



ایرانی عملکرد کتابخانه‌ها بر اساس مدل کارت  
امتیازی متوازن (BSC)

مطالعه موردی: سازه ن فرهنگی و هنری شهرداری تهران

زهرا سربانی

عنوان و نام پدیدآور : ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن (BSC): مطالعه موردی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران/ زهرا قربانی.

مشخصات ظاہری : ۱۵۲ ص : مصور، جدول، نمودار

شایک : ۷-۴۷۷-۲۱۴-۶۲۲-۹۷۸ : ۳۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی : فیفا

یادداشت : کتابنامه ص. [۱۲۷] - ۱۴۲.

موضوع : کتابخانه‌های عمومی - ایران - ارزشیابی - نمونه پژوهی

موضوع : کتابخانه های عمومی - ایران - مدیریت - نمونه پژوهی Public libraries -- Iran -- Administration-- Case studies

موضوع: کتابداران کتابخانه‌های عمومی - ایران - ارزشیابی - نمونه پژوهی - Public librarians -- Iran -- Rating of -- Case studies

موضوع : کارت امتیازی متوازن (مدیریت) (Balanced scorecard (Management

ردہ: ۱۰۰۰

رده بندی : ۲۷/۴۵۵

شماره کتابشناسی ملی : ۶۰۷۸۸

مطالعه موردی: سازمان فنی و اداری شهرداری تهران

► **ویسنده:** زهرا آیت‌یانی

■ ناشر: صالح

■ صفحه آراء: سمیه حوائج مقد

■ سال و نوبت چاپ: ۱۳۹۹ - اول

■ شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

۷-۴۷۷-۲۱۴-۶۲۲-۹۷۸: شابک

بہاء: ۳۵۰۰۰ تومان

ISBN: 978-622-214-477-7



آدرس: تهران، میدان انقلاب، ابتدای کارگر جنوبی، کوچه شهدای ژاندارمری، پلاک ۱۲۷

تلف: ۰۹۱۹۰۸۱۰۱۴۲ - ۰۲۱۶۶۹۷۹۳۰۰ سایت انتشارات: [www.pubsalehivan.ir](http://www.pubsalehivan.ir)

## فهرست مطالب

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| ۱۱ | فصل اول. مقدمه                                               |
| ۲۱ | فصل دوم/ ارزیابی عملکرد                                      |
| ۲۳ | تاریخچه و مفهوم ارزیابی عملکرد                               |
| ۲۶ | دیدگاه‌های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد                     |
| ۳۴ | فواید ارزیابی عملکرد                                         |
| ۳۵ | معایب و مشکلات ارزیابی عملکرد                                |
| ۳۷ | اهداف ارزیابی عملکرد                                         |
| ۳۷ | پیشرفت‌های اخیر در ارزیابی                                   |
| ۳۷ | ارزیابی رو به بالا                                           |
| ۳۸ | ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه                                      |
| ۴۰ | ارزیابی مشتریان                                              |
| ۴۱ | ارزیابی مبتنی بر تیم                                         |
| ۴۲ | ارزیابی‌هایی مبتنی بر شایستگی                                |
| ۴۳ | ارزیابی عملکرد سازمانی                                       |
| ۴۴ | ارزیابی عملکرد و ضرورت آن در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی |

|    |                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------|
| ۵۳ | فصل سوم / کارت امتیازی متوازن                                              |
| ۵۵ | تعریف کارت امتیازی متوازن                                                  |
| ۵۶ | روند شکل‌گیری و توسعه‌ی مفهوم BSC                                          |
| ۵۹ | منظورهای کارت امتیازی متوازن                                               |
| ۶۰ | منظر مالی                                                                  |
| ۶۰ | منظر مشتری                                                                 |
| ۶۱ | منظر فرآیندهای داخلی                                                       |
| ۶۱ | منظر یادگیری و رشد                                                         |
| ۶۲ | فرآیند استقرار سیستم کارت امتیازی متوازن BSC                               |
| ۶۳ | مزایا و کارکردهای کارت امتیازی متوازن BSC                                  |
| ۶۵ | کارت امتیازی متوازن در گذر زمان                                            |
| ۶۶ | سیر تکامل کارت امتیازی متوازن                                              |
| ۶۶ | کارت امتیازی متوازن نسل اول                                                |
| ۶۷ | کارت امتیازی نسل دوم                                                       |
| ۶۸ | کارت امتیازی متوازن نسل سوم                                                |
| ۷۰ | شرایط پیاده‌سازی کارت امتیازی متوازن BSC                                   |
|    | فصل چهارم / مطالعه موردی: ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری |
| ۷۱ | شهرداری تهران                                                              |
| ۷۳ | معرفی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران                                     |
| ۷۳ | امور کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران                       |

|     |                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| ۷۶  | درجه‌بندی کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران        |
| ۷۷  | موانع و مشکلات امور کتابخانه‌های سازمان فرهنگی و هنری            |
| ۸۰  | تحلیل توصیفی داده‌ها                                             |
| ۸۰  | یافته‌های توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه‌ها          |
| ۸۵  | یافته‌های توصیفی مربوط به شاخص‌های چهار منظر کارت امتیازی متوازن |
| ۱۰۰ | تحلیل آماری داده‌ها                                              |
| ۱۰۱ | فرضیه اول                                                        |
| ۱۰۵ | فرضیه دوم                                                        |
| ۱۰۸ | فرضیه سوم                                                        |
| ۱۱۳ | فرضیه چهارم                                                      |
| ۱۱۷ | فصل پنجم / سخن پایانی                                            |
| ۱۲۵ | فهرست منابع                                                      |
| ۱۴۳ | پیوست                                                            |