





دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

دانشکده علوم اجتماعی و مدیریت

گروه علمی : منابع انسانی

عنوان پایان نامه :

بررسی وضعیت مدیریت عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

نیروهای مسلح مطابق الگوی بلوغ توانمندیهای نیروی انسانی

(P.C.M.M)

استاد راهنما

آقای دکتر سید محمد موسوی

استاد مشاور :

آقای دکتر حسن درویش

نگارش :

محمد ملا حسینی

ماه و سال

خرداد ماه ۱۳۸۹

(قرآن کریم)

خداوند عالمیان همه اسماء را به آدم تعلیم فرمود و آنگاه حقایق آن
اسماء را در نظر فرشتگان پدید آورد و فرمود خبر دهید مرا
باسماء اینان اگر راست می گویند

فرشتگان عرضه داشتند ای زدا تو پاک و منزهی ، ما نمی دانیم چیزی جز
آنچه تو خود بما تعلیم فرمودی که بدرستی و حقیقت
تویی دانا و حکیم

(سورة مباركة بقره آیه ۳۱ - ۳۰)

تقدیم به :

همسر و فرزندانم

که با توجه به سختی های فراوان زندگی
که همراه با دوران جنگ و ماموریت های بنده به آن مناطق
بوده ، نهایت لطف خویش را در ایجاد فضای
مطلوب خانوادگی فراهم آورده و تمام مشکلات را
بخود روا داشته و با رضایت
این روند را متحمل شدند
تا اینکه این مرحله را که عاری از این سختیها نبوده
پشت سر گذارم
و اینک این ارتقاء را مرهون بردباری
و همکاری همه جانبه شما عزیزان می دانم.
مضافاً خداوند علیم و حکیم را شاکرم که ضمن ارزانی
داشتن این نعمتها ، عمر به آخر رساندن این پایان نامه را به
این کمترین اعطا فرمود.

تقدیر و تشکر

سپاس و شکر گذاری بی حد و اندازه ذات اقدس حضرت حق جل و علی را که بر این بنده کمتربین منت نهاده تا در زیر سایه الطاف بی کرانش از نعم بی منتهاش بهره مند گردم و این فرصت را به من ارزانی داشت تا بتوانم قطره ای از انوار نورانیش را در حضور اساتید گرانقدر بهره مند شده و این پایان نامه را به انتها ببرم :

و از اساتید خویش بشرح ذیل که تلاش فراوانی را مبذول نمودند تقدیر می نمایم .

۱- آقای دکتر سید محمد موسوی : که بعنوان استاد راهنما، با دقت راهنمایی این پروژه را برعهده داشته و به این امر مبادرت ورزیدند .

۲- آقای دکتر حسن درویش : که بعنوان استاد مشاور این پروژه در طول تدوین کمال بهره را از نقطه نظر ایشان بردم .

۳- آقای دکتر سید علی اکبر احمدی : که بعنوان استاد داور، نقطه نظرات مفیدی در تکمیل این پروژه ارائه نمودند.

و کلیه اساتیدی که در طول مقطع تحصیلی از وجودشان بهره مند شدم و همه کسانی که در این تدوین مرا یاری نمودند .

توفیق روز افزون همگان را از ایند منان خواستارم .

فصل اول : کلیات

۱-۱-۱	مقدمه.....	۱
۲-۱-۱	بیان مسئله.....	۳
۳-۱-۱	اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۴
۴-۱-۱	فرضیه های پژوهش.....	۶
۵-۱-۱	قلمرو تحقیق.....	۷
۶-۱-۱	روش تحقیق و گرد آوری اطلاعات.....	۸
۷-۱-۱	معرفی مدل تحقیق.....	۹
۸-۱-۱	اهداف پژوهش.....	۱۱
۹-۱-۱	محدودیت های تحقیق.....	۱۲
۱۰-۱-۱	واژگان و اصطلاحات.....	۱۲

فصل دوم : ادبیات تحقیق

بخش اول

۱-۱-۲	مقدمه.....	۱۷
۲-۱-۲	تاریخچه ارزیابی عملکرد.....	۱۷
۳-۱-۲	تعاریف ارزیابی عملکرد.....	۲۳
۴-۱-۲	ضرورت ارزیابی عملکرد.....	۲۴
۵-۱-۲	اهداف ارزیابی عملکرد.....	۲۶

بخش دوم

۱-۲-۲	رابطه ارزیابی عملکرد با سایر وظائف مدیریت منابع انسانی.....	۲۷
۱-۱-۲-۲	تحلیل شغل.....	۲۷
۲-۱-۲-۲	گزینش و انتصاب.....	۲۷
۳-۱-۲-۲	حقوق و دستمزد.....	۲۸
۴-۱-۲-۲	آموزش های شغلی.....	۲۸
۲-۲-۲	گامی در جهت ارزیابی عملکرد اثر بخش.....	۲۸
۳-۲-۲	مشخصات نظام ارزیابی اثر بخش.....	۲۹
۴-۲-۲	زمان اجرای ارزیابی.....	۳۰
۵-۲-۲	روش مرحله ای.....	۳۰
۶-۲-۲	روش پایانی.....	۳۰

۳۰ ارزیابی کنندگان ۷-۲-۲
۳۱ سرپرست مستقیم ۱-۷-۲-۲
۳۱ ارزیابی شخص از کار خودش ۲-۷-۲-۲
۳۲ ارزیابی همکاران ۳-۷-۲-۲
۳۲ ارزیابی بوسیله زیر دستان ۴-۷-۲-۲
۳۳ ارزیابی ۳۶۰ درجه ای ۵-۷-۲-۲
۳۳ ارزیابی توسط مشتری یا ارباب رجوع ۶-۷-۲-۲
۳۳ خطاها یا سوگیرهای ارزیابی عملکرد ۳-۲-۲
۳۳ گرایش مرکزی ۱-۳-۲-۲
۳۴ متفاوت با خود ۲-۳-۲-۲
۳۴ اثر هاله ای ۴-۳-۲-۲
۳۴ تاثیر اولیه ۵-۳-۲-۲
۳۴ مقایسه فرد به فرد ۶-۳-۲-۲
۳۴ اشتباه تا خر ۷-۳-۲-۲
۳۴ اشتباه شبیه به من ۸-۳-۲-۲
۳۴ اثر برداشت های قبلی ۹-۳-۲-۲
۳۵ اشتباه سخت گیری ۱۰-۳-۲-۲
۳۵ روش ها و فنون ارزیابی کارکنان ۴-۲-۲
۳۵ روش استفاده از ویژگی های صفات ۱-۴-۲-۲
۳۵ انتخاب اجباری ۲-۴-۲-۲
۳۶ روش مقیاسی ۳-۴-۲-۲
۳۶ روش وقایع حساس ۴-۴-۲-۲
۳۷ روش رتبه بندی ۵-۴-۲-۲
۳۷ روش مقایسه زوجی ۶-۴-۲-۲
۳۷ روش توزیع اجباری ۷-۴-۲-۲
۳۸ روش گزارش کنترلی ۸-۴-۲-۲
۳۸ روش مدیریت بر مبنای هدف ۹-۴-۲-۲
۳۹ روش خود ارزیابی ۱۰-۴-۲-۲
۳۹ ارزیابی بر اساس نتایج ۱۱-۴-۲-۲
۳۹ مقیاس ارزیابی مبتنی بر رفتار ۱۲-۴-۲-۲

- ۴۰ ۱۳-۴-۲-۲ مصاحبه ارزیابی
- ۴۲ ۵-۲-۲ مراحل اجرای نظام ارزیابی عملکرد
- ۴۳ ۱-۵-۲-۲ مرحله یک : شناخت سازمان
- ۴۳ ۲-۵-۲-۲ مرحله دو : طراحی مدل ارزیابی عملکرد
- ۴۴ ۳-۵-۲-۲ مرحله سه : تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد

بخش سوم

- ۴۵ ۱-۳-۲ نقش ارتباطات در ارزیابی عملکرد کارکنان
- ۴۶ ۲-۳-۲ زمان ارزیابی عملکرد کارکنان
- ۴۸ ۳-۳-۲ ارزیابی عملکرد به کمک رایانه
- ۴۹ ۴-۳-۲ شاخص های نظام ارزیابی عملکرد
- ۵۰ ۵-۳-۲ دیدگاه جدید نسبت به ارزیابی عملکرد
- ۵۱ ۶-۳-۲ مزایا و فواید ارزیابی کارکنان (در صورت تحقق هدف های ارزیابی عملکرد)
- ۵۲ ۷-۳-۲ محدودیت های ارزیابی عملکرد
- ۵۳ ۱-۷-۳-۲ ترس از درگیر شدن
- ۵۳ ۲-۷-۳-۲ شرایط اقتصادی
- ۵۳ ۳-۷-۳-۲ نگرش جامعه
- ۵۳ ۴-۷-۳-۲ خطای انسانی
- ۵۳ ۵-۷-۳-۲ وضعیت سایر نظام ها
- ۵۴ ۶-۷-۳-۲ وقت گیر بودن
- ۵۴ ۷-۷-۳-۲ تاریخچه سازمان
- ۵۴ ۸-۷-۳-۲ آموزش نامناسب
- ۵۵ ۸-۳-۲ نکاتی برای ارزیابی مطلوب و موثر کارکنان

بخش چهارم

- ۵۵ ۱-۴-۲ مبانی نظری تحقیق
- ۵۶ ۱-۱-۴-۲ مدل پی.سی.ام.ام
- ۵۶ ۲-۱-۴-۲ مدل آی.آی.پی
- ۵۶ ۳-۱-۴-۲ مدل پی.دی.اس
- ۵۶ ۲-۴-۲ مدل بلوغ قابلیت های انسانی
- ۵۷ ۱-۲-۴-۲ الگوی پی.سی.ام.ام چیست ؟
- ۵۸ ۲-۲-۴-۲ فلسفه اصلی پی.سی.ام.ام

۶۰ دلایل اهمیت و فراگیر شدن پی.سی.ام.ام
۶۲ چارچوب کلی مدل پی.سی.ام.ام
۶۲ سطح آغازین
۶۳ سطح دوم یا سطح مدیریتی
۶۵ سطح سوم یا سطح تعریف شده
۶۶ سطح چهارم یا سطح پیشگویی
۶۸ سطح پنجم یا سطح بهینه
۶۹ ساختار پی.سی.ام.ام
۷۱ اجزای اصلی پی.سی.ام.ام
۷۲ تعهد اجرایی
۷۳ ظرفیت های اجرایی
۷۳ اندازه گیری و تحلیل
۷۳ بررسی تاییدی ها و همسویی های اجرایی
۷۴ فعالیت های اجرایی
۷۴ تشریح نظام ارزیابی عملکرد توسط مدل پی.سی.ام.ام
۷۶ مدل آی آی پی
۷۸ مدل پی دی اس
۷۹ پیشینه تحقیق

بخش پنجم

۸۰ معرفی سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح
۸۱ تاریخچه تامین اجتماعی در جهان
۸۳ تاریخچه پیدایش تامین اجتماعی در ایران
۸۷ تاریخچه نظام تامین اجتماعی در نیروهای مسلح
۸۹ تشکیل سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح
۹۰ اهمیت و ضرورت تامین اجتماعی
۹۲ اهم مراحل اجرایی تشکیلی سازمان تامین اجتماعی ن.م
۹۳ وظایف و مأموریت سازمان تامین اجتماعی ن.م
۹۴ چشم انداز ۲۰ ساله سازمان
۹۴ اهداف کلان سازمان
۹۵ برنامه های اجرایی سازمان

۹۵	۱-۷-۵-۲ برنامه های بهداشت و درمان
۹۶	۲-۷-۵-۲ برنامه های بازنشستگی
۹۷	۳-۷-۵-۲ برنامه های بیمه ای
۹۸	۴-۷-۵-۲ امور اقتصادی و سرمایه گذاری
۹۸	۸-۵-۲ گسترش جغرافیایی سامان تامین اجتماعی ن.م در سطح کشور

فصل سوم : روش تحقیق

۱۰۱	۱-۳ - مقدمه
۱۰۳	۲-۳- روش تحقیق
۱۰۴	۳-۳- روش نمونه گیری و حجم نمونه
۱۰۵	۴-۳- روش گردآوری اطلاعات
۱۰۶	۵-۳- اعتبار و روایی ابزار اندازه گیری
۱۰۷	۶-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها مقیاس اندازه گیری متغیرها
۱۰۸	۷-۳- مقیاس اندازه گیری
۱۰۸	۸-۳- شاخص های سنجش

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۱۱۰	۱-۴- مقدمه
۱۱۱	۲-۴- آمار توصیفی مشخصات پاسخ دهندگان
۱۱۱	۱-۲-۴- سطح تحصیلات
۱۱۱	۲-۲-۴- رشته و گرایش تحصیلی
۱۱۲	۳-۲-۴- نام دانشگاه محل تحصیل
۱۱۳	۴-۲-۴- جایگاه سازمانی
۱۱۳	۵-۲-۴- حوزه تخصص محل فعالیت
۱۱۳	۶-۲-۴- اندازه سرپرستی بر اساس تعداد نیرو
۱۱۴	۳-۴- تعیین و اولویت بندی کیفیت شاخص های مدیریت عملکرد در سازمان
۱۱۵	۴-۴- آمار توصیفی سئوالات مربوط به مدیریت عملکرد کارکنان سازمان
۱۴۰	۵-۴- آمار توصیفی مولفه های نظام مدیریت عملکرد کارکنان سازمان
۱۴۳	۶-۴- آمار استنباطی

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۵۵	۱-۵- نتیجه گیری بعد از انجام تحقیق
-----	------------------------------------

۱۵۵.....	۱-۱-۵- فرضیه اول
۱۵۵.....	۲-۱-۵- فرضیه دوم
۱۵۷.....	۳-۱-۵- فرضیه سوم
۱۵۸.....	۴-۱-۵- فرضیه چهارم
۱۵۹.....	۵-۱-۵- فرضیه پنجم
۱۵۹.....	۶-۱-۵- فرضیه ششم
۱۶۰.....	۷-۱-۵- فرضیه هفتم
۱۶۱.....	۸-۱-۵- فرضیه هشتم
۱۶۱.....	۲-۵- نتیجه گیری حین انجام تحقیق
۱۶۲.....	۳-۵- پیشنهادات
۱۶۳.....	۴-۵- سایر پیشنهادات
۱۶۵.....	منابع وماخذ
۱۶۶.....	منابع فارسی
۱۶۷.....	منابع خارجی
۱۶۹.....	پیوستها
۱۷۰.....	پیوست ۱
۱۷۵.....	پیوست ۲
۱۸۳.....	پیوست ۳
۱۹۱.....	پیوست ۴

فهرست جداول

صفحه

عنوان

جدول ۲-۱	مقایسه برخی از روش های ارزیابی عملکرد	۴۲
جدول ۲-۲	مقایسه ارزیابی عملکرد جدید با گذشته	۵۱
جدول ۲-۳	راهبرد منابع انسانی در مدل پی.سی.ام.ام	۶۰
جدول ۲-۴	سطح دوم مدل پی.سی.ام.ام	۶۴
جدول ۲-۵	سطح سوم مدل پی.سی.ام.ام	۶۵
جدول ۲-۶	سطح چهارم مدل پی.سی.ام.ام	۶۷
جدول ۲-۷	سطح پنجم مدل پی.سی.ام.ام	۶۸
جدول ۳-۱	مؤلفه ها و سوالات تحقیق	۱۰۶
جدول ۳-۲	مقادیر آلفای کرونباخ برای پرسشنامه نظام مدیریت عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی ن.م	۱۰۷
جدول ۴-۱	تدوین معیارهای عملکردی بر مبنای وظایف هر واحد سازمانی	۱۱۵
جدول ۴-۲	بازنگری معیارهای عملکردی هر واحد در دوره های زمانی مشخص	۱۱۶
جدول ۴-۳	اصلاح معیار عملکردی واحدها در صورت لزوم	۱۱۷
جدول ۴-۴	مستند سازی معیارهای عملکردی هر شخص	۱۱۸
جدول ۴-۵	بازنگری معیارهای عملکردی در دوره های زمانی مشخص	۱۱۹
جدول ۴-۶	اصلاح معیارهای عملکردی افراد پس از بازنگری	۱۲۰
جدول ۴-۷	مشخص بودن مسئول اجرا و اعمال معیارهای عملکردی	۱۲۱
جدول ۴-۸	برقراری ارتباط مستمر بین عملکرد مطلوب و عملکرد واقعی	
کارکنان	توسط مسئول ارزیابی	۱۲۲
جدول ۴-۹	آشنایی مسئول ارزیابی عملکرد از معیارهای عملکرد	۱۲۳
جدول ۴-۱۰	مشخص بودن عواملی که باعث بهبود عملکرد افراد می شوند	
(مانند منابع ، فرآیند ها ، ابزارها)		۱۲۴
جدول ۴-۱۱	مشورت مسئول ارزیابی عملکرد درباره مشکلات	
عملکردی	موجود با افراد متخصص	۱۲۵
جدول ۴-۱۲	اجرای برنامه های بهبود عملکرد مطابق رویه های مستند سازی شده	۱۲۶
جدول ۴-۱۳	ارزیابی برنامه های بهبود عملکرد در دوره های زمانی مشخص	۱۲۷
جدول ۴-۱۴	ایجاد معیاری برای تشخیص عملکردهای عالی و	
دادن پاداش	به این نوع عملکردها	۱۲۸

جدول ۴-۱۵ متناسب بودن تقدیرها و پاداش ها با شرایط کار	۱۲۹
جدول ۴-۱۶ وجود سیاست مدونی برای اعمال ارزیابی عملکرد در سازمان	۱۳۰
جدول ۴-۱۷ کمک و مشاوره عضوی از واحد منابع انسانی به سایر واحد ها	
در خصوص ارزیابی عملکرد	۱۳۱
جدول ۴-۱۸ فردی با اختیارات و مسئولیت های لازم در هر واحد سازمانی	
جهت حصول اطمینان از اجرای فعالیت های ارزیابی عملکرد	۱۳۲
جدول ۴-۱۹ وجود منابع کافی برای تحقق اهداف ارزیابی عملکرد	۱۳۳
جدول ۴-۲۰ آمادگی لازم مسئولان اجرا و اعمال معیارهای عملکرد	
برای اجرای فعالیت ها	۱۳۴
جدول ۴-۲۱ گذراندن دوره های توجیهی لازم توسط اشخاصی که در	
زمینه ارزیابی عملکرد مشارکت می کنند	۱۳۵
جدول ۴-۲۲ وجود معیارهای برای سنجش عملکرد مدیران عملکرد در سازمان	۱۳۶
جدول ۴-۲۳ جمع آوری معیارهای مربوط به فعالیت های ارزیابی عملکرد	۱۳۷
جدول ۴-۲۴ وجود اشخاصی در سازمان برای تطابق فعالیت های	
ارزیابی عملکرد با سیاست های مدون سازمان	۱۳۸
جدول ۴-۲۵ بررسی وضعیت و نتایج ارزیابی عملکرد در دوره های	
زمانی مشخص توسط مدیران عالی سازمان	۱۳۹
جدول ۴-۲۶ مقادیر نشانگر تناسب مدل تحلیل عامل تاییدی شاخص های	
مولفه فعالیت های اجرایی	۱۴۸
جدول ۴-۲۷ نشانگر مدل تحلیل عامل تاییدی شاخص های مولفه	
فعالیت های نهادینه سازی	۱۵۵

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۲	شکل ۱-۱ چارچوب کلی مدل پی.سی.ام.ام.....
۶۱	شکل ۲-۱ چارچوب کلی مدل پی.سی.ام.ام.....
۶۴	شکل ۲-۲ رابطه های حوزه فرآیندی سطح دوم بلوغ.....
۶۶	شکل ۲-۳ رابطه های حوزه فرآیندی سطح سوم بلوغ.....
۶۷	شکل ۲-۴ رابطه های حوزه فرآیندی سطح چهارم بلوغ.....
۶۹	شکل ۲-۵ رابطه های حوزه فرآیندی سطح پنجم بلوغ.....
۷۰	شکل ۲-۶ ساختار پی.سی.ام.ام.....
۷۲	شکل ۲-۷ رابطه بین فعالیت های اجرایی ، فعالیت های نهادینه سازی شده و اهداف.....
۱۴۶	شکل ۴-۱ فرضیه های اول تا چهارم بر اساس مدل تحلیلی عاملی تائیدی.....
۱۵۱	شکل ۴-۲ فرضیه های پنجم تا هشتم بر اساس مدل تحلیلی عامل تائیدی.....

بررسی وضعیت عملکرد کارکنان یک سازمان به نحو موثر یکی از ابزارهای کارآمد در ایجاد انگیزه و در نتیجه توانمندی آنان در جهت انجام وظائف محوله و در مجموع تحقق اهداف سازمانی می باشد. شناخت و سنجش عملکرد نیروی انسانی با استفاده از الگوی پی. سی. ام. تجربه ای نو و موفقیت آمیز در سازمانهای آمریکاست، لذا بعلت موثر بودن این مدل بر آن شدیم تا وضعیت عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح را بر اساس این مدل مورد بررسی و پژوهش قرار دهیم.

این تحقیق براساس هدف و نیز نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات کاربردی از نوع توصیفی می باشد. جامعه آماری تحقیق، مدیران ارشد و میانی این سازمان به تعداد ۱۰۴ نفر بوده که بر اساس فرمول آماری، حجم نمونه ۸۶ نفر بدست آمده و بدلیل وجود دوطبقه، از روش اختصاص متناسب استفاده شده است و جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه مدل و از فیش برای مطالعه کتابخانه ای و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آزمون تی تک نمونه ای و نیز تحلیل عامل تاییدی استفاده شده است. دربخش یافته ها، فرضیه های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته که برای رد یا پذیرفتن آنها از تحلیل عامل تاییدی و مقادیر بدست آمده لامبدا استفاده شده و ارقام مندرج در جدول ۲۶-۴ و ۲۷-۴ نشانگر تناسب مطلوب مدل می باشد و مضافا وجود رابطه معنی داری برای کلیه فرضیه ها به تایید رسیده و نهایتا پس از بررسی جامع اقدامات صورت گرفته و بهره برداری از آمار و اطلاعات، به تحلیل هر کدام از فرضیات، مطابق شاخصها و معیارهای ارائه شده و ارتباط و تناسب آنها پرداخته و به قسمت عمده ای از نقائص و مشکلات موجود در زمینه عملکرد کارکنان این سازمان که باعث عدم دستیابی به عملکرد مطلوب گردیده اشاره و نتیجتا پیشنهادهای اساسی برای رفع نقائص موجود ارائه گردیده است.

واژگان: پی سی ام ام، تعهد اجرایی، ظرفیتهای اجرایی، حوزه های فرایندی، اندازه گیری و تحلیل.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱- مقدمه

در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی نیاز به آگاهی از موقعیت خود دارد، این آگاهی موجب میشود که او از نقاط ضعف و قوت عملکرد و رفتار خود مطلع شده و تمهیدات لازم را برای بروز توانایی هایش به کار برد و از سویی دیگر سازمان ها نیاز به شناخت شایستگی و کارایی کارکنان خود دارند تا بر اساس آن وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند و بدین طریق بر میزان کارایی و ارائه خدمات و تولیدات خود بیفزایند و در روند حرکت های خود تحولات مثبت ایجاد کنند.

ارزیابی ابزاری است که سازمان ها و کارکنان را در تامین این نیاز ها کمک میکند. اگر این ابزار به خوبی طراحی شود و به نحو صحیح مورد استفاده قرار گیرد وسیله مناسبی برای تشویق، آموزش، بهسازی و بعضا تنبیه کارکنان خواهد شد (علوی، ۱۳۸۲: ۱۶).

ارزیابی در طول تاریخ زندگی انسان همواره مطرح بوده است با این حال توجه جدی و سازمان یافته به این موضوع از پدیده های قرون اخیر است، در کشور های اروپایی نظیر آلمان، انگلستان، فرانسه، هلند و سوئد سالهاست که مسئله ارزیابی به عنوان جزئی مهم از عملیات استخدام مورد توجه قرار گرفته است، رابطه میان کارگر و کارفرما، کارمند و مدیر و به طور کلی فرودست با فرادست تنها از طریق ارزیابی مفهوم پیدا میکند و در این کشور ها ارزیابی با چنان دقت و علاقه ای انجام میشود که نتایج آن در همه امور قابل استفاده است.

بدیهی است که از میان وظایف مدیریت منابع انسانی، ارزیابی عملکرد کارکنان فرآیندی بسیار حساس میباشد و از مهمترین مسائلی است که مسئولان سازمان با آن مواجه هستند. منظور از ارزیابی عملکرد کارکنان فرآیندی است که به وسیله آن عملکرد کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی مورد بررسی و سنجش قرار میگیرد.

در واقع اجرای فرایند ارزیابی عملکرد به صورت اصولی میتواند به تشخیص کمبودها، برآورد احتیاجات آموزشی و پرورشی، ایجاد مبنای منطقی و عادلانه برای تشخیص میزان شایستگی کارکنان و ایجاد زمینه‌ای برای تعالی و پیشرفت کارکنان و مانند آن منجر شود (میر سپاسی، ۱۳۸۴: ۲۶۹).

تحقیقات و پژوهش‌های سالهای گذشته نشان داده که سازمانهایی تحت عنوان تامین اجتماعی جزء ضروریات هر جامعه‌ای ملاحظه میگردد که از این فرایند مطابق برنامه‌ای جامع و کامل و مدونی خدماتی را به انسانهای آن جامعه ارائه نماید، چرا که انسان از بزرگترین مخلوقات و پیچیده‌ترین آنها به حساب می‌آید بنابر این برای این مخلوق بایستی ارزش ویژه قائل شد زیرا او کاملترین موجودات است و خیلی از کارها به دست او انجام میگردد لذا این سازمانی که مسئول رسیدگی به امور انسانها است اهمیت ویژه‌ای دارد و افرادی که در این سازمان فعالند باید شایستگی و قابلیت‌های لازم را از نظر فردی و اجتماعی دارا باشند تا بتوانند به نحو احسن این مأموریت را به سرانجام برسانند و از طرف دیگر در جهت تغییر و نوآوری، با ایجاد زمینه برای تقویت ابتکار و خلاقیت، موجب پیشرفت‌های چشم‌گیری جهت ارائه خدمات مادی و معنوی جامعه را فراهم آورند.

لذا در جهت افزایش توان و شناخت قابلیت‌ها و استمرار مطلوب فعالیت‌های این سازمان، لازم است که عملکرد و رفتار شغلی و اخلاقی کارکنان موصوف بر اساس طرح ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان به نحو مطلوبی صورت گیرد تا موجب استفاده بهینه از نیروی انسانی و ارتقاء کارآمدی و بهسازی پرسنل مربوطه گردد. در این راستا ارزیابی‌کننده بایستی معتقد به اهداف ارزیابی و آگاه از امور جاری سازمان، عادل و با تجربه باشد و شناخت و آگاهی کامل از کارکنان و عملکرد آنها داشته باشد و خود نیز عامل به ارزشهای بارز اخلاقی و ویژگی‌های رفتاری باشد.

ضمنا ارزیابی باید بدور از هواهای نفسانی و سمت گیری ها و تعصبات فردی باشد، در این رابطه نیز ارزیابی شونده لازم است ویژگیهای اخلاقی، رفتاری و عملکرد خود را نسبت به شاخص های تنظیم شده مورد ارزیابی قرار دهد.

۲- بیان مسئله :

مسئله ارزیابی از دیرباز به عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت در نظام آموزشی و تربیتی مطرح و تلاش صاحب نظران همیشه بر این بوده است که از ابزار سنجش معتبر در امر ارزیابی کارکنان بهره جسته و با استفاده از نتایج آن به عنوان پایه و مبنایی جهت برنامه ریزی برای رفع نواقص، ارتقاء و پیشرفت این نظام ها بهره برداری کنند. امروزه اهمیت و ضرورت ارزیابی آنچنان محرز گردیده است که در هر نظام و دستگاه اداری به عنوان امری ضروری و اجتناب ناپذیر مطرح است و لازمه یک مدیریت صحیح و پویا به شمار می آید (خادمی، ۱۳۸۱: ۱۰۴).

شواهد موجود در جهان امروز گویای این واقعیت است که ساختن هر جامعه تنها به دست افراد همان جامعه امکان پذیر است بنابر این در اولین قدم برای طرح ریزی استراتژی توسعه، توجه کافی به بهسازی و تربیت و تعلیم منابع انسانی کشور ضرورت دارد و تنها از این طریق است که میتوان با ارزیابی مسئولان پست ها و مشاغل سازمان های دولتی و تشخیص کمبود ها و نارسایی ها و همراه با آن افزایش توان علمی و بینشی مهارت های مدیریتی و اجرایی آنها، راه باز سازی کشور را هموار تر ساخت (واحدی، ۱۳۸۲: ۴۵).

در سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح امر ارزیابی صرفا جنبه ظاهری و تشریفاتی پیدا کرده و این عمل هر چندسال یکبار برای کارکنان تکرار میشود و آنهم صرفا برای دریافت رتبه و یا درجه و نتایج مورد انتظار که ارزیابی برای آن ها صورت میگیرد حاصل نشده است و این در حالی است که اگر کارکنان این سازمان به این نتیجه برسند که اعطای ترفیعات و انتصابات و شایستگی در تصدی پست ها

و پرداخت پاداش بر اساس معیار های عملکردی افراد استوار نیست در آن هنگام بر عملکرد آن ها اثرات زیان بار و مخربی وارد خواهد آمد .

بنابر این با همه اهمیتی که از لحاظ علمی و عقلی برای ارزیابی کارکنان میتوان قائل شد و با توجه به اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد در سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح ، بررسی نظام مند ارزیابی عملکرد کارکنان به عنوان موضوع پایان نامه انتخاب شده است تا بلکه بتواند قدمی برای اصلاح وضعیت موجود این سازمان برداشته شود .

لذا در این تحقیق میخواهیم بدانیم که آیا نظام ارزیابی عملکرد در این سازمان معیار های مرتبطی را برای ارزیابی واحد ها و افراد ارائه میکند و این معیار ها آیا به طور مستمر موجب بهبود عملکرد واحد ها و افراد میشود و نهایتا میخواهیم بدانیم که نظام ارزیابی عملکرد در سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح طبق مدل پی.سی.ام.ام^۱ در چه وضعیتی قرار دارد .

۳- اهمیت و ضرورت پژوهش :

اهمیت ارزیابی کارکنان و ارزش گذاری به کار و خدمات آنان به منظور تشخیص نقاط قوت و ضعف عملکرد افراد از دیر باز به عنوان یکی از اهداف مهم مدیران شناخته شده است به گونه ای که اکنون مدت ها است که در نظام اداری اغلب کشور ها نتایج ارزیابی به عنوان پایه و مبنای اتخاذ تصمیمات مهم اداری چون ارتقاء و پیشرفت کارکنان ، شناسایی افراد شایسته ، انتصاب به پست ها و مقامات بالاتر ، تشویق و تقدیر از خدمات برجسته افراد ، جایگزینی افراد بر اساس استعداد و شایستگی ها و تعیین نیاز های آموزشی کارکنان و یافتن نواقص و نارسایی های عملکرد مورد استفاده قرار میگیرد. از این رو ارزیابی عملکرد کارکنان در دستگاه ها و سازمان ها و نظام های اداری دولتی و غیر دولتی امری ضروری و اجتناب ناپذیر است و لازمه یک مدیریت صحیح و پویا و بالنده به شمار میرود (میر سپاسی ، ۱۳۸۴ : ۱۱۷).

^۱ PCMM : people Capability Maturity Model