

سازمان‌ها دائماً در تلاشند تا سازگار شوند، سرپا بمانند، کارآمد و موثر باشند. با این حال، آن‌ها همیشه موفق نیستند. برای درک بهتر آنچه می‌توانند یا باید تغییر دهند تا توانایی خود را در انجام کار بهبود دهند، سازمان‌ها می‌توانند ارزیابی عملکرد سازمان را انجام دهند. این ابزار تشخیصی می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا داده‌های مفیدی را در مورد عملکرد خود بدست آورند، عوامل مهمی را که به آن‌ها کمک می‌کند و یا مانع دستیابی به نتایج آن‌ها می‌شوند، شناسایی کنند. در این مقاله عوامل موثر در ارزیابی عملکرد سازمان را بیان می‌کنیم.

### ارزیابی عملکرد یک سازمان

ارزیابی عملکرد سازمان یک فرآیند سیستماتیک برای به دست آوردن اطلاعات معتبر در مورد عملکرد یک سازمان و عواملی است که بر عملکرد تأثیر می‌گذارد. این با انواع دیگر ارزیابی‌ها تفاوت دارد زیرا ارزیابی بر سازمان به عنوان واحد اصلی تحلیل متمرکز است.

### نمونه‌هایی از کاربرد ارزیابی عملکرد سازمان

برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها با تمرکز بر روی سیستم‌ها، رفتارها و عملکردها (یا ظرفیت‌ها) رویکرد ارزشیابی ایجاد کرده است که به درک داده‌های ثانویه (یعنی اسناد) می‌پردازد. این عمل برای یافتن راه‌های افزایش اثربخشی سازمانی استفاده می‌شود.

در سال ۲۰۱۱، یک گزارش ارزشیابی توسط صندوق بین‌المللی پول در مورد عملکرد آن منتهی به بحران مالی و اقتصادی جهانی منتشر شد. از جمله عواملی که مانع از توانایی سازمان‌ها در تشخیص آسیب‌پذیری‌ها و خطرات مهم شده است، در این گزارش، همه گیر بودن تعصبات شناختی و تفکیک گروهی و همچنین ساختار عملیاتی سازمان مشخص شده است. طبق نتایج، وجود یک ذهنیت آشفته مانع از انتشار اطلاعات در واحدها و ادارات برای پیش‌بینی بحران می‌شود.

### عوامل تأثیرگذار در نحوه عملکرد سازمان

همانطور که کاتلین ای‌موردینو در کتاب خود در مورد ارزیابی عملکرد سازمان تأکید کرده است، سؤالاتی که یک سازمان به عنوان بخشی از ارزیابی باید از آن‌ها بپرسد، بستگی به بستر خاص سازمان دارد. "در هر سازمان پیچیده، چیزهای بی‌شماری وجود دارند که می‌توانند اندازه‌گیری و مطالعه شوند. یک فرآیند ارزیابی مؤثر بر مواردی متمرکز است که بیشترین تأثیر را در نحوه عملکرد سازمان دارند. برای مثال، فرهنگ سازمانی تأثیر بسزایی در عملکرد یک سازمان دارد.

## تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان

فرهنگ سازمانی تأثیر عمیقی بر عملکرد کارکنان دارد که می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری و تقویت عملکرد سازمان شود. فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد. تحقیقات نشان می‌دهد که هر فرد در سازمان دارای فرهنگ متفاوتی است و ابتدا سعی می‌کند تا او را با هنجارها و ارزش‌های سازمان تنظیم کند. اتخاذ فرهنگ سازمان برای کارمندان مفید است که کار خود را به صورت کارآمد و مؤثر انجام دهند. مطابق مطالعه Gallagher ۲۰۰۸، عملکرد کارکنان باعث افزایش سود خالص سازمان شده است.

دیدگاه فرهنگ قوی و ضعیف تأثیر زیادی در رفتار سازمانی دارد اما در فرهنگ قوی، اهداف کارکنان در راستای هدف مدیریت و کمک به افزایش عملکرد کلی سازمان است. طبق گفته محققان، سازمانی مزیت تهاجمی پایدار را فراهم می‌کند که این ویژگی‌ها را داشته باشد، اولاً، فرهنگ سازمانی باید زنده باشد. دوم اینکه فرهنگ باید کمیاب و دارای ویژگی‌های خاص باشد. این‌ها می‌توانند به عملکرد برتر سازمانی کمک کنند که می‌تواند موقتی باشد یا برای بلند مدت ادامه یابد. افزایش بلند مدت عملکرد سازمان ممکن است باعث شود مزیت رقابتی سازمان‌ها در درازمدت حاصل شود.

### کارت امتیازی متوازن

همانطور که در مقاله کارت امتیاز متوازن اشاره کردیم، پروفیسور رابرت کیپلان و پروفیسور دیوید نورتون از دانشگاه هاروارد برای ایجاد مجموعه پیش بینی کننده‌تر از اقدامات عملکرد سازمانی ابزاری را با عنوان "کارت امتیازی متوازن" تهیه کردند. استفاده از کارت امتیازی به مدیران کمک می‌کند تا در برابر وسوسه برای تثبیت اقدامات مالی مقاومت کنند و در عوض بر مجموعه متنوعی از اقدامات مهم نظارت کنند. در حقیقت، ایده در چارچوب ایجاد "تعادل" بین اقدامات مالی و سایر اقدامات مهم برای درک فعالیت‌های سازمانی است که منجر به عملکرد پایدار و طولانی مدت می‌شوند.

### نتیجه

نتایج ارزیابی عملکرد سازمان کاربردهای متنوعی دارد. به عنوان مثال، آن‌ها می‌توانند توسط یک سازمان برای ایجاد ظرفیت خود، اعتبار سنجی کار خود، ترویج گفتگو با سرمایه‌گذاران یا شرکای خود و کمک به تدوین استراتژی‌های خود برای آینده استفاده شوند. با این حال، برای اطمینان از استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد سازمان، استفاده از آن‌ها باید از ابتدای ارزیابی توسط سازمان برنامه ریزی شود، همچنین در طول مرحله اجرا در نظر گرفته شود و حتی یک بار گزارش‌ها ارسال و پخش شوند.