

بررسی ابعاد اندازه‌گیری عملکرد و پیچیدگی‌های آن در بخش عمومی

فرزانه رضازاده

دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

brezazade@ymail.com

چکیده

مدیران بخش عمومی با پیچیدگی اشتغال در محیط‌های عمومی مواجه هستند. بنابراین وجود یک سیستم چند بعدی از اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند در تعیین جوانب مهم سازمان‌های عمومی کارساز باشد. در این تحقیق از میان ابعاد متعدد اندازه‌گیری، روش زنجیره‌ای درباره عملکرد عمومی معرفی شده است و به تشریح رابطه‌ای سه بعدی میان ابعاد اندازه‌گیری عملکرد - بعد ارزش‌های رقابتی، بعد جهت‌گیری و بعد داده‌ها و پیچیدگی‌های ارزیابی عملکرد با در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص مدیریتی - انواع اصلاحات عملکرد، سیاست‌گذاری‌ها، روش‌های ارائه خدمات و انواع برنامه‌ها - و گزارشگری عملکرد پرداخته شده است. همراه شدن چنین روش زنجیره‌ای با اندازه‌گیری عملکرد و نیز فعالیت‌های مدیریتی، به مدیران عمومی فرصت تجربه جدیدی در درک چگونگی طراحی سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد برای انعکاس پیچیدگی سازمان‌های عمومی را ارائه می‌دهد. هم‌چنین در این تحقیق ابعاد اندازه‌گیری عملکرد به طور همزمان بکار گرفته شده اند که این امر می‌تواند به مدیران عمومی در انتخاب شاخص‌های عملکرد مناسب در شرایط گوناگون کمک کننده باشد.

واژگان کلیدی

اندازه‌گیری عملکرد، بخش عمومی، پیچیدگی، گزارشگری.