

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمه و کارایی
سازمانی تأمین اجتماعی

صادق احمدی



www.andisheasr.com

📖 نام کتاب: عملکرد و کارایی سازمانی تامین اجتماعی

✍ پدیدآورنده: صادق احمدی

🏢 ناشر: اندیشه عصر

📅 شمارگان: ۲۰۰ نسخه

🏆 نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۹

📑 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۲۱-۳۰۱-۲

💰 قیمت: ۲۰۰,۰۰۰ تومان

عنوان و پدیدآورنده: عملکرد و کارایی سازمانی تامین اجتماعی / صادق احمدی

مشخصات نشر: تهران؛ اندیشه عصر، ۱۳۹۹

مشخصات ظاهری: ۷۸ص، وزیری

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۲۱-۳۰۴-۲

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: عملکرد - ارزشیابی

موضوع: Performance -- Evaluation

موضوع: کارآمدی سازمانی - ارزشیابی

موضوع: Organizational Effectiveness -- Evaluation

رده‌بندی کنگره: HF ۵۵۴۹/۵

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۷۳۲۰۴۴۳

مركز پخش: تهران - میدان انقلاب - ابتدای خیابان آزادی - روبروی سینما مرکزی

بازار بزرگ انقلاب - طبقه زیر همکف - پلاک ۹ تلفن ۶۶۴۲۴۶۱۷-۶۶۹۱۴۳۰۱

فهرست مطالب

۵	 مقدمه
۹	 بخش اول عملکرد سازمانی
۱۱	 تاریخچه ارزیابی عملکرد در سازمانها
۱۴	 اهداف ارزیابی عملکرد
۱۶	 حوزه های ۹ گانه ارزیابی عملکرد
۲۹	 عوامل موثر بر عملکرد سازمانی
۳۰	 محیط درونی
۳۱	 محیط درونی
۳۱	 دستاوردها
۳۳	 ارزیابی عملکرد
۳۶	 رویکردهای اندازه گیری عملکرد
۳۶	 روشهای ارزیابی عملکرد
۴۰	 فرایند ارزیابی عملکرد
۴۱	 چالش های ارزیابی عملکرد
۴۱	 مزایای نظام ارزیابی عملکرد
۴۱	 برای سازمان
۴۲	 برای ارزیابی کننده
۴۲	 برای ارزیابی شونده
۴۳	 مدل ناپارامتریک تحلیل پوششی داده در ارزیابی عملکرد و بررسی کارایی
۴۴	 تحلیل پوششی داده ها DEA
۴۷	 مدل های پایه ای تحلیل پوششی داده ها
۵۷	 بخش دوم سازمان تامین اجتماعی و جایگاه آن در ارتقاء سلامت کشور
۵۷	 معرفی سازمان تامین اجتماعی
۵۹	 خدمات و حمایت های سازمان تامین اجتماعی
۶۰	 تعهدات و خدمات حمایتی

۶۰	 خدمات درمانی
۶۳	 پیشینه پژوهش
۷۰	 خلاصه
۷۱	 نتیجه گیری
۷۲	 پیشنهاداتی بر مبنای یافته‌های پژوهش
۷۳	 منابع

www.ketab.ir

مقدمه

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مهم ترین فعالیت های مدیران منابع انسانی و وظایف سازمان شناخته می شود (Boswell & Boudreau, 2002). ارزیابی عملکرد با هدف تشخیص نسبی میزان بصیرت، تخصص، دانش، سعی و تلاش، اصلاح، بهبود و تعالی نیروی انسانی صورت می گیرد که در نهایت باعث بهبود عملکرد فردی و سازمانی می شود (گرچی و صیامی، ۱۳۸۷). در عصر حاضر تحولات شگرف دانش مدیریت، وجود نظام ارزیابی عملکرد را اجتناب ناپذیر کرده است؛ به گونه ای که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان، اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات، اهداف و استراتژی ها، مدیران و کارکنان، باعث پدید آمدن علائم بیماری های سازمان قلمداد می کند. امروزه ارزیابی عملکرد به عنوان یک رویکرد راهبردی جهت ادغام فعالیتهای منابع انسانی با سیاست های کسب و کار شناخته شده است و سازمان ها از روش ها و رویکردهای پیشرفته و پیچیده ای جهت ارزیابی عملکرد خود استفاده می کنند. ارزیابی عملکرد به یک واژه کلی اطلاق می شود که فعالیت های مختلفی را شامل می شود که سازمان از طریق این فعالیت ها به دنبال ارزیابی عملکرد، افزایش قدرت رقابتی، ارتقا عملکرد و توزیع پاداش هاست (Ehrli & patron, 2008).

امروزه اوضاع حاکم بر بازارهای جهانی، محدودیت منابع، رقابتهای بسیار فشرده، و... سازمانها را به سوی اتخاذ راهبردهای مناسب سوق داده است. بطوریکه مدیران و تصمیم گیران سازمان ها، خواستار استفاده بهینه از امکانات و ظرفیتهای موجود در بخش های مختلف می باشند. بنابراین ارزیابی عملکرد به منظور ارزیابی عملکرد در راستای بهبود عملکرد شعب مختلف سازمان ها و دستیابی به ابزاری جهت برآوردن نیاز مدیران، بسیار ضروری و منطقی به نظر می رسد. از این رو ارزیابی عملکرد و بهره وری در دهه های اخیر مورد توجه بسیار قرار گرفته است. متدها و تکنیکهای بسیاری جهت ارزیابی عملکرد ایجاد شده است که هر کدام مجموعه ای از شاخص ها را جهت ایجاد توازن در دیدگاه های سنتی و تک بعدی به عملکرد معرفی می نمایند. اما علی رغم تمامی این پیشرفتهای در ارزیابی عملکرد، بسیاری از سازمانها همچنان بر شاخصهای عملکرد سنتی و مالی متکی هستند. (Tangen, et al, 2004). سازمان تامین اجتماعی نیز محق و

علاقه مند است که در راستای ضرورت فوق، سعی و تلاشی در به کارگیری مدلی مناسب جهت ارزیابی عملکرد شعب خود داشته باشد تا بتواند علاوه بر شناسایی شعب کارا و ناکارا، استراتژی های مناسب را جهت بهبود عملکرد شعب ناکارا و تقویت هرچه بیش تر شعب کارا تدوین نماید. از آنجائیکه اکثر مطالعات انجام شده در حوزه بررسی کارایی و ارزیابی عملکرد شعب تامین اجتماعی با استفاده از روشهای پارامتریک بوده است، پژوهش حاضر درصدد برآمده تا با استفاده از روشی ناپارامتریک به سنجش کارایی و ارزیابی عملکرد شعب تامین اجتماعی بپردازد. در این راستا از تکنیک تحلیل پوششی داده ها که توسط "چارنز" و همکارانش (۱۹۷۶) ایجاد شده و بصورت گسترده ای مورد توجه قرار گرفته بهره گرفته شد.

امروزه تمامی سازمان ها خواهان استفاده بهینه از امکانات و ظرفیتهای موجود در بخش های مختلف می باشند. یکی از راهکارهای تحقق این هدف بررسی و ارزیابی کارایی و عملکرد سازمان است. کارایی به معنای انجام درست کار و رسیدن به یک سطح خروجی مورد انتظار از یک ورودی مشخص است. کارایی به معنای تولید کمترین مقدار ضایعات و صرف کردن کمترین میزان هزینه است؛ بطوریکه کمیت و کیفیت ثابت نگه داشته شود. با این فرض که در یک سازمان، کل منابع ثابت و محدود باشند؛ میزان استفاده مطلوب از این منابع به منظور تولید محصولات با معیار کارایی مشخص می شود (عرب مازار و موسوی، ۱۳۸۹).

منظور از کارایی موفقیت بنگاه یا موسسه در تولید حداکثر خروجی مستاده از مجموعه عوامل تولید با تکنولوژی ثابتی می باشد به طوری که تمام نهاده ها را به اندازه ها به دقت اندازه گرفته شده باشد (Farrell, 1957). فارل پیشنهاد نمود کارایی نهاده ها شامل سه جزء است: کارایی تکنیکی (فنی)، کارایی تخصیصی (قیمت) و کارایی اقتصادی (هزینه ای) براساس تعریف فارل، کارایی تکنیکی توانایی یک بنگاه را برای به دست آوردن حداکثر ستاده از یک مجموعه نهاده های معین با تکنولوژی معلوم منعکس می نماید، در این صورت هر چه بنگاه اتلاف منابع کمتر و در سطح مشخصی از نهاده ها تولید بیشتری

علاقه مند است که در راستای ضرورت فوق، سعی و تلاشی در به کارگیری مدلی مناسب جهت ارزیابی عملکرد شعب خود داشته باشد تا بتواند علاوه بر شناسایی شعب کارا و ناکارا، استراتژی های مناسب را جهت بهبود عملکرد شعب ناکارا و تقویت هرچه بیش تر شعب کارا تدوین نماید. از آنجائیکه اکثر مطالعات انجام شده در حوزه بررسی کارایی و ارزیابی عملکرد شعب تامین اجتماعی با استفاده از روشهای پارامتریک بوده است، پژوهش حاضر درصدد برآمده تا با استفاده از روشی ناپارامتریک به سنجش کارایی و ارزیابی عملکرد شعب تامین اجتماعی بپردازد. در این راستا از تکنیک تحلیل پوششی داده ها^۱ به توسط "چارنز" و همکارانش (۱۹۷۶) ایجاد شده و بصورت گسترده ای مورد توجه قرار گرفته بهره گرفته شد.

امروزه تمامی مراکز و سازمانها خواستار استفاده بهینه از امکانات و ظرفیتهای موجود در بخش های مختلف می باشند. یکی از راهکارهای تحقق این هدف بررسی و ارزیابی کارایی و عملکرد سازمان است. کارایی به معنای انجام درست کار و رسیدن به یک سطح خروجی مرد از عوار یک ورودی مشخص است. کارایی به معنای تولید کمترین مقدار ضایعات و صرف کسر میزان هزینه است؛ بطوریکه کمیت و کیفیت ثابت نگه داشته شود. با این فرض که در یک سازمان، کل منابع ثابت و محدود باشند؛ میزان استفاده مطلوب از این منابع به منظور تولید محصولات با معیار کارایی مشخص می شود (عرب مازار و موسوی، ۱۳۸۹).

منظور از کارایی موفقیت بنگاه یا موسسه در تولید حداکثر بهینه ستاده از مجموعه عوامل تولید با تکنولوژی ثابتی می باشد به طوری که تمام نهاده ها^۲ ستاده ها به دقت اندازه گرفته شده باشد (Farrell, 1957). فارل پیشنهاد نمود کارایی یک بنگاه شامل سه جزء است: کارایی تکنیکی (فنی)، کارایی تخصیصی (قیمت) و کارایی اقتصادی (هزینه ای) براساس تعریف فارل، کارایی تکنیکی توانایی یک بنگاه را برای به دست آوردن حداکثر ستاده از یک مجموعه نهاده های معین با تکنولوژی معلوم منعکس می نماید، در این صورت هر چه بنگاه اتلاف منابع کمتر و در سطح مشخصی از نهاده ها تولید بیشتری

داشته باشد از لحاظ تکنیکی کارا تر خواهد بود. کارایی تخصیصی، توانایی یک بنگاه برای استفاده ترکیب بهینه‌ای نهاده‌ها با توجه به قیمت هایشان را نشان می‌دهد. این کارایی به حداقل سازی هزینه تولید با انتخاب ترکیب مناسبی از نهاده‌ها برای سطح معینی از ستاده‌ها با توجه به مجموعه‌ای از قیمت‌های نهاده‌ای مربوط می‌شود. با فرض اینکه بنگاه مورد نظر از لحاظ تکنیکی کاملاً کارا باشد بنگاهی که از لحاظ تخصیصی کارا است، ترکیبی از نهاده‌ها به کار می‌برد. حداقل هزینه ممکن را برای تولید داشته باشد. کارایی اقتصادی بر اساس تعریف فارل از حاصل ضرب کارایی فنی و کارایی تخصیصی به دست می‌آید. بدین معنا که سازمانی که از لحاظ اقتصادی کاملاً کارا است باید هم از لحاظ فنی و هم از لحاظ تخصیصی کارا باشد. مستقل از مقیاس بودن و نسبی بودن از جمله ویژگی‌های کارایی‌ها، مطرح شده می‌باشد. کارایی تخصیصی در مقایسه با کارایی فنی احتیاج به اطلاعات قیمتی دارد و همین موضوع باعث کاربرد بیشتر کارایی فنی نسبت به کارایی تخصیصی می‌شود (رجبی، ۱۳۸۹).

اندازه‌گیری و تحلیل کارایی نشان می‌دهد که واحدها چگونه می‌توانند از منابع خود در راستای نیل به بهترین عملکرد و افزایش تولید در مقطعی از زمان استفاده نمایند. به طور کلی کارایی، معرف نسبت ستاده‌ها به نهاده‌ها در مقایسه با یک استاندارد مشخص است (کاظمی و نیکخواه فرخانی، ۱۳۸۹).

کوئلی نشان داده است که از میان روش‌های مختلف ارزیابی عملکرد، روش تحلیل پوششی دارای دو مزیت عمده در اندازه‌گیری کارایی می‌باشد. اولاً نیازی به تصریح یک شکل تابعی میان داده‌ها و ستاده‌ها ندارد، به این معنی که محقق می‌تواند از شرایط محدودکننده انتخاب فرم تابع تولید یا تابع هزینه که می‌تواند تأثیرگذار بر نتایج تجزیه و تحلیل کارایی باشد اجتناب کند و ثانياً نیازی به مفروض توزیعات آماری برای اجزای کارایی ندارد. از سویی دیگر با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها می‌توان برای هریک از واحدهای ناکارا، واحد یا واحدهایی را به عنوان واحد مرجع پیشنهاد نمود که کارا بوده و می‌تواند ساختار بهینه نهاده و ستاده‌ای را جهت هر یک از واحدهای ناکارا به شکل ترکیب خطی نشان دهد. در واقع این روش علاوه بر محاسبه انواع کارایی، برنامه‌ای

پیشنهادی برای واحدهای ناکارا ارائه می‌دهد که بر اساس آن میزان مطلوب هر نهاده و میزان ایده‌آل قابل دسترس برای ستاده، ارائه و کارایی حداکثر میشود (مهرگان، ۱۳۸۳).

سازمان‌ها تا زمانی که برای بقاء تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر^۱ را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود، مگر اینکه زمینه دستیابی به آن با بهبود مدیریت عملکرد امکان‌پذیر شود. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخور لازم از محیط درونی و پیرامونی، تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت‌پذیری و جلب رضایت مشتریان، با ایجاد و بکارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی متناسب، ایجاد کرد. سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و مأموریت سازمان، در محیط پویای امروزین کمک قابل توجه می‌نماید. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد و دستاورد، آن فرهنگ‌سازی و ارتقاء فرهنگ سازمانی نیاز دارد (تولایی، ۱۳۸۶). زیرا فقدان وجود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و بیرون سازمان تلقی می‌گردد که پیامدهای آن کاهولت و نهایتاً مرگ سازمان است. ممکن است تصور بر آن باشد که مرگ سازمانی به علت عدم وقوع یکباره آن، از سوی مدیران عالی سازمان‌ها احساس نشود. لکن مطالعات نشان می‌دهد فقدان نظام کسب بازخورد امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را غیر ممکن می‌نماید. سرانجام این پدیده مرگ سازمانی است (عادلی، ۱۳۸۴: ۱۲۵). علم مدیریت نیز مبین مطالب مذکور است. هرچه را که نتوانیم اندازه‌گیری کنیم نمی‌توانیم کنترل کنیم و هرچه را که نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نمی‌باشد.

^۱ Continuous improvement