



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۴۵۰-۲

چاپ اول

تیر ۱۳۹۲

INSO

16450-2

1st. Edition

Jun.2013

عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها  
برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و سازمانی  
- قسمت ۲: الزامات تامین‌کنندگان خدمت

**Assessment service delivery —  
Procedures and methods to assess  
people in work and organizational  
settings —Part 2: Requirements for service  
providers**

**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<sup>۱</sup> (ISO) کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک<sup>۲</sup> (IEC) و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی<sup>۳</sup> (OIML) است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی<sup>۵</sup> (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

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

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

سازمانی – قسمت ۲: الزامات تامین‌کنندگان خدمت»

### رئیس:

سالک‌زمانی، مریم

(فوق لیسانس علوم تغذیه)

### دبیر:

حسین‌زاده، ملیحه

(دکترای پزشکی)

### اعضاء (به ترتیب حروف الفباء):

استیری، اصغر

(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

بشیری، عباس

(فوق لیسانس علوم اقتصادی)

پورشمس، مهرداد

(لیسانس مهندسی شیمی)

درفشی، رکسانا

(لیسانس زبان انگلیسی)

سالک‌زمانی، لیلا

(فوق لیسانس زبان و ادبیات فرانسه)

فرج‌زاده، عبدالاحد

(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

معینیان، سیدشهاب

(فوق لیسانس شیمی)

مهدی‌پور، نسرین

(لیسانس روان‌شناسی)

### سمت و / یا نمایندگی

اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان

کارشناس استاندارد

استانداری آذربایجان شرقی

کارشناس استاندارد

سازمان ملی استاندارد ایران

کارشناس استاندارد

شرکت پژوهشگران فن‌گستر

پژوهشگاه استاندارد

شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ه	پیش‌گفتار
و	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۲	۲ اصطلاحات و تعاریف
۸	۳ روش اجرایی موافقت‌نامه
۱۰	۴ روش‌های اجرایی پیش-ارزیابی
۱۲	۵ عرضه ارزیابی
۱۸	۶ بازنگری پس از ارزیابی
	پیوست الف (اطلاعاتی) حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی: خطوط راهنما و
۲۰	انتظارات
	پیوست ب (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی درباره مستندات فنی روش‌های اجرایی و شیوه‌های
۲۳	ارزیابی
۲۶	پیوست پ (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی درباره تحلیل و تفسیر نتایج
۲۸	پیوست ت (اطلاعاتی) اطلاعات تکمیلی در گزارش‌دهی
۲۹	پیوست ث (اطلاعاتی) کتابنامه

## پیش‌گفتار

استاندارد " عرضه خدمت ارزیابی - روش‌های اجرایی و شیوه‌ها برای ارزیابی افراد در محیط‌های کاری و سازمانی - قسمت ۲: الزامات تامین‌کنندگان خدمت " 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 10667-2: 2011, Assessment service delivery —Procedures and methods to assess people in work and organizational settings —Part 1: Requirements for service providers

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<sup>۱</sup> بهتری اتخاذ کنند، و موجبات ارتقای امکانات بالقوه، رفاه و تناسب کارکنان - سازمان<sup>۲</sup> را برای همه کارکنان فراهم نمایند. این استاندارد تدارک عرضه خدمات ارزیابی استاندارد شده، شایسته و مبتنی بر قاعده عدل و انصاف (بی‌طرفانه)<sup>۳</sup> را برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی فراهم می‌آورد. با بهره‌گیری از این استاندارد، نهادهای مقرراتی<sup>۴</sup>، 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<sup>۵</sup> آن‌ها فراهم می‌کند تا بتوانند همه سهامداران را در تحقق منافع بالقوه راهکارهای<sup>۶</sup> 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<sup>۷</sup> 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<sup>۸</sup>، 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<sup>۹</sup> استاندارد ارائه می‌شود.

## ۲-۰ کارکرد<sup>۱۰</sup> 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<sup>۱۱</sup> 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

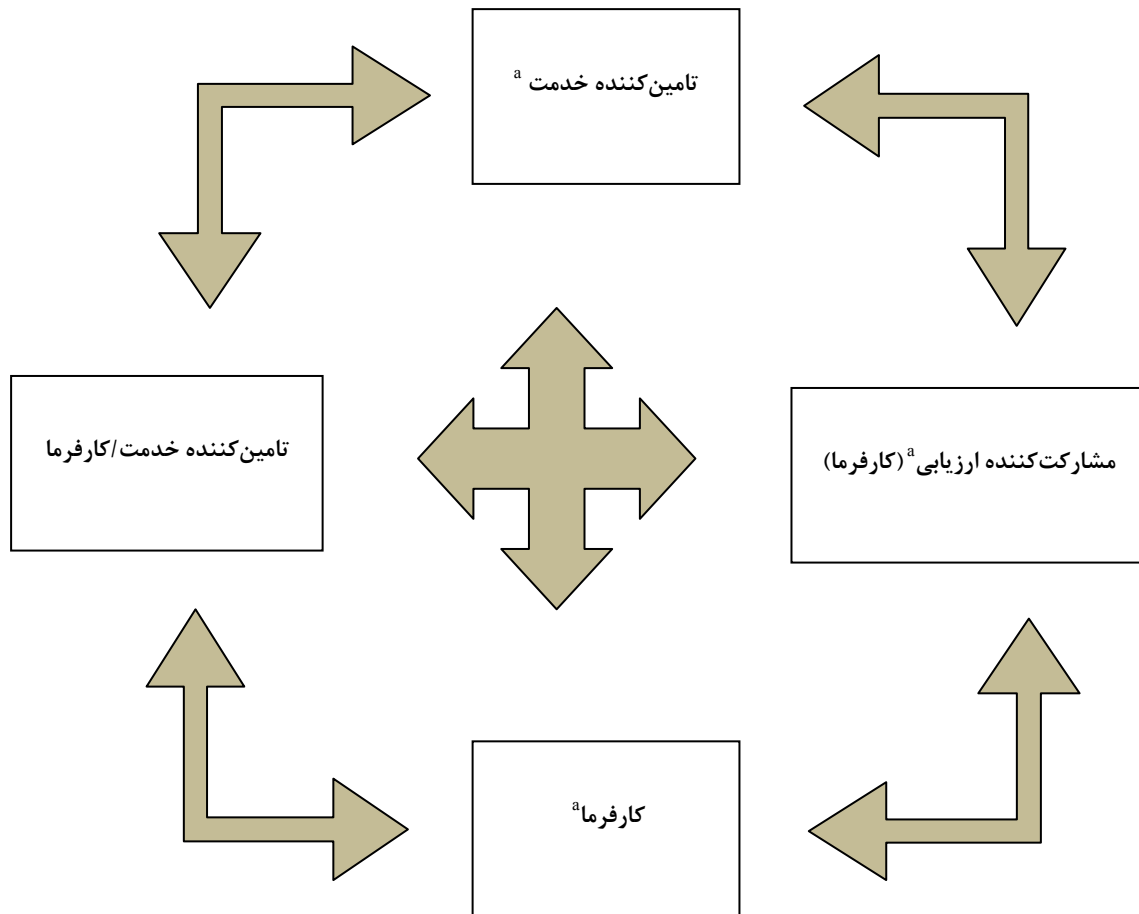
8-Occupational arena

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 رؤس کلی برهمکنش‌های<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup>، 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<sup>۳</sup> استفاده کند.

<sup>a</sup> 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 قسمت اول این استاندارد مشخص شده است. در این استاندارد الزامات برای تامین‌کننده خدمت شرح داده می‌شود. کارفرمایان بهتر است جهت اقدام در خصوص درخواست مناسب برای خدمات ارزیابی، از جمله آشکارسازی کامل نیازهای ارزیابی و اجرای الزامات استاندارد، با مفاد قسمت اول این استاندارد آشنا شوند و به آن ملتزم باشند. با وجود این، 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 بهترین راهکارها مطلع نمایند و در خصوص اقدام در زمینه فرایند کامل ارزیابی، به عمل طبق قسمت اول 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 سازمان‌های طالب خدمات ارزیابی برای افراد یا گروه‌ها درون سازمان می‌باشند، یا خواهان خدمات برای خود سازمان هستند.

این استاندارد درصدد ترویج راهکار خوب و ترغیب مستندسازی آشکار و شفاف روابط کاری بین کارفرمایان و تامین‌کنندگان خدمت است. در پیوست‌های الف موجود در این استاندارد و نیز در قسمت اول آن، حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی نسبت به ارزیابی بیان شده است.

### 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<sup>۱</sup> یا مدیریت استعداد سازمانی<sup>۲</sup> مدیریت اجرایی در مورد ادغام‌ها<sup>۳</sup>.

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<sup>۴</sup>؛

۳-۲-۴-۰ سازمان‌هایی که 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 تنظیم‌کننده 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<sup>۱</sup>، 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 ادغام‌ها، سطوح اشتغالات کارکنان در واحدهای کسب و کار سازمان.

این استاندارد عرضه ارزیابی‌هایی را که در چرخه حیات اشتغال<sup>۲</sup> روی می‌دهد، پوشش می‌دهد.

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

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

#### ۰-۶ سازمان‌دهی<sup>۵</sup> 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<sup>۶</sup>؛
- 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.

قسمت اول این استاندارد به الزامات قابل اعمال برای کارفرمایی که در چرخه حیات اشتغال نیاز به یک یا چند ارزیابی دارد و از این رو، در جستجوی اخذ چنین خدمات ارزیابی از تامین‌کننده‌ای می‌باشد که انتخاب کرده است، می‌پردازد. الزامات ذکرشده در این استاندارد برای تامین‌کننده خدمات کاربرد دارد که طالب توصیه‌هایی درباره نوع ارزیابی‌هایی است که بتواند نیازهایش را برآورده کند، و سپس خدمات ارزیابی را برای کارفرما فراهم نماید.

هم در این قسمت از استاندارد و هم در قسمت اول 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<sup>۱</sup> موفقیت‌ها و دارا بودن انتظارات شفاف<sup>۲</sup> از مطلوبیت<sup>۳</sup> فرایند؛

- تعیین وجود موارد مربوط به تضاد منافع (که باید متوازن<sup>۳</sup> شوند)؛

- فراهم کردن استدلال روشنی برای ارزیابی و مستندسازی موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین‌کننده خدمات 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 ۲: الزامات تامین‌کنندگان خدمت

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

۱-۱ هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات و راهنما برای تامین‌کننده خدمت است که در همکاری با کارفرما به انجام ارزیابی از فرد، گروه یا سازمان برای اهداف مرتبط با کار مبادرت می‌ورزد و خدمات ارزیابی دارای کیفیت بالا عرضه می‌دارد.

۱-۲ این استاندارد الزاماتی را برای تامین‌کننده خدمت درباره موارد مشروح زیر مشخص می‌کند:

الف - انتخاب، ادغام، اجرا و ارزشیابی روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی برای توصیه کردن به کارفرمایی که نیاز به ارزیابی دارد، و نیز انجام و عرضه چنین ارزیابی‌هایی، و یاری کارفرما در برقراری ارتباط با مشارکت‌کنندگان ارزیابی و سایرین؛

ب - تفسیر نتایج ارزیابی و گزارش‌های بعدی؛

پ - بررسی و ذخیره داده‌های شخصی مشارکت‌کنندگان ارزیابی و داده‌های ارزیابی؛

ت - شایستگی و کارکشتگی<sup>۱</sup> مورد نیاز برای تامین‌کننده خدمت و افراد دیگری که تحت کنترل وی در فرایند ارزیابی شرکت می‌کنند؛

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

۱-۳ این استاندارد همچنین حاوی راهنمایی برای تامین‌کننده خدمت در عرضه و استفاده از روش‌های اجرایی و شیوه‌هایی است که می‌تواند برای یک یا چند مقصود مرتبط با کار ارائه شده از سوی افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها به شرح زیر به کار رود (اما به آن‌ها محدود نمی‌شود):

الف - تصمیمات مرتبط با اشتغال، از قبیل استخدام، انتخاب، توسعه، قدردانی<sup>۲</sup>، ترفیع، کاریابی برون‌سازمانی<sup>۳</sup>، طرح‌ریزی جانشینی و انتصاب مجدد<sup>۴</sup>؛

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 تیم‌ها؛

ت - تصمیمات سازمانی از قبیل ساختاردهی مجدد<sup>۵</sup>، ابتکارات اخلاقی و فرهنگی<sup>۶</sup> و ادغام‌ها؛

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<sup>۷</sup> آن‌ها، پایایی<sup>۸</sup> آن‌ها،

---

1-Professionalism

2-Appraisal

3-Outplacement

4-Reassignment

5-Restructuring

6-Morale and culture initiatives

7-Validity

8-Reliability

ها، و بی‌طرفی آن‌ها، استانداردسازی و هر موضوع مرتبط با نیازهای خاص مشارکت‌کننده ارزیابی و عوامل دیگر موثر بر عملی بودن، قابل قبول بودن و مطلوبیت ارزیابی، لحاظ شوند.

**یادآوری ۱-** الزامات برای کارفرمایان در قسمت اول 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.

**۵-۱** جزئیات شایستگی‌های خاص مورد نیاز برای ارزیابان در دامنه کاربرد این استاندارد قرار ندارد (زیرا 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 ضوابط کار<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup> و هزینه‌ها (مثال‌ها به موارد فوق‌الذکر محدود نمی‌شود).

۲-۲

### ارزیابی

منظور از ارزیابی، روش اجرایی و شیوه نظام‌مند برای محقق ساختن<sup>۳</sup> 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 تبعات<sup>۴</sup> 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 ساخت یافته<sup>۴</sup>؛

**ب -** سیاهه‌های<sup>۵</sup> داده‌های بیوگرافیکی؛

**پ -** آزمون‌های قابلیت‌های عمومی و ویژه؛

**ت -** سیاهه‌های خویش-گزارش<sup>۶</sup>؛ و سایر ابزارهای مربوط به شایستگی‌ها، شخصیت، انگیزش، نگرش‌ها، ارزش‌ها، باورها و علائق؛

**ث -** مصاحبه‌های ساخت یافته؛

**ج -** وظایف حل مشکل فردی؛

---

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

ج - تمرینات گروهی؛

ح - شبیه‌سازی‌ها و نمونه‌های کار؛

خ - اقدامات در سطح گروه و سازمان؛

د - بررسی‌های کارکنان؛

ذ - بازخوردهای چند ارزیابی<sup>۱</sup>؛

ر - ارزشیابی‌های عملکرد، برای مثال تفسیرهای ارزیابان و رتبه‌بندی عملکرد ناظر<sup>۲</sup>.

۳-۲

### مجری<sup>۳</sup> ارزیابی

فرد یا سازمان دارای مسئولیت عملیاتی<sup>۴</sup> برای اجرای ارزیابی‌هاست.

یادآوری - وظایف مجری ارزیابی به شرح زیر است (اما بدان محدود نمی‌شود):

اداره آزمون به صورت چهره به چهره؛ تنظیم ارزیابی‌های برخط (آنلاین)<sup>۵</sup>؛ پایش از راه دور؛ مدیریت فعالیت‌ها در مرکز ارزیابی؛ ارزیابی؛ و سایر وظایف اداری. در برخی کشورها مجریان ارزیابی به عنوان ناظران آزمون<sup>۶</sup>، دستیاران آزمون یا پایش‌گران قلمداد قلمداد

می‌شوند. مجریان ارزیابی می‌توانند کارکنان تامین‌کننده خدمت یا کارفرما، یا اشخاص ثالث تحت پیمان برای مقاصد ارزیابی باشند.

۴-۲

### مشارکت‌کننده ارزیابی

منظور از مشارکت‌کننده ارزیابی، همان فردی است که تحت ارزیابی قرار می‌گیرد، ارزیابی می‌تواند طبق خواست خود فرد یا سازمان، به صورت فردی یا جزئی از یک گروه انجام شود.

مثال‌هایی از مشارکت‌کنندگان ارزیابی:

متقاضی یا نامزد شغل؛ کارمند کارفرما که نامزد ترفیع است یا قرار است به خاطر بعضی مقاصد درون‌سازمانی ارزیابی شود؛ هر فرد تحت ارزیابی، تامین‌کننده اطلاعات یا ارائه‌دهنده راهنماهای شغلی در جهت منافع خود.

۵-۲

### ارزیاب

فرد یا سازمان مسئول ارزشیابی و تفسیر عملکرد مشارکت‌کننده ارزیابی در مورد وظایف ارزیابی و ارائه گزارش‌ها و بازخوردهای مناسب برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی و کارفرما، ارزیاب نامیده می‌شود.

یادآوری - ارزیابان شایستگی لازم را برای اتخاذ تصمیم در باره استفاده و تفسیر روش‌های اجرایی ارزیابی دارا هستند. در بعضی از کشورها برای آزمون روان‌شناسی، ارزیابان به عنوان "کاربران آزمون" برای متمایز شدن از "ناظران آزمون"، "مجریان آزمون" یا "پایش‌گران" قلمداد می‌شوند. ارزیابان می‌توانند کارکنان تامین‌کننده خدمت یا کارفرما، یا اشخاص ثالث تحت پیمان برای مقاصد ارزیابی باشند.

---

1-Multi-rater feedback

2-Supervisor performance ratings

3-Administrator

4-Operational

5-Online

6-Test proctors

۶-۲

### کارفرما

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، کاریابی 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<sup>۱</sup>

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<sup>۲</sup> یا مطلوبیت نتایج ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۱۰-۲

### کنترل‌کننده داده‌ها

---

1-Credential

2-Predictive

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

۱۱-۲

### پردازشگر داده‌ها

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<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup> تاثیرگذار در کاهش دقت نتایج، تحت ارزیابی قرار گیرد.

۱۴-۲

### مبتنی بر شواهد

خصیصه<sup>۳</sup> 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 تامین‌شده برای مشارکت‌کنندگان ارزیابی در باره نتایج ارزیابی‌شان است.

۱۶-۲

### رضایت آگاهانه<sup>۴</sup>

فرایند تامین 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.

---

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

۱۷-۲

### هنجار<sup>۱</sup>

اطلاعاتی مبتنی بر امتیاز اخذ شده از یک نمونه (اغلب به عنوان گروه هنجار قلمداد می‌شود) از جمعیت به خوبی تعریف شده (اغلب به عنوان جمعیت هنجار قلمداد می‌شود)، که باعث می‌شود امتیازات خام (برای مثال: تعداد سوالات صحیح و 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<sup>۲</sup> 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<sup>۳</sup> که نمایانگر ۱۰ درصد گروه‌های جمعیت مرجع هستند. امتیازات استاندارد نوعی عبارتند از: امتیازات Z<sup>۴</sup> (با میانگین صفر و انحراف استاندارد یک)؛ استنز<sup>۵</sup> (با میانگین ۵،۵، انحراف استاندارد ۲) و امتیازات تی<sup>۶</sup> (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<sup>۷</sup>، از جمله اصول اخلاقی<sup>۸</sup> 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.

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



۲۱-۲

### پایایی

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

یادآوری - خطای اندازه‌گیری را می‌توان با بررسی سازگاری<sup>۱</sup> اندازه‌های تولید شده به وسیله مشارکت‌کنندگان ارزیابی یا ارزیابان در طی اجرای روش‌های ارزیابی، یا طی اجراهای مکرر سنجید.

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<sup>۲</sup> از از تکوین‌کنندگان ارزیابی<sup>۳</sup>، 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

---

1-Consistency

2-Administrative guidance

3-Assessment developer

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.

۲-۲۷

## روایی

میزان همخوانی تفسیر و استفاده از امتیازات ارزیابی با اهداف پیشنهادشده ارزیابی، روایی نامیده می‌شود. روایی با شواهد و نظریه‌های جمع‌آوری‌شده پشتیبانی می‌گردد. **یادآوری** - راهبرد برای جمع‌آوری شواهد روایی، همسو با نوع و هدف ارزیابی است.

## ۳ روش اجرایی موافقت‌نامه

۱-۳ موافقت‌نامه

باید موافقت‌نامه‌ای بین تامین‌کننده خدمت و کارفرما وجود داشته باشد، فرقی نمی‌کند که تامین‌کننده خدمت نسبت به کارفرما درون‌سازمانی باشد یا برون‌سازمانی. موافقت‌نامه باید اطلاعات مرتبط در باره خدمت را شناسایی و همه تعهدات و مسئولیت‌های مربوط به هر طرف را مشخص نماید. کارفرما باید اطمینان حاصل 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<sup>۱</sup>، شرایط و ضوابط تامین‌کننده خدمت توسط کارفرما قید شده است.

## ۲-۳ مسئولیت‌های تامین‌کننده خدمت

تامین‌کننده خدمت باید:

**الف-** در همکاری با کارفرما در مدرکی درباره شناسایی اطلاعات مرتبط (برای مثال: دامنه، جزئیات خدمتی که قرار است عرضه شود، بازه، مالکیت و استفاده مناسب از دارایی‌های فکری و هزینه‌ها) با توجه به خدمت به توافق برسد و همه تعهدات و مسئولیت‌های هر طرف را مشخص کند؛

**ب-** اطلاعاتی را برای کارفرما درباره هر گونه الزامات حرفه‌ای، قانونی و مقرراتی قابل اعمال پیرامون استفاده از روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی در انجام مسئولیت‌های تحت توافق فراهم کند؛

**پ-** با همه الزامات حرفه‌ای، قانونی و مقرراتی پیرامون استفاده از ارزیابی هماهنگ باشد؛

**ت-** طرحی را برای حفاظت از همه اطلاعات محرمانه تحت مالکیت خویش در سرتاسر فرایند ارزیابی تکوین نماید؛

**ث-** مستندات کامل و صحیح فرایند ارزیابی را همخوان با موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین‌کننده خدمت، فراهم کند؛

**یادآوری** - الزامات برای مسئولیت‌های کارفرما در قسمت اول این استاندارد ذکر شده است.

## ۳-۳ ارتباط بین تامین‌کننده خدمت و کارفرما

تامین‌کننده خدمت، باید کارفرما را مطلع سازد که در قبال انطباق با الزامات کارفرما، که در قسمت اول این استاندارد ذکر شده است، مسئول است.

### ۳-۴ تضمین شایستگی تامین‌کننده خدمت

#### ۳-۴-۱ کلیات

تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که او و همه افرادی که تحت کنترل او کار می‌کنند، برای انجام خدمات ارزیابی که طبق موافقت‌نامه در قبال آن مسئول است، شایسته هستند.

مثال: در صورتی که کارفرما مسئول اجرای ارزیابی باشد، تامین‌کننده خدمت ممکن است برای آموزش ارزیابان کارفرما برای یک مرکز ارزیابی قرارداد ببندد. کارفرما ممکن است مسئول ارزیابان دخیل در روش اجرایی بازخورد<sup>۱</sup> ۳۶۰ باشد.

#### ۳-۴-۲ شایستگی و آموزش

تامین‌کننده خدمت باید:

الف - کار خود را با بهره‌گیری از خطوط راهنمای فنی پذیرفته‌شده حرفه‌ای با کیفیت بالا، برای انتخاب یا توسعه ارزیابی‌های اثربخش انجام دهد.

ب - دانش کافی از نظریه‌ها، روش‌شناسی، و راهکار اندازه‌گیری مرتبط با ارزیابی در محیط‌های کاری و سازمانی داشته باشد؛

پ - دانش کافی را نسبت به روش‌های ارزیابی در دسترس مورد استفاده در محیط‌های کاری و سازمانی داشته باشد؛

ت - در جریان توسعه‌ها و پیشرفت‌ها در حوزه‌های مرتبط باشد (به‌روز بودن)؛

ث - شایستگی هر فرد تامین‌کننده خدمات را تشخیص دهد و اطمینان حاصل کند که آن‌ها ملزم به کار خارج از حدود شایستگی خود نیستند؛

ج - افراد تامین‌کننده خدمات تحت کنترل خود را ملزم کند که در مرزهای اخلاق حرفه‌ای خود کار کنند.

#### ۳-۵ پی‌آمدها و تبعات پیش‌بینی‌کننده

تامین‌کننده خدمت باید کارفرما را به همکاری در شناسایی پی‌آمدها و تبعات معنی‌دار احتمالی فرایند ارزیابی همراه با ریسک‌ها و مطلوبیت‌های مرتبط با آن ترغیب کند. در صورت عملی و مناسب بودن، باید تامین‌کننده خدمت با کارفرما در تعیین بهترین روش برای پاسخگویی به چنین پی‌آمدها و تبعاتی همکاری کند.

#### ۳-۶ فعالیت‌های تحقیقاتی مکمل<sup>۱</sup>

تامین‌کننده خدمت باید کارفرما را به روزآمدسازی هنجار، بررسی‌های پایایی، بررسی‌های روایی، تجدیدنظر در ابزار، بهبودهای طراحی ارزیابی یا هر فعالیت تحقیقاتی دیگر با هدف ارتقای کیفیت ترغیب کند. تامین‌کننده خدمت باید با کارفرما درباره گزینه‌ها، هزینه‌ها و مزایای این فعالیت‌ها بحث کند. هر موافقت‌نامه در خصوص اجرای فعالیت‌های تکمیلی باید مستند شود.

## ۴ روش‌های اجرایی پیش - ارزیابی

### ۱-۴ شناسایی نیازهای ارزیابی

تامین‌کنندگان بالقوه خدمت باید نیازهای ارزیابی اطلاع‌رسانی‌شده به وسیله کارفرما را بازنگری کنند و روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی مناسبی را برای برآورده کردن آن نیازها تعیین نمایند. هر تامین‌کننده خدمت که در مورد خدمت بالقوه بحث می‌کند، باید در همکاری با کارفرما نیازهای ارزیابی کارفرما را روشن و مستند کند. شناسایی نیازهای ارزیابی باید موارد زیر را در بر گیرد، اما به آن‌ها محدود نشود:

الف - مقصود(ها)ی ارزیابی؛

ب - فرد مورد ارزیابی؛

پ - مشخصه‌های جمعیت‌شناسی مربوط از قبیل سطوح تحصیلی، زبان‌ها و سایر اطلاعات بیوگرافی افراد تحت ارزیابی.

چنان چه نیازهای ارزیابی پیچیده یا فاقد شفافیت باشند، تامین‌کننده خدمت باید کارفرما را از این نکته آگاه سازد که ممکن است فرایند جداگانه‌ای برای تعیین آن‌ها لازم باشد. این پیچیدگی‌ها می‌تواند به وسیله تحلیل نیازها، تحلیل شغل یا مدل‌سازی شایستگی<sup>۱</sup> شناسایی شود.

یادآوری ۱- فرایند تعیین نیازهای ارزیابی، ممکن است نیازمند چرخه‌های متعددی از تحلیل و روشن‌سازی باشد.

یادآوری ۲- اگر تکوین روش‌های اجرایی ارزیابی جدید یا سفارشی‌سازی روش‌های اجرایی موجود برای پرداختن به الزامات، ضرورت یابد، ممکن است لازم باشد که کارفرما موافقت‌نامه جداگانه‌ای را برای این کار با تامین‌کننده خدمت یا هر نهاد<sup>۲</sup> کارشناسی دیگر برای انجام آن کار ببندد (به قسمت اول این استاندارد مراجعه کنید).

هنگامی که ارزیابی یا قسمت‌هایی از آن برای تامین نیازهای کارفرما به نظر تامین‌کننده خدمت، مناسب نباشد، تامین‌کننده خدمت باید کارفرما را مطلع سازد و در مورد چگونگی ادامه کار با او به توافق برسد.

مشخصات نهایی نیازهای ارزیابی، از جمله مقاصد هر ارزیابی و معیارهای ارزشیابی تعیین‌شده از طریق فرایند توصیف‌شده در این بند، باید توسط تامین‌کننده خدمت مستند شوند. تامین‌کننده خدمت باید جزئیات موافقت‌نامه را برای راهنمایی همه طرف‌ها، مستند سازد.

### ۲-۴ پیشنهادی خدمات ارزیابی

تامین‌کننده خدمت باید پیشنهادهایی را درباره خدمت ارزیابی که بتواند الزامات تشریح‌شده در مشخصات نهایی نیازهای ارزیابی کارفرما را به بهترین وجه برآورده کند، ارائه نماید. چنین پیشنهادهایی باید بر مبنای تحلیل اطلاعات موجود باشد تا اطمینان حاصل شود که روش ارزیابی برای نیازهای ارزیابی شناسایی‌شده، مناسب است.

تامین‌کننده خدمت باید اطمینان حاصل کند که شیوه‌های ارزیابی پیشنهادشده، متناسب با مقاصد ارزیابی و متناسب برای طیفی از افرادی که ارزیابی خواهند شد، می‌باشد.

پیشنهادی خدمات ارزیابی باید حاوی موارد زیر باشد (حسب اقتضا):

1-Competency modelling

2-Entity

**الف** - توجیه، از جمله مستندات مناسب پشتیبان از کیفیت فنی و مطلوبیت، برای استفاده از هر شیوه ارزیابی (به پیوست ب مراجعه کنید). چنین مستنداتی باید دربرگیرنده اطلاعاتی درباره انتخاب شیوه‌ها، شواهد کاربری و تفسیر شیوه‌ها، اجرا و روال‌های آن از جمله الزامات برای نظارت ارزیابی یا عدم آن، و خدمات اضافی<sup>۱</sup> مناسب برای ارزیابی افرادی با نیازهای خاص؛

**ب** - توضیح چگونگی استفاده از نتایج ارزیابی برای پرداختن به مشخصات نهایی نیازهای ارزیابی؛  
**پ** - ارزیابی ریسک از موضوعات مرتبط از جمله موضوعات قانونی و مقرراتی، همراه با امنیت و حفاظت از حقوق دارایی‌های فکری.

#### **۳-۴ موافقت نامه خدمات ارزیابی**

**۳-۴-۱** تامین‌کننده خدمت باید با کارفرما 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 (اگر تاریخ اختتام خدمت مشخص نباشد، باید تصریح شود)؛

**پ** - جزئیات روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی مورد استفاده؛

**ت** - روش‌های اجرایی تحلیل به کار رفته برای اقدامات ارزیابی؛

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

**ج** - چگونگی تلفیق داده‌ها از روش‌های اجرایی ارزیابی مختلف؛

**چ** - نقش‌ها، تعهدات و مسئولیت‌های کارفرما و تامین‌کننده خدمت؛

**ح** - اطلاعات در باره حریم داده‌ها<sup>۲</sup>، مالکیت دارایی‌های فکری و داده‌های ارزیابی، نگهداری داده‌ها و حذف داده‌ها؛

**خ** - بیانیه انطباق با مقررات و قوانین مرتبط؛

**د** - ماهیت و فراوانی<sup>۳</sup> روش‌های اجرایی پایش و بازنگری ادواری لازم برای تضمین کیفیت ارزیابی و تضمین برآورده شدن الزامات قانونی، مقرراتی و حرفه‌ای لازم توسط آن‌ها.

**ذ** - ماهیت بازخورد، چنانچه قرار است تهیه شود، و نحوه تهیه آن؛

**ر** - شناسایی هزینه‌ها.

**۳-۴-۲** در صورت قابل اعمال بودن، تامین‌کننده خدمت باید کارفرما را به همکاری برای بازنگری پس از ارزیابی (به بند ۶ مراجعه کنید) ترغیب کند. 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** - ویژگی معیارها برای بازنگری؛

---

1-Accommodations  
2-Data privacy  
3-Frequency

ث - ویژگی ماهیت و شکل برون داد بازنگری.

## ۵ عرضه ارزیابی

### ۱-۵ مراحل

عرضه ارزیابی دربرگیرنده هفت مرحله قابل شناسایی به شرح زیر است:

۱-۱-۵ طرح ریزی ارزیابی؛

۲-۱-۵ اطلاع رسانی به سهامداران ذی ربط؛

۳-۱-۵ اجرای ارزیابی؛

۴-۱-۵ تفسیر نتایج؛

۵-۱-۵ تهیه و ارائه گزارش‌ها؛

۶-۱-۵ تهیه بازخورد؛

۷-۱-۵ ارزیابی مداوم فرایند ارزیابی.

### ۲-۵ عرضه ارزیابی - طرح ریزی ارزیابی

#### ۱-۲-۵ طرح ارزیابی

تامین کننده خدمت باید طرحی را برای عرضه ارزیابی از جمله شناسایی موارد زیر ارائه کند:

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 مسئولیت‌های مربوط به افرادی که ارزیابی می‌کنند و نیز آن را پایش می‌نمایند؛

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

ث - بی طرفی در رفتار با همه زیرگروه‌های مربوط؛

ج - روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی (واحد یا متعدد)؛

چ - عوامل دیگری که ممکن است تاثیرگذار بر تصمیماتی درباره ارزیابی باشد، از قبیل: تنظیم نمره‌های

قبولی<sup>۱</sup> یا امتیازات حدنصاب<sup>۲</sup>، مطلوبیت آن (برای مثال تحلیل هزینه - منفعت) و دسترس پذیری و متناسب

بودن روش‌های ارزیابی جایگزین.

ح - لزوم یا عدم لزوم تهیه بازخورد، در صورت لزوم تهیه بازخورد، ماهیت و موقع آن.

#### ۲-۲-۵ امنیت

تامین کننده خدمت باید اطمینان حاصل کند که همه مواد و داده‌های ارزیابی که در حیطه کنترل وی

هستند، ایمن نگه داشته می‌شوند.

مواد، جمع‌آوری داده‌ها، داده‌ها و مستندات مرتبط با ارزیابی‌ها باید به شیوه‌ای بررسی شوند که با موافقت‌نامه

خدمت ارزیابی و بهترین راهکار حرفه‌ای، همخوان باشند.

---

1-Pass marks

2-Cut-scores

در شرایطی که تامین‌کننده خدمت دارای مسئولیت در مورد مواد، داده‌ها یا مستندات است، باید اطمینان حاصل کند که:

- الف - حقوق دارایی‌های فکری موجود برای ارزیابی محترم شمرده می‌شود؛
- ب - دستیابی به مواد ارزیابی تحت حفاظت است تا این امر پیش از اجرا و به دنبال آن کنترل شود.
- 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<sup>۱</sup>، قواعد و داده‌های محرمانه مربوط به ارزیابی آشکارا توصیف نمی‌شوند یا به طریقی در معرض عموم قرار داده نمی‌شوند که بتواند به روایی، انسجام<sup>۲</sup> و ارزش آن‌ها خدشه وارد کند.

#### ۳-۲-۵ حقوق مشارکت‌کنندگان ارزیابی

- تامین‌کننده خدمت (در مواقعی که مسئولیت دارد) باید اطمینان حاصل کند که:
- الف حقوق مشارکت‌کنندگان ارزیابی به رسمیت شناخته شده و محترم شمرده می‌شود، و روش‌های اجرایی و خطوط زمانی<sup>۳</sup> برای اقدام در مورد شکایت‌ها و تقاضاهای رسمی<sup>۴</sup> 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 درباره حریم داده‌ها رفتار می‌شود.

#### ۴-۲-۵ حفاظت داده‌های مشارکت‌کنندگان ارزیابی

- ۱-۴-۲-۵ تامین‌کننده خدمت هنگامی که به عنوان پردازشگر داده‌ها، عمل می‌کند باید:
    - الف - از دستورالعمل‌های کنترل‌کننده داده‌ها در ارتباط با هدف ارزیابی توافق شده تبعیت کند؛
    - ب - کنترل‌کننده داده‌ها را برای انجام تعهدات و مسئولیت‌ها درباره داده‌ها توانمند سازد؛
    - پ - سطح امنیت ضروری برای داده‌های شخصی را حفظ کند؛
- تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که اگر در نقش کنترل‌کننده داده‌ها عمل می‌کند، همه الزامات (اعم از الزامات حرفه‌ای، قانونی، و مقرراتی) وابسته به نقش کنترل‌کننده داده‌ها را، به طور کامل برآورده می‌کند.
- اگر نقش کنترل‌کننده داده‌ها با کارفرما یا هر شخص ثالث دیگر مرتبط باشد، تامین‌کننده خدمت باید کارفرما یا هر شخص ثالث دیگر را از همه الزامات حرفه‌ای، قانونی، و مقرراتی وابسته به نقش کنترل‌کننده داده‌ها، مطلع سازد.

---

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

۵-۲-۴-۲- تامین کننده خدمت هنگامی که به عنوان کنترل کننده 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 مشارکت کننده 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<sup>۱</sup> 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 - حفاظت داده‌ها، کنترل کننده داده‌ها و پردازشگر داده‌ها را در برمی‌گیرد و با داده‌های شخصی قابل شناسایی ارتباط دارد. داده‌های بی‌نام یا انبوهی دستخوش چنین ملاحظاتی نیستند. کارفرما به طور معمول به عنوان کنترل کننده داده‌ها عمل می‌کند، تامین کننده خدمات به عنوان پردازشگر داده‌ها عمل می‌کند، خواه به تنهایی خواه با اشخاص ثالث برای مثال: تامین کنندگان آزمون برخط، تامین کنندگان سیستم‌های ردیابی متقاضی. گرچه، این نقش‌ها می‌تواند به طور متفاوت در موافقت‌نامه بین طرف‌ها تعیین شود.

### ۵-۲-۵ مشخص کردن بازخورد

در موافقت‌نامه بین کارفرما و تامین کننده خدمت باید تهیه یا عدم تهیه بازخورد از مشارکت کننده 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.

### ۵-۳ عرضه ارزیابی - مطلع سازی مشارکت کنندگان ارزیابی

#### ۵-۳-۱ تدارک اطلاعات

تامین کننده باید هرگونه اطلاعات مورد توافق را برای طرف‌های ذی‌ربط تامین کند. تامین کننده خدمت باید فراهم شدن اطلاعات برای طرف یا طرف‌های مرتبط را با کارفرما مورد بررسی قرار دهد.

این اطلاعات باید دست کم موارد زیر را دربرگیرد:

الف - دلایل ارزیابی از مشارکت کنندگان ارزیابی و استفاده مورد نظر از اطلاعات اخذ شده، از جمله چگونگی استفاده از نتایج و چگونگی مدیریت داده‌ها؛

ب - فرایندی که با آن از مشارکت کنندگان 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؛

---

1-Identifiers



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<sup>۱</sup> 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 توانمندسازی مشارکت‌کنندگان ارزیابی برای آماده شدن برای ارزیابی

تأمین‌کننده خدمت باید با کارفرما کار کند تا تمهیدات مناسب را برای اجرای روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی فراهم سازد. تأمین‌کننده خدمت باید:

الف- اطلاعات را به طور شفاف و زمان‌مند برای مشارکت‌کننده ارزیابی، فراهم کند؛

ب- حسب اقتضا، در مورد راه‌هایی که در آن مشارکت‌کنندگان ارزیابی ممکن است برای ارزیابی آماده شوند، راهنما تهیه نماید از جمله: دستیابی به نمونه تصویب‌شده یا پیشنهادشده؛

پ- حقوق و مسئولیت‌های مشارکت‌کننده را به او توضیح دهد؛

ت- تبعات مشارکت، انصراف، یا عدم مشارکت در ارزیابی را توضیح دهد تا مشارکت‌کننده ارزیابی بتواند انتخاب آگاهانه‌ای داشته باشد.

### ۵-۳-۳ رضایت آگاهانه

تأمین‌کننده خدمت 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 تأمین‌کننده خدمت طرف مسئول 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.

به عنوان بخشی از فرایند رضایت آگاهانه، اقدامات زیر باید انجام شود:

الف- تأمین‌کننده خدمت باید از کارفرما بخواهد تا کسی را که قرار است نتایج ارزیابی را دریافت کند، مشخص کند.

ب- هنگامی که مشارکت‌کننده ارزیابی کارفرماست، او حق انتخاب افراد دیگر (برای مثال: نهادهای جوازدهی یا گواهی‌دهی) را برای دریافت نتایج ارزیابی داراست.

پ- باید به مشارکت‌کننده ارزیابی اطلاع‌رسانی شود که چه کسی نتایج ارزیابی را دریافت خواهد کرد، خود مشارکت‌کننده ارزیابی به تنهایی و/یا اشخاص ثالث دیگر (برای مثال مدیر صف)، این که مشارکت‌کننده ارزیابی اجازه دسترسی به گزارش‌ها، به منظور رضایت دادن برای استفاده از آن‌ها را، خواهد داشت یا نه.

---

1-In place

**یادآوری** - علاوه بر این، تامین‌کننده خدمت باید در نظر داشته باشد که آیا مشارکت‌کنندگان ارزیابی لازم است با شرایط و ضوابط دستیابی برای هر کاربری تکمیلی از نتایج آن‌ها (برای مثال استفاده مجدد از داده‌ها برای بررسی روایی<sup>۱</sup>) آشنا شوند یا نه.

### ۵-۳-۴ محرمانگی و بی‌نامی

اگر کارفرما درخواست کرده باشد، یا اگر کارفرما مشارکت‌کننده ارزیابی باشد، تامین‌کننده خدمت باید مشارکت‌کننده ارزیابی و طرف‌های دیگر را که داده‌هایی درباره مشارکت‌کننده ارزیابی فراهم می‌کنند (برای مثال برای مثال ارزیابان در ارزیابی بازخورد ارزیابی‌کنندگان متعدد<sup>۲</sup>، در باره محرمانگی داده‌هایی که از آن‌ها خواسته می‌شود تامین کنند و شرایط بی‌نامی مرتبط با گزارش‌دهی نتایج، مطلع نماید.

### ۵-۴ عرضه ارزیابی - انجام ارزیابی

مواقعی که تامین‌کننده خدمت مسئول است، باید اطمینان تضمین کند که مجریان ارزیابی شایستگی ضروری مبتنی بر تجربه تصدیق‌پذیر، آموزش، تحصیلات یا اعتبارنامه‌ها را دارند. تامین‌کننده خدمت همچنین باید تضمین کند که هنگام انجام ارزیابی از یک فرد یا تعداد بیشتر افراد، مجریان ارزیابی از روش‌های اجرایی استاندارد شده برای عرضه ارزیابی پیروی می‌کنند و هر گونه انحراف از این روش‌ها را، مستند می‌سازند.

تامین‌کننده خدمات، باید مستندات مربوط به روش‌های اجرایی و راهکارهایی را که قرار است توسط مجریان ارزیابی طی فرایند ارزیابی مراعات شود (برای مثال روش‌های اجرایی ساخت‌یافته برای مصاحبه، آزمون وب - کم<sup>۳</sup>، روش‌های اجرایی مرکز ارزیابی، اجرای ارزیابی‌های از راه دور)، تهیه کند. این امر دست کم روش‌های اجرایی را برای هر روش خاص، خواه اجرا شده بر روی فرد، گروه، یا محیط سازمانی، به دنبال روش‌های اجرایی استاندارد شده برای اجرای آزمون و هرگونه خدمات اضافی از پیش تعیین شده یا روش‌های اجرایی جایگزین را به دنبال ساختارهای از پیش تعریف شده و راهنماهای مصاحبه، در بر می‌گیرد.

تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که شرایط مناسب برای اجرای ارزیابی ترتیب داده شده است، خواه از طریق ارزیابی‌های چهره به چهره، یا ارزیابی‌های از راه دور<sup>۴</sup>، کاغذی<sup>۵</sup> یا کامپیوتری. تمهیدات مقتضی برای پشتیبانی از مشارکت‌کننده ارزیابی باید به عمل آید و راهنمای مربوط منتشر شود تا استفاده از محیط‌هایی ترغیب شود که ارزیابی منصفانه و قابل اعتمادی را در پی خواهند داشت.

در صورت ارتباط، تامین‌کننده خدمت باید برای مجریان ارزیابی روش‌های اجرایی برای تصدیق هویت همه مشارکت‌کنندگان ارزیابی را مدون کند، و به طور مقتضی به همه سوالات، مشکلات فنی یا شخصی، یا موضوعات منبث از جلسه ارزیابی، برای مثال: وقفه‌های پیش‌بینی نشده در ارزیابی یا روش اجرایی ارزیابی، پرداخته شود. تامین‌کننده خدمت باید امنیت مواد ارزیابی را تضمین کند و اطمینان دهد که در انتهای هر جلسه ارزیابی سابقه‌ای از همه مواد ارائه خواهد شد.

---

2-Validation study

1-Multi-rater feedback assessment

2-Web-cam

3-Remote

4-Paper-based

## ۵-۵ عرضه ارزیابی - تفسیر و استفاده از نتایج

تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که همه ارزیابان مسئول تحلیل داده‌ها و ارائه تفسیرها و/یا طبقه‌بندی‌های مرتبط با ارزیابی، برای انجام این کار شایسته هستند. آن‌ها باید هم چنین توانمندی اقدام مطابق با روش‌های اجرایی مدون وابسته به روش‌های ارزیابی مرتبط را داشته باشند. هنگامی که کارفرما مسئول تامین ارزیابان است، تامین‌کننده خدمت باید شایستگی و صلاحیت‌های مورد نیاز ارزیابان را تعریف کند.

در صورت استخراج نتایج از روش‌های ارزیابی متعدد، تامین‌کننده خدمت باید دلیل منطقی را برای نتایج بناشده بر ادغام داده‌ها، فراهم کند و شواهدی را که از این نتیجه‌گیری‌ها پشتیبانی نماید، ارائه دهد.

تامین‌کننده خدمت باید دلیل منطقی هر توصیه و پیشنهاد را برای استفاده از نتایج ارزیابی فراهم کند. **یادآوری** - بسته به ماهیت ارزیابی، ارزیابان مختلف ممکن است در اخذ داده‌های ارزیابی، امتیازدهی به داده‌ها، تلفیق امتیازها و تفسیر آن‌ها دخیل باشند. برخی از این افراد ممکن است کارکنان تامین‌کننده خدمت باشند و یا کارکنان کارفرما یا شخص ثالث دیگر باشند. برای آگاهی از اطلاعات تکمیلی در باره ارزیابان به پیوست پ مراجعه کنید.

## ۵-۶ عرضه ارزیابی - تهیه و ارائه گزارش‌ها

### ۵-۶-۱ تهیه گزارش‌ها

تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که گزارش‌ها به شکلی تهیه شده‌اند که امتیازها، تفسیرها، و نتایج ارزیابی را به طور مناسب و بدون تناقض شرح می‌دهند. گزارش‌ها باید در شکل‌هایی قابل درک برای هر رده از کاربران نهایی ارائه شوند. گزارش‌ها باید به طور مستقل قابل تصدیق باشند، یعنی شواهدی وجود داشته باشد که نتیجه‌گیری‌ها را در گزارش، با داده‌های ارزیابی و ویژگی‌های اقدامات ارزیابی مرتبط سازد.

**یادآوری** - برای آگاهی از اطلاعات تکمیلی در گزارش‌دهی به پیوست ت مراجعه کنید.

تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که گزارش‌های تولیدشده به وسیله کامپیوتر به طور مناسب با توجه شایسته به کیفیت‌های فنی و محدودیت‌های گزارش‌ها، مورد استفاده قرار می‌گیرند.

### ۵-۶-۲ ارائه گزارش‌ها

تامین‌کننده خدمت باید دستیابی به گزارش‌ها را برای هر کاربر نهایی که به وسیله کارفرما یا مشارکت‌کننده ارزیابی، حسب اقتضا، تعیین شده است، فراهم کند. مشارکت‌کنندگان ارزیابی باید علیرغم هر الزامات اضافی مربوط به قوانین ملی حریم داده‌ها، درباره موارد زیر اطلاع‌رسانی شده باشند:

**الف** - چه کسانی به گزارش‌های نتایج آن‌ها دسترسی خواهند داشت،

**ب** - چه استفاده‌های آتی ممکن است از نتایج به عمل آید و چه زمانی،

**پ** - داده‌های آن‌ها چگونه و تا چه زمانی ذخیره خواهند شد.

تامین‌کننده خدمت باید، برحسب اقتضا، راهنمایی را در باره چگونگی استفاده از نتایج، همان گونه که در موافقت‌نامه بیان شده است، برای کارفرما فراهم کند. تامین‌کننده خدمت باید تضمین کند که برای کارفرما، گزارش‌های مشخص‌شده در موافقت‌نامه، تامین شده است.

**یادآوری** - مسئولیت همه تصمیمات کسب و کار مبتنی بر پی‌آمدهای روش‌های ارزیابی، برعهده کارفرماست.

## ۵-۷ عرضه ارزیابی - تامین بازخورد

مشارکت‌کننده ارزیابی باید پیش از فرایند ارزیابی در این خصوص که آیا بازخورد تهیه خواهد شد یا نه، ماهیت بازخورد، و چگونگی تهیه آن، مطلع شود. بازخورد باید اطلاعات صحیح و مرتبط را دربرگیرد تا مشارکت‌کننده ارزیابی یا گروه یا سازمان را قادر به درک نتایج ارزیابی و چگونگی استفاده از آن‌ها سازد. اگر قرار است بازخورد تفصیلی تهیه شود، تامین‌کننده خدمت باید در همکاری با کارفرما، تضمین کند که فرد شایسته‌ای، برای تبادل نظر سازنده و سودبخش با مشارکت‌کننده ارزیابی، یا گروه، یا سازمان درباره نتایج، حاضر است.

#### ۸-۵ عرضه ارزیابی - ارزشیابی ارزیابی

##### ۱-۸-۵ پایش تداوم‌یابنده ارزیابی

تامین‌کننده خدمت باید آن جنبه‌هایی از فرایند ارزیابی تحت کنترل خود را پایش کند که حاکی از اطلاعات مشروح زیر هستند:

الف - بروز خطاها یا مشکلات؛

ب - نیاز برای ایجاد تغییرات یا تطبیق‌های دیگر در فرایند ارزیابی.

پس از شناسایی خطاها یا مشکلات، باید اقداماتی در زمینه تقلیل تبعات نامطلوب انجام گیرد.

##### ۲-۸-۵ بازنگری ادواری ارزیابی

تامین‌کننده خدمت باید به طور ادواری جنبه‌های مشروح زیر از فرایند ارزیابی را در صورتی که تحت کنترل او باشد، بازنگری کند:

الف - مناسب و بجا بودن معیارهای ارزشیابی؛

ب - استفاده از راهکار خوب مرتبط با ارزیابی؛

پ - 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؛

ت - میزانی که روش ارزیابی معتبر می‌ماند، به ویژه مواقعی که هدف ارزیابی تغییر کرده است؛

ث - متناسب بودن ادامه استفاده از روش ارزیابی، چنان چه تغییراتی در شکل، محتوا، یا طرز اجرای آن روی داده است؛

ج - اقدامات متناسب انجام شده است تا بی‌طرفی رفتار با همه زیرگروه‌ها ممکن گردد.

#### ۶ بازنگری پس از ارزیابی

۱-۶ تامین‌کننده خدمت باید بازنگری انجام دهد که بهتر است موارد زیر را دربرگیرد، اما به آن محدود نشود:

الف- 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؛

ب- جمع‌آوری، ادغام، نگهداری، و انهدام داده‌ها و نتایج طی همه مراحل ارزیابی (به ویژه با توجه به موضوعات محرمانگی، امنیت و محیط ذخیره<sup>۱</sup>)؛

پ- فرصت‌هایی برای بهبود کارایی و/یا اثربخشی ارزیابی؛

ت - روش‌های اجرایی مورد استفاده برای ادغام داده‌های ارزیابی، برای مثال: برای استفاده در فرایند تصمیم‌گیری، برای ارزشیابی مجدد مناسب بودن وزن داده‌شده به منابع داده‌ای؛

۲-۶ علاوه بر این، اگر کارفرما با بازنگری پس از ارزیابی (به بند ۴-۳ مراجعه کنید) موافقت کرده باشد، تامین‌کننده خدمت باید در همکاری با کارفرما بازنگری را انجام دهد که بهتر است موارد زیر را دربرگیرد اما بدان محدود نشود:

الف - اهداف ارزیابی و میزانی که آن‌ها برآورده شده‌اند؛

ب - تبعات هم خواسته و هم ناخواسته، و نیز پی‌آمدهای ارزیابی برای سازمان و مشارکت‌کنندگان ارزیابی؛

پ - سطح درک گزارش‌ها به وسیله کاربران نهایی و مفاهیم ضمنی<sup>۲</sup> بر بهبود کیفیت گزارش‌ها؛

ت - شیوه استفاده از گزارش‌ها توسط کاربران نهایی برای مثال: در تولید طرح‌های عملیاتی توسعه<sup>۳</sup> یا تصمیم‌گیری‌های استخدومی.

---

1-Media  
1-Implications  
2-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 مشارکت‌کننده 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<sup>۱</sup>، جنس، منشا ملی<sup>۲</sup>، 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<sup>۳</sup> 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<sup>۴</sup> دارد که از مشارکت‌کننده ارزیابی پرداخت آن انتظار می‌رود.

---

1- Ethnicity  
2-National origion  
3-Accommodations  
4-Fee

**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)؛

**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 مسئولیت‌های مشارکت‌کننده 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 چنانچه خواهان خدمات اضافی برای ناتوانی است یا چنانچه 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 ذی‌ربطی 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<sup>۱</sup> روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی

#### ب-۱-۱ مستندسازی روش‌های اجرایی و شیوه‌های ارزیابی

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

ب-۱-۱-۱ 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-۱-۱-۲ 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-۱-۱-۳ مستندات فنی بهتر است برای تامین‌کننده خدمت، کارفرما و طرف‌های دیگر در دسترس باشد.

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

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

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

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

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

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

---

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

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 اقلام آزمون، محتوای اقلام یا کلیدها/ الگوریتم‌های امتیازدهی نیست.

### ب-۲ عینی بودن<sup>۱</sup> 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.

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-۳-۴-۱ 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<sup>۲</sup> باشد.

ب-۳-۴-۲ 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.

---

1-Objectivity

2-Construct

## ب-۵ بی طرفی (انصاف)<sup>۱</sup>

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

**مثال‌ها** - حساسیت قضاوت‌های ارزیاب به اثرات هاله‌ای<sup>۲</sup>، 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.

---

3-Fairness

4-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 شاهی 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 غیرمحمتمل 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<sup>۱</sup>، 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<sup>۱</sup> 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 جمع‌آوری شده پشتیبانی می‌شود؛

پ-۱۱-۴ نتایج و تفسیرهای ارزیابی، برای مثال روش‌ها یا مصاحبه‌های مرکز ارزیابی را مستند سازد.

### پیوست ت

### (اطلاعاتی)

### اطلاعات تکمیلی در گزارش‌دهی

مسئولان گزارش‌دهی بایستی:

ت-۱ گزارش‌های مبتنی بر شواهد تولید کنند؛

ت-۲ گزارش‌های مناسب را برای هر گروه از کاربران نهایی تولید کنند؛

ت-۳ برگه و ساختاری را برای گزارش به کار گیرند که مناسب با متن ارزیابی (برای مثال: انتخاب در برابر تکوین<sup>۲</sup>) 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 وزن‌دهی به نتایج ارزیابی را نسبت به اطلاعات دیگر در باره افراد، گروه، سازمان (هر کدام که موضوع ارزیابی است) توضیح دهند.

---

2-Over-generalizing

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 10667-1, 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](http://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](http://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]. msterdam: 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