

۲۰۹۲۹۹۸

ارزیابی عملکرد دولت

و

سازمان‌های دولتی

www.ketab.ir

نویسنده:

دکتر حسن توکلی‌نژاد

سرشناسه	توکلی نژاد، حسن، ۱۳۴۶
عنوان و نام‌پدیدآور	ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی / نویسنده حسن توکلی نژاد
مشخصات نشر	تهران، فوژان، ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری	۱۷۴ ص
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۱-۱۶-۲
موضوع	سازمانی دولتی -- ارزیابی Administrative agencies-- Evaluation
موضوع	سازمانی دولتی -- مدیریت Administrative agencies-- Management
موضوع	سازمانی دولتی -- ایران -- ارزیابی Administrative agencies-- Iran -- Evaluation
موضوع	سازمانی دولتی -- ایران -- مدیریت Administrative agencies-- Iran -- Management
رده‌بندی کنگره	JF ۱۶۰۱
رده‌بندی دیوبی	۳۵۲/۶
شماره کتابشناختی ملی	۶۰۸۵۶۹۱



نشر فوژان

ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی

نویسنده: حسن توکلی نژاد

شماره پان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول (۱۳۹۹)

حروفچینی و صفحه‌آرایی: اعظم فتحی

ناظر فنی: اسدذر مرادی

ویراستار ادبی: سیدسینا امان‌اللهی

چاپ / صحافی: سیمرغ زرین / تیمیا

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن بطور کلی و جزئی مجاز نیست. فتوکپی، فایل صوتی، تست‌سازی و انتشار الکترونیکی... بدون اجازه مکتوب ناشر ممنوع بوده و قابل پیگرد قانونی است.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۱-۱۶-۲

قیمت: ۳۴۰۰۰ تومان

نشر فوژان کتاب

تهران، م انقلاب، خ لبافی نژاد بین کارگر جنوبی و اردیبهشت، نبش کوچه درخشان پلاک ۲، ط اول.

تلفن: ۰۹۱۲۶۸۶۰۹۲۳-۶۶۴۰۸۵۰۱-۶۶۴۹۰۲۰۹

WWW.FOZHANPUB.IR

Email: fozhan.pub@yahoo.com

۹	پیشگفتار
۱۱	فصل اول: دهات
۱۱	مقدمه
۱۱	تعریف دولت
۱۲	حکومت
۱۳	وظایف دولت
۱۵	دیدگاه مکاتب مختلف در مورد مداخله دولت در اقتصاد
۲۰	بخش دولتی
۲۱	نیاز به بخش دولتی
۲۲	خدمات عمومی
۲۳	تعریف خدمات عمومی
۲۴	تقسیم بندی از لحاظ موضوع
۲۶	حضور و مداخله دولت در ارائه و مدیریت خدمات عمومی
۲۶	تحول در مفهوم خدمات عمومی
۲۹	فصل دوم: ارزیابی عملکرد دولت
۲۹	تعریف عملکرد
۳۱	تعریف ارزیابی عملکرد دولت
۳۱	اهداف و اهمیت ارزیابی عملکرد دولت
۳۳	سطوح عملکرد در دولت
۳۳	انواع ارزیابی از حیث موضوع ارزیابی

۳۴	مدل‌های ارزیابی عملکرد.
۳۷	کاربردهای اطلاعات عملکرد
۳۸	کاربران (استفاده کنندگان) اطلاعات عملکردی
۴۱	عدم استفاده از اطلاعات عملکرد

فصل سوم: ارزیابی خط مشی عمومی

۴۵	مقدمه
۴۵	تعریف ارزیابی خط مشی
۴۶	وظایف ارزیاب خط مشی و معیارهای ارزیابی آن
۴۷	ارزیابی خط مشی از نظر زمان
۴۸	ارزیابی خط مشی از نظر حل یا خنثی
۴۹	انواع ارزیابی خط مشی
۵۲	رویکردهای جدید ارزیابی خط مشی
۵۲	۱. ارزیابی شبکه‌های خط مشی
۵۴	۲. ارزیابی خط مشی به عنوان یک گیرنده خط مشی
۵۵	۳. بستر اجتماعی - سیاسی و جنس دوگانه و تاثیر آن در ارزیابی خط مشی
۵۷	دسته‌بندی الگوهای ارزیابی خط مشی
۶۲	چالش‌های روش شناختی ارزیابی خط مشی
۶۲	دشواری تبیین علت‌ها و معلول‌ها و تحلیل نظری خط مشی
۶۳	مشخص کردن آثار خالص خط مشی و حذف عوامل مداخله‌گر
۶۴	برآورد میزان هرزرفتنی خط مشی و متمایز کردن حالات و شرایط متناقض نما
۶۵	مقایسه موقعیت‌های قیاس ناپذیر؛ ضرورت ادغام اطلاعات و روش‌های نوناگون

فصل چهارم: توسعه

۶۷	مقدمه
۶۷	تعریف توسعه
۶۹	تحول مفهوم توسعه
۷۰	اهداف توسعه
۷۰	مکاتب توسعه
۷۳	اشتراکات و تمایزات مکاتب توسعه

فصل پنجم: شاخص‌های توسعه	۷۵
انواع شاخص‌ها	۷۵
ویژگی‌های شاخص‌ها	۷۷
ویژگی‌های سلبی شاخص‌ها	۷۷
ویژگی‌های ایجابی شاخص‌ها	۷۷
نگاه‌های چهارگانه به شاخص‌های توسعه	۷۸
دیدگاه رشد اقتصادی	۷۹
دیدگاه توسعه اقتصادی	۸۰
دیدگاه توسعه پایدار	۸۱
دیدگاه توسعه انسانی	۸۶
فصل ششم: برنامه‌ریزی توسعه ملی	۸۹
مقدمه	۸۹
تعریف برنامه‌ریزی	۸۹
رویکردهای برنامه‌ریزی	۹۰
الف. پارادایم اکتشافی	۹۰
ب. پارادایم هنجاری	۹۰
برنامه‌ریزی توسعه ملی	۹۱
رویکردهای برنامه‌ریزی توسعه	۹۱
اهداف برنامه‌ریزی توسعه ملی	۹۳
سطوح برنامه‌ریزی ملی	۹۴
مشارکت در برنامه‌ریزی ملی	۹۶
مشکلات برنامه‌ریزی توسعه ملی	۹۸
فصل هفتم: برنامه‌های توسعه ملی ایران	۱۰۱
مقدمه	۱۰۱
سابقه برنامه‌ریزی ملی در ایران	۱۰۲
برنامه‌های عمرانی پیش از انقلاب	۱۰۳
برنامه عمرانی هفت ساله اول (۳۴-۱۳۲۷) (۵۵-۱۹۴۸)	۱۰۴

۱۰۵	برنامه عمرانی هفت ساله دوم (۴۱-۱۳۳۴) (۶۲-۱۹۵۵)
۱۰۷	برنامه عمرانی پنج ساله سوم (۴۶-۱۳۴۱) (۶۸-۱۹۶۲)
۱۰۹	برنامه عمرانی پنج ساله برنامه چهارم (۵۱-۱۳۴۷) (۷۲-۱۹۶۸)
۱۱۱	برنامه عمرانی پنج ساله برنامه پنجم (۵۶-۱۳۵۲) (۷۷-۱۹۷۳)
۱۱۴	برنامه‌های توسعه در ایران بعد از انقلاب اسلامی
۱۱۴	الف. دهه اول انقلاب اسلامی
۱۱۵	ب. دوره ۱۳۶۷-۱۳۶۸
۱۱۶	برنامه اول توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۷۲-۱۳۶۸) (۹۴-۱۹۹۰)
۱۱۷	برنامه دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۷۸-۱۳۷۴) (۹۹-۱۹۹۴)
۱۱۹	برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۳-۱۳۷۹) (۲۰۰۵-۲۰۰۰)
۱۲۱	برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۸-۱۳۸۴) (۲۰۰۹-۲۰۰۵)
۱۲۲	مقایسه اهداف، نام، بای، توسعه پس از انقلاب اسلامی با عملکرد
۱۲۲	شاخص‌ها
۱۲۲	عملکرد برنامه اول توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
۱۲۴	عملکرد برنامه دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
۱۲۶	عملکرد برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
۱۲۸	عملکرد برنامه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
۱۲۹	جمع بندی و تحلیل برنامه‌های توسعه در ایران

فصل هشتم: ارزیابی برنامه‌های توسعه ملی

۱۳۳	مقدمه
۱۳۳	تعریف نظارت و ارزیابی
۱۳۴	اهمیت نظارت و ارزیابی
۱۳۵	سطوح تحلیلی در یک ارزیابی
۱۳۶	نظارت در ساختار نظام برنامه‌ریزی توسعه ایران
۱۳۸	روش‌های نظارت و ارزیابی
۱۳۹	شاخص‌های ارزیابی
۱۴۰	آسیب شناسی امکان پذیری نظارت و ارزیابی برنامه‌های توسعه در ایران
۱۴۰	۱. ضعف شدید سازوکارهای نظارتی

۱۴۱	۲. ضعف سنت فکری
۱۴۱	۳. عدم تعیین شاخصه‌های کمی و سنجه‌های دقیق
۱۴۲	۴. نقص در سیستم ثبت و ارائه اطلاعات
۱۴۲	۵. ضعف در زمان بندی برای دستیابی به اهداف
۱۴۳	۶. عدم تعریف دامنه مسئولیت‌ها و اختیارات مجریان
۱۴۳	۷. ضعف در تفکیک قانون گذاری از سیاست گذاری
۱۴۴	۸. ضعف در ارائه کارنامه عملکرد رسمی

فصل نهم: ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی

۱۴۵	مقدمه
۱۴۶	تعریف ارزیابی عملکرد
۱۴۶	دیدگاه‌های ستر و نوبل در ارزیابی عملکرد
۱۴۸	ماهیت بخش دولتی
۱۴۹	نارسایی‌های ارزیابی عملکرد بخش دولتی
۱۴۹	تناقض عملکرد
۱۵۱	مدل‌های سنجش عملکرد سازمانی
۱۵۱	الگوی جایزه ملی دمنینگ
۱۵۳	الگوی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۱۵۴	مدل کارت امتیازی متوازن
۱۵۵	ساختار مدل کارت امتیازی متوازن
۱۵۷	مدل تعالی سازمان‌های پروژه محور
۱۵۷	الگوی جایزه کیفیت مالکوم بالدريج
۱۶۰	شکست در ارزیابی عملکرد
۱۶۰	الف. طراحی نامناسب سیستم‌های سنجش عملکرد
۱۶۱	ب. ناکامی در اجرای سیستم‌های سنجش عملکرد
۱۶۲	منابع و مآخذ
۱۶۲	الف. منابع فارسی
۱۶۸	ب. منابع انگلیسی

پیشگفتار

در دهه‌های اخیر، مفهوم عملکرد در مرکز تحولات مدیریت دولتی قرار گرفته و به هدف محوری آن تبدیل شده است. بیشترین و گسترده‌ترین تحولات ربع قرن اخیر بر مفاهیم عملکرد و اثربخشی متمرکز بوده که بهبود عملکرد بخش دولتی را به عنوان هدف نهایی خود ذکر کرده‌اند. مؤثران گفت که در طول ۲۰ سال گذشته، انقلابی در سنجش و مدیریت عملکرد رخ داده است. البته با اینکه تصور می‌شود مدیریت عملکرد، ابداع مدرنی است و عبارت مدیریت عملکرد نیز تا به ۱۹۷۰ استفاده نشده، اما سوابق نشان می‌دهد که در برخی موارد، تجزیه و تحلیل اطلاعات و هدف‌گذاری به منظور گزارش عملکرد گذشته و گاه پیش‌بینی عملکرد آینده وجود داشته است.

ارزیابی عملکرد دولت به لحاظ اهمیت و وظایف آن، از حیث تنوع و گستردگی زیاد و مواجهه اجتماعی با مسائل و وایع پیش‌بینی نشده متعدد، از جمله دشوارترین فعالیت‌ها محسوب می‌شود. اساساً کار ارزیابی دولت دشوار است به ویژه اگر موضوع ارزیابی، عملکرد دولت باشد. هرچه سیستمی متنوع تر و گسترده تر باشد ارزیابی آن دشوارتر و پیچیده تر خواهد بود.

با توجه به نقش غیر قابل انکار دولت و سازمان‌های دولتی بر زندگی افراد جامعه، ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی از جمله مهمترین مسئولیتهای حکومتی است که همواره باید مورد توجه مردم، مسئولان و نهادهای اجتماعی قرار گیرد. ارزیابی عملکرد دولت، امکان هدایت بهتر فعالیت‌های دولت در آینده را فراهم می‌سازد.

نظر به اهمیت آشنایی دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت دولتی با ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی، در کتاب حاضر سعی شده است مفهوم دولت، عملکرد دولت و ماهیت بخش دولتی تبیین شود. علاوه بر این، ارزیابی خط‌مشی‌ها و برنامه‌های توسعه ملی بررسی گردد.

فصل اول کتاب با عنوان «دولت»، به تعریف دولت و حکومت، وظایف و میزان دخالت دولت در اقتصاد، نیاز به بخش دولتی و خدمات عمومی می‌پردازد.

فصل دوم با عنوان «ارزیابی عملکرد دولت»، به اهداف و اهمیت ارزیابی عملکرد دولت، سطوح عملکرد، مدل‌های ارزیابی عملکرد، کاربران اطلاعات عملکرد و عدم استفاده از

اطلاعات عملکرد می‌پردازد.

«ارزیابی خط مشی» عنوان فصل سوم این کتاب است که با تعریف ارزیابی خط مشی، وظایف ارزیاب و معیارهای ارزیابی آغاز می‌شود. ارزیابی خط مشی از نظر زمان، ارزیابی داخلی و خارجی، رویکردهای جدید ارزیابی، دسته بندی الگوها و چالش‌های روش شناختی ارزیابی خط مشی، از محورهای مطالب بعدی این فصل است.

در فصل چهارم به موضوع «توسعه» پرداخته شده، و ضمن ارائه کلیاتی در باره مفهوم و ماهیت توسعه، اهداف توسعه معرفی شده است. مکاتب توسعه، اشتراکات و تمایزات مکاتب توسعه از مهم ترین محورهای این فصل بررسی شده است.

«شاخص‌های توسعه» در فصل پنجم کتاب مطرح شده است. انواع شاخص‌ها، ویژگی‌های شاخص‌ها، شاخص‌های توسعه، از نگاه رشد اقتصادی، توسعه اقتصادی، توسعه پایدار، توسعه انسانی و نقش شاخص‌های توسعه در اداره امور توسعه، محور مطالب بعدی این فصل است.

«برنامه‌ریزی توسعه ملی» عنوان فصل ششم کتاب است. تعریف برنامه‌ریزی، انواع رویکردهای برنامه‌ریزی توسعه، اهداف برنامه‌ریزی توسعه ملی، سطوح و مشارکت در برنامه‌ریزی ملی از مطالب بعدی این فصل است.

«برنامه‌های توسعه ملی ایران» عنوان فصل هفتم این کتاب است. ابتدا سابقه برنامه‌ریزی ملی در ایران بررسی می‌شود. سپس به معرفی برنامه‌ریزی، برآینی پیش از انقلاب و برنامه‌های توسعه پس از انقلاب اسلامی می‌پردازد. بررسی عملکرد برنامه‌های توسعه و جمع بندی و تحلیل برنامه‌های توسعه از مهم ترین محورهای این فصل بررسی شده است.

«ارزیابی برنامه‌های توسعه ملی» در فصل هشتم کتاب مطرح شده است. اهمیت نظارت و ارزیابی، سطوح تحلیلی در ارزیابی، نظارت در ساختار برنامه‌ریزی توسعه ایران، روش‌های نظارت و ارزیابی، شاخص‌های ارزیابی، آسیب شناسی امکان‌پذیری نظارت و ارزیابی برنامه‌های توسعه در ایران از محورهای مهمی است که در این فصل ارائه شده است.

در فصل نهم به موضوع «ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی» پرداخته شده است. تعریف ارزیابی عملکرد، دیدگاه‌های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد، ماهیت بخش دولتی، نارسایی‌های ارزیابی عملکرد در بخش دولتی، تناقض عملکرد، مدل‌های سنجش عملکرد سازمانی و شکست در ارزیابی عملکرد از مهم ترین محورهای این فصل بررسی شده است.