

مقایسه تعالی سازمانی در اداره کل و ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM

سیروس جعفری^۱، محمود گودرزی^۲، ابوالفضل فراهانی^۳، حمید رضا ملک نیا^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۸/۲۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۵/۱

چکیده

هدف تحقیق حاضر مقایسه تعالی سازمانی در اداره کل و ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM است. روش به کار رفته در این بررسی از نوع توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان ادارات تربیت بدنی استان لرستان اعم از رؤسا، معاونان و کارمندان (۶۰ نفر) بود. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد ۵۰ سؤالی است. در این تحقیق از آمارهای توصیفی برای طبقه بندی، تنظیم، محاسبه میانگین، انحراف استاندارد، درصدها، فراوانی ها و نمودارهای مربوط به داده ها استفاده شده و در ادامه از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل یافته ها از طریق نرم افزار SPSS و برای تعیین نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و آنوا استفاده شده است. بر اساس نتایج آزمون آنوا و سطح معنی داری $p \leq 0/05$ می توان نتیجه گرفت بین مؤلفه رهبری و تعالی سازمانی (با توجه به مقدار $0/029$ به دست آمده) تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج نشان می دهد بین سایر مؤلفه ها اعم از خط مشی و راهبرد، کارکنان، مشارکت ها و منابع، فرآیندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج عملکردهای کلیدی تفاوت معنی داری مشاهده نشد. نتایج نشان می دهد میانگین نمره تعالی سازمانی کل کارکنان ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل EFQM برابر با $55/06$ است و در میان معیارهای نه گانه تعالی سازمانی، معیار فرآیندها دارای کمترین میزان و معیار رهبری دارای بیشترین میزان است. نتایج کلی تحقیق بیانگر آن است که شهرستان بروجرد از نظر ارزیابی تعالی سازمانی در بالاترین جایگاه و شهرستان کوهدشت در پایین ترین جایگاه قرار دارد.

کلیدواژه های فارسی: تعالی سازمانی، ادارات تربیت بدنی، مدل سازمانی EFQM، آزمون آنوا.

۱. کارشناس ارشد تربیت بدنی (نویسنده مسئول)

Email: m_goodarz@yahoo.com

۲. استاد دانشگاه تهران

Email: afarahani@pnu.ac.ir

۳. استاد دانشگاه پیام نور

Email: hamidrezamaleknia@yahoo.com

۴. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی کوهدشت

مقدمه

مفهوم جدید کیفیت به برقراری اصول جدید مدیریت و سازماندهی در راستای رشد و توسعه مؤسسات کمک می‌کند. جنبش مدیریت کیفیت فراگیر در کشورهای صنعتی و در حال توسعه بخش‌های دولتی و خصوصی را تشویق نمود تا در سیاست خود بازنگری کرده، مدت زمان ارائه خدمات به مشتریان را کاهش دهند. این جنبش ارتباط زیاد و نزدیکی با مؤسسات داشته، باعث افزایش تلاش در جهت بهبود کیفیت و خدمات و نیز کنترل هزینه در این بخش می‌شود. (۱)

کیفیت در تربیت بدنی امری پویا و دارای ابعاد متعدد است که دائماً تغییر می‌کند. همین پویایی و تغییرپذیری کیفیت باعث می‌شود برنامه‌ریزان تربیت بدنی و علوم ورزشی برای ارتقای دائمی آن بکوشند. به‌طور کلی شاخص‌هایی که برای ارزیابی عملکرد به‌کار برده می‌شوند باید ویژگی‌هایی داشته باشند که استفاده از آن‌ها دقت، صحت و اثربخشی فرآیند ارزیابی را افزایش دهد. از جمله مفاهیمی که در حال حاضر در بسیاری از سازمان‌های جهانی جایگاهی قابل توجه یافته، مفاهیم کیفیت، بهبود مستمر و مدل‌های تعالی سازمانی است. (۱) در تعریف جدیدتر، کیفیت به توانایی تمامی ویژگی‌های ذاتی هر محصول، سیستم یا فرآیند در تأمین نیازمندی‌های مشتری و سایر گروه‌های ذینفع (ISO 9000) و با تأکید بر نگرش یکپارچه اطلاق می‌شود (۲). «تعالی سازمانی یعنی تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی سازمان در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری سازمان در محیطی ملی فراگیر و حمایت‌کننده» (۳، ۴). هر سازمانی صرف‌نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار یا میزان کامیابی در تأمین اهداف سازمانی خود به مدلی نیاز دارد که بر اساس آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب و کار خویش مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد (۳-۴). از میان مدل‌های تعالی سازمانی مدل EFQM به‌دلیل اینکه مبنای مورد استفاده در جایزه ملی کیفیت ایران است، مورد تأکید محقق قرار گرفته است. از این مدل برای اندازه‌گیری و بهبود کیفیت کلی سازمان‌ها استفاده می‌شود و ابزاری عملی است برای کمک به سازمان‌ها در انجام وظایف خود، سنجش اینکه در کجای مسیر تعالی قرار دارند و کشف خلأهای موجود و ارائه راه‌حل‌های مفید. مدل EFQM بر این منطق استوار است که «تعالی با توجه به عملکرد مشتریان، کارمندان، و جامعه و از طریق رهبری مؤثری به دست می‌آید که راهبردها و سیاست‌های سازمان را طرح‌ریزی می‌کند و به‌وسیله کارمندان، شرکای منابع و فرآیندها حمایت می‌شود» (۵). مدل EFQM به‌دلیل وجود چرخه جامع بهبود مستمر آن به عنوان چارچوبی مفید در جهت بهبود ساختار کیفیت در سازمان عمل می‌کند. این چرخه با انجام خودارزیابی برای درک وضع موجود و نتایج آغاز می‌شود. بر اساس این یافته‌ها، سازمان‌ها می‌توانند تصمیم بگیرند که

بیشترین فعالیت ممکن برای تقویت توانمندسازها و در جهت کسب نتایج بهتر در ارزیابی آتی، باید در چه زمینه‌هایی انجام شود. مدل تعالی سازمانی بر اساس ۹ حوزه پایه‌گذاری شده است؛ پنج حوزه این مدل مربوط به توانمندسازها و بیان‌کننده اجزای تشکیل‌دهنده سازمان و چگونگی تعامل آن‌ها با هم است، چهار حوزه بعدی نتایج عملکرد سازمان را در بر دارد و نتایج مطلوب اجرای توانمندسازها را منعکس می‌کند که عبارتند از: رهبری، خط مشی و راهبرد، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرآیندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج عملکردهای کلیدی. بر اساس این معیارها و زیرمعیارهای مربوط به هر کدام می‌توان تعالی هر سازمانی را اندازه گرفت. سازمانی که با توجه به امتیازات مربوط به هر معیار بتواند امتیاز کل بیشتری کسب نماید، موفق‌تر است.

عباسی (۱۳۸۵) گزارش کرد که اجرای موفقیت‌آمیز برنامه مدیریت کیفیت جامع، مستلزم ایجاد سازگاری مناسب میان فرد و سازمان در مراحل بعد و قبل از ورود است (۶). امین (۱۳۸۵) نشان داد اختلاف معنی‌داری بین نتایج دو پرسشنامه وجود دارد و استفاده از مدل EFQM برای بهبود عملکرد و دستیابی به موفقیت پیشنهاد شد (۷). حمیدی (۱۳۸۵) گزارش کرد توانمندسازی کارکنان، ایجاد تیم‌های اثربخش، تفویض اختیار، جلب مشارکت کارکنان، صداقت، درستی و انتخاب سبک رهبری مناسب به ترتیب مهم‌ترین مهارت‌های مورد نیاز مدیران از دیدگاه جامعه آماری است که شامل اعضای تیم‌های دانشگاهی شرکت کرده در کارگاه‌های TQM بودند (۸). هرسینی (۱۳۸۵) گزارش کرد هنوز نقش IT در پشتیبانی از QM برای بهبود عملکرد کیفی سازمان به‌طور کامل روشن نیست و به‌کارگیری این دو ابزار سودمند به‌طور همزمان در بهبود فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت کمک قابل ملاحظه‌ای به سازمان‌ها می‌کند و به فعالیت‌های مدیریت کیفیت سرعت می‌بخشد (۹).

همتی نژاد (۱۳۸۰) گزارش کرد نظارت و ارزیابی در مرکز هر فعالیت و برنامه اجرایی قرار دارد و بدون آن هیچ برنامه‌ای درست اجرا نمی‌شود (۱۰). کوزه‌چیان (۱۳۸۲) گزارش کرد که عملکرد انجمن‌های ورزشی از دیدگاه تمامی گروه‌های ذی‌نفع مطلوب نبوده است و حتی مسئولان این انجمن‌ها نیز -با اینکه بیشتر آن‌ها (به جز کشتی) عملکرد انجمن خود را ضعیف ارزیابی نکردند- آن را مطلوب ندانسته‌اند (۶). براون و وندروایل (۲۰۰۳) نتیجه گرفتند که امکان موافقت مدل EFQM در ناحیه‌ای که توسط ایجاد تغییرات یا اوزان در معیار مدل استفاده می‌شود، وجود دارد (۱۱). کالوس (۲۰۰۶) به این نتیجه رسید که بین توانمندسازها و عملکرد دانشگاه‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد. تحقیقات بسیاری در مورد تأثیر رهبری تحول‌گرا و تعهد سازمانی وجود دارد که همه آن‌ها نشان داده‌اند رهبری تحول‌گرا اثر مثبتی بر

تعهد سازمانی زیردستان دارد (۱۲، ۱۳). کارول استید (۲۰۰۱) نشان داد اشتراکات واضحی بین مدل EFQM و QAA وجود دارد، اما شواهدی نیز بر وجود راه کار یا مفاهیم مختلف دلالت دارد. هر دو آن‌ها در جهت فراهم آوردن ابزاری برای حمایت مؤثر مدیریتی، کنترل و نظارتی و بهبود کیفیت نهایی یا حتی افزایش آن حرکت می‌کنند (۱۴). وینستون در سال (۱۹۹۳) نتیجه گرفت رویکردهای اندازه‌گیری عملکرد معمولاً برای مدیر هزینه‌بر و زمان‌برند، ولی در مدل ترسیم شده دو معیار سنجش برای ارزیابی عملکرد عمومی کارکنان مطرح شد: به‌کارگیری انواع آزمون روانی بر روش عملکرد و به‌کارگیری فرم‌های ارزیابی بر اساس مفروضات حاصل از معیارهای عملکرد شغلی (۱۵).

از آنجا که ادارات تربیت بدنی از جمله مراکز مهم پرورش و توسعه نیروهای انسانی برای بخش ورزش کشورند، محقق بر آن شده است تا با استفاده از مدل امتیازدهی جایزه ملی کیفیت ایران که با الگوگیری از آخرین ویرایش مدل سرآمدی کسب و کار EFQM طرح ریزی شده است، تعالی سازمانی این ادارات را بررسی کند تا بدین وسیله وضعیت جاری توانایی‌ها و بخش‌های نیازمند بهبود در سازمان را شناسایی نماید. همچنین محقق اداره کل و ادارات تربیت بدنی شهرهای استان لرستان را از نظر میزان تعالی سازمانی مقایسه می‌کند: به صورتی که مدیران ورزشی و آموزشی با شناخت وضعیت موجود این ادارات درصدد بهبود شرایط برآیند. محقق در این تحقیق درصدد مقایسه وضعیت موجود اداره کل و ادارات تربیت بدنی استان لرستان از نظر معیارهای نه‌گانه مدل تعالی سازمانی EFQM بوده است. با شناخت این وضعیت، بخش‌های نیازمند بهبود در ادارات تربیت بدنی مشخص می‌شود و مدیران می‌توانند راه‌کارهایی مؤثر و برنامه‌هایی هدفمند برای حرکت و هدایت فعالیت‌ها و بهبود مستمر در ادارات تربیت بدنی طراحی و تدوین کنند. علاوه بر این، با انجام این تحقیق آگاهی کارکنان ادارات تربیت بدنی از مفاهیم تعالی سازمانی افزایش می‌یابد و انگیزه رقابت در این ادارات برای بهبود دائمی کیفیت فرآیندها و خدمات تقویت می‌شود. هدف تحقیق مقایسه تعالی سازمانی در اداره کل و ادارات تربیت بدنی شهرهای لرستان بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM است که فرض شده بین تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی و معیارهای آن (رهبری، خط مشی و راهبرد، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرآیندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) در ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM تفاوت وجود دارد..

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی است. در تحقیق حاضر جامعه آماری شامل رؤسا، معاونان و کارمندان ادارات تربیت بدنی استان لرستان است که تعداد آنها در زمان تحقیق ۶۰ نفر بوده است. در این تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل EFQM تعالی سازمانی مقایسه شده است. پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد ۵۰ سؤالی تعالی سازمانی EFQM است این پرسشنامه که به منظور اندازه‌گیری تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان ترجمه شده از ۹ فاکتور رهبری، خط مشی و و کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد تشکیل شده است. پنج فاکتور اول مربوط به توانمند سازها و چهار فاکتور بعدی مربوط به نتایج است. پاسخ مربوط به هر سؤال به این شرح ذیل تنظیم شده است: هر یک از گزینه‌ها وزنی دارند به این صورت که وزن گزینه بسیار کم برابر صفر، گزینه کم برابر ۳۳، گزینه زیاد برابر ۶۷ و گزینه بسیار زیاد برابر ۱۰۰ است. برای محاسبه امتیاز پرسشنامه میانگین پاسخ‌های مربوط به موضوع، مشخص‌کننده امتیاز مربوط به آن حوزه است. همچنین پیشینه امتیاز مربوط به هر حوزه برابر ۱۰۰ است (۹، ۱۰). برای اطمینان از روایی پرسش‌های این پرسشنامه اعتبار محتوای آن نیز پس از بررسی استادان متخصص و تجربه مدیریت ورزشی تأیید شد. به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه مطالعه‌ای مقدماتی روی ۳۰ نفر از کارکنان اداره کل استان لرستان انجام شد و آلفای کرونباخ ۰/۷۹۵ به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار پرسشنامه مورد نظر است. پرسشنامه برای انجام تحقیق میان کارکنان ادارات تربیت بدنی شهرهای استان لرستان توزیع شد. در این تحقیق، از آمارهای توصیفی برای طبقه‌بندی، تنظیم، محاسبه میانگین، انحراف استاندارد، درصدها، فراوانی‌ها و نمودارهای مربوط به داده‌ها استفاده شده و در ادامه، از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از طریق نرم‌افزار SPSS و آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن متغیرها و همچنین از آزمون آنوا استفاده شده است. پس از هماهنگی با ادارات تربیت بدنی استان لرستان و مراجعه به شهرستان‌ها پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد.

یافته‌های پژوهش

در نمره تعالی سازمانی ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل EFQM اداره تربیت بدنی شهرستان بروجرد بیشترین امتیاز و شهرستان کوهدشت کمترین امتیاز را داشت. میانگین نمره تعالی سازمانی کل کارکنان ادارات تربیت بدنی استان لرستان بر اساس مدل EFQM برابر با ۵۵/۰۶ است و همچنین در میان معیارهای نه‌گانه تعالی سازمانی تمام کارکنان

ادارات تربیت بدنی استان لرستان، معیار فرآیند کمترین میزان و معیار رهبری بیشترین امتیاز را دارند.

جدول ۱. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۳۲۱	۱/۲۰	۸۱۵/۷۹۴	۵	بین گروهها	
			۶۴۹۴/۵۰۵	۴۸	درون گروهها	
			۷۳۱۰/۲۹۹	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۳۲۱ میان تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده نشد که می توان دریافت میان تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۲. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار رهبری مدل تعالی سازمانی در ادارات

تربیت بدنی استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
معنی دار	۰/۰۲۹	۲/۲۷۴	۲۶۵۱/۵۵۳	۵	بین گروهها	
			۹۲۶۷/۹۶۲	۴۸	درون گروهها	
			۱۱۹۱۹/۵۱	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۰۲۹ میان مؤلفه رهبری مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده شد بدین ترتیب که اداره تربیت بدنی شهرستان بروجرد در معیار رهبری دارای بیشترین امتیاز و شهرستان الشتر در معیار رهبری دارای کمترین امتیاز است.

جدول ۳. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار خط مشی و راهبرد مدل تعالی سازمانی در ادارات

تربیت بدنی استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۲۸۰	۱/۲۹۹	۱۹۷۲/۶۳۹	۵	بین گروهها	
			۱۴۵۷۲/۸۳	۴۸	درون گروهها	
			۱۶۵۴۵/۴۶	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۲۸۰ میان معیار خط مشی و راهبرد مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده نشد. می توان دریافت میان خط مشی و راهبرد مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۴. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار کارکنان مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان

مؤلفه	درجه آزادی	مجموع مربعها	F	میزان معنی داری	نتیجه
کارکنان	بین گروهها	۱۳۵۵/۶۶۸	۰/۸۹۳	۰/۴۹۳	غیرمعنی دار
	درون گروهها	۱۴۵۷۲/۵۸			
	کل	۱۵۹۲۸/۲۴			

با توجه به مقدار ۰/۴۹۳ می توان نتیجه گرفت میان معیار کارکنان مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۵. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار مشارکتها و منابع مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان

مؤلفه	درجه آزادی	مجموع مربعها	F	میزان معنی داری	نتیجه
مشارکتها و منابع	بین گروهها	۳۲۰۳/۷۱۵	۱/۵۷۰	۰/۱۸۷	غیرمعنی دار
	درون گروهها	۱۹۵۹۲/۲۲			
	کل	۲۲۷۹۵/۹۳			

با توجه به مقدار ۰/۱۸۷ می توان دریافت میان معیار مشارکتها و منابع مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۶. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار فرآیندها مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان

مؤلفه	درجه آزادی	مجموع مربعها	F	میزان معنی داری	نتیجه
فرآیندها	بین گروهها	۲۱۷۰/۹۰۷	۱/۴۰۲	۰/۲۴۰	غیرمعنی دار
	درون گروهها	۱۴۸۶۱/۸۴			
	کل	۱۷۰۳۲/۷۵			

با توجه به مقدار ۰/۲۴۰ می توان گفت میان معیار فرآیندهای مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۷. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار نتایج مشتری مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی

استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۸۴۸	۰/۳۹۷	۵۳۵/۷۰۴	۵	بین گروهها	نتایج مشتری
			۱۲۹۴۱/۲۳	۴۸	درون گروهها	
			۱۳۴۷۶/۹۳	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۸۴۸ میان معیار نتایج مشتری مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده نمی شود.

جدول ۸. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار نتایج کارکنان مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت

بدنی استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۰۶۵	۲/۲۴۱	۴۷۰۰/۵۱۷	۵	بین گروهها	نتایج کارکنان
			۲۰۱۴۰/۳۱	۴۸	درون گروهها	
			۲۴۸۴۰/۸۳	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۰۶۵ میان معیار نتایج کارکنان مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده نشد؛ بنابراین میان معیار نتایج کارکنان در ادارات تربیت بدنی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۹. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار نتایج جامعه مدل تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی

استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۵۴۳	۰/۸۱۸	۱۸۴۹/۴۱۹	۵	بین گروهها	نتایج جامعه
			۲۱۶۹۹/۲۸	۴۸	درون گروهها	
			۲۳۵۴۸/۷۰	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۵۴۳ میان معیار نتایج جامعه مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری مشاهده نشد.

جدول ۱۰. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه معیار نتایج کلیدی عملکرد مدل تعالی سازمانی در ادارات

تربیت بدنی استان لرستان

نتیجه	میزان معنی داری	F	مجموع مربعها	درجه آزادی	مؤلفه	
غیرمعنی دار	۰/۵۳۲	۰/۸۴۳	۱۰۶۸/۲۷۹	۵	بین گروهها	
			۱۲۲۹۴/۱۵	۴۸	درون گروهها	
			۱۳۳۶۲/۴۳	۵۳	کل	

با توجه به مقدار ۰/۵۳۲ میان معیار نتایج کلیدی عملکرد مدل تعالی سازمان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین تعالی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد که با نتایج تحقیقات امینی زاده (۱۳۸۴)، چکوانیه (۲۰۰۴)، کالود (۲۰۰۶)، دانشگاه سیان سی (۲۰۰۴)، براوان و اندروایل (۲۰۰۳)، دانشگاه ورزشی استیو انگلیس (۲۰۰۶) و دانشگاه اسپانیا (۲۰۰۵) همخوانی ندارد.

نتایج تحقیق نشان داد بین معیار رهبری در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود دارد که با نتایج چکوانیه (۲۰۰۴)، امینی زاده (۱۳۸۴)، کالود (۲۰۰۶)، دانشگاه سیان سی (۲۰۰۴)، براوان و اند دایل (۲۰۰۳)، دانشگاه ورزشی استیو انگلیس (۲۰۰۶) همخوانی دارد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین معیار خط مشی و استراتژی در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی داری وجود ندارد که با تحقیق براون و واند دایل (۲۰۰۳) همخوانی ندارد. نتایج نشان داد بین معیار کارکنان در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی دار وجود ندارد. این نتیجه نشان دهنده تفاوت معنی دار در این تحقیق نبوده، ولی از آنجا که ادارات تربیت بدنی استان در این زمینه ضعیف بوده‌اند و این معیار در زمینه توسعه و تعالی سازمانی اهمیت ویژه‌ای دارد، باید در این خصوص به عوامل رشد دهنده کارکنان بیشتر اهمیت داده شود.

نتایج تحقیق مشخص کرد بین معیار مشارکت‌ها و منابع در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد که با تحقیقات دانشگاه ورزشی استیو انگلیس (۲۰۰۲) و دانشگاه اسپانیا (۲۰۰۵) هم‌خوانی ندارد.

نتایج نشان داد بین معیار فرآیندها در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. این یافته با تحقیقی که در دانشگاه ورزشی استیو انگلیس (۲۰۰۶) انجام شده هم‌خوانی ندارد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین تعالی نتایج مشتریان در ادارات استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. هرچند این نتیجه نشان‌دهنده تفاوت معنی‌دار در این تحقیق نیست، از آنجا که در ادارات استان لرستان نتایج در سطح پایینی قرار داشت، به نظرمی رسد اداره برای ارتقای رضایت مراجعان باید:

۱- سیاست و راهبرد برای محاسبه نیازهای حال و آینده مشتریان تعریف کند و سیاست‌ها و راهبردها به‌روز رسانی و بازنگری شود.

۲- محصولات و خدمات بر اساس نیازهای مشتری و انتظارات آن‌ها طراحی شود که این نتیجه با تحقیق براوان و و اندر وایل (۲۰۰۳) هم‌خوانی دارد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین معیار نتایج کارکنان ادارات استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و ادارات استان باید به شفاف سازی در خدمات رسانی کارکنان توجه ویژه‌ای مبذول کنند. این نتیجه با تحقیقات دانشگاه سیان سی (۲۰۰۴) و براوان و اندروایل (۲۰۰۳) هم‌خوانی ندارد.

نتایج تحقیق نشان داد بین نتایج جامعه در ادارات تربیت بدنی استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. بر اساس نتایج، در این معیار تفاوتی بین ادارات وجود ندارد، اما به علت پایین بودن سطح آن در مقایسه با شرایط ایده‌آل به نظر می‌رسد جامعه باید در مورد نتایج خدمات رسانی این ادارات اطلاعات بیشتری کسب کند تا در پیشبرد اهداف سازمانی و خدمات رسانی ویژه به جامعه مفیدتر و اثربخش‌تر عمل کند. نتایج این بخش با تحقیق براوان و اندروایل (۲۰۰۳) هم‌خوانی دارد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین معیار «نتایج کلیدی عملکرد» ادارات استان لرستان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد که با تحقیق امینی زاده (۱۳۸۴) هم‌خوانی دارد و نشان می‌دهد سازمان برای رسیدن به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

نتیجه کلی تحقیق نشان داد شهرستان بروجرد در بالاترین جایگاه سازمانی و شهرستان کوهدشت در پایین‌ترین جایگاه قرار دارد.

منابع:

۱. ریاحی، بهروز (۱۳۸۴) سنجش برتری از طریق خود ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران بر مبنای تعالی سازمانی EFQM. انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، صفحه ۵۱
۲. ریاحی، بهروز (۱۳۸۴) آشنایی با جایزه ملی کیفیت ایران بر مبنای مدل تعالی سازمانی انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، صفحه ۴۴
۳. امیران، حیدر (۱۳۸۲) آشنایی با روشهای اندازه گیری کارایی و اثر بخشی سیستمهای کیفیت، انتشارات مشاورین کیفیت ساز، صفحه ۲۸ و ۳۳
۴. امیران، حیدر (۱۳۸۳) راهنمای گام به گام سرا مد سازمانی بر اساس مدلهای AINQ_EFQM انتشارات مشاورین کیفیت ساز صفحه ۲۸، ۳۳
5. Kayos, Ashman. (2004); Application of EFQM Excellence model to the satanic university ice. Technical services Manager. 17. PP 1-8
۶. کوزه چیان، هاشم (۱۳۸۲) ارزیابی عملکرد انجمنهای ورزشی منتخب دانشگاههای کشور از دیدگاه مسولین انجمنها دانشجویان و مربیان دانشگاههای تهران و صاحبانظران ششمین همایش ملی تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران
۷. امین، فرشته (۱۳۸۵) ارزیابی عملکرد کیفی شرکتهای قطعه ساز ایران خو درو وبر اساس مدل EFQM با استفاده از تکنیک سلسله مراتبی. مجموعه مقالات هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، انتشارات قاصد سحر.
۸. حمیدی، یدالله (۱۳۸۵) بررسی مهارت های موثر در تحول آفرینی و اثر بخشی مدیران کیفیت فراگیر در دانشگاه های علوم پزشکی. مجموعه مقالات هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت. انتشارات قاصد سحر
۹. هرسینی، هدیه (۱۳۸۵) مدل ارزیابی تأثیر فناوری اطلاعات بر سیستم های مدیریت کیفیت مجموعه مقالات هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، انتشارات قاصد سحر صفحه ۶۱-۶۷.
۱۰. همتی نژاد، مهر علی (۱۳۸۰) تدوین نظارت و ارزیابی برای برنامه های تربیت بدنی دانشگاه های کشور، پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.

11. Vander Wyle, T and Brown, A. (2004); A Quantitative Analysis of the Applicability of the EFQM model, the case of the ceramic tile sector. Journal of general management. PP: 53-58.
۱۲. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۰) راهنمایی تنظیم مقالات فصلنامه دانش مدیریت، صفحه ۳۴.
13. Klaus Jazzing. (2001); the new EFQM excellence model and its impact on higher education. Synergy Rapport Rivera. PP: 8-12.
14. Steed, carol. Organizational excellence manager, Sheffield Hall is university. PP: 19
15. Winston, B. (2001); the Development of a general measure of performance. Doctoral dissertation, university of Lowe. Apr 20 (7)

