

## **Factors to identify the financial effect in the social security organization's performance evaluation system with a textual analytical approach**

Hossein Ahmadi Khatir<sup>1</sup>, Mojtaba Tabari<sup>2</sup>, Mohammadreza Bagherzadeh<sup>1</sup>

Received: 03/03/2023

Accepted: 02/07/2023

### **Extended Abstract**

#### **Introduction**


One of the important issues that has received significant attention in the economic literature today is the evaluation of the performance of production units, institutions and organizations. In the current era, the tremendous developments in management knowledge have made the existence of an evaluation system inevitable in such a way that the lack of evaluation system in different dimensions of the organization, including evaluation in the use of resources and facilities, employees, goals and strategies are considered as one of the symptoms of the diseases of the organization. Every organization has an urgent need for an evaluation system in order to know the level of desirability and quality of its activities, especially in complex and dynamic environments. On the other hand, the absence of an evaluation and control system in a system is considered to mean the lack of communication with the internal and external environment of the organization, the consequences of which are old and ultimately leads to the death of the organization. The phenomenon of organizational death may not be felt by top managers of organizations due to the fact that it does not happen all at once. However, studies show that the lack of a feedback system makes it impossible to make the necessary reforms for the growth, development and improvement of the organization's activities. Finally, this phenomenon is organizational death. Therefore, evaluating the organization's performance is a phenomenon that should always be considered by organizations.

---

1. Department of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran.

2. Department of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran. (Corresponding Author).  
[mo-tabari@yahoo.com](mailto:mo-tabari@yahoo.com)

**How to cite this paper:** Ahmadi Khatir, H., Tabari, M., Bagherzadeh, M. (2023). Factors to identify the financial effect in the social security organization's performance evaluation system with a textual analytical approach. *Advances in Finance and Investment*, 4(3), 49-76. [In Persian]

 <https://doi.org/10.30495/afi.2023.1982170.1206>

Social security in different countries has reached such a position that it can play a key role in the social and economic development of these countries by creating confidence. In Iran, the social security organization is the main axis and one of the most important in the field of insurance in the private sector, and it is the largest insurance organization. Therefore, one of the requirements for creating transformation in line with the desired services in the social security organization is the design and implementation of the performance evaluation system. Providing a comprehensive and transparent evaluation system with two approaches of controlling and monitoring the organization's performance and evaluating the performance of the social security organization can have various economic and social effects for countries, because the social security organization is one of the most important institutions. It is economic and the strongest and most undeniable supporter and provider for other economic, social and household institutions. Considering the large number of users of social security services and considering that the key performance indicators of social security are identified in this research, because without determining the key performance indicators, it is not possible to identify the existing vacuum and, as a result, to achieve the goals of the step harvest. Therefore, a comprehensive research is necessary to open the way to achieve the goals of social security, the ultimate goal of which is to provide the current welfare of the society

### **Literature Review**

Since many researches have been carried out in the field of performance evaluation from different dimensions, and no research has specifically analyzed the financial dimension, therefore, in order to obtain effective data from the following researches, each of which has different dimensions and have been used in performance evaluation. [Dadashi and Pourali \(2022\)](#), [Rabbani et al. \(2014\)](#), [Bordbar et al. \(2022\)](#), [Urgo and Terkaj \(2020\)](#), [Kin et al. \(2019\)](#), [Wang et al. \(2022\)](#), each discussed the keywords used in this article separately in their researches.

### **Research Methodology**

The current research is descriptive-analytical in terms of method and applied in terms of purpose, which was carried out in the form of textual content analysis (qualitative). In this way, the sampling continued until data saturation was achieved, that is, the researcher came to the conclusion that the new data is a repetition of the previous data and no new conceptual information is obtained. The sampling method is snowball. The statistical population was upstream documents and records and articles and theses related to this field. Regarding the collection of information related to the literature of the subject and the background of the research, library methods have been used (including upstream documents, articles

and theses) and text content analysis and coding methods have been used to extract indicators. Finally, the factors were extracted.

## **Results**

Examining the results of the research has shown that the performance evaluation system in the social security organization is affected by many financial factors, which in the upcoming research is based on the analysis of the obtained data, 68 effective criteria were identified.

## **Discussion and Conclusion**

What are the financial factors affecting the performance evaluation in social security organizations? These factors include optimum use of the organization's resources and facilities, the system of obtaining feedback to optimize costs, reforming salaries and wages, strengthening the power structure, identifying organizational training needs, adopting legal regulations, strengthening organizational needs, technology, transfer or displacement, determination of potential and efficiency, non-imposition of performance evaluation indicators and methods, lack of difference between the basic success indicators of the organization and performance evaluation indicators, the high impact of the performance evaluation result on the performance of the organization, the use of the appropriate method of implementation of the performance evaluation, achievement, determination of shortcomings and deficiencies, payment of salaries and salary, decisions related to promotion, retention or termination of service, wasted resources, technical quality, structure, process, financial system, re-designing performance measurement systems to reduce costs, establishing communication with the internal and external environment of the organization to reduce costs, evaluating the degree of achievement of goals, new perspective, public participation of stakeholders, public responsibilities, increasing competition in the field of production and services in order to earn money, develop, adapt abilities in order to evaluate the demands of the population (strategic adaptation), promotion, health, gathering accurate and reliable information, responding to needs and demand, financial resources, continuity, precision in compiling indicators, social orientation, safety, production efficiency, quality and effectiveness of management and performance to increase profits, attract and training expert employees, increasing employee awareness by communicating performance evaluation results, bonus distribution, personnel ratio, employee orientation, job rotation, responsive management, satisfaction, fairness, absence of differences between the people responsible for performance evaluation, the existence of a common language among the members of the performance evaluation team, the lack of attention to the behavioral aspects of people related to indicators, the development of competitive spirit, the identification of individual strengths and weaknesses, the identification of people's performance, the determination of weak workers, the development

professional expertise, growth and development of evaluated capacities, improvement of people and organization and its performance. Providing consulting services, creativity and accountability to improve the quality and optimization of activities and operations, improving the performance of employees, recognition and understanding of employee behavior by supervisors, checking the validity of programs and tests for the selection and employment of employees, development and participation of employees and continuous learning, innovation and improvement can also be mentioned.

### **Conflict of Interest**

The authors of this article declared no conflict of interest regarding the authorship or publication of this article.

**Keywords:** Performance evaluation, textual content analysis, social security organization, financial factors.

**JEL Classification:** G10-G15-G29.

## پیشرفت‌های مالی و سرمایه‌گذاری

سال چهارم، پاییز ۱۴۰۲ - شماره ۳

صفحات ۴۹-۷۶

### نوع مقاله: پژوهشی

# شناسایی عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد تحلیل محتوای متنی

حسین احمدی خطیر<sup>۱</sup>، مجتبی باقرزاده<sup>۱</sup>، محمدرضا باقرزاده<sup>۱</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۱۲

## چکیده

**هدف:** طی دهه اخیر، بسیاری از سازمان‌ها دریافته‌اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت‌ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آنها را پی گرفت، هستند. هدف از انجام این پژوهش شناسایی عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد تحلیل محتوای متنی است که از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می‌باشد.

**روش‌شناسی پژوهش:** جامعه آماری اسناد و سوابق بالادستی و مقالات و پایان‌نامه‌های مرتبط با این حوزه بوده که متشکل شد از ۱۲ مقاله فارسی و ۱۳ مقاله لاتین. روش نمونه‌گیری به‌صورت گلوله برفی و روش گردآوری اطلاعات به‌صورت کتابخانه ای و روش پژوهش تحلیل محتوای متنی است. اکثر روش‌شناسان کیفی به جای استفاده از واژگان روایی و پایایی که اساساً و از لحاظ مبانی فلسفی ریشه در پارادایم کمی دارند، از معیار اعتمادپذیری یا قابلیت اعتماد جهت ارجاع به ارزیابی کیفیت نتایج کیفی استفاده می‌کنند. در این پژوهش از استراتژیهای تأمین اعتمادپذیری، قابل قبول بودن، انتقالپذیری، قابلیت اطمینان و تاییدپذیری استفاده شده است.

**یافته‌ها:** پس از کدگذاری، مفهوم‌سازی و مقوله‌بندی، در نهایت عوامل مالی شناخته شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل محتوای متنی مقاله‌ها نشان از آن داشت که عوامل مالی اثرگذار بر ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی داری ۶۸ معیار می‌باشد.

**اصالت / ارزش افزوده علمی:** مؤسسات و سازمان‌های اجرایی با هر رسالت، هدف و چشم‌انداز ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب‌رجوع و ذی‌نفعان هستند. این امر محقق نمی‌شود مگر با اجرای کامل و دقیق وظایف و فعالیت‌ها در جهت تحقق اهداف و توسعه و تعالی سازمان، بنابراین بررسی نتایج عملکرد یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد، عامل تعیین‌کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه‌سازمانی است. برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و تعیین میزان موفقیت در دستیابی به اهداف تعیین شده، معیار و ابزارهای متعددی وجود دارد که باتوجه به طبیعت سیستم‌سازمانی و نحوه موفقیت آن انتخاب می‌شود. در این پژوهش به‌صورت کاملاً کاربردی عوامل مالی که در نظام ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی مؤثر هستند شناسایی گردید.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل محتوای متنی، سازمان تأمین اجتماعی، عملکرد، عوامل مالی.

**طبقه‌بندی موضوعی:** G10-G15-G29.

۱. گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر، ایران.

۲. گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر، ایران. (نویسنده مسئول). [mo-tabari@yahoo.com](mailto:mo-tabari@yahoo.com)

**استناد:** احمدی خطیر، حسین؛ طبری، مجتبی؛ باقرزاده، محمدرضا. (۱۴۰۲). شناسایی عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد تحلیل محتوای متنی. *پیشرفت‌های مالی و سرمایه‌گذاری*، ۴(۳)، ۴۹-۷۶.

## ۱- مقدمه

بهبود عملکرد سازمانی از اولویت‌های مدیران و کارشناسان شرکت‌هاست (Wang et al., 2022). ارزیابی عملکرد کارکنان یکی از مؤثرترین ابزارهای سنجش کارایی و تصمیم‌گیری در خصوص زندگی شغلی آنان می‌باشد. جذب و آموزش، نگهداری، جابه‌جایی، تشویق و تنبیه، تعدیل نیرو و سایر مسائل مرتبط با کارکنان، همگی در ارتباط با نظام ارزیابی عملکرد آنهاست. آگاهی کارکنان از عملکرد خود با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد، افزایش خواهد یافت. عنایت به اینکه منابع انسانی با ارزشترین عامل تولید و مهم‌ترین سرمایه هر سازمان محسوب می‌شود و در این دنیای به‌سرعت در حال تغییر و رقابتی، منابع انسانی تنها ایجادکننده مزیت رقابتی در سازمان‌ها می‌باشد رقابت برای تسخیر بازار از یک سو و محدودیت منابع طبیعی از سوی دیگر، ضرورت توجه بیشتر به بهره‌وری کارکنان در سازمان پیچیده امروزی را بیش‌ازپیش نمایان ساخته است (Safdarian et al., 2021).

ارزیابی عملکرد کارکنان یکی از مؤثرترین ابزارهای سنجش کارایی و تصمیم‌گیری در خصوص زندگی شغلی آنان می‌باشد. جذب و آموزش، نگهداری، جابه‌جایی، تشویق و تنبیه، تعدیل نیرو و سایر مسائل مرتبط با کارکنان، همگی در ارتباط با نظام ارزیابی عملکرد آنهاست. آگاهی کارکنان از عملکرد خود با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد، افزایش خواهد یافت. دادن بازخورد به کارکنان، سبب آگاهی آنها به نقاط قوت و ضعف می‌گردد در ضمن کارکنان مطلع می‌شوند که مدیر یا سرپرست آنها نیز وضعیت عملکردشان را می‌داند.

منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و مهم‌ترین سرمایه هر سازمان محسوب می‌شود و در این دنیای به‌سرعت در حال تغییر و رقابتی، منابع انسانی تنها ایجادکننده مزیت رقابتی در سازمان‌ها می‌باشد رقابت برای تسخیر بازار از یک سو و محدودیت منابع طبیعی از سوی دیگر، ضرورت توجه بیشتر به بهره‌وری کارکنان در سازمان پیچیده امروزی را بیش‌ازپیش نمایان ساخته است؛ بنابراین استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی یکی از عمده‌ترین مسائل هر سازمانی می‌باشد. استقرار مدیریت عملکرد در بخش دولتی، بسیار پیچیده است. اکثر کشورهای موفق، دارای نظام مدیریت عملکرد منسجمی هستند (Safdarian et al., 2021).

یکی از عوامل تأثیرگذار بر ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، بهره‌وری تولید (منابع مالی، سیستم مالی، تداوم، منابع هدررفته، نسبت پرسنلی، تکنولوژی) است که در این پژوهش به طور اخص به این بعد تأثیرگذار پرداخته خواهد شد؛ بنابراین در این پژوهش به دنبال آن هستیم که بدانیم عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد چیست؟ از حیثه نوآوری پژوهش: در ارتباط با موضوع ارزیابی عملکرد تا کنون تحقیقات داخلی و خارجی صورت گرفته اما از آنجایی که هیچ‌کدام از پژوهش‌های صورت‌گرفته بعد عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد را به مورد تحلیل قرار نداده‌اند می‌تواند دارای نوآوری خوبی برای سازمان تأمین اجتماعی (معاونت درمان) باشد. از طرفی مدل‌های ارزیابی عملکرد در سازمان‌های مختلف به روش‌های مختلف به مورد اجرا گذاشته شده است درحالی‌که

در پژوهش پیشرو عوامل مالی اثرگذار بر ارزیابی عملکرد به روش تحلیل کیفی دلفی به دست آمده و برای اولین بار مطرح گردیده است.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

عملکرد: عملکرد مالی سازمانی نقش با اهمیتی در تداوم فعالیت دارد و به عنوان ابزاری برای ارزیابی واحد تجاری به شمار می‌رود. عملکرد مالی معیار نهایی و خروجی سازمان است که تحت تأثیر احتمالات به شمار بازار و شرایط سازمانی قرار می‌گیرد و شامل ابعاد مختلفی می‌شود. همچنین عملکرد به اجرای وظایف محوله به فرد اشاره دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن ایجاد شده است عمل می‌کند و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب می‌شود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آنچه یک کارمند در کار انجام می‌دهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را؛ عملکرد می‌نامند؛ بنابراین؛ عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می‌دهند ( Ghayour Baghbani et al., 2022).

ارزیابی عملکرد: به طور کلی، نظام ارزیابی عملکرد را می‌توان فرایند سنجش و اندازه‌گیری و مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با معیارها و نگرش معین در دامنه و حوزه تحت پوشش معین با شاخص‌های معین و در دوره زمانی معین با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر آن تعریف کرد. می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست. عملکرد در لغت یعنی حالت و کیفیت کارکرد؛ بنابراین عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره می‌کند. عملکرد سازمان به عنوان بازتاب تمرکز محیطی هریک از کارکرد سازمان تعریف که این بازتاب، درجه تحقق اهداف سازمانی است (Ghayour Baghbani et al., 2022). از طرفی سیر تحول نظریه‌های مالی و سرمایه‌گذاری به زعم اندیشمندی چون رابرت هاگن به سمتی است که پارادایم حاکم را مالی نوین دانسته و ناکارایی بازار را ناشی از رفتارهای غیرعقلایی سرمایه‌گذاران بیان می‌کنند که در واقع همان مالی و سرمایه‌گذاری رفتاری می‌باشد، لذا بر خلاف پارادایم رایج در نظریه کلاسیک مالی که بیان می‌کند تصمیم‌گیرندگان دارای رفتار کاملاً عقلایی بوده و در پی حداکثرسازی منفعت خود هستند، مطالعات صورت پذیرفته در حوزه مالی رفتاری نشان می‌دهد تصمیم‌گیری انسانی یک فرایند کاملاً عقلایی و باتوجه به تمامی اطلاعات نیست، بلکه تصمیم‌گیرنده میان بره‌های ذهنی را در این فرایند به کار می‌گیرد که ممکن است به تصمیماتی غیربهبه نیز منجر شود (Farhadi Sharif Abad and Doaei, 2022).

سازمان تأمین اجتماعی: سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی است که مأموریت اصلی آن پوشش کارگران مزد و حقوق‌بگیر (به صورت اجباری) و صاحبان حرف و مشاغل آزاد (به صورت

اختیاری) است. بر اساس قانون، سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان عمومی غیردولتی است که بخش عمده منابع مالی آن از محل حق بیمه‌ها (با مشارکت بیمه شده و کارفرما) تأمین می‌شود. به همین دلیل، دارایی‌ها و سرمایه‌هایی آن متعلق به اقشار تحت پوشش در نسل‌های متوالی است و نمی‌تواند قابل ادغام با هیچ یک از سازمان‌ها و مؤسسات دولتی یا غیردولتی باشد<sup>۱</sup>.

از آنجایی که پژوهش‌های بسیاری در حیطه ارزیابی عملکرد از ابعاد مختلف انجام پذیرفته است؛ ولی هیچ پژوهشی به طور اخص بعد مالی را به مورد تحلیل قرار نداده؛ لذا جهت به دست آوردن داده‌های تأثیرگذار از پژوهش‌های زیر که هر کدام به نوعی ابعاد مختلف را در ارزیابی عملکرد مورد پژوهش قرار داده‌اند استفاده شده است.

داداشی و پورالی (Dadashi and Pourali, 2022) در تحقیقی به بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری شرکت‌ها بر عملکرد با توجه به متغیر تعدیلگر محدودیت مالی پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری، تأثیر معکوس و معنادار بر عملکرد شرکت دارد.

ربانی و همکاران (Rabbani et al., 2014)، در تحقیقی با عنوان هیبریدی جدیدی برای ارزیابی عملکرد سازمان تحقیقات و فناوری بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن و رویکرد MCDM<sup>2</sup> در معاونت برنامه‌ریزی وزارت نفت فرآیند پژوهش نشان داد کارت امتیازی متوازن (BSC<sup>3</sup>) یک ابزار ارزیابی استراتژیک با استفاده از هر دو شاخص‌های مالی و غیرمالی برای تعیین عملکرد کسب‌وکار سازمان بوده و یک روش جدید یکپارچه بر اساس کارت امتیازی متوازن (BSC) و چند معیار تصمیم‌گیری روش (MCDM) برای ارزیابی عملکرد مراکز پژوهشی تحقیقات و فناوری سازمان (RTO) در ایران ارائه شده است. تصمیم‌گیری و آزمایشگاه ارزیابی (DEMATEL<sup>4</sup>) به کار می‌شوند تا منعکس‌کننده دیدگاه‌های وابستگی متقابل BSC. سپس، تحلیل شبکه فرآیند (ANP<sup>5</sup>) استفاده شده است به وزن شاخص مؤثر بر در نظر گرفت. در مرحله بعد، ما اعمال چهار روش MCDM از جمله ارزیابی میزان افزودنی (ارس)، مجتمع ارزیابی نسبی (COPRAS<sup>6</sup>) بهینه‌سازی چندهدفه با نسبت تجزیه و تحلیل (MOORA<sup>7</sup>) و تکنیک برای سفارش اولویت با شباهت به ایده‌آل راه‌حل (TOPSIS<sup>8</sup>) برای رتبه‌بندی از گزینه در نهایت، روش فاصله ابزار اعمال می‌شود به ترکیب نتایج رتبه‌بندی از روش MCDM. فواصل ابزار با احداث یک ماتریس همبستگی بین روش رتبه‌بندی محاسبه می‌شود.

۱. بر اساس چارت سازمانی سازمان تأمین اجتماعی ایران.

2. Multi-Criteria Decision-Making

3. Balanced Scorecard

4. Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory

5. Analytical Network Process

6. Complex Proportional Assessment

7. Multi-Objective Optimization on the basis of Ratio

8. Technique of Order Preference by Similarity to Ideal Solution



رجوعی و همکاران (Rojuee et al., 2017)، در تحقیقی به طراحی شاخص‌های ارزیابی عملکرد با استفاده از روش‌های BSC و AHP در سازمان تأمین اجتماعی مشهود پرداختند و نتایج نشان داد که مناظر مشتری، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی و مالی به ترتیب در اولویت قرار دارند. مهم‌ترین شاخص در منظر مشتری، رضایتمندی مشتری در منظر رشد و یادگیری، برقراری آموزش‌های ضمن خدمت؛ در منظر مالی، افزایش وصول مطالبات؛ و در منظر فرآیندهای داخلی، به‌روزرسانی قوانین سازمان تأمین اجتماعی با توجه به مقتضیات زمان هستند.

تدریس حسنی و همکاران (Tadris Hasani et al., 2021) در پژوهشی به ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلأهای تحقیقاتی موجود در آنها پرداختند نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که بهره‌گیری از رویکردهای ترکیبی در شرایط پیچیده محیط کنونی، بهترین راهکار برای غلبه بر کاستی‌های رویکردهای ارزیابی عملکرد موجود می‌باشد.

عباسی و همکاران (Abbasi et al., 2021) در تحقیقی به بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد شغلی فردی: یک مطالعه مروری نظام‌اند بر اساس مرور مطالعات، یک ساختار مفهومی برای ارزیابی عملکرد شغلی فردی استخراج گردید. برای دستیابی به اهداف این مطالعه، جستجوی نظام‌مند در پایگاه‌های اطلاعاتی از قبیل، پاب‌مد<sup>۱</sup>، اسکوپوس<sup>۲</sup>، ایمبیس<sup>۳</sup> و پروکوئست<sup>۴</sup> انجام گردید. علاوه بر این، لیست منابع مقالات کامل مرتبط نیز مورد بررسی و جستجو قرار گرفت. در نهایت باتکیه بر معیارهای ورود و خروج، مقالات مرتبط شناسایی و مورد بررسی قرار گرفتند. جستجوی انجام شده در پاب‌مد، اسکوپوس، ایمبیس و پروکوئست در مجموع منجر به یافتن ۱۲۷۵۴ مقاله شد. پس از حذف مقالات تکراری و غیرمرتبط در نهایت ۱۵۵ مقاله واجد شرایط، انتخاب شدند. از این تعداد، ۸۳ مقاله بر اساس معیارهای خروج از مطالعه حذف شدند و ۷۲ مطالعه باقی ماند. با غربالگری بر اساس متن کامل مقاله، ۱۰ مطالعه غیرمرتبط و ۵ مطالعه در خارج از دسترس نیز حذف شدند. نهایتاً با بررسی مراجع ذکر شده در مقالات منتخب، ۴ مقاله واجد شرایط دیگر که در استراتژی جستجو بازاریابی نشده بودند، اضافه شدند. در نهایت، ۶۱ مقاله برای بررسی بیشتر انتخاب شدند. از این میان، ۱۹ مقاله به مدل عمومی و ۱۹ مقاله به مدل اختصاصی ارزیابی عملکرد شغلی فردی پرداخته بودند. ۲۳ مقاله باقی‌مانده نیز به توصیف و معرفی مدل‌ها پرداخته بودند ابعاد این ساختار عبارت بودند از: عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه‌ای، عملکرد تطبیقی و رفتار کاری ضد تولید. این ابعاد تمامی رفتارهایی را که عملکرد شغلی فرد را تحت‌تأثیر قرار دهند پوشش دهد. با این وجود ممکن است بسته به زمینه کاربرد، اهمیت و جایگاه ابعاد اصلی متفاوت باشد. همچنین این مدل می‌تواند به‌عنوان یک مبنای نظری برای تحقیقات آینده در نظر گرفته شود.

رئییسی و همکاران (Raeissi et al., 2009) در تحقیق خود به ارزیابی عملکرد الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO 9001-2000) در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی استان تهران پرداختند و نتایج نشان داد، بیمارستان‌های مورد مطالعه با به‌کارگیری الگوی مدیریت فراگیر (ISO 9001-2000) به نتایج مثبتی در زمینه بهبود فرآیندها دست‌یافته‌اند، اما موفقیت‌های کسب شده پایین‌تر از حد مطلوب خود می‌باشد و لازم است جهت کسب موفقیت بیشتر، سازمان‌ها بهبود مستمر فرآیندها را در زمینه امور مالی و بازاریابی و ارتباط با شرکتهای تأمین‌کننده طرف قرارداد با جدیت دنبال نمایند.

خسروی و همکاران (Khosravi et al., 2022) در تحقیقی به بررسی عوامل اثرگذار بر ارزیابی عملکرد ذیحسابان پرداختند در تحقیق پیشرو که از جمله تحقیقات کمی است با استفاده از رویکرد دلفی، ابتدا باتکیه بر ادبیات پژوهش در حوزه ارزیابی عملکرد و نیز نظرات صاحب‌نظران و خبرگان، مجموعه‌ای از عوامل مرتبط برگرفته از تعاریف موجود ارزیابی عملکرد، شناسایی و به شکل شاخص‌ها و معیارها دسته‌بندی گردیدند. گروه نخبگان به تعداد ۱۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی شناسایی و انتخاب شدند. سپس با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته خبرگی، شاخص‌ها و معیارهای اصلی شامل: مجریان، عوامل محیطی، بروکراسی نظام اداری، خط‌مشی، ذی‌نفعان شناسایی شده و سپس سؤالات تدوین و به روش پیمایشی به بررسی تأثیر آنها بر روی عملکرد ذیحسابان در نظام ارزیابی عملکرد پرداخته شده است، این پژوهش در مجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام شده و جامعه نمونه نیز از بین فعالین و کارشناسان خبره در عرصه نظام ذیحسابی کشور می‌باشند که به تعداد ۱۳۷ نفر به روش سرشماری انتخاب شده‌اند. برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده و برای بررسی روابط علی بین متغیرهای موجود در پژوهش از تکنیک حداقل مربعات جزئی بهره برده شده و برای اجرای این تکنیک از نرم‌افزار SPSS و PLS Smart استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده حاکی است که از بین شاخص‌ها، مجریان، بیشترین و ذی‌نفعان کمترین تأثیر را بر عملکرد ذیحسابان و ارزیابی آنها دارند.

بردبار و همکاران (Bordbar et al., 2022) در تحقیقی به بررسی ارزیابی عملکرد سازمانی در معیارهای نامشهود: مدلی مبتنی بر مدیریت دانش و مدیریت نوآوری پرداختند مطالعه در سال ۲۰۲۰ انجام شده نظر می‌رسد بررسی نظام سلامت کشورهایی که رتبه‌های بالاتری کسب کرده‌اند می‌تواند نشان‌دهنده تلاش آنها در ایجاد نظام دروازه‌بان، برنامه پزشک خانواده و نظام تأمین مالی مناسب باشد. ارگو و ترکاج (Urgo and Terkaj, 2020) در تحقیقی به بررسی مدل‌سازی رسمی سیاست‌های کنترل انتشار به‌عنوان یک افزونه برای ارزیابی عملکرد سیستم‌های تولیدی پرداختند نتایج نشان داد که سیاست‌های کنترلی به طور قابل توجهی بر عملکرد سیستم‌های تولیدی تأثیر می‌گذارد.

لین و همکاران (Lin et al., 2019)، در تحقیقی به مطالعه بر روی پست‌ها و مدل ارزیابی عملکرد بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی مبتنی بر پلت فرم دات‌نت (روش پرداخت<sup>1</sup> DRG ها)، پرداختند و مشاهده کردند استفاده از فناوری اطلاعات پیشرفته برای توسعه سیستم‌های اطلاعات پیشرفته برای ارزیابی منصفانه و باز از تعداد روزافزون کارکنان شرکت تبدیل به روند زمان شده است؛ بنابراین باتوجه به بررسی توسعه و عملکرد سیستم ارزیابی عملکرد، به طور کامل ویژگی‌های جدید و توابع جدید سیستم ارزیابی عملکرد را در دوره جدید را تجزیه و تحلیل نمودند. آنها دریافتند با استفاده از رویکرد توزیع شده، هزینه‌های توسعه سیستم کاهش می‌یابد و قابلیت نگهداری و مقیاس‌پذیری سیستم بهبود می‌یابد؛ بنابراین ایجاد یک مدل توزیع مبتنی بر عملکرد مبتنی بر نظریه گروه‌بندی تشخیص (DRG) در بیمارستان‌های دولتی مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس DRG ها به عنوان یک مبنای نظری، پس از یک دوره طولانی جمع‌آوری داده‌های تاریخی، یک مدل نظری، محاسبات رگرسیون تکراری و ارزیابی متمرکز ایجاد شد. نتایج نشان داد یک طرح توزیع عملکرد با تمرکز بر حجم کار برای نشان دادن عوامل مانند ریسک کار، مشکل فنی و هزینه‌های کارگری پزشکان در رابطه با شرایط بیمار متفاوت است و فرمولاسیون و اجرای طرح عملکرد جدید، ورود ارزش کار را نشان می‌دهد و متناسب با روحی اصلاحات پزشکی جدید است.

وانگ و همکاران (Wang et al., 2022)، در تحقیق خود با عنوان «آیا سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات سلامت بر عملکرد مالی و بهره‌وری بیمارستان تأثیر می‌گذارد؟»، به بررسی ارتباطات بین هزینه‌های فناوری اطلاعات سلامت، فرایندهای کسب و کار متوسط، عملکرد مالی بیمارستان و بهره‌وری آن پرداختند و با استفاده از داده‌ها، دریافتند که هزینه‌های فناوری اطلاعات سلامت، از جمله هزینه‌های عملیاتی فناوری اطلاعات و هزینه سرمایه، به طور مثبت با بازده دارایی‌ها و بهره‌وری بیمارستان‌ها ارتباط دارد. علاوه بر این، سرمایه‌گذاری همچنین اثرات را از طریق فرآیندهای کسب و کار متوسط بیمارستان، از قبیل ثبت پرونده‌های سلامت الکترونیکی (EHR<sup>2</sup>) و اقدامات کیفی ایجاد می‌کند. یافته‌های آنها نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات سلامت بیمارستان‌ها شامل فرآیندهای کسب و کار میانجی با عملکرد و بهره‌وری مثبت مالی همراه با اجرای فناوری اطلاعات سلامت برای قانون سلامت اقتصادی و بالینی است.

### ۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب نوع روش، توصیفی-تحلیلی و از لحاظ نوع هدف، کاربردی است که به صورت تحلیل محتوای متنی (کیفی) انجام شد. در این پژوهش نمونه‌گیری به شیوه هدفمند و نظری انجام گردید و حجم

نمونه در حین کار مشخص شد. بدین شیوه که نمونه‌گیری آن قدر ادامه یافت تا اشباع داده‌ها حاصل شود، یعنی محقق به این نتیجه رسید که داده‌های جدید، تکرار داده‌های قبلی است و دیگر اطلاعات مفهومی جدیدی به دست نمی‌آید. روش نمونه‌گیری به صورت گلوله‌برفی می‌باشد. جامعه آماری اسناد و سوابق بالادستی و مقالات و پایان‌نامه‌های مرتبط با این حوزه بوده است. در خصوص جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از روش‌های کتابخانه‌ای (شامل اسناد بالادستی، مقالات و پایان‌نامه‌ها) استفاده شده است و جهت استخراج شاخص‌ها از روش تحلیل محتوای متنی و کدگذاری استفاده شده است. در نهایت عوامل استخراج گردید.

#### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

اکثر روش‌شناسان کیفی به‌جای استفاده از واژگان روایی و پایایی که اساساً و از لحاظ مبانی فلسفی ریشه در پارادایم کمی دارند، از معیار اعتمادپذیری یا قابلیت اعتماد جهت ارجاع به ارزیابی کیفیت نتایج کیفی استفاده می‌کنند. گوبا و لینکلن قابلیت اعتماد را شامل، چهار معیار قابل قبول بودن، انتقال پذیری، قابلیت اطمینان و تأییدپذیری می‌دانند. در این پژوهش از استراتژی‌های **جدول (۱)** برای تأمین اعتمادپذیری استفاده گردید.

جدول (۱) استراتژی‌های تأمین اعتمادپذیری پژوهش (Holsti, 1969)

Table (1) Strategies for providing research reliability (Holsti, 1969)

معیار	زیرمعیارها	استراتژی تأمین	اقدامات
	روایی ورودی‌های پژوهش	روایی داده‌های ورودی پژوهش	معرفی مصاحبه شونده‌گان بعدی توسط مصاحبه شونده‌گان قبلی
	روایی تحلیل‌های انجام شده در پژوهش	روایی توصیفی	انتخاب مصاحبه شونده‌گان بر اساس توصیه متخصصان
	قابل قبول بودن	انتقال پذیری	ارائه کدهای توصیفی به مصاحبه شونده‌گان و دریافت نظرات اصلاحی (روش دلفی کیفی)
	قابلیت اطمینان	ممیزی قابلیت اطمینان	استفاده از توصیف‌گرهای با حداقل مداخله
	تأیید پذیری	ارائه جزئیات روش‌ها و داده‌های پژوهش	استفاده از روش نمونه‌گیری بر مبنای اعتبار کارشناسان سازمان مربوطه
			ارائه یک تصویر حاصل از زمینه‌ای که پژوهش در آن صورت می‌گیرد
			در اختیار گذاشتن داده‌ها، روش‌ها و تصمیمات با هدف بازبینی و موشکافی پژوهش توسط دیگر پژوهشگران
			ارائه گزیده مصاحبه‌ها و نیز توضیح روند تحلیل داده‌ها تا دستیابی به نتایج پژوهش

پدیده سازمان و مدیریت را می‌توان بر حسب عوامل مؤثر به سه دسته عوامل زمینه‌ای، ساختاری و رفتاری بررسی و تجزیه و تحلیل نمود. هیچ پدیده‌ای نمی‌تواند خارج از تعامل این سه دسته در هیچ سازمانی انجام شود. علت نام‌گذاری این مدل به سه شاخه‌گیری آن است که ارتباط بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به گونه‌ای می‌باشد که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد. یعنی ارتباط بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به نحوی است که هیچ پدیده‌ای نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه انجام گیرد. در واقع، رابطه میان این سه شاخه یک رابطه تنگاتنگ است که در عمل از هم جدایی ناپذیرند. به عبارتی بین سه شاخه به هیچ وجه سه‌گانگی حاکم نیست؛ بلکه سه‌گانگی حاکم است. تمایز و تشخیص این سه جنبه صرفاً نظری و به منظور تجزیه و تحلیل و شناخت مفاهیم دیده‌هاست. بر اساس الگوی سه شاخه‌گیری، کل مفاهیم، رویدادها و پدیده‌های سازمانی در سه مقوله ساختار، رفتار و زمینه قابل بررسی و تحلیل هستند. به بیان دیگر پدیده‌های سازمانی و مدیریتی را می‌توان بر حسب سه دسته عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بررسی و تجزیه و تحلیل کرد. لازم به ذکر است این الگو از نوع الگوهای منطقی است که در طبقه‌بندی مدل‌ها از نوع مدل‌های منطقی است که بسیاری از مفاهیم، رویدادها و پدیده‌ها را می‌توان در قالب نظریه سه شاخگی (ساختار، رفتار و زمینه) مورد بررسی، مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار داد. از همین روی در پژوهش حاضر به دنبال شناسایی عوامل مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان‌های تأمین اجتماعی هستیم که بر اساس سه بعد رفتاری، ساختاری، زمینه‌ای این ابعاد مؤثر مالی دسته‌بندی می‌شوند. تحلیل محتوا از تکنیک‌های مربوط به روش اسنادی در پژوهش علوم اجتماعی می‌باشد. طبق جدول (۲) مولفه‌های اصلی از طریق تحلیل اهمیت-عملکرد محتوای تحقیق از منابع زیر به صورت کدبندی برداشت شده است:

جدول (۲) توصیف منابع فارسی

Table (2) Description of Persian sources

نماد	نویسنده	موضوع
P1	داداشی و پورعلی (Dadashi and Pourali, 2022)	تأثیر مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری بر عملکرد شرکت‌ها با توجه به متغیر تعدیلگر محدودیت مالی
P2	تدریس حسنی و همکاران (Tadris Hosni and colleagues, 2021)	ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلأهای تحقیقاتی موجود در آنها
P3	خسروی و همکاران (Khosravi et al., 2022)	بررسی عوامل اثرگذار بر ارزیابی عملکرد ذیحسابان
P4	عباسی و همکاران	مدهای ارزیابی عملکرد شغلی فردی: یک مطالعه مروری نظام‌مند

	(Abbasi et al., 2021)	
P5	رجوعی و همکاران (Rojuee et al., 2017)	طراحی شاخص‌های ارزیابی عملکرد با استفاده از روش‌های AHP و BSC در سازمان تأمین اجتماعی مشهد
P6	گودرزی و همکاران (Goudarzi et al., 2017)	ارزیابی عملکرد واحدهای استانی سازمان تأمین اجتماعی در بخش درمان غیرمستقیم با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)
P7	براتی و خلیل‌نژاد (Barati and Khalilnezhad, 2004)	اندازه‌گیری عملکرد بیمارستان
P8	ربانی و همکاران (Rabbani et al., 2014)	ارائه مدلی یکپارچه و جدید بر اساس روش‌های کارت امتیازی متوازن پایدار (SBSC) و رویکردهای MCDM با استفاده از متغیرهای زمانی برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های تولیدکننده نفت
P9	معصومی (Masoumi, 2012)	طراحی مدل جامع ارزیابی بیرونی عملکرد فدراسیون‌های ورزشی
P10	احمدوند و همکاران (Ahmadvand et al., 2012)	ارائه مدل تلفیقی کارت امتیازی متوازن و تعالی به منظور بهبود عملکرد با هدف ارائه چارچوب مدل مفهومی تلفیقی از دو مدل کارت امتیازی متوازن و مدل تعالی سازمان
P11	رئیزی و همکاران (Raieisi et al., 2009)	ارزیابی عملکرد الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۰) در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی
P12	دادگر و نیک‌نعمت (Dadgar and Nike Ne'emat, 2007)	کاربرد مدل DEA در ارزیابی کارایی واحدهای اقتصادی؛ مطالعه موردی سرپرستی‌های بانک تجارت

جدول (۳) توصیف منابع لاتین

Table (3) Description of Latin sources

نماد	نویسنده	موضوع
E1	بردبار و همکاران (Bordbar et al., 2022)	Evaluation of the World Countries Health Referral System Performance Based on World Health Organization Indicators Using Hybrid Multi-Criteria Decision-Making Model
E2	وانگ و همکاران (Wang et al., 2022)	Business intelligence ability to enhance organizational performance and performance evaluation capabilities by improving data mining systems for competitive advantage
E3	آگاروال و همکاران (Agarwal et al., 2022)	Exploring sustainability balanced scorecard for performance evaluation of humanitarian organizations, Cleaner Logistics and Supply Chain
E4	ارگو و ترکاج (Urgo and Terkaj, 2020)	Formal modelling of release control policies as a plug-in for performance evaluation of manufacturing systems, CIRP Annals
E5	لین و همکاران (Lin et al., 2019)	Study on the posts and performance evaluation model of inpatients in public hospitals based on
E6	جیوتی و همکاران	Evaluating performance of national R&D organizations using integrated DEA-AHP technique

(Jyoti et al., 2008)

Study on the posts and performance evaluation model of inpatients in public hospitals based on	لین و همکاران (Lin et al., 2019)	E7
A Probabilistic Approach for Assessing the Significance of Contextual Variables in Nonparametric Frontier Models: An Application to Brazilian Banks	سیلوا و همکاران (Silva et al., 2008)	E8
A Data Envelopment Analysis Approach to Measure the Mutual Fund Performance	باسو و فوناری (Basso and Funari, 2001)	E9
Evaluating the Australian Defense Force Environmental Awareness Training at Shoalwater Bay Training Area, Queensland, Australia	وو و همکاران (Wu et al., 2011)	E10
An integrated dynamic performance measurement system for improving manufacturing competitiveness	قلایینی و همکاران (Ghalayini et al., 1997)	E11
An integrated service excellence model for military test and evaluation facilities	دکانینگ و والت (De Coning & Waldt, 2011)	E12
A Framework for Auditing and Enhancing performance Measurement systems	مدوری و استیپل (Medori and Steeple, 2000)	E13

بررسی مهم‌ترین شاخص‌های مرتبط با عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد به‌عنوان منبع این شاخص‌ها از طریق تحلیل محتوای اسناد و مدارک شامل (اسناد بالادستی، مقالات و پایان‌نامه‌ها) به دست می‌آید. بررسی و شناسایی مولفه‌های اصلی شاخص‌های مرتبط با عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد از طریق یافته‌های تحلیل کیفی به دست آمد؛ بنابراین گویه‌های موردنظر در **جدول (۴)** نمایش داده شده‌اند.

جدول (۴) گویه‌های مؤثر عوامل مالی بر ارزیابی عملکرد

Table (4) Effective items of financial factors on performance evaluation

منبع	گویه
P1, E13, P9, E2, P5, E9, E1	استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان
E1, E4, E8, P9, P10, P12	برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها
P2, P3, P9, P11, E5, E10	نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها
P4, E6, E11	افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد
P1, E13, E10, P10	طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه
P6, P4, P11, E2, E7, E13	کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود
P3, P7, E4, E11	جذب و آموزش کارکنان خبره
P7, E2, E7	افزایش آگاهی کارکنان با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد
P10, E6, E2	توزیع پاداش
P4, P7, P10, E4, E8, E11	کیفیت فنی
P1, P9, E1, E7, E9	ایمنی

P2, E8, E11, P4, P9	ساختار، فرآیند
P8, E3, E9, E11, P10	بهره‌وری تولید
P10, E3, E11, E13	منابع مالی
P3, E10, E12, P7	سیستم مالی
P7, E2, P9, E5	تداوم
P11, E3, E9, E10	منابع هدررفته
P1, E13, P6	نسبت پرسنلی
E12, E7, E9, P1, P8	تکنولوژی
P6, P9, E10, E7	دقت در تدوین شاخص‌ها
E8, E11, E3	جهت‌گیری اجتماعی
P4, E13, E3	جهت‌یابی کارکنان
P8, E4, P6	چرخش شغلی
E4, E9, P6, P10	مدیریت پاسخگو
P10, E7, E4	رضایت‌مندی
P1, P9, E5	توسعه
E1, E2, P12, P5	تطبيق توانایی‌ها به منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبيق راهبردی)
P12, E10, E2	پاسخ به نیازها و تقاضا
E7, E9, E3	دستیابی
P1, P9, E13, E7	ارتقای بهداشتی
E9, E11, E12	انصاف
P5, E13, P10	وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد
E13, P1, P7, P9	جمع‌آوری اطلاعات دقیق و قابل اعتماد
P9, P1, E5	تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد
P6, E10, E4, P2	عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد
E1, E9, E2, P2, P10, P12	وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد
P5, E13, E3, P6, P9	عدم توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها
P11, E3, E7, P10	تأثیر زیاد نتیجه ارزیابی عملکرد بر روی عملکرد سازمان
P2, P5, P12, E2, E6, E9	استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد
P10, P12, E9, E13	توسعه تخصص حرفه‌ای
P8, P11, E2, E10	انتقال یا جابه‌جایی
E13, E8, P8, E4	تعیین پتانسیل و کارایی
P4, P7, P11, E4, E8	تعیین نقصان‌ها و کمبودها
P7, P11, E3, E8	پرداخت حقوق و دستمزد



شناسایی عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد تحلیل محتوای ... ۶۵

P1, E8, E4, P9, P3	تصمیمات مربوط به ارتقا
P11, E3, P10, P12	حفظ یا خاتمه خدمت
E7, E11, P2, P11	تعیین کارکنان ضعیف
P6, E12, P7, P10	تقویت نیازهای سازمانی
P7, E2, P9,	توسعهٔ روحیه رقابتی
E9, E13, P2, P3, P11	شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی
E1, E5, P4, P12	تشخیص عملکرد افراد
P5, E13, E2, P12	ارزیابی میزان دستیابی به اهداف
P9, E4, P7, P11	تقویت ساختار قدرت
E10, E3, P2, P4, P9	شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی
P3, E13, P8, P10	بر آوردن مقررات قانونی
E8, E4, E2	دیدگاه نو
P4, E12, E3	رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده
P8, E10, P1	بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن
P12, E1P6	ارائه خدمات مشاوره‌ای
P9, P10, E10, P4	مشارکت عمومی ذی‌نفعان
E1, E4, E11, P11, P8, P6	ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات
P5, P7, E2, E11	بهبود عملکرد کارکنان
P7, E2, P1, E6, E10	شناخت و درک رفتار کارکنان توسط سرپرستان
P8, P12, E9, E13, P11	اصلاح حقوق و دستمزد
P10, P12, E1, E3, E8	بررسی روایی برنامه‌ها و آزمون‌های انتخاب و به‌کارگیری کارکنان
P3, P8, E6, E10, P9	توسعه و مشارکت کارکنان
P12, E2, E13, E4	یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود
P5, E3, P11, P12	مسئولیت‌های عمومی

گزاره‌های موردنظر برای بیان شاخص‌های شناسایی شده در جدول (۵) نمایش داده شده اند:

جدول (۵) گزاره‌های مرتبط با عوامل مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد

Table (5) Statements related to financial factors affecting performance evaluation

گزاره	گویه
استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان بر کنترل دارایی از بعد مالی مؤثر است.	استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان
برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها مؤثر است.	برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها
نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها مؤثر است.	نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها

افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد در بعد مالی مؤثر است.	افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد
طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه مؤثر است.	طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه
کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود در بعد مالی مؤثر است.	کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود
جذب و آموزش کارکنان خبره در کنترل هزینه‌ها مؤثر است.	جذب و آموزش کارکنان خبره
افزایش آگاهی کارکنان با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد در کاهش هزینه‌ها مؤثر است.	افزایش آگاهی کارکنان با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد
توزیع پاداش درست و به‌موقع در استفاده درست از درآمد مؤثر است.	توزیع پاداش
کیفیت فنی در کاهش هزینه‌های دستگاه‌های مورد استفاده در سازمان مؤثر است.	کیفیت فنی
ایمنی منجر به کاهش هزینه‌های مالی خواهد شد.	ایمنی
ساختار، فرآیند در بهینه‌سازی عوامل مالی مؤثر است.	ساختار، فرآیند
بهره‌وری تولید بر کاهش هزینه‌های مالی مؤثر خواهد بود.	بهره‌وری تولید
منابع مالی بر افزایش عوامل مالی مؤثر خواهد بود.	منابع مالی
سیستم مالی درست منجر به کاهش هزینه‌های مالی خواهد شد.	سیستم مالی
تداوم باعث کاهش هزینه‌های مالی خواهد شد.	تداوم
منابع هدررفته باعث افزایش هزینه‌های گزاف در سازمان خواهد شد.	منابع هدررفته
نسبت پرسنلی در کاهش یا افزایش منابع مالی تأثیر دارد.	نسبت پرسنلی
تکنولوژی به‌روز باعث استفاده بهینه از بخش منابع مالی خواهد گردید	تکنولوژی
دقت در تدوین شاخص‌ها باعث استفاده بهینه از منابع مالی خواهد گردید.	دقت در تدوین شاخص‌ها
جهت‌گیری اجتماعی درست باعث استفاده صحیح از منابع مالی می‌شود.	جهت‌گیری اجتماعی
جهت‌یابی کارکنان هم‌راستا با اهداف سازمان در کاهش منابع مالی مؤثر می‌باشد.	جهت‌یابی کارکنان
چرخش شغلی باعث افزایش کار کارکنان و در نتیجه پایین آمدن هزینه‌های سازمان می‌شود.	چرخش شغلی
مدیریت پاسخگو اگر در سازمان اجرایی شود منجر به کاهش هزینه‌ها می‌شود.	مدیریت پاسخگو
رضایت‌مندی منجر به کنترل هزینه‌های مالی خواهد شد.	رضایت‌مندی
توسعه منجر به افزایش درآمدهای مالی خواهد شد.	توسعه
تطبیق توانایی‌ها به‌منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبیق راهبردی) منجر به کاهش هزینه‌های مالی خواهد شد.	تطبیق توانایی‌ها به‌منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبیق راهبردی)
پاسخ به نیازها و تقاضا باعث استفاده بهینه از منابع مالی خواهد شد.	پاسخ به نیازها و تقاضا

دستیابی	دستیابی منجر به افزایش عملکرد و در نتیجه کاهش هزینه خواهد شد.
ارتقای بهداشتی	ارتقای بهداشتی منجر به استفاده بهینه از منابع مالی خواهد شد.
انصاف	انصاف منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌گردد.
عدم وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد	عدم وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد باعث کاهش هزینه‌های سربار سازمان می‌گردد.
جمع‌آوری اطلاعات دقیق و قابل اعتماد	جمع‌آوری اطلاعات دقیق و قابل اعتماد باعث کاهش در مصرف منابع مالی می‌گردد.
تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد	تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌شود.
عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد	عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد باعث استفاده بهینه از منابع مالی می‌شود.
وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد	وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد باعث کاهش هزینه‌های سربار سازمان می‌شود.
توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها	توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها باعث کاهش هزینه‌های سازمان می‌شود.
تأثیر زیاد نتیجه ارزیابی عملکرد بر روی عملکرد سازمان	تأثیر زیاد نتیجه ارزیابی عملکرد بر روی عملکرد سازمان در بخش مالی غیرقابل انکار خواهد بود.
استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد	استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد باعث کاهش هزینه‌های مالی می‌شود.
توسعه تخصص حرفه‌ای انتقال یا جابه‌جایی	توسعه تخصص حرفه‌ای باعث افزایش کسب در آمد می‌شود. انتقال یا جابه‌جایی باعث بهینه‌سازی هزینه‌ها خواهد گردید.
تعیین پتانسیل و کارایی	تعیین پتانسیل و کارایی در افزایش منابع مالی تأثیر می‌گذارد.
تعیین نقصان‌ها و کمبودها	تعیین نقصان‌ها و کمبودها باعث کاهش هزینه‌های سازمان می‌گردد.
پرداخت حقوق و دستمزد	پرداخت حقوق و دستمزد منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌شود.
تصمیمات مربوط به ارتقا	تصمیمات مربوط به ارتقا باعث استفاده درست از منابع مالی می‌گردد.
حفظ یا خاتمه خدمت	حفظ یا خاتمه خدمت در استفاده بهینه از منابع مالی مؤثر می‌باشد.
تعیین کارکنان ضعیف	تعیین کارکنان ضعیف منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌گردد.
تقویت نیازهای سازمانی	تقویت نیازهای سازمانی منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌گردد.
توسعه روحیه رقابتی	توسعه روحیه رقابتی باعث استفاده بهینه از منابع مالی سازمان می‌شود.
شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی	شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی منجر به استفاده بهینه از منابع مالی می‌گردد.
تشخیص عملکرد افراد	تشخیص عملکرد افراد باعث کاهش هزینه‌های سازمان خواهد شد.

ارزیابی میزان دستیابی به اهداف	ارزیابی میزان دستیابی به اهداف می‌شود.
تقویت ساختار قدرت	تقویت ساختار قدرت در استفاده بهینه از منابع مالی مؤثر خواهد بود.
شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی	شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی در کاهش هزینه‌های سازمان مؤثر خواهد بود.
بر آوردن مقررات قانونی	بر آوردن مقررات قانونی در کاهش هزینه‌های سازمان مؤثر خواهد بود.
دیدگاه نو	دیدگاه نو در کاهش هزینه‌های سازمان مؤثر خواهد بود.
رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده	رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده باعث استفاده بهینه منابع مالی می‌گردد.
بهبود و بهسازی افراد و سازمان آن	بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن در کاهش هزینه‌های سازمان مؤثر خواهد بود.
ارائه خدمات مشاوره‌ای	ارائه خدمات مشاوره‌ای باعث استفاده بهینه از منابع مالی می‌شود.
مشارکت عمومی ذی‌نفعان	مشارکت عمومی ذی‌نفعان منجر به استفاده بهینه از منابع مالی خواهد شد.
ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات	ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات در افزایش منابع مالی تأثیرگذار خواهد بود.
بهبود عملکرد کارکنان	بهبود عملکرد کارکنان منجر به افزایش منابع مالی می‌گردد.
شناخت و درک رفتار کارکنان توسط سرپرستان	شناخت و درک رفتار کارکنان توسط سرپرستان باعث استفاده بهینه از بخش مالی خواهد بود.
اصلاح حقوق و دستمزد	اصلاح حقوق و دستمزد در کاهش هزینه‌های مالی تأثیرگذار می‌باشد.
بررسی روایی برنامه‌ها و آزمون‌های انتخاب و به‌کارگیری کارکنان	بررسی روایی برنامه‌ها و آزمون‌های انتخاب و به‌کارگیری کارکنان توسعه و مشارکت کارکنان
توسعه و مشارکت کارکنان	توسعه و مشارکت کارکنان منجر به افزایش منابع مالی خواهد شد.
یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود	یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود در افزایش منابع مالی مؤثر خواهد بود.
مسئولیت‌های عمومی	مسئولیت‌های عمومی منجر به استفاده بهینه از منابع مالی خواهد شد.

بررسی مهم‌ترین شاخص‌های مرتبط با عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد به‌عنوان منبع این شاخص‌ها از طریق تحلیل محتوای اسناد و مدارک شامل (اسناد بالادستی، مقالات و پایان‌نامه‌ها) به دست می‌آید. بررسی و شناسایی مولفه‌های اصلی شاخص‌های مرتبط با عوامل مالی اثرگذار در نظام ارزیابی عملکرد از طریق یافته‌های تحلیل کیفی به دست آمد؛ بنابراین گویه‌های موردنظر در **جدول (۶)** نمایش داده شده‌اند.

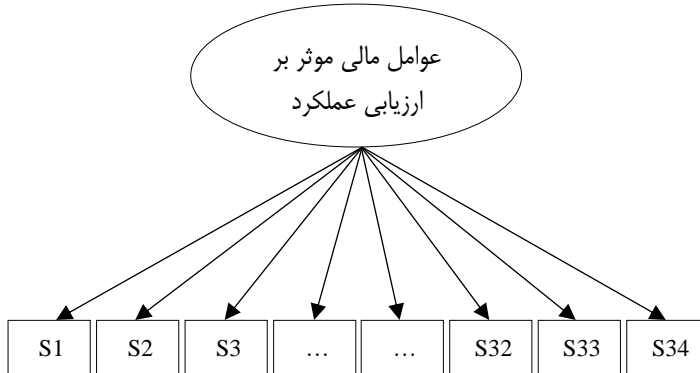
جدول (۶) معیارهای بدست آمده عوامل مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد

Table (6) obtained criteria of financial factors affecting performance evaluation

نماد	گویه
S1	استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان
S2	نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها
S3	اصلاح حقوق و دستمزد
S4	تقویت ساختار قدرت
S5	شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی
S6	بر آوردن مقررات قانونی
S7	تقویت نیازهای سازمانی
S8	تکنولوژی
S9	انتقال یا جابه‌جایی
S10	تعیین پتانسیل و کارایی
S11	تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد
S12	عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد
S13	تأثیر زیاد نتیجه ارزیابی عملکرد بر روی عملکرد سازمان
S14	استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد
S15	دستیابی
S16	تعیین نقصان‌ها و کمبودها
S17	پرداخت حقوق و دستمزد
S18	تصمیمات مربوط به ارتقا
S19	حفظ یا خاتمه خدمت
S20	منابع هدررفته
S21	کیفیت فنی
S22	ساختار، فرآیند
S23	سیستم مالی
S24	طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه
S25	برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها
S26	ارزیابی میزان دستیابی به اهداف
S27	دیدگاه نو
S28	مشارکت عمومی ذی‌نفعان
S29	مسئولیت‌های عمومی
S30	افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد
S31	توسعه
S32	تطبیق توانایی‌ها به منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبیق راهبردی)
S33	ارتقا، بهداشتی

S34	جمع‌آوری اطلاعات دقیق و قابل اعتماد
S35	پاسخ به نیازها و تقاضا
S36	منابع مالی
S37	تداوم
S38	دقت در تدوین شاخص‌ها
S39	جهت‌گیری اجتماعی
S40	ایمنی
S41	بهره‌وری تولید
S42	کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود
S43	جذب و آموزش کارکنان خبره
S44	افزایش آگاهی کارکنان با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد
S45	توزیع پاداش
S46	نسبت پرسنلی
S47	جهت‌یابی کارکنان
S48	چرخش شغلی
S49	مدیریت پاسخگو
S50	رضایت‌مندی
S51	انصاف
S52	عدم وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد
S53	وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد
S54	عدم توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها
S55	توسعه روحیه رقابتی
S56	شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی
S57	تشخیص عملکرد افراد
S58	تعیین کارکنان ضعیف
S59	توسعه تخصص حرفه‌ای
S60	رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده
S61	بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن
S62	ارائه خدمات مشاوره‌ای
S63	ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات
S64	بهبود عملکرد کارکنان
S65	شناخت و درک رفتار کارکنان توسط سرپرستان
S66	بررسی روایی برنامه‌ها و آزمون‌های انتخاب و به‌کارگیری کارکنان
S67	توسعه و مشارکت کارکنان
S68	یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود

باتوجه به داده‌های مستخرج شده از متون مقالات بررسی شده و رسیدن به اشباع، نحوه تشکیل مقوله و طبقات و در نهایت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده به صورت شکل (۱) زیر بدست آمد:



شکل (۱) مقوله های بدست آمده

Figure (1) The obtained categories

## ۵- بحث و نتیجه گیری

بررسی نتایج تحقیقات نشان داده که نظام ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی عوامل مالی زیادی بر روی آن مؤثر هستند که در پژوهش پیشرو بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده ۶۸ معیار تأثیرگذار شناسایی گردید. در نتیجه به سوال اصلی پژوهش پاسخ دادیم:

عوامل مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان‌های تأمین اجتماعی کدامند؟ استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان، نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها، اصلاح حقوق و دستمزد، تقویت ساختار قدرت، شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی، بر آوردن مقررات قانونی، تقویت نیازهای سازمانی، تکنولوژی، انتقال یا جابه‌جایی، تعیین پتانسیل و کارایی، تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد، عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد، تأثیر زیاد نتیجه ارزیابی عملکرد بر روی عملکرد سازمان، استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد، دستیابی، تعیین نقصان‌ها و کمبودها، پرداخت حقوق و دستمزد، تصمیمات مربوط به ارتقاء، حفظ یا خاتمه خدمت، منابع هدررفته، کیفیت فنی، ساختار، فرآیند، سیستم مالی، طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه، برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها، ارزیابی میزان دستیابی به اهداف، دیدگاه نو، مشارکت عمومی ذی‌نفعان، مسئولیت‌های عمومی، افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد، توسعه، تطبیق توانایی‌ها به منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبیق راهبردی)، ارتقاء بهداشتی، جمع‌آوری اطلاعات دقیق و قابل اعتماد، پاسخ به نیازها و تقاضا، منابع مالی، تداوم، دقت در تدوین شاخص‌ها، جهت‌گیری اجتماعی، ایمنی، بهره‌وری تولید، کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود، جذب و آموزش کارکنان خبره، افزایش آگاهی کارکنان با ابلاغ نتایج ارزیابی عملکرد، توزیع پاداش، نسبت پرسنلی، جهت‌یابی کارکنان، چرخش شغلی، مدیریت پاسخگو، رضایت‌مندی، انصاف، عدم

وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد، وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد، عدم توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها، توسعه روحیه رقابتی، شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی، تشخیص عملکرد افراد، تعیین کارکنان ضعیف، توسعه تخصص حرفه‌ای، رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن، ارائه خدمات مشاوره‌ای، ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات، بهبود عملکرد کارکنان، شناخت و درک رفتار کارکنان توسط سرپرستان، بررسی روابی برنامه‌ها و آزمون‌های انتخاب و به‌کارگیری کارکنان، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود آنان خواهد بود.

از آنجایی که این پژوهش برای اولین بار به‌تنهایی عوامل مؤثر مالی تأثیرگذار بر ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی را به مورد بررسی قرار داده؛ لذا جهت حصول به یافته‌های پژوهش از مقاله‌هایی که به روش گلوله‌برفی انتخاب شده بودند استفاده کردیم تا به این عوامل دست یابیم؛ بنابراین می‌توان به‌صراحت اعلام کرد که مدل به‌دست‌آمده مدلی کامل و جامع می‌باشد زیرا برآیند بررسی بیش از ۳۰ مقاله پژوهشی در این حیطه است و می‌توان کاملاً به آن استناد نمود.

از این رو در مقایسه با نتایج پژوهش‌های انجام شده دیگر؛ ارگو و ترکاج (Urgo and Terkaj, 2020) در پژوهشی به بررسی مدل‌سازی رسمی سیاست‌های کنترل انتشار به‌عنوان یک افزونه برای ارزیابی عملکرد سیستم‌های تولیدی پرداختند نتایج نشان داد که برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان جهت کاهش هزینه‌ها، کیفیت فنی، رضایت‌مندی، عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد، تعیین نقصان‌ها، و کمبودها، تقویت ساختار قدرت، دیدگاه نو، یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود از جمله، معیارهای مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد می‌باشد که در پژوهش حاضر همه‌ی این موارد در نظر گرفته شد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج داداشی و پورالی (Dadashi and Pourali, 2022) همسو است آنان در پژوهش خود استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان، طراحی مجدد سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای کاهش هزینه، ایمنی، نسبت پرسنلی، توسعه، ارتقاء، بهداشتی، تحمیلی نبودن شاخص‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد، تصمیمات مربوط به ارتقاء، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن به‌عنوان عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد شناسایی کردند که در پژوهش پیش رو نیز به این عوامل دست یافتیم. البته به معیارهای مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری، نیز دست یافته بودند که با نتایج پژوهش حاضر همسو نبود. نتایج تحقیق حاضر با نتایج پژوهش تدریس حسنی و همکاران (Tadris Hasani et al., 2021) همسو است آنها در پژوهش خود به ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلأهای تحقیقاتی موجود در آنها پرداختند، نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها، ساختار، فرآیند، عدم وجود تفاوت بین شاخص‌های اساسی موفقیت سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد، وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد، استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد، شناسایی نقاط



قوت و ضعف فردی از جمله عواملی بودند که در پژوهش خود به آن دست یافتند که در پژوهش حاضر این عوامل نیز بدست آمد و همسو بود ولی در بخش دیگری به این نتیجه رسیدند که بهره‌گیری از رویکردهای ترکیبی در شرایط پیچیده محیط کنونی، بهترین راهکار برای غلبه بر کاستی‌های رویکردهای ارزیابی عملکرد موجود می‌باشد.

که چون در حیطه هدف این پژوهش نبود لذا ناهمسو با پژوهش فوق می‌باشد (Bordbar et al., 2022).

خسروی و همکاران (Khosravi et al., 2022) در تحقیقی به بررسی عوامل اثرگذار بر ارزیابی عملکرد ذیحسابان پرداختند نتایج بدست آمده حاکی است که از بین شاخص‌ها نظام کسب بازخورد جهت بهینه‌سازی هزینه‌ها، جذب و آموزش کارکنان خبره، سیستم مالی، تصمیمات مربوط به ارتقاء، بر آوردن مقررات قانونی، توسعه و مشارکت کارکنان این عوامل بر ارزیابی عملکرد مؤثر می‌باشند که در پژوهش حاضر نیز به این معیارها دست یافتیم و همسو با نتایج بدست آمده بود اما مجریان و ذینفعان دو معیار دیگر بودند که در نتایج یافته‌های پژوهش حاضر نبود و ناهمسو می‌باشد. بردبار و همکاران (Bordbar et al., 2022) در تحقیقی به بررسی ارزیابی عملکرد سازمانی در معیارهای نامشهود، مدلی مبتنی بر مدیریت دانش و مدیریت نوآوری پرداختند. استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان، ایمنی، تطبیق توانایی‌ها به‌منظور ارزیابی تقاضاهای جمعیت (تطبیق راهبردی)، وجود زبان مشترک بین اعضای تیم ارزیابی عملکرد، تشخیص عملکرد افراد، ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات از جمله عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد بود که با نتایج پژوهش پیش رو همسو می‌باشد.

نتایج تحقیق حاضر با نتایج رجوعی و همکاران (Rojuee et al., 2017)، استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمان، وجود اختلاف بین افراد مسئول ارزیابی عملکرد، عدم توجه به جنبه‌های رفتاری افراد مرتبط شاخص‌ها، استفاده از روش مناسب اجرای بروز ارزیابی عملکرد، بهبود عملکرد کارکنان، مسئولیت‌های عمومی از جمله عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد بودند که با نتایج تحقیق پیش رو همسو می‌باشد ولی رضایتمندی مشتری در منظر رشد و یادگیری، برقراری آموزش‌های ضمن خدمت؛ در منظر مالی، افزایش وصول مطالبات و در منظر فرآیندهای داخلی، به روزرسانی قوانین سازمان تأمین اجتماعی باتوجه به مقتضیات زمان معیارهایی بود که با نتایج پژوهش پیش‌رو ناهمسو می‌باشد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج عباسی و همکاران (Abbasi et al., 2021) همسو است آنها در تحقیقی به بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد شغلی فردی پرداختند، افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات جهت کسب درآمد، کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد برای بالابردن سود، کیفیت فنی، جهت‌یابی کارکنان، تعیین نقصان‌ها و کمبودها، تشخیص عملکرد افراد، شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی، رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده، مشارکت عمومی ذی‌نفعان از جمله عواملی بود که بدست آوردند که در پژوهش پیش رو نیز این معیارها بدست آمد.

از آنجایی که هدف پژوهش پیش رو بدست آوردن عوامل مؤثر مالی بر نظام ارزیابی عملکرد بود لذا به پژوهشگران می‌توانیم پیشنهاد دهیم که:

- معیارهای بدست آمده را در ابعاد مالی نام گذاری نموده و دسته‌بندی کنند.
- معیارهای بدست آمده را رتبه‌بندی نمایند.
- معیارهای بدست آمده را از طریق روش دلفی کیفی به تأیید خبرگان برسانند.
- در سازمان‌های دیگر معیارهای مالی مؤثر بر ارزیابی عملکرد را بدست آورند و نتایج را با نتایج این پژوهش مقایسه انجام دهند.

## ۶- تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

## ۷- منابع

- Abbasi, M., Monazzam, M R., Shamsipour, M., Arabalibeik, H. (2021). Individual Job Performance assessment Models: A Systematic Review Study. *J Health Saf Work*; 11(4), 627-644. [in Persian]
- Agarwal, S., Kanta, R., Shankar, R. (2022). Exploring sustainability balanced scorecard for performance evaluation of humanitarian organizations. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 3, 100026.
- Ahmadvand A. M., Torbati A., Pourreza N., Naderi M., Fyruzshahi M. (2012). Integrated model of the "balanced scorecard" and the "excellence model to improve organizational performance" a case study. *Education Strategies in Medical Sciences* 5(1): 51-58. [in Persian]
- Barati, A., Khalilnezhad, R. (2004). Hospital Performance Measuring. *jha*; 7(17), 27-36.
- Basso, A., & Funari, S. (2001). A data envelopment analysis approach to measure the mutual fund performance. *European Journal of Operational Research*, 135(3), 477-492.
- Bordbar, N., Shojaei, P., Ravangard, R., Bastani, P., Joulaei, H., & Kavosi, Z. (2022). Evaluation of the World Countries Health Referral System Performance Based on World Health Organization Indicators Using Hybrid Multi-Criteria Decision-Making Model. *Value in Health Regional Issues*, 28, 19-28.
- Dadashi, N., & Pourali, M. R. (2022). The effect of social responsibility and risk-taking on the performance of companies according to the moderator variable of financial constraint. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 11(41), 145-158. [in Persian].
- Dadgar, Y., & Nike Ne'emat, Z. (2007). Application of DEA model in evaluating the efficiency of economic units; A case study of Bank Tejarat supervisors. *Journal of Iran's Economic Essays (JIEE)*, 4(7), 11-54. [in Persian]

- De Coning, G., & Van der Waladt, G. (2011). An integrated service excellence model for military test and evaluation facilities. *Scientia Militaria: South African Journal of Military Studies*, 39(1), 101-114.
- Farhadi Sharif Abad, M., & Doaei, M. (2022). Modeling investor tendencies with emphasis on psychological factors by fuzzy delphi and DEMATEL methods. *Advances in Finance and Investment*, 2(5), 113-144. [in Persian]
- Ghalayini, A. M., Noble, J. S., & Crowe, T. J. (1997). An integrated dynamic performance measurement system for improving manufacturing competitiveness. *International Journal of production economics*, 48(3), 207-225.
- Ghayour Baghbani, S. M., Nategh Golestan, A., Golsorkh Abadi, F., & Zeinabi, N. (2022). Investigating the effect of technical, organizational, and environmental factors on financial performance with the mediating role of social media in Toos Industrial Zone companies in Mashhad. *Advances in Finance and Investment*, 3(8), 139-160. [In Persian]
- Goudarzi, R., Mehrolohasani, M., Dehnavieh, R., Darvishi, A. (2017). Performance Assessment of Provincial Units of Social Security Organization in Indirect Health Services Sector using DEA Method in 2014. *irje*; 12, 65-73. [In Persian]
- Holsti, O. (1969). Content analysis for the social sciences and humanities (Nader Salarzadeh Amiri, translation). Tehran, *Allama Tabatabai University Publications*.
- Jyoti, Banwet, D. K., & Deshmukh, S. G. (2008). Evaluating performance of national R&D organizations using integrated DEA-AHP technique. *International journal of productivity and performance management*, 57(5), 370-388.
- Khosravi, H., Azar, A., Mosakhani, M., & Mortazavi, M. (2022), Evaluation of the impact of performance evaluation indicators on the performance of accountants. *Journal of Development & Evolution Mngement*, 13(47), 1-10. [in Persian]
- Masoumi, H. (2012). Designing a comprehensive model for external evaluation of sports federations using an entropy-fuzzy approach (*Master's thesis*). Islamic Azad University - Central Tehran Branch.
- Medori, D., & Steeple, D. (2000). A framework for auditing and enhancing performance measurement systems. *International journal of operations & production management*, 20(5), 520-533.
- Rabbani, A., Zamani, M., Yazdani-Chamzini, A., & Zavadskas, E. K. (2014). Proposing a new integrated model based on sustainability balanced scorecard (SBSC) and MCDM approaches by using linguistic variables for the performance evaluation of oil producing companies. *Expert systems with applications*, 41(16), 7316-7327.
- Raeissi, P., Nasiripour, A., & Hesam, S. (2009). Performance Evaluation of the Total Quality Management Model (ISO 9001: 2000) in Social Security Organizations' Hospitals in Tehran Province, Iran. *Health Information Management*, 6(2), 105-112. [In Persian]

- Rojuee, M., Ramezani, M., Hesari, M, R., Bor Bor Jafari, M. (2017), Designing Performance Evaluation Indicators by Using AHP and BSC Approaches (Case of Study: Social Security Organization of Mashhad) . *refahj*. 17(64), 133-160. [In Persian]
- Safdarian, A., Ahmadi, S. M., Moradi Dehkordi, R. (2021). *Evaluation of Performance and Efficiency in the Internal Organization of Government Agencies*. In First Conference on Management, Industrial Engineering, Accounting, and Economics.
- Silva, G., Staub, R. B., & Tabak, B. M. (2008). A Probabilistic Approach for Assessing the Significance of Contextual Variables in Nonparametric Frontier Models: An Application to Brazilian Banks. *Brazilian Review of Econometrics*, 28(1), 111-125.
- Tadris Hosni, M., amiri, M., rahmanseresht, H., & usefli, A. (2021). Provide a comprehensive classification of performance appraisal approaches and examine the research gaps in them. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 10(37), 285-301. [in Persian]
- Lin, X., Huang, Q., Bai, F., Jin, D., Lu, W., & Tao, H. (2019). Study on the posts and performance evaluation model of inpatients in public hospitals based on NET platform DRGs payment mode. *Concurrency and Computation: Practice and Experience*, 31(10), e4869.
- Wang, J., Omar, A. H., Alotaibi, F. M., Daradkeh, Y. I., & Althubiti, S. A. (2022). Business intelligence ability to enhance organizational performance and performance evaluation capabilities by improving data mining systems for competitive advantage. *Information Processing & Management*, 59(6), 103075.
- Urgo, M., & Terkaj, W. (2020). Formal modelling of release control policies as a plug-in for performance evaluation of manufacturing systems. *CIRP Annals*, 69(1), 377-380.
- Wu, W., Wang, X. H., & Paull, D. (2011). Evaluating the Australian Defense Force Environmental Awareness Training at Shoalwater Bay Training Area, Queensland, Australia. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(11), 1593-1601.

---

## COPYRIGHTS

© 2023 by the authors. Published by Islamic Azad University, Esfarayen Branch. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

