

بررسی نقش ابعاد فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان های آموزشی

لیلا محبی^۱، مریم ملکی^۲، وحید بنیسی^۳

^۱ آموزگار پایه ششم ابتدایی، آموزش و پرورش اصفهان ناحیه ۶ (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

^۳ دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

چکیده

فرهنگ سازمانی، به عنوان عامل بقای سازمان ها و فراهم نمودن رشد سازمانی آنها در نظر گرفته می شود. سازمانی که قادر به توسعه فرهنگ سازمانی خود نباشد قادر به بقا نخواهد بود و یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری نقش بنیادی در توسعه ی فرهنگ سازمانی در سازمان دارا می باشد. فرهنگ سازمانی الگوی مشترک فکر کردن، احساس کردن و عکس العمل نشان دادن در یک گروه از انسانها می باشد. معمولاً واحدهای مختلف درون یک سازمان، فرهنگ های متفاوتی دارند. مدیران با رفتار سازمانی خود، با روشهایی که برای مدیریت بحران ها و رفع مشکلات به کار می گیرند، با مراسم ها و نمادها و تنبیه ها و تشویق ها، نقش مهمی در شکل گیری و تغییر و تعدیل فرهنگ ها ایفا می کنند. در سازمان های آموزشی، فرهنگ سازمانی نقش مهمی در تولید فرهنگ کار تیمی و دستیابی به مزایای فرایند مشارکت و تشریک مساعی دارد. نظام های آموزشی با توجه به اهداف و ماموریت آنان که مهم ترین آن تربیت نیروی انسانی کارآمد برای سایر نهادهای جامعه است از جایگاه ویژه ای برخوردار است و دانشگاه ها نیز مهمترین و کلیدی ترین سازمان های آموزشی هستند که علاوه بر تربیت نیروی انسانی پاسخگوی نیاز های اجتماعی برای کسب و اشاعه دانش و فناوری می باشند. امروزه نظام های مدیریت عملکرد به یکی از ابزار های مهم مدیریتی تبدیل شده است.

واژه های کلیدی: فرهنگ سازمانی، عملکرد سازمانی، سازمان آموزشی

مقدمه:

فرهنگ الگویی از مفروضات مشترک است که گروه را فرا می گیرد به طوری که مشکلات انطباق پذیری خارجی و هماهنگی داخلی گروه را حل می کند و به سبب عملکرد و تاثیر مثبتش معتبر دانسته می شود و از این جهت به مثابه روش صحیح ادراک، تفکر و احساس در خصوص آن مشکلات گروه به اعضای جدید آموزش و یاد داده می شود (شاین، ۱۳۸۳، ص ۳۰) جوامع به عنوان مجموعه های انسانی دارای فرهنگ هایی می باشد که راهنمای عمل گروهی آنها می باشد.

یکی از این مجموعه های انسانی سازمان می باشد که به طور خلاصه این چنین تعریف میشود «محل اجتماع مردمی که با هم طبق یک سازماندهی هماهنگ و مصوب کار می کنند تا هدفهای سازمانی را تحقق بخشند» (افجه، ۱۳۸۰، ص ۱۶) سازمان ها ترتیبات اجتماعی برای کنترل عملیات رسیدن به هدفهای جمعی و محل خلق مدیریت های آگاهانه و ترتیبات لازم برای تحقق بخشیدن هدف ها به وسیله ابزارهای جمعی می باشد لذا میتوان فرهنگ سازمانی که به عنوان رفتارهای غالب در سازمان شناخته می شود را به این گونه تعریف کرد «مجموعه ای از ارزش های کلیدی، باورهای راهنما و تفاوت هایی می داند که در اعضای یک سازمان مشترک است» (اسیرسیچ به نقل از مشبکی ۱۳۸۰، ص ۴۳۸)

در تحقیقاتی که روی فرهنگ انجام شده است محققان کوشید اند تا دریابند افراد از چه زاویه ای به سازمان خود می نگرند؟ آیا در سازمان به خلاقیت و نوآوری آنها ارج می نهد و به آنها پاداش می دهد؟ آیا پدیده ی تعارض را سرکوب می کند؟ بنابراین می توان انتظار داشت که افراد با زمینه های مختلف یا در سطوح مختلف در یک سازمان وجود داشته و فرهنگ سازمانی را در عبارت های همانند یا مشابه توصیف نمایند هر زمینه زندگی سازمانی بخشی از فرهنگ سازمانی است در حالی که دیگران سعی می کنند فرهنگ را به صورت ظریف تری معنا کنند تا از زمینه های دیگری نظیر عادات، محیط، فضا و ارزش ها قابل تشخیص و تفکیک باشد فرهنگ سازمانی می تواند به عنوان چسبی که یک سازمان را توسط طرح های مشترک اعتقادی به هم چسبانده و نگه می دارد دیده شود. فرهنگ در نتیجه ارزش ها، اعتقادات و انتظاراتی که بین اعضای سازمان به وجود می آید و افراد را توجیه و به گونه ای بسیار ظریف به اعضای سازمان به وجود می آید و افراد را توجیه و به گونه ای بسیار ظریف به اعضای خود این پیام را می دهد که چه کارهایی قابل قبول است هر چند این امکان وجود دارد چنین کارهایی مخالف قوانین و مقررات باشد.

در این مقاله با توجه به نقش و جایگاه مهم فرهنگ سازمانی در کنترل و هدایت سازمان و ضرورت آشنایی مدیران و کارکنان طرح و برنامه و بودجه با این موضوع به بررسی فرهنگ سازمانی خواهیم پرداخت و به طور ضمنی درصدد پاسخ به سوالات ذیل خواهیم آمد.

۱) فرهنگ سازمانی چیست و انواع آن کدام است؟

۲) مهمترین ویژگیهای فرهنگ سازمانی چیست؟

۳) فرهنگ سازمانی چه نقشی در سازمان ایفاء می کند؟

۱. مفهوم فرهنگ:

فرهنگ واژه ای است که علمای علم اجتماع و پژوهشگران رشته مردم شناسی آن را به کار می برند و این واژه از گسترش وسیعی برخوردار است و آنچنان مفید واقع شده که آن را در سایر علوم اجتماعی نیز به کار می برند فرهنگ در قالب بحث تخصصی خود در حدود اواسط قرن نوزدهم در نوشته های علمای مردم شناسی پدیدار شد و کار برد علمی کلمه فرهنگ در اواخر قرن مذکور توسط تایلر (۱۸۳۲-۱۹۱۷) مردم شناس انگلیسی صورت گرفت.

فرهنگ را مجموعه ای متمایز شامل سطوح مختلفی مانند ارزش های اصلی، هنجارها، باورها، آرمان ها رفتارها و موارد دست

باز بشر می داند (هافستد، ۱۹۸۰ و شاین ۱۹۹۷)

هم چنین شاین (۱۳۸۳: ۳۰) در تعریف فرهنگ می گوید فرهنگ الگویی از مفروضات مشترک است که گروه فرا می گیرد به طوری که مشکلات انطباق پذیری خارجی و هماهنگی داخلی آن را حل می کند و به سبب عملکرد و تاثیر خویش معتبر دانسته می شود و از این جهت به مثابه روش صحیح ادراک در خصوص آن مشکلات به اعضای جدید گروه آموزش یاد داده می شود.

امروزه نقش سازمانها در فرایند توسعه جوامع بر همگان روشن است و این سوال همواره مطرح است که چرا برخی سازمانها در ایفای وظایف خود موفق و برخی ناموفق اند. پاسخ به چنین سوال هایی مستلزم انجام مطالعات و تحقیقات وسیع در زمینه عوامل مرتبط با اثربخشی سازمانهاست اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیرضروری اعضا و جامعه خود اهدافش را برآورده می کند. در واقع اثربخشی سازمانی درجه نزدیکی یک سازمان به هدف هایش را نشان می دهد اثربخشی سازمانی نقش مهمی را در توسعه سازمانی ایفا میکند سازمانی اثربخش است که قادر به مدیریت ابهام ها، انعطاف پذیری، مشتری مداری، تولید، ارزشمداری و ساختاربندی یادگیری باشد و حیطه اصلی شغلی و توانمندسازی بالای کارکنان را بشناسد (اهلی بین و همکاران، ۲۰۰۸) در صورتی که فرهنگ سازمانی مناسب باشد سازمان اثربخش خواهد بود.

در یک سازمان فرهنگ نقش های متفاوتی را ایفا می کند فرهنگ تعیین کننده ی مرز سازمان بوده و سازمان ها را از هم تفکیک و نوعی احساس هویت در وجود اعضای سازمان خلق کرده و باعث می شود که در افراد نوعی تعهد نسبت به منافع جمعی به وجود بیابد و مهمتر از همه اینکه فرهنگ موجب ثبات و پایداری در سازمان می شود هدف کتابخانه های امروزه توانمندسازی مراجعان در بهره برداری هر چه بیشتر و بهتر از منابع و خدمات کتابخانه است همچنین کتابخانه ها این فرصت را برای همه ی افراد جامعه فراهم می کند که به شکل فعال در امور فرهنگی و اجتماعی جامعه ی خود دخالت داشته و در فرآیندهای آن نقش موثری را ایفا کند در نتیجه این کتابخانه ها با کمک به رشد و شکوفایی اندیشه ی افراد جامعه به آنها کمک می کند تا با آگاهی و دانش بیشتری به فعالیتهای روزمره ی خود بپردازند (Miri, Salami & marijani.2016)

فرهنگ سازمانی

فرهنگ را در یک سازمان می توان همانند شخصیت در یک انسان دانست افراد شیوه ای نسبتاً مستمر و دائمی دارند که به ما به پیش بینی نگرش و رفتارشان کمک می کند سازمان ها را نیز می توان با صفات ویژه ای چون خشکی، نرمی، مهربانی، نوآوری و یا محتاط بودن مشخص کرد و این شیوه را برای پیش بینی نگرش ها و رفتار درون سازمان را بکار گرفت. سازمان را با دست یابی به فرهنگ و بهره گرفتن از آن می تواند خود را از بند رها سازد و راه چاره ای تازه برای آن فراهم آورد. فرهنگ سازمانی، درک و استنباط مشترکی است که اعضا نسبت به سازمانشان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود. در واقع فرهنگ سازمانی همچون چسبی اجتماعی است که از طریق ارزشهای مشترک تدابیر نمادین (آداب و رسوم) و آرمان های اجتماعی اعضای سازمان را به هم پیوند می زند (گرچی، ۱۳۸۲: ۲۲۶-۳۲۵)

فرهنگ سازمانی مجموعه ای از ارزش ها، اعتقادات و باورهای موجود در سازمان می باشد که به مرور زمان رفتار کارکنان را به منظور دستیابی به اهداف فردی و سازمانی شکل می دهد و موجب استنباط و درک مشترک اعضا از سازمان می گردد فرهنگ سازمانی الگویی مشترک میان افراد سازمان است که از سه جزء زیر تشکیل شده است

- ۱- ارزش ها و هنجارهای مورد پذیرش ۲- مفروضات و برداشت های فردی و گروهی نسبت به اهداف و رسالت های سازمان ۳- چگونگی سازگاری وضعیت سازمان با شرایط محیطی تاثیر بسزایی بر ساختار سازمانی رفتار سازمانی، سبک مدیریت و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان دارد (گرچی، ۱۳۸۲: ۲۲۸)

کامرون و کوئین (Cameron & Quin, 2011) با استفاده از چارچوب ارزش های رقیب، چهار نوع فرهنگ سازمانی زیر را تعریف کردند:

۱. فرهنگ خانوادگی/ (قبیله ای، تعاونی یا همکاری): این فرهنگ بر روی موضوعات داخلی تمرکز دارد اما آزادی عمل در ارزش ها بیشتر از ثبات و کنترل است و این فرهنگ مدیریت سازمان ها از طریق کار تیمی، مشارکت و توافق عمومی است افراد بیشتر به منزله اعضای یک خانواده هستند تا اعضای سازمان تجاری.
۲. فرهنگ ویژه سالار این فرهنگ بر روی محیط خارجی، انعطاف پذیری، ارزش ها و آزادی عمل بیش از ثبات و کنترل تمرکز دارد از ارزش های کلیدی این فرهنگ آزادی، خلاقیت و ریسک پذیری در یک سازمان با محیط پویا است.

۳. فرهنگ مبتنی بر بازار: این فرهنگ بیشتر بر روی موضوعات خارجی، ثبات ارزش ها و کنترل تمرکز دارد در این فرهنگ یک حس قوی در مورد مأموریت سازمان و مشتریان وجود دارد. این فرهنگ با بهره وری ثبات، نتایج و ماحصل در ارتباط است.

۴. فرهنگ بورکراتیک (سلسله مراتبی) این فرهنگ بیشتر بر روی موضوعات داخلی و پایداری ارزش ها و کنترل تمرکز دارد تا انعطاف پذیری و اختیار همچنین این فرهنگ روی ساختارهای رسمی، سیاست ها و روش های مدیریتی تکیه دارد در این فرهنگ حفظ کارایی، قابلیت اطمینان و عملکرد سریع اهمیت دارد.

همچنین کامرون و کوئین «ابزار ارزیابی و شناسایی برتری نسبی چهار نوع فرهنگ در سازمان به کار می رود ارائه کردند. برای ارزیابی هر یک از انواع فرهنگ سازمانی در این ابزار، از شش معیار کلی به شرح زیر استفاده می شود:

الف. خصوصیات حاکم بر سازمان ب، رهبری سازمان ج مدیریت کارکنان د. انسجام سازمانی ه. تاکید و تمرکز بر استراتژی سازمان و معیارهای موفقیت.

ب توجه به مطالب فوق و موارد مشابه می توان گفت از این رهگذر نیروهای انسانی شاغل در سازمان محیط های سازمانی را شکل می دهند حیطه، نوع و نحوه ی اتخاذ و اجرای راهبردها، خط مشی ها، قوانین و روش ها را در سازمان تعریف می کنند و لذا به طور غیرمستقیم نیروی مهم و موثری در شکل دادن به فرهنگ سازمان است (حقیقی، ۱۳۸۰) با توجه به اینکه استراتژی های سازمان ساختار سازمان را تعیین می کنند. می توان نتیجه گرفت که باید از یک طرف تناسبی بین استراتژی سازمان و ساختار آن وجود داشته باشد و از طرف دیگر یکی از عوامل تاثیرگذار در ساختار سازمانی فرهنگ سازمانی باشد. بنابراین می توان بیان داشت فرهنگ سازمانی ادراکی است که افراد از سازمان خود دارند و چیزی است که نه در سازمان وجود دارد و نه در فرد ویژگی های خاصی که در یک سازمان وجود دارد نمایانگر خصوصیات معمول و ثابتی است که سازمان ها را از یکدیگر متمایز می کند (Moshabaki & Rohani, 2010)

فرهنگ یک سازمان مینیاتوری از فرایندهای کلان فرهنگی محیط سازمان است حد و مرز چنین فرهنگی توسط این فرایندها تعیین می شود هر سازمان جنبه هایی از فرهنگ های ملی منطقه ای صنعتی شغلی و حرفه ای را که در آنها فعالیت می کند به نمایش می گذارد و تا حدودی براساس فرایندهای فرهنگی تثبیت شده توسط تعدادی از بازیگران محیطی شکل می گیرد. فرهنگ کلیت پیچیده ای از جنبه های متمایز معنوی، مادی، فکری و روحی است که یک جامعه و یا گروه اجتماعی را توصیف می کند. فرهنگ نه تنها مشتمل بر هنر و مکتوبات بلکه هم چنین شامل شیوه های زندگی، حقوق اساسی انسان ها، نظام ارزشی، سنت ها و اعتقادات است به عقیده هافستد فرهنگ برنامه ریزی ذهنی است که به جدا سازی اعضای یک گروه و یا یک جامعه از دیگران می انجامد که بی واسطه ترین مآخذ تاثیرگذار بر فرهنگ سازمانی، کارکنان و افراد درون سازمان می باشند (هافستد ترجمه ی فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۷، ص ۲۲۱)

یکی از مفاهیمی که طی حداقل دو دهه اخیر به شدت در نظریه های مدیریتی نفوذ داشته مفهوم فرهنگ سازمانی است چرا که بسیاری از محققان و صاحب نظران در پی شناخت دلایل موفقیت و شکست سازمان ها به این نتیجه رسیده اند که تنها علل توفیق سازمان ها عواملی چون ساختار، تکنولوژی و تجهیزات نیست بلکه سازمان هایی با حداقل امکانات مادی موفقیت های چشمگیری داشته و سازمان های دیگری با بهترین توانایی ها موثر بوده اند. تحقیقات بسیاری امروزه بر جایگاه اصلی توجه به عامل فرهنگی سازمانی دلالت دارند تا جایی که عده ای نسبت فرهنگ به سازمان را هم چون نسبت شخصیت انسان به خود او دانسته و برخی از آن به عنوان مکتب فرهنگ سازمانی یاد کرده اند (برای نمونه مراجعه شود به شاین، ترجمه محجوب، ۱۳۸۳)

فرهنگ سازمانی موضوعی است که به تازگی در دانش مدیریت و در قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است فرهنگ سازمانی از دیرباز برای شرح کیفیت زندگی جامعه انسانی به کار برده می شود ولی درباره فرهنگ سازمانی آنچه مربوط به کار و رفتار مردمان در سازمان است کمتر سخن گفته شده است از ترکیب دو واژه فرهنگ و سازمان اندیشه ای تازه پدید آمده است که هیچیک از آن دو واژه این اندیشه را در بر ندارد سازمان یک استعاره برای نظم و تربیت است در حالی که عناصر فرهنگ نه

منظم هستند و نه با نظم فرهنگ کمک می کند تا درباره چیزی جدای از مسائل فنی در سازمان سخن گفته شود و باعث می شود نوعی از روان همراه با نوعی رمز و راز پدید آید بنابراین می توان گفت فرهنگ در یک سازمان مانند شخصیت در یک انسان است.

فرهنگ سازمانی پدیده ای است که در سازمان است و همه اعضاء اتفاق نظر دارند که یک دست ناپیدا افراد را در جهت نوعی رفتار نامرئی هدایت می کند شناخت و درک چیزی که فرهنگ سازمان را می سازد شیوه ایجاد و دوام آن به ما کمک می کند تا بهتر بتوانیم رفتار افراد را توجیه کنیم. مقصود از فرهنگ سازمانی سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود کریس آر جریس فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می سازند راهی که بر آن پایه به طور واقعی می اندیشند و احساس می کنند و شیوه ای که به طور واقعی با هم رفتار می کنند تعریف می کند.

باسینی (۱۳۹۴) نیز فرهنگ سازمانی را این گونه تعریف می کند:

یک الگویی از مفروضات بنیادی است که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی آن را یاد می گیرند و چنان خوب عمل می کند که معتبر شناخته شده سپس به صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می شود جیمز پرسی معتقد است که افراد یک سازمان دارای ارزشهای مشترک، عقاید، معیارهای مناسب برای رفتار، زبان مخصوص، رموزها و سایر الگوی فکری و رفتاری هستند و به طور خلاصه فرهنگ سازمان را الگویی از مقاصد مشترک افراد سازمان را تعریف می کند.

فرهنگ سازمان از دو لایه اصلی تشکیل شده است نخستین لایه ارزشها و باورها لایه ای است که نمایشگر نمادهای ملموس مانند طرز پوشش، رفتار، مراسم، تشریفات، اسطوره ها و افسانه هاست. لایه دیگر فرهنگ سازمانی لایه پایه ای و با شالوده اساسی فرهنگ سازمان است که به ارزشهای زیربنایی، مفروضات، باورها و فرایندهای فکری افراد و گروههای سازمانی اشاره دارد این لایه در واقع فرهنگ راستین سازمان را تشکیل می دهد عوامل تشکیل دهنده فرهنگ سازمان عبارت اند از: هنجارها، سنتها و تشریفات و مفروضات. در این قسمت در مورد هریک از عوامل ذکر شده توضیح مختصری داده می شود:

ارزشها: ارزشهای فرهنگ سازمان معمولاً بازتابی از ارزشهای جامعه و محیطی است که سازمان در آن قرار دارد. در واقع ایده ها و تمایلات و نظراتی هستند که عمدتاً به عنوان راه حلهای معتبر برای مشکلات پذیرفته شده اند.

باورها: مردم باورها با اعتقادات گوناگونی دارند مثل اعتقاد به خدا، اعتقاد به کارایی گروههای کاری و یا جمع شدن در کنار آبسردکن برای پیچ کردن و پی بردن به ماجراهای اداری محیط کار بعضی از باورها مربوط به نکات جزئی زندگی روزمره و بعضی از آنها در حوزه مسائلی است که از نظر فرد، سازمان و با جامعه اهمیت زیادی دارد. به طور کلی باورهای شکل دهنده تصمیمات بلند مدت و کلان سازمان را باورهای راهبردی (استراتژیک) و باورهای مشترک اجراکنندگان تصمیمات را باورهای کاربردی (عملیاتی) می نامند. هم سو نمودن این دو دسته باور به هم افزایی فرهنگی و توفیق سازمان در تحقق اهداف خود کمک می کند. در غیر اینصورت انرژیها صرف خنثی کردن یکدیگر و باعث اختلال و مانع حرکت سازمان به سوی هدفهای خود خواهد شد. باورهای راهنما جهت حرکت باورهای روزمره را تعیین می کنند در واقع باورهای راهنما، تعیین کننده روشی است که هر کار باید براساس آن انجام شود و باورهای روزمره روشی است که کارها عملاً به طور روزانه انجام می شوند باورهای راهنما مانند قوانین بنیادی به ندرت تغییر می کنند در حالی که باورهای روزمره به رفتار روزمره مربوط می شوند و متناسب با شرایط تغییر می کنند

نتیجه گیری :

جو رقابتی پیچیده دنیای امروز، سازمان ها را به سوی کمال طلبی به حرکت در می آورد. سازمان ها برای بقای خود در محیط رقابتی جدید، بایستی علم مدیریت و عملکرد خود را ارتقاء دهند. هدف و فلسفه مدیریت عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد،

تعیین نقاط قوت و ضعف از طریق ارتباط بین سرپرستان و کارکنان سازمان، تعیین انتظارات سازمان و کارکنان جهت استفاده بهینه از کلیه امکانات و منابع در جهت تحقق اهداف سازمان و اثربخشی است. پیچیدگی، تنوع و تغییرات سریع و روزافزون که از خصوصیات بارز محیط امروز سازمانهاست شرایطی را به وجود آورده است که غفلت، سستی و عدم توجه به آن، هر سازمانی را از گردونه رقابت و حتی حیات حذف خواهد کرد. امروزه سازمانها دریافته اند که هیچ چیز به اندازه فرهنگ سازمانی نمی تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد. مؤسسات و سازمانها و دستگاههای اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و رفاه جامعه است. مباحث ارزیابی عملکرد را می توان از زوایای متفاوتی مورد بررسی قرار داد. دو دیدگاه اساسی سنتی و نو در این باره وجود دارد. دیدگاه سنتی، قضاوت و یادآوری عملکرد و کنترل ارزیابی شونده را هدف قرار داده و سبک دستوری دارد. این دیدگاه صرفاً معطوف به عملکرد دوره زمانی گذشته است و با مقتضیات گذشته نیز شکل گرفته است. دیدگاه نو، آموزش، رشد و توسعه ظرفیت های ارزیابی شونده، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن، ارائه خدمات مشاوره ای و مشارکت عمومی ذینفعان، ایجاد انگیزش و مسئولیت پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه سازی فعالیت ها و عملیات را هدف قرار داده و مبنای آن را شناسایی نقاط ضعف و قوت و تعالی سازمانی تشکیل می دهد. خاستگاه این دیدگاه مقتضیات معاصر بوده و به ارزیابی سیستمی عملکرد با استفاده از تکنیک ها و روش های مدرن، توسعه پیدا می کند. حوزه تحت پوشش اندازه گیری عملکرد می تواند سطح کلان یک سازمان، یک واحد، یک فرایند و کارکنان باشد.

منابع:

۱- شاین، ادگار (۱۳۸۳) مدیریت فرهنگ سازمانی و رهبری ترجمه بروز فرهی بوزنجانی و شمس الدین نوری نجفی، تهران: سیمای جوان چاپ اول.

۲- مشبکی، اصغر (۱۳۹۰) مدیریت رفتار سازمانی: تحلیل کاربردی، ارزش از رفتار انسانی تهران: ترمه چاپ دوم.

3-Miri, Anis, Salami, Maryam & Marjani, seyyedabbas (2016), Personalization of Public Libraries Service from the Librarian's Viewpoint in Mashhad Library and information science research, 6(2), pp. 227-243, [In Farsi]

4-Vashghani Farahani, samaneh (2009). Investigating between Organization Culture and Customer Satisfaction at sepah Bank. M.S dissertation, Tarbiat Modares University, Tehran. , [In Farsi]

5-Corman, liyam (2008). Corporate Culture Concepts: Why is Organizational Culture Important for Managers? Translate by sadraddin alboorzi Journal of Cooperatives and Agriculture, 96. pp.70-75 , [In Farsi]

6-Cameron, K. S., & Quin, R. E. (2011). Diagnosing and Changing organizational culture: Based on the competing values framework: John Wiley & Sons

7-Moshabaki, asghar, Rohani, Mohammadhossain (2010). Management of Organization Behavior. Tehran: Eghbal, pp. 86. , [In Farsi]

8-Hofstede, Geer (1980) , Cultures Consequences, Sago Beverly hills.

9-Uhl-Bien, M., Marion, R., & Mckelvey, B. (2007). Complexity leadership theory: Shifting leadership from the industrial age to the knowledge age. Leadership Quarterly Quarterly, ۱۸, ۲۹۸-۳۱۰.