



## طراحی مدل ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی

حسین احمدی خطیر<sup>۱</sup>

مجتبی طبری<sup>۲</sup>

محمد رضا باقرزاده<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۳

### چکیده

ارزیابی عملکرد، به عنوان ابزاری برای آگاهی از میزان موفقیت سازمان‌ها در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده و عاملی در تصمیم‌گیری‌های مدیران، یکی از نیازهای همیشگی سازمان‌ها بوده است. هدف اصلی این پژوهش شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد و تبیین مدل مناسب ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی می‌باشد. پژوهش حاضر براساس هدف پژوهش کاربردی و همچنین براساس روش پژوهش با رویکرد آمیخته و یا ترکیبی با راهبرد اکتشافی متوالی است. گردآوری داده‌های مورد نیاز از طریق ابزارهای پژوهش کیفی (مصاحبه) و پژوهش کمی (پرسشنامه) انجام گردید. در بخش کمی می‌توان پژوهش حاضر را از نوع پژوهش‌های غیرآزمایشی (توصیفی) و از نوع پیمایشی دانست. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه این پژوهش در چهار فاز انجام گرفته است فاز اول شناسایی و رتبه‌بندی نقاط قوت و ضعف سازمان تأمین اجتماعی و فاز دوم آزمون دلفی برای شناسایی شاخص‌های موثر بر ارزیابی عملکرد در تأمین اجتماعی و فاز سوم تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین ابعاد ارزیابی عملکرد در تأمین اجتماعی و نهایتاً فاز چهارم معادلات ساختاری و تحلیل مسیر. نتایج نشان داد با توجه به اینکه آماره تی برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضرایب مسیر، متغیرهای (ارتباط با جامعه، خدمات بیمه‌ای و درمانی، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، مدیریت و رهبری و نیروی انسانی) از عوامل تشکیل دهنده سیستم ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، سازمان تأمین اجتماعی.

<sup>۱</sup> دانشجوی دکترای منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران. hosseinahmadi393@gmail.com

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران. (نویسنده مسئول) mo\_tabari@yahoo.com

<sup>۳</sup> استادیار، گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران. dr.dr.bagherzadeh@gmail.com

## مقدمه

دانش مدیریت، وجود نظام ارزیابی عملکرد را اجتناب ناپذیر کرده است؛ به گونه‌ای که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان، اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات، اهداف و استراتژی‌ها، مدیران و کارکنان را به عنوان یکی از علائم بیماری‌های سازمان قلمداد می‌کند. امروزه ارزیابی عملکرد به عنوان یک رویکرد راهبردی جهت ادغام فعالیت‌های منابع انسانی با سیاست‌های کسب و کار شناخته شده است و سازمان‌ها از روش‌ها و رویکردهای پیشرفته و پیچیده‌ای جهت ارزیابی عملکرد کارکنان خود استفاده می‌کنند. ارزیابی عملکرد به یک واژه کلی اطلاق می‌شود که فعالیت‌های مختلفی را شامل می‌شود که سازمان از طریق این فعالیت‌ها به دنبال ارزیابی کارکنان، افزایش قدرت رقابتی، ارتقا عملکرد و توزیع پاداش هاست (Behri & patron, 2008). از دیرباز، در بحث ارزیابی عملکرد، اطلاعات و داده‌های مالی مورد نظر قرار می‌گرفتند و تاکنون در کتب و مقالات مختلف معیارهای سنجش و ارزیابی عملکرد به طرق مختلف مطرح شده‌اند که در فرآیند ارزیابی‌ها، مجموعه‌ای از شاخص‌ها باید مبنای کار قرار گیرد (پورعلی، ۱۳۹۲).

تأمین اجتماعی، در ایجاد رضایت، آسودگی خاطر و امید به آینده در مردم اکثر جوامع نقش اساسی را به عهده دارد و "بی هیچ گونه اغراقی در صورت اجرای آن به مفهوم کلیت آن، بر ساخت جمعیتی، مهاجرت، ساختار اقتصادی جامعه و توزیع مجدد درآمدها و بعضاً جلوگیری از جنبش‌ها، و سایر مسایل از قبیل مرتفع نمودن عوارض بیکاری، کاهش رشد فقر، بیماری و غیره... تأثیر دارد. سازمان تأمین اجتماعی بعنوان یک سازمان بیمه‌ای، دارای خدمات متنوعی است که بیمه شدگان از آن بهره مند می‌باشند، خدماتی شامل: بیمه بازنشستگی، بیمه بیکاری، غرامت دستمزد ایام بیماری، کمک هزینه ازدواج، وسایل کمکی پزشکی و خدمات درمانی شامل درمان مستقیم، و غیرمستقیم و همچنین نحوه برخورد و رفتار با بیمه شدگان می‌باشد (ساعی ارسو و خسروی، ۱۳۸۹).

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش:

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی

ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست.

ارزیابی عملکرد سازمانی تأثیر قابل توجهی در بهبود فعالیت‌های سازمان داشته است؛ در نتیجه روش‌ها و ابزارهایی که عملکرد را به درستی ارزیابی کنند، زمینه پژوهشی مهمی را در صنایع و دانشگاه‌ها به خود اختصاص داده است. در دهه‌های اخیر، ارزیابی عملکرد ذهن بسیاری از پژوهشگران را درگیر کرده است، چنانکه قرن نوزدهم را می‌توان نقطه اوج این فعالیت‌ها معرفی کرد (توکلی و همکاران، ۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد شاغل با آن اندازه‌گیری می‌شود و هنگامیکه درست انجام شود کارکنان، سرپرستان، مدیران و نهایتاً سازمان از آن بهره‌مند خواهد شد. کاسیو ارزیابی عملکرد را توصیف نظام‌دار نقاط قوت و ضعف عملکرد فرد یا گروه در رابطه با اجزایوظایف محوله تعریف می‌کند. به طور کلی ارزیابی عملکرد به فرآیند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد دستگاه‌ها در دوره‌های مشخص به گونه‌ای که انتظارات و شاخص‌های مورد قضاوت برای دستگاه ارزیابی شونده شفافتر از قبل به آن ابلاغ شده باشد، اطلاق می‌گردد (دلاور و همکاران، ۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد در حوزه‌های عملیاتی، بازاریابی، مالی و حسابدارییک ضرورت به نظر می‌رسد، معیارهای سنجش عملکرد تحت مدل‌های حسابداری و مدل‌های اقتصادی یا به صورت مالی و غیرگروه مالی می‌باشد (کریستون، ۲۰۰۵). معیارهای مالی و حسابداری برای کمک به تصمیم‌گیری در شرایطی که سرعت تغییرات زیاد است و رقابت بسیار نزدیکی بین بنگاه‌های اقتصادی وجود دارد کافی نیست. انکای صرف به این معیارها برای ارزیابی عملکرد، اهمیت تصمیمات جاری بر

منافع بلندمدت و سایر منافع کوتاه مدت را تحت تاثیر قرار می‌دهد (پورعلی و تقوی، ۲۰۱۱).

سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی است که وظایف عمده آن در دو بخش بیمه‌ای و درمانی می‌باشد و برای اجرای وظایف خود دارای تشکیلات مرکزی، واحدها، شعب، نمایندگی‌ها، مراکز درمانی و بیمارستانی و ... در تهران و سایر شهرستان‌ها است (جهانگیری، ۱۳۹۶). لذا بررسی ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی به دلیل ارائه خدمات به جامعه آماری بسیار گسترده‌ای مانند مردم دارای اهمیت بسیار زیادی می‌باشد.

داداشی و پورعلی (۱۴۰۱) در تحقیقی به بررسی تاثیرمسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری شرکت‌ها بر عملکرد با توجه به متغیر تعدیلگر محدودیت مالیپرداختند. داده‌های پژوهش بر اساس نمونه ۴۵۵ سال-شرکت از بورس و اوراق بهادار تهران طی سال‌های ۱۳۹۳الی ۱۳۹۷ آزمون شده‌اند. جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از رگرسیون خطی چند متغیره با داده‌های ترکیبی استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری، تاثیر معکوس و معنادار بر عملکرد شرکت دارد. همچنین متغیر تعدیلگر محدودیت مالی، بر رابطه بین مسئولیت اجتماعی و عملکرد مالی، تاثیر مثبت و معنادار دارد.

تدریس حسنی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلاءهای تحقیقاتی موجود در آنها پرداختند بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، منجر به ایجاد نیروی عظیم هم افزایی می‌شود که به عنوان پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی محسوب می‌شود. در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد موضوعی است که برای بهبود آن نیاز به اندازه‌گیری وجود دارد و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد نمی‌توان تصور کرد. از آنجا که، توانایی سازمان در ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد فرآیندهای کلیدی سازمان منجر به بهبود دائمی و پیوسته سازمان می‌شود، لذا استفاده از سیستم ارزیابی با ثبات و بدون تناقض ضرورتی اجتناب ناپذیر است. رویکردهای زیادی در ارزیابی عملکرد ارائه

شده است که هر یک دارای مزایا و معایبی هستند. در این پژوهش سعی شده است تا ضمن ارائه یک دسته‌بندی نوین و جامعی از ارزیابی عملکرد، به مزایا و معایب هر یک از این رویکردها و مقایسه آنها با یکدیگر پرداخته، تا ضمن مشخص سازی خلاءهای موجود در هر رویکرد، بتوان در جستجوی ارائه راهکار مناسب برای مرتفع نمودن آنها پرداخت. 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.

تدریس حسنی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلاءهای تحقیقاتی موجود در آنها پرداختند بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، منجر به ایجاد نیروی عظیم هم افزایی می‌شود که به عنوان پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی محسوب می‌شود. در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد موضوعی است که برای بهبود آن نیاز به اندازه‌گیری وجود دارد و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد نمی‌توان تصور کرد. از آنجا که، توانایی سازمان در ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد فرآیندهای کلیدی سازمان منجر به بهبود دائمی و پیوسته سازمان می‌شود، لذا استفاده از سیستم ارزیابی با ثبات و بدون تناقض ضرورتی اجتناب ناپذیر است. رویکردهای زیادی در ارزیابی عملکرد ارائه شده است که هر یک دارای مزایا و معایبی هستند. در این پژوهش سعی شده است تا ضمن ارائه یک دسته‌بندی نوین و جامعی از ارزیابی عملکرد، به مزایا و معایب هر یک از این رویکردها و مقایسه آنها با یکدیگر پرداخته، تا ضمن مشخص سازی خلاءهای موجود در هر رویکرد، بتوان در جستجوی ارائه راهکار مناسب برای مرتفع نمودن آنها پرداخت. 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.

تائو و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی به مطالعه بر روی پست‌ها و مدل ارزیابی عملکرد بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی مبتنی بر پلت فرم دات نت (روش

برازش مدل ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی چگونه است؟

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی است و هدف این‌گونه پژوهش‌ها، به‌کارگیری دانش در موقعیت‌های جدید و در یک زمینه خاص است. روش پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته و یا ترکیبی با راه‌برد اکتشافی متوالی است؛ زیرا گردآوری داده‌های موردنیاز از طریق ابزارهای پژوهش کیفی (مصاحبه) و پژوهش کمی (پرسشنامه) انجام گردید. در واقع در این پژوهش، محقق با ترکیب جنبه‌های مثبت تحقیقات کیفی و کمی، موضوع را مورد مطالعه قرار می‌دهد. در بخش کمی می‌توان پژوهش حاضر را از نوع پژوهش‌های غیرآزمایشی (توصیفی) و از نوع پیمایشی دانست. همچنین پژوهش حاضر از حیث زمانی، مقطعی است و گردآوری داده‌های مورد نیاز در یک مقطع زمانی خاصی انجام شده است. داده‌های موردنیاز در مطالعه کیفی به روش‌های متعددی از جمله، مصاحبه، بررسی اسنادی و مشاهده حاصل شده است.

برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است که با توجه به تعداد جامعه آماری ۴۰۰ نفر حجم نمونه ۱۹۶ می‌باشد. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای که خوشه‌های منتخب از شعبات بصورت تصادفی ساده بوده است. در این پژوهش برای اطمینان از اینکه تعداد خالص پرسشنامه‌های برگشتی بیشتر از مقدار فوق باشد تعداد ۲۱۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۲۰۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت که نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۹۵ درصد می‌باشد.

در بخش کیفی پژوهش، ابتدا پژوهشگر پس از مرور بر ادبیات اقدام به تدوین و اجرای مصاحبه نیمه ساختاریافته با صاحب‌نظران و خبرگان نمود و در نهایت جمع‌بندی نظر صاحب‌نظران از مصاحبه و مؤلفه‌های مستخرج از ادبیات مبنای تدوین پرسشنامه قرار گرفت. در بخش کمی نیز، محقق پس از تعیین ابعاد و مؤلفه‌های الگوی تدوین یافته در مرحله کیفی، نسبت به طراحی پرسشنامه جهت سنجش الگوی تدوینی اقدام می‌گردد.

پرداخت 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 با توجه 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 مقیاس پذیری 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 روحیه اصلاحات پزشکی جدید است (Tao et al, 2018).

### سوالات تحقیق

سوال اصلی:

مدل ارزیابی عملکرد مناسب در سازمان تأمین اجتماعی کدام است؟

سوال‌های فرعی:

شاخص‌های ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی چیست؟

مؤلفه‌های محورهای سازمانی مورد ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی چیست؟

سطح‌بندی متغیرهای ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی چگونه است؟

روابط ساختاری بین متغیرهای ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی چگونه است؟

### تحلیل یافته‌ها

#### ۱- شناسایی و رتبه‌بندی نقاط قوت و ضعف سازمان تأمین اجتماعی

برای این منظور از یک پرسشنامه محقق ساخته با ۱۰ بعد و ۱۵۵ گویه استفاده شده است این پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از مدیران و رؤسای سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران قرار گرفت سپس با استفاده از داده‌های جمع آوری شده به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر یک از ابعاد پرداخته شد و در انتها نیز با استفاده از آنتروپی شانون این ابعاد رتبه‌بندی شدند.

رتبه‌بندی نقاط قوت و ضعف سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از آنتروپی شانون

قدم اول: شانون آنتروپی را برای هر پدیده تصادفی یک توزیع با احتمال، به صورت زیر در نظر گرفته می‌شود. رابطه (۱)

$$E = S \begin{pmatrix} P_1 \\ P_2 \\ 0 \\ 0 \\ P_n \end{pmatrix}, \sum_{i=1}^m P_i = 1$$

و برای محاسبه آنتروپی چنین پدیده‌هایی که با توجه به عدم قطعیت اعداد درون ماتریس، شاخص‌ها را نیز شامل می‌شود فرمول زیر را ارائه داد:

رابطه (۲)

$$E_j = -K \sum_{i=1}^m (P_i L_n P_i) \cdot K = \text{که در آن}$$

آنتروپی شاخص  $E_j$

تعداد گزینه‌ها:  $m$

مقدار احتمالی ارزش شاخص از دید گزینه  $P_i$ :  $i$

نماد لگاریتم نپر یا لگاریتم طبیعی  $I_n$ :

مقدار ثابت برای تعدیل آنتروپی بین صفر و یک:  $k$

توجه دارید که در ماتریس‌های تصمیم اصولاً  $m \geq 3$

است یعنی برای کمتر از ۳ گزینه چندان مطرح نمی‌شود،

لذا: رابطه (۳)

$$M = 2 > e = \frac{1}{V} \rightarrow L_n m > 1 \rightarrow \frac{1}{L_n m} < 1$$

در این فرمول هر چقدر که  $E_j$  یعنی آنتروپی شاخص  $j$  ام به یک نزدیک‌تر شود تاثیر شاخص یاد شده نیز در

اولویت‌بندی گزینه‌ها کاهش و به صفر نزدیک خواهد شد بنابراین چنانچه پدیده‌ای یا شاخصی از دید تمام گزینه‌ها متساوی احتمال باشد آنتروپی آن صددرصد و به یک خواهد رسید و لذا چنین شاخصی هیچ نقشی در انتخاب گزینه نخواهد داشت، که بدیهی نیز به نظر می‌رسد. این مورد به لحاظ ریاضی در حالت کلی نیز به شرح زیر توضیح داده می‌شود.

اگر شاخصی از دید  $m$  گزینه ارزش یکسان داشته باشد، خواهد شد. بنابراین: رابطه (۴)

$$E_j = -K \sum_{i=1}^m (P_i L_n P_i) = E_j = 1$$

یعنی چنین شاخصی صد در صد آنتروپی و فاقد هرگونه نقشی در انتخاب گزینه‌ها می‌باشد و آن طور که نشان داده خواهد شد وزن آن صفر می‌شود.

در این مرحله بی‌مقیاس سازی ماتریس وضع موجود با نرم ساعتی نیز انجام می‌گردد.

قدم دوم: میزان گوناگونی یا انحراف از کاملاً آنتروپی شدن برای هر شاخص به صورت زیر محاسبه می‌شود:

رابطه (۵)

$$D_j = 1 - E_j \quad j = 1, 2, \dots, n$$

قدم سوم: وزن هر شاخص را با استفاده از رابطه زیر

بدست می‌آید: رابطه (۶)

$$W_j = \frac{D_j}{\sum_{i=1}^m} * j = 1, 2, \dots, n$$

نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد که از بین عوامل قوت سازمان تأمین اجتماعی عامل نیروی انسانی دارای بالاترین رتبه می‌باشد.

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که از بین عوامل ضعف سازمان تأمین اجتماعی عامل فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای بالاترین رتبه می‌باشد.

#### ۲- آزمون دلفی و شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد

چنانچه در جدول (۳) مشاهده می‌شود، مقدار ۰/۰۰۰۱ شاخص معنی‌دار که کمتر از معیار ۰/۰۵ می‌باشد، همبستگی پاسخ‌ها را تأیید می‌کند. همچنین مقدار بالاتر از

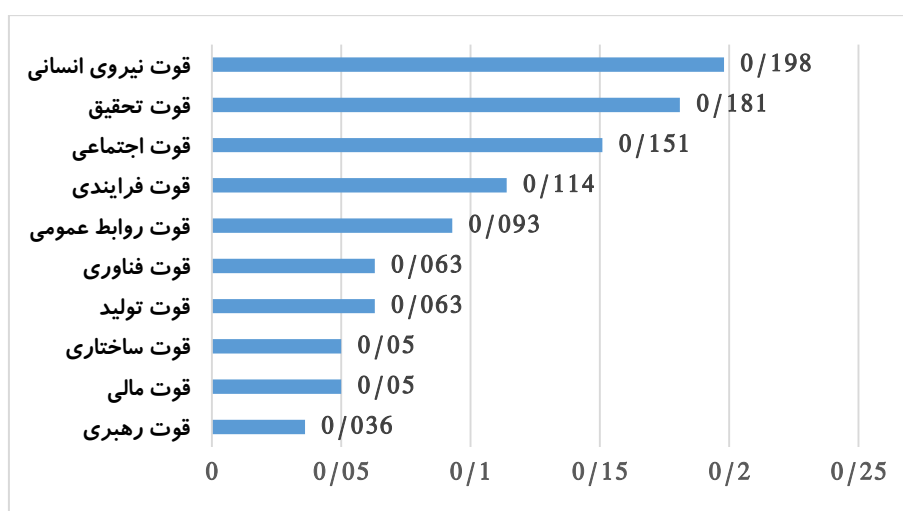
شاخص‌ها برابر ۰/۸۵۱ است که نشان می‌دهد ۴۹ گویه مربوط از میزان همسازی درونی بالایی برخوردار هستند.

۰/۰۵ برای ضریب دلبیوی کندال نیز تطابق قابل قبول نظرات را در این آزمون نشان می‌دهد.

جدول فوق خلاصه آماره‌های مربوط به تحلیل پایایی را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج این جدول، مقدار پایایی

جدول ۱- رتبه‌بندی شاخص‌ها با استفاده از روش آنتروپی شانون (نقاط قوت)

مقدار شاخص K										۰,۲۹۴
شاخص‌ها	قوت نیروی انسانی	قوت ساختاری	قوت رهبری	قوت تحقیق	قوت تولید	قوت روابط عمومی	قوت مالی	قوت فناوری	قوت فرایندی	قوت اجتماعی
آنتروپی هر شاخصه (Ej)	۰,۹۹۷	۰,۹۹۹	۱,۰۰۰	۰,۹۹۸	۰,۹۹۹	۰,۹۹۹	۰,۹۹۹	۰,۹۹۹	۰,۹۹۸	۰,۹۹۸
درجه انحراف هر شاخص (Dj)	۰,۰۰۳	۰,۰۰۱	۰,۰۰۰	۰,۰۰۲	۰,۰۰۱	۰,۰۰۱	۰,۰۰۱	۰,۰۰۱	۰,۰۰۲	۰,۰۰۲
وزن هر شاخص (Wj)	۰,۱۹۸	۰,۰۵۰	۰,۰۳۶	۰,۱۸۱	۰,۰۶۳	۰,۰۹۳	۰,۰۵۰	۰,۰۶۳	۰,۱۱۴	۰,۱۵۱
رتبه هر شاخص	۱	۸	۱۰	۲	۷	۵	۹	۶	۴	۳
مجموع وزن شاخص‌ها	۱									



نمودار ۱- رتبه‌بندی شاخص‌ها با استفاده از روش آنتروپی شانون (نقاط قوت)

شاخص‌ها برابر ۰/۷۸۱ است که نشان می‌دهد ۳۶ گویه مربوط از میزان همسازی درونی بالایی برخوردار هستند.

چنانچه در جدول (۷) مشاهده می‌شود، مقدار ۰/۰۰۰۱ شاخص معنی دار که کمتر از معیار ۰/۰۵ می‌باشد، همبستگی پاسخ‌ها را تأیید می‌کند. همچنین مقدار بالاتر از ۰/۰۵ برای ضریب دلبیوی کندال نیز تطابق قابل قبول نظرات را در این آزمون نشان می‌دهد.

چنانچه در جدول (۵) مشاهده می‌شود، مقدار ۰/۰۰۰۱ شاخص معنی دار که کمتر از معیار ۰/۰۵ می‌باشد،

همبستگی پاسخ‌ها را تأیید می‌کند. همچنین مقدار بالاتر از ۰/۰۵ برای ضریب دلبیوی کندال نیز تطابق قابل قبول نظرات را در این آزمون نشان می‌دهد. جدول ۶ خلاصه آماره‌های مربوط به تحلیل پایایی را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج این جدول، مقدار پایایی

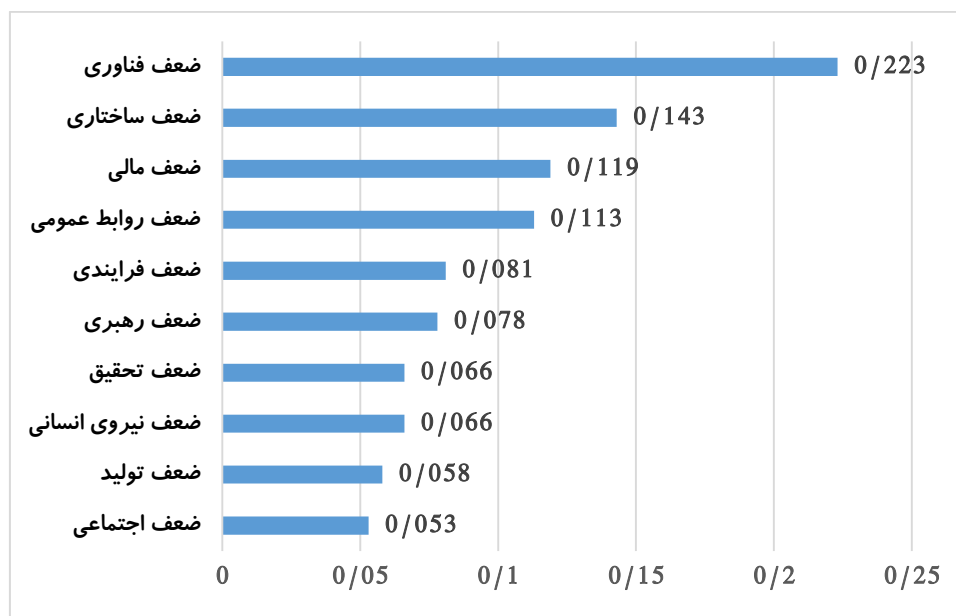
### ۳- معادلات ساختاری و تحلیل مسیر مدل اندازه‌گیری

بخش مدل اندازه‌گیری شامل سوالات یا شاخص‌های هر بعد همراه با آن بعد است و روابط میان سوالات و ابعاد در این بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

جدول ۸ خلاصه آماره‌های مربوط به تحلیل پایایی را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج این جدول، مقدار پایایی شاخص‌ها برابر ۰/۷۹۲ است که نشان می‌دهد ۳۶ گویه مربوط از میزان همسازی درونی بالایی برخوردار هستند.

جدول ۲- رتبه‌بندی شاخص‌ها با استفاده از روش آنتروپی شانون (نقاط ضعف)

شاخص‌ها	ضعف انسانی	ضعف ساختاری	ضعف رهبری	ضعف تحقیق	ضعف تولید	ضعف روابط عمومی	ضعف مالی	ضعف فناوری	ضعف فرایندی	ضعف اجتماعی
مقدار شاخص K	۰,۲۹۴									
آنتروپی هر شاخصه (Ej)	۰,۹۹۸	۰,۹۹۵	۰,۹۹۸	۰,۹۹۸	۰,۹۹۸	۰,۹۹۶	۰,۹۹۶	۰,۹۹۳	۰,۹۹۷	۰,۹۹۸
درجه انحراف هر شاخص (Dj)	۰,۰۰۲	۰,۰۰۵	۰,۰۰۲	۰,۰۰۲	۰,۰۰۲	۰,۰۰۴	۰,۰۰۴	۰,۰۰۷	۰,۰۰۳	۰,۰۰۲
وزن هر شاخص (Wj)	۰,۰۶۶	۰,۱۴۳	۰,۰۷۸	۰,۰۶۶	۰,۰۵۸	۰,۱۱۳	۰,۱۱۹	۰,۲۲۳	۰,۰۸۱	۰,۰۵۳
رتبه هر شاخص	۸	۲	۶	۷	۹	۴	۳	۱	۵	۱۰
مجموع وزن شاخص‌ها	۱									



نمودار ۲- رتبه‌بندی شاخص‌ها با استفاده از روش آنتروپی شانون (نقاط ضعف)

جدول ۳- آزمون همبستگی دلبیوی کندال (دلفی دور اول)

تعداد	ضریب همبستگی دلبیوی کندال	شاخص کاپدو	درجه آزادی	شاخص معنی‌داری
۲۵	۰,۲۶۶	۳۱۹,۱۴۵	۴۸	۰,۰۰۰۱

جدول ۴- محاسبه آلفای کرونباخ مرحله اول دلفی

تعداد	آلفای کرونباخ
۴۹	۰,۸۵۱

جدول ۵- آزمون همبستگی دلبیوی کندال (دلفی دور دوم)

تعداد	ضریب همبستگی دلبیوی کندال	شاخص کایدو	درجه آزادی	شاخص معنی داری
۲۵	۰,۲۳۱	۲۰۲,۳۷۱	۳۵	۰,۰۰۰۱

جدول ۶- محاسبه آلفای کرونباخ مرحله دوم دلفی

تعداد	آلفای کرونباخ
۳۶	۰,۷۸۱

جدول ۷- آزمون همبستگی دلبیوی کندال (دلفی دور سوم)

تعداد	ضریب همبستگی دلبیوی کندال	شاخص کای دو	درجه آزادی	شاخص معنی داری
۲۵	۰,۱۹۳	۱۶۹,۲۷۷	۳۵	۰,۰۰۰۱

جدول ۸- محاسبه آلفای کرونباخ مرحله سوم دلفی

تعداد	آلفای کرونباخ
۳۶	۰,۷۹۲

جدول ۸- ارزیابی مدل بیرونی پژوهش

متغیرهای اصلی مدل	(AVE>0.5)
ارتباط با جامعه	۰,۸۲۱
خدمات بیمه‌ای و درمانی	۰,۷۶۸
رعایت حقوق گیرنده خدمت	۰,۶۶۵
مدیریت زیرساخت	۰,۸۲۹
مدیریت و رهبری	۰,۷۴۶
نیروی انسانی	۰,۹۴۵
ارزیابی عملکرد	۰,۷۱۹

جدول ۹- ماتریس فورنل و لارکر جهت بررسی روایی واگرا

	ارتباط با جامعه	ارزیابی عملکرد	خدمات بیمه‌ای و درمانی	رعایت حقوق گیرنده	مدیریت زیرساخت	مدیریت و رهبری	نیروی انسانی
ارتباط با جامعه	۰,۹۰۶						
ارزیابی عملکرد	۰,۳۸۲	۰,۸۴۸					
خدمات بیمه‌ای و درمانی	۰,۱۴۰	۰,۷۱۴	۰,۸۷۷				
رعایت حقوق گیرنده خدمت	۰,۲۱۱	۰,۶۸۴	۰,۴۲۷	۰,۸۱۵			
مدیریت زیرساخت	۰,۲۴۶	۰,۶۵۵	۰,۴۰۸	۰,۲۸۲	۰,۹۱۰		
مدیریت و رهبری	۰,۰۷۵	۰,۶۹۷	۰,۳۵۵	۰,۳۹۶	۰,۳۴۶	۰,۸۶۴	
نیروی انسانی	۰,۲۰۷	۰,۶۱۶	۰,۲۸۳	۰,۲۲۴	۰,۲۶۵	۰,۲۹۰	۰,۹۷۲



با توجه به جدول (۹)، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این رو می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است.

#### معیار ضریب تعیین ( $R^2$ )

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای درون‌زای (وابسته) مدل است. مطابق شکل (۱)، مقدار  $R^2$  برای متغیرهای (ارتباط با جامعه، خدمات بیمه‌ای و درمانی، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، مدیریت و رهبری، نیروی انسانی) به ترتیب برابر است با (۰/۱۴۶، ۰/۵۱۰، ۰/۴۶۸، ۰/۴۲۹، ۰/۴۸۶، ۰/۳۷۹) محاسبه شده است که مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

#### برازش کلی مدل (معیار GOF)

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی، تنها یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود:

این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

مقدار  $Communalities$  از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول به دست می‌آید. این مقادیر برای متغیرهای پنهان مرتبه اول مدل، به شرح جدول زیر می‌باشد که در نتیجه  $Communalities$  برابر است با ۰/۷۹۶.

از طرف دیگر، خروجی مدل نشان داده شده در شکل (۱) نشان داد که برای متغیرهای (ارتباط با جامعه، خدمات بیمه‌ای و درمانی، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، مدیریت و رهبری، نیروی انسانی) به ترتیب برابر است با (۰/۱۴۶، ۰/۵۱۰، ۰/۴۶۸، ۰/۴۲۹، ۰/۴۸۶، ۰/۳۷۹) محاسبه شده است مقدار میانگین  $R^2$  متغیرهای درون‌زای مدل برابر است با (۰/۴۰۳) است.

با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF، حاصل شدن مقدار ۰/۵۶۶ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل در پژوهش حاضر دارد.

#### بررسی تناسب پیش بین مدل

با توجه به این که در نرم افزار اسمارت پی ال اس از مقدار آماره تی برای بررسی معنی دار بودن ضرایب استفاده می‌شود و این مقدار برای خطای ۵ درصد عدد ۱/۹۶ می‌باشد برای بررسی معنی داری از مقایسه مقدار آماره تی روابط با عدد مفروض فوق استفاده می‌گردد. به طوری که اگر مقدار آماره تی از مقدار ۱/۹۶ بیشتر باشد، رابطه نشان داده شده معنی دار است. بنابراین با توجه به شکل فوق ملاحظه می‌شود تمامی روابط مدل معنادار می‌باشد.

جدول ۱۰- میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان

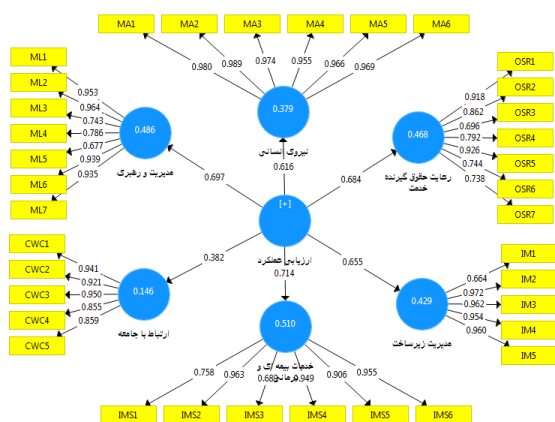
متغیرهای پنهان	میانگین مقادیر اشتراکی
ارتباط با جامعه	۰,۸۲۱
خدمات بیمه‌ای و درمانی	۰,۷۶۸
رعایت حقوق گیرنده خدمت	۰,۶۶۵
مدیریت زیرساخت	۰,۸۲۹
مدیریت و رهبری	۰,۷۴۶
نیروی انسانی	۰,۹۴۵
میانگین مقادیر فوق	۰,۷۹۶

با توجه به جدول (۱۲) و همچنین با توجه به مقدار ضریب مسیر متغیرها اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی به صورت زیر می‌باشد: با توجه به نتایج جدول (۱۲) بالاترین اولویت مربوط به عامل خدمات بیمه‌ای و درمانی می‌باشد و عوامل؛ مدیریت و رهبری، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، نیروی انسانی و ارتباط با جامعه به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

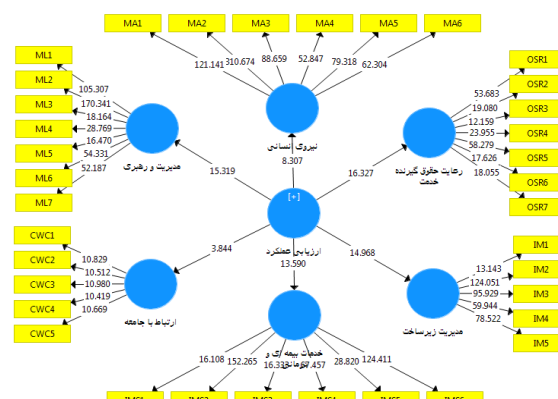
با توجه به جدول (۱۱) و اینکه آماره تی برای تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مثبت بودن ضرایب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که، متغیرهای (ارتباط با جامعه، خدمات بیمه‌ای و درمانی، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، مدیریت و رهبری و نیروی انسانی) از عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد می‌باشند. رتبه‌بندی عوامل تشکیل دهنده سیستم ارزیابی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی چگونه می‌باشد؟

جدول ۱۰- مقادیر آماره استون گیسر متغیرهای پژوهش

متغیرها	معیار استون گیسر	وضعیت
ارتباط با جامعه	۰,۶۷۶	تناسب پیش بین قوی
خدمات بیمه‌ای و درمانی	۰,۶۴۲	تناسب پیش بین قوی
رعایت حقوق گیرنده خدمت	۰,۵۳۱	تناسب پیش بین قوی
مدیریت زیرساخت	۰,۶۹۴	تناسب پیش بین قوی
مدیریت و رهبری	۰,۶۳۲	تناسب پیش بین قوی
نیروی انسانی	۰,۸۵۲	تناسب پیش بین قوی



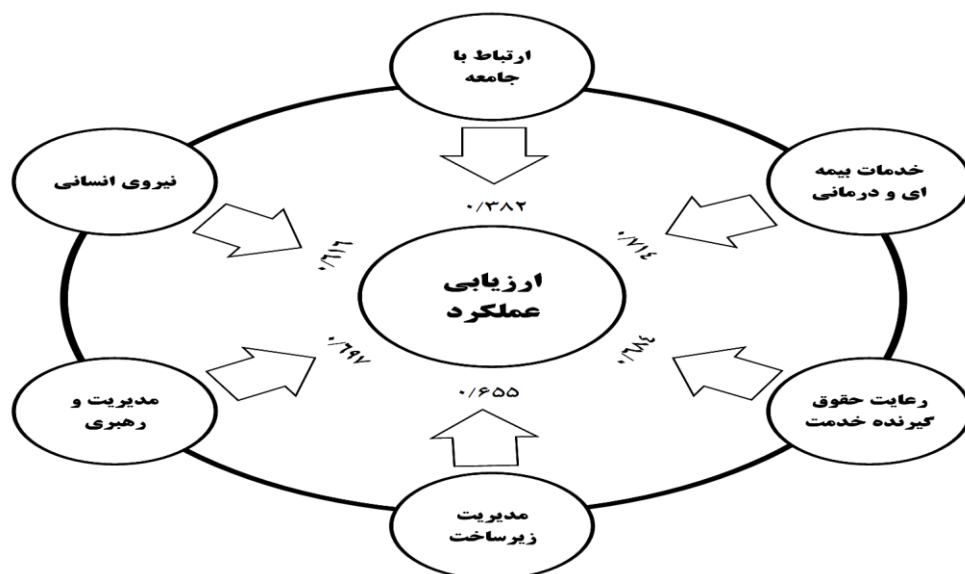
شکل ۲- مقدار ضریب مسیر متغیرهای فرعی



جدول ۱۱- نتایج روابط بین متغیرهای تحقیق

جدول ۱۱- نتایج روابط بین متغیرهای تحقیق

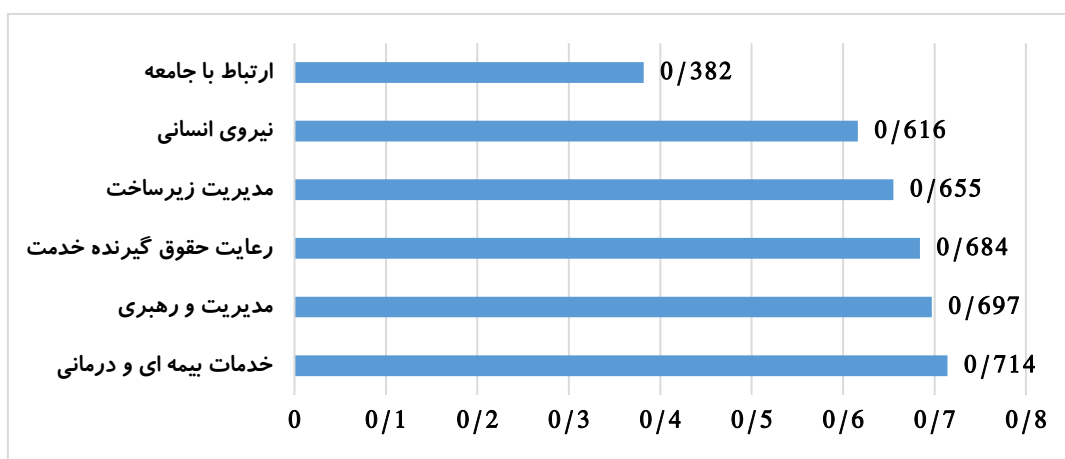
مستقل	مسیر تحلیل	وابسته	آماره تی	مقدار ضریب	علامت	معناداری
ارزیابی عملکرد	←	ارتباط با جامعه	۳,۸۴۴	۰,۳۸۲	+	۰,۰۰۰۱
ارزیابی عملکرد	←	خدمات بیمه‌ای و درمانی	۱۳,۵۹۰	۰,۷۱۴	+	۰,۰۰۰۱
ارزیابی عملکرد	←	رعایت حقوق گیرنده خدمت	۱۶,۳۲۷	۰,۶۸۴	+	۰,۰۰۰۱
ارزیابی عملکرد	←	مدیریت زیرساخت	۱۴,۹۶۸	۰,۶۵۵	+	۰,۰۰۰۱
ارزیابی عملکرد	←	مدیریت و رهبری	۱۵,۳۱۹	۰,۶۹۷	+	۰,۰۰۰۱
ارزیابی عملکرد	←	نیروی انسانی	۸,۳۰۷	۰,۶۱۶	+	۰,۰۰۰۱



شکل ۳- مدل نهایی سیستم ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی

جدول ۱۲- اولویت بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی

اولویت	ضریب مسیر	عوامل
۱	۰,۷۱۴	خدمات بیمه‌ای و درمانی
۲	۰,۶۹۷	مدیریت و رهبری
۳	۰,۶۸۴	رعایت حقوق گیرنده خدمت
۴	۰,۶۵۵	مدیریت زیرساخت
۵	۰,۶۱۶	نیروی انسانی
۶	۰,۳۸۲	ارتباط با جامعه



نمودار ۳- اولویت بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی

اما بررسی نتایج تحقیقات نشان داده که نظام ارزیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی فاقد مدلی جامع، نظام مند و مستقل برای ارزیابی عملکرد بوده و در آن مسایلی

### بحث و نتیجه گیری

گرچه طی تحقیقات مختلفی عملکرد بخش‌های بیمه‌ای و درمان سازمان تأمین اجتماعی مورد ارزیابی قرار گرفته،

انسانی) از عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد می‌باشند. لذا سازمان تأمین اجتماعی ضمن حفظ و تقویت این عوامل باید در حوزه هایی که نقاط ضعف وجود دارد در جهت رفع نواقص اقدام جدی صورت دهد تا در شرایط کنونی و نیاز مبرم جامعه به دریافت خدمات درمانی بتواند به توسعه درمان و بهداشت جامعه کمک کند.

### منابع

- \* پورعلی، محمدرضا. (۱۳۹۲)، ارزیابی مدل سنجش و ارزیابی سلامت مالی در شرایط محیطی ایران، فصلنامه علمی پژوهشی دانشسرمایه‌گذاری، سال دوم/ شماره پنجم، صص ۱۷۹-۲۰۵.
- \* تدریس حسنی، معصومه، امیری، مقصود، رحمان سرشت، یوسفلی، امیر. (۱۴۰۰)، ارائه یک دسته‌بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خال‌های تحقیقاتی موجود در آنها، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال دهم، شماره ۱۷.
- \* توکلی گلپایگانی، مریم و عالم تبریز، اکبر و امیری، مقصود و مؤمنی، علیرضا. (۱۳۹۵)، تبیین الگوی یکپارچه راهبردی ارزیابی عملکرد صنعت بیمه، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۲۵، صص: ۱۵۱-۱۷۱.
- \* جهانگیری، عباس و جهانگیری، محمد. (۱۳۹۷)، ارزیابی عملکرد واحدهای استانی سازمان تأمین اجتماعی در بخش درمان‌غیرمستقیم در سال ۱۳۹۶ با استفاده از روش تاپسیس، مدیریت بهداشت و درمان، صص: ۷۹-۸۹.
- \* داداشی، نسرین، پورعلی، محمدرضا. ۱۴۰۱، تاثیر مسئولیت اجتماعی و ریسک‌پذیری بر عملکرد شرکت‌ها با توجه به متغیر تعدیلگر محدودیت مالی، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال یازدهم، شماره ۴۱، صص ۱۴۵-۱۵۸.
- \* دلاور، علی و محمودی، غلامرضا و شمس، الهام. (۱۳۹۱)، ارزیابی عملکرد تکنسین فوریت‌های پزشکی اورژانس تهران. [www.sid.ir](http://www.sid.ir)

از جمله عدم وجود نگرش سیستمی و کلان‌نگری به ارزیابی عملکرد، عدم همسویی نظام ارزیابی با اهداف و برنامه استراتژیک وجود دارد و از سوی دیگر در نظام ارزیابی سازمان تأمین اجتماعی، معیارها و شاخص‌های جامع و به روز که همه ابعاد سازمان را در نظر بگیرد مشاهده نمی‌شود، از این رو در مقایسه با نتایج پژوهش‌های انجام شده دیگر. اورگو و والتر، ۲۰۲۰ در پژوهشی به بررسی مدل سازی رسمی سیاست‌های کنترل انتشار به‌عنوان یک افزونه برای ارزیابی عملکرد سیستم‌های تولیدی پرداختند نتایج نشان داد که سیاست‌های کنترلی به‌طور قابل‌توجهی بر عملکرد سیستم‌های تولیدی تأثیر می‌گذارد و نیاز به ارزیابی تأثیر آن‌ها در هر دو مرحله طراحی و عملیاتی را افزایش می‌دهد، پژوهشگر ضمن ارائه مدل جامع شاخص‌های تأثیر گذار بر ارزیابی عملکرد را مورد بررسی قرار داده است.

این تحقیق در ۴ فاز انجام گرفته است: فاز اول، شناسایی و رتبه‌بندی نقاط قوت و ضعف سازمان تأمین اجتماعی و فاز دوم، آزمون دلفی برای شناسایی شاخص‌های مؤثر بر ارزیابی عملکرد در تأمین اجتماعی و فاز سوم، تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین ابعاد ارزیابی عملکرد در تأمین اجتماعی و نهایتاً فاز چهارم، معادلات ساختاری و تحلیل مسیر.

با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده از مدیران و رؤسای سازمان تأمین اجتماعی و تجزیه و تحلیل انجام شده به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر یک از ابعاد پرداخته شد و در انتها نیز با استفاده از آنتروپی شانون این ابعاد رتبه‌بندی شدند. از بین عوامل قوت سازمان تأمین اجتماعی عامل نیروی انسانی دارای بالاترین رتبه می‌باشد که نشان دهنده استفاده از نیروی متخصص و مسئولیت‌پذیر در این سازمان می‌باشد. از بین عوامل ضعف سازمان تأمین اجتماعی عامل فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای بالاترین رتبه می‌باشد که نشان می‌دهد این سازمان از تجهیزات و امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات به اندازه کافی استفاده نکرده است. با توجه به مثبت بودن ضرایب مسیر، می‌توان نتیجه گرفت که، متغیرهای (ارتباط با جامعه، خدمات بیمه‌ای و درمانی، رعایت حقوق گیرنده خدمت، مدیریت زیرساخت، مدیریت و رهبری و نیروی

- different levels of financial health: Evidence from Iran, *Indian Journal of Science and Technology*, Vol. 4, No.10, ISSN: 0974- 6846, pp: 1378-1381
- \* 11. Kritsonis, Alicia (2005) Assessing a firms future financial health. *Intl. J. Scholarly Acad. Intellectual Diversity. California State Univ.* 8, 1.
- \* Ourgo, Marcell, Terkaj, Walter, 2020, Formal modelling of release control policies as a plugin for performance evaluation of manufacturing systems, *CIRP Annals*, Volume 69, Issue 1, , pp 377-380.
- \* Tao, Hongbing, Lin, Xia, Huang, Qingjia, Bai, Fei, Jin, Dun, Lu, Wei. (2018), Study on the posts and performance evaluation model of inpatients in public hospitals based on .NET platform DRGs payment mode, Wiley, pp: 1-8.
- \* Wang, Tiankai, Wang, Yangmei, McLeod, Alexander. (2018), Do health information technology investments impact hospital financial performance and productivity?, *International Journal of Accounting Information Systems*, 28, pp: 1-13
- \* ساعی ارسی، ایرج و خسروی، هدایت. (۱۳۸۹)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مندی بیمه شدگان اصلی، از حمایت‌ها و خدمات بیمه‌ای و درمانی (مطالعه موردی تأمین اجتماعی شهرستان خرم آباد)، فصلنامه علوم رفتاری، صص: ۷۵-۹۸.
- \* گودرزی، رضا و مهرالحسنی، محمدحسین و دهنویه، رضا و درویشی، علی. (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد واحدهای استانی سازمان تأمین اجتماعی در بخش درمان غیرمستقیم با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)، *مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران*، دوره ۱۲، شماره ۵، ویژه نامه (مارایی و حفاظت مالی در سیستم سلامت ایران)، صص ۶۵-۷۳.
- \* Behrey, M.H., Patron, R.A. (2008). Performance appraisal – cultural fit and organizational outcomes within the U.A.E., *Journal of American Academy of Business*, Vol. 13, No. 1, pp. 166-176.
- \* Pourali M.R., Taghavi M. (2011). The study and analysis of value creating criteria of performance assessment in identification of

## **Designing a Performance Assessment Model in the Social Security Organization**

Hosein ahmady khatir<sup>1</sup>  
Mojtaba tabari<sup>2\*</sup>  
Mohammadreza Bagherzadeh<sup>3</sup>

### **Abstract**

Performance assessment, as a tool used to measure the extent to which organizations have managed to meet predetermined goals and as a factor used by managers for decision-making purposes, has always been recognized as one of the indispensable needs of organizations. The present study was an attempt to identify performance assessment indicators and introduce an appropriate performance assessment model in the Social Security Organization. The present research is actually an applied study in terms of objectives and falls within the category of mixed methods sequential explanatory studies in terms of methodology. Qualitative research instruments (interview) and quantitative research instruments (questionnaire) were used for data collection purposes. In the quantitative phase, the present study can be recognized as non-experimental (descriptive) survey study. To analyze the data collected through questionnaires, the study was conducted in four phases: the first phase was dedicated to detection and ranking of the strengths and weaknesses of the Social Security Organization. In the second phase, the Delphi test was used to identify the indicators that might affect performance assessment in social security organization. The third phase was devoted to exploratory factor analysis and determination of performance assessment dimensions in social security organization and finally the fourth phase of the study was devoted to structural equations and path analysis. According to the results, since the t-statistic is greater than 1.96 for all variables and the path coefficients are positive, variables such as the relationship with the public, insurance and medical services, observance of service recipients' rights, infrastructure management, management and leadership and manpower are among the factors that can affect performance assessment in the social security organization.

**Keywords:** performance assessment, social security organizatio.

---

<sup>1</sup> Phd student of Human Resources, Department of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran. hosseinahmadi393@gmail.com

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran (corresponding author) mo\_tabari@yahoo.com

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran. dr.mr.bagherzadeh@gmail.com