

## معیارهای ارزشیابی مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی کدامند؟

گاهی مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی ویژگی حیاتی و بنیادی خود را در سازمان از دست می دهد، زیرا نمی تواند اثر بخشی خود را در تبعیت از اهداف مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی و مقاصد راهبردی آن ثابت کند. با آگاهی از این امر، مدیران امور کارکنان و منابع انسانی مانند دیگر مدیران می کوشند تا با تعیین معیارهای مناسب برای ارزیابی هزینه و سودمندی و سپس مقایسه هزینه های اقدامهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی با سودهایی که از آن فعالیت ها به دست می آیند اثر بخشی خود را آشکار سازند. با مقایسه هزینه ها با سودهاست که مدیر امور کارکنان و منابع انسانی اثر بخشی را به اثبات می رساند برای اثر بخش بودن، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی باید از راه ارزیابی، معیارهای مربوط به هزینه و سود را تعیین کند. معیارهای سود برای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شاخصهایی هستند که بر مبنای آنها مقایسه هایی می تواند به عمل آید تا بهبودها با سودهایی که نصیب سازمان شده است آشکار شود. سه شاخص به عنوان معیارهای سود به کار برده می شوند. این سه شاخص و اجزای تشکیل دهنده آنها چنین اند:

۱- بهره وری: افزایش عملکرد، کاهش غیبت، کاهش ترک خدمت، کاهش شکایتها  
۲- کیفیت زندگی کاری: افزایش مشارکت در کار، افزایش خشنودی از کار، کاهش فشار عصبی، کاهش سوانح و بیماریها

۳- رعایت قانون: کاهش یا از میان رفتن جریمه های قانونی، کاهش یا از میان رفتن هزینه های پیمانهای از دسته رفته، افزایش خوش بینی اجتماعی و آوازه عمومی سازمان.

معیارهای هزینه برای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شاخصهایی هستند که برای تعیین زیانها یا هزینه فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی به کار می روند. در حالی که معیارهای سود به طور کلی برای همه گونه فعالیتهای مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی به کار برده می شوند. معیارهای هزینه برای هر فعالیتی خاص و ویژه اند. برای نمونه، معیارهای هزینه متناسب با فعالیت ایمنی و بهداشتی مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی می تواند چنین باشد:

آموزش سرپرستی، افزودن تجهیزات تازه تر و ایمن تر، از بین بردن مواد خطرناک و زاید و طراحی مجدد شغل، شاخصهای هزینه برای کارمندیابی می تواند آگهی های بازرگانی، آموزش و هزینه های حقوق کارمندجویان باشد. پس از تعیین معیارهای هزینه و معیارهای سود، این هزینه ها و سودها می توانند با هم مقایسه شوند. این مقایسه با استفاده از مقیاس پولی برای هر دو دسته از معیارهای سود و هزینه به گونه ای روز افزون به کار گرفته می شود. در حالی که ارزش معیارهای هزینه برای هر فعالیت مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی مشخص تر است زیرا ارزش معیارهای سود کلی تر است.

تعیین ارزش معیارهای سود به واحد پول در زمینه بهره وری و رعایت قانون بسیار عملی است ولی در زمینه کیفیت زندگی کاری به آن اندازه عملی نیست زیرا دستیابی به ارزش مادی جنبه های نامحسوسی چون مشارکت و خشنودی شغلی دشوار است. گرچه ناممکن است که بتوان کیفیت زندگی کاری را به واحد پول ارزیابی کرد ولی شاید مناسبتر آن باشد که کیفیت زندگی کاری را به توانایی سازمان برای پایای و نه به سود دهی آن مربوط کرد.

دکتر حمید سرایداریان