



" ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM "

(موردی کارشناسان پژوهشی مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی)

مهدی صابری زاده^{۱*}، مهران غلامی^۲، مریم حیدرزاده^۳، شهره نوروزی^۴

^{۱*} کارشناس پژوهشی گروه لجستیک، مدیریت سیستم ها و بحران پژوهشکده حمل و نقل، m.saberizadeh@bhrc.ac.ir

^۲ رئیس گروه پژوهشی لجستیک، مدیریت سیستم ها و بحران پژوهشکده حمل و نقل، m.gholami@bhrc.ac.ir

^۳ کارشناس پژوهشی گروه لجستیک، مدیریت سیستم ها و بحران پژوهشکده حمل و نقل، m.heidarzade@bhrc.ac.ir

^۴ کارشناس فناوری اطلاعات-شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران shohrehnorouzi81@yahoo.com

چکیده

مدلهای مختلفی جهت ارزیابی عملکرد وجود دارد اما با توجه به جامعیت و مزیت‌های مدل تعالی EFQM، در این تحقیق از این مدل استفاده شده است که دارای دو بعد توانمند سازها و نتایج می باشد. سوال اصلی تحقیق بر این اساس است که بین امتیاز وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کلیه معیارهای مدل مذکور تفاوت معنی داری وجود دارد یا خیر؟ پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و مطالعه ای توصیفی و میدانی می باشد که جامعه آماری آن شامل ۷۱ نفر از مدیران و کارشناسان پژوهشی بوده که ۵۳ نفر از ایشان به عنوان نمونه آماری و به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده انتخاب شده اند. جهت گرد آوری داده ها و اطلاعات لازم، از پرسشنامه استاندارد مدل EFQM که شامل ۶۰ سوال است استفاده شد. سوالات پرسشنامه بر اساس شرایط مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی متناسب سازی و روایی آن با استفاده از کارشناسان مربوطه سنجیده شد و ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه و تایید گردید. برای انتخاب آزمون پارامتریک یا آزمون‌های ناپارامتریک از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS، با استفاده از روش آمار توصیفی، آزمون t تک گروهی استفاده شد. در این ارزیابی مرکز ۴۷۷/۴ امتیاز کسب نمود که ۲۴۰/۵ امتیاز مربوط به توانمندسازها و ۲۳۶/۹ امتیاز مربوط به حوزه نتایج می باشد. نتایج پژوهش نشان می دهد که کارکردهای شاخصهای توانمند سازها و نتایج از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردارند و همچنین طی آزمونهای انجام شده مشخص گردید که با توجه به امتیاز نهایی مدل که ۱۰۰۰ امتیاز می باشد می توان گفت که مرکز در مسیر تعالی قرار دارد.

واژه های کلیدی: ارزیابی-عملکرد-مدل EFQM-تعالی سازمانی-شاخص توانمند سازها-شاخص نتایج

۱- مقدمه

اهمیت ارزیابی عملکرد کارکنان و یا به عبارت دیگر ارزشگذاری به کار و خدمات در حوزه های مشاغل مختلف به منظور تشخیص نقاط قوت و ضعف عملکرد افراد، از دیر باز برای مدیران شناخته شده بوده است به گونه ای که اکنون سالهاست در نظام اجرایی اغلب کشورها، نتایج ارزیابی بعنوان پایه و مبنایی جهت تصمیمات مهم مورد استفاده قرار میگیرد. نگاهی گذرا به سیر تکاملی ارزیابی نشان می دهد که در مدیریت قدیم و کلاسیک بدان به مثابه کنترل در وظایف و کارکردهای مدیر نگاه شده است ولی امروزه به صورت یک فرایند پویا، مستمر، کیفی و متقابل (مدیر و کارکنان) بعنوان پاره ای از سیستم اصلی مدیریت، کارکردی فراتر از رسالت‌های قبلی خود در سازمانها دارد. وجود نظام ارزیابی عملکرد متناسب با ساختار و ماهیت سازمانی به منظور توسعه و بهبود عملکرد سازمان، یک ضرورت است و اثربخشی آن نیز مستلزم به کارگیری قواعدی است که بتواند نیازهای سازمان را جهت برنامه ریزی صحیح برای رسیدن به اهداف تأمین نماید. دو نکته قابل بحث برای سنجش عملکرد، یکی منابع محدود و دیگری نیازهای نامحدود بشر می باشد چرا که در این شرایط بهروری ارزش بیشتری پیدا می کند. بهره وری هر سازمان برابر با بهبود وضعیت عملکرد ایشان می باشد که می تواند ضامن رشد و توسعه و تعالی هر سازمانی