

بنام ایزد یکتا

کتاب حاضر به عنوان جدیدترین کتاب مدیریت عملکرد، نگاه ویژه ایی نسبت به مطالب روز در حوزه مدیریت دولتی و ارتباط آن با مدیریت عملکرد در بخش دولتی دارد. هر یک از مترجمان کتاب حاضر، دارای بیش از یک‌ونیم دهه تجربه علمی و عملی در حوزه های دانشگاهی و اجرایی کشور در ارتباط با مدیریت عملکرد بوده و با موانع و مشکلات استقرار نظام مدیریت عملکرد آشنا هستند. کتاب حاضر نکات مناسبی در ارتباط با برخی از موانع اساسی استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه های دولتی را مورد بحث قرار داده و تجربیات مناسبی را بیان کرده است. مطالب این کتاب از این جهت که مطالب خود را با تلفیق مبانی علمی و تجربیات اجرایی برخی کشورها مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است، هم برای مطالعه اساتید و دانشجویان رشته مدیریت مناسب بوده و هم برای مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرایی مناسب است. امیدواریم که این کتاب نیز همچون کتاب های تالیف شده قبلی ما (که بیش از ۱۰ جلد کتاب در حوزه مدیریت عملکرد می باشد)، مورد توجه و استفاده کاربران قرار گرفته و کمک شایانی در از میان برداشتن مشکلات و موانع موجود در استقرار و اجرای مدیریت عملکرد در سازمان ها به ویژه سازمان های دولتی، نماید.

برای تهیه کتاب از انتشارات ترمه با شماره های زیر تماس بگیرید:

۰۲۱-۲۲۵۴۱۷۶۹

مدیریت عملکرد در بخش دولتی

مؤلفان:

ووثر وان دورین - گریت بوکایرت - جان هالیگان

ترجمه:

دکتر ناصر میر سپاسی - علاءالدین رفیع زاده

مقدمه مترجمان (ح)

فصل اول: مقدمه

اهداف یادگیری.....	۱
نکات کلیدی.....	۱
۱- عملکرد به عنوان یک مفهوم.....	۲
۲- عملکرد به عنوان یک روش.....	۴
۳- یک بحث چالشی.....	۵
۴- سنجش، تلفیق و بکارگیری اطلاعات عملکرد.....	۶
۵- سنجش عملکرد و اصلاح بخش دولتی.....	۸
۶- سنجش عملکرد و مدیریت دولتی.....	۱۰
۷- سنجش عملکرد و خط مشی گذاری عمومی.....	۱۱
۸- رویکردها و رئوس مطالب در این کتاب.....	۱۲
۹- خلاصه فصل.....	۱۴
۱۰- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۴
۱۱- منابع.....	۱۵

فصل دوم: تعریف مفاهیم

اهداف یادگیری.....	۱۷
نکات کلیدی.....	۱۷
۱- عملکرد.....	۱۸
۱-۱- عملکرد به عنوان نتایج یک فرآیند تولید.....	۱۸
۱-۲- عملکرد به عنوان توجه به ارزش های عمومی.....	۲۴
۱-۳- عملکرد خرد، میانه و کلان.....	۲۷
۲- سنجش عملکرد.....	۲۸
۳- مدیریت عملکرد: آنچه باید باشد و آنچه نباید باشد.....	۳۴
۴. خلاصه فصل.....	۳۸
۵- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۳۸
۶- منابع.....	۳۸



نام کتاب:.....	♦
مؤلف:.....	♦
مترجمان:.....	♦
صفحه آرائی:.....	♦
طراح جلد:.....	♦
نوبت چاپ:.....	♦
ناشر:.....	♦
تیراژ:.....	♦
چاپ و صحافی:.....	♦
قیمت:.....	♦
شابک:.....	♦

آدرس ناشر: تهران - خیابان پاسداران، انتهای دهستان چهارم، ارم ۳، بن بست پلاک ۵

تلفن: ۲۲۵۴۱۷۶۹

کلیه حقوق برای انتشارات میر محفوظ است

فصل سوم: تاریخچه مدیریت عملکرد

اهداف یادگیری.....	۴۱
نکات کلیدی.....	۴۱
۱- جنبش‌های عملکردی در قرن بیستم.....	۴۲
۱-۱- از سال ۱۹۰۰ تا ۱۹۴۰.....	۴۳
۱-۲- از سال ۱۹۵۰ تا ۱۹۷۰.....	۴۵
۱-۳- از سال ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۰.....	۴۸
۲- تغییرات و پیوستگی در جنبش عملکرد.....	۵۱
۲-۱- پیوستگی.....	۵۱
۲-۲- تغییرات.....	۵۵
۳- خلاصه فصل.....	۵۷
۴- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۵۸
۵- منابع.....	۵۸

فصل چهارم: سنجش عملکرد

اهداف یادگیری.....	۶۱
نکات کلیدی.....	۶۱
۱- قدم اول: هدف‌گذاری و تعیین معیارهای کمی.....	۶۲
۲- قدم دوم: انتخاب شاخص‌ها.....	۶۷
۳- قدم سوم: جمع‌آوری داده‌ها.....	۶۹
۴- قدم چهارم: تحلیل.....	۷۲
۵- قدم پنجم: گزارش دهی.....	۷۸
۶- کیفیت سنجش عملکرد.....	۷۹
۷- خلاصه فصل.....	۸۱
۸- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۸۱
۹- منابع.....	۸۲

فصل پنجم: تلفیق اطلاعات عملکردی

اهداف یادگیری.....	۸۵
نکات کلیدی.....	۸۵
۱- کنترل سازمان‌ها.....	۸۷
۲- از پاسخگویی به سوالات کلیدی تا مدیریت سه دوره.....	۹۰

۳- از مدل‌ها تا واقعیت: مثال‌های چندی از تلفیق.....	۹۵
۴- سیستم کنترل و مدیریت سیکل‌ها: یک ترکیب ضروری برای تلفیق.....	۱۰۰
۵- آمادگی سازمانی.....	۱۰۱
۶- خلاصه فصل.....	۱۰۲
۷- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۰۲
۸- منابع.....	۱۰۳

فصل ششم: کاربردهای اطلاعات عملکردی

اهداف یادگیری.....	۱۰۵
نکات کلیدی.....	۱۰۵
۱- کاربرد در مرحله عمل و تمرین.....	۱۰۶
۲- کاربرد سخت و نرم.....	۱۱۲
۳- سخت در مقابل آسان: راهنمایی‌هایی برای طراحی سیستم سنجش عملکرد.....	۱۱۴
۳-۱- مرحله ۱: هدف‌گذاری برای سنجش عملکرد.....	۱۱۵
۳-۲- مرحله ۲: انتخاب شاخص‌ها.....	۱۱۶
۳-۳- مرحله ۳: جمع‌آوری اطلاعات.....	۱۱۷
۳-۴- مرحله ۴: تحلیل.....	۱۱۹
۳-۵- مرحله ۵: گزارش دهی.....	۱۲۱
۳-۶- تضمین کیفیت.....	۱۲۳
۴- سیستم‌های سنجش عملکرد چند منظوره.....	۱۲۵
۵- خلاصه فصل.....	۱۲۶
۶- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۲۷
۷- منابع.....	۱۲۷

فصل هفتم: کاربران (استفاده‌کنندگان از اطلاعات عملکردی)

اهداف یادگیری.....	۱۲۹
نکات کلیدی.....	۱۲۹
کاربران و اطلاعات عملکردی متفاوت.....	۱۳۰
مدیران دولتی.....	۱۳۱
وزیران.....	۱۳۳
اعضای پارلمان.....	۱۳۴
شهروندان/ مشتریان.....	۱۳۸
رسانه.....	۱۴۱

خلاصه فصل.....	۱۴۱
سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۴۲
منابع.....	۱۴۲

فصل هشتم: عدم استفاده از اطلاعات عملکرد

اهداف یادگیری.....	۱۴۵
نکات کلیدی.....	۱۴۵
۱- عدم استفاده.....	۱۴۶
۲- چرا اطلاعات عملکرد مورد استفاده قرار نمی گیرند؟.....	۱۴۹
۱-۲ توضیح ۱: کیفیت ناکافی.....	۱۵۰
۲-۲ توضیح ۲: موانع روانشناختی.....	۱۵۲
۳-۲ توضیح ۳: موانع فرهنگی.....	۱۵۴
۴-۲ توضیح ۴: نهادها یا موسسات.....	۱۵۹
۳- عواقب عدم استفاده.....	۱۶۲
۱-۳ ادعای بیش از حد بر بهترین شیوه.....	۱۶۲
۲-۳ حافظه‌ی نهادهای ضعیف.....	۱۶۳
۴- خلاصه فصل.....	۱۶۴
۵- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۶۴
۶- منابع.....	۱۶۴

فصل نهم: اثرات استفاده از اطلاعات عملکردی

اهداف یادگیری.....	۱۶۷
نکات کلیدی.....	۱۶۷
۱- سنجش عملکرد، رفتار را تغییر میدهد.....	۱۶۸
۲- اثرات رفتاری کارکردی.....	۱۷۰
۱-۲ آیا استفاده از سنجش عملکرد، یادگیری و نوآوری را در پی خواهد داشت؟.....	۱۷۰
۲-۲ آیا استفاده از سنجش عملکرد، هدایت و کنترل را در سازمان بهبود می بخشد؟.....	۱۷۲
۳-۲ آیا استفاده از سنجش عملکرد، پاسخگویی را براساس عملکرد شکل میدهد؟.....	۱۷۴
۳- اثرات رفتاری ناکارآمدی.....	۱۷۷
۱-۳ انحراف اطلاعات عملکرد.....	۱۷۸
۲-۳ انحراف پرونداد.....	۱۸۱
۳-۳ پارادوکس هدف گذاری کمی عملکرد.....	۱۸۵
۴- مشروط بودن کارکردها و ناکارآمدیها.....	۱۸۶

۵- چگونه میتوان اثرات ناکارآمدی را جبران نمود؟.....	۱۴۱
۱-۵ محدودیت‌های فرصت برای رفتار ناکارآمدی.....	۱۴۲
۲-۵ محدودیت‌های انگیزه برای رفتار غیرکارآمد.....	۱۴۲
۳-۵ راهبردهایی برای کاهش محدودیت‌های فرصت برای رفتار ناکارآمدی.....	۱۴۲
۴-۵ راهبردهایی به منظور ایجاد انگیزه برای رفتار غیرکارآمد.....	۱۴۲
۶- خلاصه فصل.....	۱۴۲
۷- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۴۲
۸- منابع.....	۱۴۲

فصل دهم: آینده مدیریت عملکرد

اهداف یادگیری.....	۱۴۵
نکات کلیدی.....	۱۴۵
۱- پارادوکسی در مدیریت و سنجش عملکرد.....	۱۴۵
۱-۱ توضیح غیرعادی.....	۱۴۵
۲-۱ آشفتگی متخصصان، اما تکیه کردن به آن‌ها.....	۱۴۵
۳-۱ ضعف تجزیه و تحلیل.....	۱۴۵
۴-۱ بهترین سیستم غیرقابل اجرا؟.....	۱۴۵
۵-۱ اگر همه پاسخگو باشند، هیچ کس نیست.....	۱۴۵
۶-۱ مدیریت عملکرد، عملکرد متناسبی ندارد.....	۱۴۵
۲- به سمت اجرای بهتر.....	۱۴۵
۱-۲ بهبود کیفیت اطلاعات عملکرد.....	۱۴۵
۲-۲ رهبری.....	۱۴۵
۳-۲ مالکیت.....	۱۴۵
۴-۲ تنظیم انتظارات واقعی.....	۱۴۵
۵-۲ تعلیم مناسب و پیشرفت مهارت‌ها.....	۱۴۵
۶-۲ یکپارچگی.....	۱۴۵
۳- تفکر مجدد مدیریت عملکرد.....	۱۴۵
۱-۳ تفکر مجدد در مورد فرضیات جنبش عملکرد.....	۱۴۵
۲-۳ بازنگری مدیریت عملکرد.....	۱۴۵
۴- سوالاتی برای بحث و بررسی بیشتر.....	۱۴۵
۵- منابع.....	۱۴۵

مقدمه مترجمان

اینکه در یک دهه اخیر مدیریت عملکرد^۱، به عنوان یک ابزار مناسب برای آسیب‌شناسی سازمانی و به تبع آن بهبود عملکرد در سطوح مختلف سازمانی توسط محققین و مدیران اجرایی مورد توجه قرار گرفته است، امر بدیهی است. چرا که انجام نظارت، سنجش و ارزیابی عملکرد معطوف به اهداف و رسالت‌های سازمان، در یک چنین محیط مرتب در حال تغییر، لازمه زنده ماندن سازمان‌ها و ادامه بقای آنهاست. اما آنچه که مسلم است، این است که؛ نحوه اجرا و استقرار نظام مدیریت عملکرد در بخش دولتی در مقایسه با بخش خصوصی تفاوت چشم‌گیری دارد. شاید بسیاری از محدودیت‌هایی که در استقرار تمام مراحل یک نظام مدیریت عملکرد در بخش دولتی مطرح است، در ارتباط با بخش خصوصی مطرح نباشد. برای مثال تهیه و تدوین برنامه راهبردی یا بسته‌های اجرایی سالانه (به عنوان قدم نخست در استقرار نظام مدیریت عملکرد) برای یک شرکت خصوصی بسیار راحت‌تر از یک سازمان دولتی که بموجب قانون شکل گرفته و یک سری اهداف حاکمیتی را دنبال می‌کند، باشد. اما این مطلب به این معنی نیست که بخش دولتی نمی‌تواند در این زمینه موفق باشد بلکه تجربه اکثر کشورها نشان از موفقیت چشم‌گیر سازمان‌های بخش دولتی در استقرار نظام مدیریت عملکرد دارد. اما نکته مهم این است که، بایستی تفاوت‌های این دو بخش احصا شده و در اجرا مورد توجه قرار گیرد. دورنگته اصلی در خصوص این تفاوت‌ها که بایستی مورد توجه قرار گیرد، عبارتند از؛ توجه به قوانین و مقررات و مبنا قرار گرفتن مدیریت عملکرد در استقرار نظام بودجه‌ریزی عملیاتی در بخش دولتی.

در خصوص قوانین و مقررات لازم است به این نکته اشاره کنیم که بسیاری از کشورهای توسعه یافته، اهمیت و ضرورت استقرار نظام مدیریت عملکرد را در مرحله اول در قوانین و مقررات کشور خود نهادینه کرده و ساز و کار اجرایی آن را در قانون لحاظ کرده و دستگاه‌های دولتی را مکلف به استقرار آن نموده‌اند. مروری بر قوانین و مقررات کشورمان نیز نشان از اهمیت این موضوع از نظر حقوقی دارد. شاید یکی از دغدغه‌های اصلی دستگاه‌های اجرایی در طول سال، ارائه گزارش‌های مختلف عملکردی به سازمان‌های نظارتی است، برای مثال ماده ۲۱۳ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، ارائه گزارش عملکرد در چارچوب تکالیف تعیین شده در قانون را به عنوان تکلیف دستگاه‌های اجرایی مطرح کرده است، در کنار این موضوع ماده ۲۳۴ قانون مذکور نیز یک سری اهداف کلان ترسیم کرده و تحقق آنها را به عهده دولت گذاشته است. طبیعی است، زمانی دولت می‌تواند در این ارتباط اطلاعاتی جمع‌آوری کند که دستگاه‌های اجرایی، گزارش‌های عملکردی لازم را بموقع ارائه دهند. فارغ از لزوم ارائه گزارش‌های قانونی از سوی دستگاه‌ها، معمولاً مدیران عالی هر یک از دستگاه‌ها به منظور اتخاذ تصمیم‌های مناسب در جهت بهبود عملکرد در حوزه‌ها و سطوح مختلف، نیازمند گزارش‌های تحلیلی از مجموعه تحت مدیریت خود هستند تا بتوانند اقدام به اصلاح برنامه‌ها یا نحوه اجرای برنامه‌ها نمایند. لذا نظام جامعی که بتواند در تمام سطوح و حوزه‌ها، اطلاعات بروزی را در اختیار تصمیم‌گیران قرار دهد، به شدت مورد نیاز بود تا مدیران عالی بتوانند با استفاده

1. Performance Management

(ح)

از آن علاوه بر بکارگیری داده‌ها در بهبود عملکرد، از آن به عنوان ابزاری برای پرداخت بر مبنای عملکرد، ارتقای افراد بر اساس شایستگی و ... نیز استفاده نمایند. بنابر این مفهوم "مدیریت عملکرد" و استقرار نظام مدیریت عملکرد (از سال ۱۳۸۲) در دستگاه‌های اجرایی کشورمان مطرح گردید. موضوع با تصویب قانون مدیریت خدمات کشوری تبدیل به قانون شد، به طوریکه ماده ۸۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، تمام دستگاه‌های اجرایی کشور را مکلف کرد تا نظام مدیریت عملکرد را در درون خود مستقر نمایند. روشن است پیش نیاز استقرار چنین نظامی، داشتن یک برنامه راهبردی و در کنار آن برنامه‌ها و برشهای عملکردی سالیانه مدون توسط دستگاه‌های اجرایی است که مبنای قانونی آن نیز با تصویب و ابلاغ بند الف ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۲۲۵.۴۴۳۲۷ تاریخ ۱۳۸۹.۱.۱۴) فراهم گردید. و قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران نیز به این مهم صحنه گذاشت، به طوریکه ماده ۲۱۷ قانون، کلیه وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی را موظف کرد تا برنامه‌های اجرایی و عملیاتی خود را در قالب بسته‌های اجرایی برنامه ظرف شش ماه از تصویب قانون، تهیه نموده و پس از تصویب در هیأت وزیران مبنای تنظیم و تصویب بودجه سنواتی دستگاه‌ها قرار دهد.

تا اینجا از استقرار نظام مدیریت عملکرد توسط دستگاه‌ها به عنوان یک تکلیف علمی و قانونی سخن به میان آوردیم. اما نکته‌ای که استقرار این نظام و ابزار مدیریتی را بیش از پیش ضروری ساخته است، پیش نیاز بودن این نظام برای بودجه‌ریزی عملیاتی است، تکلیفی که ماده ۲۱۹ قانون برنامه پنجم به عهده دولت گذاشته و آن را موظف کرده است تا پایان سال دوم برنامه، زمینه‌های لازم برای تهیه بودجه به روش عملیاتی در کلیه دستگاه‌های اجرایی را فراهم آورد، به نحوی که لایحه بودجه سال سوم برنامه به روش مذکور تهیه، تدوین و تقدیم مجلس شورای اسلامی شود. شاید در ظاهر امر بودجه‌ریزی عملیاتی موضوع ساده‌ای به نظر برسد ولی مرتبط ساختن نتایج و منابع، در عمل کار دشواری است. همان طوری که "پولیتی" می‌گوید سیستم‌های مدیریت مالی و مدیریت عملکرد معمولاً به صورت جداگانه و به عنوان سیستم‌های موازی ایجاد می‌شوند که ممکن است با یکدیگر سازگار یا ناسازگار باشند یا از سطوح مختلفی از هماهنگی و سازگاری برخوردار بوده یا اینکه بسیار دشوار، یا حتی غیر ممکن باشد. اما چیزی که کاملاً روشن است، این است که؛ نتیجه ارتباط بین "نظام برنامه‌راهبردی و عملیاتی" با "نظام مدیریت عملکرد"، در نظام "بودجه‌ریزی عملیاتی" متجلی می‌شود. به عبارت دیگر استقرار نظام برنامه راهبردی و نظام مدیریت عملکرد به صورت منسجم، پیش‌نیاز تحول در حوزه بودجه‌ریزی عمومی کشور و استقرار نظام بودجه‌ریزی عملیاتی است. نگاهی گذرا به نظام مدیریت عملکرد و بودجه‌ریزی اکثر کشورها از جمله تانزانیا، مالزی، آمریکا و ... نیز تایید کننده این مطلب است. به طوریکه اولین و مهمترین دلیل شکست نظام بودجه‌ریزی عملیاتی آمریکا در دهه ۱۹۶۰ از سوی CBO^۱ و GAO^۲، بی‌اعتنایی مدیران ارشد دولتی به مدیریت عملکرد به ویژه انتخاب و تدوین شاخص‌های مناسب برای ارزیابی عملکرد، به کار نگرفتن شاخص‌های عملکرد در حسابرسی‌ها (با ویژه در مورد شاخص‌هایی که ماهیت کیفی داشته‌اند) بوده است. (پناهی، ۱۳۸۹) که در سال ۱۹۹۳ با انتشار

۱. Congressional Budget Office
۲. General Accounting Office

صاحب احیای دولت: چگونه طبع دارا فریانه بحث عمومی را متحول می‌کند " توسط اسپورن و کیلر، درس منسجمی جهت استقرار نظام مدیریت عملکرد و بودجه‌ریزی عملیاتی صورت گرفته و به صورت موفقیت آمیز ادامه پیدا کرد.

اما آنچه که ما را بر آن داشت تا کتاب حاضر را ترجمه کنیم، نگاه ویژه کتاب به مطالب روز در حوزه مدیریت دولتی و ارتباط آن با مدیریت عملکرد در بخش دولتی بوده است. هر یک از ما (مترجمان کتاب)، دارای بیش از یک‌ونیم دهه تجربه علمی و عملی در حوزه‌های دانشگاهی و اجرایی کشور در ارتباط با مدیریت عملکرد بوده و با موانع و مشکلات استقرار نظام مدیریت عملکرد آشنا هستیم. کتاب حاضر نکات مناسبی در ارتباط با برخی از موانع اساسی استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه‌های دولتی را مورد بحث قرار داده و تجربیات مناسبی را بیان کرده است. مطالب این کتاب از این جهت که مطالب خود را با تلفیق مبانی علمی و تجربیات اجرایی برخی کشورها مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است، هم برای مطالعه اساتید و دانشجویان رشته مدیریت مناسب بوده و هم برای مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی مناسب است. امیدواریم که این کتاب نیز همچون کتاب‌های تالیف شده قبلی ما (که بیش از ۱۰ جلد کتاب در حوزه مدیریت عملکرد می‌باشد)، مورد توجه و استفاده کاربران قرار گرفته و کمک شایانی در از میان برداشتن مشکلات و موانع موجود در استقرار و اجرای مدیریت عملکرد در سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های دولتی، نماید.

دکتر ناصر میرسپاسی

علاالدین رفیع زاده

کامل داودی

فصل اول

مقدمه

اهداف یادگیری

- باید بتوانید در خصوص جایگاه عملکرد در اداره امور معاصر بحث کنید: اصلاحات در بخش عمومی، مدیریت دولتی و خط مشی عمومی.
- درک بحث‌های پیرامون مدیریت عملکرد.

نکات کلیدی

- مفهوم عملکرد معانی زیادی دارد، هرکدامیک از آنها را می‌توان بر اساس قضاوت‌های ارزشی طبقه‌بندی کرد.
- عملکرد فقط یک مفهوم نیست، اما یک دستور کار رقابتی است در تغییر آنچه که برای ایجاد تعادل در مباحث رفتاری گفته می‌شود.
- تشخیص شفاف بین سنجش، ترکیب و کاربرد اطلاعاتی عملکرد که حیاتی هستند.
- مدیریت عملکرد بحث‌های مربوط به اصلاحات، مدیریت و خط مشی‌گذاری را در بر می‌گیرد.

بحث اصلی این کتاب مدیریت دولتی و مطمئناً مدیریت دولتی نوین^۱ است و اینکه آیا امکان تجسم مدیریت در بخش عمومی بدون در نظر گرفتن نتایج مطلوب و اندازه‌گیری عملکرد وجود دارد؟ با این حال مدیریت عملکرد فاقد یک رفتار ذاتی است که توضیح آن و همچنین تحلیل چندین بُعد از کارکرد سیستمی، مقایسه کاربرد آن در سطح بین‌المللی و چالش‌های کمبود و نقصان از اهمیت زیادی برخوردار است. هدف