

ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز لامرد

مهدی امیری *

اکبر پرتابیان **

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز لامرد از نظر دانشجویان این دانشگاه به روش توصیفی-پیمایشی انجام شد. جامعه آماری شامل ۲۸۶ دانشجو بود که طبق جدول برآورد نمونه مورگان، تعداد ۱۶۲ نفر از آنان به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته و مبتنی بر پنج مؤلفه قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری بود. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ برای کارکنان علمی و اداری به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۹ بود و روایی آن با استفاده از آزمون بارتلت کسب شده است. برای توصیف نمونه از شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون تی تک متغیره و آنوا و همچنین از آزمون تعقیبی مقایسه زوجی (توکی)) استفاده شده است. عمده‌ترین نتایج پژوهش حاکی از آن است که نظر دانشجویان در خصوص عملکرد هر دو گروه کارکنان اداری و علمی، بالاتر از حد متوسط بود. نتایج تحلیل واریانس یک راهه نشان‌دهنده عدم تفاوت معنادار بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی بین میانگین اظهارات دانشجویان در خصوص کارکنان اداری و تفاوت معنادار حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی در خصوص کارکنان علمی بود.

واژگان کلیدی: ارزشیابی عملکرد، دانشگاه، پیام نور، کارکنان.

* عضو هیأت علمی گروه تربیتی دانشگاه پیام نور (مسئول مکاتبات: mahdiamiri10@gmail.com)

** کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه پیام نور

مقدمه

از دیرباز ارزشیابی عملکرد کارکنان، به عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت در نظام آموزشی و تربیتی مطرح شده است. صاحب‌نظران همیشه کوشیده‌اند تا از ابزار سنجش معتبر در امر ارزشیابی کارکنان بهره‌جویند و از نتایج آن که پایه و مبنای برنامه‌ریزی است، برای رفع نواقص و ارتقا نظام آموزشی بهره‌برداری کنند (خاکی خادمی، ۱۳۸۲). معیار سنجش مطلوبیت یک سازمان، میزان مطلوبیت عملکرد کارکنان آن سازمان است (اونیل و پالادیون^۱، ۱۹۹۲). منظور از ارزشیابی عملکرد، فرایندی است که طی آن کارکنان در فواصلی معین و به‌طور رسمی، مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آنها و از این طریق، ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان و سایر کارکنان، از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است. در گذشته، مدیران سنتی، ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است. هدف اصلی از ارزیابی عملکرد این است که اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری گردد و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آنها بتوانند تصمیمات به جا و لازم را در جهت بالابردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند (کیدوری، ۱۳۸۶: ۶۳).

انسان به دلیل گستردگی حیطه‌های شناختی و استفاده از ابزارهای مختلفی نظیر احساس، مشاهده، ادراک، تجربه و قدرت تعقل و تفکر در موضوعات مختلف به‌ویژه در ارزیابی و تفسیر رفتار و عملکرد کارکنان حساس بوده و مجموعه این عوامل کار دستیابی مدیران به ارزیابی عملکرد مؤثر را تحت‌الشعاع قرار داده است (استردویک^۲، ۲۰۰۵). در بسیاری از سازمان‌ها، ارزشیابی عملکرد، بخش جدایی‌ناپذیر برنامه‌های مدیریت منابع انسانی و ابزار بسیار کارآمد در توسعه حرفه‌ای محسوب می‌شود و برای مقاصد گوناگونی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عقیده برناردین^۳ (۲۰۰۳: ۱۴۴) اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد به‌طور گسترده‌ای برای جبران خدمت، بهبود عملکرد و مستندسازی به کار می‌رود. همچنین می‌توان از

۱. O, Neal and palladion

۲. Stredwick

۳. Bernardin

آن در تصمیمات مربوط به کارکنان (نظیر ارتقا، انتقال، اخراج و انفصال از خدمت)، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، توسعه کارکنان، تحقیق و ارزشیابی برنامه، استفاده نمود. ایوانسویچ^۱ (۲۰۰۷: ۲۵۳) اهداف ارزشیابی کارکنان را در توسعه کارکنان، ایجاد انگیزه، برنامه‌ریزی نیروی انسانی و استخدام و ایجاد ارتباطات مؤثر بین کارکنان و سرپرستان برشمرده است. اسنل و بولندر^۲ (۲۰۰۷: ۲۳۳) و نو و دیگران^۳ (۲۰۰۸: ۳۴۷) نیز اهداف ارزشیابی کارکنان را به دو دسته اهداف توسعه‌ای و اهداف اداری-اجرایی، تقسیم کرده‌اند.

به همین دلیل بیشتر سازمان‌ها اعم از کوچک و بزرگ، طرح‌های رسمی را برای ارزشیابی کارکنان خود تدوین نموده‌اند. این امر بدان علت است که افراد پس از ورود به سازمان، به منظور نیل به هدف تعیین شده و نیز پیشرفت در کار خویش، نیازمند آگاهی از موقعیت و چگونگی عملکرد خود هستند. چنین آگاهی‌هایی موجب می‌شود که آنها از نقاط ضعف و قوت عملکرد و رفتارهای خویش مطلع گردند و تمهیدات لازم را برای اثربخشی کوشش‌هایشان به کاربرند (حقیقی و رعنائی، ۱۳۷۶: ۲). از طرف دیگر بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود (تولایی، ۱۳۸۶). هر تلاشی که به منظور دستیابی به موفقیت صورت می‌گیرد و هر برنامه بهبود عملکرد سازمانی باید از اندازه‌گیری عملکرد و بعد ارزیابی عملکرد شروع نماید (الهی، ۱۳۷۸: ۵۲). ارزشیابی کار اغلب با دو هدف عمده در سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از موارد استفاده آن تصمیم‌گیری درباره مسائلی چون پاداش، ترفیعات، تنزل مقام، انتقال و حفظ کارمندان می‌باشد. کاربرد دیگر آن در سازمان‌ها نقشی تکاملی را دربرمی‌گیرد که همان شناساندن موارد رشد و پیشرفت کارکنان و راه‌های افزایش سطح و استعداد کار می‌باشد. با توجه به آنچه که گفته شد هدف اصلی تحقیق پیش رو ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی و اداری دانشگاه پیام نور از نظر دانشجویان می‌باشد تا بدین وسیله هم کارکنان (علمی و اداری) از وضعیت موجود خود مطلع شده و نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و هم مدیریت سازمان بتواند سازمان را با کاهش موارد ضعف، به سمت تعالی پیش ببرد.

۱. Ivancevich

۲. Snell and Bohlander

۳. Noe, R & et al.

مبانی نظری و پیشینه پژوهشی

عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند اشاره دارد (بایرز و رو^۱، ۲۰۰۸: ۲۱۶) و نشان می‌دهد که چگونه کارمند الزامات شغلی را به انجام می‌رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می‌شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است در آماده شدن برای آزمون تلاش زیادی نماید اما نمره کمی دریافت کند. در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته اما عملکرد پایین بوده است. به عقیده بایرز و رو (۲۰۰۸: ۲۱۷) عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین: الف) تلاش، ب) توانایی‌ها و ج) ادراکات نقش تلقی شود. «تلاش»، که از برانگیختگی نشأت می‌گیرد اشاره به میزان انرژی (فیزیکی یا ذهنی) که هر فرد در انجام وظیفه صرف می‌کند دارد. «توانایی‌ها» ویژگی‌های شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و «ادراکات نقش» به مسیرهایی که افراد باور دارند باید تلاش‌هایشان را در جهت انجام شغل‌شان هدایت کنند، اشاره می‌کند. نو و دیگران (۲۰۰۸: ۳۴۵) عملکرد را ناشی از ویژگی‌های شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن می‌دانند. معیار سنجش مطلوبیت هر سازمان، میزان مطلوبیت عملکرد کارکنان آن سازمان است (اونیل و پالادیدون، ۱۹۹۲). ارزشیابی کارکنان، فرایند سنجش کیفیت عملکرد شغلی هر یک از کارکنان و انتقال این یافته‌ها به آنان است. این امر با ارزشیابی عملکرد تحقق می‌یابد که همانا، فرایند سنجش عملکرد کارکنان در پیوند با انتظارات و ایجاد بازخورد برای آنان است.

ارزشیابی عملکرد به عنوان یکی از معیارهای مهم در قضاوت درباره اثربخشی کارکنان برای سازمان به حساب می‌آید (اردوگان، ۲۰۰۲). با آگاه نمودن کارکنان از عملکرد خود، زمینه پرورش آنها فراهم می‌شود و آنها تلاش آگاهانه‌ای برای جایگزین ساختن رفتارهای مناسب و حذف رفتارهای منفی و غیر اثربخش خواهند داشت (سیدجوادین، ۱۳۸۸). ارزشیابی عملکرد عبارت است از ارزشیابی دوره‌ای عملکرد کاری کارکنان توسط سرپرست بلافصل (تورنتن، ۱۳۸۶). ارزشیابی عملکرد را همچنین می‌توان به عنوان فرایند ارزشیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل

۱. Byars and Rue.

و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود (بایرزو و رو، ۲۰۰۸: ۳۴۵). در این صورت ارزشیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که بدانند عملکردشان چگونه است، بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده‌شان تأثیر می‌گذارد (کارل و دیگران^۱، ۱۹۹۲: ۲۲۵). همچنین به عقیده فوت و هوک^۲ (۱۹۹۹: ۱۰۵) ارزشیابی کارکنان عبارت است از فرآیند رسمی برای سنجش و ارائه بازخورد به کارکنان در مورد خصوصیات و نحوه انجام فعالیت‌های‌شان و همچنین شناخت استعدادهای بالقوه آنان به منظور شکوفایی آنها در آینده.

در الگوهای نوین ارزشیابی عملکرد، مدل‌های کمی مثل معیار بهره‌وری با رویکرد ارزش افزوده، معیار کارآمدی با رویکرد اثربخشی و کارایی و معیار سودآوری با رویکرد حساسرسی عملکرد و مدل‌های کیفی، مثل معیار توصیفی و ارزشی با رویکرد تعهد سازمانی و چند معیار دیگر به کار گرفته شده است. دست کم هفت معیار برای ارزشیابی عملکرد سازمان وجود دارد که الزاماً متمایز از یکدیگر نیستند. این معیارها عبارتند از: اثربخشی، کارایی، سودآوری، بهره‌وری، کیفیت زندگی شغلی، خلاقیت و نوآوری و کیفیت (تولایی، ۱۳۸۶). مهم‌ترین الگوها و مدل‌های اجرای فرایند ارزشیابی عملکرد سازمانی و فردی عبارتند از:

۱- الگوی فرایند تحلیل سلسله مراتب: اصول اساسی این الگو عبارت است از اصل ترسیم درخت سلسله مراتب، اصل تدوین و تعیین اولویت‌ها و اصل سازگاری منطقی قضاوت‌ها (رحیمی، ۱۳۸۵: ۳۶).

۲- نظام مدیریت کیفیت ایزو: این نظام به چگونگی مدیریت فرایندهای مؤثر بر کیفیت می‌پردازد و الزاماتی را برای این موضوع تعیین می‌نماید. مطابق این استاندارد باید همه فرایندهای موجود در سازمان به‌طور منظم شناسایی شود و اثربخشی و کارایی آنها اندازه‌گیری و در نهایت تحلیل این شاخص‌ها منجر به بهبود فرایندها شود (غلامی و نورعلیزاده، ۱۳۸۱: ۲۹).

۳- هرم عملکرد: هدف هرم عملکرد ایجاد ارتباط بین راهبرد سازمان و عملیات آن است. این نظام ارزشیابی عملکرد شامل چهار سطح از اهداف است که بیان‌کننده اثربخشی سازمان و کارایی داخلی آن است. مهم‌ترین نقطه قوت مدل هرم عملکرد تلاش آن برای یکپارچه سازی اهداف سازمان با شاخص‌های عملکرد عملیاتی است. اما این رویکرد

۱. Carell and et al.

۲. Foot and Hook.

هیچ سازوکاری برای شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد ارائه نمی‌دهد و همچنین مفهوم بهبود مستمر در این مدل وجود ندارد (کریمی، ۱۳۸۵: ۱۸).

۴- نظام کارت امتیازی متوازن: یکی از مشهورترین و شناخته شده‌ترین مدل‌های نظام ارزیابی عملکرد، مدل «کارت امتیازدهی متوازن» است که توسط «کاپلن و نورتن» در سال ۱۹۹۲ ایجاد و سپس گسترش و بهبود یافته است. این مدل پیشنهاد می‌کند که به منظور ارزیابی عملکرد هر سازمانی لازم است از مجموعه شاخص‌های متوازن استفاده شود تا مدیران عالی بتوانند یک نگاه کلی از چهارجنبه مهم سازمانی داشته باشند.

۵- مدل تعالی سازمان: مدلی غیر تجویزی است که از نُه معیار تشکیل شده است. پنج جزء اول آن «توانمندسازها» و چهار جزء آن «نتایج» نامیده می‌شوند. چهارچوب نحوه توزیع امتیازات در این مدل به شکل زیر است. رهبری (۱۰۰ امتیاز)، فرایندها (۱۴۰ امتیاز)، نتایج عملکرد کلیدی (۱۵۰ امتیاز)، مدیریت کارکنان (۹۰ امتیاز)، راهبرد و خط مشی (۸۰ امتیاز)، منابع و شرکا (۹۰ امتیاز)، رضایت کارکنان (۹۰ امتیاز)، رضایت مشتری (۹۰ امتیاز)، تأثیر بر جامعه (۶۰ امتیاز)، عوامل توانمندساز (۵۰۰ امتیاز)، نتایج (۵۰۰ امتیاز) (نجمی و زارعی، ۱۳۸۱: ۴۱).

درخصوص روش‌های ارزیابی عملکرد فردی نیز روش‌های متعددی وجود دارد

که به صورت خلاصه سه روش معرفی می‌شود.

۱- روش امتیازبندی: در این روش هر یک از ویژگی‌های مورد توجه و نیاز سازمان، به ترتیب نوشته می‌شود و برای هر یک، امتیاز ویژه‌ای در نظر گرفته می‌شود. در پایان جلسه، مجموع امتیازات هر یک از کارکنان، مشمول یکی از سطوح می‌شوند که نشان‌دهنده سطح موجود کارکنان نسبت به سطح مورد انتظار سازمان خواهد بود این روش از روش‌های متداول و رایج در ارزیابی عملکرد کارکنان به شمار می‌رود و دلیل رواج استفاده از آن نیز این است که استفاده از آن برای ارزیابی آسان است و نتیجه‌گیری از آن برای افرادی که در آینده به سوابق ارزیابی رجوع می‌کنند آسان‌تر خواهد بود. البته در استفاده از این روش باید مراقبت نمود تا ارزیابی تحت تأثیر عوامل ظاهری (مثل سر و وضع کارکنان، قومیت یا نژاد) و عوامل آنی (مثل برخورد خلاف انتظار ارزیابی‌شونده در جلسه ارزیابی) قرار نگیرد.

۲- روش نمودار سنجش کارکنان: در این روش اسامی همه کارکنان ارزیابی‌شونده نسبت به هر یک از عوامل مورد نظر سازمان به ترتیب از بهترین سطح تا پایین‌ترین

سطح نوشته شده و سنجیده می‌شوند که به دلایل متعددی این روش در حال حاضر متداول نمی‌باشد. یکی از دلایل عدم استفاده از این روش این است که امکان دارد هر یک از کارکنان به دلیل برتری که در کارکنان دیگر نسبت به خود احساس می‌نماید آنها را ملاک و سرمشق خود قرار دهند. حال آنکه امکان دارد فرد مزبور از انواع تخلفات سازمانی یا ایرادهای اخلاقی برخوردار باشد یا در بهترین وضعیت، ارزیابی در ارزیابی خود اشتباه کرده باشد که موجب تخریب کارکنان خواهد شد. البته در موارد محدودی می‌توان از این روش استفاده کرد، اول اینکه تمام کارکنان ارزیابی‌شونده، در یک رتبه و جایگاه سازمانی مشابه قرار داشته باشند، دیگر اینکه تعداد کارکنان محدود باشد و نتیجه ارزیابی هیچ‌گاه به اطلاع کارکنان رسانده نشود و در نهایت اینکه هدف از انجام ارزیابی این باشد که در یک گروه خاص، بهترین و بدترین یا نازل‌ترین‌ها را شناسایی نماییم (خوشوقتی، ۱۳۸۴).

۳- مدل مدیریت عملکرد سازمان‌های تحقیق و توسعه (MRDIM)

از آنجا که ضرورت دارد سرپرست و کارکنان با دیدی فراتر از قضاوت یا ارزیابی به فرایند ارزیابی بنگرند، در این مدل مشارکت کارکنان در سازمان مورد توجه قرار گرفته است. نظام وظیفه پیشنهادی مبتنی بر ترکیبی از ساختار وظیفه‌ای و ماتریسی از ضرورت‌های اصلی ساختار سازمان‌های فعلی ایران است. در این مدل عملکرد فرد در مقایسه با سایر همکارانش مورد ارزیابی قرار می‌گیرد که در این صورت عناصر عملکرد رتبه اندازه‌بندی و به صورت کمی اندازه‌گیری می‌شود. تأکید بر ارزیابی عناصر رفتاری و جنبه‌گرا که هدف اصلی آن تقویت جنبه‌های مثبت رفتاری است، موجب می‌شود که فرد، مدیر و سازمان به منظور دستیابی به اهداف راهبردی در آن جهت تلاش کنند (فرهادی و همکاران، ۵۴ - ۵۵ : ۱۳۸۳).

مباحث ارزیابی عملکرد را می‌توان از زوایای متفاوتی مورد بررسی قرار داد. دو دیدگاه اساسی سنتی و نو در این باره وجود دارد. دیدگاه سنتی، قضاوت و یادآوری عملکرد و کنترل ارزیابی‌شونده را هدف قرار داده و سبک دستوری دارد. این دیدگاه صرفاً معطوف به عملکرد دوره زمانی گذشته است و با مقتضیات گذشته نیز شکل گرفته است. دیدگاه نو، آموزش، رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی‌شونده، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن، ارائه خدمات مشاوره‌ای و مشارکت عمومی

ذی‌نفع آن، ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات را هدف قرار داده است و مبنای آن را شناسایی نقاط ضعف و قوت و تعالی سازمانی تشکیل می‌دهد. خاستگاه این دیدگاه مقتضیات معاصر است و به ارزیابی نظام‌مند عملکرد با استفاده از روش‌های جدید توسعه می‌پردازد. حوزه تحت پوشش اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند سطح کلان یک سازمان، یک واحد، یک فرایند و کارکنان باشد (تولایی، ۱۳۸۶).

منابع انسانی در سازمان‌ها مهم‌ترین منبع و در مراکز آموزش عالی، اعضای هیأت علمی مهم‌ترین و گران‌ترین رکن محسوب می‌شوند. لذا ارزشیابی آنها ضروری است (بلند و همکاران^۱، ۲۰۰۲). ارزشیابی عملکرد اعضای هیأت علمی یکی از عوامل مهم سازمان و از مسئولیت‌های اصلی مدیران برای حفظ، توسعه حرفه‌ای و ارتقا اعضا می‌باشد (چمبرز و همکاران^۲، ۲۰۰۲). ارزشیابی از دیرباز در حوزه آموزش عالی وجود داشته و یکی از کارکردهای مهم مدیریت دانشگاهی است (بازرگان، ۱۳۸۳). در مجموع ارزشیابی کارکنان گامی است برای رسیدن به هدف شایسته‌سالاری در نظام اداری (رستمی، ۱۳۸۳: ۵۲).

پژوهش‌های متعددی چون ذوالفقار و مهرمحمدی (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی ارزیابی کیفیت عملکرد اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم انسانی دانشگاه پیام نور از دید دانشجویان و استادان در فرایند کلاس‌های رفع اشکال گروهی پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیدند که بین ارزیابی دانشجویان از کیفیت عملکرد اعضای هیأت علمی برحسب برخی عوامل شخصی و علمی، شامل رشته تحصیلی، محل خدمت، سن و جنس از یک سو و نیز روش تدریس و تسلط بر موضوع درس، مدیریت کلاس و رعایت جنبه‌های انگیزشی و عاطفی کلاس‌های رفع اشکال از سوی دیگر، تفاوت معناداری وجود ندارد و همچنین نتایج تحقیق نشان داد که بین ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی با خود ارزیابی اعضای هیأت علمی تفاوت معناداری وجود دارد. بدین معنا که اعضای هیأت علمی خود را در سطحی بالاتر ارزیابی نمودند در حالی که دانشجویان چنین باوری نداشتند. دوستی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی عملکرد دانشگاه پیام نور استان

۱. Blandej & et al.

۲. Chambers& et al.

خراسان رضوی بر مبنای مدل تعالی سازمانی» به این نتیجه رسیدند که بین میزان امتیاز وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیارهای رهبری، خط مشی، کارکنان، فرایندها، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان و نتایج کلیدی عملکرد در دانشگاه پیام نور خراسان رضوی بر اساس مدل تعالی سازمانی، تفاوت معناداری وجود دارد و امتیاز تعالی این معیارها در مقایسه با وضعیت مطلوب بر مبنای پنجاه درصد نتایج ضعیف‌تری را نشان داد. بین میزان امتیاز وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیارهای منابع و شرکا و نتایج جامعه در دانشگاه پیام نور خراسان رضوی بر اساس مدل تعالی سازمانی تفاوت معناداری وجود داشت و امتیاز تعالی این معیارها در مقایسه با وضعیت مطلوب بر مبنای پنجاه درصد نتایج قوی‌تری را نشان داد. امیرزاده بهبهانی و یعقوبی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «ارزشیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران منطقه اهواز به روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی» به این نتیجه رسیدند که عوامل زیادی از جمله، ظاهرسازی کارمند در زمان نزدیک به ارزیابی، اعمال ارزیابی عملکرد کوتاه‌مدت توسط ارزیاب و موارد مشابه بر نظام ارزیابی عملکرد تأثیرگذار است که آن عوامل، می‌تواند در شکست ارزیابی عملکرد کارکنان مؤثر باشد. همتی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «ارائه یک الگوریتم از بازخورد ۳۶۰ درجه‌ای و تحلیل سلسله مراتبی فازی به منظور ارزیابی عملکرد کارکنان» به این نتیجه رسیدند که شاخص‌های مناسب ارزیابی عملکرد کارکنان را به ترتیب در سه گروه ۱. عملکردی ۲. فرایندی ۳. اخلاقی می‌توان اولویت‌بندی نمود. نتایج به دست آمده در این پژوهش به علت بهره‌گیری از مدل پیشنهادی نسبت به پژوهش‌های دیگر جایگاه متمایزی دارد. احمدی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان پرداخت. شرعی (۱۳۹۰) در تحقیقی به بررسی و ارزیابی و مقایسه عملکرد با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها در مراکز دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی بر اساس طرح گرانت دانشگاه پیام نور پرداخت و به این نتیجه رسید که تعداد فارغ‌التحصیلان بیشترین تأثیر را بر کارایی دانشگاه داشته است. ملازاده و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی به ارائه مدل درخت ارزیابی فازی برای بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد کارکنان و انتخاب مدل ارزیابی مناسب برای دانشگاه‌های آزاد اسلامی آذربایجان غربی پرداختند. اسفندیار و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی به طراحی مدل تلفیقی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه‌ها با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها و

مجموعه‌های فازی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه پرداختند. آهنگچیان (۱۳۸۸) در تحقیقی به طراحی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان در دانشگاه فردوسی مشهد پرداخته است. فیضی و داستار (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی کاربرد مدل (پی سی ام ام) در ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور پرداختند و به این نتیجه رسیدند که این مدل می‌تواند به عنوان یک مدل در ارزیابی منابع انسانی دانشگاه‌های کشور به کار گرفته شود. احمدی و امینی (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور» به این نتیجه رسیدند که پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان، محیط کاری امن و بهداشتی، امنیت شغلی، قانون‌گرایی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان و انسجام عاطفی کارکنان با عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد. فخریان (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی دیدگاه کارکنان شعب بانک ملی در خصوص مدل فعلی ارزشیابی عملکرد کارکنان» و فلاح‌زاده (۱۳۸۶) در تحقیقی به بررسی دیدگاه کارکنان از وضعیت ارزشیابی عملکرد نیروی انسانی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداختند و نقاط قوت و ضعف آن را برشمردند. آهنگچیان (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد پرداخته است و سیستم فعلی ارزشیابی عملکرد کارکنان را در این دانشگاه مورد نقد قرار داده است. فرهادی و همکاران (۱۳۸۳) در تحقیقی به بررسی الگوی مدیریت عملکرد در سازمان‌های تحقیق و توسعه ایران و چالش‌های نوین فراروی آن پرداختند و به این نتیجه رسیدند که در الگوی پیشنهادی ایشان محقق برای خودارزیابی و خودمدیریتی به منظور افزایش انگیزش و رضایت شغلی خود در جهت افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان تلاش می‌کند. ارتباط دادن عوامل ارزیابی با ترفیع، ارتقا، انتصاب و موارد دیگر از ویژگی‌های بارز این مدل است که با بومی کردن عناصر ارزیابی سازمان‌های مختلف خارجی و داخلی ارائه شده است. زابلی (۱۳۸۳) در تحقیقی با عنوان «بررسی روش‌های ارزیابی عملکرد از دیدگاه مدیران و کارکنان در شرکت سهامی آب منطقه‌ای آذربایجان غربی» و معصومی‌فرد (۱۳۸۱) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی ایران» به این نتیجه رسیدند که کارکنان از نظام ارزشیابی موجود خود ناراضی‌اند. ایلی (۱۳۸۰) در تحقیقی با عنوان «ارزشیابی طرح موجود ارزشیابی کارکنان دولت» با استفاده از الگوی (IPP) به این نتیجه رسید که میزان انطباق آن با واقعیت‌های نظام اداری کشور

و بعد محتوایی آن از نظر دستورالعمل‌های اجرایی، فرم‌ها و معیارهای مورد استفاده در ارزشیابی عملکرد کارکنان دولت نارسایی‌هایی دارد. صالحی (۱۳۷۳) در تحقیقی با عنوان «بررسی و تجزیه و تحلیل مدل ارزشیابی عملکرد کارکنان دولت: مورد دانشگاه اصفهان» به این نتیجه رسید که منابع انسانی این دانشگاه نسبت به نظام ارزیابی عملکرد کارکنان ناراضی بودند و نظر مثبتی نداشتند. فتح‌آبادی (۱۳۷۲) در تحقیقی به بررسی نقش ارزیابی عملکرد کارکنان در بهسازی نیروی انسانی در یکی از مدیریت‌های شرکت ملی نفت ایران پرداخت و نشان داد که اگر ارزشیابی عملکرد کارکنان به نحو صحیح و به دور از خطاهای رایج در ارزیابی صورت گیرد با ارتقا قابلیت‌های فردی کارکنان، بالا بردن خلاقیت، ابداع و ابتکار، افزایش گرایش به آموزش و یادگیری، بهبود رابطه زبردستان با رؤسا و ایجاد زمینه رشد شخصیت کارکنان موجبات بهسازی نیروی انسانی فراهم خواهد شد. ترک (۲۰۰۸) در مقاله خود به مطالعاتی اشاره می‌کند که نشان می‌دهد ارزیابی عملکرد در برانگیختن و جبران خدمت اعضای هیأت علمی دانشگاه نقش دارد و در مقابل مطالعاتی هستند که نشان می‌دهند رویکردهای سنتی ارزیابی عملکرد، به‌ویژه با تأکید بر منابع انسانی، در دانشگاه‌ها و برای کارکنان آموزش عالی فاقد اثربخشی هستند (گلد، ۱۹۹۳). این انتقادات منجر به پژوهش‌های وسیع برای یافتن و جایگزین کردن روش‌های توسعه‌آفرین برای ارزیابی عملکرد شده است. برای نمونه استفاده از ارزیابی انتقادی از طریق همکارانی که به مرور و بررسی دقیق عملکرد تدریس عضو هیأت علمی می‌پردازند در فضاهای دانشگاهی مورد نظر قرار گرفته است (بلک مور، ۲۰۰۵). گایل ویس^۱ (۲۰۰۴) در مقاله‌ای با عنوان "چگونه به کارکنان بازخور بدهیم و از آنها بازخور بگیریم" به بررسی نحوه عملکرد مدیران در خصوص دادن بازخوردهای کاری و اطلاع از شیوه اصلاح رفتارهای منفی آنها اشاره می‌کند. گروت^۲ (۲۰۰۰) در تحقیقی با «عنوان سازمان‌های بخش عمومی» به بررسی عملکرد سازمان‌ها در بخش عمومی و نحوه ارتقا عملکرد کارکنان آنها پرداخت. فلوجر^۳ (۱۹۹۸) در تحقیقی به بررسی مدل ارزشیابی عملکرد سنتی در سازمان‌ها با استفاده از مدل بازخورد ۳۶۰

۱. Gail Weiss

۲. Grote

۳. Fletcher

درجه‌ای پرداخت، لوکاس^۱ (۱۹۹۴) در تحقیقی با «عنوان آماده سازی عملکرد برای امروز و فردا» نحوه افزایش عملکرد کارکنان در سازمان‌ها و افزایش اثربخشی کاری آنها را بررسی نمود و راندی^۲ (۱۹۹۰) در تحقیقی با عنوان «اگر واقعاً نگران کارکنان خود هستید، حقیقت رابه آنها بگویید» ارزشیابی عملکرد کارکنان را مطالعه نمود. واقعیت آن است که برای همه سازمان‌ها، ارزیابی عملکرد موضوعی کلیدی و مهم محسوب می‌شود، زیرا نقش اساسی آن در اثربخشی سازمان‌ها بارها و بدون تردید، تأیید شده است (رول، بندارو و ون درولد، ۲۰۰۷). زاج کویسکی^۳ (۱۹۹۳) بر این باور است که ارزیابی مثبت دانشجویان از عملکرد مدرسان به پیشرفت تحصیلی و حمایت حاصل از تعامل رو در روی استاد و دانشجو منوط است که بر نگرش دانشجویان و ارزشیابی آنان از کیفیت عملکرد استادان‌شان تأثیر می‌گذارد. فولرتون سورینو و مک گاهی^۴ (۱۹۹۶) در برنامه‌ای مطالعاتی دریافتند که قضاوت دانشجویان درباره کیفیت عملکرد استادان در فرایند آموزش-یادگیری برحسب برخی ویژگی‌های شخصی و علمی استادان از قبیل سن، جنسیت، سابقه تدریس، رشته تخصصی و موقعیت جغرافیایی محل خدمت آنان بهترین پیش‌بینی کننده‌های پیشرفت تحصیلی دانشجویان به شمار می‌روند.

لذا با توجه به آنچه گفته شد مسئله اساسی در پژوهش حاضر عبارت است از اینکه نخست وضعیت موجود عملکرد کارکنان (اداری و علمی) دانشگاه پیام نور مرکز لامرد را از نظر مؤلفه‌های قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، همکاری و یادگیری و توسعه شخصی مورد بررسی قرار دهد و سپس با شناسایی نقاط قوت و ضعف آن، به مسئولان و مدیران دانشگاه در سطح خرد و کلان کمک نماید تا این کمبودها را با جایگزینی مدل بهتری از ارزیابی عملکرد مرتفع نمایند و در نهایت سازمان دانشگاه را به سوی تعالی سازمانی سوق دهد. بر این اساس و با توجه به مدل مفهومی پژوهش (نمودار شماره ۱) دو سؤال اساسی ذیل طرح و بررسی شده است.

۱- وضعیت عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور مرکز لامرد از نظر دانشجویان این دانشگاه چگونه است؟

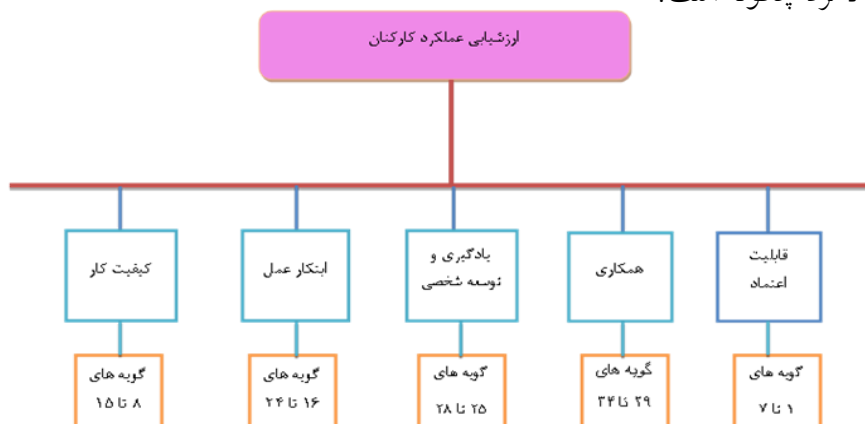
۱. Lucas

۲. rondy

۳. Zajkowski

۴. Carr, k, c. , Fullerton, J. T. , severino, R. , & McGahey, . m. k.

۲- وضعیت مؤلفه‌های؛ قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری در ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور مرکز لامرد چگونه است؟



نمودار (۱) مدل مفهومی پژوهش بر اساس نظریات بایرز و رو، ۲۰۰۸

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی است. همچنین حسب عنوان، مفاد سؤال‌های پژوهش توصیفی و گردآوری داده‌ها از نوع زمینه‌یابی پرسشنامه‌ای می باشد. جامعه آماری این تحقیق همه دانشجویان مشغول به تحصیل سال ۹۲-۱۳۹۱ دانشگاه پیام نور مرکز لامرد به تعداد ۲۸۶ نفر بود. لذا طبق جدول برآورد نمونه کرجسی و مورگان تعداد ۱۶۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در تحقیق حاضر از دو پرسشنامه محقق‌ساخته برابر (یکی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و دیگری برای ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی) در پنج مؤلفه قابلیت اعتماد (گونه ۱ تا ۷)، کیفیت کار (گونه ۸ تا ۱۵)، ابتکار عمل (گونه ۱۶ تا ۲۴)، یادگیری و توسعه شخصی (گونه ۲۵ تا ۲۸) و همکاری (گونه ۲۹ تا ۳۴)، به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده شد. برای تعیین پایایی این پرسش‌نامه به شیوه بازآزمایی، پرسشنامه در اختیار سی نفر از دانشجویان مورد نظر قرار گرفت. آن‌گاه پس از گذشت ۱۵ روز دوباره همان پرسش‌نامه به آنها داده شد که پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ برابر ۸۵ درصد برای کارکنان علمی و ۷۹ درصد برای کارکنان اداری بود، که پایایی گویه‌ها و کل ابزار در جدول شماره (۱) به تفکیک ذکر

گردیده است. طیف پاسخگویی به مفاد ابزار، لیکرت پنج‌گزینه‌ای بوده است. روایی ابزار با استفاده از آزمون‌های کی ام او و بارتلت و همچنین روش صوری^۱ و محتوایی^۲ و پایایی آن به شیوه بازآزمایی کسب شده است. برای توصیف نمونه از شاخص‌های آمارتوصیفی (میانگین، انحراف معیار و جداول فراوانی) برای بررسی استنباطی سؤال‌های پژوهش از آزمون‌های آمار استنباطی (آزمون تی تک‌متغیره و آنووا و همچنین از آزمون تعقیبی مقایسه زوجی (توکی) استفاده شده است.

جدول (۱) ضریب آلفای کرونباخ برای کارکنان اداری و علمی

مقیاس	کارکنان اداری	کارکنان علمی
قابلیت اعتماد	.۹۲۵	.۷۱۷
کیفیت کار	.۹۷۶	.۹۴۷
ابتکار عمل	.۸۷۴	.۶۵۷
یادگیری و توسعه شخصی	.۹۵۹	.۸۵۵
همکاری	.۸۸۷	.۷۷۳
کل ابزار	.۷۹۳	.۸۵۳

یافته‌های پژوهش

(۱) بررسی سؤال اصلی پژوهش

سؤال اصلی پژوهش عبارت بود از اینکه عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز لامرد از دیدگاه دانشجویان چگونه است؟

جدول (۲) نتایج تی تک نمونه‌ای در خصوص دیدگاه دانشجویان پیام نور در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان

نمونه کارکنان	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	Sig معناداری	P ≤ .5 مقدار بحرانی جدول
اداری	۱۶۲	۳/۳۴	.۵۶	.۰۴۳	۷/۷۱۹	.۰۰۰	۱/۶۴
علمی	۱۶۲	۳/۳۳	.۴۹	.۰۳۸	۸/۵۷۲	.۰۰۰	

$$H_1 : m > 3 \quad H_0 : m \leq 3$$

۱. Face validity

۲. Content-related validity

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان (احتمال تمرکز پاسخ‌ها در سطح متوسط و کمتر از آن از آزمون t «تی تک متغیره» استفاده شد) نتایج به دست آمده در سطح «خطای پنج درصد» از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر بود، بنابراین، میانگین نظرات دانشجویان در سطح بالاتر از سطح متوسط معنادار بود. به عبارت دیگر نظر دانشجویان در خصوص عملکرد هر دو گروه کارکنان اداری و علمی، بالاتر از حد متوسط بود (جدول شماره ۲).

جدول (۳) نتایج مربوط به وجود تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی

شماره سؤال	نمونه پژوهش	متغیر تعدیل‌کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری	
۱	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۹	۰/۵۷۰	۱/۲۳	۰/۲۹۴	
			۲۴-۲۹	۳/۴۳	۰/۵۵۵			
			۳۰-۳۵	۳/۵۰	۰/۳۰۷			
	رشته تحصیلی	رشته	انسانی	۳/۳۰	۰/۵۸۴	۰/۸۹۶	۰/۴۱۰	
			پایه	۳/۵۲	۰/۲۱۶			
			فنی	۳/۴۰	۰/۵۱۱			
	علمی	سن	سن	۱۸-۲۳	۳/۳۳	۰/۴۸۳	۰/۱۲۶	۰/۸۸۲
				۲۴-۲۹	۳/۳۰	۰/۵۱۱		
				۳۰-۳۵	۳/۳۷	۰/۵۲۱		
رشته تحصیلی		رشته	انسانی	۳/۲۸	۰/۴۷۲	۷/۲۸	۰/۰۰۱	
			پایه	۳/۰۷	۰/۷۶۲			
			فنی	۳/۶۱	۰/۳۵۸			

نتایج آزمون استنباطی «تحلیل واریانس یک راهه» (جدول شماره ۳) به منظور بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان حاکی از آن بود که در سؤال اصلی پژوهش بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت. در بخش علمی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن، تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده رشته تحصیلی

تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) مشاهده شد.

جدول (۴) نتایج مربوط به آزمون توکی تعقیبی درخصوص نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی

سطح معناداری	اختلاف میانگین	تفاوت معنادار بین گروه‌ها بر حسب سطح تحصیلی	نتایج آزمون توکی بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی
.۰۰۲	.۳۳۰	انسانی با فنی	
.۰۰۹	.۵۳۷	علوم پایه با فنی	

آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) (جدول شماره ۴) تفاوت مذکور را بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های انسانی با فنی و پایه با فنی نشان داده است که دانشجویان رشته‌های انسانی و علوم پایه، عملکرد کارکنان علمی را در حد بالاتر ارزشیابی نموده‌اند.

۲) بررسی سؤال دوم پژوهش

وضعیت مؤلفه‌های؛ قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری در ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور مرکز لامرد چگونه است؟

جدول (۵) نتایج تحلیل تی تک‌نمونه‌ای ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه	نمونه	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	Sig معناداری	P ≤ .5 مقدار بحرانی جدول
قابلیت اعتماد	اداری	۱۶۲	۳/۲۳	.۶۳۴	.۰۴۹	۴/۷۰	.۰۰۰	۱/۶۴
	علمی	۱۶۲	۳/۲۷	.۶۲۳	.۰۴۸	۵/۶۲	.۰۰۰	
کیفیت کار	اداری	۱۶۲	۳/۲۴	.۶۸	.۰۵۳	۴/۵۶	.۰۰۰	
	علمی	۱۶۲	۳/۲۲	.۶۴	.۰۵۰	۴/۵۴	.۰۰۰	
ابتکار عمل	اداری	۱۶۲	۳/۲۶	.۶۰	.۰۴۷	۵/۶۵	.۰۰۰	
	علمی	۱۶۲	۳/۲۸	.۴۸	.۰۳۸	۷/۴۳	.۰۰۰	
یادگیری	اداری	۱۶۲	۳/۲۶	.۶۸	.۰۵	۴/۸۲	.۰۰۰	

	۱/۰۰۰	۴/۷۱	۱/۰۵۵	۱/۷۰	۳/۲۵	۱۶۲	علمی	توسعه شخصی
	۱/۰۰۰	۴/۴۴	۱/۰۵۰	۱/۶۴۵	۳/۲۲	۱۶۲	اداری	
	۱/۰۰۰	۵/۵۳	۱/۰۴۸	۱/۶۲	۳/۲۶	۱۶۲	علمی	همکاری

$$H_1 : m > 3 \quad H_0 : m \leq 3$$

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری احتمال تمرکز پاسخها در سطح متوسط و کمتر از آن از آزمون t «تی تک متغیره» استفاده شد. نتایج به دست آمده در سطح «خطای پنج درصد» از مقدار بحرانی جدول بزرگ تر بود، بنابراین می توان بیان نمود میانگین نظرات دانشجویان درباره مؤلفه های مذکور در سطحی بالاتر از سطح متوسط معنادار بود؛ به عبارت دیگر نظر دانشجویان در خصوص مؤلفه های قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری در کارکنان اداری و علمی، بالا تر از حد متوسط بوده است (جدول شماره ۵).

جدول (۶) نتایج مربوط به وجود تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه قابلیت اعتماد بر حسب متغیر

تعدیل کننده سن و رشته تحصیلی

شماره گویه	سؤال پژوهش	نمونه	متغیر تعدیل کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری	
۱	قابلیت اعتماد	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۱۷	۱/۶۷۸	۱/۹۳	۱/۴۸	
				۲۴-۲۹	۳/۳۵	۱/۵۰۷			
				۳۰-۳۵	۳/۵۰	۱/۳۸۱			
		اداری	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۱۸	۱/۶۶۹	۱/۵۹	۱/۲۰۷	
				پایه	۳/۲۳	۱/۳۹۱			
				فنی	۳/۴۱	۱/۵۱۵			
		علمی	سن	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۷	۱/۵۸۷	۱/۰۳۳	۱/۹۶۷
					۲۴-۲۹	۳/۲۷	۱/۶۵۱		
					۳۰-۳۵	۳/۳۱	۱/۸۲۵		
علمی	رشته تحصیلی	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۴	۱/۶۳۳	۵/۵۱	۱/۰۰۵		
			پایه	۲/۸۰	۱/۶۸۱				
			فنی	۳/۵۳	۱/۴۴۳				

نتایج آزمون استنباطی «تحلیل واریانس یک راهه (جدول شماره ۶) به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه قابلیت اعتماد حاکی از آن است که در مؤلفه مذکور در بخش اداری بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود ندارد و در بخش علمی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت.

جدول (۷) نتایج مربوط به آزمون توکی تعقیبی مربوط به نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی در مؤلفه قابلیت اعتماد بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی

سطح معناداری	اختلاف میانگین	تفاوت معنادار بین گروه‌ها بر حسب سطح تحصیلی	نتایج آزمون توکی مؤلفه قابلیت اعتماد بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی
۰/۰۰۶	۰/۷۲۳	فنی با علوم پایه	

آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) (جدول شماره ۷) تفاوت مذکور را طی مؤلفه قابلیت اعتماد بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با علوم پایه نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه قابلیت اعتماد در حد بالاتر ارزشیابی نموده‌اند.

جدول (۸) نتایج مربوط به تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه کیفیت کار بر حسب متغیر تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی

شماره گویه	سؤال پژوهش	نمونه	متغیر تعدیل‌کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری
		اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۱۹	۰/۶۷۳	۰/۹۹۷	۰/۳۷۱
				۲۴-۲۹	۳/۳۶	۰/۷۳۷		
				۳۰-۳۵	۳/۳۴	۰/۴۱۰		
		اداری	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۵	۰/۷۱۵	۰/۱۷۶	۰/۸۳۹
				علوم پایه	۳/۲۹	۰/۵۲۲		

		۰/۵۸۱	۳/۱۷	فنی		علمی	کیفیت کار	۲
۰/۳۷۱	۰/۹۹۷	۰/۶۷۳	۳/۱۹	۱۸-۲۳	سن			
		۰/۷۳۷	۳/۳۶	۲۴-۲۹				
		۰/۴۱۰	۳/۳۴	۳۰-۳۵				
۰/۸۳۹	۰/۱۷۶	۰/۷۱۵	۳/۲۵	انسانی	رشته تحصیلی			
		۰/۵۲۲	۳/۲۹	علوم پایه				
		۰/۵۸۱	۳/۱۷	فنی				

نتایج آزمون استنباطی تحلیل واریانس یکراهه (جدول شماره ۸) به منظور بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه کیفیت کار حاکی از آن است که در مؤلفه مذکور در بخش اداری و علمی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت.

جدول (۹) نتایج مربوط به تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه ابتکار عمل بر حسب متغیر تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی

شماره گویه	سؤال پژوهش	نمونه	متغیر تعدیل‌کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری
۳	ابتکار عمل	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۱	۰/۵۵۹	۱/۴۹	۰/۲۲۸
				۲۴-۲۹	۳/۳۹	۰/۷۳۰		
				۳۰-۳۵	۳/۴۱	۰/۴۴۷		
		علمی	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۶	۰/۷۱۵	۰/۸۹۴	۰/۴۱۱
				علوم پایه	۳/۵۰	۰/۵۲۲		
				فنی	۳/۲۰	۰/۵۸۱		
۳	ابتکار عمل	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۱	۰/۵۵۹	۱/۴۹	۰/۲۲۸
				۲۴-۲۹	۳/۳۹	۰/۷۳۰		
				۳۰-۳۵	۳/۴۱	۰/۴۴۷		
		علمی	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۶	۰/۷۱۵	۰/۸۹۴	۰/۴۱۱
				علوم پایه	۳/۵۰	۰/۵۲۲		
				فنی	۳/۲۰	۰/۵۸۱		

نتایج آزمون استنباطی تحلیل واریانس یک راهه (جدول شماره ۹) به منظور بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه ابتکار عمل حاکی از آن است که در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت.

جدول (۱۰) نتایج مربوط به وجود تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی بر حسب متغیر تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی

شماره گویه	سؤال پژوهش	نمونه	متغیر تعدیل‌کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری
۴	یادگیری و توسعه شخصی	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۴	۰/۷۰۹	/۱۲۵	/۸۸۲
				۲۴-۲۹	۳/۳۰	۰/۶۷۹		
				۳۰-۳۵	۳/۳۱	۰/۳۹۵		
		اداری	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۶	۰/۷۱۵	/۳۲	/۲۶۸
				علوم پایه	۳/۵۰	۰/۵۲۲		
				فنی	۳/۲۰	۰/۵۸۱		
	علمی	سن	سن	۱۸-۲۳	۳/۲۴	۰/۷۱۴	/۴۴۶	/۶۴۱
				۲۴-۲۹	۳/۲۳	۰/۶۸۷		
				۳۰-۳۵	۳/۴۲	۰/۶۵۳		
		علمی	رشته تحصیلی	انسانی	۳/۲۱	۰/۶۳۵	۶/۴۰	/۰۰۲
				علوم پایه	۲/۷۵	۱/۲۰۵		
				فنی	۳/۵۹	۰/۶۴۸		

نتایج آزمون استنباطی تحلیل واریانس یک‌راهه (جدول شماره ۱۰) به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی حاکی از آن است که در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود ندارد ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت.

جدول (۱۱) نتایج مربوط به آزمون توکی تعقیبی درخصوص نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص عملکرد کارکنان علمی در مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی بر حسب متغیر تعدیل کننده رشته تحصیلی

سطح معناداری	اختلاف میانگین	تفاوت معنادار بین گروه‌ها بر حسب سطح تحصیلی	نتایج آزمون توکی مؤلفه یادگیری و توسعه بر حسب متغیر تعدیل کننده رشته شخصی تحصیلی
/۰۱۹	/۳۷۶	فنی با انسانی	
/۰۰۴	/۸۴۱	فنی با علوم پایه	

آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) (جدول شماره ۱۱) تفاوت مذکور را طی مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی بر حسب متغیر تعدیل کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی و فنی با علوم پایه نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی در حدی بالاتر ارزشیابی نموده‌اند.

جدول (۱۲) نتایج مربوط به وجود تفاوت معنادار بین نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل کننده سن

شماره گویه	سؤال پژوهش	نمونه	متغیر تعدیل کننده	سطوح متغیرها	میانگین	انحراف معیار	f	سطح معناداری	
۵	همکاری	اداری	سن	۱۸-۲۳	۳/۱۶	/۶۴۴	۱/۶۵	/۱۹۵	
				۲۴-۲۹	۳/۳۳	/۶۷۸			
				۳۰-۳۵	۳/۴۷	/۳۷۲			
			رشته تحصیلی	انسانی	۳/۱۴	/۶۵۷			
				علوم پایه	۳/۵۱	/۴۳۶			
				فنی	۳/۴۶	/۵۷۸			
		علمی		سن	۱۸-۲۳	۳/۲۴	/۶۴۶	/۷۷	/۴۶۵
					۲۴-۲۹	۳/۳۶	/۵۸۵		
					۳۰-۳۵	۳/۱۶	/۵۱۰		
رشته تحصیلی	انسانی			۳/۲۱	/۶۰۰				
	علوم پایه			۳/۹۸	/۹۳۷				
	فنی			۳/۵۸	/۴۸۲				

نتایج آزمون استنباطی تحلیل واریانس یک‌راهه (جدول شماره ۱۲) به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه همکاری حاکی از آن بود که در مؤلفه مذکور در بخش اداری بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. در بخش علمی در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن تفاوت معنادار بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود ندارد ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معنادار بین میانگین اظهارات دانشجویان در این سطح وجود داشت.

جدول (۱۳) نتایج مربوط به آزمون توکی تعقیبی در خصوص نظرات دانشجویان پیام نور در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی در مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی

سطح معناداری	اختلاف میانگین	تفاوت معنادار بین گروه‌ها بر حسب سطح تحصیلی	نمونه	نتایج آزمون توکی مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی
۰/۰۴۲	۰/۳۱۴	فنی با انسانی	اداری	
۰/۰۰۹	۰/۳۶۹	فنی با انسانی	علمی	
۰/۰۲۶	۰/۶۰۱	فنی با علوم پایه		

آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) (جدول شماره ۱۳) در نمونه اداری تفاوت مذکور را طی مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان اداری را بر مؤلفه همکاری در حد بالاتر ارزشیابی نموده‌اند. آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) (جدول شماره ۱۳) در نمونه علمی تفاوت مذکور را طی مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی و فنی با علوم پایه نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه همکاری در حد بالاتری ارزشیابی نموده‌اند.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه پژوهش حاکی از آن بود که میانگین نظر دانشجویان در خصوص عملکرد هر دو گروه کارکنان اداری و علمی، بالاتر از حد متوسط بوده است. نتایج ارزشیابی عملکرد کارکنان علمی و اداری دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه‌های؛ قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری نشان داد که میانگین نظرات دانشجویان درباره مؤلفه‌های مذکور در سطحی بالاتر از سطح متوسط معنادار بود. به عبارت دیگر نظر دانشجویان در خصوص مؤلفه‌های قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری در کارکنان علمی و اداری، بالاتر از حد متوسط بوده است.

بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه قابلیت اعتماد حاکی از آن است که در مؤلفه مذکور در بخش اداری بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت و در بخش علمی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) تفاوت مذکور را طی مؤلفه قابلیت اعتماد بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با علوم پایه نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه قابلیت اعتماد در حدی بالاتر ارزشیابی نموده‌اند.

بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه کیفیت کار حاکی از آن بود که در مؤلفه مذکور در بخش اداری و علمی بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت.

بررسی وجود تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه ابتکار عمل حاکی از آن بود که در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت.

بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی حاکی از آن بود که در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) تفاوت مذکور را طی مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی و فنی با علوم پایه نشان داد. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه یادگیری و توسعه شخصی در حد بالاتر ارزشیابی نموده‌اند.

بررسی تفاوت معنادار در خصوص ارزشیابی عملکرد کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور از دیدگاه دانشجویان بر حسب مؤلفه همکاری حاکی از آن بود که در مؤلفه مذکور در بخش اداری بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. در بخش علمی در مؤلفه مذکور بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن، تفاوت معنادار بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی در متغیر رشته تحصیلی تفاوت معنادار بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) در نمونه اداری تفاوت مذکور را طی مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان اداری را بر مؤلفه همکاری در حد بالاتر ارزشیابی نموده‌اند. آزمون مقایسه زوجی اختلاف میانگین‌ها (توکی) در نمونه علمی تفاوت مذکور را طی مؤلفه همکاری بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های فنی با انسانی و فنی با علوم پایه نشان داده است. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های فنی عملکرد کارکنان علمی را بر مؤلفه همکاری در حد بالاتری ارزشیابی نموده‌اند.

به‌طور خلاصه نتایج آزمون استنباطی به منظور بررسی تفاوت معنادار در کارکنان اداری حاکی از آن بود که بر حسب متغیرهای تعدیل‌کننده سن و رشته تحصیلی

تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت. همچنین نتایج آزمون استنباطی به منظور بررسی تفاوت معنادار در خصوص کارکنان علمی حاکی از آن بود که بر حسب متغیر تعدیل‌کننده سن تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود نداشت ولی بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی تفاوت معناداری بین میانگین اظهارات دانشجویان در سطح پنج صدم (۰/۰۵) وجود داشت. آزمون مقایسه زوجی (توکی) تفاوت مذکور را بر حسب متغیر تعدیل‌کننده رشته تحصیلی، بین دانشجویان رشته‌های انسانی با فنی و علوم پایه با فنی نشان داد. به عبارت دیگر دانشجویان رشته‌های انسانی و علوم پایه عملکرد کارکنان علمی را در حد بالاتری ارزشیابی نموده‌اند.

بیشتر پژوهش‌هایی که در زمینه ارزشیابی عملکرد کارکنان انجام شده است با توجه به اهداف همان برنامه بوده است و به همین سبب معمولاً متغیرهای اکثر تحقیقات متفاوت هستند. در مجموع با توجه به مبانی پژوهشی و نتایج به دست آمده، می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش حاضر هم راستا با یافته‌های؛ امیرزاده بهبهانی و یعقوبی (۱۳۹۱)، همتی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۱)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، ملازاده و همکاران (۱۳۹۰)، اسفندیار، صالحی (۱۳۷۳) و آهنگچیان (۱۳۸۷)، گایل ویس (۲۰۰۴)، ترک (۲۰۰۸) و تا حدی مغایر با یافته‌های گلد (۱۹۹۳)، بلکمور (۲۰۰۵)، فلوچر (۱۹۹۸)، راندی (۱۹۹۰) می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

هر چند نتیجه تحقیق حاضر تا حدی رضایت‌بخش بود ولی پیشنهاد می‌شود برای بهتر شدن عملکرد منابع انسانی این دانشگاه موارد زیر رعایت گردد:

۱- پیشنهاد می‌شود که بهبود نظام ارزشیابی عملکرد به عنوان یکی از ابزارهای مهم مدیریتی برای افزایش کارایی سازمان مورد توجه بیشتر مدیران دانشگاهی قرار گیرد و در این زمینه حمایت و پشتیبانی جدی نمایند.

۲- نتایج ارزشیابی عملکرد دانشگاه پیام نور در جلسات تحول اداری دانشگاه مطرح شود و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد و کمیته ای برای ارزشیابی مستمر عملکرد کارکنان در همه مراکز و واحدهای تحت پوشش دانشگاه پیام نور و برای استفاده از نتایج آن در جهت اصلاح رویه‌های کاری سازمان مستقر گردد.

- ۳- از آنجا که در هر یک از مؤلفه‌های قابلیت اعتماد، کیفیت کار، ابتکار عمل، یادگیری و توسعه شخصی و همکاری کارکنان اداری و علمی دانشگاه پیام نور مرکز لامرد با توجه به اینکه میانگین نظرات دانشجویان در خصوص هر یک از مؤلفه‌ها در حد متوسط و کمی بالاتر بوده است، پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان، ضمن برگزاری دوره‌های ضمن خدمت در خصوص شیوه‌های ارزشیابی عملکرد کارکنان، در بخش میزان قابلیت اعتماد سازمانی رویه‌ها و خطی‌مشی‌هایی را برای افزایش قابلیت اعتماد کارکنان نسبت به هم، در بخش یادگیری و توسعه شخصی، طراحی آموزش‌هایی برای افزایش بیش از پیش یادگیری‌ها و نوآوری‌های سازمانی و در بخش کیفیت کار، توجه به امر نوآوری و شیوه‌های درست کار را پیش‌بینی نمایند تا ضمن افزایش کارایی و اثربخشی سازمان، بهره‌وری آن نیز افزایش یابد.
- ۴- بازنگری و به روزرسانی شاخص‌های ارزشیابی عملکرد مطابق با اهداف و وظایف اختصاصی دانشگاه پیام نور و معیارهای تعیین شده وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ۵- استفاده از نتایج نظام ارزشیابی عملکرد برای پرداخت پاداش‌های مورد نظر به کارکنان دانشگاه و ایجاد انگیزه و عملکرد بهتر آنان.
- ۶- انجام ارزشیابی عملکرد کارکنان مطابق با شاخص‌های از پیش طراحی شده ارزشیابی عملکرد دانشگاه.
- ۷- سنجش اثربخشی نظام موجود ارزشیابی عملکرد کارکنان در دانشگاه پیام نور.

منابع

- آهنگچیان، محمدرضا (۱۳۸۷). نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان. مدیریت، ۱۴: ۲۰ - ۲۳.
- آهنگچیان، محمدرضا (۱۳۸۸). طراحی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان در مؤسسات آموزش عالی. مطالعه موردی: دانشگاه فردوسی مشهد، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۲ (۳): ۱۵ - ۴۶.
- ایلی، خدایار (۱۳۸۱). تحلیلی بر اثربخشی نظام ارزشیابی کارکنان دولت. دانش مدیریت، ۵۸: ۵ - ۲۰.
- احمدی، عباداله؛ شایان جهرمی، شاپور امین و زارعی، صدیقه (۱۳۹۱). رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳ (۲): ۳۵ - ۵۴.
- احمدی، علی اکبر و امینی، علی (۱۳۸۸). بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور. مدیریت فردا، ۹ (۲۱): ۲۵ - ۳۳.
- اسفندیار، محمد؛ فلاح جلودار، محمد و درویش متولی، محمدحسین (۱۳۹۰). طراحی مدل تلفیقی برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشگاه‌ها با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها و مجموعه‌های فازی (مطالعه موردی). فصلنامه مدیریت، ۸ (۲۲): ۲۴ - ۳۵.
- الهی، شعبان (۱۳۷۸). مثلث عملکرد سازمانی. مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
- امیرزاده بهبانی، راضیه و یعقوبی، زهرا (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران منطقه اهواز به روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی. فصلنامه مدیریت صنعتی، ۷ (۱۹): ۹۷ - ۱۰۷.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۳). ارزشیابی آموزشی. تهران: سمت.
- تورنتن، ج. سی. (۱۳۸۶). کانون‌های ارزیابی در مدیریت؛ ترجمه سیدجعفر مقدم، تهران: دانشگاه تهران.
- تولایی، روح‌اله (۱۳۸۶). رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها. پایگاه مقالات مدیریت: www.modir.ir

- حقیقی، محمدعلی و رعنائی، حبیب‌اله (۱۳۷۶). بهره‌وری نیروی انسانی و ارزشیابی عملکرد کارکنان. تهران: ساپکو.
- خاکی خادمی، غلامرضا (۱۳۸۲). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی. تهران: بازتاب.
- خوشوقتی، آرمین (۱۳۸۴). ارزیابی عملکرد کارکنان. برگرفته شده از سایت راهکار مدیریت به نشانی اینترنتی:
<http://www.mgtsolution.com/olib/465265310.aspx>
- دوستی، عصمت (و دیگران) (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد دانشگاه پیام نور استان خراسان رضوی بر مبنای مدل تعالی سازمانی. نخستین همایش سالانه علوم مدیریت زمین، گرگان.
- ذوالفقار، محسن و مهرمحمدی، محمود (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت عملکرد اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم انسانی دانشگاه پیام نور از دید دانشجویان و استادان در فرایند کلاس‌های رفع اشکال گروهی. پژوهش‌های آموزش و یادگیری (دانشور رفتار)، ۲۰ (۲): ۱-۱۸.
- رحیمی، غفور (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان. تدبیر، ۱۷۳: ۴۱.
- رستمی، احمد (۱۳۸۳). آموزش مدیران کشور. تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
- زابلی، روح‌اله (۱۳۸۳). ارزیابی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی ایران.
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۸). مبانی مدیریت منابع انسانی. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- شرعی، زهره (۱۳۹۰). ارزیابی و مقایسه عملکرد با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها در مراکز دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی بر اساس طرح گرانت دانشگاه پیام نور. سومین همایش ملی تحلیل پوششی داده‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، ۲۹ و ۳۰ تیرماه.
- صالحی، هوشنگ (۱۳۷۳). بررسی و تجزیه و تحلیل سیستم ارزشیابی عملکرد کارکنان دولت (مورد دانشگاه اصفهان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

- غلامی، حسین و نورعلیزاده، حمیدرضا (۱۳۸۱). مقایسه روش‌های ارزیابی عملکرد. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، تهران: جهاد دانشگاهی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- فتح‌آبادی، اسدالله (۱۳۷۲). نقش ارزیابی عملکرد کارکنان در بهسازی نیروی انسانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- فرهادی، سیدمحمد، رشیدی، محمدمهدی و اصیلی، غلامرضا (۱۳۸۳). الگوی مدیریت عملکرد در سازمان‌های تحقیق و توسعه ایران و چالش‌های نوین فراروی آن. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۰ (۳۴): ۱۵۱ - ۱۶۱.
- فلاح‌زاده، عبدالرسول (۱۳۸۶). بررسی دیدگاه کارکنان از وضعیت ارزشیابی عملکرد نیروی انسانی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی تهران.
- فخریان، زهرا (۱۳۸۶). بررسی سیستم ارزشیابی عملکرد کارکنان بانک ملی ایران با مدل بازخور ۳۶۰ درجه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- فیضی، طاهره و داستار، حسین (۱۳۸۸). کاربرد مدل PCMM در ارزشیابی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور. پیک نور، ۶ (۲۸): ۱۳ - ۳۱.
- کریمی، تورج (۱۳۸۵). مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی. تدبیر، ۱۷۱.
- کیندوری، امیرحسین (۱۳۸۶). معرفی برخی شاخص‌های کیفیت نظام دانشگاهی برای استفاده در بودجه‌ریزی دانشگاهی، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. ۱۳ (۴۵): ۵۷ - ۸۴.
- معصومی‌فرد، جمال (۱۳۸۱). بررسی روش‌های ارزیابی عملکرد از دیدگاه مدیران و کارکنان در شرکت سهامی آب منطقه‌ای آذربایجان غربی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وزارت نیرو.
- ملازاده، ابراهیم، محمدی اصل، علی و زمستانی، قادر (۱۳۹۰). ارائه مدل درخت ارزیابی فازی برای بررسی سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان و انتخاب سیستم ارزیابی مناسب برای دانشگاه‌های آزاد اسلامی آذربایجان غربی. نشریه علوم تربیتی، ۴ (۱۶): ۱۳ - ۳۲.
- نجمی، منوچهر و زارعی، حسین (۱۳۸۱). تعامل متقابل BSC و EFQM. مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد. تهران: جهاد دانشگاهی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- همتی، محمد و اسماعیل‌زاده، کمیل (۱۳۹۱). ارائه یک الگوریتم از بازخورد ۳۶۰ درجه‌ای و تحلیل سلسله‌مراتبی فازی به منظور ارزیابی عملکرد کارکنان. فصلنامه مدیریت، ۹ (ویژه‌نامه): ۳۱ - ۴۶.
- Bernardin, H. J. (2003). *Human Resource Management: an experiential approach*. 3 th Edition. New York: Mc GrawHill.
- Blackmore, J. A. (2005). A critical evaluation of peer review via teaching observation within higher education, *International Journal of Educational Management*, 19 (3): 218-232.
- Bland, C. J. et. al. (2002). Evaluation faculty performance: a systematically designed and an assessed approach. *Academic medicine*. 77 (1): 5-30.
- Byars, L. I. & Rue, L. W. (2008). *Human Resource Management: 9 th Edition*. New York: Mc GrawHill.
- Carell, Micheal R. et. al. (1992). *Personnel/ Human Resource Management*. New York: Mac Millan.
- Carr, K. C.; Fullerton, J. T.; Severino, R. & Mc Hugh, M. K. (1996). Barriers to completion of a nurse midwifery distance education program. *journal of distance education*, 11(1): 111-131
- Chambers D. W. et. al. (2002). Development of a mission-based faculty evaluation system. *Journal of Dental Education*. 67 (1): 10-22.
- Erdogan, B. (2002). Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals, *Human Resource Management Review*, 12:555-578.
- Fletcher, C.; Baldry, C. & Cunningham-Snell, N. (1998). The Psychometric properties of 360 Degree Feedback: An Empirical Study and a Cautionary Tale, *International Journal of Selection and Assessment*, 6 (1).
- Foot, M. & Hook, C. (1999). *Introducing Human Resource Management*. London: Longman.
- Gold, J. (1993). Academic Staff Appraisal: Do-It-Yourself’, *Education+ Training*, 35 (2): 32-36.
- Grote, Dick (2000). Public Sector Organizations. *Public Personnel Management*, 29 (1).
- Ivancevich, J. M. (2007). *Human Resource Management*. New York: Mc GrawHill.
- Lucas, R. W. (1994). Performance coaching: Now and for the future. *HR Focus*, 71 (1): 16-28.
- Noe, R. A.; Hollenbeck, J. R.; Gerhurt, B. & Wright, P. M. (2008). *Human Resource Management: gaining Competitive advantage*. New York: Mc GrawHill.

-
- O,Neal, S. & palladino, M. (1992). Revamp Ineffective performance Management. *Personnel journal*, 71 (2).
 - Rondey, Beary (1990). If You Really Care, Tell Them Like it is. *PIMA Magazine*, 72 (8).
 - Ruël, H. J.; Bondarouk, T. V. & Van der Velde, M. (2007). The contribution of e-HRM to HRM effectiveness: Results from a quantitative study in a Dutch Ministry, *Employee Relations*, 29 (3): 280-291.
 - Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2007). *Managing Human Resources*. Thompson Publishing Company.
 - Stredwick, John (2005). *An Introduction to Human Resource Management*. Elsevier Ltd.
 - Türk, K. (2008). Performance appraisal and the compensation of academic staff inthe University of Tartu, *Baltic Journal of Management*, 3 (1): 40-54.
 - Weiss, Gail. (2004). How to Give and Receive Employee Feedback :TellStaffers Early and Often How They're Performing, and Listen to Their Job-Related Concerns, *Medical Economics*, Vol. 81.
 - Zajkowski, M. E. (1993). Business students learning at a distance on retention. *Distance education*, 14 (2): 331-353.