

تئاتر



شپڙو، ښکاره علوم انساني او مطالعات فرېښځي
پر تال جامع علوم انساني

ارزیابی عملکرد فعالیت‌های کمی و کیفی در عرصه فرهنگ و هنر* (بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM)

فریندخت زاهدی

استادیار دانشکده هنرهای نمایشی و موسیقی
پردیس هنرهای زیبا، دانشگاه تهران

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۴۸

چکیده

این پژوهش، طراحی ابزاری مناسب برای مدیران جهت ارزیابی عملکرد برنامه‌های هنری-فرهنگی و برنامه‌ریزی مؤثر در این زمینه‌ها و همچنین طراحی ابزار استاندارد برای محققان و پژوهشگران در عرصه‌های فرهنگی و هنری است که از طریق طراحی و تبیین شاخص‌های مورد نیاز با توجه به ابعاد مختلف فعالیت‌های هنری و فرهنگی انجام گرفته است.

از بین روش‌هایی که برای ارزیابی سیستم کیفیت و مدیریت کیفیت در سازمان‌ها طراحی شده‌اند، مدل تعالی ارزیابی عملکرد، از جامعیت و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. معیارهای پیش‌بینی شده در این مدل‌ها، به سازمان این امکان را می‌دهد تا خود بتواند سیستم‌های مرتبط با کیفیت را ارزیابی کند؛ موضوعی که به «خود ارزیابی» معروف شده است.

خودارزیابی، بر اساس مدل تعالی یا برتری سازمانی، ابزاری قوی جهت کنترل فرایند بهبود مستمر در

سازمان‌ها محسوب می‌شود. با اجرای خودارزیابی، یک سازمان می‌تواند یک چرخه یادگیری پایدار ایجاد کند، زیرا این فرایند به طور منظم نقاط قوت و زمینه‌های بهبود را تعیین و معیارهای تعریف شده را آشکار می‌کند. لذا می‌توان گفت خودارزیابی ابزاری قدرتمند برای رسیدن به تعالی سازمانی محسوب می‌شود.

پژوهش حاضری، با استفاده از تحقیق کاربردی، گردآوری و تدوین شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت، فرهنگ و هنر، ارزیابی عملکرد، کمیت، کیفیت، تعالی سازمانی.

مقدمه:

موضوع تحقیق حاضر، بررسی عملکرد کیفی و کمی در عرصه فرهنگ و هنر است. آنچه بیش از هر چیز ضرورت این تحقیق را ایجاب می‌کند، تبیین و طراحی الگوی جامع و بومی معتبر برای سنجش و ارزیابی فعالیت‌های فرهنگی و هنری است.

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۴۹

هدف کاربردی این پژوهش، طراحی ابزاری مناسب برای مدیران جهت ارزیابی عملکرد برنامه‌های هنری- فرهنگی و برنامه‌ریزی مؤثر در این زمینه‌ها و همچنین طراحی ابزار استاندارد برای محققان و پژوهشگران در عرصه‌های فرهنگی و هنری است که از طریق طراحی و تبیین شاخص‌های مورد نیاز با توجه به ابعاد مختلف فعالیت‌های هنری و فرهنگی انجام گرفته است.

در مفهومی کلی، نقش هنر ارائه سمبلیک از رابطه انسان با طبیعت (واقعیت - محیط) و نقش هنرمند، آفرینش آن دسته از جنبه‌های واقعیت است که از سرشت اصیل انسانی مایه گرفته است و در جست‌وجوی حقیقتی خاص در رابطه با ارزش‌های معنوی است. هنر همواره از طریق زبان، صورت، تصویر و حرکت، هدف متعالی رسیدن به کمال انسانی را پی گرفته است و در موضع بخشی از فرهنگ جوامع عمل کرده است. در اینجا لازم به نظر می‌رسد تعریف جامعی از کلیتی که هنر جزئی از آن است، یعنی فرهنگ، ارائه شود.

فرهنگ در مفهوم وسیع شامل کلیه جنبه‌های زندگی اجتماعی، سیاسی، فکری، مذهبی و زیبایی‌شناسی یک ملت است. از دید یونسکو، فرهنگ کلیت تاملی از ویژگی‌های معنوی،

مادی، فکری و احساسی است که یک گروه اجتماعی را مشخص می‌کند. فرهنگ نه تنها هنر و ادبیات را در بر می‌گیرد، بلکه شامل آیین‌های زندگی، حقوق اساسی نوع بشر، نظام‌های ارزشی، سنت‌ها و باورهاست. اما در نگاهی وسیع‌تر می‌توان اشاره کرد که فرهنگ در معنای انتزاعی خود سه کاربرد عمده پیدا می‌کند: اول به صورت یک اسم مستقل و انتزاعی که فراگرد عام رشد فکری، معنوی و زیبایی‌شناسانه را می‌نمایاند، دوم آنکه کاربردی عام یا خاص پیدا می‌کند که معرف روش زندگی معینی است (در یک گروه، مردم، دوره، بشریت به طور کلی) و سوم توصیف آثار و تجربیات فکری که به خصوص فعالیت‌های هنری را هدف می‌گیرد. (پهلوان، ۱۳۸۲: ۱۶)

در کشور ما وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، متولی امور فرهنگی و زیرمجموعه‌های آن، از جمله هنر در شاخه‌های مختلف است.

بنابر اساس نامه داخلی، این وزارتخانه اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- ۱- رشد فضائل اخلاقی براساس ایمان و تقوی.
 - ۲- استقلال فرهنگی و معنویت جامعه از نفوذ فرهنگ اجانب.
 - ۳- اعتلای آگاهی عمومی در زمینه‌های مختلف و شکوفایی استعدادها و روحیه تحقیق و تتبع و ابتکار.
 - ۴- رواج فرهنگ و هنر اسلامی.
 - ۵- آگاهی جهانیان نسبت به مبانی و اهداف انقلاب اسلامی.
 - ۶- گسترش مناسبات فرهنگی با ملل و اقوام مختلف، بخصوص مسلمانان جهان و مستضعفان جهان.
 - ۷- فراهم آمدن زمینه‌های وحدت میان مسلمین.
- معاونت امور هنری یکی از مهم‌ترین زیرمجموعه‌های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی است که با تبیین سیاست‌ها و اهداف مورد نظر، برنامه‌ریزی و مدیریت امور هنری را جهت تحقق این اهداف برعهده دارد.

معاونت امور هنری، خود شامل مرکز هنرهای نمایشی، مرکز هنرهای تجسمی و مرکز موسیقی، گسترش آموزش‌های هنری، مطالعات و تحقیقات هنری و فرهنگسرای نیاوران

است.

پژوهش حاضر، با استفاده از تحقیق کاربردی، گردآوری و تدوین شده است. هدف پژوهش کاربردی شناخت و بررسی مشکلات پدیده مورد تحقیق، پاسخ به پرسش‌های متعددی که در طول تحقیق مورد سنجش قرار می‌گیرد و همچنین کشف روابط و اثرات معنی‌دار کاربردی در پدیده مورد تحقیق است. هدف عملی این نوع تحقیق اساساً افزایش کارایی عملیات، روش‌ها و نظام‌هایی است که بتواند با بررسی آن دسته از روابط علی که از نظر اجتماعی نتایج نسبتاً مهمی را موجب می‌شوند و از نظر اندازه به حد کافی معنی‌دار هستند، متغیرها یا علت‌ها را شناسایی و مورد مطالعه قرار دهد.

روش کار در این پژوهش بر روی ساختارهای کیفی تمرکز دارد و از حیث روش تحقیق، یک مدل‌سازی ارزیابی عملکرد را مطرح می‌سازد.

مبانی تئوریک طراحی مدل ارزیابی عملکرد در عرصه فرهنگ و هنر

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۵۱

فرهنگ و امور فرهنگی دارای زمینه گسترده‌ای است که این گستردگی به همین میزان نیز موجب پیچیدگی عرصه، ارزیابی شده است. این پیچیدگی و عدم تمایز مرزهای امور فرهنگی - هنری با سایر بخش‌ها از جمله مسائلی است که ارزیابی فعالیت‌های فرهنگی - هنری را بسیار پیچیده و مشکل کرده است.

همچنین شاخص‌های بخش فرهنگی - هنری به علت ارتباط گسترده این بخش با سایر بخش‌ها (مانند سیاست، اقتصاد و...) و همچنین پیچیدگی این فعالیت‌ها، از تنوع بسیاری برخوردار هستند و ارزیابی هر فعالیت، با توجه به هدف ارزیابی، نوع خاصی از این شاخص‌ها را طلب کند و هر تحلیل جامعی، گونه‌های مختلفی از این شاخص‌ها را نیاز دارد. به هر حال به دلیل مفهوم پیچیده و قلمرو گسترده مدیریت فرهنگی - هنری، محدود کردن آن در یک چارچوب معین دشوار است، این تنوع و همه‌جانبه بودن پدیده فرهنگ، سنجش و ارزیابی آن را پیچیده می‌سازد. مهم‌ترین موانع ارزیابی و سنجش فرهنگی - هنری عبارتند از:

- وجود داده‌های آماری ناقص و ناکافی

- نبود چارچوبی واحد برای تعیین قلمرو امور هنری

- دشواری و در مواردی غیرممکن بودن ارزیابی ابعاد کیفی هنری

باتوجه به حساسیت شاخص‌های کیفی فرهنگی - هنری، بیش از پیش، ارائه مدلی که جامع، انعطاف‌پذیر و مبتنی بر ممیزی خبرگان باشد و باحاکمیت شاخص‌های کیفیتی، توانایی درجه‌بندی نهادهای فرهنگی - هنری را داشته باشد؛ ضروری به نظر می‌رسد. این پژوهش با تمرکز بر ساختارهای کیفی، مدلی بومی را طراحی و پیشنهاد می‌کند که بتوان امکان رسیدن به اهداف استاندارد، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، تعیین انحراف احتمالی و سنجش ارزش آنها بر روند تعالی مدیریت فرهنگی - هنری را فراهم آورد. پیش از آنکه به ارائه مدل و چهارچوب‌های آن بپردازیم، باید مروری بر اهمیت ارزیابی عملکرد داشته باشیم.

ارزیابی عملکرد مدیریت

ارزیابی عملکرد، تلاش منظمی است در جهت رسیدن به اهداف استاندارد، طراحی سیستم بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده و سرانجام تعیین انحرافات احتمالی و سنجش ارزش آنها بر روند اجرایی که در برگیرنده حداکثر کارایی است.

مدیریت اندازه‌گیری عملکرد را تلاشی سازمان‌یافته برای دانستن اینکه خدمات دولتی تا چه اندازه جوابگوی نیازها بوده و توانایی دولت در برآورده کردن این خدمات چه اندازه بوده است، تعریف کرده‌اند.

«اندازه‌گیری عملکرد یک ابزار ضروری برای پاسخ به سؤالاتی در مورد بهبود بهره‌وری در قالب عباراتی شامل کارایی، اثربخشی و قابلیت پاسخگویی است.»

ارزیابی عملکرد صرفاً اندازه‌گیری و آگاهی از کیفیت خدمات یک سازمان فرهنگی - هنری نیست؛ بلکه به طور طبیعی اصلاح عملکرد و افزایش کیفیت را در پی خواهد داشت. از سوی دیگر ارزیابی عملکرد، انگیزه لازم برای ارتقای کیفیت مدیریت را نیز در بر خواهد داشت.

حرکت به سوی اندازه‌گیری کمی نتایج عملکرد امور فرهنگی - هنری دستگاه‌ها و همچنین تأکید بیشتر بر اثربخشی خروجی‌های هر برنامه در فعالیت سازمانی 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، بنابراین باید اقدام به تهیه استانداردهای کمی در تمام زمینه‌های فعالیت بخش‌های سازمان نمود، به طوری که بتوان آن را مقایسه، تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری کرد. بزرگ‌ترین نقشی که سیستم اندازه‌گیری عملکرد در جامعه ایفا می‌کند، ایجاد قابلیت پاسخگویی به مردم و نیازهای متعالی جامعه است. اندازه‌گیری امور فرهنگی - هنری 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 فرایند مدیریت عملکرد به هدایت صحیح امور فرهنگی - هنری در مسیر پیشرفت برنامه‌ها و در جهت اهداف و استراتژی‌های مورد نظر سازمان به شیوه‌ای آگاهانه بپردازند. موفقیت در اجرای این فرایند به سنجش و ارزیابی‌های پیوسته و بهبود مداوم عملکرد سازمان و اجزای آن بستگی دارد.

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۵۳

به طور کلی، انجام طرح‌های مطالعاتی و پژوهشی نیازمند یک رویکرد مشخص است. مدل‌ها و رویکردها، دامنه، خطوط و چارچوب‌های اصلی طرح را مشخص می‌کنند. به همین جهت در ابتدای هر طرح، لازم است مدل‌های مختلف مرتبط با موضوع، شناسایی و مورد بررسی قرار گیرند تا رویکرد یا مدلی معین انتخاب شود. به عبارت دیگر، مدل ارزیابی عملکردی که انتخاب می‌شود بنابر ماهیت حوزه مورد مدیریت - فرهنگی و هنری یا صنعتی و بازرگانی - متفاوت بوده و شیوه ارزیابی منطبق با آن حوزه را ایجاد می‌کند.

بررسی یک سیستم تولیدی یا خدماتی و تعیین میزان موفقیت یا عدم موفقیت آن، می‌تواند براساس شاخص‌هایی مانند «بازدهی» و «بهره‌وری»، «اثر بخشی»، «سود خالص» انجام گیرد. برخی از این شاخص‌ها، ماهیتی «کیفی» دارند و برخی دیگر به صورت «کمی» یا «مقداری» قابل اندازه‌گیری است. از سوی دیگر، کاربرد و دامنه 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 پایه آن و متناسب با هدف تحقیق، یک یا چند شاخص مناسب تعیین و تفسیر شود.

انتخاب یک مدل از میان مدل‌های ارزیابی عملکرد موجود، آسان به نظر نمی‌آید. از بین روش‌هایی که برای ارزیابی سیستم کیفیت و مدیریت کیفیت در سازمان‌ها طراحی شده‌اند، مدل تعالی ارزیابی عملکرد، از جامعیت و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. معیارهای پیش‌بینی شده در این مدل‌ها، به سازمان این امکان را می‌دهد تا خود بتواند سیستم‌های مرتبط با کیفیت را ارزیابی کند، موضوعی که به خودارزیابی معروف شده است.

خودارزیابی، براساس مدل تعالی یا برتری سازمانی ابزاری قوی جهت کنترل فرایند بهبود مستمر در سازمان‌ها محسوب می‌شود. با اجرای خودارزیابی، یک سازمان می‌تواند یک چرخه یادگیری پایدار ایجاد کند، زیرا این فرایند به طور منظم نقاط قوت و زمینه‌های بهبود را تعیین و معیارهای تعریف شده را آشکار می‌کند. لذا می‌توان گفت خودارزیابی ابزاری قدرتمند برای رسیدن به تعالی سازمانی محسوب می‌شود.

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۵۴

در کشور ایران نیز از سال ۱۳۸۲ مدل EFQM به عنوان مبنای جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی قرار گرفت و از آن زمان فعالیت‌های گسترده‌ای در بسیاری از سازمان‌های کشور به منظور استقرار مدل مذکور و شرکت در جایزه ملی بهره‌وری کشور صورت گرفته و همچنین ادامه دارد.

در ابتدای امر تطبیق سیستم EFQM با یک مدل فرهنگی - هنری دشوار و تا حدی ناممکن می‌نمود اما با تلاش و پیگیری مستمر می‌توان به یک مدل کاملاً خاص و ویژه که قواعد بنیادی EFQM را در خود داشته و به کمی نمودن شاخص‌های ذاتاً کیفی فرهنگی - هنری نیز نایل گردد، دست یافت.

لذا مدل طراحی شده خود می‌تواند به عنوان الگویی کارآمد مورد استفاده سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی و هنری دیگر قرار گیرد و تلاشی است در جهت ایجاد سیستم مدیریت کیفیت فرهنگی - هنری و ملی؛ بدین معنی که به دلیل ویژگی‌های متمایز فرهنگی - هنری کشور ما، که تحت تأثیر مسائلی چون تمدن و قدمت دیرینه، ویژگی‌های خاص فرهنگ

اسلامی و شیعی، و در نهایت فرهنگ انقلابی قرار دارد، این سیستم را به گونه‌ای مختص و خصوصی کشور ما ساخته است.

مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)

الگوی تعالی EFQM 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 فرایندها و نتایج حاصل از این فرایندها ارائه می‌دهد. نقاط قوت سازمان و زمینه‌های قابل بهبود، دستاوردهای حاصل از ارزیابی در این مدل است. از الگوی EFQM می‌توان برای تشخیص تعالی در بخش عمومی، چه در یک سازمان کوچک یا در بخشی از یک شبکه بسیار بزرگتر استفاده کرد. مدل توسط مفاهیم اساسی یا اصول هشتگانه تعالی پشتیبانی می‌شود، دستیابی به تعالی در گرو تعهد مدیریت به این هشت اصل است که عبارتند از:

۱- نتیجه‌گرایی

تعالی، دستیابی به نتایجی است که رضایت کلیه ذینفعان را در برداشته باشد.

۲- مشتری‌گرایی (مخاطب‌گرایی)

تعالی، خلق ارزش‌های مطلوب مخاطب است.

۳- رهبری و پایداری هدف

تعالی، رهبری دوراندیش و الهام‌بخش، همراه با ثبات در مقاصد است.

۴- مدیریت بر مبنای فرایندها و واقعیت‌ها

تعالی، مدیریت سازمان از طریق مجموعه‌ای از سیستم‌ها، فرایندها و واقعیت‌های مرتبط و به هم پیوسته است.

۵- توسعه و مشارکت کارکنان

تعالی، حداکثر نمودن مشارکت کارکنان از طریق توسعه و دخالت دادن آنها در امور است.

۶- یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر

تعالی، به چالش طلبیدن وضع موجود و ایجاد تغییر به منظور نوآوری و خلق فرصت‌های

بهبود با استفاده از یادگیری است.

۷- توسعه مشارکت

تعالی، توسعه و حفظ همکاری‌هایی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند.

۸- پاسخگویی عمومی

تعالی، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت

می‌کند و تلاش برای درک و پاسخگویی به انتظارات ذینفعان سازمان در جامعه است.

الگوی تعالی EFQM عبارت است از: ابزارهای عملی برای کمک به سازمان‌ها در جهت

برقراری سیستم مدیریتی مناسب از طریق سنجیدن اینکه در کجای مسیر تعالی و تکامل

تدریجی قرار دارند، با کمک به آنها برای شناخت فاصله‌هایی که باید پر کنند و سپس ارائه

راه حل.

ضرورت به کارگیری مدل

سازمان‌ها بدون توجه به بخش، اندازه، ساختار یا بلوغ برای نیل به موفقیت نیاز به استقرار

سیستم مدیریتی مناسبی دارند، اگر چیزی را که فکر می‌کنیم نتوانیم بیان کنیم، و چیزی را که

بیان می‌کنیم نتوانیم اندازه‌گیری کنیم، آنگاه ما قادر به ارزیابی آن پدیده نخواهیم بود.

اندازه‌گیری در برگیرنده قواعدی است برای نسبت دادن اعداد به صفات کیفی جهت

اندازه‌گیری و سنجش آن.

یکی از مشکلات موجود در عرصه فرهنگ عدم شناخت دقیق آن است. به منظور مدیریت و

برنامه‌ریزی امور فرهنگی ناگزیر می‌بایست 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 شد، اولین و مهم‌ترین کار در

فرایند و برنامه‌ریزی و ارزیابی امور فرهنگی، طراحی شاخص‌های فرهنگ و تعیین ابزار

سنجش آن است. 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.

مدل برتری (EFQM) یک ابزار اجرایی برای کمک به سازمان‌ها برای تحقق این موضوع، از طریق سنجش اطمینان از قرار گرفتن در مسیر برتری پایدار است و به آنها کمک می‌دهد تا فاصله‌ها را شناسایی و سپس راه‌حل‌ها را با انگیزه بیشتر تعیین کنند. بدین منظور با توجه به معیارهای مدل EFQM سعی شده است که این معیارها را با شاخص‌های فرهنگی و مدیریت فرهنگی منطبق ساخته و این ابزار به عنوان مدل ارزیابی عملکرد معاونت هنری پیاده‌سازی کرد.

واژه‌های کلیدی ارزیابی عملکرد در عرصه فرهنگ و هنر

الف) ارزیابی برنامه‌ای: نظارت بر کارآیی و اثر بخشی درونی در ارتباط با اجزای فعالیت‌های فرهنگی و هنری دارد.

ب) ارزیابی نتیجه‌ای: نظارت بر کارآیی و اثر بخشی بیرونی در ارتباط با اجزاء امور هنری در جامعه دارد.

ج) ارزیابی مبتنی بر هدف: ارزیابی میزان دستیابی برنامه به اهداف از پیش تعیین شده است.

د) ارزیابی مبتنی بر فرایند: ارزیابی به منظور درک چگونگی اجرای برنامه و شناسایی نقاط ضعف و قوت آن.

ه) ارزیابی مبتنی بر پیامد: تعیین منافع حاصله برای هنرمندان، کارکنان و دیگر ذینفعان.

و) بازخورد ۳۶۰ درجه: یک روش مناسب در زمینه ارزیابی توسعه کیفیت رهبری و مدیریت توسعه است. این فرایند، سیکل تکاملی است که خلاصه بازخوردی از همه ابعاد یک فعالیت ارائه می‌دهد.

ز) تعالی عملکرد: فرایندی است مبتنی بر یک سری فعالیت که از طریق آن، بهبود مستمر عملکرد افراد و گروه‌ها و سازمان مشخص می‌شود.

ارزیابی امور هنری: منظور از ارزیابی امور هنری، تعیین نحوه عملکرد و میزان اثربخشی اجتماعی مجموعه فعالیت‌های فرهنگی - هنری است.

شاخص (معیار): اولین مسئله در ارزیابی‌ها، مشخص کردن معانی و فضای مفهومی متغیرها، یا به اصطلاحی دیگر واژه‌هاست. (علت‌ها) معرف‌ها، شاخص‌ها و یا معیارها در یک تعریف

عملی مانند صفت‌هایی هستند که تعریف اسمی یا تحلیل واژه (علت) را توصیف و فضای مفهومی آن را مشخص می‌سازد. راه‌ها و روش‌های عملی کردن واژه‌ها و تهیه معرف برای سنجیدن آنها متفاوت است. ضوابط و ابعاد گوناگونی برای تفکیک معرف‌ها توسط محققین ارائه شده است.

شاخص‌های امور هنری: مجموعه‌ای از داده‌های قابل اندازه‌گیری و سازمان‌یافته‌اند که وضعیت عملکرد امور هنری (اعم از پیشرفت یافت) و میزان تحقق اهداف را نشان می‌دهند.

انواع شاخص‌ها: شاخص‌ها از لحاظ سطح به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. شاخص‌های کلان: شاخص‌هایی هستند که جهت ارزیابی وضعیت کلی و کلان در سطح ملی مطرح می‌شوند.

در این سطح، برنامه‌ریزان فرهنگی - هنری ناچار از به کارگیری شاخص‌هایی هستند که:

- امکان ارزیابی از تمامی عوامل جریان توسعه را بر آنان فراهم آورد.

- پیش‌بینی اثرات بلندمدت توسعه را بر هنر جامعه امکان‌پذیر سازد.

۲- شاخص‌های خرد: شاخص‌هایی هستند که به سنجش و اندازه‌گیری نتایج و اثربخشی فعالیت‌های هنری و همچنین وضعیت هنری در بخش‌ها و زیربخش‌های مختلف می‌پردازد. کارآیی: عبارتست از نسبت ستاده و داده‌ای که برای رسیدن به آن مورد نیاز است. کارآیی عبارتست از انجام درست کارها، مقدار منابعی که برای تولید یک محصول به کار برده شود.

اثربخشی: عبارت است از میزانی که سازمان به اهدافش نایل می‌شود.

اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف

بهره‌وری: بهره‌وری را میزان بازده در هر واحد داده تعریف کرده‌اند. کارآیی و اثربخشی دو جزء اصلی بهره‌وری را تشکیل می‌دهند.

ارزیابی مدیریتی: دلالت بر سنجش میزان همسویی امور هنری معین با اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردی حاکم در بخش هنر و اهداف کلان، سیاست‌های کلان، مأموریت و راهبردهای حاکم در امور هنری دارد.

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۵۹



نتیجه

کیفیت فعالیت‌های هنری از سه بعد «تکنیک»، «محتوا» و «نتیجه» قابل ارزیابی است. بدین معنا که هر فعالیت هنری 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 - هنری جامعه باشد، که هم ارزیابی کمی و هم ارزیابی کیفی فعالیت‌ها را با توجه به جایگاه‌های متفاوت آن فراهم می‌آورد. همزمان می‌بایست آثار و نتایج آن بر مخاطب در دو بعد کمی و کیفی ارزیابی شود. با الهام گرفتن از مدل EFQM سعی شده است که جهت شناخت عملکرد امر هنری نسبت به تهیه و تنظیم شاخص‌های عمده و خاص اقدام کرد تا از آنالیز اطلاعات جمع‌آوری شده بتوانیم به نقاط قوت، نقاط قابل بهبود و راهکارهای نهایی جهت رسیدن به مدل تعالی اشاره کنیم. این مدل سعی کرده است با شاخص‌بندی خرد و دقیق، نهایتاً ارزیابی کیفی را کمی نموده و دقیق‌ترین سیستم ارزیابی عملکرد یک سازمان هنری باشد. در واقع هدف، تعیین آمار و ارقام بهینه‌ای است که می‌توان به تصمیم‌گیری یا ارزیابی تصمیمات اتخاذ شده کمک کند.

این نوع تحلیل فواید بسیار زیادی دارد که مهم‌ترین آنها عبارتند از: تلاش برای ارائه تصویری منسجم و روشن از فعالیت‌های فرهنگی - هنری، روش تصمیم‌گیری در زمینه امور فرهنگی - هنری، دوری گزیدن از کلی‌گویی و اصطلاحات صرفاً کیفی، مستندسازی برنامه‌های بودجه‌ریزی در زمینه امور فرهنگی - هنری، امکان پیش‌بینی سرمایه‌گذاری‌های فرهنگی و آسان‌سازی روش ارزیابی در عرصه فرهنگ و هنر است.

فصلنامه هنر
شماره ۷۹

۶۰

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

* این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی «ارزیابی عملکرد فعالیت‌های کمی و کیفی معاونت امور هنری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۸۳» است که توسط مرکز مطالعات و تحقیقات هنری انجام شده است. در این طرح در بخش تجسمی دکتر مصطفی گود-رزی، در بخش موسیقی دکتر ساسان فاطمی، مشاور مدیریت فرهنگی تکتم فرمانفرمایی، در بخش تئاتر و مدیریت طرح دکتر فریندخت زاهدی همکاری داشته‌اند.

منابع:

۱. فونت وایم، ویلیام، پژوهش علمی مشارکتی، ترجمه محمدعلی رفیعی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران ۱۳۷۸.
۲. مارشال، کاترین، گرچن ب. راس من، روش تحقیق کیفی، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۷۷.
۳. هدریک، تری ای. لئونارد بیک من، دبراجی، رگ، تحقیق کاربردی- راهنمای عمل، ترجمه دکتر سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۷۸.
۴. پهلوان، جنگیز، فرهنگ‌شناسی- گفتارهایی در زمینه فرهنگ و تمدن، نشر قطره، تهران ۱۳۸۲.
۵. گزارش جهانی فرهنگ- فرهنگ خلاقیت و بازار، گروه مترجمان، مرکز انتشارات کمیسیون ملی یونسکو در ایران، تهران ۱۳۷۸.
۶. ریاحی، بهروز، کتابچه امتیازدهی جایزه ملی کیفیت ایران بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM، ناشر: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۳.
۷. امیران، حیدر، کیفیت بهره‌وری، ناشر: آسیا، ۲۲ فروردین، ۱۳۸۵.
۸. ریاحی، بهروز، آموزش تربیت ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM، ناشر: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۳.