

# کاربرد مدل تعالی EFQM با رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفورما در ارزیابی عملکرد مدیریت

## منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان\*

فرزانه اقبال<sup>۱</sup>، محمد حسین یارمحمدیان<sup>۲</sup>، سید علی سیادت<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** مدیریت اطلاعات منابع انسانی به عنوان یکی از دستاوردهای نوین و ارزشمند، بزرگ‌ترین چالش فراروی مدیران فعلی است؛ از این رو باور عمیق بر به کارگیری و اجرای عملی شیوه‌ها و نظام‌های اطلاعاتی نوین مدیریتی در حوزه منابع انسانی، از جمله مدل تعالی سازمانی (EFQM: European Foundation for Quality Management Excellence Model) است که موجب بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان می‌شود. این مدل، با ارائه معیارهای ارزیابی، سیستم اطلاعاتی برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند تا پیشرفت‌ها و عملکرد خود را در زمینه کیفیت و سرآمدی سازمانی اندازه‌گیری کنند. هدف از این تحقیق اجرای مدل تعالی EFQM با رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفورما در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بوده است.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر کاربردی و از دسته مطالعات توصیفی بود که به صورت مقطعی انجام گرفت. جامعه پژوهش ۳۲ نفر از مدیران ستادی و معاونین آنها در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۶ را شامل می‌شد که به صورت سرشماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفورما بر اساس مدل EFQM بود. تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی انجام گرفت و در نهایت با استفاده از نرم‌افزار SPSS و نرم‌افزار EFQM امتیاز هر کدام از عناصر نه گانه مدل بر اساس منطق RADAR (Results, Approach, Deployment, Assessment and Review) محاسبه شد.

**یافته‌ها:** مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در این ارزیابی ۵۱۶ امتیاز به خود اختصاص داد که حوزه توانمند سازها ۲۹۴ و حوزه نتایج ۲۲۲ امتیاز کسب نمودند. همچنین بیشترین درصد امتیاز عوامل نه گانه بودند. رهبری ۶۱ درصد، خط مشی و استراتژی ۷۵ درصد، کارکنان ۵۸ درصد، منابع و شرکاء ۵۲ درصد، فرآیندها ۵۳ درصد، نتایج مشتری ۴۳ درصد، نتایج کارکنان ۲۹ درصد، نتایج جامعه ۵۵ درصد و نتایج کلیدی عملکرد ۵۲ درصد.

**نتیجه‌گیری:** اجرای رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفورما در این مدل، منجر به تهیه یک سیستم اطلاعاتی از نقاط قوت و ضعف در ۹ حوزه در مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شد که بر این اساس و با استفاده از منطق RADAR نقاط ضعف به عنوان حوزه‌های بهبود مورد مداخله قرار گرفت و تغییرات پیگیری شد.

**واژه‌های کلیدی:** ارزشیابی عملکرد کارکنان؛ مدیریت کارکنان؛ مدل‌های نظری.

### نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۸۸/۱/۱۹

اصلاح نهایی: ۸۷/۱۱/۱۳

دریافت مقاله: ۸۷/۵/۲۲

**ارجاع:** اقبال فرزانه، یارمحمدیان محمدحسین، سیادت سیدعلی. کاربرد مدل تعالی EFQM با رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفورما در ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۸؛ ۶(۱): ۶۵-۷۴.

### مقدمه

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۲۸۵۲۳۵ است که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.  
۱. کارشناس ارشد، مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان (نویسنده‌ی مسؤول)  
E-mail: Farzanah-eghbali@yahoo.com  
۲. دانشیار، مدیریت برنامه ریزی آموزشی و عضو مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان  
۳. دانشیار، مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان

در جهان امروز با توجه به سرعت و حجم اطلاعات و چالش‌های پیش روی سازمان‌ها، ضرورت داشتن معیارهایی برای تعیین موقعیت و برنامه ریزی بر اساس نقاط ضعف و قوت بیش از پیش