

بررسی نقش و جایگاه ارزیابی عملکرد در موفقیت و بهبود فعالیت‌های فرهنگی نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور

ابراهیم پرویز

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه ریزی امور فرهنگی،
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

مرتضی داودی

دانش آموخته کارشناس ارشد مدیریت و برنامه ریزی امور فرهنگی،
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات - مسئول مکاتبات

چکیده

در این مقاله در راستای تبیین نقش و جایگاه ارزیابی عملکرد در موفقیت و بهبود فعالیت‌های فرهنگی نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور، نخست مفهوم ارزیابی عملکرد ارائه گردیده و سپس با اشاره به اهمیت فعالیت‌های فرهنگی، به رویکردهای نظری برای تحلیل ارزیابی عملکرد می‌پردازد. در ادامه ضمن معرفی شاخص‌های فرهنگی به توصیف پژوهش، اهداف و فرضیه آن پرداخته و نتایج مربوط به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های توزیع شده تشریح می‌گردد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ارزیابی عملکرد در موفقیت فعالیت‌های فرهنگی نقش بسزایی ایفا می‌نماید و برنامه‌ریزی برای گسترش و اشاعه کمی و کیفی انواع فعالیت‌های فرهنگی از طریق شاخص‌های مناسب ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ زیرا شاخص‌ها امکان بررسی، سنجش و مقایسه بین وضع موجود و وضع مطلوب را فراهم می‌سازند.

واژگان کلیدی

ارزیابی عملکرد، فعالیت‌های فرهنگی، شاخص‌های فرهنگی.

مقدمه

افزایش چشمگیری داشته است بر این امر تاکید بیشتری نموده است، به طوری که باید اذعان کرد که نیل به اهداف و ماموریت‌های سازمانی بدون ارزیابی مستمر و مداوم تمام عواملی که در اجرای مسوولیت‌ها و وظایف سازمان دخیلند، میسر نخواهد بود چنانچه این ارزیابی در سطوح مختلف و عوامل موثر در عملکرد سازمانی صورت نپذیرد بی تردید یک سازمان به اهداف کمی و کیفی تعریف شده خود دست نخواهد یافت.

ارزیابی در واقع نوعی سنجش و بررسی همه جانبه شکلی و محتوایی نیروها، عوامل، عناصر، امکانات، خط‌مشی‌ها و قوانین و مقررات است جهت شناسایی خلاها، نارسایی‌ها و مشکلات موجود تا بتوان از طریق آن بستر مناسب و لازم را برای اصلاح امور جاری فراهم ساخت.

اجرای فعالیتهای فرهنگی و تبلیغی در راستای گسترش مبادلات فرهنگی و معرفی فرهنگ و معارف اسلامی و تحقق اهداف سازمانی در صورتی موفق توفیق خواهد شد که با اعمال ارزیابی عملکرد مستمر از مراحل مختلف انجام فعالیت‌ها و میزان پیشرفت و اجرای برنامه‌ها اطلاع یافت و با شاخص‌های معین میزان تحقق اهداف و فرایند اجرای فعالیت‌ها را ارزیابی کرد و همچنین با شناسایی موارد انحراف از سیاست‌ها و برنامه‌های مصوب به بررسی علل و عوامل انحراف از برنامه پرداخت و در صورت لزوم اقدامات لازم را به منظور اصلاح مسیر برنامه پیشنهاد کرد.

ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد فعالیتی است که با شکل‌گیری زندگی گروهی بشر گره خورده است ولی استفاده از نظام‌های رسمی آن در سطح فردی و سازمانی از سال ۱۸۰۰ میلادی توسط رابرت آون در صنعت نساجی اسکاتلند متداول شده است.

مسیر توسعه و تکامل سازمان‌ها با تکامل خواسته‌ها، نیازها، علایق و آمال بشر همراه است. اگرچه سازمان‌ها در طول زمان ایفاکننده نقش‌ها و ماموریت‌های مختلفی بوده‌اند ولی در دوره معاصر کارکرد آنها بسیار گسترده شده و انتظارات از آنها به طور مداوم رو به تزاید است. توفیق در پاسخگویی به این انتظارات نیازمند ایجاد ارتباطی تنگاتنگ، مستمر و موثر بین فرآیندهای سازمانی و انتظارات گفته شده است. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد به کار گیرند.

توسعه و تلاش برای دستیابی به آن در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مهمترین مسئله و دل‌مشغولی مردم، مسئولین و صاحب‌نظران به ویژه در کشورهای در حال توسعه است. توسعه فرهنگی یکی از ابعاد مهم توسعه است و توسعه در سایر ابعاد وابسته به آن می‌باشد. با توجه به ماهیت فرهنگی انقلاب اسلامی، توسعه فرهنگی پس از پیروزی انقلاب اسلامی مورد تأکید بوده و به همین دلیل سازمان‌ها، تشکیلات و نهادهای مختلفی در خصوص آن در کشور شکل گرفته است. توسعه فرهنگی و تحقق اهداف، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان فرهنگی کشور، مستلزم ارزیابی و سنجش فعالیت‌های فرهنگی از یک طرف و عملکرد سازمان‌ها و نهادهای مسئول از طرف دیگر است.

لزوم ارزیابی سازمان‌ها، ادارات و موسسات در علوم اداری و سازمانی از جهات گوناگون امری بدیهی و پذیرفته شده به شمار می‌رود. و در تمامی کشورها و سازمان‌ها و شرکت‌ها به عنوان یک رویه معمول و جاری به کار گرفته می‌شود. ضمن اینکه پیچیدگی‌های موجود در سیستم‌های اداری که طی دهه‌های اخیر

و امکانات در قالب شاخص‌های کارایی بیان می‌شود.

- ارزیابی عملکرد عبارت است از ارزشیابی دوره‌ای عملکرد کاری کارکنان توسط سرپرست وی. هر چه کارکنان در فرایند ارزیابی خود مشارکت داشته باشند، روایی و اعتبار و سلامت نظام ارزیابی بیشتر می‌شود.

دعائی در کتاب مدیریت منابع انسانی ارزیابی عملکرد را بدین شکل تعریف می‌کند: ارزیابی عملکرد، مقایسه طرز انجام کار واقعی کارکنان با معیارها و استانداردهای از پیش تعیین شده است و با توجه به نگرش سیستمی به سازمان عوامل داخلی و خارجی بر این فرآیند موثر است.

اگر در ساده‌ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد.

کیفیت عملکرد سازمان‌هایی که در زمینه رفع نیازهای اجتماعی فعالیت می‌کنند، باید مورد ارزیابی مستمر قرار گیرد یعنی ادامه فعالیت و بقای این سازمان‌ها، منوط به ارزیابی مثبت از عملکرد آنان است. از سوی دیگر، ادامه فعالیت و بقای هر سازمان، دستیابی به اهداف است. هر دو مورد یاد شده مرهون کارآمدی و شایستگی منابع انسانی شاغل در سازمان بوده و ضروری است که نحوه انجام کار توسط افراد و عملکرد آنان مورد ارزیابی قرار گیرد و ضمن مقایسه با استانداردها و معیارهای قابل قبول، بازخورد مناسبی به فرد داده شود (حبیب‌اله دعائی ۱۳۸۴، ۲۰۳)

تعاریف مختلفی از نظام ارزیابی عملکرد ارائه شده است. به طور کلی نظام ارزیابی عملکرد را می‌توان فرایند اندازه‌گیری و سنجش، به علاوه

ارزیابی عملکرد عبارت است از سنجش سیستماتیک و منظم کار افراد در ارتباط با نحوه انجام وظیفه آنها در مشاغل محوله و تعیین پتانسیل موجود در آنها به منظور رشد و بهبود. (میرسپاسی ۱۳۸۳، ۲۲۳)

تعاریف گوناگونی از مدیریت عملکرد و ارزیابی عملکرد ارائه گردیده است که به مواردی از آن اشاره می‌کنیم:

- ارزیابی عملکرد، معیاری است برای سنجش اثربخشی سازمان. اگر عملکرد فرد اصلاح شود، پر واضح است که عملکرد سازمان نیز بهبود خواهد یافت. ارزیابی عملکرد، فعالیتی اساسی و مستمر مدیریتی است. به همین دلیل است که مدیران دائماً رفتار کارکنان‌شان را مورد مطالعه قرار داده و در مورد آنها قضاوت می‌کنند.

- مدیریت عملکرد یک فرایند استراتژیک و منسجم می‌باشد که موفقیت پایدار سازمانها را به وسیله بهبود عملکرد کارکنان‌شان از طریق توسعه توانایی تیم‌ها و افراد شرکت‌کننده تضمین می‌نماید. (میرسپاسی ۱۳۸۶، ۹)

- ارزیابی عملکرد به فرآیند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد دستگاهها در دوره‌های مشخص به گونه‌ای که انتظارات و شاخصهای مورد قضاوت برای دستگاه ارزیابی شونده شفاف و از قبل به آن ابلاغ شده باشد، اطلاق می‌گردد. (طبرسا ۱۳۷۸، ۴)

- ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد شاغل با آن اندازه‌گیری می‌شود و هنگامیکه درست انجام شود، کارکنان، سرپرستان، مدیران و نهایتاً سازمان از آن بهره‌مند خواهد شد.

- توصیف نظام‌دار نقاط قوت و ضعف عملکرد فرد یا گروه در رابطه با اجرای وظایف محوله.

- ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع

قضاوت با وضعیت مطلوب و مورد نظر و نحوه دستیابی آن دانست. صاحب نظران مدیریت، تعاریف ذیل را از ارزیابی عملکرد ارائه نموده‌اند:

- اندازه‌گیری عملکرد، ابزاری ضروری برای پاسخگویی به سوالاتی در بهبود بهره‌وری در قالب عباراتی نظیر کارآیی، اثربخشی و قابلیت پاسخگویی می‌باشد. (همین گانت ۲۰۰۰، ۸۵)

- اندازه‌گیری عملکرد روشی است جهت تعیین اینکه آیا انتظارات با عملکرد تطابق دارد یا خیر؟

- ارزیابی عملکرد عبارت است از فرایند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌ها در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی و در قالب برنامه‌های سازمانی. (حاجی کتابی ۱۳۸۵، ۳)

- ارزیابی و اندازه‌گیری سیستماتیک رسمی عملکرد کاری را ارزیابی عملکرد گویند. (ماندی ۱۹۹۱، ۱۰۸)

اندازه‌گیری عملکرد، فعالیت مستمری است که جمع‌آوری اطلاعات مربوط به عملکرد واقعی را شامل می‌شود. در صورتی که عملکرد واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده مقایسه شود، حدود انحراف مشخص می‌شود. بدیهی است که اندازه‌گیری عملکرد باید بر حسب واحدی که قبلاً به عنوان معیار تعیین شده است، سنجیده شود. بنابراین، واحد یا معیار اندازه‌گیری باید به گونه‌ای روشن تعریف شود و به سهولت قابل تشخیص باشد. همچنین باید در طول یک دوره زمانی دارای ثبات، یکدستی و تجانس باشد. در خصوص ارزیابی عملکرد باید چند عامل را ملحوظ داشت که ذیلاً به آنها اشاره می‌شود:

۱) **اندازه‌گیری درون داده‌ها:** اندازه‌گیری درون داده‌ها به این منظور انجام می‌گیرد که درجه‌ی کفایت آنها برای نیل به هدف‌ها مشخص شود. به عنوان مثال

میزان اعتباراتی که به توسعه و بهبود راه‌های روستایی تخصیص می‌یابد حدود این برنامه را نشان می‌دهد. در هر حال، اندازه‌گیری درون داده‌ها شاخص ضعیفی برای قضاوت درباره نتیجه است، زیرا وجود درون داده‌ها به خودی خود به این معنی نیست که نتیجه مورد نظر بدست آید.

۲) **اندازه‌گیری برون داده‌ها:** چنانچه اشاره شد، ارزشیابی درون داده‌ها فی نفسه درجه بازدهی و نتایج را به حد کافی نشان نمی‌دهد. این نقیصه می‌تواند با اندازه‌گیری برون داده‌ها، مانند طول جاده‌ای که (برحسب مترمربع) ساخته و تسطیح می‌شود، برطرف شود. در هر صورت درجه بازدهی ماهیتاً نسبی است، زیرا حد مشخصی از بازدهی که در همه حال مطلوب باشد، کمتر وجود دارد.

۳) **حد کفایت:** حد کفایت، نسبت برون داده‌ها به مقدار تولید مورد نیاز است. حد کفایت در صورتی که دو عامل نیاز و کفایت را بتوان به وضوح تعیین کرد، مقیاس مفیدی است. در صورتی که نیازها تامین شوند عملکرد در حد کافی است. در هر حال تعیین مقدار تولید مورد نیاز، کار ساده‌ای به نظر نمی‌رسد.

۴) **کارآیی:** کارایی عبارت است از نسبت بازده به منابع مصرف شده. لازم به ذکر است که کارآیی زمانی مفهوم دارد که بتوان با مقدار معینی از درون داده‌ها، میزان بیشتری از برون داده‌ها را بدست آورد، یا اینکه حد مشخصی از تولید یا مقدار کمتر از منابع، نصیب سازمان شود. مقیاس کارآیی برای مقایسه یک فرایند تولید کالا با ارائه یک خدمت در دو زمان مختلف، یا سنجش دو فرایند تولید مشابه در یک زمان مشخص، مفید است.

۵) **فرایند تولید:** فرایند تولید عبارت است از جریان تولید کالا یا ارائه خدمات که موجب می‌شود کوشش‌ها به نتیجه برسند و یا به عبارت دیگر،

کسانی که در مسیر موفقیت سازمان دارای منافع هستند (ذی نفعان بیرونی).

نتایج ارزیابی عملکرد

در صورت اجرای صحیح نظام ارزیابی عملکرد، نتایج و دستاوردهای متعددی به شرح ذیل برای سازمان موضوع ارزیابی حاصل خواهد شد: (حاجی کتابی ۱۳۸۵، ۱۲)

- توسعه فرایند هدف گذاری صحیح؛
- تقویت فرایند بهبود دائمی؛
- بهبود مدیریت امور و توسعه مدیریت علمی در سازمان؛
- استفاده بهینه از منابع؛
- ارتقای توان دستیابی سازمان به اهداف و در نتیجه اثربخشی آن؛

اهداف ارزیابی عملکرد

- ۱) شناخت نقاط ضعف و قوت سازمان به منظور ارتقاء بهره‌وری؛
- ۲) کمک به مدیران در جهت بهبود مدیریت با بکارگیری اصول علمی مدیریت؛
- ۳) کمک به انتخاب اهداف صحیح، استراتژی‌های مناسب و تدوین قوانین و مقررات روش‌ها؛
- ۴) استفاده بهینه از منابع انسانی و امکانات در جهت اجرای برنامه مصوب؛
- ۵) بالا بردن سطح اعتماد عمومی نسبت به عملکرد سازمان؛
- ۶) ارتقاء میزان پاسخگویی سازمان در مقابل مشتریان (شهروندان). (مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری ایران ۱۳۸۰، ۱۰۹)

درون داده‌ها به برون داده‌ها تبدیل شود. درک مکانیزم فرایند تولید، پیش بینی برون داده‌های سازمان را به ازای مقدار معینی از درون داده‌ها، تسهیل می‌کند. برای اینکه فرایند تولید موثر باشد باید آن را به وضوح درک کرد و به طور مکانیکی اجرا کرد. (ایران نژاد پاریزی و دیگران ۱۳۷۵، ۴۶۸)

اهمیت پژوهش

ارزیابی عملکرد سازمانهای فرهنگی و میزان تحقق اهداف آنها از جمله اقداماتی محسوب می‌شود که نقش موثری در کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها دارد و موجبات تقویت نقاط قوت و کاهش نقاط ضعف عملکرد را فراهم نماید و به دنبال آن نظام فرهنگی را قادر خواهد ساخت تا در جهت ارتقای عملکرد سازمان خود اقدامات موثری را انجام دهند. پژوهشگر در نظر دارد با انجام این پژوهش میزان موفقیت و بهبود فعالیت‌های فرهنگی خارج از کشور را ارزیابی نماید.

کاربردهای ارزیابی عملکرد

- اطلاعات حاصل از ارزیابی عملکرد، کاربردهای متنوعی دارند که از ابعاد گوناگون قابل بحث و بررسی است، (حاجی کتابی ۱۳۸۵، ۵) از جمله مهم‌ترین این کاربردها را می‌توان به شرح ذیل بیان کرد:
- ۱) تصمیم‌گیری: برنامه‌ریزی و هماهنگی؛
 - ۲) کنترل: استفاده از بازخور برای حصول اطمینان از همسویی ورودی‌ها، خروجی‌ها و فرایندها در جهت کسب اهداف سازمانی؛
 - ۳) هشدار: آگاهی بخشی در زمینه ترجیح‌ها، ارزش‌ها و نوع فرصت‌های مورد انتظار مدیران؛
 - ۴) آموزش و یادگیری: آموزش کارکنان و مدیران و توانمندسازی مجموعه سازمان به منظور درک تحولات محیط بیرونی و درونی؛
 - ۵) ارتباطات درونی: اطلاع رسانی و گزارش دهی به

مزایای ارزیابی عملکرد

در این قسمت به برخی از نتایج و فواید ارزیابی عملکرد، به طور خلاصه اشاره می‌شود. یعنی ارزیابی عملکرد عملی است که:

(۱) موجب تشخیص نارسایی‌های موجود در سازمان می‌گردد؛

(۲) زمینه بهبود و اصلاح اختیارات زیان آور سازمانی را فراهم می‌سازد؛

(۳) موجب شناسایی فعالیت‌های کارا و اثربخش می‌شود که با تاکید بر آنها، زمینه رشد و ارتقای کیفی امور می‌تواند فراهم شود؛

(۴) می‌توان محیط سالمی را برای پرورش و بروز استعدادها و خلاق کارکنان فراهم آورده و موجب تقویت انگیزش آنان شد؛

(۵) زمینه تشویق، دلگرمی مدیرانی کارآمد، مبتکر و خلاق را فراهم ساخته و سرانجام منجر به بهره‌وری بیشتر آنها می‌گردد

(۶) موجب مقایسه عملکرد شده و فرصت رقابت سالم را برای سازمان‌ها فراهم می‌سازد؛

(۷) از دیدگاه توسعه و بهبود مدیریت، تهیه و تنظیم برنامه‌های میان مدت و بلندمدت از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد؛

(۸) آن را می‌توان شاخص معتبری برای شناخت مدیران موفق به شمار آورد و در صورت اجرای صحیح، موجب برقراری نظام شایستگی می‌گردد.

خلاصه اینکه با توجه به نتایج حاصل از ارزیابی کارایی و عملکرد، ضروری است در جهت نوسازی و استفاده بهینه و مطلوب از توان بالقوه‌ی آنها، به ویژه از دیدگاه منابع انسانی، به این مهم پرداخته شود. لذا شناخت تنگناهای موجود در زمینه ارزیابی در جهت ارائه الگوی مناسب ضروری است. (فقهی فرهمند ۱۳۸۲، ۳۵)

ضرورت ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد اهداف مختلفی را دنبال می‌کند و می‌تواند استفاده‌های متفاوتی داشته باشد اما به طور کلی به پنج دلیل سازمان‌ها عملکرد خود را اندازه می‌گیرند. (فقهی فرهمند ۱۳۸۲، ۳۷)

(۱) آگاهی یافتن و کنترل: زیر نظر داشتن و مشاهده‌ی عملکرد سازمان و کنترل مغایرت‌ها با اهداف از قبل تعیین شده به منظور انجام عملیات و اقدامات اصلاحی. به عبارت دیگر یکی از نقش‌های سیستم ارزیابی عملکرد، نقش چرخه بازخورد می‌باشد. (۲) بهبود دادن: ارتقای کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها از طریق بهبود شاخص‌های عملکرد.

(۳) حداکثر کردن اثربخشی تلاش‌های بهبود: تلاش‌های بهبود به گونه‌ای باشد که رضایت خاطر افرادی که برای بهبود، کار را انجام می‌دهند، حاصل شود.

(۴) هم راستا سازی فعالیت‌ها با اهداف سازمانی: از طریق ارزیابی عملکرد میزان هم راستایی فعالیت‌ها با اهداف سازمان روشن می‌شود و فعالیت‌هایی که در راستای اهداف سازمان نیستند شناسایی شده و برای آنها اقدامات اصلاحی پیش بینی می‌شود.

(۵) پاداش یا توبیخ کردن: اندازه گیری عملکرد معیار خوبی برای ارزیابی عملکرد واحدها و سازمان‌ها است و به سادگی می‌تواند مورد استفاده نظام‌های تشویق و تنبیه قرار گیرد.

فعالیت‌های فرهنگی

درباره مفهوم فرهنگی به دلیل گستردگی و تنوع اینگونه از اقدامات و همچنین گستره وسیع معنای فرهنگ و کلیتی که بر تعاریف و نظرگاه‌های گوناگون حاکم است، تعریف جامع، مانع و در عین حال عینی و قابل قبول عموم اندیشمندان این حوزه از دانش بشری کمتر به چشم می‌خورد.

در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های فرهنگی، فرهنگ را باید به گونه‌ای تعریف کرد که قابل

فرهنگ (ایجاد بخش فرهنگ در دولت)، همچنین محتوا و رسالت این بخش را تبیین می‌نماید. در ادامه به دو عامل مهم در این زمینه اشاره می‌شود:

اوقات فراغت: در دنیای جدید انسان‌ها صرفاً در محدوده زمانی اوقات فراغت و فارغ از دغدغه‌های زندگی روزمره می‌توانند استعداد‌های خود را شکوفا کنند و ابعاد زندگی معنوی خود را غنی سازند. بخش فرهنگ نیز باید زمینه و ابزار لازم برای شکوفایی استعدادها در این محدوده زمانی را فراهم سازد. در صورت عدم بهره‌گیری درست از اوقات فراغت، این زمان می‌تواند به بستری جهت رشد امور ضدفرهنگی منجر شود.

حقوق فرهنگی: مفهوم دیگری که جزء جدایی‌ناپذیر بخش فرهنگ است، مفهوم حقوق فرهنگی است. در جوامع جدید همچنان که افراد دارای حقوق سیاسی هستند و می‌توانند در زندگی سیاسی جامعه مشارکت کنند، همچنان که هر فردی حق بهره‌مندی از آموزش و پرورش و حق یافتن شغل را دارد، حق دسترسی به فرهنگ را نیز دارا است و این امر نه تنها پیوند بین توسعه فرهنگ و توسعه عمومی جامعه را نشان می‌دهد، بلکه توجیه‌کننده دخالت دولت در بخش فرهنگ محسوب می‌شود. دولت و مقامات مسئول موظف هستند ضمن عرضه گسترده کالاها و خدمات فرهنگی به تمام مردم، با ارائه آموزش‌ها و سایر تبلیغات تقاضای موثر را در آنها ایجاد نمایند.

اهمیت باز شناسایی فعالیتهای فرهنگی عمدتاً به دلیل اجتناب از ورود و دخالت فعالیتهای غیر فرهنگی در این حوزه می‌باشد. بر این اساس شایسته است تا قبل از ورود به بحث‌های دیگر ابتدا فعالیتهای فرهنگی به طور مشخص تعریف گردد.

برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و ارزیابی باشد (طرح ساماندهی امور فرهنگی ۱۳۸۰) بی‌توجهی به این نکته در برنامه‌های فرهنگی موجب شده است که سیاست‌ها و برنامه‌ها به الفاظ زیبا و شعارگونه و غیرعملی تبدیل شود و نتواند نیازهای فرهنگی جامعه را برآورده سازد یا آسیب‌های فرهنگی را شناسایی و مرتفع سازد (حسینی و هاشمی گیلانی ۱۳۷۸).

اگر بخواهیم تعاریف متنوع از فرهنگ را - با توجه به دامنه عملکرد و نوع استفاده از تعریف فرهنگ - طبقه‌بندی نماییم، می‌توان به طبقه کلی و اساسی در تعاریف فرهنگ دست یافت: (طرح ساماندهی امور فرهنگی ۱۳۸۰)

حوزه اول، تعاریف عام از فرهنگ است که در این تعاریف فرهنگ به طور مستقیم و غیرمستقیم تمام جنبه‌های حیات انسانی را می‌پوشاند و مفهومی واقعاً بدون حد و مرز است و تنها طبیعت و حیات وحش خارج از آن قرار می‌گیرد. نظیر آن تعاریفی که تقریباً تمامی مردم شناسان از فرهنگ دارند.

حوزه دوم، عمدتاً تعاریفی است که باورها، ارزش‌ها یا به عبارت دیگر حوزه فرهنگ غیرمادی را در بردارد. همچون تعریفی که ریموند ویلیامز از آن سخن می‌گوید (مجموعه آثار فکری و خلاقانه) یا تعریفی از فرهنگ که در بحث‌های مربوط به فرهنگ توسعه مطرح می‌شود و صرفاً شامل فرهنگ غیرمادی است.

حوزه سوم، عمدتاً شامل فعالیت‌هایی است که در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های فرهنگی تحت عنوان بخش فرهنگ به آن استناد می‌شود و در این حوزه کالا و خدمات خاصی تولید و عرضه می‌شود، و به طور روشن‌تر در ادبیات دولت و برنامه‌های توسعه با عنوان بخش فرهنگ متجلی است.

مجموعه‌ای از نیازها و مفاهیم بنیادی اجتماعی وجود دارد، که اهمیت و ضرورت توجه به بخش

تعریف فعالیت فرهنگی

صنعتی شدن جوامع و سپس ورود به عصر فرا صنعتی و عصر اطلاعات و تقسیم فزاینده کار و گسترش پر شتاب شهرنشینی، موجب پدید آمدن اوقات معینی در روز و در خلال سال تحت عنوان وقت آزاد یا وقت فراغت بوده است. البته همیشه در طول تاریخ، ایامی به اوقات بیکاری وجود داشته، ولی هیچگاه تا این حد منظم و زمانبندی شده و پیش بینی پذیر نبوده است. اوقات فراغت زمانی است که افراد می‌توانند به میل و دلخواه خود نسبت به گذران آن تصمیم‌گیری نمایند و البته با توجه به حجم فعالیت‌های روزمره، اوقات فراغت زمان ارزشمند و غنیمتی است که باید به نحوه بهینه از آن استفاده نمود.

فعالیتی که افراد جامعه در اوقات فراغت انجام می‌دهند، عموماً فعالیتی فرهنگی است اعم از این که دید و بازدید باشد، یا صرف وقت در مقابل تلویزیون و یا حضور در یک کلاس آموزش هنری، یا کتاب‌خوانی یا پیاده روی در بوستان باشد.

پدیده اوقات فراغت پدیده‌ای جهان شمول است و در تمام کشورها و به ویژه کشورهایی که جمعیت آنها جوان است، مورد توجه و تأکید خاص قرار دارد. دولتها علاقمند هستند که چهارچوب فعالیتهای متعارف در اوقات فراغت معین کنند و با نظارت مثلاً برنامه‌های رادیو و تلویزیون، سینما، تئاتر و مطالب نشریات و کلاً رسانه‌های مطلوب ذوق و سلیقه مردم را در جهتی که مطلوب می‌دانند پیش ببرند و شهروندان بهنجار و جامعه‌پذیر بسازند. بنابراین منظور از فعالیت فرهنگی، مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که افراد یک جامعه عموماً در اوقات فراغت به آن می‌پردازند.

البته به تبع تعاریف متعدد فرهنگ، تعاریف متنوعی از فعالیت فرهنگی، ارائه شده است که تعدادی از آنها بعنوان نمونه، به نقل از طرح ساماندهی فرهنگی (مبانی نظری ۱۳۸۰) آورده می‌شود:

۱) کار (فعالیت) فرهنگی، کاری است که تمام شئون زندگی فردی و اجتماعی بشر را در برمی‌گیرد. کاری است که همه افراد جامعه را متأثر می‌سازد و با این نفوذ در ارتباطات و روابط علت و معلولی و تأثیر و تأثرات افراد جامعه بر یکدیگر، شدنی خواهد بود. (حجت الاسلام والمسلمین احمد مشکینی، معاونت برنامه ریزی و تشکیلات سازمان تبلیغات اسلامی).

۲) فعالیت فرهنگی، فعالیتی است که موجبات این را فراهم می‌آورد که افراد بتوانند در تمام ابعاد زندگی روزانه خود، چه بطور انفرادی و چه بطور جمعی، خود را به دیگران بفهمانند (گوستین ۱۳۷۲).

۳) فعالیت فرهنگی عبارت است از مجموعه اقداماتی که برای تغییر در مجموعه توان انسانی یک جامعه صورت می‌گیرد. (موسسه تحقیقاتی و فرهنگی مفید قم ۱۳۸۳)

۴) مراد از فعالیتهای فرهنگی همان اقدامات و کارهای هنری است (هرالد سوئد نر).

در مجموع می‌توان این تعریف را ارائه داد که فعالیتهای فرهنگی، فعالیتهایی هستند که هدف آنها تغییر، تقویت و یا توسعه ارزشها، بینشها و دانشهای (اطلاعات) جامعه و در نتیجه روابط اجتماعی جامعه می‌باشد.

بر پایه این تعریف، افراد و سازمانهای بیشماری را می‌توان نام برد که با فعالیتهای خود بر حوزه‌های فوق تأثیرات مختلف برجای می‌گذارند. لیکن در میان این سازمانها فقط تعدادی از آنها با هدف انجام فعالیت فرهنگی تاسیس شده‌اند. به عبارت دیگر، فلسفه وجودی برخی از سازمانها ایجاد تغییر در ساختار ارزشی، بینشی و رفتاری مردم و جامعه است (نظیر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، صدا و سیما و ...).

با شناخت فعالیتهای فرهنگی می‌توان به شناخت بخش فرهنگ به عنوان مجموعه‌ای از فعالیتهای فرهنگی پرداخت. با نزدیک شدن به دوره معاصر و

کمیت‌گذاری و کمیت‌سنجی

برای اولین بار در سال ۱۷۹۲ در دانشگاه کمبریج بر اساس پیشنهاد یک استاد بنام ویلیام فاریش انشاء و نوشته‌های دانشجویان با نمره ارزیابی گردید. هنگامی که گالیله اظهار داشت زبان طبیعت زبان ریاضیات است هرگز به ذهنش خطور نمی‌کرد که بتوان حوزه و میدان توانایی‌ها و معرف انسانی را در درون این زبان گنجانده و با کمیت‌گذاری به سنجش آنها پرداخت. (نیل، ۱۳۷۲، ۲۹)

کمی‌سازی و سنجش موضوعات و مفاهیم علوم اجتماعی به وسیله اعداد نتیجه تمایلی بود که سعی در تدوین و ارائه مفاهیم دقیق در زمینه علوم اجتماعی داشت. در علوم ریاضی از راه و روش اثباتی که ویژه آن است، سعی می‌شود که روابط عددی و یا کمی اثبات شود اما در علوم اجتماعی سعی می‌شود که از راه تفسیر، معانی اثبات گردد. (ژولین، فروند ۱۳۶۲، ۶۳)

بنابراین باید توجه داشت که علیرغم ضرورت داده‌های کمی در علوم اجتماعی، صرف وجود داده‌های کمی به تنهایی برای تبیین یک موضوع کافی نیست و بایستی سایر عوامل و یا عللی که رفتار انسان‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهند نیز مد نظر قرار داد. به عقیده میل، آنچه در درجه اول لازم است نجات دادن علوم اخلاقی از اصالت تجربه است یعنی آنکه قوانین صرفاً تجربی و توصیفی باید به قوانین علی یا تبیینی تبدیل گردد و یا از چنین قوانینی استنتاج استخراج شود. (کاپلسون ۱۳۷۰، ۹۵)

بنابراین، با توجه به حیطه‌های گوناگون فعالیت‌های بشری به نظر می‌رسد که شاخص‌ها و نحوه ارزیابی آنها نیز باید از تفاوت‌های عمده‌ای برخوردار باشند. برای مثال شاخص‌های اقتصادی معرف عقلانیت کاربردی و شاخص‌های اجتماعی به وضوح نشانگر عقلانیت جوهری هستند. در عقلانیت جوهری نتیجه یک اقدام به روش حصول آن هم بستگی دارد. در

حاکمیت یافتن اقتصاد صنعتی و بسط شهرنشینی و لزوم حفظ شادابی، تندرستی و باسوادی شهروندان، علاوه بر وظایف سنتی دولتها، موضوعات مربوط به آموزش و پرورش، بهداشت و درمان و تامین اجتماعی نیز در دستور کار دولتها قرار گرفت. و بدین ترتیب بخشی دیگر از فرهنگ نیز موضوع برنامه‌ریزی‌های جامع شد. در نهایت این که مجموعه فعالیت‌های هنری و فرهنگی معینی با عنوان بخش فرهنگ نیز مورد توجه قرار گرفته و به طور رسمی برای آنها سیاست‌گذاری، برنامه ریزی و هدف‌گذاری می‌شود.

به نظر می‌رسد تعریف ارائه شده از فعالیت فرهنگی که - ملاک بازشناسی فعالیت‌های فرهنگی از غیر فرهنگی در سازمانهای مورد بررسی خواهد بود - می‌تواند مرز نسبتاً مشخصی بین فعالیت‌های دیگر عرصه‌های اجتماعی و اقتصادی ترسیم نماید و پژوهش را در جهت دستیابی به تدوین و طراحی نظام گزارش‌گیری از فعالیت‌های فرهنگی یاری رساند.

شاخص‌های فرهنگی

در لغت وسیله مشخص کردن هر موضوع را شاخص آن موضوع می‌گویند. شاخص‌ها به منزله معیارهایی می‌باشند که به وسیله آن می‌توان کمیت، کیفیت، تغییرات و یا ثبوت یک موضوع را اندازه‌گیری نمود.

به عبارت دیگر، شاخص‌ها به اوصاف اصولی یک موضوع، نسبت به محاسبه همان موضوع اطلاق می‌شود که پس از کمیت‌گذاری به ملاحظه آنها و نسبت‌های بین آنها پرداخته می‌شود. بوسیله شاخص‌ها، اولین اطلاعات پیرامون یک موضوع بدست می‌آید که می‌توان آن را در حکم مواد خامی دانست که دست مایه‌ی توصیف و تجزیه و تحلیل موضوع و یا فعالیت قرار می‌گیرند.

تأثیر گسترده شاخص در شناخت موضوعات و به تبع آن در ارزیابی و برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی، ضرورت اهتمام و دقت کافی در تعیین شاخص‌ها را روشن می‌سازد. کیفیت فعالیت‌های فرهنگی از دو بعد «تکنیک» و «محتوا» قابل ارزیابی است بدین معنا که هر فعالیت فرهنگی باید در راستای ارزش‌های پذیرفته شده و اهداف فرهنگی جامعه باشد. بنابراین شاخص‌های اندازه‌گیری فعالیت‌های فرهنگی، باید شاخص‌هایی باشند که هم امکان ارزیابی کمی و هم ارزیابی کیفیت فعالیت‌ها را با توجه به جایگاه متفاوت آن فعالیت‌ها فراهم سازد.

کاربرد شاخص

چنانکه در قسمت‌های پیشین ذکر گردید، شاخص‌های فرهنگی در جهت شناخت موقعیت کنونی و ارزیابی عملکرد گذشته فعالیت سازمان‌های فرهنگی و سنجش موفقیت برنامه‌های فرهنگی در سطوح مختلف به کار می‌روند و از طرفی وضعیت آنها در جهت تعیین اهداف آینده نیز کاربرد فراوان دارد. کاربرد صحیح و استفاده بهینه از آمارها و شاخص‌های فرهنگی مستلزم رعایت نکات و ملاحظات خاصی است. این ملاحظات ناشی از شرایط خاص حاکم بر این عرصه می‌باشد و شرایط حاکم بر عرصه فرهنگ و علوم اجتماعی تفاوت عمده‌ای با سایر بخش‌ها مانند سیاست، اقتصاد و... دارد که این تفاوت‌ها به شاخص‌ها و کمیت‌های بدست آمده نیز تسری می‌یابد، در نتیجه نحوه‌ی تحلیل و بررسی‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. تغییر شرایط زمانی و مکانی و همچنین مناسبات و روابط تحت شرایط مذکور، تحلیل و برخورد کارشناسانه را در هر مقطع ضروری و غیرقابل اجتناب می‌نماید.

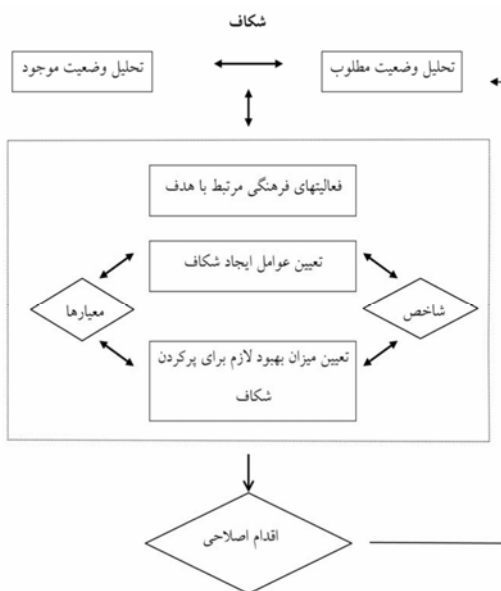
چنین شرایطی تغییر شاخص‌ها به حداکثر رساندن آنها نیست، بلکه بهینه‌سازی آنها از طریق ایجاد تعادل مدنظر است. به عبارتی از کمیت به کیفیت و از چندی به چونی رسیده است. (مانه‌ایم ۱۹۸۴) در صورتی که در عقلانیت کارکردی، تصمیمات بر اساس کمیت‌ها صورت می‌گیرد. توجه به این تفاوت‌ها برای توسعه فرهنگی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و تنها تکیه بر آمار و ارقام در این زمینه، عمل‌گرایی و عمل‌زدگی را نتیجه خواهد داد که مناسب این حیطه نیست. ارزیابی وضعیت و موقعیت در هر برش زمانی و همچنین مقایسه روند در تغییرات فرهنگی، مستلزم بررسی‌ها و ارزیابی کارشناسانه می‌باشد. زیرا اعداد و ارقام و روند آنها در تغییرات اجتماعی با قوانین و احکام موجود در علوم طبیعی تفاوت فاحش دارند. در بررسی تغییرات اجتماعی بررسی روند اغلب یک شیوه آماری مفید است اما روندها قانون نیستند. (دبورا ۱۹۹۷، ۱۰۴)

ضرورت شاخص

از آنجایی که بررسی‌ها و تجزیه و تحلیل موضوعات نیازمند اطلاعات مناسب و مورد نیاز می‌باشد و شاخص‌ها اولین مجموعه اطلاعات پیرامون یک موضوع را به دست می‌دهند و در واقع اولین پل ارتباطی کارشناس با موضوع مورد نظر می‌باشند، وجود آنها از اهمیت خاصی برخوردار است. تا معلوم نباشد اطلاعات راجع به چه اموری باید جمع‌آوری شود و ملاک و معیاری برای آن معرفی نشود، عملاً کاری از پیش نخواهد رفت و یا همچون تیرهایی که بی هدف در تاریکی پرتاب می‌شود آمارهایی ناهماهنگ و نامرتبط با موضوع تهیه خواهد شد که به این ترتیب بررسی و ارزیابی آنها نیز در راستای دسترسی به اهداف موردنظر هیچ ثمری نخواهد داشت.

مدل تحلیلی پژوهش

در این پژوهش برای ارزیابی عملکرد فعالیت‌های فرهنگی از یک مدل با رویکرد تجزیه و تحلیل شکاف استفاده شده است که شکل زیر این مفهوم را نشان می‌دهد:



اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش عبارتست از: تبیین و نقش نظام ارزیابی عملکرد در موفقیت و بهبود فعالیت‌های فرهنگی نمایندگی‌های فرهنگی خارج از کشور. در کنار هدف اصلی، اهداف فرعی زیر نیز دنبال می‌شود:

- ۱) بررسی وضعیت نظام ارزیابی عملکرد نمایندگی‌های فرهنگی گزیده در خارج از کشور؛
- ۲) تطبیق شاخص‌های سنجش عملکرد سازمان با فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی گزیده در خارج از کشور؛
- ۳) مقایسه معیارهای (استاندارد) عملکرد با نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور؛

فرضیه‌های پژوهش

اهم فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

- ۱) بین نظام ارزیابی عملکرد و موفقیت فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد.
- ۲) بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و انجام فعالیت‌های نمایندگی فرهنگی در خارج از کشور در رسیدن به مأموریت‌ها و اهداف سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی رابطه وجود دارد.
- ۳) بین معیارهای (استاندارد) عملکرد و نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد.

قلمرو مکانی و زمانی پژوهش

این پژوهش در سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی به عنوان متولی رسمی فعالیت‌های فرهنگی نظام جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور انجام پذیرفته است. زمان پژوهش مربوط به عملکرد نمایندگی‌های فرهنگی جمهوری اسلامی ایران از بدو تاسیس در خارج از کشور یعنی اواخر سال ۱۳۷۴ لغایت ۱۳۸۷ می‌باشد و یک دوره ۱۳ ساله خواهد بود.

روش پژوهش و گردآوری اطلاعات

روش کار این پژوهش بصورت توصیفی و کاربردی می‌باشد در پژوهش توصیفی اطلاعات مورد نیاز متغیرها بدون دستکاری و کنترل جمع‌آوری می‌شود و نگرش اعضای نمونه آماری به جامعه آماری تعمیم داده می‌شود

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش را افرادی تشکیل می‌دهند که حداقل ۲ الی ۳ سال مأموریت فرهنگی در خارج از

کشور را تجربه کرده‌اند و به اهداف و وظایف سازمان آگاه بوده‌اند. به این معنی است که گویه‌ها از نظر درونی باهم همبستگی دارد.

ابزارهای گردآوری داده‌ها و اطلاعات

در پژوهش حاضر برای گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات و پیشینه پژوهش از مطالعه کتابخانه‌ای و برای گردآوری اطلاعات و داده‌های پژوهش از گروه نمونه از پرسشنامه استفاده می‌شود. نخست با مطالعه کتابخانه‌ای، نظریات و تئوری‌های ارزیابی عملکرد (مدیریت عملکرد) را برای اثربخشی بیشتر و اثرگذار بودن در حوزه فعالیت‌ها و وظایف یادآور شده و نحوه بهره‌مندی از این نظریات و تجربیات را در این حوزه بررسی نموده و همچنین از تجربه نمایندگان فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور و مدیران و کارشناسان فرهنگی با تجربه فعالیت فرهنگی به منظور تحقق بخشیدن به طراحی مدل ارزیابی عملکرد از طریق مصاحبه (از طریق روش پژوهش میدانی به صورت پیمایشی از نمونه آماری) با تعدادی از این افراد برای کسب اطلاعات معتبر و موثق در خصوص راهکارهای موثر در این حوزه، از دیگر روش استفاده شده در این پژوهش است. و در نهایت از ترکیب نتایج بدست آمده از این روش‌ها یک مدل مطلوب ارزیابی عملکرد معرفی خواهیم کرد.

اعتبار و روایی ابزارهای اندازه‌گیری

برای بررسی روایی ابزار از نظرات اساتید و صاحب نظران برای بهینه شدن پرسشنامه استفاده گردیده است و برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. آزمون کرونباخ برای محک اعتبار پرسشنامه‌ای که بصورت طیف لیکرت طراحی شده، مناسب است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه پرسشنامه با ۴۳ گویه برابر ۰/۷۸ می‌باشد و هر چقدر ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده به عدد یک نزدیکتر باشد

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش با بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری مناسب که با توجه به نوع متغیر (کیفی) و مقیاس اندازه‌گیری (رتبه‌ای) داده‌ها سازگاری دارد؛ اطلاعات جمع‌آوری، دسته‌بندی و تجزیه و تحلیل گردید. با استفاده از آمار توصیفی، اطلاعات جمع‌آوری شده را با تهیه جدول توزیع فراوانی خلاصه کرده و به کمک نمودار نشان داده است و با استفاده از آمار استنباطی، با انجام آزمون کای اسکور (خی دو) (کمپ ۱۳۸۵، ۱۴۳) استقلال متغیرها را مورد ارزیابی قرار داده است و برای ارزیابی شدت ارتباط بین متغیرها ضریب توافقی محاسبه گردید.

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اول: بین نظام ارزیابی عملکرد و موفقیت فعالیتهای نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد.

با استناد به نتیجه آزمون کای - اسکور ملاحظه می‌گردد که به لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری بین فراوانی‌های مشاهده شده و فراوانی‌های موردانتظار با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کمتر از ۵ درصد وجود دارد. چون درصد خطای محاسبه شده کمتر از ۵ درصد می‌باشد در نتیجه فرض مخالف پژوهش مبنی بر عدم وجود رابطه بین نظام ارزیابی عملکرد و موفقیت فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رد شده است پس با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت از دیدگاه جمعیت نمونه بین نظام ارزیابی عملکرد و موفقیت فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد با توجه به اندازه ضریب توافقی ($0.67 < C < 0.5$) بین پنجاه درصد

نماینده‌گی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد.

با استناد به نتیجه آزمون کای - اسکور ملاحظه می‌گردد که به لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری بین فراوانی‌های مشاهده شده و فراوانی‌های موردانتظار با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کمتر از ۵ درصد وجود دارد. چون درصد خطای محاسبه شده کمتر از ۵ درصد می‌باشد در نتیجه فرض مخالف پژوهش مبنی بر عدم وجود رابطه بین معیارهای (استاندارد) عملکرد و نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رد شده است پس با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت از دیدگاه جمعیت نمونه بین معیارهای (استاندارد) عملکرد و نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه وجود دارد. با توجه به اندازه ضریب توافقی $(0.5 < c = 0)$ (1 < 65) بین پنجاه درصد و صددرصد و با حد متوسط دارای فاصله نسبتاً زیادی می‌باشد بنابراین می‌توان این گونه استنباط نمود که بین معیارهای (استاندارد) عملکرد و نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه ای قوی وجود دارد.

جمع بندی و نتیجه‌گیری

آگاهی از نحوه عملکرد و اطمینان نسبی به کارکردهای یک سیستم مورد توجه و خواست سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان، جامعه، دولت، گروه‌های اجتماعی، ذینفعان، مدیران و دست‌اندرکاران آن سیستم می‌باشد. بنابراین در حوزه‌های مختلف علمی برنامه‌ریزان در تمامی سطوح سازمانی همواره در تلاش هستند تا با طراحی و اتخاذ ساز و کارهای مناسب از درجه مطلوبیت عملکرد سیستم مطلع و در صورت مشاهده انحرافات احتمالی با طراحی اقدامات اصلاحی

و صددرصد و با حد متوسط دارای فاصله نسبتاً زیادی می‌باشد. بنابراین می‌توان این گونه استنباط نمود که بین نظام ارزیابی عملکرد و موفقیت فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور رابطه‌ای قوی وجود دارد.

فرضیه دوم: بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و انجام فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور در رسیدن به ماموریت‌ها و اهداف سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی رابطه وجود دارد.

با استناد به نتیجه آزمون کای - اسکور ملاحظه می‌گردد که به لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری بین فراوانی‌های مشاهده شده و فراوانی‌های مورد انتظار با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کمتر از ۵ درصد وجود دارد. چون درصد خطای محاسبه شده کمتر از ۵ درصد می‌باشد در نتیجه فرض مخالف پژوهش مبنی بر عدم وجود رابطه بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و انجام فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور در رسیدن به ماموریت‌ها و اهداف فرهنگ و ارتباطات اسلامی رد شده است پس با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت از دیدگاه جمعیت نمونه بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و انجام فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور در رسیدن به ماموریت‌ها و اهداف سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی رابطه وجود دارد. با توجه به اندازه ضریب توافقی $(0.5 < c = 0.59 < 1)$ بین پنجاه درصد و صد درصد و با حد متوسط دارای فاصله نسبتاً زیادی می‌باشد بنابراین می‌توان این گونه استنباط نمود که بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و انجام فعالیت‌های نمایندگی‌های فرهنگی در خارج از کشور در رسیدن به ماموریت‌ها و اهداف سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی رابطه‌ای قوی وجود دارد.

فرضیه سوم: بین معیارهای (استاندارد) عملکرد و نتایج حاصل از سنجش ارزیابی عملکرد فعالیت‌های

و مولفه‌هایی است و دیگر اینکه ارتباط، همکاری و تعامل منطقی بین اجزاء است که کلیت این نظام را اثربخش می‌نماید.

بنابراین ارزیابی یا همان سنجش عملکرد در قالب تدوین و طراحی شاخص‌های ارزیابی و همچنین تعیین سطح قابل قبول هر شاخص که معمولاً از آن تحت عنوان استانداردها یاد می‌شود، بیشتر خود را نمایان می‌سازد. از سوی دیگر پیوند بین شاخص‌های ارزیابی با راهبردهای فرهنگی به نحوی که انتظارات بخش‌های مختلف را برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان فرهنگی شفاف نماید از زمینه‌های دیگری است که باید مورد توجه و قرار گیرد. همچنین وجود شاخص‌ها و نشانگرهای نسبتاً ملموس، مورد اعتماد، قابل اندازه‌گیری و مورد توافق سیاست‌گذاران، مجریان و ارزیابان که به نحوی همواره علائم و کارکردهای حیاتی سیاست‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌های فرهنگی را به درستی نشان دهد از زمینه‌های دیگری است که بی‌توجهی به آن آثار و پیامدهای منفی را به همراه دارد.

منابع و ماخذ

- ۱) حاجی کتابی، علی و دیگران، (۱۳۸۵)، بررسی و تبیین ماهیت مدیریت عملکرد با توجه به الگوی BSC". مجموعه مقالات سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- ۲) مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری ایران، (۱۳۸۰)، "طراحی نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور"، دانشگاه تربیت مدرس
- ۳) فقهی فرهمند، ناصر، ۱۳۸۲، "مدیریت ساختار استراتژیک سازمان"، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تبریز، چاپ چهارم
- ۴) "طرح ساماندهی امور فرهنگی"، ۱۳۸۰، شورای عالی انقلاب فرهنگی

ضریب تحقق اهداف را ارتقاء بخشند. چنین می‌توان بیان نمود که چنانچه اگر اطلاع‌گیری بصورت مستمر از نحوه عملکرد مورد غفلت قرار بگیرد دستیابی به اهدافی نظیر تحقق مأموریت و فلسفه وجودی سیستم، افزایش قابلیت پاسخگویی به نیازها و تقاضاهای جامعه، کارآمدی عملیات، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در برابر عملکرد و مواردی از این قبیل با ابهام روبرو می‌شود.

از سوی دیگر چنین به نظر می‌رسد که آگاهی یا ناآگاهی نسبت به عملکرد یک سیستم ارتباط تنگاتنگی با حیات و مرگ آن دارد زیرا عدم اطلاع از فرایندها و به تبع آن ناتوانی در بازسازی هویت و انسجام مفهومی و کارکردی یک سیستم با فنا و نابودی آن رابطه دارد. بنابراین کسب بازخورد نسبت به رفتار و عملکرد یک سیستم در راستای توسعه و ارتقای سطح فعالیت‌ها و توانمندی‌های آن از مولفه‌های اساسی در نظام مدیریت قلمداد می‌شود. این ویژگی را می‌توان هم در رابطه با مدیریت اقتصادی، مدیریت سیاسی، مدیریت فرهنگی و مدیریت اجتماعی معنا نمود. به عنوان مثال چنانچه یک وجه فرهنگ را به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، مفروضات که تسهیل‌کننده روابط بین‌احاد جامعه است بدانیم در این صورت مدیران و برنامه‌ریزان فرهنگی باید به نحوی مطلع باشند که آیا طراحی برنامه‌ها، سیاست‌ها، خط‌مشی و اقدامات آنها هدف فوق را محقق نموده است یا خیر؟ از این رو مدیران هوشمند و زیرک همواره به دنبال اتخاذ تدابیر و ساز و کارهایی هستند که به صورت مستمر وضعیت سازمان خود را از حیث فاصله با اهداف مورد کنکاش و ارزیابی قرار داده و براساس نتایج حاصله از ارزیابی‌ها نسبت به افزایش توانمندی‌ها و کاهش تهدیدات احتمالی فرا روی تحقق اهداف اقدام نمایند.

بیان ارزیابی در قالب نظام، اشاره به این واقعیت دارد که اولاً نظام ارزیابی عملکرد دارای اجزاء، عناصر

- Quarterly Journal of the Islamic Azad University , Vol . 20, PP 1-13.
- 13) G . R . JAHANSHALOO and M . R . ALIREZAEI (1996) Tutorial on Data Envelopment Analysis . Asm: Operation Research . NO . 90.
- ۵) حسینی، سید احمد-هاشمی گیلانی، علی، ۱۳۷۸، "ارزیابی برنامه‌های اول و دوم توسعه"، مقالات همایش نقش و جایگاه دولت در توسعه فرهنگی، جهاد دانشگاهی تهران
- ۶) نیل، پستمن، ۱۳۷۲، "تکنوپولی - فرهنگ و تکنولوژی، ترجمه صادق طباطبایی، تهران
- ۷) میرسپاسی، ناصر، "مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرش به روند جهانی شدن"، تهران، انتشارات میر، ۱۳۸۳
- ۸) دعایی، حبیب‌اله، "مدیریت منابع انسانی"، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۷۴
- 9) j A. CHARNES, W. COOPER, A.Y. LEWIN and L. M. SEIFORD (1994) Data Envelopment Analysis: Theory, Methodology and Applications, Norwell, MA.
- [5] E. THANASSOULIS and P. DUNSTAN (1994) Guiding Schools to Improved Performance Using Data Envelopment Analysis: An Illustration With Data From a Local Education Authority. J. OPL.RES. SOC. 45,1247-1262.
- 10) THANASSOULIS(1994) Assessing the Effectiveness of Schools with Pupils of Different Ability Using Data Envelopment Analysis . J.OPL.RES . SOC 47,84-97 .
- 11) [3] F . J .Arcelus and D . F . Coleman (1995) An Efficiency Review of University Departments Paper Presented at the 37th National Conference of the Canadian OpLRes SOC . May 23-25,1995 in Calgary.
- 12) G R . JHNSHAHLOO and M . R . ALIREZAFI (1994) Measuring the Efficiency of Academic Units at the Teacher Training University .Journal of Economics and Management ,