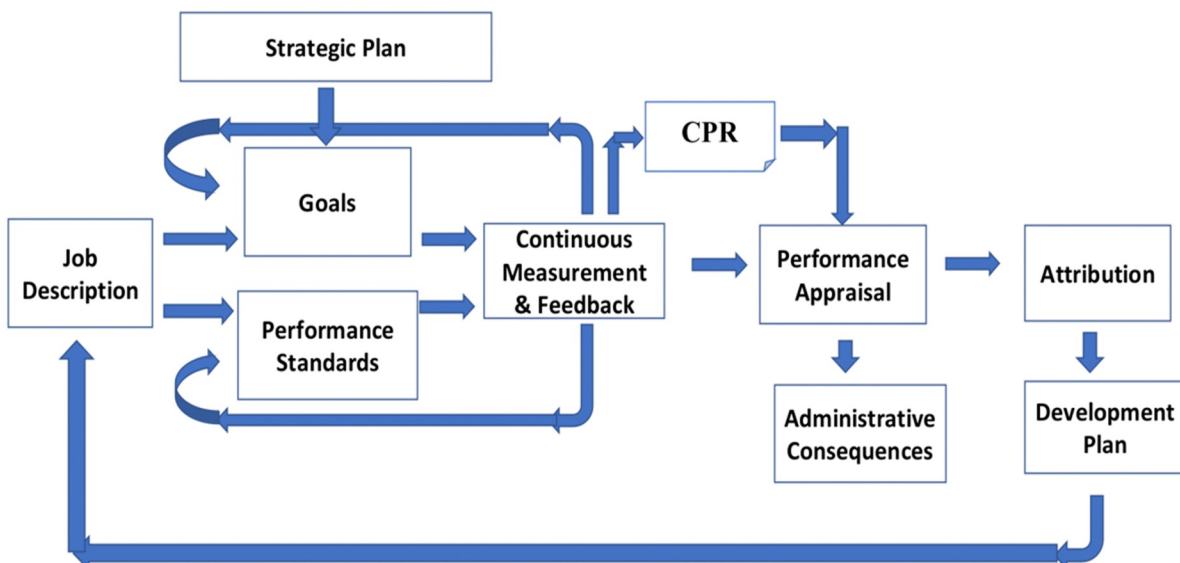


ارزیابی عملکرد در نظام اداری

تألیف:

بنت الهدی کبیری رهنی

Performance Management Process



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ارزیابی عملکرد

در نظام اداری

تالیف:

بنت الهدی کبیری رهنی



انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)



سرشناسه: کبیری رهنی، بنت الهدی، ۱۳۶۲-

عنوان و نام پدیدآور: ارزیابی عملکرد در نظام اداری / تالیف بنت الهدی کبیری رهنی.
مشخصات نشر: تهران: نشر موجک (ناشر دانشگاهی)، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۲۰۳ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۴۹-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: سازمان‌های دولتی ایران - ارزشیابی

موضوع: Administrative agencies Iran Evaluation

موضوع: اصلاح نظام اداری - ایران

موضوع: Civil service reform Iran

رده بندی کنگره: JQ۱۷۸۵

رده بندی دیویی: ۳۵۲/۱۴۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۹۵۰۵۱۸۸

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

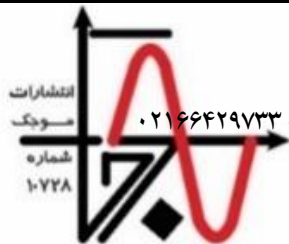
انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز بخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۰۲۶۵۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir اینستاگرام: mojakpublication



عنوان: ارزیابی عملکرد در نظام اداری

تالیف: بنت الهدی کبیری رهنی

مشخصات ظاهری: ۲۰۳ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: بهار ۱۴۰۳، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۲۸۹۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۴۹-۵

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱۵	مقدمه
۱۷	فصل اول: ارزیابی عملکرد
۱۷	۱-۱ نظام اداری در ارزیابی عملکرد
۱۷	۲-۱ سرمایه انسانی چیست؟
۱۸	۳-۱ مدیریت سرمایه انسانی چیست؟
۱۹	۴-۱ تعریف ارزیابی عملکرد
۱۹	۵-۱ انواع ارزیابی
۲۴	۶-۱ مراحل ارزیابی عملکرد
۲۴	۷-۱ ابعاد ارزیابی عملکرد
۲۶	۸-۱ ابعاد ارزیابی عملکرد دولت و بخش عمومی
۲۹	فصل دوم: ارزیابی عملکرد در نظام اداری
۲۹	۱-۲ ضرورت ارزیابی عملکرد دولت و دستگاه‌های اجرایی زیرمجموعه دولت
۳۳	۲-۲ هدف ارزیابی عملکرد دولت
۳۳	۳-۲ سیر تحول و تطور ارزیابی عملکرد
۳۵	۴-۲ جایگاه ارزیابی در نظام برنامه‌ریزی
۳۷	۵-۲ الگوهای متداول ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی زیرمجموعه دولت
۳۸	۶-۲ تعیین اثربخشی سازمان راهی برای ارزیابی عملکرد
۳۸	۷-۲ تعیین کارایی سازمان، الگویی برای تحقق فرآیند ارزیابی عملکرد

۲-۸ الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی با توجه به اقتضانات استراتژیک ۳۸

فصل سوم: روش‌های ارزیابی عملکرد ۴۱

۳-۱ روش ارزیابی بهره‌وری جمعی سازمان یا مدل تحلیل پوششی داده‌ها ۴۱

۳-۲ مدل ریاضی برنامه‌ریزی آرمانی تخصیص بودجه در سازمان‌های دولتی (مدل GP) ۴۲

۳-۳ مدل مثلث عملکرد، الگویی در مسیر ارزیابی عملکرد سازمان‌ها ۴۳

۳-۴ الگوی فیشر برای ارزیابی عملکرد ۴۴

۳-۵ پنج مارکینگ، فرایند استراتژیک و تحلیلی اندازه‌گیری عملکرد ۴۴

۳-۶ روش مهندسی مجدد ۴۷

۳-۷ برنامه‌ریزی استراتژیک مشتری مدار ۴۷

۳-۸ الگوی اعتبار سنجی روشی برای ارزیابی عملکرد ارگان‌های دولتی ۴۸

۳-۹ الگو برداری از لایحه GPRA جهت بهره برداری در نظام ارزیابی عملکرد ۴۸

۳-۱۰ خلاصه رهنمودهایی جهت به اجرا درآوردن مؤثر لایحه GPRA ۴۹

۳-۱۱ الگوی فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) ۵۱

۳-۱۲ الگوهای کارت امتیاز متوازن (BSC) ۵۳

۳-۱۳ الگوی ممیزی کیفیت و مدیریت جامع (TQM, ISO) ۵۴

فصل چهارم: نظام اداری ۵۷

۴-۱ سیاست‌های کلی نظام اداری ۵۷

۴-۲ فناوریهای مدیریتی ۶۰

۴-۳ فرهنگ سازمانی ۶۳

۴-۴ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری ۶۵

۴-۵ نظارت و ارزیابی ۶۸

۴-۶ تشکیل سازمان امور اداری و استخدامی کشور ۷۰

۴-۷ مفاهیم تشکیلاتی ۷۱

۷۲.....	۸-۴ استفاده
۷۲.....	۹-۴ انواع استفاده
۷۳.....	۱۰-۴ تعاریف
۷۴.....	۱۱-۴ انتقال
۷۴.....	۱۲-۴ انواع انتقال

فصل پنجم: فرایند مدیریت عملکرد ۷۵

۷۵.....	۱-۵ تاریخچه مدیریت عملکرد
۷۶.....	۲-۵ فرایند مدیریت عملکرد
۷۸.....	۳-۵ ارزیابی عملکرد و تفاوت آن با فرایند مدیریت عملکرد
۷۹.....	۴-۵ اهمیت فرایند مدیریت عملکرد کارکنان در سازمان‌های نوین
۸۰.....	۵-۵ فرایند مدیریت عملکرد و مراحل اجرایی آن
۸۱.....	۶-۵ اهداف فرایند مدیریت عملکرد در سازمان‌ها
۸۱.....	۱-۶-۵ اهداف راهبردی
۸۲.....	۲-۶-۵ اهداف اداری
۸۲.....	۳-۶-۵ اهداف توسعه‌ای
۸۳.....	۷-۵ فرایند مدیریت عملکرد کارکنان در سازمان‌های خلاق
۸۴.....	۸-۵ موانع پیاده‌سازی فرایند مدیریت عملکرد
۸۵.....	۹-۵ نکاتی برای اجرای فرایند مدیریت عملکرد کارکنان در سازمان
۸۶.....	۱۰-۵ اجرایی کردن ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها
۸۷.....	۱۱-۵ تعاریف
۸۸.....	۱۲-۵ امتیاز فرم ارزیابی عملکرد
۹۰.....	۱۳-۵ نحوه تکمیل فرم‌های ارزیابی عملکرد
۹۲.....	۱۴-۵ شاخص‌های عمومی فرم ارزیابی عملکرد

فصل ششم: ارزشیابی عملکرد ۱۰۱

- ۱-۶ تعریف ارزشیابی ۱۰۱
- ۲-۶ مفهوم ارزشیابی عملکرد ۱۰۲
- ۳-۶ اهداف ارزشیابی عملکرد ۱۰۴
- ۴-۶ رویکردها و روش‌های ارزشیابی عملکرد ۱۰۶
- ۵-۶ روش‌های ارزشیابی عملکرد ۱۰۷
- ۱-۵-۶ روش مقیاس رتبه‌بندی ترسیمی ۱۰۸
- ۲-۵-۶ روش مقیاس استانداردهای مختلط ۱۰۹
- ۳-۵-۶ روش توصیفی ۱۰۹
- ۴-۵-۶ روش ثبت وقایع حساس ۱۰۹
- ۵-۵-۶ روش چک لیست ۱۱۰
- ۶-۵-۶ روش مقیاس رتبه‌ای رفتاری ۱۱۰
- ۷-۵-۶ روش مقیاس مشاهده رفتار ۱۱۰
- ۸-۵-۶ روش مدیریت بر مبنای هدف ۱۱۰
- ۹-۵-۶ روش بازخورد ۳۶۰ درجه یا ارزیابی گروهی ۱۱۱
- ۱۰-۵-۶ روش استانداردهای کار ۱۱۱
- ۶-۶ کدام روش ارزیابی عملکرد را انتخاب کنیم؟ ۱۱۱
- ۷-۶ خطاهای بالقوه در سیستم‌های ارزشیابی عملکرد ۱۱۲
- ۸-۶ عوامل و ویژگی‌های موثر بر اثربخشی سیستم‌های ارزشیابی عملکرد ۱۱۵
- ۹-۶ کاربرد یا اهمیت ارزیابی عملکرد ۱۱۷
- ۱-۹-۶ تعیین حقوق و مزایا ۱۱۷
- ۲-۹-۶ برنامه‌هایی برای آموزش منابع انسانی و بهبود توانایی‌ها ۱۱۷
- ۱۰-۶ یادگیری الکترونیکی؛ روشی موفق برای آموزش کارمندان ۱۱۸
- ۱-۱۰-۶ برنامه‌ریزی برای جابه‌جایی‌ها ۱۱۸
- ۲-۱۰-۶ مدیریت پاداش ۱۱۸

- ۱۱۸ ۳-۱۰-۶ تسهیل نظارت و بازرسی
- ۱۱۹ ۴-۱۰-۶ انگیزه
- ۱۱۹ ۵-۱۰-۶ کنترل مناسب
- ۱۱۹ ۶-۱۰-۶ اعتبارسنجی آزمون گزینش
- ۱۲۰ ۷-۱۰-۶ برنامه‌ریزی شغلی
- ۱۲۰ ۸-۱۰-۶ تدوین خط‌مشی

فصل هفتم: روش‌های ارزیابی عملکرد در مدیریت منابع انسانی ۱۲۱

- ۱۲۱ ۱-۷ ارزیابی عملکرد کارکنان
- ۱۲۱ ۲-۷ استانداردهای مطلق (قطعی)
- ۱۲۱ ۱-۲-۷ روش ارزیابی رویداد بحرانی
- ۱۲۲ ۲-۲-۷ روش چک‌لیست
- ۱۲۳ ۳-۲-۷ روش مقیاس رتبه‌بندی ترسیمی (نگاره‌ای)
- ۱۲۴ ۴-۲-۷ روش انتخاب اجباری
- ۱۲۵ ۵-۲-۷ روش مقیاس رتبه‌بندی رفتارمحور (BARS)
- ۱۲۶ ۶-۲-۷ روش توصیفی (توضیحی)
- ۱۲۷ ۳-۷ روش‌های قیاس - محور
- ۱۲۷ ۱-۳-۷ روش رتبه‌بندی فردی
- ۱۲۸ ۲-۳-۷ روش رتبه‌بندی منظم گروهی
- ۱۲۸ ۳-۳-۷ روش زوجی (دوبه‌دو)
- ۱۲۹ ۴-۷ مدیریت بر مبنای هدف (MBO)
- ۱۳۰ ۵-۷ جمع‌آوری داده‌های عملکرد، دومین قدم در تعیین ارزیابی عملکرد سازمان
- ۱۳۱ ۶-۷ تعیین اهداف کمی در جمع‌آوری داده‌های عملکرد
- ۱۳۱ ۷-۷ نکاتی برای تعیین اهداف عملکرد
- ۱۳۳ ۸-۷ تعیین بازه اهداف

- ۹-۷ مزایای تعیین بازه اهداف چیست؟ ۱۳۴
- ۱۰-۷ جمع آوری داده‌های عملکرد و انتشار آن‌ها ۱۳۵
- ۱۱-۷ انتشار داده‌های عملکرد به گروه خود ۱۳۶
- ۱۲-۷ بازخورد عملکرد ۱۳۸
- ۱۳-۷ راه‌حلی برای بهبود جلسات بازخورد عملکرد ۱۳۸
- ۱-۱۳-۷ ارتباط انسانی بین مدیر و کارمند ۱۳۸
- ۲-۱۳-۷ جلسه را با یک بازخور مثبت شروع کنید ۱۳۹
- ۳-۱۳-۷ تمرکز بر رفتار ۱۳۹
- ۴-۱۳-۷ مشخص بودن بازخورد ۱۳۹
- ۵-۱۳-۷ زمان‌بندی بازخوردها ۱۳۹
- ۶-۱۳-۷ توافق بر برنامه بهبود ۱۴۰
- ۷-۱۳-۷ گفتگو درباره موضوعات چالش برانگیز ۱۴۰

فصل هشتم: تحول در مدیریت عملکرد ۱۴۷

- ۱-۸ بررسی تحول در مدیریت عملکرد ۱۴۷
- ۲-۸ چرا سیستم‌های مدیریت عملکرد نیازهای کاربران خود را برآورده نمی‌کنند؟ ۱۴۸
- ۳-۸ چشم انداز جدیدی برای مدیریت عملکرد ۱۵۱
- ۴-۸ سفر تحول ۱۵۲
- ۵-۸ مراکز ارزیابی ۱۵۴
- ۶-۸ ارتباط مراکز ارزیابی با پنج محور اصلی مدیریت منابع انسانی ۱۵۵
- ۷-۸ نتایج استقرار مراکز ارزیابی در حوزه مدیریت منابع انسانی ۱۵۵
- ۸-۸ آنچه در مراکز ارزیابی اتفاق می‌افتد ۱۵۶
- ۹-۸ ارکان کلیدی مراکز ارزیابی ۱۵۷
- ۱۰-۸ گام‌های مدیریت عملکرد سازمانی ۱۵۸

فصل نهم: کارت امتیازی متوازن ۱۵۹

۱-۹ آشنایی با کارت امتیازی متوازن و اجرای BALANCED SCORECARD ۱۵۹

۲-۹ تعریف کارت امتیازی متوازن ۱۵۹

۳-۹ کارت امتیازی متوازن یا BSC چیست؟ ۱۶۰

۴-۹ مدل کارت امتیازی متوازن چیست؟ ۱۶۰

۵-۹ تاریخچه پیدایش کارت امتیازی متوازن (BALANCED SCORECARD) ۱۶۱

۶-۹ کارت امتیازی نسل دوم ۱۶۱

۷-۹ کارت امتیازی نسل سوم ۱۶۲

۸-۹ کاربرد کارت امتیازی متوازن (BALANCED SCORECARD) ۱۶۲

۹-۹ اهداف کارت امتیازی متوازن ۱۶۲

۱۰-۹ مزایای به کارگیری روش کارت امتیازی متوازن ۱۶۳

۱۱-۹ اجرا و پیاده سازی کارت امتیازی متوازن ۱۶۳

۱۲-۹ مراحل اجرای کارت امتیازی متوازن ۱۶۴

۱۳-۹ چالش‌های کاهش کارایی BALANCED SCORECARD ۱۶۴

۱۴-۹ KPI چیست؟ ۱۶۵

۱۵-۹ انواع مختلف کارت امتیازی متوازن ۱۶۵

۱۶-۹ دیدگاه‌های کارت امتیازی متوازن ۱۶۵

۱۷-۹ اجزای اصلی کارت امتیازی متوازن ۱۶۶

۱۸-۹ نمونه کارت امتیازی متوازن ۱۶۶

۱۹-۹ چطور کارت امتیازی متوازن ایجاد کنیم؟ ۱۶۷

۲۰-۹ معیارهای عملکرد موجود در کارت امتیازی متوازن چگونه است؟ ۱۶۷

۲۱-۹ معیار کلی برای تدوین کارت امتیازی متوازن را نام ببرید؟ ۱۶۸

فصل دهم: شاخص کلیدی عملکرد ۱۶۹

۱-۱۰ تعریف شاخص کلیدی عملکرد ۱۶۹

- ۱۰-۲ انواع شاخص کلیدی عملکرد ۱۶۹
- ۱۰-۳ چگونه شاخص کلیدی عملکرد تعریف کنیم؟ ۱۷۰
- ۱۰-۴ چرا KPI مهم است؟ ۱۷۱
- ۱۰-۵ ۳ گام برای داشتن استراتژی KPI قوی ۱۷۲
- ۱۰-۶ مثال‌هایی از شاخص کلیدی عملکرد در حوزه‌های مختلف ۱۷۲
- ۱۰-۶-۱ KPI منابع انسانی ۱۷۲
- ۱۰-۶-۲ KPI مالی ۱۷۴
- ۱۰-۶-۳ KPI فروش ۱۷۴
- ۱۰-۶-۴ KPI بازاریابی ۱۷۴
- ۱۰-۶-۵ KPI فناوری اطلاعات ۱۷۵
- ۱۰-۷ تفاوت معیار و شاخص کلیدی عملکرد چیست؟ ۱۷۵
- ۱۰-۸ تفاوت شاخص کلیدی عملکرد LEADING و LAGGING چیست؟ ۱۷۶
- ۱۰-۹ KPI منابع انسانی چیست؟ ۱۷۶
- ۱۰-۱۰ اهمیت شاخص‌های کلیدی عملکرد در سازمان ۱۷۶
- ۱۰-۱۱ اصول ایجاد شاخص کلیدی عملکرد ۱۷۸
- ۱۰-۱۲ تفاوت شاخص کلیدی عملکرد با معیار ۱۸۰
- ۱۰-۱۳ رابطه میان شاخص کلیدی عملکرد و مدیران ۱۸۱
- ۱۰-۱۴ نحوه دریافت گزارش لحظه‌ای از شاخص کلیدی عملکرد ۱۸۱

فصل یازدهم: نتایج کلیدی ۱۸۳

- ۱۱-۱ OKR چیست؟ ۱۸۳
- ۱۱-۲ شاخص کلیدی عملکرد منابع انسانی چیست و چه طور تعیین می‌شود؟ ۱۸۴
- ۱۱-۳ چگونه از OKR استفاده کنید؟ ۱۸۵
- ۱۱-۴ چگونه اهداف درست را تعیین کنید؟ ۱۸۵
- ۱۱-۵ به منظور کسب موفقیت در این اهداف باید چه نتایجی را اندازه بگیرید؟ ۱۸۶

- ۱۱-۶ مزایای تعیین اهداف و نتایج کلیدی چیست؟ ۱۸۶
- ۱۱-۷ تفاوت بین OKR و KPI چیست؟ ۱۸۷
- ۱۱-۸ چگونه OKR های خوب بنویسیم؟ ۱۸۷
- ۱۱-۹ نحوه نوشتن اهداف تیم ۱۸۸
- ۱۱-۱۰ نحوه نوشتن نتایج کلیدی برای یک هدف ۱۸۸
- ۱۱-۱۱ فرآیند OKR ۱۸۹
- ۱۱-۱۲ چگونه برنامه‌ریزی OKR را شروع کنم؟ ۱۹۰
- ۱۱-۱۳ ویژگی‌های مهم اهداف OKR چیست؟ ۱۹۱
- ۱۱-۱۴ نتایج کلیدی ۱۹۱
- ۱۱-۱۵ ویژگی‌های مهم نتایج کلیدی در OKR چیست؟ ۱۹۲
- ۱۱-۱۶ ویژگی‌های مهم مقدمات OKR چیست؟ ۱۹۳
- ۱۱-۱۷ مزایای OKR چیست؟ ۱۹۳
- ۱۱-۱۸ ویژگی‌های منحصر به فرد OKR چیست؟ ۱۹۴
- ۱۱-۱۹ روش پیاده‌سازی OKR چیست؟ ۱۹۶
- ۱۱-۲۰ آماده‌سازی برای OKR ۱۹۶
- ۱۱-۲۱ پیدا کردن ریتم OKR مناسب ۱۹۷
- ۱۱-۲۲ ایجاد مقصود نهایی ۱۹۷
- ۱۱-۲۳ تعیین OKR های شرکت ۱۹۸
- ۱۱-۲۴ تعیین OKR های تیمی و فردی ۱۹۸
- ۱۱-۲۵ استفاده از OKR به عنوان فهرست وظایف ۱۹۹
- ۱۱-۲۶ نکات مربوط به خوب نوشتن OKR چیست؟ ۲۰۰
- ۱۱-۲۷ نکات مربوط به طرح اهداف OKR چیست؟ ۲۰۰
- ۱۱-۲۸ نکات مربوط به طرح نتایج کلیدی OKR ۲۰۰
- ۱۱-۲۹ معرفی ابزارهای رایگان OKR ۲۰۰

مقدمه

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده‌ای که در انجام امور دارد؛ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه به شمار می‌آید که بی‌توجهی به آن مسبب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و ... می‌باشد. باید در نظر داشت همواره دولت‌ها در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند؛ لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر بر مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمره، موفقیت‌چندانی در اصلاحات و تحقق اهداف یاد شده کسب نکرده‌اند. این امر در حالی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از جهات به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای توسعه به شمار می‌آید. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، امری اجتناب‌ناپذیر و از سویی دیگر تکلیف‌تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این نقصان موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم‌انداز می‌گردد. امروز زمانی است که با توجه به ابلاغ سیاست‌های نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری و تأکید ریس جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و بواسطه ساز و کارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری و به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم آورد. در جهان بسیار پیچیده امروزه با رشد سریع فناوری‌های جدید، سازمان‌ها دائماً با محیط‌های متغیر و چالش‌های گوناگون درون و برون سازمانی روبرو هستند، ضرورت تغییر در ساختارهای سنتی به نحو گسترده‌ای احساس می‌شود. یکی از این ساختارهای سازمانی، نظام مدیریت منابع انسانی می‌باشد که کارکردهایی چون جذب، آموزش و توسعه سرمایه‌های انسانی، مدیریت عملکرد،

جبران خدمات، مدیریت مسیر شغلی و نگهداشت منابع انسانی را بر عهده دارد که در این میان مدیریت عملکرد از جایگاه حائز اهمیتی برخوردار است. به همین دلیل در سال‌های اخیر مدیریت عملکرد بعنوان یکی از راهبردهای توسعه و به روز آوری منابع انسانی و در نتیجه بهبود کیفیت و بهره‌وری نیروی کار مطرح شده است. پر واضح است که نیروی کار متهور و خالق، خود به عنوان یکی از مؤثرترین ارکان سازمان در تولید و ارائه خدمات به مشتریان محسوب می‌گردد. به منظور بهره‌گیری هر چه بهتر از این عامل می‌بایست آموزش‌های لازم تدوین گردد، هماهنگی و همدلی لازم در بین کارکنان ایجاد و اهداف آنها را با اهداف سازمان همسو نمود. هر برنامه مدیریت عملکرد بر میزان قابلیت آن در اندازه‌گیری عملکرد بستگی دارد. نظام‌های سنتی ارزیابی عملکرد فاقد کارایی الزام در ارتقاء بهره‌وری نیروی کار بوده‌اند، لذا نیاز به چرخش از این نوع نظام‌ها به نظام‌های نوین مدیریت عملکرد به نحو چشمگیری محسوس است.

Performance Evaluation in the Administrative System

Bent Al Hoda Kabiri Rahni

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده‌ای که در انجام امور دارد؛ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه به شمار می‌آید که بی‌توجهی به آن مسبب آسیب‌های جبران ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و ... می‌باشد. باید در نظر داشت همواره دولت‌ها در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند؛ لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر بر مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمره، موفقیت چندانی در اصلاحات و تحقق اهداف یاد شده کسب نکرده‌اند. این امر در حالی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از جهات به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای توسعه به شمار می‌آید. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، امری اجتناب ناپذیر و از سویی دیگر تکلیف تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این نقصان موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم انداز می‌گردد. امروز زمانی است که با توجه به ابلاغ سیاست‌های نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری و تأکید رییس جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و بواسطه ساز و کارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری و به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم آورد. در جهان بسیار پیچیده امروز که با رشد سریع فناوری‌های جدید، سازمان‌ها دائماً با محیط‌های متغیر و چالش‌های گوناگون درون و برون سازمانی روبرو هستند، ضرورت تغییر در ساختارهای سنتی به نحو گسترده‌ای احساس می‌شود.



ISBN : 978-600-994-649-5

