

مروری بر ارزیابی عملکرد در سازمانهای آموزشی

نسترن شرافتی^۱، مهتاب سلیمی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی کرج، کرج، ایران.

^۲ استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی کرج، ایران.

نویسنده مسئول:

مهتاب سلیمی

چکیده

ارزیابی عملکرد گروه های آموزشی فعالیتی رسمی است که برای تعیین کیفیت اثربخشی و یا ارزش برنامه، فرایند، هدف یا برنامه درسی به اجرا در می آید که اهداف، جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات و دانشجویان، اعضا هیئت علمی، راهبردهای یاددهی و یادگیری، دوره های آموزشی و برنامه های درسی و امکانات و تجهیزات آموزشی- پژوهشی و دانش آموختان را ارزیابی میکند. ارزیابی عملکرد ضرورتی بینادین در رویارویی و سازگاری با تحولات و بهبود مستمر فعالیت هاست از اینرو در تحقیق حاضر با بررسی تحقیقات پیشین، ارزیابی عملکرد در سازمانها را مورد بررسی قرار دادیم. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و روش تحقیق به صورت کتابخانه ای (تحلیل موضوعی) میباشد که داده ها براساس مقالات عملی و پژوهشی استخراج شده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، سازمان آموزشی

مقدمه

آموزش و پرورش خوب آینده هر کشوری را تضمین کرده و پیشرفت و توسعه آن را تسریع میبخشد. نظام آموزشی هر کشور تصویری از توانمندی های درونی و ذهنی و در واقع فلسفه حاکم بر آن کشور به شمار می آید. از یک سو استعدادها و توانمندی های درونی افراد جامعه را شکوفا می کند و از سوی دیگر میتواند راه استقلال، پیشرفت و توسعه کشور را هموار سازد. بسیاری از اندیشمندان مانند فلیپ کومیز راه موفقیت هر جامعه را توجه خاص به بخش آموزش و پرورش دانسته اند. به نظر آلفرد مارشال، ارزشمندترین سرمایه گذاری، سرمایه گذاری در بخش آموزش و پرورش آن کشور است. زیربنایی ترین و پایه گذارترین عامل موفقیت در رشته ها و حرفه های گوناگون جامعه به شمار می آید. به همین دلیل لازم است پرداختن به آموزش و پرورش به عنوان یک سرمایه ملی مورد توجه قرار گیرد و میتوان آن را یکی از با ارزش ترین سرمایه هایی که بالفطره در وجود انسان ها ذخیره شده است و به بهره وری منجر میشود به شمار آورد. (روحی، گرمارودی و سوری، ۱۳۹۲، ۵۹)

عملکرد و ارزیابی در همه سازمانها مطرح میشود که یکی از مهم ترین این سازمان ها، نظام آموزش و پرورش هر کشور می باشد. زیرا توسعه بخش آموزش و پرورش شرط لازم برای توسعه هر کشوری می باشد و ضرورت ارزیابی عملکرد و بهبود کارایی در مدارس به عنوان اصلی ترین نهاد آموزشی و پرورشی از اهمیت ویژه ای برخوردار است (مهاجران و قلعه ای، ۱۳۹۴، ۸۹).

هرچه را که نتوان اندازه گیری کرد، نمی توان کنترل کرد هر چه را که نتوان کنترل کرد، مدیریت آن امکان پذیر نخواهد بود. بنابراین موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیلهای سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو یک سازمان بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست. تعیین عملکرد میتواند به عنوان یک سیستم کنترل در هر شرکتی که عملیات روزانه اش را بررسی می کند، تعریف شود و اینکه شرکت چقدر به اهدافش رسیده است، را ارزیابی نماید. (رجوعی و همکاران، ۱۳۹۶) موتور محرک و آغازگر هر پروژه ای بهبود، اجرای ارزیابی های مفید، موثر و هدفمند است. ارزیابی عملکرد مهم ترین ابزار تضمین اجرای دقیق و به موقع راهبرد در یک سازمان به شمار می رود. شرایط، معیارها و شاخص ها و ویژگی های یک نظام عملکرد باید براساس شرایط، راهبرد و ویژگیهای آن سازمان تنظیم شود، چنانچه نظام ارزیابی عملکرد و شاخص های آن، برای سازمان مورد نظر مناسب نباشد و نتواند خواسته ها و نیازهای ذینفعان سازمان، مدیران، کارکنان و مشتریان را برآورده سازد نه تنها کمکی به حل مساله نخواهد کرد، بلکه از حمایت کافی برخوردار نبوده و محکوم به شکست خواهد بود. (آراسته و حسین پور، ۱۳۸۸) بر این اساس سازمان ها ناگزیر به اجرای برنامه های ارزیابی عملکرد می باشند. ارزیابی عملکرد افراد در واقع سنجش نظام مند و مرتب کار افراد در ارتباط با نحوه انجام وظیفه آنها در مشاغل محوله و تعیین توانمندی موجود در آنها برای رشد و بهبود است (موسوی راد، روزبهنایی و روه، ۱۳۹۳، ۶۲) به رغم اهمیت و کارکردهای بی شمار مدیریت و ارزشیابی عملکرد کارکنان، ضعف ها و سوکارکرههایی نیز در این زمینه وجود دارد (رعنائی کردشولی و سقاپور، ۱۳۹۰، ۹۷) سازمان ها بر مبنای معیارهایی مورد ارزیابی قرار میگیرند که در ارزشیابی عملکرد افراد لحاظ نمی شود و سهم و نقش افراد در عملکرد سازمانی مشخص نیست. این امر موجب هدر رفت هزینه ها و ناکارآمدی این نظام میشود که اثرات خود را در برنامه های آموزش، جبران خدمات و ... نشان میدهد (عباسی، رعنائی کردشولی، اصغری جهرمی، ۱۳۹۵، ۲۱۵)

مبانی نظری

یکی از مشکلات عمده ای که در سازمان ها و بخش ها در سطوح گوناگون جامعه به ویژه آموزش و پرورش وجود دارد، نداشتن کارایی و بهره وری است. این دو مفهوم در نظام ارزیابی عملکرد دارای معنی و مفهوم مشخصی است یعنی مطابق ارزیابی عملکرد در قالب شاخص هایی مانند کارایی و بهره وری تبلور می یابد. موضوع کارایی یکی از موضوعات مهم قابل بررسی به ویژه در دوران توسعه آموزش است. آموزش و پرورش نیز به عنوان یکی از مهم ترین نظام های تولید علم و دانش بایستی سیستمی جهت ارزیابی کارایی زیر مجموعه های خود طراحی نماید و در این فرایند با ملاک ها و اصول خاص و علمی به بررسی نقاط قوت و ضعف زیر مجموعه های خود بپردازد. با توجه به نیاز تعیین کارایی واحدهای آموزش و پرورش لازم است تجدید نظری اساسی در زمینه ارزیابی عملکرد نسبی زیر مجموعه های آموزش و پرورش صورت پذیرد و با استفاده از شاخص های علمی و روزآمد تر به محاسبه کارایی آن ها پرداخت. بدین ترتیب میتوان با شناسایی عوامل ناکارا که به شکل نسبی معرفی میشوند برای اصلاح و راهنمایی آن اقدام نمود. (روحی، گرمارودی و سوری، ۱۳۹۲، ۶۱)

امروزه متولیان اصلی و اداره کنندگان واقعی سازمان ها، افراد هستند و سازمان ها بدون وجود انسان ها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد شد. روشن است که سازمان ها به منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین فرایند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آن در تئوری و عمل مطرح میشود، از جمله ابزارها و وسایل موثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف ها و مأموریت های سازمان با کارایی مطلوب تحقق می یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه نیز تامین میشود. (علوی و مشفق (۱۳۸۷) به نقل از جمعی از اساتید (۱۳۷۸)).

ارزیابی عملکرد مهم ترین ابزار تضمین اجرای دقیق و به موقع راهبرد در یک سازمان به شمار می رود. شرایط، وسعت، معیارها، شاخص ها و ویژگی های یک نظام ارزیابی عملکرد، باید بر اساس شرایط، راهبرد و ویژگی های آن سازمان تنظیم شود. چنان چه نظام ارزیابی عملکرد و شاخص های آن، برای سازمان مورد نظر مناسب نباشد و نتواند خواسته ها و نیاز های ذینفعان سازمان، مدیران و کارکنان آن را برآورده سازد، نه تنها کمکی به حل مساله نخواهد کرد؛ بلکه از حمایت کافی برخوردار نبوده و محکوم به شکست خواهد بود. (اراسته و حسین پور، ۱۳۸۸، ۱۱۶)

دلایل اهمیت ارزیابی عملکرد در سازمان آموزش و پرورش

- ۱- آموزش و پرورش، به منظور نظارت و کنترل بر کار مدارس خود، بایستی وضعیت آنها را با معیارهای مناسبی بررسی کند
- ۲- به منظور ایجاد مسئولیت پذیری مدیران مدارس، عملکرد آنها به واسطه سیستم تنبیه و تشویق مناسبی پاداش داده شود تا زمینه رقابت بین مدیران مدارس فراهم گردد.
- ۳- با بررسی عملکرد میتوان معیارهای مناسبی برای تخصیص بودجه ها و منابع موجود بین مدارس بدست آورد (روحی، گرماردی و سوری، ۱۳۹۲، ۶۱).

مفهوم عملکرد:

برای درک مفهوم ارزیابی عملکرد، ابتدا باید مفهوم عملکرد را دریابیم. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می کند، اشاره دارد (بایرز و رو، ۲۰۰۸ و ۲۱۶) و نشان می دهد که چگونه یک کارمند، الزامات یک شغل را به انجام می رساند. به عقیده بایرز و رو (۲۰۰۸)، عملکرد افراد در یک موقعیت می تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین : الف) تلاش، ب) توانایی ها و ج) ادراکات نقش، تلقی شود. نو و همکاران (۲۰۰۸) عملکرد را ناشی از ویژگی های شخصی، مهارت و نظیر آن می دانند. (به نقل از میراحمدی و عطاfer و کتابی، ۱۳۹۴)

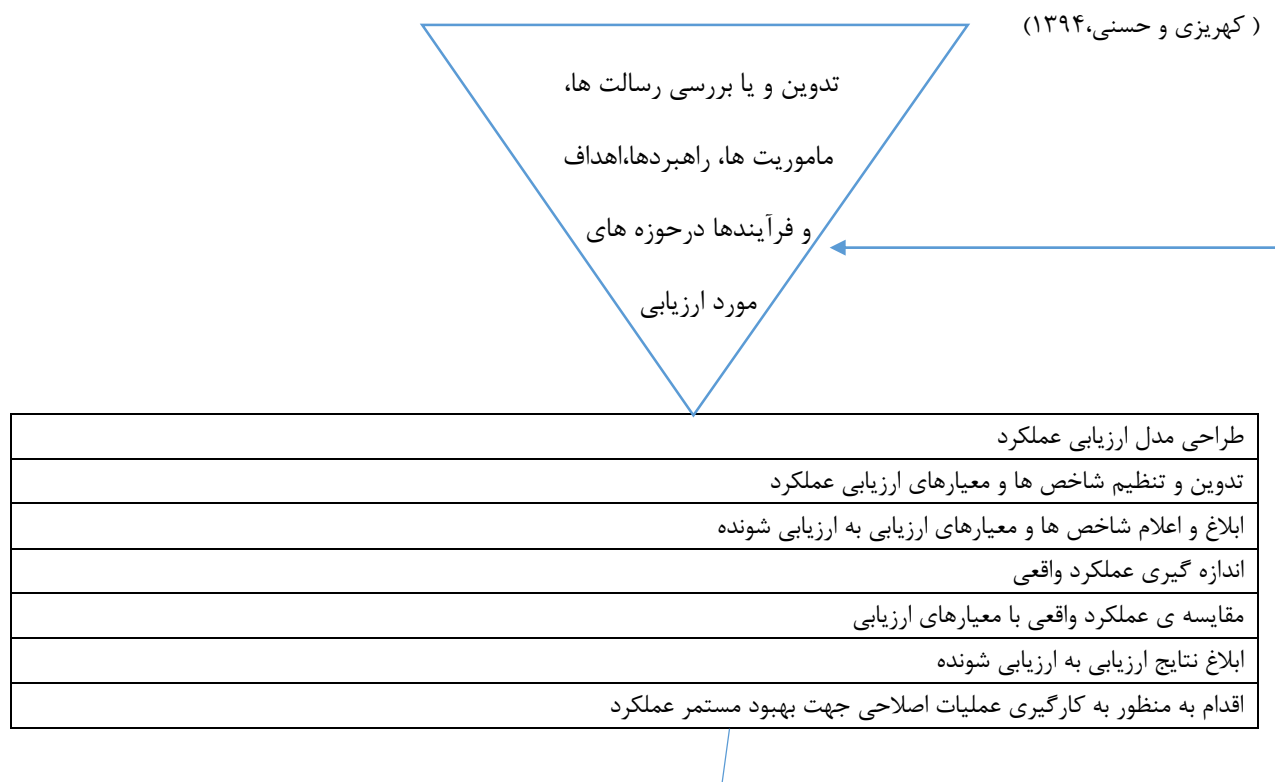
مفهوم ارزیابی:

واژه های ارزیابی، ارزیابی لیاقت، ارزشیابی، قیمت گذاری و ارزیابی، گزارش نحوه انجام کار، ارزشیابی عملکرد، ارزشیابی کارکنان، ممیزی کردن و بررسی در مبحث ارزیابی منابع انسانی به کار برده میشود و تعاریف مختلف و متنوعی از سوی صاحب نظران بیان شده است. سنجش و اندازه گیری کار و نتیجه به دست آمده از آن با مقیاس و شاخصی که بتوان کمیت و کیفیت مورد نظر را با دقت به گونه ای عینی و به دور از داوری های شخصی و ملاک های مبهم ارزشیابی، اندازه گیری کرد. سنجش و اندازه گیری کار در فعالیت انجام شده و مقایسه و نتیجه حاصل از آن با معیاری که بتوان کیفیت و کمیت مورد نظر را با دقت ارزیابی نمود. عملکرد راهی است که از طریق آن کارکنان وظایف خود را انجام میدهند و ارزیابی، قضاوت در عملکرد کارکنان است منظور از ارزیابی، اطمینان از کیفیت و کمیت عملکرد بر اساس معیارهای از قبل تفویض شده است. از بررسی تعاریف مختلف، تعریف جامعی را میتوان ارائه نمود. ارزیابی عبارت است از سنجش نسبی عملکرد فرد در رابطه با نحوه انجام کار مشخص در یک دوره زمانی معین، در مقایسه با استاندارد انجام کار و همچنین تعیین استعداد و ظرفیت بالقوه فرد به منظور برنامه ریزی برای به فعلیت در آوردن آنها. (دعایی، علیزاده، ۱۳۸۹، ۹۵)

بویس و کلینر (۱۹۹۷) معتقدند که ایجاد یک سیستم ارزشیابی که بتواند عملکرد کارکنان را به طور دقیق منعکس کند، کاری بس دشوار است و اگر سیستم ارزشیابی عملکرد در یک سازمان نتواند ارتباطی را بین عملکرد کارکنان و اهداف سازمانی ایجاد کند، آن سیستم به طور مقطع کارا نیست. (رعنایی کردشولی، سقاپور، ۱۳۹۰)

فرایند عمومی ارزیابی عملکرد:

شکل زیر فرایند عمومی ارزیابی عملکرد را نشان می دهد. گفتنی است که وجود حلقه ی بازخورد در واقع اثر شدن نظام ارزیابی را تضمین می کند. همچنین توجه به این نکته ضروری است که فرایند ارائه شده به عنوان یک الگوی عمومی معرفی شده که با توجه به اهداف ارزیابی و شرایط مختلف در هر سازمانی متغیر است.



ویژگیهای سیستم ارزیابی عملکرد منصفانه:

- ۱) بایستی استانداردهای ارزیابی عملکرد عینی باشند و به اندازه کافی توضیح داده شده باشند
- ۲) بایستی افرادی که ارزیابی شده اند فرصت داشته باشند تا نظراتشان را در مورد ارزیابی انجام شده از خود ارائه کنند و این ارزیابی ها را از نظر منصفانه بودن به چالش بکشانند
- ۳) بایستی ارزیابی ها مبتنی بر عملکرد واقعی انجام شود تا مبتنی بر سلیقه شخصی و جانبداری ها نباشند. در نتیجه وقتی افراد فرصت ورود به فرایند ارزیابی را داشته باشند، تمایل آنها جهت پذیرش ارزیابی ها و رضایت نسبت به کل فرایند ارزیابی عملکرد افزایش می یابد

در نتیجه یکی از اساسی ترین تصمیماتی که هر سازمانی باید در زمان ایجاد فرایند ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار دهد، نوع و ماهیت رفتارهایی است که باید مورد ارزیابی قرار گیرند (صادقی مال امیری، ۱۳۹۲، ۱۵)

شاخص های ارزیابی عملکرد:

جهت بر آورد کردن اهداف ارزیابی عملکرد، انتخاب شاخص های عملکرد بسیار مهم است، زیرا این موضوع که شاخص ها به درستی انتخاب شده اند یا نه، این مطلب را پیش میکشد که عملکرد ارزیابی شده می تواند برآورد جامع و عینی و قابل اطمینانی باشد. این خود نه تنها موجب پرباری و تقویت عینی از عملکرد شود، بلکه همچنین می تواند باعث ارتقای روحیه کارکنان شود (چانگ، چنگ و چن ۲۰۰۷)

شاخص اندازه گیری عملکرد هنگامی مطلوب است که مناسب و فاقد هر گونه اضافات و کمبودها باشد و اعتبار آن به این است که واقعا آنچه را که درصدد اندازه گیری آن است به شکل درست و صحیحی اندازه گیری نماید. به منظور اندازه گیری مطلوب عملکرد باید آن دسته از ابعاد عملکرد ارزیابی شوند که واقعا در تعیین بهره وری شغل، اهمیت زیادی دارند. شاخص هنگامی عاری از اضافات خواهد بود که عوامل غیر مرتبط با عملکرد را اندازه گیری ننماید. از این رو جهت داشتن شاخص های معتبر، ضروری است که قبل از تدوین شاخص ها، تجزیه و تحلیل شغل به صورت کامل انجام شده باشد، به گونه ای که بر اساس نتایج حاصل از آن، شاخص هایی انتخاب گردد که کلیه ابعاد مناسب عملکرد را تحت پوشش قرار داده و عوامل نامربوط، شاخص اندازه گیری را نیالایند. (صادقی مال امیری، ۱۳۹۲، ۱۲)

اصول انتخاب شاخص ها:

موسسه ی ملی پژوهش آمریکا، ۴ اصل برای انتخاب شاخص ها ارائه کرده است که عبارت است از:

- ۱- شاخص ها باید مرتبط با هدفی خاص بوده، نتیجه محور باشند.
- ۲- شاخص ها باید معنی دار و قابل درک باشند.
- ۳- داده های کافی برای پشتیبانی از شاخص ها باید وجود داشته باشد.
- ۴- شاخص ها باید پایا معتبر و حساس باشند (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۰، ۲۸۷)

ویژگی های شاخص:

- ۱- شاخص ها باید به صورت روشن و واضح تعریف شوند و تفسیر آن ها راحت باشد.
- ۲- در انتخاب شاخص ها باید توجه زیادی به تقویت ظرفیت درک و استفاده از اطلاعات در بین متخصصین و مدیران معطوف شود
- ۳- تعدا شاخص ها باید متناسب (نه کم و نه زیاد) باشد. (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۰، ۲۸۷)

رویکرد های ارزیابی:

- ۱- رویکرد نتیجه محور
- ۲- رویکرد ویژگی محور
- ۳- رویکرد رفتار محور (رابینز، ۱۹۹۶؛ هاکت ۲۰۰۰)

رویکرد ارزیابی صحیح عملکرد:

نو و اسل، برای ارزشیابی صحیح عملکرد کارکنان پنج رویکرد را معرفی کرده اند

- ۱- رویکرد مقایسه ای : ارزیابی کننده، عملکرد افراد را با دیگران مقایسه میکند. حداقل سه فن در این رویکرد مورد استفاده قرار میگیرد که شامل : رتبه بندی، توزیع اجباری و مقایسه ی زوجی است

- ۲- رویکرد ویژگی های فردی: بر گسترش ویژگیهای معینی که برای موفقیت سازمان مطلوب تلقی میشود، تاکید میکند. فن هایی که در این رویکرد مورد استفاده قرار میگیرند، مجموعه ای از رفتارها و ویژگی ها شامل: ابتکار، رهبری، خصلت رقابتی و ارزیابی افراد را در بر میگیرد.
- ۳- رویکرد رفتاری: رفتارهایی را تعریف میکند که یک کارمند بایستی انجام دهد تا در کارش موثر باشد. فن های متنوعی در این رویکرد تعریف شده است که مستلزم این است که یک مدیر ارزیابی کند کدام کارمند این رفتارها را از خود بروز میدهد. این فن ها شامل پنج فن: وقایع حساس، مقیاس های درجه بندی رفتاری، مقیاس های مشاهده رفتاری، اصلاح رفتار سازمانی و مراکز سنجش است.
- ۴- رویکرد نتایج: این رویکرد بر مدیریت اهداف، نتایج قابل اندازه گیری یک شغل و گروه های کاری تمرکز دارد. این رویکرد فرض را بر این میگذارد که میتوان فردیت خود را از فرایند اندازه گیری جدا کرد که در این صورت نتایج بدست آمده، نزدیک ترین شاخص های ویژگی های فردی به اثر بخشی سازمانی است.
- ۵- رویکرد کیفیت: چهار رویکرد پیش گفته، رویکردهای سنتی به اندازه گیری و ارزیابی عملکرد کارکنان تلقی می شوند. دو ویژگی اصلی رویکرد کیفیت؛ مشتری گرایی و رویکرد پیشگیری از خطا هستند. ارتقای رضایت مشتریان داخلی و خارجی از اهداف اولیه و اساسی رویکرد کیفیت است (مبینی دهکردی و ابراهیمی، ۱۳۹۵، ص ۷۴)

روش های ارزیابی عملکرد:

روش های مختلفی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان وجود دارد که آنها را در قالب هر یک از رویکردهای ذکر شده میتوان دسته بندی کرد، اما اینکه کدام روش، مناسب ترین یا بهترین روش ارزیابی است، به هدف سازمان از ارزیابی کارکنان بستگی دارد و معمولاً نیز ترکیبی از روش های مختلف برای ارزیابی کارکنان به کار گرفته می شود. اسنل و بولندر روش های ارزشیابی عملکرد را در سه دسته کلی به شرح زیر طبقه بندی کرده اند.

الف) روش های مبتنی بر ویژگی های فردی

- روش مقیاس رتبه بندی ترسیمی
- روش مقیاس استانداردهای مختلط
- روش انتخاب اجباری
- روش توصیفی

ب) روش های مبتنی بر رفتار یا روش های رفتاری

- روش ثبت وقایع حساس
- روش چک لیست
- روش مقیاس رتبه ای رفتاری
- مقیاس مشاهده رفتار

ج) روش های مبتنی بر نتایج

- روش مدیریت بر مبنای اهداف
- روش کارت امتیازی متوازن (سلطانی و علیانی، ۱۳۹۶، ۱۶۲)

عوامل تاثیرگذار بر ارزیابی ناموفق در سازمان:

- عدم توجه و تشخیص معیارهای مناسب در جهت اهداف سازمان
- عدم درک معیارهای ارزشیابی توسط ارزیاب
- عدم برخورداری مدیران ارزیاب از آموزش مناسب
- ظاهر سازی کارمند در زمان نزدیکی به ارزشیابی

- اعمال ارزشیابی عملکرد در کوتاه مدت توسط ارزیاب (مبینی دهکردی، ابراهیمی، ۱۳۹۵، ۷۷)
- مروری بر روش های و سیستم های ارزیابی عملکرد:**

- ۱- روش ABC
- ۲- روش ارزش افزوده ی اقتصادی (EVA)
- ۳- مدل سینک و تاتل (۱۹۸۹)
- ۴- مدل نتایج و تعیین کننده ها (۱۹۹۱)
- ۵- ماتریس عملکرد (۱۹۸۹)
- ۶- هرم عملکرد (۱۹۹۱)
- ۷- فرآیند کسب و کار (۱۹۹۶)
- ۸- مدل تحلیل ذینفعان (۲۰۰۱)
- ۹- چارچوب مدوری و استیپل (۲۰۰۰)
- ۱۰- الگوی کارت امتیازی متوازن (BSC)
- ۱۱- الگوی تحلیل پوششی داده ها (DEA)
- ۱۲- روش میزان انحراف از اپتیمم
- ۱۳- الگوی برنامه ریزی آرمانی (مدل GP)
- ۱۴- الگوی مهندسی مجدد
- ۱۵- الگوی شاخص سازی
- ۱۶- نظام مدیریت مبتنی برهدف (MBO)
- ۱۷- الگوی ممیزی کیفیت (ISO)
- ۱۸- الگوی مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- ۱۹- مدل مالکوم بالدريج
- ۲۰- نظام مدیریت هوشین
- ۲۱- مدل برتری سازمان (EFQM)
- ۲۲- مدل فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
- ۲۳- مدل های مبتنی بر هوش مصنوعی (AI)
- ۲۴- شبکه های عصبی مصنوعی (ANN)
- ۲۵- رویکردهای مبنی بر الگوریتم کلونی مورچگان (ACO)
- ۲۶- الگوریتم ژنتیک (GA) (کهریزی و حسنی، ۱۳۹۴)

پیشینه تجربی

پیشینه خارجی

اوسن و بسکس (۲۰۰۹) اقدام به ارائه مدلی سلسله مراتبی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری نمودند. ابعاد اصلی مدل شامل دانش شغلی، کیفیت کاری، بهره وری و دقت، مهارت تحلیلی برای تعریف و حل مسائل، ابتکار و نوآوری و خلاقیت، کارگروهي و همکاري، مهارت های ارتباطی بین فردی، رابطه با مشتری و اثر بخشی هزینه است. (عباسی، رعنائی کردشولی، اصغری چهارمی، ۱۳۹۵، ۲۲۰)

اکوپران و همکاران (۲۰۰۸) در ارزیابی مدارس، با استفاده از دو روش DEA و COLS مبتنی بر اندازه گیری خطاهای ناشی از اندازه گیری و جداسازی آن از میزان ناکارایی ها در دوازده گروه داده و ستانده با ارتباط غیر خطی، تحقیقی انجام دادند که در آن عامل خطای اندازه گیری، همبستگی میان داده ها، میزان ناکارایی و اندازه نمونه مبنای دسته بندی قرار گرفت.

اسلام رسد (۲۰۰۶) در مقاله ای با عنوان "ارزشیابی عملکرد کارکنان با فرایند تحلیل سلسله مراتبی" به ارائه مدلی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان با استفاده از فرایند تحلیلی سلسله مراتبی اقدام نمودند. محورهای کلی ارزشیابی عملکرد کیفیت کاری، برنامه ریزی، نوآوری و تعهد، کارگروهي، ارتباطات و عامل های خارجی بوده است.

تنگ و ماندهار (۲۰۰۲) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد شعب بانک ها با استفاده از تجزیه و تحلیل پوشش داده ها" ساختاری برای ارزیابی عملکرد شعب بانک ها به کمک روش DEA ارائه کردند. در این ساختار سه نوع جنبه نامحسوس کارایی عملیاتی، کارایی خدماتی و کارایی سودبخشی را در نظر گرفتند.

تاناسولیس و همکاران (۲۰۰۱) در تجزیه کارایی مدارس به بررسی ۱۲۲ مدرسه در کشور انگلستان پرداختند و در آن، به نوعی، از تحلیل پوششی داده ها برای ریشه یابی علل ناکارایی ها ناشی از عملکرد دانش آموزان و عملکرد مدرسه پرداختند.

کولی (۱۹۹۴) در تحقیقی در زمینه ارزیابی عملکرد در بخش آموزش عالی در کشور استرالیا به ارزیابی کارایی فنی و مقیاس ۳۶ دانشگاه پرداخته است.

پیشینه داخلی

عباسی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر الگوهای مدیریت عملکرد سازمانی" ارائه شد که الگوی پیشنهادی دارای ۷ بعد اصلی شامل ماموریت، مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری، عملکرد اجتماعی و عملکرد محیطی است. نتایج بدست آمده از اجرای این الگو در این اداره، بیانگر عملکرد نسبتاً رضایت بخش کارکنان این اداره بر اساس الگوی پژوهش است.

مهاجران و قلعه ای (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "مدل جامع ارزیابی عملکرد مدارس با الگوی تلفیقی (کارت امتیاز متوازن - تحلیل پوششی داده ها) مدلی طراحی کرده که شکل توسعه یافته کارت امتیازی متوازن میباشد براساس یافته های این مدل می توان در مورد مناسب بودن متغیرهای مورد بررسی برای سنجش سازه ها و احتمالاً کنار گذاشتن خرده مقیاس های بی معنی هر سازه با دقت بسیار بیشتری نسبت به مدل اول تصمیم گیری نمود.

نیکوکار و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان "ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی" به ارائه الگویی با استفاده از روش تحلیل عاملی و جامعه آماری متشکل از ۱۱۰۰ نفر و نمونه ای ۲۱۲ نفره از کارکنان دانشی، مدلی را با چهار محور اصلی فعالیت های علمی، آموزشی، اجرایی و پژوهشی پرداختند.

روحي، گرمارودی و سوری (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد دبیرستان منطقه ۵ آموزش و پرورش با استفاده از مدل تحلیلی پوششی داده ها" کارایی ۱۵ واحد آموزشی در دوره دبیرستان در منطقه ۵ را مورد ارزیابی قرار داد که نتایج بدست آمده نشان میدهد که از مجموع ۱۵ دبیرستان، ۸ دبیرستان با کارایی و ۷ دبیرستان با ناکارایی مواجه بودند.

امیرزاده بهبهانی و یعقوبی (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان "ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران منطقه اهواز به روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی" پس از استخراج شاخص ها از ادبیات، آنها را بین ۱۰ مدیر ارزیاب، توزیع کرده و وزن آنها را از طریق فرایند تحلیل شبکه ای محاسبه کردند.

سقاپور سال (۱۳۹۰) در یک پژوهش با عنوان "طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر الگوهای مدیریت عملکرد سازمانی" بر اساس الگوی تعالی سازمان و کارت امتیازی متوازن به ارائه الگویی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان پرداخته اند. الگوی پیشنهادی آنان دارای ۹ بعد، ۲۵ مولفه و ۷۶ شاخص بوده است.

جمع بندی:

نقش سیستم ارزیابی در سازمان های آموزشی، جمع آوری داده ها، محاسبه شاخص ها، مقایسه با استانداردها و هم چنین تفسیر و تحلیل نتایج و ارائه بازخورد و استفاده از اطلاعات بدست آمده برای ارائه خدمات کارآمد و اثر بخش از طریق سیاستگزاری و برنامه استراتژیک بسیار حائز اهمیت است. ارزیابی عملکرد گروه های آموزشی - پژوهشی در هر سیستم و سازمانی بر مبنای اهداف و رسالت آن سازمان مورد ارزیابی قرار میگیرد از اینرو با توجه به الگوها و مدل های موجود میتوان مدل مناسب با نیاز سازمان را انتخاب نمود و ضمن توجه به معیارهای و شاخص های آن مدل، تغییرات لازم را جهت بومی سازی اعمال کرده و سپس درجهت افزایش بهره وری سازمان آن را اجرایی نمود.

منابع

- امیرزاده بهبهانی، راضیه و یعقوبی، زهرا (۱۳۹۱) ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران، منطقه اهواز به روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی، مجله مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی، ۷(۱۹)، ص ۹۷-۱۰۷
- آراسته، حمیدرضا، حسین پور، رضا (۱۳۸۸) تعیین شاخص های ارزیابی عملکرد مراکز پژوهشی دفاعی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال اول، شماره ۴، ص ۱۱۵-۱۳۶
- بهرامی، محمد امین، وطن خواه، سودابه، طبیبی، سید جمال الدین، تورانی، سوگند (۱۳۹۰)، طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد نظام سلامت برای ایران، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره هشتم، شماره سوم ص ۳۰۵ - ۲۸۵
- ثقفی، فاطمه، محامدپور، مریم (۱۳۸۸) مدل ارزیابی متوازن عملکرد پروژه های آینده نگاری فناوری اطلاعات، فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست علم و فناوری، سال دوم، شماره ۲، ص ۲۸-۱۵
- جمعی از اساتید مدیریت (۱۳۷۸)، ارزشیابی عملکرد
- دعایی، حبیب الله، علیزاده، مسعود (۱۳۸۹)، تاثیر ارزیابی عملکرد بالنده ساز بر عملکرد کاری، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۳، نیمه اول
- روحی، گرمارودی و سوری (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد دبیرستان منطقه ۵ آموزش و پرورش با استفاده از مدل تحلیلی پوششی داده ها، فصلنامه نوآوری های آموزشی، شماره ۵۲، ص ۷۷-۵۹
- رعنائی کردشولی، حبیب اله، سقاپور، آسیه (۱۳۹۰)، طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر الگوهای مدیریت عملکرد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۶، ص ۱۱۴-۹۵
- رجوعی، مرتضی، رضانی، مریم، حصاری، محمد رضا، بوربور جعفری، مریم (۱۳۹۶) طراحی شاخصهای ارزیابی عملکرد با استفاده از روشهای BSC و AHP در سازمان تامین اجتماعی مشهد، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال هفدهم، بهار ۹۶، شماره ۶۴
- سلطانی، محمدرضا، علیانی، موسی، (۱۳۹۶) مقایسه تطبیقی و تحلیلی نظام ارزیابی عملکرد و نظام ارزشیابی شایستگی ها در سازمان، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین، سال نهم، شماره ۱ (شماره پیاپی ۲۷)، ص ۱۸۲-۱۵۷
- صادقی مال امیری، منصور (۱۳۹۲)، بررسی قابلیت اطمینان شاخص های ارزیابی عملکرد پلیس، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۹(۱) ص ۳۰ - ۷
- عباسی، عباس، رعنائی کردشولی، حبیب الله، اصغری جهرمی، سمانه (۱۳۹۵)، طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدل های ارزیابی عملکرد سازمانی برای سازمان های دولتی ایران
- علوی، سید علی، مشفق، مهدی (۱۳۸۷) بررسی تاثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه مورد مطالعه: دانشگاه امام صادق (ع)، اندیشه مدیریت، سال دوم، شماره دوم - ص ۹۵ - ۱۲۲
- کهریزی، ایوب، حسنی، سید رضا، ارزیابی عملکرد و مدل های ارزیابی، سومین کنفرانس بین المللی رویکردهای نوین در علوم، مهندسی و تکنولوژی، دی، ۱۸-۱۹ آذر ۱۳۹۴ [online]

میراحمدی، محمدرضا، عطاfer، علی، کتابی، سعید (۱۳۹۴) تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان یک شرکت تولیدی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال هفتم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۲۲)، زمستان ۱۳۹۴، ص ۲۱۳-۲۳۴

موسوی راد، طاهره، روزبهانی، محبوبه و روه، مهوش (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با بازخورد ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی معلمان شهرستان پارسین، مطالعات مبنای مدیریت در ورزش، ۱(۳): ص ۷۰ - ۶۱

مبینی دهکردی، الهه، ابراهیمی، مسیح (۱۳۹۵)، تحلیل نقش ارزشیابی عملکرد در بهره وری سازمان با استفاده از نظریه داده بنیاد، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع) سال هشتم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۵، ص ۸۱-۹۵

مهاجران، بهناز، قلعه ای، علیرضا (۱۳۹۴)، مدل جامع ارزیابی عملکرد مدارس با الگوی تلفیقی (کارت امتیازی متوازن-تحلیل پوششی داده‌ها)، نوآوری های مدیریت آموزشی، سال دهم، ص ۱۰۴ - ۸۹

نیکوکار، غلامحسین و مهدوی مزده محمد و موسوی، سید جلال و علیدادی تلخستانی، یاسر (۱۳۹۳) ارایه مدلی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی، دوفصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ششم، شماره ۲، ص ۵۵-۳۹

- Chang, Jing-Rong, Ching-Hsue Cheng and Ling-Show Chen (۲۰۰۷).. A fuzzy-based military officer performance appraisal system. *Applied Soft computing*, 7(3): 936-945
- Coelli, T.J. (1994). A Guide to Deap Version 2.1 "A Data Envelopment Analysis (Computer) Program. CEPA Working Paper96/08 Department of Econometrics, University of New England, Armidale, Australia.
- Evecen, C., & Beskese, A.(2009). A performance appraisal model proposal for blue collar employee in a university. International research/expert conference. Permanent link to this document: <http://tmt.unze.ba/zbornik/TMT2009/068-TMT09-286.pdf>
- Islam, R., & Rasad, S. B. M. (2006). Employee performance evaluation by the AHP: A case study. *Asia Pacific Management Review*, 11(3): 163.
- Manandhar, R. and Tang, J.C.S(2002). "The evaluation of bank branch performance using data envelopment analysis a framework." *journal of high technology management research*, 13, 1-17.
- Robbins. S.,)1996(, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 7th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Thanassoulis, E., & etal. (2001). Estimating preferred target input-output levels using data envelopment analysis. *European Journal of Operational Researches*, 56, 80-97