریه های انگیزش در مدیریت، مدیریت عملکرد و بطور خاص فرآیند ارزیابی یا سنجش عملکرد کارکنان و همچنین اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان می باشد. منابع انسانی قابلیت برآورده کردن همه نیازمندی های استراتژیک یک سازمان را داراست. به همین دلیل است که منابع انسانی به عنوان منابعی که می توانند مزیت رقابتی ارزشمندی برای سازمان باشند شناخته شده و شواهد متقاعدکننده چندی مبنی بر افزایش عملکرد سازمان در صورت همسویی صحیح سیستم های منابع انسانی و استراتژی کسب و کار، وجود دارد (رایت، گاردنر، موینیان و آلن^۱، ۲۰۰۵؛ هستر^۲، ۲۰۰۵؛ اندرسون، کوپر و ژو^۳، ۲۰۰۷).

از آن جا که نیروی انسانی، عاملی استراتژیک در سازمان است و با عنایت به این که مدیران هر سازمان سرآمد نیروی انسانی آن سازمان هستند، لذا پرداختن به مباحث و موضوعات مرتبط با کارکنان از جمله نحوه ارزیابی عملکرد آنان جایگاه ویژه ای دارد. ارزیابی عملکرد یک جریان بازخورد فعالیت ها و مقایسه آن ها با معیارهای تعیین شده است که طی آن، واحدها و عوامل انسانی از چگونگی عملکرد خود و تاثیر آن در کارایی سازمان و نظرات مسئولان درباره نتایج به دست آمده اطلاع کسب می کنند (سلطانی، ۱۳۸۳). هم چنین، مدیریت عملکرد فرایند مداوم و پایدار شناسایی، سنجش، توسعه عملکرد افراد و تیم ها و همسویی عملکرد با اهداف استراتژیک سازمان است (آگوینیس^۴، ۲۰۱۲). ارزیابی عملکرد تشریح نظام مند نقاط قوت و ضعف کارمند است. بنابراین، ارزیابی عملکرد جزء یا عنصر مهمی از مدیریت عملکرد است و در واقع بخش بزرگی از آن می باشد (سید نقوی، ۱۳۹۱).

از سویی دیگر، پیتر دراگر از اساتید مدیریت با نگاهی به گذشته، این واقعیت را یادآوری می کند که جامعه صنعتی حاصل انقلابی بود که در عرصه صنعت روی داد و تأثیر آن بر جامعه منجر به پدید آمدن نوعی از جامعه گردید که اصطلاحاً جامعه صنعتی لقب گرفت. همچنین در عصر اطلاعات، انقلاب اطلاعاتی سبب پدید آمدن جامعه اطلاعاتی یا به عبارت دیگر «جامعه دانایی محور» گردید که در آن صنعت محوری به دانایی محوری

¹ Wright, Gardner, Moynihan & Allen

² Hester

³ Andersen, Cooper & Zhu

⁴ Aguinis

گرایش یافته است. جامعه دانایی محور، جامعه‌ای است که در آن دانایی سرمایه محسوب می‌شود و دانشگران، سرمایه‌داران این جامعه‌اند (دراکر، ۱۹۸۹). با رشد سازمان های دانش بنیان در این جوامع و اولویت های توسعه، امروزه تدوین سیستم های اثربخش ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در این سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار شده است. سازمان دانش بنیان یا دانایی محور، سازمان هایی هستند که در آن ها ترکیب گسترده ای از متخصصان وجود دارد که عملکرد خود را با دریافت بازخورد از همکاران و مشتریان تنظیم می کنند (یاریگر روش، ۱۳۸۹). بنابراین با توجه به ویژگی های خاص این سازمان ها باید از روش هایی در ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی استفاده کرد که برای کارکنان دانشی مناسب باشد تا بتوان به طور اثربخش از نتایج آن در بهبود عملکرد آنان استفاده کرد.

موضوع این تحقیق اثربخشی تکنیک های ارزیابی عملکرد در ارزیابی کارکنان دانشی سازمان های دانش بنیان می‌باشد، در حال حاضر بررسی ها در خصوص ارزیابی عملکرد در پژوهشکده موتور ایران خودرو بیانگر آن است که مشکلاتی پیرامون نظام ارزیابی عملکرد از قبیل: روش نامناسب برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی، نگرش و پذیرش کارکنان در مورد نظام ارزیابی عملکرد، توافق کارکنان و سرپرستان از یک تعریف مناسب عملکرد و این که چه نوع تکنیک ارزیابی عملکردی به طور اثربخش تاثیرگذار است، منبع مناسب ارزیابی عملکرد و این که چه کسانی برای انجام ارزیابی مناسب هستند و بسیاری مشکلات دیگر، وجود دارد. این تحقیق به دنبال آن است که چگونه می توان روش و منبع ارزیابی عملکرد را در این پژوهشکده بررسی و سیستم اثربخشی را برای آن پیاده نمود.

طراحی یک سیستم ارزیابی عملکرد براساس تکنیک و منبع مناسب ارزیابی مطلوب برای کارکنان دانشی، می‌تواند تحول بنیادی را در این پژوهشکده پدید آورد و در صورتی که به طور مناسب نیز اجرا گردد و به تمام لوازم آن آگاهی حاصل گردد می تواند مشکلی ملموس را از پیش پای این گونه سازمان ها بردارد.

۳-۱- سوال یا سوالات تحقیق :

۱-۳-۱- سوال اصلی

اولویت روش ها و منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در سازمان های دانش بنیان چگونه است؟

۱-۳-۲- سوالات فرعی

۱. در وضعیت موجود از چه روش ها و منابعی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی استفاده می شود؟

۲. اولویت روش های منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی به چه صورت می باشد؟

۳. اولویت منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی به چه صورت می باشد؟

۱-۴- ضرورت انجام تحقیق

پس از انقلاب صنعتی و به ویژه در قرن بیستم، امر صادرات، واردات و معاملات تجاری گسترش یافت و باعث پیشرفت کارخانجات تولیدی و موسسات تجاری و خدماتی شد. این امر باعث ایجاد کارخانجات و موسسات عظیم با کارکنان زیاد که در مواردی بیش از صدها هزار نفر می رسد، گردید. چنین وضعیتی اهمیت فوق العاده ی توجه به منظور اظهار نظر در مورد عملکرد کارکنان را آشکار ساخت. لذا در سازمان های نسبتاً بزرگ، واحدی به نام مدیریت منابع انسانی ایجاد شد که یکی از اهداف آن ارزیابی عملکرد و سنجش شایستگی های نیروی انسانی موجود و آموزش آن ها با هدف برطرف نمودن نقاط ضعف آنان در زمینه های مربوط می باشد (سید نقوی، ۱۳۹۱).

در عین حال، امروزه بسیاری از نظام های منابع انسانی و مدیریت معمول مناسب به نظر نمی رسند و الگوهای قدیمی، ناکارآمد تلقی می شوند. طی دهه اخیر، بسیاری از سازمان ها دریافته اند که در عمل فاقد نظام ارزیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آن ها را پی گرفت، هستند (استردویک، ۲۰۰۵). این مسئله در مورد کارکنان دانشی سازمان های دانش محور اهمیت بسزایی دارد چرا که آن ها صاحب مهارت خاص خود هستند که تقاضای زیادی برای آن ها وجود دارد. افراد مستقلی هستند که از

پیشرفت شغلی و تحرک لذت می برند و در مقابل فرهنگ سنتی دستور و کنترل مقاومت می کنند (هوریتز، هنگ و کوازی، ۲۰۰۳). بنابراین اتخاذ سیستمی برای ارزیابی عملکرد این کارکنان در صناعی که وجود چنین توانایی‌ها و شایستگی‌هایی کمیاب باشد امری حایز اهمیت می باشد.

با توجه به این موضوع، نبود سیستم ارزیابی عملکرد مطلوب و بطور خاص عدم انجام ارزیابی صحیح کارکنان به ویژه کارکنان دانشی و بکارگیری تکنیک های ارزیابی نامناسب در سنجش عملکرد آنان، موجب کاهش انگیزه، کارایی و اثربخشی آن ها و در نتیجه کاهش بهره وری گردیده و به تبع آن راندمان کار سازمان های دانش بنیان، مجتمع ها و پژوهشکده های صنایع و شرکت های دانش محور را مختل ساخته و کاهش می دهد. و این مسئله در پژوهشکده موتور ایران خودرو می تواند عواقب ناخوشایندی را به بار آورد چرا که عدم کارایی و اثربخشی نیروی انسانی دانشی و بالطبع کاهش کارایی شرکت موجب اختلالات مهمی در اداره این صنعت با اهمیت استراتژیک میشود. پژوهش حاضر سعی در ارائه تکنیک و منبع اثربخش ارزیابی، جهت استفاده در حوزه کارکنان دانشی پژوهشکده موتور شرکت ایران خودرو را دارد.

۱-۵- اهداف تحقیق

۱-۵-۱- هدف اصلی

هدف اصلی این پژوهش بررسی تکنیک های ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی به منظور ارائه تکنیک مناسب ارزیابی عملکرد در سازمان های دانش بنیان می باشد.

۱-۵-۲- اهداف فرعی

۱. اولویت بندی و انتخاب روش و تکنیک مناسب ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی.
۲. اولویت بندی و انتخاب منبع مناسب ارزیابی کارکنان دانشی.