



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۴۵۰-۱

چاپ اول

تیر ۱۳۹۲

INSO

16450-1

1st. Edition

Jun.2013

عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها
برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و سازمانی
- قسمت ۱: الزامات کارفرما

**Assessment service delivery —
Procedures and methods to assess
people in work and organizational
settings —Part 1:Requirements for the
client**

ICS:03.080.30

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه* صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شود که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان استاندارد تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد^۱ (ISO) کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک^۲ (IEC) و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی^۳ (OIML) است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی^۵ (CAC) در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/ یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1-International organization for Standardization

2-International Electro technical Commission

3-International Organization for Legal Metrology (Organization International de Metrologie Legal)

4-Contact point

5-Codex Alimentarius Commission

« عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و

سازمانی - قسمت ۱: الزامات کارفرما»

رئیس:

سالک‌زمانی، مریم
(فوق لیسانس علوم تغذیه)

سمت و/یا نمایندگی
اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

دبیر:

حسین‌زاده، ملیحه
(دکترای پزشکی)

شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان

اعضاء (به ترتیب حروف الفباء):

استیری، اصغر
(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

کارشناس استاندارد

بشیری، عباس
(فوق لیسانس علوم اقتصادی)

استانداری آذربایجان شرقی

پورشمس، مهرداد
(لیسانس مهندسی شیمی)

کارشناس استاندارد

درفشی، رکسانا
(لیسانس زبان انگلیسی)

سازمان ملی استاندارد ایران

سالک‌زمانی، لیلا
(فوق لیسانس زبان و ادبیات فرانسه)

کارشناس استاندارد

فرج‌زاده، عبدالاحد
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

شرکت پژوهشگران فن گستر

معینیان، سیدشهاب
(فوق لیسانس شیمی)

پژوهشگاه استاندارد

مهدی‌پور، نسرين
(لیسانس روان‌شناسی)

شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
د	پیش‌گفتار
ه	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۲	۲ اصطلاحات و تعاریف
۸	۳ روش اجرایی موافقت‌نامه
۹	۴ روش‌های اجرایی پیش-ارزیابی
۱۱	۵ عرضه خدمت ارزیابی
۶	۶ بازنگری پس از ارزیابی
	پیوست الف (اطلاعاتی) حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی: خطوط راهنما و
۱۷	انتظارات
	پیوست ب (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی درباره مستندات فنی روش‌های اجرایی و شیوه‌های
۲۰	ارزیابی
۲۳	پیوست پ (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی درباره تحلیل و تفسیر نتایج
۲۴	پیوست ت (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی در گزارش‌دهی
۲۵	پیوست ث (اطلاعاتی) کتابنامه

پیش گفتار

استاندارد" عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و سازمانی - قسمت ۱: الزامات کارفرما" که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های فنی مربوط توسط شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان تهیه و تدوین شده و در یک صد و بیست و هفتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۹۱/۱۲/۸ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مأخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 10667-1: 2011, Assessment service delivery —Procedures and methods to assess people in work and organizational settings —Part 1: Requirements for the client

۱-۰ کلیات

این استاندارد چشم‌انداز مبتنی بر شواهد و قابل اندازه‌گیری درباره فرایند عرضه خدمت ارزیابی معرفی می‌کند که کاربرد جهانی دارد. این استاندارد سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا کاربران موثرتری برای ارزیابی شوند، تصمیمات استخدامی^۱ بهتری اتخاذ کنند، و موجبات ارتقای امکانات بالقوه، رفاه و تناسب کارکنان - سازمان^۲ را برای همه کارکنان فراهم نمایند. این استاندارد تدارک عرضه خدمات ارزیابی استاندارد شده، شایسته و مبتنی بر قاعده عدل و انصاف (بی‌طرفانه)^۳ را برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی فراهم می‌آورد. با بهره‌گیری از این استاندارد، نهادهای مقرراتی^۴، مراجع دیگر و در نهایت اجتماع اعتماد بیشتری را نسبت به روش‌های اجرایی ارزیابی پیدا می‌کنند.

این استاندارد راهنمای شفاف و دقیقی را برای تامین‌کنندگان خدمات ارزیابی و کارفرمایان^۵ آن‌ها فراهم می‌کند تا بتوانند همه سهامداران را در تحقق منافع بالقوه راهکارهای^۶ ارزیابی خوب توانمند سازند. دستیابی به این مزیت از طرق زیر فراهم می‌شود:

- تعیین راهکار خوب برای روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی؛

- تضمین بی‌طرفی در کاربرد روش‌های اجرایی ارزیابی؛

- توانمندسازی ارزشیابی^۷ مناسب از کیفیت تدارک خدمت ارزیابی.

کاربران این استاندارد احتمال دارد که از نظر شایستگی، درک و آشنایی با مفاهیم دخیل در تکوین روش‌های اجرایی و شیوه‌های استاندارد برای ارزیابی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در عرصه‌های شغلی^۸، متفاوت باشند. از این رو، به منظور تسهیل کاربری آن توسط طیف‌های گوناگونی از افراد، در قسمت مقدمه اطلاعات کلیدی در باره قصد و شکل کلی^۹ استاندارد ارائه می‌شود.

۲-۰ کارکرد^{۱۰} این استاندارد

این استاندارد با عرضه ارزیابی‌های به کار رفته در سطوح فردی، گروهی و سازمانی مرتبط است. این استاندارد درصدد ترویج راهکار خوب و نیز ترغیب مستندسازی آشکار و شفاف روابط کاری بین کارفرمایان و تامین‌کنندگان خدمت است. این استاندارد به مثابه راهنمای عملی برای کارفرمایان و تامین‌کنندگان خدمت دخیل در فرایند عرضه خدمت ارزیابی، عمل می‌کند. تعهدات^{۱۱} و مسئولیت‌های مربوط به آن‌ها پیش از فرایند ارزیابی، حین آن و پس از آن در این استاندارد توصیف شده است.

1-Hiring decisions

2-Employee-organization fit

3-Equitable

4-Regulatory bodies

5-Clients

6- Practice

7-Evaluation

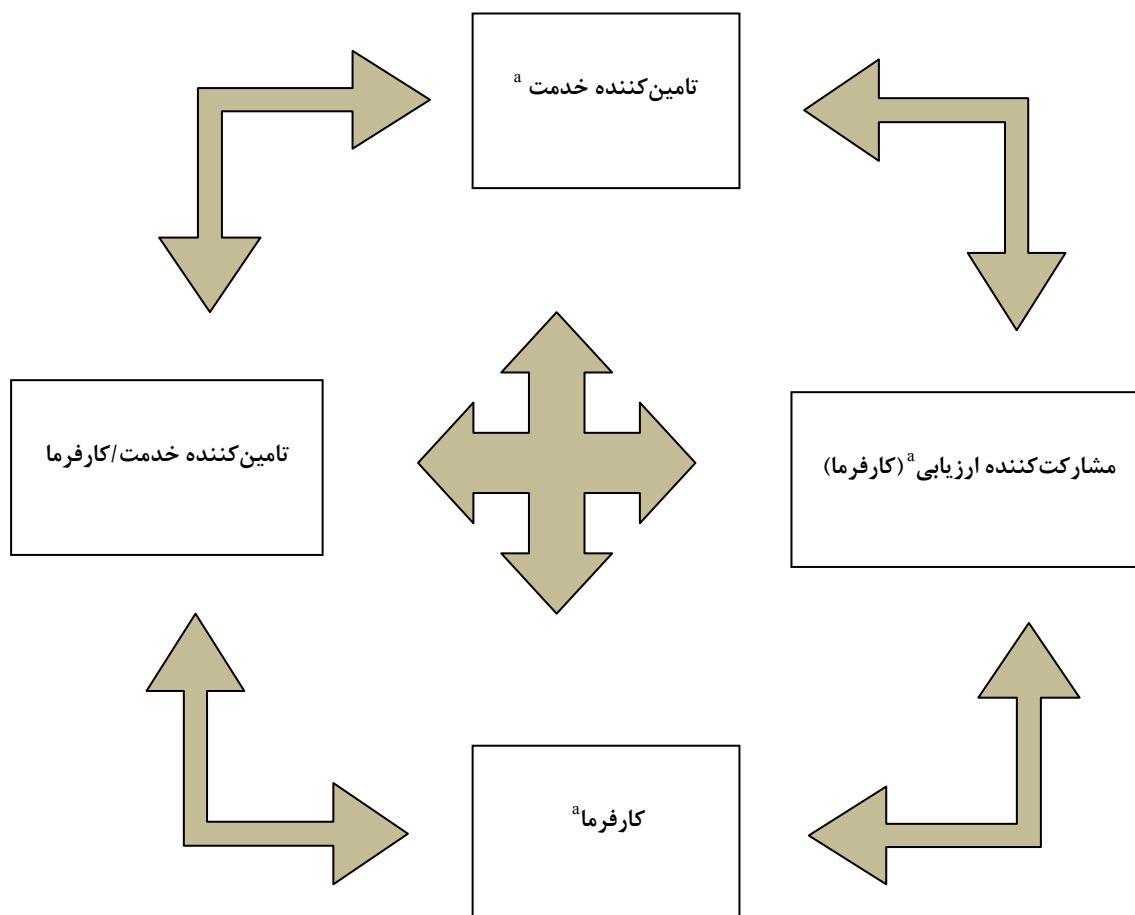
8-Occupational arena

9-Layout

10-Function

11-Obligations

این استاندارد فراهم آورنده راهنمایی‌هایی در باره حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی و سایر افراد دخیل در روش‌های اجرایی ارزیابی از جمله دریافت‌کنندگان نتایج ارزیابی می‌باشد. در شکل ۱-۰ رئوس کلی برهمکنش‌های^۱ محتمل بین طرف‌های مختلف در فرایند ارزیابی نشان داده شده است.



یادآوری - طرف‌های مختلف در فرایند ارزیابی دارای نقش‌های مختلف و برهمکنش با همدیگر هستند. علاوه بر این، یک طرف واحد می‌تواند نقش‌های متعددی ایفا کند. برای مثال، مشارکت‌کننده می‌تواند کارفرما نیز باشد، در یک محیط مشاوره شغلی^۲، مشارکت‌کننده می‌تواند خدماتی را خریداری کند و بنابراین کارفرما نیز باشد. به طور مشابه، یک گروه منابع انسانی درون سازمانی می‌تواند خدماتی برای سازمان فراهم کند و نیز از خدمات تامین‌شده توسط تامین‌کنندگان برون‌سازمانی^۳ استفاده کند.

^a برای آگاهی از تعاریف نقش‌های مختلف به بند ۲ مراجعه کنید.

شکل ۱-۰- نقش‌ها در فرایند ارزیابی

-
- 1-Interactions
 - 2-Career counseling setting
 - 3-External vendors

۳-۰ کاربران مورد نظر این استاندارد

این استاندارد برای کارفرمایان و تامین‌کنندگان خدمتی است که برای تضمین عرضه موثر خدمات ارزیابی نیاز دارند به طور متوالی و گروهی کار کنند. الزامات کارفرما در این قسمت از استاندارد مشخص می‌شود. در قسمت دوم این استاندارد الزامات برای تامین‌کننده خدمت شرح داده می‌شود. کارفرمایان بهتر است برای عمل به درخواست مناسب برای خدمات ارزیابی، از جمله آشکارسازی پی‌آمدهای ارزیابی به طور کامل و پیاده‌سازی الزامات این استاندارد، از مفاد استاندارد آگاهی داشته و به آن ملتزم باشند. چنان چه، تامین‌کنندگان خدمت دریابند که کارفرمایان بالقوه در جریان این استاندارد قرار ندارند یا از آن استفاده نمی‌کنند، بهتر است آن‌ها را از وجود راهکارهای بهتر مطلع نمایند و به انجام فرایند کامل ارزیابی طبق این استاندارد ترغیب کنند.

تامین‌کنندگان خدمت، افراد دخیل در تدارک خدمات ارزیابی در محیط‌های کاری و سازمانی یا به عنوان کارکنان درون‌سازمانی یک کارفرما یا به عنوان پیمانکاران برون‌سازمانی، هستند. کارفرمایان افرادی هستند که در پی خدمات ارزیابی برای خود، یا سازمان‌هایی هستند که دنبال خدمات ارزیابی برای افراد یا گروه‌ها درون سازمان می‌باشند، یا خواهان خدمات برای خود سازمان هستند.

این استاندارد درصدد ارتقای راهکار خوب و ترغیب مستندسازی آشکار و شفاف روابط کاری بین کارفرمایان و تامین‌کنندگان خدمات است.

پیوست‌های الف موجود در این استاندارد و نیز در قسمت دوم آن، خطوط کلی حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی را نسبت به ارزیابی ترسیم می‌کند.

۴-۰ سهامداران دیگر

سهامداران علاوه بر تامین‌کنندگان خدمت، کارفرمایان و مشارکت‌کنندگان ارزیابی، ممکن است افراد زیر را نیز دربرگیرند:

۱-۴-۰ کاربران نهایی اطلاعات ارزیابی درون سازمان که اتخاذ تصمیمات راهبردی و/یا عملیاتی با آن‌هاست، برای مثال مدیران استخدام‌کننده در مورد ارزیابی برای انتخاب، مدیران منابع انسانی در مورد طرح‌ریزی جانشینی^۱ یا مدیریت استعداد سازمانی^۲، مدیریت اجرایی در مورد ادغام‌ها^۳.

۲-۴-۰ واسطه‌های برون‌سازمانی یا کاربران غیرمستقیم که موارد زیر را دربرمی‌گیرند، اما به آن محدود نمی‌شوند:

۱-۲-۴-۰ تکوین‌کنندگان و توزیع‌کنندگان روش‌های اجرایی ارزیابی؛

۲-۲-۴-۰ ماموران استخدام و مربیان و مشاوران کاریابی برون‌سازمانی^۴؛

۳-۲-۴-۰ سازمان‌هایی که خدمت ارزیابی را برای گواهی‌دهی یا جوازدهی به افراد انجام می‌دهند؛

۴-۲-۴-۰ ارزیابان برنامه‌های آموزشی یا برنامه‌های آموزش شغلی؛

1-Succession planning
2-Organizational talent management
3-Mergers and acquisitions
4-Outplacement

۰-۴-۲-۵ سیاست (خطمشی) گذاران، برای مثال مدیران منابع انسانی، تنظیم‌کنندگان خطمشی ارزیابی سازمانی، اتحادیه‌های تجاری دست‌اندرکار در خطمشی و روش اجرایی ارزیابی، سیاست (خطمشی) گذاران برون‌سازمانی مانند نهادهای حرفه‌ای، مراجع مقرراتی و سایر افرادی که به نتایج ارزیابی متکی هستند.

۰-۵ انواع ارزیابی‌های تحت پوشش این استاندارد

این استاندارد روش‌های اجرایی و شیوه‌هایی را برای انواع ارزیابی‌های مشروح زیر پوشش می‌دهد:

۰-۵-۱ ارزیابی در سطح فردی

مثال‌ها:

مصاحبه‌ها، راهنمای شغلی، مربی‌گری اجرایی ارشد^۱، توسعه فردی، انتخاب، طرح‌ریزی جانشینی.

۰-۵-۲ ارزیابی در سطح گروهی

مثال‌ها:

بهبود روحیه تیمی و ارزیابی عملکرد با هدف بهبود عملکرد تیم به صورت یکپارچه.

۰-۵-۳ ارزیابی در سطح سازمانی

مثال‌ها:

رضایت کارکنان (داده‌های گزارش‌شده در سطح سازمانی)، تغییر فرهنگ ناشی از ادغام، سطوح اشتغالات کارکنان در واحدهای کسب و کار سازمان.

این استاندارد عرضه ارزیابی‌هایی را که در چرخه حیات اشتغال^۲ روی می‌دهد، پوشش می‌دهد.

جنبه‌هایی از چرخه حیات اشتغال می‌تواند در چارچوب‌های مشروح زیر توصیف شود:

- استخدام و انتخاب؛
- راهنمای حرفه‌ای/شغلی؛
- تغییرات حرفه‌ای^۳ یا باز ادغام^۴ در نیروی کار؛
- توسعه فردی و مربی‌گری؛
- طرح‌ریزی ترفیع و جانشینی؛
- طرح‌ریزی کاریابی برون‌سازمانی و بازنشستگی.

۰-۶ سازمان‌دهی^۵ این استاندارد

برای ایجاد یک استاندارد کارا و سودمند برای کارفرما و تامین‌کننده خدمت، فرایند ارزیابی به چهار مرحله تقسیم‌بندی شده است:

- روش‌های اجرایی موافقت‌نامه؛
- روش‌های اجرایی پیش - ارزیابی^۶؛
- عرضه ارزیابی؛

1-In-depth senior executive coaching
2-Employment life cycle
3-Mid-life career change
4- Re-integration
5-Organization
6-Pre-assessment

- بازنگری پس از ارزیابی.

این استاندارد به الزامات قابل اعمال برای کارفرمایی می‌پردازد که در چرخه حیات اشتغال نیاز به یک یا چند ارزیابی دارد و از این رو، در جستجوی اخذ چنین خدمات ارزیابی از تامین‌کننده‌ای است که انتخاب می‌کند. در قسمت دوم این استاندارد، الزاماتی ذکر شده است که برای تامین‌کننده خدمات کاربرد دارد که خواهان آگاهی از نوع ارزیابی‌هایی است که بتواند نیازهایش را برآورده کند.

هم در این قسمت از استاندارد و هم در قسمت دوم آن، هر مرحله ارزیابی در بندی جداگانه (بندهای ۳، ۴ و ۵) به شرح زیر پوشش داده شده است:

الف - روش‌های اجرایی موافقت‌نامه (بند ۳) که در آن، مسئولیت‌ها و تعهدات متقابل کارفرما و تامین‌کننده خدمات، قالب موافقت‌نامه آنان، محتوای موافقت‌نامه (توصیفی از آن چه باید در موافقت‌نامه گنجانیده شود) شرح داده شده است.

ب - روش‌های اجرایی پیش - ارزیابی (بند ۴) که موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- شناسایی نیازهایی که قرار است ارزیابی شود و چگونگی آن، همراه با انتخاب معیارهایی برای ارزشیابی^۱ موفقیت‌ها و دارا بودن انتظارات شفاف^۲ از مطلوبیت^۳ فرایند؛

- تعیین وجود موارد مربوط به تضاد منافع (که باید متوازن^۳ شوند)؛

- فراهم کردن استدلال روشنی برای ارزیابی؛ مستندسازی موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت از طریق بیانیه مکتوب کار، یا قرارداد (برحسب اقتضا).

پ - عرضه خدمت ارزیابی (بند ۵) که همه فازهای آماده‌سازی و انجام ارزیابی‌ها را تحت پوشش قرار می‌دهد.

ت - بازنگری پس از ارزیابی (بند ۶) که بازنگری فرایند ارزیابی را به منظور تعیین موارد زیر تحت پوشش قرار می‌دهد:

- سازگاری و همخوانی پی‌آمدها، تبعات و مطلوبیت ارزیابی با نیازهای ارزیابی؛

- برآورده شدن اهداف؛

- لزوم ایجاد تغییراتی در فرایند ارزیابی برای استفاده آتی توسط کارفرما.

1-Evaluating
2-Utility
3-Balanced

عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و سازمانی - قسمت ۱: الزامات کارفرما

۱ هدف و دامنه کاربرد

۱-۱ هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات و راهنماها برای کارفرمایی است که در همکاری با تامین‌کننده خدمت به انجام ارزیابی از فرد، گروه یا سازمان برای اهداف مرتبط با کار می‌پردازد. این استاندارد، کارفرما را در تصمیم‌گیری بر مبنای نتایج ارزیابی سالم و منطقی توانمند می‌سازد.

۱-۲ این استاندارد الزاماتی را برای کارفرما در باره موارد مشروح زیر مشخص می‌کند:

الف- نیازها و دلیل استفاده از ارزیابی‌ها؛

ب- شرایطی که ارزیابی تحت آن مورد استفاده قرار خواهد گرفت؛

پ- تصمیماتی در باره رویکرد ارزیابی همراه با پیاده‌سازی و ارزشیابی روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی؛

ت- شایستگی و کارکشتگی^۱ مورد نیاز برای کارکنان کارفرما که در فرایند ارزیابی دخیل هستند؛

ث- تصمیماتی در باره دسترسی، استفاده و نگهداری نتایج ارزیابی و گزارش‌های متعاقب آن؛

ج- تصمیمات مرتبط با سازمان، برای مثال: آموزش، تشکیل گروه، محقق کردن فرهنگ یا اخلاق سازمانی.

۱-۳ این استاندارد همچنین روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی را مشخص می‌کند که می‌تواند برای یک یا چند مقصود مرتبط با کار به شرح زیر به کار رود:

الف- تصمیمات مرتبط با اشتغال، از قبیل استخدام، انتخاب، توسعه، قردادانی^۲، ترفیع، کاریابی برون‌سازمانی، طرح‌ریزی جانشینی و انتصاب مجدد^۳؛

ب- تصمیمات مرتبط با حرفه، برای مثال: استخدام کردن، مربی‌گری، راهنمایی، بازتوانی شغلی، و مشاوره‌های کاریابی برون‌سازمانی؛

پ- تصمیمات گروهی، از قبیل اقدامات آموزشی و تشکیل گروه‌ها؛

ت- تصمیمات سازمانی از قبیل ساختاردهی مجدد^۴، ابتکارات اخلاقی و فرهنگی^۵ و ادغام‌ها.

یادآوری - مقاصد البته فقط به موارد فوق‌الذکر محدود نمی‌شود.

۱-۴ استانداردهای فنی - حرفه‌ای در بدنه این استاندارد به کار نرفته‌اند. گرچه، کیفیت روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی بهتر است نسبت به مقاصد ارزیابی، ارتباط با معیارهای دخیل، روایی^۶ آن‌ها، پایایی^۷ آن‌ها، بی‌طرفی آن‌ها، استانداردسازی و هر موضوع مرتبط با نیازهای خاص مشارکت‌کننده ارزیابی و عوامل دیگر موثر بر عملی بودن، قابلیت پذیرش و مطلوبیت ارزیابی لحاظ شوند.

1-Professionalism

2-Appraisal

3-Reassignment

4-Restructuring

5-Morale and culture initiatives

6-Validity

7-Reliability

یادآوری ۱- الزامات برای تامین‌کننده خدمت در قسمت دوم این استاندارد مشخص شده است.
یادآوری ۲- برای آگاهی از مثال‌های مربوط به خطوط راهنمای حرفه‌ای مختلف به کتابنامه این استاندارد مراجعه کنید.
یادآوری ۳- برای آگاهی از جزئیات بیشتر در مورد خطوط راهنمای کیفی فنی پذیرفته‌شده (مرسوم) به پیوست ب مراجعه کنید.

۱-۵ جزئیات شایستگی‌های خاص مورد نیاز برای ارزیابان در دامنه کاربرد این استاندارد قرار ندارد (چون این شایستگی‌ها بسته به ماهیت ارزیابی تعیین می‌شود).
یادآوری ۴- برای آگاهی از اطلاعات بیشتر در باره شایستگی ارزیابان به پیوست پ مراجعه کنید.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۲

موافقت‌نامه

تصریح شرایط و موقعیت‌های کار^۱ بین کارفرما و تامین‌کننده خدمات، موافقت‌نامه نامیده می‌شود.
یادآوری - مثال‌ها عبارتند از: جزئیات خدمت یا کالاهایی که قرار است عرضه شود، مدت، دامنه، مالکیت و استفاده مقتضی از دارایی‌های فکری^۲ و هزینه‌ها (مثال‌ها به موارد فوق‌الذکر محدود نمی‌شود).

۲-۲

ارزیابی

منظور از ارزیابی، روش اجرایی و شیوه نظام‌مند برای محقق ساختن^۳ دانش، مهارت‌ها، قابلیت‌های مرتبط با کار، یا سایر ویژگی‌های یک فرد یا گروهی از افراد، یا عملکرد یک فرد یا گروهی از افراد می‌باشد.
یادآوری - ارزیابی پی‌آمدها و تبعاتی دارد که می‌تواند مورد سنجش قرار گیرد و برای ارزشیابی سودمند بودن آن به کار رود. شکل‌هایی از ارزیابی به شرح زیر است (اما به آن‌ها محدود نمی‌شود):

الف - برگه‌های درخواست ساخت‌یافته^۴؛

ب - سیاهه‌های^۵ داده‌های بیوگرافیکی؛

پ - آزمون‌های قابلیت‌های عمومی و ویژه؛

ت - سیاهه‌های خویش-گزارش^۶ و سایر ابزارهای مربوط به شایستگی‌ها، شخصیت، انگیزش، نگرش‌ها، ارزش‌ها، باورها و علایق.

ث - مصاحبه‌های ساخت‌یافته؛

ج - وظایف حل مشکل فردی؛

چ - تمرینات گروهی؛

ح - شبیه‌سازی‌ها و نمونه‌های کار؛

خ - اقدامات در سطح گروه و سازمان؛

1-Engagement
2-Intellectual property
3-Ascertaining
4-Structured
5-Inventories
6-Self-report inventories

د - بررسی های کارکنان؛

ذ - بازخوردهای چند ارزیابی^۱؛

ر - ارزشیابی های عملکرد، برای مثال تفسیرهای ارزیابان و رتبه بندی عملکرد ناظر^۲.

۳-۲

مجری^۳ ارزیابی

فرد یا سازمان دارای مسئولیت عملیاتی^۴ برای اجرای ارزیابی هاست.

یادآوری - وظایف مجری ارزیابی به شرح زیر است (اما به آن ها محدود نمی شود):

اداره آزمون به صورت چهره به چهره؛ تنظیم ارزیابی های برخط (آنلاین)^۵؛ پایش از راه دور؛ مدیریت فعالیت ها در مرکز ارزیابی؛ ارزیابی؛ و سایر وظایف اداری. در برخی کشورها مجریان ارزیابی به عنوان ناظران آزمون^۶، دستیاران آزمون یا پایش گران قلمداد قلمداد

می شوند. مجریان ارزیابی می توانند کارکنان تامین کننده خدمت یا کارفرما، یا طرف های سوم تحت پیمان برای مقاصد ارزیابی باشند.

۴-۲

مشارکت کننده ارزیابی

منظور از مشارکت کننده ارزیابی، همان فردی است که تحت ارزیابی قرار می گیرد؛ ارزیابی می تواند طبق خواست خود فرد یا سازمان، به صورت فردی یا جزئی از یک گروه انجام شود.

مثال هایی از مشارکت کنندگان ارزیابی:

مقتضای یا نامزد شغل؛ کارمند کارفرما که نامزد ترفیع است یا قرار است به خاطر بعضی مقاصد درون سازمانی ارزیابی شود؛ هر فرد تحت ارزیابی، تامین کننده اطلاعات یا ارائه دهنده راهنماهای شغلی در جهت منافع خود.

۵-۲

ارزیاب

فرد یا سازمان مسئول ارزشیابی و تفسیر عملکرد مشارکت کننده ارزیابی در مورد وظایف ارزیابی و ارائه گزارش ها و بازخوردهای مناسب برای مشارکت کنندگان ارزیابی و کارفرما، ارزیاب نامیده می شود.

یادآوری - ارزیابان شایستگی لازم را برای اتخاذ تصمیم در باره استفاده و تفسیر روش های اجرایی ارزیابی دارا هستند. در بعضی از کشورها برای آزمون روان شناسی، ارزیابان به عنوان "کاربران آزمون" برای متمایز شدن از "ناظران آزمون"، "مجریان آزمون" یا "پایش گران" قلمداد می شوند. ارزیابان می توانند کارکنان تامین کننده خدمت یا کارفرما، یا اشخاص ثالث تحت پیمان برای مقاصد ارزیابی باشند.

۶-۲

کارفرما

1-Multi-rater feedback

2-Supervisor performance ratings

3-Administrator

4-Operational

5-Online

6-Test proctors

منظور از کارفرما، فرد یا سازمانی است که با تامین‌کننده خدمت، برای عرضه ارزیابی و مولفه‌های مرتبط با تدارک خدمت ارزیابی به توافق می‌رسد.

یادآوری ۱ - کارفرمایان می‌توانند:

الف- افرادی باشند که برای منافع خودشان (برای مثال: تصمیمات مرتبط با حرفه که به وسیله نتایج ارزیابی از قبیل مربی‌گری، راهنمایی، توان‌بخشی شغلی، و مشاوره، اطلاع‌رسانی می‌شود)، یا دیگران (برای مثال نهادهای گواهی‌دهی یا جوازدهی) فعالیت می‌کنند؛

ب- سازمان‌هایی باشند که برای ارزیابی‌های خود (بررسی‌های کار، ارزیابی شرایط کاری، بررسی‌های رضایت‌کاری) یا افراد و/یا گروه‌های درون سازمان‌ها (برای مثال: اتخاذ تصمیمات مرتبط با اشتغال از قبیل استخدام، انتخاب، توسعه، ترفیع، ارزیابی برون‌سازمانی، طرح‌ریزی جانشینی و انتصاب مجدد) فعالیت می‌کنند.

یادآوری ۲- بعضی مواقع مشارکت‌کننده ارزیابی یک کارفرما نیز هست. در این استاندارد، هنگامی که کارفرما فرد تحت ارزیابی است، آن فرد به عنوان مشارکت‌کننده ارزیابی هم قلمداد می‌شود

۷-۲

شایستگی

دارا بودن دانش و مهارت‌های کافی از طریق تحصیلات و/یا آموزش برای استفاده و تفسیر ارزیابی‌ها به طور کلی یا اختصاصی از جمله در حوزه‌های نظری، روش‌شناسی، و راهکارها، و عرضه خدمات ارزیابی برای سطحی از عملکرد مشخص شده توسط یک استاندارد، شایستگی نامیده می‌شود.

یادآوری ۱- در این استاندارد، شایستگی برای ارزیاب و نیز همه افراد تحت نظارت وی (برحسب اقتضا) به کار می‌رود و برای مشارکت‌کننده ارزیابی به کار نمی‌رود.

یادآوری ۲- شایستگی الزاماً دال بر واجد صلاحیت بودن جهت کار کردن در همه کشورها نیست.

۸-۲

اعتبارنامه^۱

جوازها، ثبت، گواهی یا مدرکی که نشان‌دهنده سطحی از شایستگی برای عمل خاصی است.

۹-۲

معیار

ملاک یا پی‌آمدهای مرتبط با کار که برای قضاوت معنی‌دار بودن، ارزش پیش‌گویانه^۲ یا مطلوبیت نتایج ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۱۰-۲

کنترل‌کننده داده‌ها

فرد یا سازمانی که مقاصد پردازش، نگهداری و استفاده از داده‌های شخصی و شیوه‌های آن‌ها را تعیین می‌کند.

۱۱-۲

پردازشگر داده‌ها

1-Credential

2-Predictive

فرد (غیر از کنترل‌کننده داده‌ها) یا سازمانی که داده‌ها را به نمایندگی از کنترل‌کننده داده‌ها پردازش می‌کند.

۱۲-۲

کاربر نهایی

فرد یا سازمانی که نتایج ارزیابی را به کار می‌بندد تا راهنمای تصمیم‌گیری یا اقدام بعدی باشد. یادآوری - کاربر نهایی ممکن است کارفرما یا افراد واسطه در فرایند ارزیابی برای مثال: مدیر صف^۱ باشد. در موارد دیگر کاربر نهایی ممکن است مشارکت‌کننده ارزیابی باشد.

۱۳-۲

بی‌طرفی

اصلی که بیان می‌کند مشارکت‌کننده ارزیابی بایستی با استفاده از روش‌های اجرایی منصفانه و بی‌طرفانه و تا حد ممکن آزاد از ذهنیت‌های^۲ تاثیرگذار در کاهش دقت نتایج، تحت ارزیابی قرار گیرد.

۱۴-۲

مبتنی بر شواهد

خصیصه^۳ هر اقدام یا تصمیم، مبتنی بر استنتاج‌هایی از اطلاعات و داده‌هایی است که به صورت نظری گردآوری شده‌اند و از کیفیت و ارتباط پی‌آمد آن اقدام یا تصمیم، در یک زمینه خاص برای یک کاربری خاص پشتیبانی می‌کنند.

۱۵-۲

بازخورد

منظور از بازخورد، اطلاعات تأمین‌شده برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی در باره نتایج ارزیابی‌شان است.

۱۶-۲

رضایت آگاهانه^۴

فرایند تأمین اطلاعات در باره خود ارزیابی، هدف و تبعات احتمالی آن، و اخذ رضایت از مشارکت‌کننده ارزیابی برای شرکت در فرایند ارزیابی، رضایت آگاهانه نامیده می‌شود. یادآوری ۱ - رضایت اغلب تلویحی است تا تصریحی.

یادآوری ۲ - مشارکت‌کنندگان ارزیابی ممکن است پس از رضایت‌دهی، به خاطر موضوعاتی از ارزیابی انصراف دهند، این کار ممکن است تبعاتی را به دنبال داشته باشد که بهتر است برای مشارکت‌کننده ارزیابی هنگام اخذ رضایت تشریح شود.

۱۷-۲

هنجار^۵

اطلاعاتی مبتنی بر امتیاز اخذشده از یک نمونه (اغلب به عنوان گروه هنجار قلمداد می‌شود) از جمعیت به خوبی تعریف‌شده (اغلب به عنوان جمعیت هنجار قلمداد می‌شود)، که باعث می‌شود امتیازات خام (برای

1-Line manager
2-Subjectivity
3-Attribute
4-Informed consent
5-Norm

مثال: تعداد سوالات صحیح، مجموع رتبه‌بندی‌های داده‌شده به اقلام در یک مقیاس) قابل تبدیل به درصد یا امتیازات استاندارد (برای مثال: امتیازاتی که امتیازات را به توزیع آماری در جمعیت هنجار مرتبط می‌کند) شود.

یادآوری - امتیازات صدک^۱ نوعی عبارتند از: درجه‌های A تا E که به ترتیب بر مبنای ۱۰ درصد و ۲۰ درصد، ۴۰ درصد، ۲۰ درصد و ۱۰ درصد هستند، یا دهک‌ها^۲ که نمایانگر ۱۰ درصد گروه‌های جمعیت مرجع هستند. امتیازات استاندارد نوعی عبارتند از: امتیازات Z^۳ (با میانگین صفر و انحراف استاندارد یک)؛ استنز^۴ (با میانگین ۵/۵، انحراف استاندارد ۲) و امتیازات تی^۵ (میانگین ۵۰ و انحراف استاندارد ۱۰).

۱۸-۲

داده‌های شخصی

داده‌هایی که برای هر مشارکت‌کننده در ارزیابی قابل شناسایی است.

یادآوری - داده‌های شخصی دربرگیرنده داده‌های حاصل از مشارکت‌کننده ارزیابی بی‌نام یا بعداً بی‌نام‌شده، نمی‌باشد.

۱۹-۲

بازنگری پس از ارزیابی

منظور از بازنگری پس از ارزیابی، روش اجرایی طراحی شده برای ارزشیابی موارد زیر است:

الف - برآورده شدن اهداف ارزیابی، از جمله الزامات نهاده‌شده در سابقه مکتوب بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت؛

ب - در صورت برآورده شدن اهداف ارزیابی، میزان آن؛

پ - شناسایی فرصت‌هایی برای بهبود ارزیابی‌های آتی.

۲۰-۲

کارکشتگی

منظور از کارکشتگی، عمل کردن به شیوه‌ای سازگار با اخلاق و رفتار^۶، از جمله اصول اخلاقی^۷ مرتبط با حرفه ارزیابی (در صورت وجود)، نیاز به دانش و مهارت نظام‌مند، و آگاه بودن از محدودیت‌ها و خودداری از عمل خارج از حوزه شایستگی فرد، می‌باشد.

۲۱-۲

پایایی

منظور از پایایی میزان عاری بودن امتیازها از واریانس خطای اندازه‌گیری است، به عبارت دیگر گستره خطای اندازه‌گیری قابل انتظار.

یادآوری - خطای اندازه‌گیری را می‌توان با بررسی سازگاری اندازه‌های تولیدشده به وسیله مشارکت‌کنندگان ارزیابی یا ارزیابان در طی اجرای روش‌های ارزیابی، یا طی اجراهای مکرر سنجید.

-
- 1-Percentile
 - 2-Deciles
 - 3-Z -scores
 - 4-STENS
 - 5-T-scores
 - 6-Conduct and practice
 - 7-Code of ethic

۲۲-۲

گزارش

اطلاعات فراهم‌شده برای مشتری، گزارش نامیده می‌شود.

۲۳-۲

امنیت

منظور از امنیت، محدود کردن و کنترل کردن دسترسی به مواد، امتیازات، گزارش‌های ارزیابی و سایر اطلاعات محرمانه برای حصول اطمینان از عدم دسترسی نامناسب به آنهاست.

یادآوری - امنیت موارد زیر را در بر می‌گیرد (اما به آنها محدود نمی‌شود):

جلوگیری از این که مواد به نحوی در دسترس قرار گیرند که مشارکت‌کننده ارزیابی مزیت ناعادلانه‌ای در مقایسه با سایر مشارکت‌کنندگان ارزیابی به دست آورد، یا ارزش آتی مواد ارزیابی را کاهش دهد، و نیز جلوگیری از استفاده یا انتشار نامجاز نتایج ارزیابی مشارکت‌کنندگان ارزیابی.

۲۴-۲

تامین‌کننده خدمت

فرد یا سازمانی که خدمات ارزیابی را برای کارفرما فراهم می‌کند، خواه نسبت به وی درون سازمانی باشد خواه برون‌سازمانی.

یادآوری - تامین‌کننده خدمات ممکن است از افراد دیگر برای طراحی و تکوین ارزیابی یا برای آموزش ارزیابان استفاده کند.

۲۵-۲

استانداردشده

میزانی که روش‌های اجرایی ارزیابی بر قواعد و ویژگی‌های تفصیلی استوار شده‌اند، شامل راهنمای اجرایی^۱ از تکوین‌کنندگان ارزیابی^۲، به منظور برقراری محیط اجرایی ثابت و یکنواخت برای ارزیابی، امتیازدهی و تفسیر نتایج ارزیابی، تا شرایط یا محیط آزمون برای همه مشارکت‌کنندگانی که تحت همان ارزیابی قرار می‌گیرند، قابل مقایسه باشد.

۲۶-۲

مطلوبیت

ارزش برای کارفرمای ارزیابی با لحاظ نمودن هزینه‌های همراه با عرضه ارزیابی، مطلوبیت نامیده می‌شود.

یادآوری - عواملی از قبیل هزینه به ازای اجرا، زمان مورد نیاز برای اجرا، امتیازدهی، نوشتن گزارش، مهارت‌های مورد نیاز برای ارزیابان و سهولت تهیه بازخورد مشارکت‌کننده ارزیابی در مطلوبیت لحاظ می‌شود.

۲۷-۲

روایی

میزان همخوانی تفسیر و استفاده از امتیازات ارزیابی با اهداف پیشنهادشده ارزیابی، روایی نامیده می‌شود. روایی با شواهد و نظریه‌های جمع‌آوری‌شده پشتیبانی می‌گردد.

1-Administrative guidance

2-Assessment developer

یادآوری - راهبرد برای جمع‌آوری شواهدِ روایی، همسو با نوع و هدف ارزیابی است.

۳ روش اجرایی موافقت‌نامه

۱-۳ موافقت‌نامه

باید موافقت‌نامه‌ای بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت وجود داشته باشد، فرقی نمی‌کند که تامین‌کننده خدمت نسبت به کارفرما درون‌سازمانی است یا برون‌سازمانی. موافقت‌نامه باید اطلاعات مرتبط در باره خدمت را شناسایی کند و همه تعهدات و مسئولیت‌های مربوط به هر طرف را مشخص نماید. کارفرما باید تضمین کند که موافقت‌نامه به طرز مناسبی مستند شده است.

یادآوری - چنین مدرکی می‌تواند یک قرارداد کتبی رسمی باشد یا یک موافقت‌نامه غیر رسمی که در آن موضوع تصویب طرح‌های پیشنهادی^۱، شرایط و ضوابط تامین‌کننده خدمت توسط کارفرما قید شده است.

۲-۳ مسئولیت‌های کارفرما

کارفرما باید در فرایند ارزیابی دخیل باشد و باید:

الف- نیازهای ارزیابی خود را با تامین‌کننده (ها)ی مورد نظر برای خدمت در میان نهد؛
ب- تامین‌کننده خدمتی را برگزیند که شایستگی عرضه خدمت ارزیابی را داشته باشد؛
پ- اطلاعات موثقی را درباره مبتنی بر شواهد بودن روش‌های ارزیابی، درخواست کند؛
ت- از همه الزامات موافقت‌نامه با تامین‌کننده خدمت، از جمله الزامات مرتبط با رضایت آگاهانه، امنیت و حفاظت مواد کمی‌رایت^۲ تبعیت کند؛

ث- مسئولیت تضمین برآورده‌شدن الزامات قانونی و مقرراتی را برای استفاده از ارزیابی‌ها بپذیرد؛

ج- مسئولیت‌های خود را به گونه‌ای انجام دهد که با بهترین راهکار و خطوطِ راهنمای حرفه‌ای مرتبط، همخوان باشد؛

چ- تضمین کند که مشارکت‌کنندگان ارزیابی، براساس درک صحیح از انتظاراتی که از آن‌ها می‌رود و آن چه روی خواهد داد، آگاهانه رضایت داده‌اند.

ح- از امنیت و محرمانگی اطلاعات ارزیابی در حیطه کنترل کارفرما حفاظت کند.

یادآوری - الزامات برای مسئولیت‌های تامین‌کننده خدمت در قسمت دوم این استاندارد ذکر شده است.

۳-۳ پیش‌بینی پی‌آمدها و تبعات^۳

کارفرما باید در همکاری با تامین‌کننده خدمت، پی‌آمدها و تبعات مهم احتمالی فرایند ارزیابی را همراه با ریسک‌ها و مطلوبیت‌های مرتبط با آن، شناسایی کند. کارفرما و تامین‌کننده خدمت در صورت ممکن و مناسب بودن، باید در خصوص پاسخگویی به چنین پی‌آمدها و تبعاتی با بهترین نحو، تصمیم‌گیری کنند.

۴-۳ شایستگی و آموزش

کارفرما باید تضمین کند هر فردی که تحت کنترل او در فرایند ارزیابی نقشی ایفا می‌کند، شایستگی لازم را داراست یا برای کسب آن، آموزش دیده است.

1-Proposals

2-Copy right materials

3-Anticipating outcomes and consequences

۳-۵ فعالیت‌های تحقیقاتی مکمل^۱

کارفرما باید به این مسئله توجه کند که آیا مشارکت در فعالیت‌های مکمل مناسب (به یادآوری زیر مراجعه کنید) یا سایر فعالیت‌های تحقیقاتی با هدف ارتقای کیفیت لازم است یا نه و در این خصوص گزینه‌ها، هزینه‌ها و مزایای فعالیت‌های تامین‌شده توسط تامین‌کننده خدمت را لحاظ نماید. هر موافقت‌نامه درباره انجام فعالیت‌های تکمیلی باید مستند شود.

یادآوری - فعالیت‌های تحقیقاتی مکمل عبارتند از: روزآمدسازی هنجار، بررسی‌های پایایی، بررسی‌های روایی، تجدیدنظر در ابزار، بهبود در طراحی ارزیابی.

۴ روش‌های اجرایی پیش - ارزیابی

۴-۱ شناسایی نیازهای ارزیابی

کارفرما باید درباره نیازهای ارزیابی خود با تامین‌کنندگان بالقوه خدمت بحث کند و بسته به درون‌داد از هر تامین‌کننده خدمت، مستندات مرتبط در دسترس را فراهم کند، یا آن‌ها را تکوین نماید.

کارفرما باید یک فهرست مقدماتی از نیازهای ارزیابی را شناسایی کند که باید موارد زیر را در بر گیرد، اما به آن‌ها محدود نشود:

الف - مقصود(ها)ی ارزیابی؛

ب - فرد مورد ارزیابی؛

پ - مشخصه‌های جمعیت‌شناختی^۲ مربوط از قبیل سطح تحصیلات، زبان و سایر اطلاعات بیوگرافی که ارزیابی درباره آن‌ها انجام خواهد شد.

هنگامی که نیازهای ارزیابی پیچیده یا فاقد شفافیت باشند، ممکن است لازم باشد که کارفرما آن‌ها را تعریف کند. این پیچیدگی‌ها را می‌توان به وسیله تحلیل نیازها، تحلیل شغل یا مدل‌سازی شایستگی^۳ شناسایی کرد.

یادآوری ۱- فرایند تعیین نیازهای ارزیابی ممکن است نیازمند چندین چرخه تحلیل و روشن‌سازی باشد.

یادآوری ۲- هنگامی که تکوین یک روش اجرایی ارزیابی جدید یا سفارشی‌سازی روش اجرایی موجود برای پرداختن به الزامات ضرورت می‌یابد، ممکن است لازم باشد که کارفرما برای این کار، موافقت‌نامه جداگانه‌ای را با تامین‌کننده خدمت یا هر نهاد کارشناسی^۴ دیگر جهت انجام آن، تنظیم کند.

۴-۲ توصیه خدمات ارزیابی

کارفرما باید توصیه‌های خدمات ارزیابی را بازنگری کند و در خصوص این که کدام توصیه‌ها می‌توانند به بهترین وجه الزامات آن‌ها را برآورده کنند، تصمیم‌گیری نمایند.

۴-۳ موافقت‌نامه خدمات ارزیابی

1-Supplementary research activities

2-Demographics

3-Competency modelling

4-Entity

۴-۳-۱ کارفرما باید با تامین‌کننده خدمت درباره ویژگی‌های خدمت ارزیابی به توافق برسد. این ویژگی‌ها باید موارد زیر را در برگیرد:

الف- دامنه کاربرد خدمت ارزیابی؛

ب- بازه خدمت ارزیابی و ارزیابی (در شرایطی که تاریخ اختتام خدمت مشخص نباشد، لازم است که تصریح شود)؛

پ- جزئیات روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی مورد استفاده؛

ت- روش‌های اجرایی تحلیل (آنالیز) مورد استفاده برای اقدامات ارزیابی؛

ث- گزارش‌دهی مناسب از نتایج ارزیابی برای هر کاربر نهایی؛

ج- چگونگی تلفیق داده‌ها از روش‌های اجرایی مختلف ارزیابی؛

چ- نقش‌ها، تعهدات و مسئولیت‌های مربوط به کارفرما و تامین‌کننده خدمت؛

ح- اطلاعات در باره حریم داده‌ها^۱، مالکیت دارایی‌های فکری و داده‌های ارزیابی، نگهداری داده‌ها و حذف داده‌ها؛

خ- بیانیه انطباق با مقررات و قوانین مرتبط؛

د- ماهیت و فراوانی^۲ پایش و روش‌های اجرایی بازنگری ادواری ضروری برای حصول اطمینان از کیفیت ارزیابی و حصول اطمینان از برآورده شدن الزامات قانونی، مقرراتی و حرفه‌ای لازم توسط آن.

ذ- ماهیت بازخورد، چنان چه قرار است تامین شود، و نحوه تامین آن؛

ر- شناسایی هزینه‌ها.

۴-۳-۲ کارفرما و تامین‌کننده خدمت باید قید^۳ بازنگری پس از ارزیابی (به بند ۶ مراجعه کنید) را، در صورت قابل اعمال بودن، در موافقت‌نامه خود بگنجانند. این بازنگری باید دربرگیرنده موارد زیر باشد:

الف- بیانیه شایستگی‌های مورد نیاز برای افرادی که بازنگری را انجام می‌دهند؛

ب- ویژگی‌های آن چه بازنگری خواهد شد و زمان آن؛

پ- فرد دخیل در بازنگری؛

ت- تعیین معیارها برای بازنگری؛

ث- تعیین ماهیت و شکل برون‌داد بازنگری.

یادآوری - دو فهرست فوق‌الذکر در قسمت دوم این استاندارد نیز گنجانیده شده‌اند تا سازگاری الزامات مندرج در موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت تضمین شود.

۵ عرضه خدمت ارزیابی

۱-۵ مراحل

هفت مرحله قابل شناسایی در عرضه خدمت ارزیابی به شرح زیر است:

1-Data privacy
2-Frequency
3-Provisions

- ۵-۱-۱ طرح ریزی^۱ ارزیابی؛
- ۵-۱-۲ اطلاع رسانی به سهامداران ذی ربط؛
- ۵-۱-۳ اجرای ارزیابی؛
- ۵-۱-۴ تفسیر نتایج؛
- ۵-۱-۵ تهیه و ارائه گزارش ها؛
- ۵-۱-۶ تهیه بازخورد؛
- ۵-۱-۷ ارزیابی مداوم فرایند ارزیابی.
- ۵-۲ عرضه ارزیابی - طرح ریزی ارزیابی

۵-۲-۱ طرح ارزیابی

کارفرما باید با تامین کننده خدمت در مورد طرح عرضه ارزیابی به توافق برسد، در طرح مزبور موارد زیر شناسایی می شود (اما به آن ها محدود نمی شود):

الف- فرد، گروه یا سازمانی که قرار است ارزیابی شود؛

ب- افراد، مواد و تسهیلات مورد نیاز برای انجام و پایش ارزیابی؛

پ- شایستگی و مسئولیت های مربوط به افراد برای انجام و پایش ارزیابی؛

ت- فرایند مدیریت افراد، اطلاعات، مواد ارزیابی، و منابع دیگر؛

ث- بی طرفی^۲ در رفتار با همه زیرگروه های مرتبط؛

ج- روش های اجرایی و شیوه های ارزیابی (واحد یا متعدد)؛

چ- عوامل دیگری که ممکن است بر تصمیمات درباره ارزیابی از قبیل تنظیم نمره های قبولی^۳ یا امتیازات حدنصاب^۴، مطلوبیت آن (برای مثال تحلیل هزینه - منفعت) و دسترس پذیری و مناسب بودن روش های ارزیابی جایگزین، تاثیرگذار باشند.

یادآوری - فهرست فوق الذکر در قسمت دوم این استاندارد نیز گنجانیده شده است تا سازگاری با الزامات مندرج در موافقت نامه بین کارفرما و تامین کننده خدمت تضمین شود.

۵-۲-۲ امنیت

کارفرما باید اطمینان حاصل کند که مواد و داده های ارزیابی که در حیطه کنترل وی هستند، ایمن نگه داشته می شوند. مواد، داده های مربوط به جمع آوری داده ها و مستندات مرتبط با ارزیابی ها باید به شیوه ای سازگار با موافقت نامه خدمت ارزیابی و بهترین راهکار حرفه ای^۵ بررسی شوند.

در شرایطی که کارفرما دارای مسئولیت در مورد مواد، داده ها یا مستندات است، باید تضمین کند که:

الف- حقوق دارایی های فکری موجود برای ارزیابی، محترم شمرده می شود؛

ب- دستیابی به مواد ارزیابی تحت حفاظت است تا این امر پیش از اجرا و به دنبال آن کنترل شود.

4-Planning
1-Equity
2-Pass marks
3-Cut-scores
4-Professional best practices

پ- دسترسی غیرمقتضی به مواد یا اطلاعات ارزیابی برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی وجود ندارد، چون می‌تواند ارزیابی را فاقد اعتبار سازد.

ت- فعالیت‌های جمع‌آوری داده‌ها ایمن هستند، از قبیل وب‌گاه‌های ایمن و حفاظت داده‌های شخصی.

ث- همه سهامداران دخیل در ارزیابی، در جریان استفاده مناسب و غیرمناسب از مواد ارزیابی قرار گرفته‌اند و از مسئولیت‌های خود در قبال حفظ امنیت مواد ارزیابی آگاه شده‌اند.

ج- روش‌های ارزیابی، برای مثال کلیدهای امتیازدهی، مقیاس‌بندی^۱، قواعد و داده‌های محرمانه مربوط به ارزیابی آشکارا توصیف نمی‌شوند یا به طریقی در معرض عموم قرار داده نمی‌شوند که بتواند به روایی، انسجام^۲ و ارزش آن‌ها خدشه وارد کند.

۳-۲-۵ حقوق مشارکت‌کنندگان ارزیابی

کارفرما باید تضمین کند که:

الف- حقوق مشارکت‌کنندگان ارزیابی به رسمیت شناخته شده و محترم شمرده می‌شود، و روش‌های اجرایی و خطوط زمانی^۳ برای اقدام در مورد شکایت‌ها و تقاضاهای رسمی^۴ مدون شده است.

ب- با مشارکت‌کنندگان ارزیابی به شیوه‌ای یکسان رفتار می‌شود.

یادآوری - برای آگاهی بیشتر در باره حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی به پیوست الف مراجعه کنید.

پ- با نتایج ارزیابی و داده‌های شخصی طبق الزامات قابل اعمال در باره حریم داده‌ها رفتار می‌شود.

۴-۲-۵ حفاظت داده‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی

کارفرما هنگامی که به عنوان کنترل‌کننده داده‌ها، عمل می‌کند باید:

الف- خطوط راهنمای شفاف را در مورد مدت زمان نگهداری داده‌های شخصی قابل شناسایی در فایل توسط پردازشگر داده‌ها، تعیین کند؛

ب- سطوح محرمانگی و حدود دستیابی به داده‌های مشارکت‌کننده ارزیابی را برای افرادی توضیح دهد که حق دانستن دارند، از جمله حفاظت داده‌های نگهداری شده در فایل‌ها تا دستیابی به آن‌ها تنها برای افرادی میسر باشد که حق این کار را دارند؛

پ- رضایت‌های مربوط را پیش از انتشار داده‌ها اخذ کند؛

ت- اگر یک وقتی قرار است نام‌ها و سایر شناسه‌های^۵ شخصی از نتایج ارزیابی (به یادآوری ۱ مراجعه کنید) حذف شود تا به صورت بی‌نام برای مقاصد تحقیقاتی، تکوین هنجارها یا مقاصد آماری دیگر بی‌نام به کار روند، با پردازشگر داده‌ها ارتباط برقرار کند.

یادآوری ۱- بعضی از نتایج ارزیابی عبارتند از: داده‌های آزمون، گزارش‌های شخصی، یادداشت‌برداری‌ها توسط مصاحبه‌گران، تفاسیر و رتبه‌بندی‌های ارزیاب مرکز ارزیابی.

یادآوری ۲- حفاظت داده‌ها، کنترل‌کننده داده‌ها و پردازشگر داده‌ها را دربرمی‌گیرد و با داده‌های شخصی قابل شناسایی ارتباط دارد. داده‌های بی‌نام یا انبوهی دستخوش چنین ملاحظاتی نیستند. کارفرما به طور معمول به عنوان کنترل‌کننده

1-Scaling
2-Integrity
3-Time lines
4-Appeals
5-Identifiers

داده‌ها عمل می‌کند، تامین‌کننده خدمات به عنوان پردازشگر داده‌ها عمل می‌کند، خواه به تنهایی خواه با اشخاص ثالث برای مثال: تامین‌کنندگان آزمون برخط، تامین‌کنندگان سیستم‌های ردیابی متقاضی. گرچه، این نقش‌ها می‌تواند به طور متفاوت در موافقت‌نامه بین طرف‌ها تعیین شود.

یادآوری ۳- الزامات برای پردازشگر داده‌ها در قسمت دوم این استاندارد ذکر شده است.

۵-۲-۵ مشخص کردن بازخورد

در موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت باید تهیه یا عدم تهیه بازخورد از مشارکت‌کننده ارزیابی مشخص شده باشد، در صورت لزوم تهیه بازخورد، ماهیت، چگونگی و مکان تهیه آن باید مشخص شده باشد. بازخورد باید در چارچوب قانون، خطوط راهنمای حرفه‌ای ملی و آداب و رسوم فرهنگی و سازمانی تعریف شود.

۳-۵ عرضه ارزیابی - مطلع‌سازی مشارکت‌کنندگان ارزیابی

۵-۳-۱ تدارک اطلاعات

کارفرما باید هرگونه اطلاعات مورد توافق را برای طرف‌های ذی‌ربط تامین کند. این اطلاعات ممکن است موارد زیر را دربرگیرد:

الف- دلایل ارزیابی از مشارکت‌کنندگان ارزیابی و استفاده مورد نظر از اطلاعات اخذشده، از جمله چگونگی استفاده از نتایج و چگونگی مدیریت داده‌ها؛

ب- فرایندی که با آن از مشارکت‌کنندگان ارزیابی خواسته می‌شود تا آگاهانه برای ارزیابی رضایت بدهند؛

پ- چگونگی نگهداری داده‌های شخصی، تعیین فرد مسئول برای داده‌ها، تعیین مدت زمان نگهداری داده‌ها و تعیین فردی که به داده‌ها دسترسی خواهد داشت؛

ت- مشارکت‌کنندگان ارزیابی چگونه می‌توانند برای حل پرسش‌ها، مشکلات یا مسائلی که ممکن است طی ارزیابی بروز کند، کمک بگیرند؛

ث- اگر مشارکت‌کننده ارزیابی دارای مشکلات زبان و نیازهای خاص است یا ملزم به ارزیابی مجدد می‌باشد، چه مرحله‌ای باید دنبال شود؛

ج- روش‌های اجرایی بجا و مناسب^۱ برای مشارکت‌کننده ارزیابی، گروه یا سازمان به منظور طرح شکایت و درخواست رسمی نتایج ارزیابی؛

چ- سایر حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کننده ارزیابی در فرایند ارزیابی.

۵-۳-۲ رضایت آگاهانه

کارفرما باید درباره استفاده از داده‌های شخصی شناسایی‌پذیر، در تکوین مدرک و روش اجرایی رضایت آگاهانه مشارکت نماید. روش اجرایی مزبور باید برای نوع ارزیابی که مورد استفاده قرار خواهد گرفت و نوع داده‌هایی که جمع‌آوری خواهد شد، مناسب باشد و مسئول اخذ رضایت آگاهانه از مشارکت‌کنندگان ارزیابی را مشخص نماید.

اگر طرف مسئول، کارفرما باشد، وی باید پیش از ارزیابی یا در شروع آن، رضایت آگاهانه را از مشارکت‌کننده ارزیابی در باره داده‌های شخصی که قرار است از او یا درباره او جمع‌آوری شود، اخذ کند.

1-In place

الف- کارفرما باید مشخص کند که چه کسی قرار است نتایج ارزیابی را دریافت کند.
ب- هنگامی که مشارکت کننده ارزیابی، کارفرماست، او حق انتخاب افراد دیگر (برای مثال: نهادهای جوازدهی یا گواهی دهی) را برای دریافت نتایج ارزیابی داراست.

پ- به عنوان بخشی از فرایند رضایت آگاهانه، باید به مشارکت کننده ارزیابی اطلاع رسانی شود که چه کسی نتایج ارزیابی را دریافت خواهد کرد، خود مشارکت کننده ارزیابی به تنهایی و/یا اشخاص ثالث دیگر (برای مثال مدیر صف)، این که مشارکت کننده ارزیابی اجازه دسترسی به گزارش ها، به منظور رضایت دادن برای استفاده از آن ها را، خواهد داشت یا نه.

ت- به مشارکت کنندگان ارزیابی باید شرایط و ضوابط دستیابی به نتایج (ارزیابی از) آن ها برای هر کاربری تکمیلی (برای مثال استفاده مجدد از داده ها برای بررسی روایی^۱) ارائه شود.
یادآوری - برای آگاهی از حقوق و مسئولیت های مشارکت کنندگان ارزیابی به پیوست الف مراجعه کنید.

۵-۳-۳ محرمانگی و بی نامی

کارفرما باید به طور مستقیم یا از طریق تامین کننده خدمات، مشارکت کننده ارزیابی و سایر طرف های فراهم کننده داده ها در باره مشارکت کننده ارزیابی را (برای مثال ارزیابان در ارزیابی بازخورد ارزیابی کنندگان متعدد^۲) از موارد زیر آگاه نماید:

الف- محرمانگی داده هایی که از آن ها خواسته می شود تا فراهم کنند؛

ب- شرایط بی نامی در ارتباط با گزارش دهی نتایج.

۵-۴ عرضه ارزیابی - انجام ارزیابی

اگر مجریان ارزیابی به وسیله کارفرما به کار گرفته می شوند، کارفرما باید اطمینان حاصل کند که آن ها شایستگی ضروری مبتنی بر تجربه تصدیق پذیر، آموزش، تحصیلات یا اعتبارنامه دارند، و از روش های اجرایی استاندارد شده برای ارزیابی (از افراد) استفاده می کنند و هر گونه انحراف از روش های مزبور را مستند می سازند.

کارفرما، یا به طور مستقیم یا از طریق تامین کننده خدمت، باید تضمین کند که شرایط مناسب برای انجام ارزیابی ترتیب داده شده است، خواه از طریق چهره به چهره خواه ارزیابی های دور، کاغذی یا کامپیوتری. تمهیدات مقتضی برای پشتیبانی از مشارکت کنندگان ارزیابی باید به عمل آید و راهنمای مرتبط منتشر شود تا استفاده از محیط هایی ترغیب شود که ارزیابی منصفانه و قابل اعتمادی را در پی خواهند داشت.

کارفرما باید تضمین کند کارکنانی که در فرایند ارزیابی نقش دارند، از روش های اجرایی و راهکارهای فراهم شده توسط تامین کننده خدمت تبعیت می کنند.

اگر ارزیابان توسط کارفرما به کار گرفته می شوند، کارفرما باید از توصیه های تامین کننده خدمت درباره شایستگی و احراز شرایط^۳ ارزیابان و استانداردهای مرتبط برای بهترین راهکار استفاده کند.

1-Validation study

2-Multi-rater feedback assessment

3-Qualification

یادآوری - بسته به ماهیت ارزیابی، افراد مختلفی می‌توانند در جمع‌آوری داده‌های ارزیابی، امتیازدهی داده‌ها، تلفیق امتیازات، و تفسیر آن‌ها شرکت داشته باشند.

۵-۵ عرضه ارزیابی - تفسیر و استفاده از نتایج

کارفرما بهتر است در صورت لزوم از تامین‌کننده خدمت درباره چگونگی تفسیر نتایج و استفاده از آن‌ها راهنمایی بخواهد.

کارفرما مسئولیت همه تصمیمات مرتبط با ارزیابی را برعهده دارد.

۵-۶ عرضه ارزیابی - تامین بازخورد

مشارکت‌کننده ارزیابی باید طی فرایند رضایت آگاهانه در خصوص تهیه یا عدم تهیه بازخورد، ماهیت بازخورد، و چگونگی تهیه آن، مطلع شده باشد. بازخورد باید شامل اطلاعات صحیح و مرتبطی باشد تا مشارکت‌کننده ارزیابی یا گروه یا سازمان را به درک نتایج ارزیابی و چگونگی استفاده از آن‌ها، قادر سازد. اگر قرار است بازخورد تفصیلی تهیه شود، کارفرما باید در همکاری با تامین‌کننده خدمت، تضمین کند که فرد شایسته‌ای، برای تبادل نظر سازنده و سودبخش با مشارکت‌کننده ارزیابی، یا گروه، یا سازمان درباره نتایج، حاضر است.

۵-۷ عرضه ارزیابی - ارزشیابی ارزیابی

کارفرما باید مسئولیت‌های خود را برای پایش داده‌های ارزیابی و فرایند ارزیابی از طریق تضمین موارد زیر به انجام رساند:

الف- اطلاعاتی که دالّ بر وقوع خطاها یا مشکلات، یا دالّ بر نیاز برای تغییرات یا تطبیق‌های دیگر در فرایند ارزیابی هستند، بازنگری می‌شوند (هنگامی که خطاها شناسایی می‌شود، گام‌هایی باید توسط همه طرف‌های ذی‌نفع، برای تقلیل تبعات نامطلوب برداشته شود)؛

ب- معیارهای ارزشیابی مناسب و بجا هستند و به طور مناسب مورد استفاده قرار می‌گیرند؛

پ- راهکار خوب مرتبط با ارزیابی، مورد استفاده قرار می‌گیرد؛

ت- قابلیت دفاع قانونی متناسب با کشوری که کارفرما و تامین‌کننده خدمت در آن جا کار می‌کنند و کشوری که ارزیابی در آن انجام می‌شود، حفظ می‌شود؛

ث- ارزیابی معتبر می‌ماند اگر هدف ارزیابی تغییر کند؛

ج- بی‌طرفی در رفتار با همه زیرگروه‌های ذی‌ربط حفظ می‌شود.

۶ بازنگری پس از ارزیابی

اگر کارفرما با بازنگری پس از ارزیابی (به بند ۴-۳ مراجعه کنید) موافقت کرده باشد، باید در همکاری با تامین‌کننده خدمت، بازنگری دربرگیرنده موارد زیر را انجام دهد (بازنگری موارد زیر را دربرمی‌گیرد، اما به آن‌ها محدود نمی‌شود):

الف- اهداف ارزیابی و میزان برآورده شدن آن‌ها؛

ب- آن بخش‌هایی از ارزیابی که طبق طرح‌ریزی به عمل آمده، پیش رفته است و بخش‌هایی که طبق آن پیش نرفته است یعنی نسبت به اجرا، گزارش‌ها، استفاده از داده‌ها، استفاده از روش‌های اجرایی و شیوه‌ها؛

- پ- جمع‌آوری، ادغام، نگهداری، و انهدام داده‌ها و نتایج طی همه مراحل ارزیابی (به ویژه با توجه به موضوعات محرمانگی، امنیت و محیط ذخیره^۱)؛
- ت- فرصت‌هایی برای بهبود کارایی و/یا اثربخشی ارزیابی؛
- ث- تبعات خواسته و ناخواسته، و نیز پی‌آمدهای ارزیابی برای سازمان و مشارکت‌کنندگان ارزیابی؛
- ج- روش‌های اجرایی به کار رفته برای ادغام داده‌های ارزیابی، برای مثال: برای استفاده در فرایند تصمیم‌گیری، برای ارزشیابی مجدد مناسب بودن وزن داده‌شده به منابع داده‌ای؛
- چ- سطح درک گزارش‌ها به وسیله کاربران نهایی و مفاهیم ضمنی^۲ برای بهبود کیفیت گزارش‌ها؛
- ح- شیوه استفاده از گزارش‌ها توسط کاربران نهایی برای مثال: در تولید طرح‌های عملیاتی توسعه^۳ یا تصمیم‌گیری‌های استخدامی.

1-Media
2-Implications
3-Development action plans

پیوست الف

(اطلاعاتی)

حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی: خطوط راهنما و انتظارات

الف-۱ کلیات

"مشارکت‌کننده ارزیابی" اصطلاحی نسبتاً کلی است و برای فردی به کار می‌رود که تحت ارزیابی استاندارد شده، یک بررسی یا مشارکت در سایر ارزیابی‌های اثربخشی سازمانی قرار می‌گیرد. مشارکت‌کننده ارزیابی می‌تواند اطلاعاتی را برای اهداف فردی، گروهی یا سازمانی فراهم کند یا ممکن است به خاطر کمک به خود مورد ارزیابی قرار گیرد. ارزیابی‌ها شامل ارزشیابی‌های ۳۶۰ درجه، بررسی‌ها، آزمون‌ها و امتحانات سازمانی می‌شود.

الف-۲ حقوق مشارکت‌کنندگان ارزیابی

مشارکت‌کننده ارزیابی حقوق زیر را داراست:

الف-۲-۱ از حقوق و مسئولیت‌های خود به عنوان مشارکت‌کننده ارزیابی مطلع شود؛

الف-۲-۲ با او با نزاکت، تکریم، احترام، سازگاری و بی‌طرفی صرف‌نظر از سن، ناتوانی، قومیت^۱، جنس، منشا ملی^۲، زبان، مذهب، یا سایر ویژگی‌های فردی رفتار شود؛

الف-۲-۳ با معیارهایی ارزیابی شود که خطوط راهنمای حرفه‌ای را تامین می‌کنند و با در نظر گرفتن شیوه استفاده از نتایج ارزیابی، مناسب می‌باشند؛

الف-۲-۴ پیش از ارزیابی به طور شفاهی یا کتبی در باره مقصود (ها)، نوع (ها) ارزیابی‌هایی که قرار است به کار رود، این که آیا نتایج به مشارکت‌کننده و/یا دیگران، گزارش خواهد شد و کاربری (ها) برنامه‌ریزی شده برای نتایج، توضیحاتی دریافت کند؛

یادآوری ۱- اگر مشارکت‌کننده ارزیابی دارای ناتوانی است، حق پرسش‌گری و دریافت اطلاعات در باره خدمات اضافی^۳ برای او محفوظ است. اگر مشارکت‌کننده ارزیابی در فهم زبان ارزیابی مشکل دارد، پیش از ارزیابی حق دارد بداند که آیا خدمات اضافی در دسترس او قرار خواهد گرفت یا نه.

الف-۲-۵ پیش از ارزیابی بداند که ارزیابی چه موقع اجرا خواهد شد، نتایج در دسترس قرار خواهد گرفت، و آیا ارزیابی هزینه‌ای^۴ دارد که از مشارکت‌کننده ارزیابی پرداخت آن انتظار می‌رود.

الف-۲-۶ بگوید ارزیابی و تفسیر نتایج توسط افرادی که آموزش‌های مناسب دیده‌اند و از اصول اخلاقی حرفه‌ای تبعیت می‌کنند یا به وسیله سیستم‌هایی که به طور مناسب توسط چنین افرادی مهیا شده‌اند، انجام شود؛

الف-۲-۷ بداند که آیا ارزیابی اختیاری است و از تبعات شرکت یا عدم شرکت در ارزیابی، به انجام رساندن کامل ارزیابی، یا لغو نتایج آگاه شود (ممکن است لازم باشد که مشارکت‌کننده ارزیابی پرسش‌هایی را برای آگاهی از موارد مذکور مطرح کند)؛

1- Ethnicity

2-National origin

3-Accommodations

4-Fee

الف-۲-۸ از پیش بداند که شرح نتایج را دریافت خواهد کرد یا نه، در صورت مثبت بودن، شرح (کتبی یا شفاهی) نتایج را در بازه زمانی معقولی پس از ارزیابی و در قالب اصطلاحات متعارف و قابل فهم دریافت نماید؛

الف-۲-۹ بداند که پاسخ‌های او و نتایج ارزیابی به وسیله تامین‌کننده خدمت محرمانه خواهد ماند و فقط با افراد مناسب برای دریافت آن‌ها، در میان گذاشته خواهد شد؛

یادآوری ۲ - هنگامی که مشارکت‌کننده ارزیابی کارفرماست، حق تعیین دیگران برای مثال نهادهای جوازدهی یا گواهی‌دهی برای دریافت نتایج ارزیابی با اوست.

الف-۲-۱۰ نگرانی‌هایش را در باره فرایند ارزیابی یا نتایج آن مطرح کند و اطلاعاتی را درباره روش‌های اجرایی که برای پرداختن به چنین نگرانی‌هایی به کار خواهند رفت (برای مثال روش‌های اجرایی و خطوط زمانی برای پرداختن به شکایت‌ها، مستند کردن تقاضاهای رسمی) دریافت کند.

الف-۳-۳ مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی

مشارکت‌کننده ارزیابی بهتر است:

الف-۳-۱ به عنوان مشارکت‌کننده ارزیابی، حقوق و مسئولیت‌های خود را بخواند و/یا به آن‌ها گوش دهد؛

الف-۳-۲ با نزاکت و احترام با دیگران در فرایند ارزیابی رفتار کند؛

الف-۳-۳ پیش از ارزیابی در صورت نامطمئن بودن از موارد زیر، سوال کند:

الف-۳-۳-۱ ارزیابی چرا انجام می‌شود،

الف-۳-۳-۲ ارزیابی چگونه انجام می‌شود،

الف-۳-۳-۳ انجام چه کاری از او خواسته خواهد شد،

الف-۳-۳-۴ با نتایج ارزیابی چه خواهد شد.

الف-۳-۴ پیش از ارزیابی به اطلاعات توصیفی گوش دهد یا آن را بخواند و به همه دستورالعمل‌ها توجه کامل داشته باشد؛

یادآوری - مشارکت‌کننده ارزیابی بهتر است چنان چه خواهان خدمات اضافی برای ناتوانی است یا چنان چه بیماری یا مشکل فیزیکی خاصی دارد که ممکن است با عملکرد وی در ارزیابی مداخله کند، مجری ارزیابی را پیش از ارزیابی مطلع کند. اگر مشارکت‌کننده ارزیابی در فهم دستورالعمل‌ها مشکل دارد، مسئولیت دارد که به مجری ارزیابی اطلاع دهد.

الف-۳-۵ بداند ارزیابی چه موقع و کجا انجام خواهد شد، همه الزامات را برای ارزیابی برآورده کند، سر وقت با مواد مورد نیاز حاضر گردد، و برای ارزیابی آماده باشد (مشارکت‌کننده ارزیابی ممکن است برای دریافت این اطلاعات، پرسش‌هایی را طرح سازد)؛

الف-۳-۶ از دستورالعمل‌های ارزیابی داده‌شده، تبعیت کند و تصویری صادقانه از خود حین ارزیابی ارائه دهد (مشارکت‌کننده ارزیابی بهتر است به طور صحیح به پرسش‌ها درباره دیدگاه‌ها، نگرش‌ها یا احساس‌ها در خصوص سازمان یا گروه خود یا سایر افراد جواب دهد)؛

الف-۳-۷ در مورد تبعات انتخاب عدم مشارکت در ارزیابی یا انصراف از ادامه مشارکت در آن سوال کند و آن‌ها را بپذیرد.

الف-۳-۸ چنان چه بر این باور است که شرایط محیطی یا فنی بر نتایج تاثیرگذار بوده است، به فرد مناسب اطلاع دهد؛

الف-۳-۹ چنان چه در باره محرمانگی پاسخها و نتایج ارزیابی نگرانی دارد، سوال کند و در صورت اقتضا، هر طرف ذی ربطی را که بایستی نتایج را دریافت کند، تعیین نماید؛

الف-۳-۱۰ نگرانی‌هایی را که ممکن است در باره فرایند ارزیابی یا نتایج داشته باشد، به موقع و مودبانه بیان کند.

الف-۳-۱۱ آگاهانه رضایت بدهد.

یادآوری - حقوق و مسئولیت‌ها از مرجع شماره ۱۳ کتابنامه اخذ شده است.

پیوست ب (اطلاعاتی)

اطلاعات تکمیلی درباره مستندات فنی^۱ روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی

ب-۱ مستندسازی روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی

معیارهای زیر بهتر است برای مستندسازی روش‌های اجرایی و شیوه‌ها مورد توجه واقع شود:

ب-۱-۱ مستندات فنی بهتر است برای هر روش اجرایی و شیوه ارزیابی اجرا شده وجود داشته باشد. مستندات بهتر است دربرگیرنده تحقیق مبتنی بر شواهد باشد که از کیفیت‌های روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی پشتیبانی کنند.

ب-۱-۲ مستندات بهتر است توسط طراح یا تکوین‌کننده روش اجرایی یا شیوه ایجاد شود و از طریق توزیع‌کننده یا ناشر روش اجرایی یا شیوه در دسترس قرار گیرد.

ب-۱-۳ مستندات فنی بهتر است برای تامین‌کننده خدمت، کارفرما و طرف‌های دیگر در دسترس باشد.

ب-۱-۴ همه منابعی که در مستندات فنی مورد استناد واقع شده‌اند، بهتر است برای عموم دستیابی پذیر باشند، یا در مورد اطلاعات حساس از نظر تجاری، تحت توافق غیرعلنی^۲ برای بازنگری در دسترس قرار گیرد.

ب-۱-۵ همه شواهد پشتیبانی‌کننده بهتر است با جزئیات کافی توصیف شود و موارد زیر را دربرگیرد:

ب-۱-۵-۱ توصیفی از مدل، نظریه یا منطقی که مبنای شیوه و روش اجرایی ارزیابی است، برای مثال نظریه فرهنگ سازمانی، مدل رضایت شغلی، نظریه تفاوت‌های فردی در هوش یا مدلی برای شرح الزامات شایستگی شغلی؛

ب-۱-۵-۲ زمان و مکان اخذ شواهد و آخرین به‌روزرسانی آن؛

ب-۱-۵-۳ اطلاعاتی در باره نوع داده‌های جمع‌آوری شده، برای مثال امتیازات آزمون، رتبه‌بندی‌های روش ارزیابی، درجه‌بندی‌های مصاحبه، نام‌گذاری همسالان^۳؛

ب-۱-۵-۴ اطلاعات مربوط به مشخصات مشارکت‌کنندگان ارزیابی و این که آن‌ها به قدر کفایت، نماینده (معرف)^۴ هستند و تعدادشان برای تعمیم نتایج به‌دست‌آمده از آن‌ها بسنده است یا نه؛

ب-۱-۵-۵ اطلاعاتی مربوط به تنظیم نمرات قبولی یا امتیازات حد نصاب؛

ب-۱-۵-۶ مفاهیم ضمنی یافته‌ها برای استفاده از شیوه یا روش اجرایی در ارزیابی، از جمله محدودیت‌های استفاده؛

ب-۱-۶ مستندات شواهد بایستی معیارهای پذیرفته‌شده عمومی را برای انتشارات علمی تامین کند. این معیارها در بندهای ب-۲ تا ب-۶ شرح داده شده است.

یادآوری - مستندات فنی همیشه دربرگیرنده ارقام آزمون، محتوای ارقام یا کلیدها/ الگوریتم‌های امتیازدهی نیست.

1-Technical documentation
2-Nondisclosure agreement
3-Peer nominations
4-Representative

ب-۲ عینی بودن^۱ روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی طی اجرا

شرح چگونگی اجرا، امتیازدهی و تفسیر روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی باید به گونه‌ای باشد که بتوان به شیوه‌ای ثابت اجرا نمود. الزامات مربوط به تجهیزات (برای مثال: کامپیوترها)، آموزش (برای مثال: ارزیابان، مصاحبه‌گران یا مجریان) یا تسهیلات خاص دیگر (برای مثال: خدمات اضافی مناسب برای ارزشیابی‌های گروهی) بهتر است به طور شفاف توصیف و مستند شود.

ب-۳ روایی

نتایج ارزیابی بایستی معتبر باشد. مستندات فنی بایستی شواهدی را مبنی بر حمایت از استنتاج‌های به‌عمل آمده از نتایج ارزیابی فراهم کند و محدودیت‌های کاربری آن‌ها را شرح دهد.

ب-۳-۱ مستندات فنی بایستی حاوی اطلاعاتی در باره شواهد پشتیبان از روایی روش اجرایی باشد.

ب-۳-۲ روش‌های به‌کار رفته برای جمع‌آوری چنین شواهدی بهتر است در مستندات فنی شرح داده شود. شرح شیوه بایستی موارد زیر را دربرگیرد:

ب-۳-۲-۱ مشخصات مشارکت‌کنندگان ارزیابی،

ب-۳-۲-۲ روش انتخاب آن‌ها و سایر مشخصات جمعیت‌شناختی،

ب-۳-۲-۳ شیوه طراحی مطالعه (برای مثال: جمع‌آوری همه اطلاعات در همان مقطع زمانی یا با شکاف زمانی)، و

ب-۳-۲-۴ اندازه‌های نمونه.

ب-۴ پایایی

نتایج ارزیابی بایستی از پایایی برخوردار باشد. شیوه‌ها یا روش‌های اجرایی به‌کار رفته بایستی امتیازاتی را برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی منفرد، تیم‌ها، گروه‌ها، یا سازمان‌ها فراهم کند که تا حد ممکن عاری از منابع خطای اندازه‌گیری تصادفی باشند.

ب-۴-۱ مستندات فنی بایستی حاوی اطلاعاتی در باره پایایی شیوه و روش‌های اجرایی و چگونگی تعیین پایایی برای مثال: تکرارپذیری امتیازها در میان ارزیابان، پایداری زمانی یافته‌ها طی فاصله‌های زمانی متغیر، سازگاری معیارهای متعدد مورد نظر برای اندازه‌گیری همان ساختار^۲ باشد.

ب-۴-۲ هنگام استفاده از معیارهای متعدد (برای مثال: ارزیابان متعدد یا لحظات متعدد در زمان) امتیازات منفرد بایستی به صورت یک نتیجه و اطلاعات کلی در صورت پایایی آن، تلفیق شود.

ب-۵ بی‌طرفی (انصاف)^۳

روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی بایستی منصفانه باشد. میزانی که ممکن است آن‌ها دستخوش سوگیری‌های نظام‌مند^۴ قرار گیرند بایستی مستند شود.

1-Objectivity
2-Construct
3-Fairness
4-Systematic biases

مثال‌ها - حساسیت قضاوت‌های ارزیاب به اثرات هاله‌ای^۱، سوگیری‌های ناشی از الزامات درباره برخی از مشارکت‌کنندگان ارزیابی در پاسخ به ارزیابی به زبان بیگانه، روش‌هایی که مفاد شیوه‌ها یا روش‌های اجرایی ممکن است بر عملکرد به طریقی نامربوط با هدف ارزیابی تاثیر بگذارد.

ب-۶ بررسی‌های ادواری از نظر کفایت

هر گونه انحراف از روش‌های اجرایی و شیوه‌های استاندارد (برای مثال خدمات اضافی برای استفاده توسط افرادی که نیازهای خاص دارند یا نیازمند ارزیابی شدن به زبان مختلف هستند، بایستی مناسب باشد و مستند شود.

ب-۶-۱ کفایت شواهد برای پشتیبانی از استفاده رایج از روش اجرایی یا شیوه بایستی به طور ادواری، بخصوص با توجه به متون علمی و تجزیه و تحلیل‌های داده‌ای تامین‌کننده خدمت بررسی شود. فراوانی بررسی‌ها بهتر است به وسیله ماهیت معیارها و استنتاج‌هایی که برای پشتیبانی به کار رفته‌اند، شواهد ثبات آن‌ها طی زمان و شواهد مرتبط با تغییرات در جمعیت‌های تحت بررسی (افراد، گروه‌ها و سازمان)، تعیین شوند.

ب-۶-۲ روش‌های اجرایی تعریف‌شده برای استفاده، اجرا، امتیازدهی و جمع‌آوری اطلاعات بایستی به طور ادواری بازنگری مجدد شوند، به ویژه نسبت به استانداردهای حرفه‌ای و خطرات سوءتفسیرهای احتمالی.

1-Halo

پیوست پ (اطلاعاتی)

اطلاعات تکمیلی در باره تحلیل و تفسیر نتایج

مسئولان تحلیل و تفسیر نتایج بایستی:

- پ-۱ قادر به ارائه شواهد شایستگی خود بر مبنای تجربه، آموزش و تحصیلات یا اعتبارنامه تصدیق‌پذیر باشند؛
- پ-۲ ماهیت روش‌های تلفیق داده‌ها را مشخص کنند، و دلیل روشنی را برای هر نتیجه‌گیری و تصمیم از نظر تلفیق و تفسیر داده‌ها ارائه کنند، و نیز شاهدی که از آن‌ها پشتیبانی کند؛
- پ-۳ گام‌های مناسب را بردارد به گونه‌ای که گزارش‌های ارزیابی، داده‌های حاصل از شیوه ارزیابی را منعکس سازد؛
- پ-۴ از روش‌های اجرایی برای غربال‌گری نتایج ارزیابی به منظور تشخیص تفسیرها، طبقه‌بندی یا امتیازهای غیرمحمول یا غیرمنطقی، استفاده کنند.
- پ-۵ تفسیرهایی را ارائه نماید که با اطلاعات موجود درباره شیوه ارزیابی طبق شکل مدون در نظام‌نامه‌های فنی و کاربری و سایر متون علمی سازگار هستند؛
- پ-۶ اطمینان حاصل کند که در تحلیل‌ها هر شرط و قید گنجانیده‌شده در موافقت‌نامه بین طرف‌ها، مورد توجه قرار گرفته است؛
- پ-۷ تفسیری از نتایج ارزیابی را ارائه دهد که اطلاعات در دسترس درباره مشارکت‌کننده ارزیابی را با توجه شایسته به زمینه ارزیابی^۱، شرایط، شیوه‌ها و حالات، خصوصیات فنی روش‌های به کار رفته، و نیاز برای ارزیابی را لحاظ کرده است.
- پ-۸ برون‌داد و نتایج را با توجه شایسته به موضوعات بی‌طرفی تحلیل و تفسیر نماید؛
- پ-۹ توجه شایسته را به شواهد در دسترس خصیصه‌های فنی شیوه ارزیابی برای اعضای گروه جمعیت‌شناختی مرتبط با مشارکت‌کننده ارزیابی معطوف نماید؛
- پ-۱۰ تغییرات فردی یا گروهی از روش‌های اجرایی استاندارد در اجرای ارزیابی را برحسب اقتضاء لحاظ نماید؛
- پ-۱۱ تاثیر احتمالی تجربه قبلی مشارکت‌کننده ارزیابی در مورد شیوه‌های ارزیابی به کار رفته را لحاظ نماید:
- پ-۱۱-۱ از بیش‌تعمیم^۲ نتایج یک شیوه ارزیابی پرهیز کند؛
- پ-۱۱-۲ تفسیرهای منطقی جایگزین را مورد توجه قرار دهد؛
- پ-۱۱-۳ اطمینان حاصل کند که همه نتیجه‌گیری‌ها به وسیله داده‌های جمع‌آوری‌شده پشتیبانی می‌شود؛
- پ-۱۱-۴ نتایج و تفسیرهای ارزیابی، برای مثال روش‌ها یا مصاحبه‌های مرکز ارزیابی را مستند سازد.

1-Assessment context

2-Over-generalizing

پیوست ت
(اطلاعاتی)

اطلاعات تکمیلی در گزارش دهی

مسئولان گزارش دهی بایستی:

- ت-۱ گزارش‌های مبتنی بر شواهد تولید کنند؛
- ت-۲ گزارش‌های مناسب را برای هر گروه از کاربران نهایی تولید کنند؛
- ت-۳ بر گه و ساختاری را برای گزارش به کار گیرند که مناسب با متن ارزیابی (برای مثال: انتخاب در برابر تکوین^۱) باشد؛
- ت-۴ خلاصه شفاف و در صورت ارتباط توصیه‌های خاص را در گزارش بگنجانند؛
- ت-۵ اطمینان حاصل کنند که سطوح فنی و زبانی گزارش‌ها با سطح درک کاربر نهایی متناسب است؛
- ت-۶ محدودیت‌های داده‌های ارزیابی را در گزارش روشن سازند؛
- ت-۷ چگونگی وزن دهی به نتایج ارزیابی را نسبت به اطلاعات دیگر در باره افراد، گروه، سازمان (هر کدام که موضوع ارزیابی است) توضیح دهند.

1-Selection versus development

پیوست ث

(اطلاعاتی)

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۰۲۴، ارزیابی انطباق - الزامات کلی برای موسسه های گواهی کننده اشخاص
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۲۳۹۸۸، فن آوری اطلاعات - آیین کار استفاده از فن آوری اطلاعات (IT) در تحویل ارزیابی ها
- [3] ISO 10075-3, Ergonomic principles related to mental workload — Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload
- [4] ISO 10667-2, Assessment service delivery — Procedures and methods to assess people in work and organizational settings — Part 2: Requirements for service providers
- [5] DIN 33430:2002, Anforderungen an Verfahren und deren Einsatz bei berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen. [Requirements for procedures and their application in job related proficiency assessment]. Berlin: Beuth
- [6] AERA (1999). American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. Standards for Educational and Psychological Testing. Washington DC: American Educational Research Association
- [7] APA (1985). American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. Standards for Educational and Psychological Testing. Washington DC: American Psychological Association
- [8] APA (1950). Ethical standards for the distribution of psychological tests and diagnostic aids. *American Psychologist*, 5, pp. 620-626
- [9] Association of Test Publishers (ATP 2002). Guidelines for computer-based testing: ATP
- [10] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). EFPA Review Model for the Description and Evaluation of Psychological Tests Version 3.41: Test Review Form and Notes for Reviewers. www.efpa.eu
- [11] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). European Test User Standards for Test Use in Work and Organizational Settings Version 1.92. www.efpa.eu
- [12] Evers, A., Sijtsma, K., Lucassen, W., & Meijer, R.R. (2010). The Dutch review process for evaluating the quality of psychological tests: History, procedure and results. *International Journal of Testing*, 10, pp. 295-317
- [13] Eyde, L., Krug, S.E., Robertson, G. (1993). *Responsible Test Use: Case studies for assessing human behavior*. Washington, DC: APA
- [14] Fernández-Ballesteros, R., De Bruyn, E.E.J., Godoy, A., Hornke, L.F., Ter Laak, J., Vizcarro, C., Westhoff, K., Westmeyer, H., & Zaccagnini, J.L. (2001). Guidelines for the assessment process (GAP): A proposal for discussion. *European Journal of Psychological assessment*, 17, pp. 187-200
- [15] Hambleton, R., (2005). Issues, designs, and technical guidelines for adapting tests into multiple languages and cultures. In, R.K. Hambleton, P. Merenda, & C. Spielberger (Eds.). *Adapting Educational and Psychological Tests for Cross-Cultural assessment*. Lawrence Erlbaum
- [16] International Test Commission (ITC 2001). International Guidelines on Test Use. *International Journal of Testing*, 1, pp. 95-114
- [17] International Test Commission (ITC 2006). International Guidelines on computer-based and Internetdelivered testing. *International Journal of Testing*, 6, pp. 143-172

- [18] Joint Committee on Testing Practices. (JCTP 2000). Rights and Responsibilities of Test Takers: Guidelines and Expectations. Washington DC: Joint Committee on Testing Practices
- [19] NIP (2004). Algemene Standaard Testgebruik. [General Standard Test Use]. Amsterdam: NIP
- [20] Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP) (2003). Principles for the validation and use of personnel selection procedures (4th ed.). Bowling Green, OH: Author
- [21] Turner, S.M., DeMers, S.T., Fox, H.R., & Reed, G.M. (2001). APA's guidelines for test user qualifications. An executive summary. *American Psychologist*, 56, pp. 1099-1113
- [22] Task Force on AC Guidelines (1989). Guidelines and ethical considerations for assessment center operations. *Public Personnel Management*, 18, pp. 457-470