

بررسی تاثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر کارایی آنان مطالعه موردی (مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج)

احمد سیر «اکبری»

akbarisiar@gmail.com

دانشجوی مقطع دکتری دانشگاه ابو عبدالله رودکی - کولاب

چکیده

یکی از مهمترین منابع سازمانی، نیروی انسانی است. از آنجاییکه سازمانها برای رفع و جبران کاستی ها و ارتقاء بهره وری و اثربخشی همچنین کشف توانایی های کارکنان خود، به سنجش عملکرد آنان نیاز دارند. هدف مقاله حاضر بررسی رابطه میان ارزیابی عملکرد و کارایی کارکنان در مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج می باشد. جامعه آماری تحقیق متذکره را کارکنان اعم از طبقه ذکور و اناث در مقطع بکلوریا، لیسانس، ماستر و دکتور تشکیل داده و جمعیتی بالغ بر ۶۲ نفر را در بر میگیرد. حجم نمونه آماری مورد نیاز به روش نمونه گیری تصادفی ساده بر اساس جدول نمونه گیری مورگان تعیین شده و برای گرد آوری داده ها از ابزار پرسشنامه (با ضریب الفای کرونباخ ۰,۹۳۹) در اختیار اعضای نمونه آماری قرار گرفت و تحلیل صورت گرفته، آزمون T است که با مشخص شدن پایایی پرسشنامه و رد و قبولی فرضیه های صفری و فرضیه های بدیل توسط SPSS 25 به هدف تحقیق قابل دستیابی می باشد. شاخص های که معرف سیستم ارزیابی عملکرد در تحقیق متذکره می باشند، عبارت اند از، نحوه انجام وظایف، انضباط شغلی، پابندی به ارزش های اخلاقی، نحوه برخورد با مراجعین، روابط بین فردی، رفتار سازمانی، توسعه فردی می باشند. نتیجه آزمون فرضیه اصلی این تحقیق حاکی از آن است که اثر مثبت و معنی داری میان ارزیابی عملکرد و کارایی کارکنان وجود دارد. واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد، انضباط شغلی، رفتار سازمانی، کارایی کارکنان، مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج، نحوه انجام وظایف.

۱- مقدمه

در جهان امروز رشد سریع فناوری ها باعث گردیده تا سازمان ها دائماً با تغییرات محیط و چالش های آن در درون و بیرون سازمان روبرو شوند که در نتیجه احساس می‌گردد تا در ساختار های سنتی تغییرات گسترده ای ایجاد گردد. یکی از این ساختارهای سازمانی، نظام امور اداری و بخصوص سیستم های ارزیابی عملکرد میباشد. (مفیدی فرد، ام کلثوم و همکاران، ۱۳۹۷)

بیشترین نظریه های نوین سازمان و مدیریت به عامل انسانی اشاره میکند، چون یکی از حساس ترین و کلیدی ترین عنصر در سازمان ها محسوب میشود، بنابراین به منظور آگاهی از نتایج عملکرد، کارکنان در سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرند که بدین گونه با شناخت نقطه ضعف نیروی انسانی، کمبود های سازمان و نیروهای صديق و باکیفیت، اقدامات لازم جهت بهسازی به عمل می آید. (شفق، مهدی، ۱۳۸۷)، شناخت کارکنان و اعطای پاداش به آنها، ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد می باشد. (خلیلی، فاطمه)، بنا براین به منظور دستیابی به اهداف مختلف از ارزیابی عملکرد به عنوان یک ارزیابی رسمی و دوره ای از عملکرد شغلی کارکنان مورد استفاده قرار می گیرند. کیفیت و اثربخشی مدیریت نظام اجرایی، عامل حیاتی و مهم در تحقق برنامه های توسعه و کامیابی و رفاه ملت هاست. (مفیدی فرد، ام کلثوم و همکاران، ۱۳۹۷). در این اواخر به عقیده صاحب نظران میتوان بیشترین از مزیت ها را با به کارگیری یک سیستم اثربخش ارزیابی عملکرد برای سازمان ها و کارکنان آنها ارزانی داد. لذا ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی میشود. هرچه را که نتوان اندازه گیری کرد، پس نمیتوان کنترل کرد و هرچه را که نتوان کنترل کرد، بنابراین مدیریت آن امکان پذیر نخواهد بود. همچنین صاحب نظران و محققین معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی است و تصور سازمانی که شامل ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد، مشکل است. به این ترتیب سازمان بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست و برای بهبود آن اندازه گیری لازم است. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد باعث هوشمندی سیستم و تحرک افراد در جهت رفتار مطلوب آنان می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است. (شعبانی، صیادعلی)

بیان مسئله:

سازمان ها بمنظور رفع و جبران کم و کاستی ها، افزایش بهره وری و اثر بخشی همچنان کشف توانایی های کارکنان خود به سنجش عملکرد آنان نیاز دارند، بناءً ارزیابی عملکرد نیروی انسانی فرایند حیاتی در سازمان ها شمرده می شود، چون در چنین شرایط رقابتی پر خم و پیچ صرف سازمان های می توانند بقا داشته باشند که به بهترین وجه از منابع انسانی خود استفاده نمایند.

در دیدگاه نوین مدیریت منابع انسانی، انسان نه تنها به عنوان عنصر کلیدی و نه به عنوان یکی از منابع تلقی می شود که صرف بمنظور اداره او در درون سازمان توجه کرد، بلکه باید محیط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی او را نیز در ملاحظه داشت تا به بهترین وجه ممکن توانایی های او را در خدمت سازمان قرار داد.

فقدان ارزیابی برای هر سازمان به عنوان یکی از علائم و بیماری ها به شمار میرود و امروزه در جهان به مقوله ای مبدل گردیده که همه سازمان ها درگیر ارزیابی عملکرد هستند. رقابت فزاینده، تحولات سریع دانش مدیریت، محیط پیچیده، توسعه ارتباطات و وجود نظام مدیریتی عملکرد اثربخش توانسته دنیایی امروزی را با دنیایی چند دهه قبل متمایز نماید. (ملاتی، قجاوند ۱۳۹۵)

تعیین کردن استاندارد های شغلی این که آیا عملکرد کارکنان مطابق استاندارد های تعیین شده هست یا خیر، مسؤلیت مهم مدیریتی ارزیابی عملکرد به شمار میرود. ارزیابی عملکرد میتواند به عنوان وسیله یا ابزار جهت تشویق کارکنان، سنجش ویژگی های کارکنان، تخمین حدود توانایی آنها و همچنان در زمینه تصمیم گیری جهت ارتقای شغلی کارکنان، آموزش و بهبود توانایی های آنها کمک کند (مفیدی فرد، ام کلثوم و همکاران، ۱۳۹۷).، بنابراین آنچه که نزد محقق به عنوان

سوال مطرح شد دقیقاً همین بود که چه رابطه‌ی میان ارزیابی عملکرد و کارایی کارکنان در مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج وجود دارد.

ضرورت و اهمیت تحقیق:

از آنجائیکه سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان را می‌توان به عنوان یکی از مهمترین عوامل تاثیر گذار روی کارایی آنان دانست، بنابراین از اهمیت خاصی برخوردار بوده و به تحقیق بیشتری نیاز دارد.

اهداف تحقیق:

هدف اصلی: بررسی رابطه میان سیستم ارزیابی عملکرد و کارایی کارکنان در مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج ولایت بلخ می‌باشد.

اهداف فرعی:

۱. بررسی رابطه میان نحوه انجام وظایف و کارایی کارکنان.
۲. بررسی رابطه میان انضباط شغلی و کارایی کارکنان.
۳. بررسی رابطه میان پابندی به ارزش‌های اخلاقی و کارایی کارکنان.
۴. بررسی رابطه میان برخورد با مراجعین و کارایی کارکنان.
۵. بررسی رابطه میان روابط بین فردی و کارایی کارکنان.
۶. بررسی رابطه میان رفتار سازمانی و کارایی کارکنان.
۷. بررسی رابطه میان توسعه فردی و کارایی کارکنان.

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و کارایی آنان وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان نحوه انجام وظایف و کارایی کارکنان وجود دارد.
۲. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان انضباط شغلی و کارایی کارکنان وجود دارد.
۳. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان پابندی به ارزش‌های اخلاقی و کارایی کارکنان وجود دارد.
۴. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان نحوه برخورد با مراجعین و کارایی کارکنان وجود دارد.
۵. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان روابط بین فردی و کارایی کارکنان وجود دارد.
۶. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان رفتار سازمانی و کارایی کارکنان وجود دارد.
۷. به نظر می‌رسد رابطه معنی داری میان توسعه فردی و کارایی کارکنان وجود دارد.

مبانی نظری

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

تعاریف مفهومی

ارزیابی

ارزیابی به معنای سنجش مقدار و چگونگی بهره‌وری یک فرد و قضاوت در باره آن است. (دوستی، غزال، ۲۰۲۰). ارزیابی عبارت است از سنجش نسبی عملکرد فرد در رابطه با نحوه کار مشخص در یک دوره زمانی معین درمقایسه با استاندارد انجام کار و همچنین تعیین استعدادها و ظرفیت‌های بالقوه فرد به منظور برنامه‌ریزی در جهت به‌فعالیت درآوردن آنها. (استندیار و همکاران، ۱۳۹۴).

عملکرد

عملکرد را میتوان بر اساس تعدادی معیار سنجید اما معمولاً به معنای دست یافته های افراد در مقایسه با آنچه از آنها انتظار میرفته، است (مارتین، ۲۰۱۰). بنا به تعریف بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، عملکرد به مراتب دستیابی افراد، گروه ها، سازمان ها یا فراگردها به موفقیت دلالت میکند (رضائی، ۱۳۹۶).

ارزیابی عملکرد

فرایندی است که به وسیله آن کارمندان در یک فواصلی معین و به طور رسمی، مورد بررسی و سنجش قرار میگیرد. (ماندی و همکاران، ۱۹۸۷) ارزیابی عملکرد به منزله یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت توان سازمان و واپایش فرآیند کار میتواند با برجسته کردن زمینه های بهبود پذیر، زمینه را برای بهبود و تعالی فردی و سازمانی فراهم کند (محمدی، شریعتی، پزند و پورعباس) انجمن امریکایی ACAS در سال ۱۹۹۷، ارزیابی عملکرد را این گونه تعریف کرد: ارزیابی عملکرد یکی از راه های دادن بازخورد عملکرد یا انتظارات موجود از نیروی کار به آنهاست. سیستم ارزیابی به شیوه ای منظم، عملکرد نیروی کار، توانمندی ها و نیازمندی های فراینده ی آنها را ثبت و اندازه گیری می کند

تعاریف عملیاتی ارزیابی عملکرد

۱. نحوه انجام وظایف: این متغیر با مولفه های مانند استفاده بهینه از امکانات و منابع فیزیکی، بالای بودن میزان دقت و پایین بودن میزان اشتباهات، بکارگیری حداکثر توان و مهارت های فردی، انجام فعالیت ها در کوتاه ترین زمان ممکن، ارایه روش های جدید در انجام کارها، شفاف بودن مراحل انجام کار، پرهیز از انجام کارهای تکراری مورد سنجش قرار میگیرد.

۲. انضباط شغلی: این متغیر با مولفه های مانند حضور منظم و به موقع کارکنان، مشخص بودن زمان وقفه "نان، نماز"، رخصتی های سالانه مطابق با قوانین، دسته بندی مدارک و مستند مورد سنجش قرار میگیرد.

۳. پابندی به ارزش های اخلاقی: این متغیر با مولفه های مانند: رعایت شعایر اسلامی، رعایت ادب و متانت، صداقت در گفتار و رفتار کارکنان، امانت داری و حفظ اسرار مورد سنجش قرار میگیرد.

۴. نحوه برخورد با مراجعین: این متغیر با مولفه های مانند تلاش جهت کوتاه نمودن زمان انتظار مراجعین، برقراری ارتباط مناسب و احترام امیز با مراجعین، تلاش برای رفع مشکلات مراجعین مورد سنجش قرار میگیرد.

۵. روابط بین فردی: این متغیر با مولفه های مانند روابط کاری خوب با مدیران و همکاران، روحیه کار گروهی، ایجاد انگیزه مثبت در همکاران برای انجام وظایف شان مورد سنجش قرار میگیرد.

۶. رفتار سازمانی: میل و اراده برای پذیرش مسولیت های بیشتر، حل مشکلات شغلی با اتخاذ تصمیمات سریع مناسب در انجام وظایف، انجام کارهای واگذار شده بدون ضرورت نظارت دقیق، تشخیص فعالیت های ضروری از غیر ضروری و اولیت بندی درست کارها، سازگاری با شرایط کاری سخت، پیروی فعالانه از دستورات، روحیه انتقاد پذیری و قبول مسولیت اشتباهات و جلوگیری از بروز تنش در سازمان مورد سنجش قرار میگیرد.

۷. توسعه فردی: این متغیر با مولفه های مانند انتقال دانش و مهارت های کاری میان کارمندان، استفاده از معیارهای علمی در تصمیم گیری ها در سازمان، مشارکت فعالانه در فرایند مستند سازی در سازمان، شرکت علاقمندانه در دوره های آموزشی در سازمان، ارایه راهکارهای برای بهبود عملکرد خود، استفاده از تجربیات و پیشنهادات منطقی دیگران برای بهبود عملکرد شان مورد سنجش قرار میگیرد.

پیشینه تحقیق

مفیدی فرد، ام کلتوم و همکاران (۱۳۹۷). به بررسی ارتباط بین ارزیابی عملکرد کارکنان و کارآیی آنان در شرکت پایانه های نفتی کشور ایران پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مدیران و کارشناسان شرکت نفت در پایانه های

¹ Martin, John

² Airborn Collision Avoidance System

نفی ایران تشکیل داده که تعداد ۸۹ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده است. جهت جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده. برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS 19 استفاده به عمل آورده است. از آمار توصیفی برای توصیف متغیرهای جمعیت شناسی، ابعاد و مؤلفه های معرف ارزیابی عملکرد و کارایی و در آمار استنباطی با استفاده از آزمون کای د 2X نوع استقلال برای بررسی رابطه بین روشهای ارزیابی عملکرد استفاده شده است. در نهایت به این نتیجه رسید که در بررسی صورت گرفته در شرکت پایانه های نفتی ایران، شش عامل توجه مدیر به توانایی کارکنان، شفافیت، ارزیابی عملکرد-بازخور، تناسب محیط، حمایت سازمانی و انگیزه بر کارایی کارکنان تاثیر دارد. (مفیدی فرد، ام کلثوم وهمکاران، ۱۳۹۷) اسفندیار، محمد و همکاران (۱۳۸۹). به طراحی مدل تلفیقی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه ها با استفاده از تحلیل پوششی داده ها و مجموعه های فازی، در دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه، کشور ایران پرداخته است. در این راستا سعی شده است تا با استفاده از تکنیک های تحلیل پوششی داد هها، کارایی کارکنان دانشگاه در حوزه های مختلف تعیین شود. از آنجای ی که وضعیت برخی از معیارها بصورت دقیق قابل بیان نمیباشد و دارای ابهام و عدم اطمینان است، لذا در این مقاله برای امتیازدهی به این دسته از معیارها، متغیرهای زبانی در نظر گرفته میشود که با لحاظ کردن اعداد فازی متناسب و استفاده از تئوری مجموعه فازی، محاسبات مربوط به معیارهای مورد نظر انجام می پذیرد. در این تحقیق، به طور مشخص نحوه ایجاد یک مدل تلفیقی مبتنی بر DEA مجموعه های فازی ارزیابی کارکنان توضیح داده شده و قابلیت آن در محیط های واقعی تشریح شده است. (اسفندیار، محمد و همکاران، ۱۳۸۹)

خلیلی، فاطمه و همکاران (۱۳۹۱). به بررسی ارزیابی عملکرد و نقش آن در افزایش انگیزه و کارایی کارکنان در کارخانه فرش نگین مشهد در کشور ایران پرداخته است. تعداد نمونه آماری پژوهش ۷۱۲ نفر از کارکنان فرش مشهد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی به دست آمد، بر همین اساس پرسشنامه توزیع شد و از روش های آماری توصیفی و آمار استنباطی برای آزمون فرضیه ها استفاده به عمل آمد. به منظور تجزیه و تحلیل از نرم افزار SPSS استفاده گردیده است. به طور کلی و براساس آزمون های انجام شده و نتایج به دست آمده از بهره وری منابع انسانی در فرش نگین مشهد نشان می دهد که بین نظام ارزیابی عملکرد و بهره وری منابع انسانی رابطه معنی داری وجود دارد. بدین معنی که نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهره وری کار نیروی انسانی اثرگذار است. (خلیلی، فاطمه و همکاران)

مشفق، مهدی و همکار (۱۳۸۷). به بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه امام صادق (ع) در کشور ایران پرداخته است. جامعه آماری تحقیق کارکنان، دانشگاه امام صادق (ع) تعداد ۲۶۸ میباشد. ابزار جمع آوری اطلاعات را پرسشنامه و مصاحبه تشکیل داده و برای آزمون فرضیه های تحقیق از روش همبستگی استفاده شده است که نتایج بدست آمده نشان میدهد رابطه معنی داری میان ارزیابی عملکرد کارکنان و کارایی آنان در دانشگاه امام صادق (ع) وجود دارد. (مشفق، مهدی، ۱۳۸۷)

سیدی، سید محمد رضا و همکاران (۱۳۹۹) به طراحی الگوی ارزیابی عملکرد وزیر علوم، تحقیقات و فناوری جمهوری اسلامی در کشور ایران پرداخته اند. این پژوهش با تمرکز بر رویکرد دستاورد محور ارزیابی عملکرد، وزیر علوم، تحقیقات و فناوری جمهوری اسلامی ایران را مورد مطالعه خود قرار داد و بر اساس ترکیبی از روشهای نمونه گیری سهمیه ای، هدفمند و نظری، با ۴۲ نفر از صاحب نظران، مصاحبه کرد و پس از تحلیل نظرهای آنها با روش تحلیل مضمونی به ۳۷ مضمون سازماندهنده و ۱۱ مضمون فراگیر به شرح ذیل دست یافت: توسعه آموزش عالی، تولید علم نافع، آمایش آموزش عالی، دستاوردهای مدیریتی، تربیت نیروی انسانی، دستاوردهای سیاستگذارانه، دستاوردهای سیاسی، ارتقای جایگاه دانش، دانشگاه و دانشمند، اسلامی کردن دانشگاهها، دیپلماسی علمی و مدیریت بودجه. (سیدی، سید محمد رضا و همکاران، ۱۳۹۹)

مدل مفهومی



روش تحقیق:

روش تحقیق از نظر هدف نوع کاربردی است و از لحاظ روش جمع آوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی- تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارمندان مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج، ولایت بلخ در سال ۱۴۰۰ می باشد. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده و جدول مورگان استفاده شده است. پرسشنامه ها به تعداد ۶۳ تن از کارمندان اعم از طبقه ذکور و اعم از طبقه اناث به صورت تصادفی ساده انتخاب و توزیع گردیده که سپس همه آنها جمع آوری گردید. سوالات پرسشنامه دارای ۳۵ سؤال به شکل لیکرت طیف ۵ خانه ای می باشد که پایایی پرسشنامه را مورد مطالعه قرار خواهد داد. تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS ۲۵ بعد از ثبت داده ها انجام گرفته است.

پایایی پرسشنامه:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	35

همان طور که در جدول (۱) مشاهده می شود، فیصدی پیشنهاد شده ۰,۹۳۰ میباشد بناءً پایایی پرسشنامه از سطح عالی برخوردار است.

آمار استنباطی

آزمون فرضیه اول (نحوه انجام وظایف):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
انجام نحوه وظایف	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	9.397	54	.000	.73247	.5762	.8887

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان نحوه انجام وظایف و کارآیی کارکنان میباشد.

از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۰,۷۳۲ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه دوم (انضباط شغلی):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
انضباط شغلی	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	13.481	54	.000	1.03636	.8822	1.1905

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان انضباط شغلی و کارآیی کارکنان میباشد.

از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به 1.036 بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه سوم (پابندی به ارزش های اخلاقی):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
پابندی به ارزش های اخلاقی	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	9.962	54	.000	1.02727	.8205	1.2340

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان پابندی به ارزش های اخلاقی و کارآیی کارکنان میباشد.

از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۱,۰۲۷ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه چهارم (نحوه برخورد با مراجعین):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
نحوه برخورد با مراجعین	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	12.455	54	.000	1.09697	.9204	1.2735

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان نحوه برخورد با مراجعین و کارآیی کارکنان میباشد. از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۱,۰۹۶ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه پنجم (روابط بین فردی):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
بین روابط فردی	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	8.271	54	.000	.86061	.6520	1.0692

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان روابط بین فردی و کارآیی کارکنان میباشد. از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۰,۸۶۰ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه ششم (رفتار سازمانی):

One-Sample Test						
Test Value = 3						
رفتار سازمانی	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	10.441	54	.000	.77727	.6280	.9265

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان رفتار سازمانی و کارآیی کارکنان میباشد. از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده میگردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۰,۷۷۷ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

آزمون فرضیه هفتم (توسعه فردی):

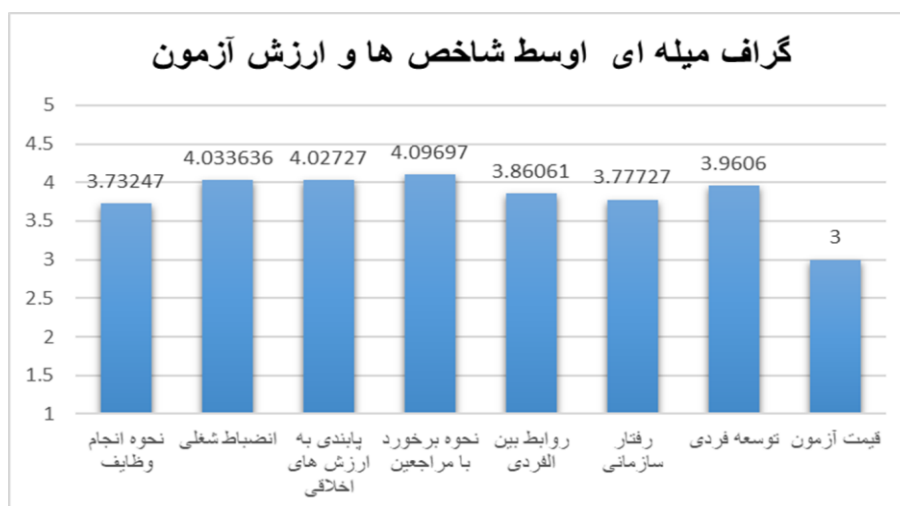
One-Sample Test						
Test Value = 3						
توسعه فردی	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	11.416	54	.000	.90606	.7469	1.0652

طوریکه در جدول فوق مشاهده می گردد قیمت $\text{sig} < 0,05$ بوده ، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید گردیده که در نتیجه نشان دهنده رابطه معنی دار میان توسعه فردی و کارآیی کارکنان میباشد.

از طرف دیگر در جدول فوق مشاهده می‌گردد که تفاوت اوسط یا Mean diff مساوی به ۰,۹۰۶ بوده ، بنابر این تفاوت متذکره بالاتر از اوسط تعیین شده (۳) در آزمون می باشد.

نتیجه گیری:

بر اساس قبولی تمامی فرضیه های فرعی H1 در سطح اطمینان ۹۵ فیصد، نشان دهنده آن است که فرضیه های فرعی با سطح اطمینان ۹۵ فیصد قابل پذیرش است. برعلاوه نظر به گراف میله ای که مقایسه اوسط شاخص ها با ارزش آزمون صورت گرفته، چنین استنباط می گردد که رابطه معنی دار میان فرضیه های فرعی و فرضیه اصلی وجود دارد.



بنابر جدول فوق اوسط شاخص ها از آزمون که قیمت آن 3 بدست می آید ، بیشتر می باشد

در نتیجه گفته می توانیم که رابطه معنی دار و مثبت میان فرضیه های فرعی و اصلی وجود دارد .

بنابراین عواملی مانند نحوه انجام وظایف، انضباط شغلی، پابندی به ارزشهای اخلاقی ، نحوه برخورد با مراجعین، روابط بین فردی، رفتار سازمانی و توسعه فردی به دستیابی اهداف سازمانی منجر خواهد شد.

هر اندازه که یک سازمان بتواند وظایف را بطور شایسته به اهل آن بسپارد و نظر به یک پلان مشخص کاری، به امورات بپردازد، می تواند این اطمینان را به مراجعه کننده بدهد که کار در وقت آن انجام می پذیرد و مدیریت درست از زمان را نشان می دهد. پابندی به نظم در کار و حضور بموقع در وظیفه می تواند مسئولیت های سپرده شده به اشخاص را تضمین کند، عدم نظم در کار، سکتگی و نواقص در کارهای از پیش تعیین شده می تواند تاثیر منفی بر اهداف سازمان داشته باشد. داشتن اخلاق و رعایت و حفظ ارزشهای اخلاقی هر یک از کارکنان می تواند محیط مطمئنی را بدون استرس ایجاد کند که خود در تعقیب نمودن اهداف و وظایف داده شده، مهم قلمداد می شود. اگر یک سیستم جوابگو و پاسخگو برای تمامی مشتریان (مراجعین) ایجاد شود، ارتباط بین سازمان و مشتری بهتر شکل گرفته و خدمات رسانی موثر در روند اعتبار دهی سازمان نیز مثبت اثر می کند. اگر یک شخص در محیط کاری خویش اقدام به بالابردن ظرفیت های خویش بسازد، این مهارت ها و ظرفیت ها می تواند یک مسیر بهتری برای حل مسائل متفاوت مدیریتی در سازمان باشد، هر اندازه که سازمان از این ظرفیت ها واقف باشد، به همان اندازه می تواند در تشخیص جای درست کارکنان در پست های متفاوت، کمک کند. و این به نوبه خود یعنی، دسترسی سریعتر و موثرتر سازمان به اهداف خویش می باشد.

منابع و مأخذ

- اسفندیار، اسماعیل. جهانگیر فرد، مجید. حسینی، سید مهدی (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی و بررسی رابطه آن با سلامت اداری کارکنان دستگاه های دولتی فیروزکوه، فصلنامه مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۳۷، صص: ۱۱۶-۱۳۷.

- (2) اسفندیار، محمد و همکاران (۱۳۸۹)، به طراحی مدل تلفیقی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه ها با استفاده از تحلیل پوششی داده ها و مجموعه های فازی، دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه، کشور ایران، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۲۲، تابستان ۱۳۹۰
- (3) پورعزت، علیا صغر و سید رضائی، میریعقوب (۱۳۹۶). ارزشیابی عملکرد دولت و حکومت، تهران: الگوی پیشرفت.
- (4) خلیلی، فاطمه و همکاران (۱۳۹۱)، ارزیابی عملکرد و نقش آن در افزایش انگیزه و کارایی کارکنان، اولین کنفرانس بین المللی در مهندسی صنایع، مدیریت حسابداری.
- (5) دوستی، غزال (۲۰۲۰)، بررسی ارتباط بین ارزیابی عملکرد کارکنان و بهره وری منابع انسانی در اداره کل تامین اجتماعی خرم آباد، پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت، محاسبه و توسعه اقتصادی، صص: ۲-۴۰.
- (6) سعادت، اسفندیار (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد (چاپ اول). تهران: نشر پوروشن
- (۷) سیدی، سید محمد رضا و همکاران (۱۳۹۹)، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد وزیر علوم، تحقیقات و فناوری جمهوری اسلامی در ایران، اندیشه مدیریت، سال پانزدهم، شماره اول، صص ۷۳-۱۰۲
- (8) شفق، مهدی و همکاران (۱۳۸۷)، بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد دانشگاه امام صادق (ع)، اندیشه مدیریت، سال دوم، شماره دوم، صص: ۹۵-۱۲۲.
- (9) قجاوند، ابوذر. ملایی، رباب. ۱۳۹۵. "اهمیت ارزیابی عملکرد نیروهای برون سپاری در سازمانهای آموزشی". همایش پژوهش های مدیریت و علوم انسانی، صص ۲۱۶
- (10) محمدی، رضا. شریعتی، صدیقه. پرنده، کورش و پورعباس، عبدالرسول (۱۳۸۶). طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. پژوهش برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۳(۴). ۹۱-۱۲۴.
- (11) مفیدی فرد، ام گلشوم (۱۳۹۷)، بررسی ارتباط بین ارزیابی عملکرد کارکنان دو کارآیی آنان پایانه های نفتی ایران، دومین کنفرانس بین امللی دست آورد های نوین پژوهشی در علوم مدیریت.
- 12)** Martin, John (2010). Key Concepts in Human Resource Management. London: SAGE.
- 13)** Monday, R. Wayne and Robert M. Noe; 1987. Human Resource Management, pp. 366-385.

Abstract

Workforce is one of the important organizational resources. Organizations need to measure the evaluation of their employee's performance to deal with problematic elements, compensating for deficiencies, promotion in productivity, and investigating the employee's ability. The main purpose of this paper is to investigate the relationship between the evaluation of employee's performance and the employee's efficiency in Taj institute of higher education. The population are all the 62 employees of Taj institute of higher education. The minimum number of sample size calculated by the Morgan table at 95 confidence level. Simple random sampling is used to conduct the survey and 62 questionnaires distributed among the sample size elements. For deriving the quantitative data form qualitative data, Likert 5 scale measurement used. In this study, t-test used to do the analysis in SPSS version 25. The indicators which define the performance evaluation system are including, Task performance style, work discipline, Adherence to moral values, dealing with clients, interpersonal relationship, organizational behavior, and personal development. The result derived from the main hypothesis shows the significance of the positive relationship between evaluation of employee's performance and the employee's efficiency.

Key words: performance evaluation, job discipline, organization behavior, employee's efficiency