

## طراحی و تبیین مدل ارزیابی امور فرهنگی با استفاده از مدل‌های کمی

### دکتر عباس طلوعی

دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

### دکتر جعفر رحمانی

دانش آموخته دکترای مدیریت فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

### چکیده

در این پژوهش، نویسنده با مروری بر فرهنگ و نقش آن در زندگی اجتماعی و لزوم ارزیابی امور فرهنگی، به بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد پرداخته و در ادامه با بررسی مبانی عملی موجود و مصاحبه با اندیشمندان، یک الگوی ارزیابی امور فرهنگی را ارائه نموده است. این پژوهش به روش پیمایشی انجام گرفته و جهت تعیین روایی مدل ارائه شده، از تکنیک دلفی استفاده نموده و با آزمون‌های ریاضی، پایایی مدل پیشنهادی مورد تأیید قرار گرفته است. در پایان پژوهشگر به این نتیجه رسیده است که الگوی ارائه شده قابلیت آن را دارد که با تغییرات جزئی در اجرا، مولفه‌ها و شاخص‌ها؛ به طور دقیق در ارزیابی برنامه‌های فرهنگی یک سازمان خاص مورد استفاده قرار گیرد.

### واژگان کلیدی

امور فرهنگی، ارزیابی عملکرد، مدل ارزیابی.

## مقدمه

بی‌شک یکی از مؤثرترین و والاترین عناصری که در موجودیت هر جامعه دخالت اساسی دارد فرهنگ آن جامعه است. فرهنگ هر جامعه، هویت و موجودیت آن جامعه را شکل می‌دهد و با انحراف فرهنگ، هر چند جامعه در ابعاد اقتصادی، سیاسی، صنعتی و نظامی و... قدرتمند باشد، میان تهی خواهد شد؛ یکی از مشکلات موجود در عرصه فعالیتهای فرهنگی، عدم شناخت و اندازه‌گیری دقیق آن می‌باشد که این امر با توجه به تصمیم‌گیریهای غلط منجر به ضایعات سنگین انسانی و مالی شده و مشکلات عظیمی را بر فرهنگ آن جامعه وارد می‌نماید. برای مدیریت و برنامه‌ریزی امور فرهنگی ناگزیر باید قادر به شناسایی و ارزیابی موقعیت فرهنگ موجود و به طبع آن وضعیت فعالیتهای فرهنگی موجود باشیم.

هنگامی که اهداف در مدیریت برنامه‌ریزی فرهنگی مشخص گردید، اولین و مهمترین کار در فرآیند برنامه‌ریزی و ارزیابی امور فرهنگی، طراحی شاخص‌های فرهنگ و تعیین ابزار سنجش آن می‌باشد. شاخص‌ها در جهت شناخت موقعیت کنونی، تعیین اهداف و ارزیابی عملکرد جهت سنجش موفقیت برنامه‌ها و همچنین برنامه‌ریزی جهت افزایش اثربخشی در آینده در سطوح مختلف به کار می‌روند.

اما توجه به این نکته لازم است که در ارزیابی امور فرهنگی الگوهای متفاوتی در دسترس هستند که این الگوها دارای دو مشکل می‌باشند:

۱) الگوهایی که دارای جامعیت نبوده و توانایی ارزیابی تمامی ابعاد یک فعالیت فرهنگی را ندارند و به علت عدم همه‌جانبه‌نگری مدیران قادر به ارزیابی همه‌جانبه و تصمیم‌گیری موثر نیستند.

۲) در ایران الگوهای ارزیابی بکار گرفته شده گاهی عاریت گرفته شده از جوامع دیگر هستند. این الگوها با توجه به فرهنگ حاکم بر آن جوامع طراحی

شده و کاربرد داخلی دارند و قابل تعمیم برای جامعه فرهنگی ما نیستند، هنگامی ما قادر خواهیم بود که ارزیابی درست از یک فعالیت فرهنگی داشته باشیم که ابزار و الگوی متناسب خودمان را در اختیار داشته باشیم. ابزارهای غیربومی قادر به ارزیابی درست از یک فعالیت فرهنگی نیستند و نتایج حاصل از آن دارای روایی و اعتبار بالا نیست.

حرکت به سوی اندازه‌گیری کمی نتایج عملکرد امور فرهنگی دستگاه‌ها و نهادها و تأکید هرچه بیشتر بر اثربخشی هر برنامه در فعالیتهای امور فرهنگی از مواردی است که باید در مسیر آن گام برداشت. در غیر این صورت نمی‌توان هیچ‌گونه پیشرفتی را در این زمینه انتظار داشت قضاوت شخصی افراد هیچ‌گاه نمی‌تواند ملاک مناسبی برای ارزیابی یک فعالیت یا برنامه باشد. همانطوری که دولت موظف است تا اقدامات قانونی لازم درخصوص نحوه انجام فعالیتهای دستگاه‌های متولی امور فرهنگی اعم از دولتی، نهادها و سازمان‌های عمومی غیردولتی را با اهداف زیر انجام دهد:

۱) شفاف‌سازی مسئولیت‌های دولت در قبال

تحولات فرهنگی؛

۲) افزایش کارایی؛

۳) حذف فعالیتهای موازی؛

۴) برقراری انضباط مالی؛

۵) تنوع بخشیدن به روش‌های تأمین منابع؛

۶) فراهم آوردن زمینه‌های بیشتر مشارکت مردم در امور فرهنگی.

بنابراین باید اقدام به تهیه استانداردهای کمی در تمام زمینه‌های فعالیت بخش‌های دولتی نمود. به گونه‌ای که بتوان آن را مقایسه، تجزیه تحلیل و نتیجه‌گیری نمود. بزرگترین نقشی که سیستم اندازه‌گیری عملکرد در جامعه ایفا می‌نماید ایجاد قابلیت پاسخگویی به مردم و مقامات بالاتر می‌باشد.

شرکت‌ها، نهادها و کشورها بود. شرکت‌ها و نهادها اگر در زمینه مسائل فرهنگی فعالیتی داشتند کمتر به مکانیزم ارزیابی و بازخورد آن بصورت برنامه‌ای توجه می‌کردند. (مجموعه مقالات همایش ارزیابی عملکرد ۱۳۷۵، ۵)

هر چند مفهوم ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و تجویزهای اولیه در همه اجتماعات متمدن به طور ضمنی وجود داشته، ولی برنامه‌ریزی امور فرهنگی بعنوان یک زمینه پژوهش در ابتدا در حوزه جامعه‌شناسی شکل گرفت. (ریتز ۱۳۷۴، ۱۰)

یکی از رشته‌هایی که سهم بسیار مهمی در ارزیابی امور فرهنگی دارد، رشته جامعه‌شناسی است و بنظر می‌رسد اولین تحقیقات مدون در زمینه فرهنگ و بالطبع آن ارزیابی فرهنگ و امور فرهنگی ناشی از انقلاب فرانسه در سال ۱۷۸۹ بود که سعی داشت تاثیر انقلاب‌ها را بر روی جوامع ارزیابی نماید. از تحقیقات مورد نظر در این زمینه می‌توان به تحقیقات سن سیمون (۱۷۶۰)، آگوست کنست (۱۷۹۷)، دورکیم (۱۸۵۸)، کارمارکس (۱۸۱۸) و کانت (۱۸۰۱) اشاره کرد. که هر کدام سعی بر آن داشتند تا با طراحی الگو و با توجه به دیدگاه‌های حاکم به شناخت فرهنگ حاکم برسند. این دانشمندان سعی بر شناخت محیط اجتماعی خود داشتند و الگوهای نیز جهت بررسی و شناخت فرهنگ جامعه تبیین نموده‌اند. (ریتز ۱۳۷۴، ۴۶)

در زمینه ارزیابی امور فرهنگی می‌توان از جامعه‌شناسی فرانسوی ژرژ گورویچ<sup>۱</sup> نام برد. او توانست با طراحی یک الگو، تفاوت بین امور فرهنگی در سطح کلان و سطح خرد را در یک طیف طراحی نماید. از دانشمندان دیگر که در این زمینه پژوهش انجام داده‌اند می‌توان به ریتز<sup>۲</sup> (۱۹۸۱)، مینتز<sup>۳</sup> (۱۹۷۷)، گیلدنز<sup>۴</sup> (۱۹۸۰) اشاره کرد. (روشندل، ۱۸)

در ایالات متحده آمریکا توجه به ارزیابی امور فرهنگی چه در سطح ایالتی و چه در سطح بین‌الملل از

اندازه‌گیری امور فرهنگی به آسانی و راحتی اندازه‌گیری عملکرد در بخش امور صنعتی و بازرگانی نیست و محدودیت‌های بسیاری دارد. برای این منظور لازم است مدیران با استفاده از فرآیند مدیریت عملکرد به هدایت صحیح امور فرهنگی در مسیر پیشرفت برنامه‌ها و در جهت اهداف و استراتژی‌های مورد نظر سازمان به شیوه‌ای آگاهانه بپردازند. موفقیت در اجرای این فرآیند به سنجش و ارزیابی‌های پیوسته و بهبود مداوم عملکرد سازمان و اجزاء آن بستگی دارد. لذا با توجه به اهمیت روزافزون حوزه امور فرهنگی و نبود یک مدل جامع و استاندارد جهت شناخت و ارزیابی فرهنگ بعنوان اولین قدم در تصمیم‌گیری مسئولین در مدیریت امور فرهنگی، این تحقیق در پی آن است تا با طراحی یک مدل استاندارد و بومی ارزیابی امور فرهنگی یکی از مشکلات اصلی در عرصه مدیریت و پژوهش‌های فرهنگی را حل نماید. جهت شناخت دقیق فرهنگ باید ویژگی‌های آن در ابعاد مختلف دقیق شناسایی و سپس آنها را تبدیل به متغیرهای قابل اندازه‌گیری نمود (سیف ۱۳۷۵، ۲۷) و این امر میسر نمی‌گردد مگر با طراحی و تبیین مدل ارزیابی امور فرهنگی.

### تاریخچه موضوع

ارزیابی از عملکرد بعنوان یکی از وظایف مدیریت، دارای سابقه‌ای بسیار طولانی است و بعد از انقلاب صنعتی توجه به این موضوع بصورت علمی مورد توجه قرار گرفت و در این زمینه تئوری‌های مختلف طراحی گردید. اما بیشتر مسائل مربوط به ارزیابی عملکرد در ارتباط با مسائل صنعتی و بازرگانی بود و توجه به ارزیابی عملکرد در بخش فرهنگی و امور فرهنگی بسیار نادر بود و در این زمینه کار دقیق و علمی تا دهه ۱۹۵۰ کمتر به چشم می‌خورد؛ زیرا گرایش به مسائل اقتصادی و تجاری، مرکز توجه

متفاوت سنتی و جدید الگوی جدیدی را طراحی و ارائه نماید. (شورای انقلاب فرهنگی ۱۳۸۱)

- ارزیابی عملکرد بهره‌وری در موسسات دولتی. در این تحقیق، محققین سعی بر شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مورد نیاز جهت طراحی یک الگوی بومی برای سنجش میزان بهره‌وری دستگاه‌های دولتی دارند. اگرچه الگویی نیز ارائه دهند، اما این الگو دارای جامعیت نیست. (صالح و دیگران ۱۳۷۸، ۱۲۱)

### مبانی نظری

فرهنگ، فصل جدا کننده زندگی انسان از حیوان است. انسان به وسیله فرهنگ هدایت حقیقی خود را می‌یابد. شاید بتوان گفت همان طور که انسان بالطبع اجتماعی است، فرهنگ نیز جزء ذاتی انسان است. زیرا بدون فرهنگ زندگی اجتماعی شکل نخواهد گرفت و قوام و دوام نخواهد داشت. تعاریف فرهنگ، امروزه بالغ بر سیصد نوع می‌شود (روح الامینی ۱۳۶۸، ۱۷). در فرهنگ آکسفورد، کلمه فرهنگ در معنای پرورش هوش و توانمند کردن آن، تربیت فکر و استعداد، استخراج و استنباط، نوعی تمدن استحصالی برای تربیت انواع محصول، حیوان، باکتری، انسان است. در فرهنگ عربی منجدالطلاب زیر واژه «ثقافه»، فرهنگ را به «دستیابی و ادراک، حذاقت و تیزفهمی، استوارمندی عقلی بر روش‌های هماهنگ و موازی، پیرایش شخصیت انسانی و هدایت آن به منتهی درجه کمال ممکن» معنی کرده است. مردم‌شناسان از دو منظر به فرهنگ نگاه می‌کنند: یکی بررسی باورها و دومی بررسی آثار و بقایا؛ که باورها به دو بخش ایده‌های با اهمیت، و ایده‌های روزمره (مربوط به طرز کار اشیا) تقسیم می‌شود. این باورها و ارزشها صرفاً تجلی یک فرهنگ هستند، نه خود فرهنگ؛ و آثار و بقایا، تجلی‌گاه باورها در عمل است که قابل لمس با حواس پنجگانه می‌باشد. (دیویس ۱۳۸۳، ۳۱)

سال ۱۹۷۱ بشدت مورد توجه قرار گرفت. اگر چه توجه به ارزیابی امور فرهنگی در سطح کلان ریشه در کار شرکتهای چند ملیتی این کشور دارد و مدلهای طراحی شده عمدتاً بر مبنای نیازهای خود آنها شکل گرفته و کاملاً قابل تعمیم نیستند. (روشندل، ۱۹)

مک دونالد در سال ۱۹۶۵ جهت ارزیابی یک فعالیت فرهنگی آموزشی تلاش نمود که یک الگو ارائه دهد تا در آن اهداف، عینی شوند و فعالیت فرهنگی براساس اهداف عینی طراحی و سنجیده شوند. (مهر محمدی ۱۳۸۲، ۲۶) از دیگر دانشمندانی که در این زمینه تلاش نمودند می‌توان به مطالعات دیویی<sup>۵</sup> (۱۹۱۶)، گیلز، مک کاپن و زچیل (۱۹۷۴)<sup>۶</sup>، تابا<sup>۷</sup> (۱۹۴۵) و تایلر<sup>۸</sup> (۱۹۴۹) اشاره کرد.

آغاز برنامه‌ریزی فرهنگی در ایران به سال‌های ۳۰۰ هجری شمسی بر می‌گردد. (فردرو ۱۳۷۸، ۲۴۶) توجه به مقوله ارزیابی وضعیت فرهنگی در ایران دارای سابقه کمی است. شورای فرهنگ عمومی از سال ۱۳۶۷ موضوع چگونگی بررسی و تهیه گزارش وضع فرهنگ جامعه را در دستور کار خود قرارداد و هدف آن بررسی وضعیت فرهنگی کشور در ابعاد مختلف بود. (فردرو ۱۳۷۸، ۵)

در سالهای اخیر موضوع فرهنگ و ارزیابی امور فرهنگی بیش از پیش در کانون توجه قرار گرفته است. تا اوایل دهه ۷۰ هنوز پژوهش تجربی در زمینه ارزیابی امور فرهنگی بطور شاخص انجام نپذیرفته بود. از تحقیقات مهم انجام شده در رابطه با موضوع می‌توان به تحقیقات زیر اشاره کرد:

- ارزیابی و بررسی عملکرد و آسیب شناسی دستگاه‌های فرهنگی کشور. این طرح که بوسیله شورای انقلاب فرهنگی اجرا شد می‌خواهد با تبیین یک الگوی مناسب به بررسی وضعیت عملکرد دستگاه‌های فرهنگی کشور بپردازد در این تحقیق محقق سعی کرده است با استفاده از بررسی الگوهای

## کارکرد فرهنگ

تداوم‌بخش و انسجام‌دهنده ارزشهای جامعه بوده و به عنوان یک عامل کنترل اجتماعی نیز از اهمیت خاصی برخوردار است.

فرهنگ قبل از آنکه یک موضوع انفرادی باشد، یک موضوع اجتماعی است. بدین معنی که فرهنگ حاصل تلاش مستمر و آگاهانه جمع است. لکن نقش آن را در زندگی فردی هم نمی‌توان نادیده گرفت به هر حال، فرهنگ در زندگی فردی و زندگی جمعی دو کارکرد جداگانه دارد:

(۱) نقش فرهنگ در زندگی فردی

(۲) نقش فرهنگ در زندگی اجتماعی

## ارزیابی امور فرهنگی

اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌ها و موسسات مختلف را می‌توان به ستون فقرات انسان تشبیه کرد، ستون فقرات سالم و آگاه به وظایف، این امکان را به مغز می‌دهد تا با تمام ورودی‌های حساس که در دسترس است دائماً در تماس باشد. سازمان‌ها هم دقیقاً همین حالت را دارند. مراکز تصمیم‌گیری به علت چالش‌های روزافزون مجبور به یافتن ورودی‌های حساس بسیار کامل‌تری هستند. ارزیابی عملکرد مسیر ورود بسیاری از این ورودی‌های ارزشمند را به مراکز تصمیم‌گیری هموار می‌سازد.

رشد و توسعه سازمان‌ها و مسائل مبتلا به آنها در حوزه اندازه‌گیری عملکرد مشکلات و مسائل بسیاری پیش آورده که البته این دشواری‌ها در اندازه‌گیری عملکرد بخش‌های دولتی صد چندان است. این دشواری‌ها با اتخاذ روش‌ها و استدلال‌های منطقی، درست و علمی، به نسبت هموار خواهند شد. اندازه‌گیری عملکرد یک ابزار ضروری برای پاسخ به سوالاتی در مورد بهبود بهره‌وری در قالب عباراتی شامل کارایی، اثربخشی و قابلیت پاسخگویی است. (مجموعه مقالات ۱۳۷۸، ۴۴)

ارزیابی عملکرد صرفاً اندازه‌گیری و آگاهی از کیفیت خدمات نیست بلکه به طور طبیعی اصلاح عملکرد و افزایش کیفیت عملکرد را در پی خواهد داشت. از سوی دیگر ارزیابی عملکرد انگیزه لازم برای ارتقاء کیفیت مدیریت را نیز در بر خواهد داشت.

صاحب‌نظران و محققین معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی

## نقش فرهنگ در زندگی فردی

فرهنگ در تعیین نحوه رفتار انسان نقش بزرگی ایفا می‌کند. در واقع این فرهنگ است که به انسان مایه‌های انسانی می‌بخشد، رفتار او را تنظیم می‌کند، در انسان آمادگی کافی برای ورود به زندگی اجتماعی ایجاد می‌نماید. انسان در فضای خاصی از فرهنگ به دنیا می‌آید و در بستر آن زندگی کرده و رشد می‌یابد، فرهنگ به فرد می‌آموزد تا در شرایط گوناگون چگونه رفتار کند.

انسان موجودی انتخابگر است و انتخابش اکثراً در چارچوب و محدوده‌ای است که فرهنگ برای او تعیین کرده است. بدین ترتیب فرهنگ برای فرد، امری کاملاً درونی به حساب می‌آید و چنان باشخصیت انسان قوام و عجزین می‌گردد که معمولاً جز به اقتضای آن دست به هیچ عملی نمی‌زند.

## نقش فرهنگ در زندگی اجتماعی

فرهنگ حافظ و تداوم‌گر اجتماع است. زندگی اجتماعی مبتنی بر ایجاد نظم و هماهنگی در رفتار افراد جامعه است و فرهنگ عامل اصلی ایجاد این نظم و هماهنگی است. اگر فرهنگ مشترکی وجود نداشته باشد و هر کس به دلخواه خود رفتار کند جامعه دچار هرج و مرج و نابسامانی خواهد شد. فرهنگ

استناد به موضوع «اثربخشی» سیستم و عوامل وابسته به آن در ارزیابی و تحلیل عملکرد سیستم می‌تواند ضعف‌های موجود را تا حد زیادی آشکار نموده و زمینه جبران آن را مهیا سازد، از سویی دیگر با توجه به محدودیت منابع کارایی نیز نکته قابل توجهی است.

### مدلهای ارزیابی عملکرد

این مدلها با ارائه معیارهایی برای ارزیابی، خطوط راهنمایی برای ارزیابان در دستگاه‌ها، نهادها و سازمان‌ها ایجاد می‌کنند تا عملکردشان را در زمینه کیفیت و تعالی عملکرد اندازه‌گیری نموده و مسیر تحول تکاملی را طی نمایند. این مدلها در چارچوبی روشمند به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها می‌پردازند. جامع‌ترین و متداول‌ترین مدلها عبارتند از:

#### الف) مدل ادوارد دمنینگ

این مدل در سال ۱۹۵۰ طرح‌ریزی شد. تمرکز کاری دمنینگ بر چرخه‌ای<sup>۱۴</sup> که از ۴ مرحله برنامه‌ریزی<sup>۱۵</sup>، اجرا<sup>۱۶</sup>، بازبینی<sup>۱۷</sup> و اقدام<sup>۱۸</sup> تشکیل شده، قرار گرفته است.

#### ب) مدل مالکوم بالدريج

مدل مالکوم بالدريج در سال ۱۹۸۷ به منظور رسیدن به اهداف عالی رشد و توسعه کیفیت و بالا بردن توان رقابتی سازمان‌ها طرح‌ریزی شد.

#### ج) مدل خود ارزیابی مؤسسه دراگر

این مدل به دنبال آن است که تعیین نماید، مأموریت سازمان چیست؟ مخاطبان سازمان چه کسانی هستند؟ ارزش‌های مشتری چه چیزهایی هستند؟ نتایج قابل حصول سازمان چه می‌باشند؟ و برنامه‌های سازمان چه هستند؟ عمده کاربرد این مدل در سازمانهای خدماتی می‌باشد.

سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست‌های سازمانی است. اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد بازخور لازم را در موارد زیر ارائه می‌کند.

۱) با پیگیری میزان پیشرفت در جهت اهداف تعیین شده مشخص می‌شود که آیا سیاست‌های تدوین شده به صورت موفقیت آمیزی به اجرا درآمده‌اند.

۲) با اندازه‌گیری نتایج مورد انتظار سازمانی و همچنین اندازه‌گیری و رضایت کارکنان و مشتری‌ها مشخص می‌شوند آیا سیاست‌ها به طور صحیح تدوین شده‌اند.

۳) علاوه بر این، با ارزیابی سیستم‌های حامی عملکرد مطلوب و حامی مدیریت عملکرد مکانیزم‌های تشویقی را تهیه می‌کند که یادگیری و دانش سازمانی را به طریق ذیل ارتقاء می‌دهد.

۴) ارائه شاخص‌های رشد سازمانی.

۵) شناسایی نکات بهبود.

۶) توسعه شکوفایی استعدادهاى کارکنان.

بررسی و ارزیابی امور فرهنگی و تعیین میزان موفقیت یا عدم موفقیت آن می‌تواند براساس شاخص‌هایی مانند «بازدهی»<sup>۹</sup>، «بهره‌وری»<sup>۱۰</sup>، «کارایی»<sup>۱۱</sup>، «اثربخشی»<sup>۱۲</sup> و «سود خالص»<sup>۱۳</sup> انجام می‌گیرد. برخی از این شاخص‌ها ماهیتی «کیفی» دارند و برخی دیگر به صورت «کمی» یا «مقداری» قابل اندازه‌گیری است. از سوی دیگر، کاربرد و دامنه‌ی تفسیر هر یک از این شاخص‌ها نیز برای شناخت عملکرد سازمان‌ها متفاوت است. بنابراین در تحلیل هر سیستم سازمانی، باید توجه داشت که کدام زمینه و یا چه جنبه‌ای از عملکرد سیستم مورد نظر است تا بر پایه‌ی آن و متناسب با هدف تحقیق، یک یا چند شاخص مناسب تعیین و تفسیر شود.

#### د) مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت<sup>۱۹</sup>

الگوی تعالی<sup>۲۰</sup> به عنوان ابزاری در جهت کمک به بهبود کارایی و اثربخشی و تکامل تدریجی خدمات عمومی در دولت‌های نوگرا مورد حمایت قرار گرفته است. این مدل چارچوبی روشمند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها ارائه می‌دهد.

#### طراحی الگوی ارزیابی امور فرهنگی

##### - تعریف الگو

الگو به معنای نظام متغیرهایی است که در ارتباط با هم امکان شناسایی، هدایت و کنترل تغییرات موضوعی مورد نظر الگو را فراهم می‌آورد. الگو بیان‌گر تمامی جزئیات و مشخصات موضوع مورد بررسی نیست بلکه نمونه‌ای ساده شده از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار و تعیین‌کننده در آن موضوع محسوب می‌شود. در اختیار نداشتن الگو به این معنی است که عوامل تأثیرگذار در آن موضوع به خوبی استقراء نشده است و مهم‌تر این‌که ارتباط تعادلی بین آن عوامل تعریف نگردیده است. در این صورت هنگام مواجهه با پدیده‌های مختلف، قدرت ارزیابی موقعیت جامعه را از لحاظ سامان بودن یا نابسامان بودن نخواهیم داشت.

##### ویژگی‌های مطلوب یک الگو

- **جامع بودن:** آیا مدل تمامی ابعاد و عوامل ذی‌ربط را تحت پوشش قرار داده و تأثیرات این ابعاد بر یکدیگر و هماهنگی آنها را مدنظر قرار می‌دهد؟
- **مانعیت:** آیا عوامل زائدی که ارزش افزوده نظری نخواهند داشت، یا سهم اندکی در درک ما از پدیده‌ی مورد بررسی دارند، حذف شده‌اند یا خیر؟

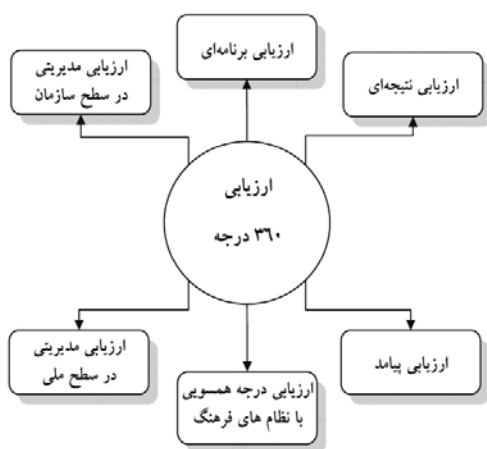
- **انعطاف‌پذیری:** آیا مدل قابلیت کاربرد در سازمان‌ها و واحدهای دارای شرایط متفاوت را دارد و آیا با توجه به بلوغ سازمانی متفاوت و تغییرپذیری آن، ابزار و روش‌های مناسب و منطقی را ارائه می‌دهد؟
- **اندازه‌پذیری:** آیا وضعیت برنامه‌های واحدها و سازمان‌ها را می‌توان به صورت عدد و رقم به تصویر کشیده می‌شود؟
- **مقایسه‌پذیری:** آیا امکان مقایسه سازمان‌ها و واحدهایی که از این مدل استفاده نموده‌اند و اعمال ارزیابی تطبیقی بین آنها وجود دارد؟
- **واقع‌گرایی:** آیا مدل به ارائه واقعیات سازمان و توجه به آن می‌پردازد؟
- **تشویقی:** آیا مدل به دنبال شناسایی بهترین‌ها است.

#### طراحی الگوی ارزیابی

مدل ارزیابی امور فرهنگی مدلی است که به سنجش و اندازه‌گیری نتایج و اثربخشی فعالیت‌های فرهنگی و همچنین وضعیت فرهنگی در بخش‌ها و زیر بخش‌های مختلف می‌پردازد. کیفیت فعالیت‌های فرهنگی از سه بعد «تکنیک»، «محتوا» و «نتیجه» قابل ارزیابی است. بدین معنا که هر فعالیت فرهنگی از یک طرف باید بر ضوابط و قوانین خاص آن فعالیت استوار باشد و از طرف دیگر باید در راستای ارزش‌های پذیرفته شده و اهداف فرهنگی جامعه باشند که هم ارزیابی کمی و هم ارزیابی کیفیت فعالیت‌ها را با توجه جایگاه‌های متفاوت آن فعالیت‌ها فراهم آورد و همزمان باید آثار و نتایج آن بر مخاطب در دو بُعد کمی و کیفی ارزیابی گردد. جهت ارزیابی و اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی امور فرهنگی در سازمان با توجه مدل ارزیابی ۳۶۰ درجه (جونز جان و ای وبرلی ۱۳۷۹، ۱۲۱) پنج نوع ارزیابی در طراحی مدل ارزیابی مدنظر قرار گرفت:

جهت احصاء شاخص‌های ارزیابی امور فرهنگی با توجه به پنج نوع ارزیابی بکار رفته در مدل (ارزیابی مدیریتی در سطح ملی و سطح سازمان، ارزیابی برنامه‌ای، ارزیابی نتیجه‌ای، ارزیابی مبتنی بر پیامد) منابع مختلف (نظرات مقام معظم رهبری، اسناد و مدارک موجود در شورای عالی انقلاب فرهنگی، سند چشم‌انداز بخش فرهنگ و.....) مورد بررسی قرار گرفت و شاخص‌های هر قسمت شناسایی و احصاء گردید.

شکل ۱: ارزیابی امور فرهنگی با توجه به مدل ۳۶۰ درجه



### ارزیابی امور فرهنگی

#### ۱) ارزیابی مدیریتی در سطح ملی در بخش فرهنگ:

شناخت چشم انداز، اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردهای حاکم در بخش فرهنگ

#### ۲) ارزیابی مدیریتی در سطح کلان سازمان:

شناخت چشم انداز، اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردهای حاکم در سازمان مجری

#### ۳) ارزیابی برنامه‌ای:

الف) شناخت جامع هدف؛

ب) انجام نیازسنجی؛

پ) رعایت جامع‌نگری در طراحی (جامعیت و مانعیت)؛

ت) شفافیت و مشخص بودن نتایج در بعد کیفی و کمی؛

#### ۱) ارزیابی میزان همسویی امور فرهنگی با نظام‌های فرهنگ:

این ارزیابی دلالت بر سنجش میزان همسویی امور فرهنگی با متغیرهای نظام فرهنگ حاکم در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و اعتقادی دارد. دلالت بر سنجش میزان همسویی امور فرهنگی معین با اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردهای حاکم در بخش فرهنگ نظام دارد.

#### ۲) ارزیابی مدیریتی در سطح کلان و سطح سازمانی

دلالت بر سنجش میزان همسویی امور فرهنگی معین با اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردهای حاکم در بخش فرهنگی نظام جمهوری اسلامی و سطح کلان سازمان مجری دارد.

#### ۳) ارزیابی برنامه‌ای (ارزیابی مبتنی بر فرآیند)

ناظر بر کارایی و اثربخشی درونی در ارتباط با اجراء سازمان دارد. به عبارت دیگر ارزیابی به منظور درک چگونگی اجرای برنامه و نقاط ضعف و قوت آن.

#### ۴) ارزیابی نتیجه‌ای

ناظر بر کارایی و اثربخشی بیرونی در ارتباط با اجراء امور فرهنگی در جامعه هدف دارد. به عبارت دیگر تعیین منافع حاصله برای مخاطب، مدیران و دیگر ذینفعان.

#### ۵) ارزیابی مبتنی بر پیامد

ناظر بر ارزیابی میزان تاثیرگذاری امور فرهنگی انجام شده در جامعه مورد نظر از طریق کاهش رفتارهای ناهنجار و افزایش رفتارهای مورد نظر است.

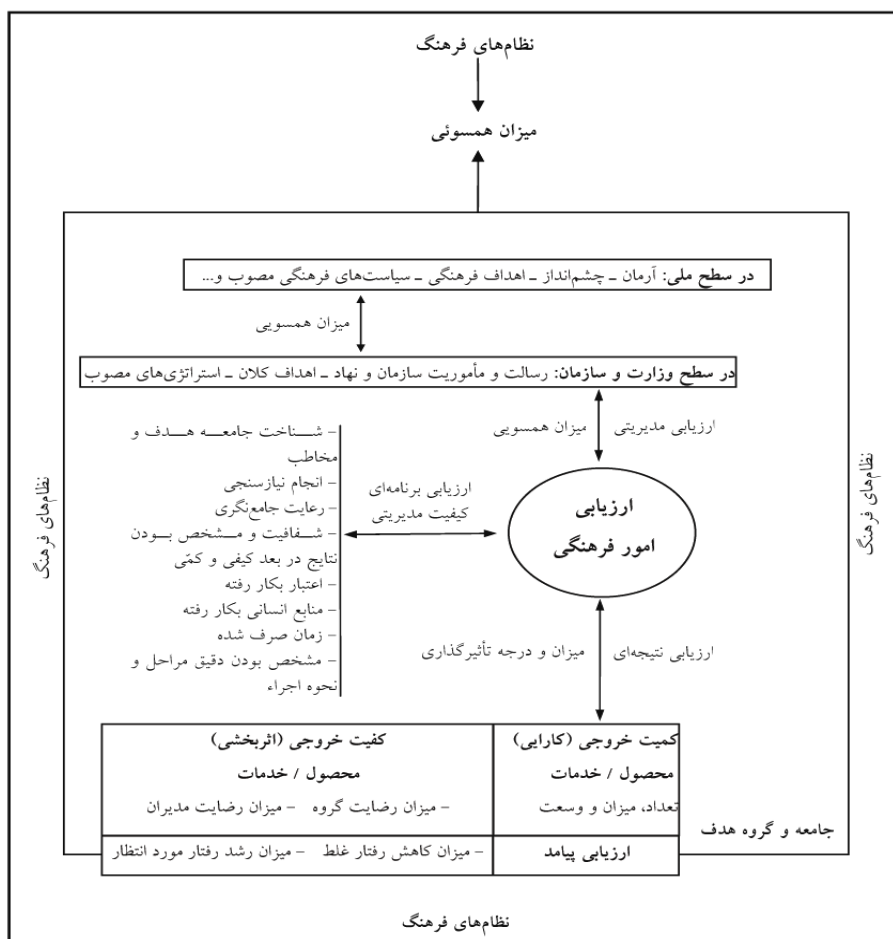
### شناسایی و احصاء شاخصه‌های مدل

شاخص‌های ارزیابی امور فرهنگی، شاخص‌هایی هستند که به سنجش و اندازه‌گیری نتایج و اثربخشی فعالیت‌های فرهنگی و همچنین وضعیت فرهنگی در بخش‌ها و زیر بخش‌های مختلف می‌پردازد.

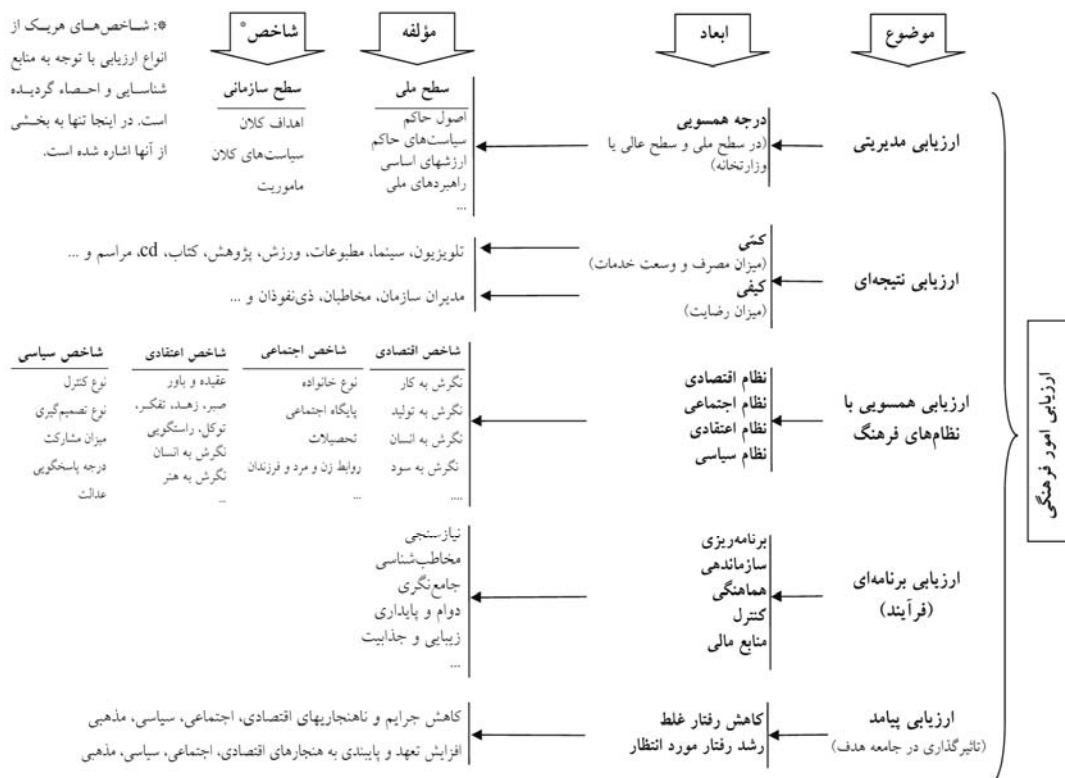


- (ج) مشخص بودن دقیق مراحل و نحوه اجراء؛  
 (ح) منابع انسانی بکار رفته؛  
 (خ) زمان صرف شده؛  
 (د) اعتبار مالی صرف شده.
- (۴) ارزیابی نتیجه‌ای:  
 الف) از نظر کمی: (تعداد، میزان و وسعت) خدمت و محصول ایجاد شده؛  
 ب) از نظر کیفی: میزان رضایت گروه هدف، میزان رضایت مدیریت و تاثیر گذاران.
- (۵) ارزیابی پیامد:  
 میزان کاهش رفتار غلط و ناهنجار، میزان رشد رفتار مورد انتظار و هنجارها  
 با توجه به ابعاد مختلف شناسایی شده، و احصاء شاخصه‌های اندازه‌گیری برای هر قسمت می‌توان الگوی زیر را بعنوان الگوی مطلوب در ارزیابی امور فرهنگی بکار گرفت.

شکل ۲: الگوی ارزیابی امور فرهنگی



شکل ۳: اجزای الگوی ارزیابی امور فرهنگی



### روش تحقیق

فریدمن، آزمون همبستگی پیرسون، آزمون نسبت میانگین و روش تجزیه تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شده است.

### یافته‌های تحقیق

(۱) با استفاده از تکنیک دلفی روایی الگو و پرسشنامه به سبک زیر تایید گردید. ابتدا الگو و اجزاء آن و پرسشنامه با توجه به مطالعات نظری طراحی و تدوین گردید سپس الگو، اجزاء الگو و پرسشنامه بین جامعه نمونه پخش گردید و پس از دریافت نظرات افراد اصلاحات مورد نظر انجام پذیرفت و سپس مجدداً الگو، متغیرها و پرسشنامه بین افراد فوق پخش شد و در نهایت روایی محتوایی و صوری الگو و پرسشنامه توسط افراد فوق و اساتید ناظر و مشاوران مورد تأیید قرار گرفت.

این تحقیق با توجه به روش گردآوری اطلاعات از نوع پیمایشی و براساس هدف از نوع کاربردی است، زیرا هدفش توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است (سرمد ۱۳۷۹، ۷۹) و طراحی مدل از نوع تحقیقات کاربردی است. (سرمد ۱۳۷۹، ۸۱)

روش جمع‌آوری اطلاعات، کتابخانه‌ای و میدانی و ابزار جمع‌آوری پرسشنامه است. جهت شناخت و تبیین الگو، استخراج ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها در بخش کتابخانه‌ای تحقیق به منابع موجود در کتابخانه‌ها (کتاب، رساله، مقاله و نشریه‌های مرتبط با موضوع) پرداخته شد. سپس جهت تعیین روایی مدل و اجزاء آن از تکنیک دلفی و برای محاسبه پایایی الگو، پرسشنامه‌ها و شاخص‌های مدل از فرمول‌ها و روشهای آماری و ریاضی (آلفای کرونباخ، تحلیل واریانس یا تحلیل عامل براساس آزمون

### نتیجه‌گیری

در این تحقیق یک مدل کلی جهت ارزیابی امور فرهنگی همراه با ابعاد و شاخصه‌های آن با توجه به معیارها، ارزش‌ها و آرمان‌های فرهنگ ایران اسلامی طراحی گردیده است. ویژگی‌های منحصر به فرد بودن این الگو، بومی بودن و جامعیت نسبی آن است که قادر است ما را در ارزیابی امور فرهنگی به درستی یاری نماید. اما به علت پیچیدگی خاص برنامه‌های فرهنگی در سازمان‌ها و نهادهای مختلف لازم است:

(۱) این الگو بوسیله محققین دیگر بعنوان پایه اولیه تحقیق مورد پژوهش بیشتر قرار گیرد و زوایای آن دقیق‌تر مورد بررسی قرار گیرد؛

(۲) این الگو قابلیت آن را دارد که با تغییرات جزئی در اجزاء مولفه‌ها و شاخص‌ها به طور دقیق در ارزیابی برنامه‌های فرهنگی یک سازمان و یا نهاد خاص کاملاً مورد استفاده گیرد. لذا کارشناسان هر نهاد و سازمان می‌توانند ضمن استفاده از قالب اصلی این الگو با تغییرات لازم در شاخص‌ها، این الگو را کاملاً خاص سازمان خود نمایند؛

(۳) لازم است این الگو جهت تست لازم و بازنگری نهایی در چند سازمان و نهاد فرهنگی بصورت عملی بکارگرفته شود و نتایج آن مورد بررسی قرار گیرد.

۱. پایایی مولفه‌ها، اجزاء هر مولفه با مولفه اصلی و همبستگی مولفه‌ها با یکدیگر و همچنین درجه همسویی مولفه‌ها با موضوع در الگو از طریق فرمول‌های آماری تایید گردید.

۲. پایایی الگو و اجزاء آن از طریق فرمول‌های آماری مورد تایید کامل قرار گرفت.

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها، همبستگی بین ۲۵۲ مؤلفه به صورت عمومی ۰/۹۸۴ و به صورت استاندارد، ۰/۹۷۸ را نشان می‌دهد. اعداد فوق از نظری آماری سطح بسیار مطلوبی را نشان می‌دهد. (رابطه مستقیم و خیلی خیلی قوی)

تحلیل عامل یا بررسی واریانس براساس آزمون فریدمن، با اطمینان ۹۹ درصد، اثر متغیر اصلی را بر مؤلفه‌های مطرح شده نشان می‌دهد. بنابراین الگوی ارزیابی امور فرهنگی در حد بسیار بالایی قابل اعتماد است.

همچنین برای تعیین ارجحیت مولفه‌های الگو نسبت به یکدیگر از روش ریاضی AHP (تجزیه تحلیل سلسله مراتبی) نیز استفاده شد که نتایج نشانگر آن است که بیشترین همبستگی بین مولفه‌های الگو به ترتیب عبارتند از:

- ۱) مؤلفه سطح ملی و نظام‌های فرهنگ؛
- ۲) مؤلفه سطح سازمانی و سطح ملی؛
- ۳) مؤلفه ارزیابی برنامه‌ای و سطح سازمانی؛
- ۴) مؤلفه ارزیابی نتیجه‌ای و ارزیابی برنامه‌ای؛
- ۵) مؤلفه ارزیابی برنامه‌ای و نظام‌های فرهنگ؛
- ۶) مؤلفه ارزیابی نتیجه‌ای و نظام‌های فرهنگ؛
- ۷) مؤلفه ارزیابی نتیجه‌ای و سطح ملی.

منابع و مآخذ

- ۱) آشوری، داریوش. (۱۳۵۷)، تعریف‌ها و مفهوم فرهنگ، تهران: مرکز اسناد فرهنگی آسیا.
- ۲) استانلی، دیویس. (۱۳۷۶) مدیریت فرهنگ سازمان، ترجمه ناصر میرسپاسی، تهران: نشر مروارید.
- ۳) الوانی، مهدی. (۱۳۸۲) سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی، ترجمه بهروز ریاحی، تهران: نشر مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۴) انگلتون، ریمون. (۱۳۷۷) آمار استنباطی، ترجمه رضایی منش، تهران: نشر ققنوس
- ۵) باقی، نصرآبادی، علی، مطهری. (۱۳۸۰) در گذر اندیشه‌ها، تهران: نشر لوح محفوظ
- ۶) ... (۱۳۸۲) بررسی و تدوین اصول مبانی تحول فرهنگی، تهران: شورای عالی انقلاب فرهنگی
- ۷) بروجردی، محمود. (۱۳۷۰) فرهنگ، جلد ۹، تهران: موسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگ
- ۸) پاول هرسی و کنت بلانچارد. (۱۳۷۵) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: نشر جهاد دانشگاهی
- ۹) جعفری، محمدتقی. (۱۳۷۳) فرهنگ پیرو، فرهنگ پیشرو، تهران: نشر علمی فرهنگی
- ۱۰) دیویس، کیت. (۱۳۷۳) رفتار انسانی در کار، ترجمه طوسی، تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ۱۱) روح الامینی، محمود. (۱۳۶۸) زمینه فرهنگ شناسی، تهران: نشر امیر کبیر
- ۱۲) روش‌اندل، حسین. (...) مدیریت و فرهنگ، شماره ۲۱، تهران: مجله فرهنگ و اندیشه
- ۱۳) روشه، گی. (۱۳۶۶) کنش اجتماعی، ترجمه هما رنجانی‌زاده، تهران: نشر ققنوس
- ۱۴) ریتز، جورج. (۱۳۷۴) نظریه‌های جامعه شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی
- ۱۵) سرمد، زهره و دیگران (۱۳۷۹) روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: نشر آگاه
- ۱۶) ... (۱۳۸۳) سند توسعه بخش فرهنگ در برنامه چهارم، تهران معاونت طرح و برنامه وزارت ارشاد
- ۱۷) ... (۱۳۸۲) سند چشم‌انداز بلندمدت جمهوری اسلامی ایران مرجع سایت اینترنتی <http://www.mporg.ir/barnameh4/>
- ۱۸) سیف، علی اکبر. (۱۳۷۵) اندازه‌گیری و ارزشیابی، تهران: نشر دوران
- ۱۹) شاین، ادگار. (۱۳۸۳) مدیریت فرهنگ سازمانی، ترجمه برزو فرهی، تهران: نشر جوان
- ۲۰) ... (۱۳۸۲) تعریف اصطلاحات، شورای عالی انقلاب فرهنگی، تهران
- ۲۱) صانعی، پرویز. (۱۳۷۲) جامعه‌شناسی ارزش‌ها، تهران: نشر گنج دانش
- ۲۲) صدری، غلامحسین. (۱۳۷۱) فرهنگ فارسی امروز، تهران: موسسه نشر کلمه
- ۲۳) غفاریان، وفا (۱۳۷۹) شایستگی‌های مدیریتی، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
- ۲۴) فردرو، محسن، (۱۳۷۸) پژوهش در فرهنگ عمومی، وزارت فرهنگ و ارشاد، تهران: انتشارات کتاب باز
- ۲۵) فواد افرام البستانی. (۱۳۶۶) منجد الطلاب، تهران: انتشارات اسماعیلیان

- 38) Edgar Schein Organizational Culture and leadership (1985)
- 39) G. Hofsteds culture|s consequences: International Differences in Work elatedvalues, and G.Hofstede, TheCultural Relativity of organizational practices and theories. PP. 75-80.
- 40) J. Steven ott: the organizational Culture perspective (1989),chap. 6
- 41) Stephen P. Robbins, `organizational Behavior[, 4th Edition,P. 483
- 42) Thomas Sergiovanni and John Corbally leadership and organization Culture (1984)
- 43) Vijay sathe: Culture and related corporate realities (1985)
- ۲۶) منصور، جهانگیر. (۱۳۸۲) قانون اساسی ، تهران: ....
- ۲۷) (...) قانون برنامه چهارم توسعه ، تهران: .....
- ۲۸) (...) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ، تهران: ....
- ۲۹) کروبر و کلاکن. (۱۳۷۵) تعریف‌ها و مفهوم فرهنگ، ترجمه داریوش آشوری، تهران: مرکز اسناد فرهنگی آسیا
- ۳۰) کوئن، بروس. (۱۳۷۲) مبانی جامعه شناسی، مترجم توسلی و فاضل، تهران: انتشارات سمت
- ۳۱) ... (۱۳۸۲) لایحه برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
- ۳۲) ... (۱۳۷۸) مجموعه مقالات همایش ارزیابی عملکرد، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، دومین جشنواره شهید رجایی
- ۳۳) محمد صالح و دیگران. (۱۳۷۸) مجموعه مقالات همایش ارزیابی دستگاههای اجرایی کشور، تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور
- ۳۴) مرتضوی، شهرناز و دیگران. (۱۳۷۹) رابطه فرهنگ با رفتار سازمانی، نشر نخل، ۱۳۷۹
- ۳۵) مهر محمدی، محمود. (۱۳۸۲) برنامه درسی، نظرگاهها و چشم‌اندازها، تهران: انتشارات به نشر
- ۳۶) ویلیامز، ریموند، (...) به سوی جامعه‌شناسی فرهنگ، شماره ۱۸، ترجمه علی مرتضویان، مجله ارغنون

#### یادداشت‌ها

<sup>1</sup> - Jorj Gorovij

<sup>2</sup> - Ritz

<sup>3</sup> - Mintz

<sup>4</sup> - Gidenz

<sup>5</sup> - Dioie

<sup>6</sup> - Gils - Makkachman-Zechil

<sup>7</sup> - Taba

<sup>8</sup> - Tailor

<sup>9</sup> - Rendement

<sup>10</sup> - Productivity

<sup>11</sup> - Efficiency

<sup>12</sup> - Effectiveness

<sup>13</sup> - Net perofit

<sup>14</sup> - PDCA

<sup>15</sup> - plan

<sup>16</sup> - Do

<sup>17</sup> - Check

<sup>18</sup> - Action

<sup>19</sup> - EFQM

<sup>20</sup> - EFQM

37) Broubacher, J.S. (1983). On the Philosophy of Higher Education. San Francisco