

ارزیابی عملکرد منابع انسانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن BSC در مدیریت شهری قزوین

هما مفتاحی^۱

رضا رحمانی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۸/۳۰

چکیده

ارزیابی عملکرد کارکنان یک سازمان یکی از فاکتورهای کلیدی در بهینه‌سازی و بهبود کیفیت انجام فرآیندهای سازمانی می‌باشد. هدف از انجام مطالعه پیش رو ارزیابی عملکرد منابع انسانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن BSC در مدیریت شهری قزوین می‌باشد. در منابع انسانی، کارت امتیازی متوازن ابزاری استراتژیک است که برای سنجش و مدیریت عملکرد منابع انسانی در راستای اهداف سازمانی استفاده می‌شود. این کارت معمولاً شامل معیارهایی مربوط به رضایت کارکنان، حفظ کارکنان، اثربخشی آموزش و همسویی با فرهنگ سازمانی است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری قزوین که ۲۰۰۰ نفر می‌باشد حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ نفر برآورد گردید و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از نرم افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که دیدگاه یادگیری، دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار، دیدگاه مشتری، دیدگاه مالی به عنوان متغیر پیش بین و بهبود عملکرد به عنوان متغیر ملاک تاثیرهای متفاوتی دارند.

واژگان کلیدی

عملکرد منابع انسانی، مدیریت شهری کارت امتیازی متوازن

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی. گرایش استراتژیک. (homa.meftahi123@gmail.com)

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت امور شهری. (Reza.rahmani1389@gmail.com)

مقدمه

مدیریت منابع انسانی به طور هماهنگ با توسعه دکترین‌های مدیریت عمومی جدید که سازمان‌های دولتی را به اتخاذ و اجرای تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریتی طراحی شده توسط بخش خصوصی به منظور اجرای سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد در کشورهای غربی و صنعتی تشویق می‌کند، مورد توجه و علاقه فزاینده‌ای قرار گرفته است. از سال ۱۹۸۰، تغییرات استراتژیک و سازمانی ناشی از اصلاحات مدیریت عمومی، رابطه بین عملکرد سازمانی و مدیریت منابع انسانی را بهبود بخشیده است (Amer et al, 2022). سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد که با رویکرد کارت امتیازی متوازن ارزیابی می‌شوند، باعث می‌شوند کارمندان دولت درک مثبتی از آنچه سازمان‌های دولتی انجام می‌دهند و نحوه انجام وظایف داشته باشند. ما از رویکرد کارت امتیازی متوازن از منظر نوآوری، یادگیری و رشد استفاده می‌کنیم تا تأیید کنیم که روش‌های اندازه‌گیری عملکرد ممکن است تأثیر مثبتی بر برداشت کارکنان از عملکرد سازمانی داشته باشند. نوآوری، یادگیری و رشد، محرکی برای کارکنانی هستند که احساس می‌کنند در اهداف سازمان دولتی مشارکت دارند. یادگیری و رشد، عناصر تشکیل‌دهنده استراتژی‌های سازمانی ارزش‌محور برای توسعه و اجرای موفقیت‌آمیز فرآیندهای داخلی هستند (Olariu et al, 2023).

در جهان رقابتی امروز تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین نحو از منابع خود استفاده نمایند. یکی از منابع مهم سازمانی کارکنان است. کارکنان جهت رفع و جبران کاستی‌های گذشته و ارتقا بهره‌وری و اثربخشی، همچنین کشف توانایی‌های خود، به اطلاع از انتظارات سازمان در مورد خود و میزان عملکرد خود نیاز دارند (Mahmić-Kaknjo et al, 2023). ارزیابی عملکرد از ابزارهای اصلی و اساسی مدیریت جهت تحقق اهداف و برنامه‌های سازمان است. علم مدیریت بیانگر این است که هرچه را که نتوانیم اندازه‌گیری کنیم، نمی‌توانیم کنترل کنیم و هرچه را که نتوانیم کنترل کنیم، مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی تمام تجزیه تحلیل‌های سازمانی عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است. از این رو سازمان بدون سیستم ارزیابی عملکرد غیرممکن است. (Borzouzadeh Zavareh , Nikbakht, 2024)

یکی از پیامدهای نیرومندی در محیط کار بهبود عملکرد است. عملکرد شغلی به عنوان ارزش مورد انتظار سازمانها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند، تعریف می‌شود. عملکرد شغلی یکی از مهمترین متغیرهای ملاک در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی است و اهمیت آن هم برای افراد و هم برای سازمانها کاملاً روشن است به عبارتی تمام فعالیت‌های عمده در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بر بهبود عملکرد شغلی متمرکز است (Gomes, Romão, 2018). عملکرد شغلی در حوزه مدیریت عامل مهمی در توسعه و پیشبرد اهداف سازمانی می‌باشد و شناختی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید اما عملکرد شغلی کارکنان زمانی منجر به افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد که کارکنان نسبت به سازمان خود و فاداری و دلبستگی شغلی داشته باشند در دنیای کنونی که بین سازمان‌های مختلف رقابت تنگاتنگی وجود داشته و این امر در سازمان‌های نوین دولتی نیز مشاهده می‌شود، وجود نیروی انسانی ورزیده و متخصص و مشتاق لازمه بقای سازمان بوده و سعی سازمانها در بخش‌های مدیریت منابع انسانی بر جذب، تعامل و حفظ این گونه کارکنان است (Kundi et al, 2020).

امروزه دیگر سازمان‌های بزرگ و پیچیده ای که دهه‌های قبل به وجود آمده بودند کارساز نیستند و حکم دایناسورهایی را دارند که توان تطبیق خود با محیط را نداشتند و محکوم به فنا شدند سازمان‌های بزرگ با ساختارهای سنتی توان و انعطاف لازم جهت همسویی با تغییرات محیط پیرامونی بویژه با توجه به مسایل جهانی شدن را ندارند و برای بقای خود ناچارند یا تغییر ساختار دهند یا خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تغییرات جهانی را به دست آورند (Dhanabhakym, Sarath, 2023). در محیط رقابتی امروز بقای بنگاه‌های اقتصادی در گرو بهبود مستمر عملکرد به منظور حفظ و افزایش توان رقابتی و کسب منافع بیشتر است این مهم از طریق تعیین اهداف و برنامه ریزی و به تبع آن ارزیابی عملکرد برای آگاهی از میزان موفقیت در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده محقق می‌گردد روش‌های سنتی ارزیابی عملکرد که عمدتاً مبتنی بر معیارهای مالی و اعداد و ارقام حسابداری نظیر سود هر سهم نرخ بازده دارانی ها و ... است (Usman et al, 2022). بسیاری از معیارهای کیفی مؤثر در دورنمای سازمان نظیر رضایت مشتریان را نادیده می‌گیرد محدودیت‌های متصور برای معیارهای مالی ارزیابی عملکرد سبب نیاز به روش جدیدی گردید که ضمن توجه به معیارهای مالی از سایر معیارها نیز به منظور ارزیابی عملکرد استفاده کند (Arslan, 2023). در این راستا کاپلان و نورتون در دهه ۱۹۹۰ روش ارزیابی متوازن را معرفی کردند در این روش علاوه بر تحلیل‌های مالی به رضایت مشتریان نحوه انجام فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری مستمر کارکنان نیز توجه می‌گردد (Kumar et al, 2022). به طور کلی هدف هر سیستم سنجش عملکرد سوق دادن کلیه ی مدیران و پرسنل به سمت اجرای موفقیت آمیز استراتژی‌های سازمان می باشد سازمان هایی که می توانند استراتژی هایشان را به سیستم سنجش عملکرد ترجمه کنند در اجرای استراتژی خود خیلی بهتر عمل می کنند؛ چرا که آنها اهدافشان را به کلیه ی پرسنل سازمان منتقل کرده اند. کارت امتیازی، متوازن کارتی است که در آن استراتژی به یک مجموعه یکپارچه از شاخص های مالی و غیر مالی ارتباط داده می شود. با توجه به مطالب بیان شده در این تحقیق بدنبال ارزیابی عملکرد منابع انسانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن BSC در مدیریت شهری قزوین می باشیم.

کارت امتیاز متوازن (BSC)

کارت امتیازی متوازن ابزاری نوین جهت تکمیل شاخص های سنتی اندازه گیری عملکرد سازمان است. کارت امتیازی متوازن میان اهداف استراتژیک و معیارها ارتباط برقرار کرده و برنامه ریزی تعیین اهداف و همسوئی عوامل استراتژیک را بر عهده دارد. هدف عمده چهارچوب مذکور اعطای یک دیدگاه جامع کاری به مدیران و هدایت آنها به سمت تمرکز بر حوزه های اساسی و پیشبرد استراتژی است (Borzouzadeh Zavareh, Nikbakht, 2024). مدل امتیازات متوازن دارای چهار وجه منظر، مالی، مشتری فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری است بطور کلی اهداف استفاده از مدل امتیازات متوازن شامل موارد زیر است: ایجاد چارچوبی برای توصیف استراتژی سازمان از طریق جنبه های مالی مشتریان فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری، استقرار سیستمی که موجب پر شدن شکاف بین اهداف بیان شده توسط مدیران ارشد و اهداف درک شده توسط کارکنان می شود ایجاد سیستمی جهت اندازه گیری عملکرد گذشته و هدایت عملکرد آینده (Dhanabhakym, Sarath, 2023).

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه گیری می نماید. عملکرد سازمانی عبارت است از وسیله کسب نتایج بهتر از سازمان تیم ها و افراد از طریق درک استانداردها و اهداف معین و مبتنی بر این پیشنهاد ساده است که وقتی افراد از آنچه از آنها انتظار می رود را بدانند و درک کنند و برای تامین آن انتظارات مشارکت کنند؛ به منظور تامین آن تلاش خواهند نمود (Mahmić-Kaknjo et al, 2023). مدیریت و ارزیابی عملکرد مدیریت عملکرد عاملی بالقوه در اجرای موفقیت آمیز فعالیت های آینده برای رسیدن به اهداف سازمانی و فردی است و مهمترین ارکان آن عبارتند از هدف گذاری ارزیابی عملکرد توسعه کارکنان و پاداش بر این اساس، مدیریت عملکرد مترادف ارزیابی عملکرد نیست بلکه فرایندی است جامع که در برگیرنده تعیین اهداف سازمانی تیمی و فردی فرایند اثربخش ارزیابی همراستاسازی راهبردهای، پاداش ارائه بازخوردهای سودمند و حمایت از کارکنان به منظور آموزش و توسعه مهارت های مورد نیاز برای موفقیت سازمان است از این نظر مدیریت عملکرد یک فرایند مستمر است که باید با راهبرد سازمان و راهبرد منابع انسانی همسو باشد (Usman et al, 2022) بر این مبنا ارزیابی عملکرد جزئی از نظام مدیریت عملکرد محسوب شده و در آن عملکرد کاری افراد در راستای رسیدن به استانداردهای تعیین شده مورد ارزیابی قرار می گیرد رویکردهای مختلفی برای طراحی نظام های ارزیابی عملکرد وجود دارد که از جمله آنها می توان به رویکرد مدیریت بر مبنای هدف اشاره کرد که در آن پیوند بین هدف گذاری و ارزیابی عملکرد در سطوح، فردی گروهی (بخشی) و سازمانی به صورت زیر برقرار می شود. امروزه ارزیابی عملکرد علاوه بر آنکه برای مقاصد اداری و اجرایی در سازمان ها به کار می رود، یکی از ابزارهای مهم برای بهبود عملکرد بهره وری کارکنان و سازمان ها محسوب می شود. بیشتر ارزیابی ها ارتقاء بهره وری و توسعه کارکنان را به عنوان مهمترین هدف خود قرار داده اند. یکی از کاستی های موجود در حوزه ارزیابی عملکرد، نبودن یکپارچگی و انسجام بین اجزای این نظام در سطوح مختلف سازمانی است و این مشکل به ویژه در زمینه ایجاد انسجام بین نظام های ارزشیابی عملکرد در سطح سازمانی و سطح فردی عملکرد فردی کارکنان مشهود تر است (Kumar et al, 2022).

روش تحقیق

روش پژوهش این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش انجام پژوهش توصیفی-همبستگی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری قزوین که ۲۰۰۰ نفر می باشد حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ نفر برآورد گردید و از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده گردید. روش گردآوری اطلاعات و ابزار سنجش جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، تحقیق به صورت میدانی صورت گرفت برای این کار از دو پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شده است کارت امتیازی متوازن BSC شامل سوالات استاندارد کارت امتیازی متوازن BSC است که در این بخش ۲۰ سوال درباره متغیر مستقل یا همان فرضیه های تحقیق با توجه به مولفه های مورد بررسی در این تحقیق، انتخاب شد. بهبود عملکرد شغلی منظور از عملکرد شغلی در این تحقیق نمره ای است که از طریق اجرای پرسشنامه ۱۲ سوالی برگرفته از کتاب کول

کویت و همکاران (۲۰۱۴) بدست می آید مقیاس اندازه گیری این متغیر فاصله ای است. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های تحقیق

بررسی آمار جمعیت شناختی نمونه آماری حاکی از آن است که ۶۷/۶۵٪ افراد پاسخ دهنده مرد و ۳۲/۳۵٪ آنها زن هستند. سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۰٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۵/۸۸٪) بیشتر از ۵۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۸/۸۲٪) کارشناسی و کمترین آنها (۱۶/۸۱٪) کارشناسی ارشد و بالاتر است. سنوات خدمت اکثر افراد پاسخ دهنده (۳۵/۷۱٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۱۵/۱۳٪) بیشتر از ۱۵ سال است. در این پژوهش از ۲ پرسشنامه (کارت امتیازی متوازن و بهبود عملکرد شغلی) استفاده شده است. در ادامه آمار توصیفی متغیرهای پژوهش به تفکیک پرسشنامه ها مورد بررسی قرار می گیرند.

جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه کارت امتیازی متوازن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
کارت امتیازی متوازن	۳/۵۸	۰/۶۹۷	-۱/۰۷۸	۱/۵۳۰	۱/۵۰	۴/۷۰

با توجه به جدول فوق، شاخص کارت امتیازی متوازن میانگینی برابر با ۳/۵۸ و انحراف معیار ۰/۶۹۷ کسب کرده است.

جدول ۲- آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه بهبود عملکرد شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
دیدگاه یادگیری	۳/۵۴	۰/۸۷۲	-۱/۰۵۴	۰/۴۴۱	۱/۴۰	۵
دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار	۳/۳۴	۰/۸۰۶	-۰/۶۳۸	-۰/۲۹۴	۱/۶۰	۴/۶۰
دیدگاه مشتری	۳/۰۵	۱/۱۴۴	۰/۰۷۸	-۱/۴۰۷	۱/۴۰	۴/۸۰
دیدگاه مالی	۳/۲۷	۰/۹۸۳	-۰/۲۱۲	-۱/۰۲۸	۱/۶۰	۵
بهبود عملکرد شغلی	۳/۳۰	۰/۷۳۴	-۰/۶۳۱	-۰/۰۰۵	۱/۵۰	۴/۴۵

با توجه به جدول فوق، از بین متغیرهای پرسشنامه بهبود عملکرد شغلی بیشترین امتیاز را متغیر دیدگاه یادگیری با میانگین ۳/۵۴ و انحراف معیار ۰/۸۷۲ و کمترین امتیاز را متغیر دیدگاه مشتری با میانگین ۳/۰۵ و انحراف معیار ۱/۱۴۴ کسب کرده است. و شاخص بهبود عملکرد شغلی میانگینی برابر با ۳/۳۰ و انحراف معیار ۰/۷۳۴ کسب کرده است.

برای اجرای روش های آماری و محاسبه آماره آزمون مناسب و استنتاج منطقی درباره فرضیه های پژوهش مهمترین عمل قبل از هر اقدامی، انتخاب روش آماری مناسب برای پژوهش است برای این منظور آگاهی از توزیع داده ها از اولویت اساسی برخوردار است. با توجه به جدول آزمون کلموگروف اسمیرنوف اگر سطح معنی داری برای شاخص های پژوهش بزرگتر از سطح آزمون (۰/۰۵) باشد توزیع داده ها نرمال می باشد.

جدول ۳- نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف شاخص‌های پژوهش

شاخص	آماره‌ی آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کارت امتیازی متوازن	۰/۱۰۳	۰/۱۵۴	نرمال است
بهبود عملکرد شغلی	۰/۰۷۱	۰/۲۰۰	نرمال است

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کلموگروف- اسمیرنوف برای شاخص‌های پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه شاخص‌های پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند. بنابراین در ادامه برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های پارامتری استفاده خواهیم کرد.

فرضیه اول تحقیق: ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارد.

جدول ۴- خلاصه مدل رگرسیون بین ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد

ضریب همبستگی	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیل شده adj R2	خطای انحراف استاندارد تخمین
۰/۷۸۳	۰/۶۱۳	۰/۵۷۴	۰/۴۷۹

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین متغیرهای ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن و بهبود عملکرد ۰/۷۸۳ می‌باشد. هم چنین با توجه به میزان ضریب تعیین R2 مشخص می‌شود که متغیرهای ارزیابی عملکرد کارکنان با روش Bsc کارت امتیازی متوازن در مجموع ۰/۶۱۳ درصد بهبود عملکرد را پیش بینی می‌کنند.

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون ساده بین ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد

مولفه ها	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد β	آماره t	sig
	B	انحراف معیار			
مقدار ثابت	۰/۶۱۳	۰/۱۵۴		۲/۹۸۶	۰/۰۰۱
ارزیابی عملکرد کارکنان با روش Bsc	۱/۱۰۹	۰/۰۷۸	۰/۶۹۸	۱۵/۹۷۰	۰/۰۰۱

برای تعیین تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان با روش BSC کارت امتیازی متوازن به عنوان متغیر پیش بین و بهبود عملکرد به عنوان متغیر ملاک با تحلیل رگرسیون ساده به روش ورود تحلیل شدند. همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود میزان p مشاهده شده در این متغیرها معنی دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر عدالت سازمانی با بتای ۰/۶۹۸ متغیر بهبود عملکرد را پیش بینی می‌کنند.

فرضیه دوم تحقیق: ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارد.

جدول ۶- خلاصه مدل رگرسیون بین ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد

ضریب همبستگی	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیل شده adj R2	خطای انحراف استاندارد تخمین
۰/۷۲۷	۰/۵۲۹	۰/۴۸۲	۰/۶۱۷

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین متغیرهای ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن و بهبود عملکرد ۰/۷۸۳ می‌باشد. هم چنین با توجه به میزان ضریب تعیین R2 مشخص می‌شود که متغیرهای ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش BSC کارت امتیازی متوازن در مجموع ۰/۴۸۲ درصد بهبود عملکرد را پیش بینی می‌کنند. جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش کارت امتیازی متوازن بر بهبود عملکرد

مولفه ها	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد β	آماره t	sig
	B	انحراف معیار			
مقدار ثابت	۰/۵۲۹	۰/۱۶۱		۲/۸۰۳	۰/۰۰۱
دیدگاه یادگیری	۰/۴۱۵	۰/۰۸۹	۰/۴۵	۵/۷۱۳	۰/۰۰۱
دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار	۰/۵۳۱	۰/۱۰۳	۰/۳۹	۲/۳۰۹	۰/۰۰۱
دیدگاه مشتری	۰/۳۵۴	۰/۱۲۸	۰/۴۷	۷/۴۸۶	۰/۰۰۱
دیدگاه مالی	۰/۴۸۹	۰/۱۰۹	۰/۵۲	۶/۹۰۱	۰/۰۰۱

برای تعیین تاثیر ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان با روش BSC کارت امتیازی متوازن (دیدگاه یادگیری، دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار، دیدگاه مشتری، دیدگاه مالی) به عنوان متغیر پیش بین و بهبود عملکرد به عنوان متغیر ملاک با تحلیل رگرسیون چندگانه به روش ورود تحلیل شدند. همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود میزان P مشاهده شده در این متغیرها معنی دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر دیدگاه یادگیری با بتای ۰/۴۱۵، متغیر دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار با بتای ۰/۵۳۱، متغیر دیدگاه مشتری با بتای ۰/۳۵۴ و متغیر دیدگاه مالی با بتای ۰/۴۸۹، متغیر بهبود عملکرد را پیش بینی می‌کنند. در بین ابعاد ارزیابی عملکرد کارکنان بعد دیدگاه فرایند داخلی کسب و کار با بتای ۰/۵۳۱ با بیشترین میزان تاثیرگذاری و دیدگاه مشتری با بتای ۰/۳۵۴ در کمترین میزان تاثیرگذاری قرار دارد.

بحث و نتیجه گیری

بهبود مستمر عملکرد سازمانها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی شود. دولت ها و سازمانها و موسسات تلاش جلو برنده ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست های تدوین شده و شناسایی مواردی بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست. پیچیدگی های محیط در عرصه های رقابتی کسب و کار و افزایش انتظارات مشتریان ضرورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف سازمان و بهبود مستمر شاخص های کلیدی را بیش از پیش آشکار نموده است. از این رو یکی از دغدغه های اساسی سازمان های امروز دستیابی به یک شیوه

ارزیابی عملکرد جامع قابل اعتماد و انعطاف پذیر است تا با توسل به آن اطلاعات دقیق و کافی از جایگاه امروز خویش به دست آورند و با نگاه به آینده، از خطاهای گذشته درس بگیرند یکی از مدل های کارآمد که با نگرش استراتژیک به ارزیابی عملکرد سازمان می پردازد. منابع انسانی در سازمان های پویای امروزی از دارایی های با ارزش سازمان بوده و ارزیابی کلی عملکرد این دارایی ها محرک موثری برای بهبود بخشیدن به ارزش آتی آنها می گردد. در نتیجه انتخاب و اجرای روش ارزیابی عملکرد مشخص از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف نهایی سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران در سازمان، بهبود عملکرد سازمان است.

منابع و مأخذ

- Amer, F., Hammoud, S., Khatatbeh, H., Lohner, S., Boncz, I., & Endrei, D. (2022). The deployment of balanced scorecard in health care organizations: Is it benecial? A systematic review. BMC Health Services Research, 22.
- Arslan, G. (2023). Psychological well-being and mental health in youth: Technical adequacy of the comprehensive inventory of thriving. Children, 10(7) 1-12
- Borzouzadeh Zavareh, M., Nikbakht, M. R. (2024). Evaluating Employee Performance Using the Balanced Scorecard Approach Following the Deployment of the Electronic Fund Request System: A Case Study of the General Treasury Department, Empirical Studies in Financial Accounting, 21(82), 167-204.
- Dhanabhakym, M., & Sarath, M. (2023). Psychological wellbeing: A systematic literature review. International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology, 3(1), 603-607
- Gomes, J., & Romão, M. (2018). Balanced scorecard: Today's challenges. Recent Advances in Information Systems and Technologies, 1, 648-657.
- Kumar, J., Prince, N., & Baker, H. K. (2022). Balanced scorecard: A systematic literature review and future research Issues. FIIB Business Overview, 11(2), 147-161.
- Kundi, Y. M., Aboramadan, M., Elhamalawi, E. M. I., & Shahid, S. (2020). Employee psychological well-being and job performance: exploring mediation and moderation mechanisms. International Journal of Organizational Analysis, 29(3), 736-754
- Mahmić-Kaknj, M., Tomić, V., Ellen, M.E., Nussbaumer-Streit, B., Sfetcu, R., Baladia, E., Riva, N., Kassianos, A.P. and Marušić, A. (2023). Delphi survey on the most promising areas and methods to improve systematic reviews' production and updating. Systematic Reviews, 12(1).
- Olariu, A.A., Popa, Stefan C., Breazu, A., & Popa, C.F. (2023). Organizational performance in the public and private sectors in Romania: The balanced scorecard perspective. Management Research and Practice, 15(2), 17-28.
- Usman, A., Mediaty, Ansar, A. D. A., Utami, A. P., Nurafah, I. P., & Nasution. (2022). Manfaat pengimplementasian balanced bcorecard: Sebuah literatur. Digital Economy and Business Review, 3(2), 432-452.

Human Resources Performance Assessment with BSC Balanced Scorecard Approach in Qazvin Urban Management

Homa Meftahi¹

Reza Rahmani²

Abstract

Evaluating the performance of an organization's employees is one of the key factors in optimizing and improving the quality of organizational processes. The purpose of the present study is to evaluate human resources performance with the BSC balanced scorecard approach in Qazvin urban management. In human resources, the balanced scorecard is a strategic tool that is used to measure and manage human resources performance in line with organizational goals. This card usually includes criteria related to employee satisfaction, employee retention, training effectiveness, and alignment with organizational culture. The statistical population includes Qazvin municipality employees, which are 2000 people. The sample size was estimated using the Morgan table to 384 people and the simple random sampling method was used. The data was analyzed using Spss software. The results indicate that the learning perspective, the internal business process perspective, the customer perspective, the financial perspective as a predictor variable and performance improvement as a criterion variable have different effects.

Keywords

Human resources performance, urban management, balanced scorecard

¹ Master of Executive Management. Strategic. Orientation (homa.meftahi123@gmail.com)

² Master of Urban Affairs Management. (Reza.rahmani1389@gmail.com)