

ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی

تألیف

مهدی حقیقی کفایش

محمدرضا اسماعیلی

مسعود اکبری



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران، ۱۳۹۲

سرشناسه: حقیقی کفاش، مهدی، ۱۳۴۸-
 عنوان و نام پدیدآور: ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی / تألیف مهدی حقیقی کفاش، محمدرضا اسماعیلی، مسعود اکبری.
 مشخصات نشر: تهران: امیرکبیر، ۱۳۹۱.
 مشخصات ظاهری: ۱۸۳ ص: جدول، نمودار.
 شابک: 978-964-00-1524-7
 وضعیت فهرست‌نویسی: فیا.
 یادداشت: کتابخانه.
 موضوع: سازمان‌های فرهنگی -- ارزشیابی.
 موضوع: سازمان‌های فرهنگی -- ایران -- ارزشیابی.
 شناسه افزوده: اسماعیلی، محمدرضا، ۱۳۴۶-
 شناسه افزوده: اکبری، مسعود، ۱۳۶۱-
 رده‌بندی کنگره: ۱۲۸۱ ۴ الف ۲ ح ۴۲ HN
 رده‌بندی دیویی: ۳۰۶
 شماره کتابشناسی ملی: ۲۹۲۸۲۱۳

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۰-۱۵۲۴-۷



مؤسسه انتشارات امیرکبیر

تهران: خیابان جمهوری اسلامی، میدان استقلال، صندوق پستی: ۱۱۲۶-۵۴۱۶۱

ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی

© حق چاپ: ۱۳۹۲، مؤسسه انتشارات امیرکبیر www.amirkabir.net

نوبت چاپ: اول

مولفان: دکتر مهدی حقیقی کفاش، محمدرضا اسماعیلی، مسعود اکبری

طراح جلد: محمدرضا نبوی

حروف متن: میترا ۱۳

چاپ و صحافی و لیتوگرافی: چاپخانه سپهر، تهران، خیابان ابن‌سینا (بهارستان)، شماره ۱۰۰

شمارگان: ۱۵۰۰

بها: ۵۰۰۰۰ ریال

همه حقوق محفوظ است. هرگونه نسخه‌برداری، اعم از زیراکس و بازنویسی، ذخیره کامپیوتری،
 اقتباس کلی و جزئی (به‌جز اقتباس جزئی در نقد و بررسی، و اقتباس در گیومه در مستندنویسی، و
 مانند آنها) بدون مجوز کتبی از ناشر ممنوع و از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری است.

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار.....
۱۱	فصل اول.....
۱۱	مبانی و اصول ارزیابی عملکرد.....
۱۱	تعریف عملکرد.....
۱۲	تعریف ارزیابی عملکرد.....
۱۴	تاریخچه ارزیابی عملکرد در جهان.....
۱۵	تاریخچه ارزیابی عملکرد در ایران.....
۱۷	دیدگاه‌های سنتی و مدرن ارزیابی عملکرد.....
۱۷	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد.....
۱۹	اهداف ارزیابی عملکرد.....
۲۰	اصول (مبانی) حاکم بر ارزیابی عملکرد.....
۲۱	از دیدگاه مبانی ارزشی اسلام.....
۲۲	از دیدگاه علم مدیریت.....
۲۵	عناصر اصلی ارزیابی عملکرد.....
۲۵	الف - جمع‌آوری اطلاعات.....
۲۵	ب - ارزیابی و سنجش.....
۲۶	ج - اقدام اصلاحی.....
۲۶	د - شبکه ارتباطی.....
۲۶	شرایط مورد نیاز ارزیابی عملکرد.....
۲۶	الف - شرایط عمومی.....
۲۶	ب - شرایط اجتماعی.....
۲۷	ج - شرایط نیروی انسانی.....
۲۸	د - شرایط اداری.....
۲۸	ه - شرایط و قوانین و مقررات.....
۲۸	و - شرایط مطالعاتی و تحقیقاتی.....

۲۸.....	عوامل مؤثر در ارزیابی عملکرد.....
۲۹.....	محدودیت‌های ارزیابی عملکرد.....
۲۹.....	موانع و مشکلات ارزیابی عملکرد.....
۳۰.....	موانع و مشکلات عام.....
۳۰.....	موانع و مشکلات خاص.....
۳۱.....	فرایند ارزیابی عملکرد.....
۳۵.....	فصل دوم.....
۳۵.....	الگوهای ارزیابی عملکرد.....
۳۵.....	مقدمه.....
۳۵.....	الگوهای مالی ارزیابی عملکرد.....
۳۵.....	هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت.....
۳۷.....	مدیریت بر مبنای فعالیت.....
۳۸.....	بودجه‌بندی بر مبنای فعالیت.....
۳۹.....	الگوهای غیرمالی ارزیابی عملکرد.....
۳۹.....	جایزه دمینگ.....
۴۰.....	جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج.....
۴۱.....	مدل تعالی سازمانی.....
۴۳.....	مدل / روش ارزیابی متوازن.....
۴۵.....	منشور عملکرد.....
۴۶.....	هرم عملکرد.....
۴۸.....	مدل سینک و تاتل.....
۴۸.....	مدل عملکرد TOPP.....
۴۹.....	الگوی محک‌زنی.....
۵۴.....	مدل فرایندهای کسب و کار.....
۵۵.....	ماتریس عملکرد.....
۵۷.....	فصل سوم.....
۵۷.....	فرهنگ و فعالیت‌های فرهنگی.....
۵۷.....	تعریف فرهنگ.....
۵۹.....	تعریف فعالیت‌های فرهنگی.....
۶۱.....	تعریف محصولات و خدمات فرهنگی.....
۶۲.....	طبقه‌بندی فعالیت‌های فرهنگی.....
۶۳.....	طبقه‌بندی‌های نظری.....
۶۵.....	طبقه‌بندی‌های کاربردی.....
۶۵.....	طبقه‌بندی اصطلاح‌نامه یونسکو.....
۶۷.....	طبقه‌بندی فعالیت‌های فرهنگی براساس چارچوب آماری فرهنگی یونسکو.....

۷۱.....	طبقه‌بندی توصیه‌نامه یونسکو.....
۷۵.....	طبقه‌بندی سازمان ملل متحد.....
۷۷.....	فصل چهارم.....
۷۷.....	شاخص، شاخص‌سازی، شاخص فرهنگی.....
۷۷.....	تعریف شاخص.....
۷۸.....	ویژگی‌های شاخص‌های ارزیابی عملکرد.....
۷۹.....	شاخص‌های عملکرد در سطوح مختلف سازمانی.....
۸۰.....	ویژگی‌های مثبت یک شاخص مناسب.....
۸۴.....	فرایندهای طراحی معیارهای عملکرد.....
۸۷.....	سلسله‌مراتب شاخص‌ها.....
۸۸.....	تعریف شاخص‌های فرهنگی.....
۸۹.....	ساختار شاخص‌های فرهنگی.....
۸۹.....	ویژگی‌های شاخص‌های فرهنگی.....
۹۱.....	چگونگی پیدا کردن و استخراج شاخص‌های فرهنگی.....
۹۲.....	طراحی فرایند تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد.....
۹۵.....	موارد استفاده شاخص‌های فرهنگی.....
۹۶.....	انواع عمده شاخص‌های بخش فرهنگ.....
۹۷.....	شاخص‌های فرهنگی یونسکو.....
۹۸.....	شاخص‌های بین‌المللی فرهنگ.....
۱۰۱.....	شاخص‌های فرهنگی ایران.....
۱۱۷.....	فصل پنجم.....
۱۱۷.....	ارزیابی دستگاه‌ها و سازمان‌های اجرایی و فرهنگی کشور.....
۱۱۷.....	مبانی ارزیابی در حوزه علوم انسانی و جامعه‌شناسی.....
۱۱۷.....	تعریف سازمان‌های فرهنگی.....
۱۱۸.....	طبقه‌بندی دستگاه‌های فرهنگی کشور.....
۱۱۸.....	طبقه‌بندی بر مبنای سطوح مدیریت فرهنگی.....
۱۱۹.....	مدیریت امور راهبردی بخش فرهنگ.....
۱۱۹.....	مدیریت امور اجرایی بخش فرهنگ.....
۱۲۰.....	طبقه‌بندی بر مبنای تخصیص بودجه.....
۱۲۲.....	طبقه‌بندی بر مبنای زمینه فعالیت (مأموریت).....
۱۲۴.....	طبقه‌بندی بر مبنای حوزه‌های فرهنگی کشور.....
۱۲۴.....	۱. حوزه رهبری.....
۱۲۵.....	۲. حوزه ریاست‌جمهوری.....
۱۲۵.....	۳. حوزه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.....
۱۲۶.....	۴. حوزه آموزش عالی.....

۱۲۶	۵. حوزه آموزش و پرورش (آموزش پیش‌دانشگاهی).....
۱۲۷	۶ سازمان‌های نیمه‌دولتی.....
۱۲۷	ارزیابی فرهنگی.....
۱۲۸	مسیر ارزیابی سازمان‌های فرهنگی.....
۱۳۱	مرحله اول: ارزیابی ورودی‌ها.....
۱۳۱	مرحله دوم: ارزیابی درونی.....
۱۳۱	مرحله سوم: ارزیابی خروجی (اثربخش).....
۱۳۷	منابع.....
۱۳۷	فصل اول.....
۱۳۸	فصل دوم.....
۱۳۹	فصل سوم.....
۱۴۰	فصل چهارم.....
۱۴۲	فصل پنجم.....
۱۴۳	پیوست ۱.....
۱۴۳	آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.....
۱۴۳	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.....
۱۴۳	آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.....

پیشگفتار

هر سازمانی، صرف‌نظر از نوع، بزرگی یا کوچکی، دولتی یا خصوصی و... نهایتاً برای پاسخ‌گویی به یک موضوع خاص و دستیابی به یک هدف مشخص ایجاد شده و بنابراین نحوه کارکرد این سازمان‌ها بدون در نظر گرفتن فلسفه ایجاد آن‌ها بسیار مهم است و سازمانی که بتواند به‌خوبی از عهده وظایف خود برآید، موفق است.

بنابراین نتایج عملکرد سازمان‌ها یک فرایند استراتژیک تلقی می‌شود. به همین دلیل موضوع و مفهوم ارزیابی عملکرد در سازمان‌های امروزی جایگاه بسیار مهمی داشته و در صورتی که ارزیابی عملکرد به‌صورت صحیح و مستمر انجام شود، کیفیت زندگی در جامعه افزایش می‌یابد. مفهوم ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی که بخش مهمی از جامعه سازمانی کشور است هم موضوعیت داشته و هم بهبود عملکرد در نهایت موجب بهبود مدیریت منابع، رضایت ارباب رجوع، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقاء فرهنگ جامعه می‌شود.

گرچه در سال‌های اخیر در زمینه ارزیابی عملکرد و ارائه شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌ها تجربیات بسیار خوب و ارزنده‌ای در جهان و کشورمان صورت گرفته که می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد، اما در زمینه انجام مطالعات ارزیابی عملکرد و ارائه شاخص‌های مناسب سازمان‌های فرهنگی، فعالیت‌های شایسته‌ای که درخور جایگاه این مقوله باشد، انجام نگرفته و علی‌رغم اینکه برخی مقالات در طیف محدود به اهمیت و جایگاه ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی پرداخته‌اند، به جرئت می‌توان گفت که کتاب حاضر اولین اثر تحقیقاتی در عرصه ارزیابی عملکرد در سازمان‌های فرهنگی کشور است و جا دارد صاحب‌نظران، برنامه‌ریزان و علاقه‌مندان به عرصه فرهنگ و مدیریت سازمان‌های فرهنگی، یافته‌ها و توصیه‌های مندرج در این کتاب را با تعمق بیشتری مورد توجه قرار دهند.

کتاب پیش‌رو در پنج فصل تنظیم شده است. در فصل اول، مبانی و اصول ارزیابی عملکرد به صورت کلی مورد توجه قرار گرفته، در فصل دوم، الگوهای مختلف ارزیابی عملکرد مطرح شده و در فصل سوم، مفهوم فرهنگ و فعالیت‌های فرهنگی مورد بحث قرار گرفته است. فصل چهارم به تعریف شاخص و نحوه شاخص‌سازی فرهنگی اختصاص دارد و در نهایت در فصل پنجم، موضوع ارزیابی دستگاه‌ها و سازمان‌های اجرایی، فرهنگی مطرح شده است. همان‌گونه که در این کتاب نیز تصریح شده، مطالب مطرح شده نیاز به بررسی و بحث در محافل مختلف فرهنگی، سیاست‌گذاری و علمی کشور دارد تا با توجه به اهداف و اولویت‌های ملی، راهکارهای لازم در جهت بهبود عملکرد در سازمان‌های فرهنگی کشور ارائه گردد. نویسندگان کتاب این فرصت را مغتنم شمرده و از کلیه کسانی که در تهیه و چاپ این کتاب مشارکت داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌کنند و امید دارند که این کتاب بتواند توجه و علاقه‌مندی بیشتری در علاقه‌مندان، صاحب‌نظران فرهنگ و مدیران در حوزه‌های فرهنگی ایجاد کند و سبب گردد عملکرد این سازمان‌ها بهبود یابد. پیشاپیش از طرح کلیه نظرات اصلاحی استقبال کرده و از مطرح‌کننده آن تشکر می‌کنیم.

دکتر مهدی حقیقی کفاش

عضو هیئت علمی دانشکده

مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی

بهار ۱۳۹۱