

ترسیم نقشه فازی تعالی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه کیفیت اروپا

فاطمه گودرزی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۰۳ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۲/۱۸

چکیده

بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، در عملکرد سازمان بهبود میسر نخواهد شد. لذا ارزیابی عملکرد و میزان دسترسی به اهداف، از جمله نیازهای محسوس در سازمانها می‌باشد. در همین راستا مدل‌های تعالی سازمانی بعنوان ابزاری قوی در پاسخگویی به این نیاز سازمانها از موفقیت چشمگیری برخوردار بوده و توانسته تا حدود زیاد در آسیب شناسی سازمانی و تعیین مسیر حرکت جهت دسترسی به تعالی منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرند. یکی از الزامات گریزناپذیر سازمانها حرکت به سوی تعالی و رشد است. سازمان‌های مختلف با استفاده از ابزارهای گوناگون و بر حسب توانایی‌ها، درایت‌ها و منابع خویش با سرعت و شتاب‌های متفاوتی به سمت تعالی حرکت می‌کنند. دانش مدیریت برای دستیابی سازمانها به تعالی و افزایش توانایی سازمان در حوزه‌های مختلف کاری ابزارهای گوناگو را طراحی و اجرا کرده است. در این پژوهش محقق برای شناسایی واقعیت‌های موجود در خصوص موضوع پژوهش نیازمند جمع‌آوری و کسب اطلاعاتی در اینباره هست. از این رو مناسب‌ترین روش برای دست‌یابی و اجرای این پژوهش، شیوه پیمایشی (زمینه‌یابی) خواهد بود. در این شیوه همچنین با توجه به اینکه در این پژوهش هدف، بررسی تاثیر تعالی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را بر اساس ترسیم نقشه فازی و با رویکرد مدل جایزه کیفیت اروپا می‌باشد، این خود دلیل دیگری بر استفاده از شیوه پیمایشی خواهد بود؛ بنابراین جهت گردآوری داده‌های تحقیق از روش توصیفی استفاده می‌گردد و پژوهشگر تلاش می‌کند وضعیت متغیر یا متغیرها را در محیط جامعه بررسی و ارزیابی نماید و در جستجوی اطلاعات دقیق در مورد ویژگی‌های آزمودنی‌ها، گروه‌ها، نهادها یا موقعیت‌های خاص یا فراوانی وقوع بعضی از ویژگی‌ها می‌باشد.

واژگان کلیدی

تعالی سازمانی، نقشه فازی، سازمان تأمین اجتماعی

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

مقدمه

بر اساس مطالعات محققین مدیریت، اعتقاد بر این است که هر سازمانی می‌تواند در جهت بهبود، تعالی یابد. مبنای این تعالی در برخی نظریه‌ها ارزیابی سازمانی شروع و به مرحله حفظ و ارتقاء ختم می‌گردد. ارزیابی سازمانی، انتخاب مدلی مناسب برای درک سازمان و گردآوری، تحلیل و بازخورد اطلاعات به مدیران و اعضای سازمان در مورد مسائل و یا فرصت‌های موجود می‌باشد. از طریق ارزیابی سازمانی این فرصت در اختیار سازمان قرار می‌گیرد که به شناخت جامعی از خود دست یافته و نقاط قوت و ضعف خود را در ارتباط با مسائل پیرامون خود شناسایی نموده و برنامه ریزی مناسبی برای آنها در نظر گیرد. ارزیابی سازمانی فرآیند درک نحوه کارکرد فعلی سازمان بوده و اطلاعات ضروری را در رابطه با طراحی برنامه‌های تحول به سازمان ارائه می‌دهد. بدین ترتیب کارکنان و عناصر تحول در سازمان که مدیران و منابع تصمیم‌گیرنده در واحدهای کاری می‌باشند در توسعه و اجرا و پیاده‌سازی برنامه‌های تحول سازمان شرکت می‌کنند. امروزه اغلب سازمان‌ها به دنبال انتخاب و پیاده‌سازی الگوی مناسب جهت ارتقای سطح کیفی خدمات و محصولات خود و در نهایت خلق ارزش جهت کلیه ذینفعان می‌باشند اما علی‌رغم صرف هزینه‌های هنگفت بدلیل عدم وجود فرآیندهای کسب و کار یکپارچه که تمامی سطوح سازمان را در بر گیرد موفق نبوده‌اند. این مشکل می‌تواند معلول دو عامل باشد: اول عدم آشنایی با قابلیت‌های مدل‌های موجود خلق ارزش و تطبیق نادرست این قابلیت‌ها با زیرساخت‌ها و ویژگی‌های سازمان‌ها و دوم اینکه ارائه مدلی عمومی و همگانی که در کلیه عرصه‌های صنعتی، خدماتی، آموزشی و ... کاربرد داشته باشد عملاً امری محال و یا حداقل سخت است (احمدی و همکاران ۱۳۸۶ فاطمه گودرزی دانشگاه تهران مرکز ترسیم نقشه فازی تعالی سازمان در سازمان تامین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه اروپا) در ۷ تغییر سازمانی را می‌توان حرکت از یک وضعیت ثابت به یک وضعیت دیگر، از طریق یک سری اقدامات و مراحل پیش‌بینی شده و با برنامه قبلی دانست. تغییر عملی است مداوم و پیوسته و فرآیندی است باز و غیر قابل پیش‌بینی، به منظور همسو کردن نیروهای سازمان در جهت تغییر محیط. (اعتمادی، ۱۳۸۲)

پیتر داکر^۱ معتقد است که جهت اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌ها فرمول معجزه آسایی وجود ندارد ولی چهار معیار مهم برای سمت و سوق دادن به عملکرد سازمان‌ها را می‌توان در نظر گرفت. معیارها، محورها و یا ابعاد اصلی عملکرد از دیدگاه داکر عبارتند از: توان رقابت در بازار، نوآوری، وضعیت نقدینگی، پول در گردش و توان سودبخشی. (اعتمادی ۱۳۸۲، فاطمه گودرزی، دانشگاه تهران مرکز، ترسیم نقشه فازی تعالی سازمان در سازمان تامین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه اروپا، سال دفاع ۱۳۹۴) معیارها، محورها یا ابعاد اصلی عملکرد از دیدگاه سینک عبارتند از: اثربخشی، کارایی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری، قابلیت سود دهی و بودجه بندی. از نقطه نظر سینک اثر بخشی همان نسبت خروجی واقعی به خروجی مورد انتظار است. اثربخشی در واقع میزان نیل به اهداف از پیش تعیین شده و به تعبیری دیگر انجام دادن کار صحیح است. کارایی به چگونگی بکارگیری منابع جهت نیل به اهداف تعیین شده

اطلاق می‌گردد و به عبارتی دیگر انجام دادن صحیح کار است (اعتمادی، ۱۳۸۲، فاطمه گودرزی، دانشگاه تهران مرکز، ترسیم نقشه فازی تعالی سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه اروپا، سال دفاع ۱۳۹۴)

بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، در عملکرد سازمان بهبود میسر نخواهد شد. لذا ارزیابی عملکرد و میزان دسترسی به اهداف، از جمله نیازهای محسوس در هر سازمانها می‌باشد. در همین راستا مدل‌های تعالی سازمانی بعنوان ابزاری قوی در پاسخگویی به این نیاز سازمانها از موفقیت چشمگیری برخوردار بوده و توانسته تا حدود زیاد در آسیب شناسی سازمانی و تعیین مسیر حرکت جهت دسترسی به تعالی منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرند. یکی از الزامات گریزناپذیر سازمانها حرکت به سوی تعالی و رشد است. سازمان‌های مختلف با استفاده از ابزارهای گوناگون و بر حسب توانایی‌ها، درایت‌ها و منابع خویش با سرعت و شتاب‌های متفاوتی به سمت تعالی حرکت می‌کنند. دانش مدیریت برای دستیابی سازمانها به تعالی و افزایش توانایی سازمان در حوزه‌های مختلف کاری ابزارهای گوناگونی را طراحی و اجرا کرده است. (اکستین، ۱۹۹۲)

امروزه سازمان‌های بسیاری درگیر کسب تعالی و پیاده سازی مدل‌های اجرایی مدیریت کیفیت جامع می‌باشند؛ اما اکثراً، فرآیندهای کسب و کار یکپارچه‌ای ندارند و در دست یابی به اهداف شان حتی با صرف هزینه‌های هنگفت موفق نبوده‌اند. این مساله می‌تواند به این علت باشد که اولاً ارائه ی یک مدل عمومی و همگانی که قابلیت کاربرد در تمامی عرصه‌های تولیدی و خدماتی را داشته باشد، چندان ممکن نیست، ثانیاً، سازمانها باید با توجه به توان موجود در خود و محدودیت‌های موجود و منابع در دست، اقدام به برنامه ریزی برای تعالی کسب و کار نمایند. بنابراین بهترین و با صرفه ترین روش، درک تمام ابزارهای در دسترس و انتخاب بهترین ترکیب از آنها برای برآورده ساختن انتظارات ذینفعان می‌باشد. بنابراین شناخت کارکردهای ضروری در این راستا و تلاش برای بکارگیری روش‌های اثربخش و کارا در انجام کارکردها، دست یابی به اهداف و جلوگیری از کارهای اضافی و صرف منابع غیرضرور را فراهم خواهد ساخت. (انصاری جابری، ۱۳۸۸) درک اهداف سازمان از نخستین گام‌هایی است که باید در راه درک اثربخشی سازمان برداشت. اهداف سازمان باید نشان دهنده علت وجودی آن و آنچه که در پی دستیابی به آن است، باش د (انواری رستمی و خدادادحسینی، ۱۳۸۴) یکی از مدل‌هایی که برای ارزیابی عملکرد سازمانها بکار می‌رود مدل تعالی سازمانی EFQM است. این مدل، مدل اروپایی مدیریت کیفیت جامع نام دارد و در سال ۱۳۹۱ توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت ارائه شده است. این بنیاد که در سال ۱۹۸۸ توسط سازمان‌های پیشرو تجاری تشکیل شده بود با ارائه مدل مذکور در پی تعمیم توجه سازمانها به مقوله کیفیت در تمامی عملیات سازمان و ارتقای سطح دانش و آگاهی بیشتر آنها به این مهم بود.

اهداف تحقیق

هدف کلی

با توجه به موارد مطرح شده در بالا، در پژوهش حاضر به دنبال آن هستیم تا با استفاده از یک مدل تعالی سازمانی به روز و کارآمد وضعیت شعبه ۲۵ تهران سازمان تامین اجتماعی را از لحاظ سطح سرآمدی در قالب ترسیم نقشه فازی تعالی سازمانی بررسی نماییم.

اهداف جزئی

۱. بررسی شاخص‌های تعالی متناسب با سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران).
۲. بررسی درجه اهمیت و وضعیت موجود شاخص‌های تعالی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران).
۳. بررسی و تحلیل نقاط بحرانی شکست و موفقیت تعالی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران).
۴. فراهم کردن بستر ارتقاء سطح سرآمدی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران).
۵. ارائه راهکارهای مناسب برای ارتقاء سطح سرآمدی سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران).
۶. رتبه‌بندی مولفه‌های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران)

ادبیات و پیشینه تحقیق

مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)

در مدل تعالی EFQM الگویی از یک سازمان ارایه می‌شود که در ایده و عمل سرآمد سازمان‌های دیگر است و نشان می‌دهد در فضای رقابتی برای رشد، ماندگاری و برتری چگونه باید عمل کرد. مدل تعالی EFQM چارچوبی غیر اجباری بر پایه ۹ معیار می‌باشد که پنج معیار توانمند ساز و چهار معیار آن نتایج می‌باشد معیارهای توانمندساز آنچه را که سازمان انجام داده پوشش می‌دهند و معیارهای نتایج، آنچه را که سازمان بدست می‌آورد را پوشش می‌دهند. در مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا EFQM پنج عنصر کلیدی قابل مشاهده است که مختصر بررسی خواهند شد:

۱. این مدل بر پایه مفاهیم بنیادین تعالی شامل نتیجه گرایی، مشتری گرایی، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری و نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکت‌ها و مسئولیت اجتماعی سازمان بنا گردیده است.
۲. ساختار این مدل مشتمل بر ۹ معیار تعالی در دو دسته کلی توانمندسازها و نتایج می‌باشد و ضوابطی هستند که انتظار می‌رود سازمان متعالی در آن محورها دارای رویکردهای تعریف شده باشد. معیارها در واقع بازنمایی مفاهیم بنیادین تعالی هستند؛ این معیارها عبارتند از ۵ معیار توانمندساز: رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرایندها؛ ۴ معیار نتایج: نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد.

۳. مدل امتیازدهی شامل ۱۰۰۰ امتیاز می‌باشد که به صورت مساوی بین توانمندسازها و نتایج تقسیم شده است. هر یک از معیارها دارای وزن‌های متفاوتی هستند. اگر سازمانی موفق شود که تمامی ابعاد این مدل را کاملاً در سازمان خود پوشش دهد، می‌تواند ۱۰۰۰ امتیاز کسب نماید.

۴. منطق ارزیابی در خود ارزیابی‌های مدل تعالی EFQM بر اساس منطق رادار RADAR است. اجزای این منطق نتایج، رویکرد، جاری سازی، ارزیابی و بازنگری می‌باشد، به این مفهوم که در تمامی معیارهای مورد نظر مدل، سازمان باید در ابتدا هدف گذاری مناسب و منطقی انجام دهد و سپس رویکرد منطقی و مرتبط با جهت گیری‌های کلان سازمان و هدف تعیین شده تعریف نماید و برای استقرار نظاممند آنها راه کاری ارائه نماید و سازوکاری برای ارزیابی و بهبود رویکرد مورد نظر توسعه دهد. نهادینه کردن این منطق در سازمان یا راداری کردن برای سنجش و بهبود هم پیشنهاد شده است.

۵. هر نظام ارزیابی، تاثیراتی در سیستم دارد زیرا اگر تاثیرگذار نباشد به هیچ وجه مورد توجه قرار نمی‌گیرد. مهم ترین تاثیرات استقرار نظام EFQM به شرح زیر است:

- یکپارچه سازی نظام ارزیابی و کنترل و نظارت و تقویت سیستم خود ارزیابی
 - افزایش اعتماد به روش خود ارزیابی بدون دخالت نیروهای واسط ناظر برون سازمانی و نهادینه کردن آن در سازمان
 - افزایش صحت اطلاعات تولید شده ناشی از ارزیابی
 - جامعیت مدل EFQM دربرگیرنده تمام زیر مجموعه‌های سازمان می‌شود و به کل فرایندها تاثیر می‌گذارد.
- مدل تعالی EFQM در ایران بدلائیل زیر انتخاب شده است:
- در میان کشورهای جهان بیش از مدل‌های دیگر به عنوان مدل جایزه ملی انتخاب شده است.
 - روابط خوب ایران با کشورها، امکان انتقال دانش و استفاده مستقیم از خبرگان این مدل را برای سازمان‌های ایرانی فراهم می‌نماید.
 - دیدگاه سیستماتیک قوی و توجه دقیق به مدیریت مبتنی بر فرایندهای سازمانی و نتیجه گرایی مدل EFQM برای سازمان‌های ایرانی که معمولاً در این حوزه‌ها با مشکلات جدی روبرو هستند، بسیار آموزنده و اجرایی است.
 - مدلی که مبنای ارزیابی و اهدای جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی قرار گرفته است منطبق بر مدل EFQM است. (سرمدوهمکاران ۱۳۸۵ فاطمه گودرزی، دانشگاه تهران مرکز، ترسیم نقشه فازی تعالی سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه اروپا، سال دفاع ۱۳۹۴)

• در مدل EFQM معیارها روی هم ۱۰۰۰ امتیاز دارند (۵۰۰ امتیاز برای توانمندسازها و ۵۰۰ امتیاز برای نتایج) به عبارتی اگر سازمانی موفق شود که این مدل را کاملاً در سازمان خود پیدا کند می‌تواند ۱۰۰۰ امتیاز بگیرد. سازمانهای اروپایی می‌توانند به طور سالیانه از EFQM برای ارزیابی سازمان خود تقاضا نمایند. در صورتی که سازمان حداقل

انتظارات EFQM را برآورده کند و بالاترین نمره ارزیابی را در میان متقاضیان کسب نماید به عنوان برگزیده معرفی و جایزه اصلی به آن تعلق خواهد گرفت (بد نیست بدانید که گرفتن حدود ۷۰۰ امتیاز از این ۱۰۰ امتیاز فقط در توان شرکت‌هایی با کلاس جهانی است).

روش‌شناسی تحقیق

در این پژوهش به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین ترتیب که با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسش‌نامه‌های اینترنتی و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ میزان ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج مربوط به محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱ میزان آلفای کرونباخ پرسش‌نامه

با استفاده از سوال‌های پرسش‌نامه		
تعداد پرسش‌نامه	تعداد سوال‌ها	آلفای کرونباخ
۲۲۰	۵۰	۰/۷۶۷
با استفاده از متغیرهای تحقیق		
تعداد سوالات	متغیر	آلفای کرونباخ
۵	رهبری	۰/۷۲۹
۴	استراتژی	۰/۷۱۱
۵	نیروی انسانی	۰/۷۸۵
۶	شراکت‌ها و منابع	۰/۷۷۳
۵	فرایندها	۰/۷۶۶
۲	نتایج مشتریان	۰/۷۱۹
۲	نتایج جامعه	۰/۷۶۶
۲	نتایج کارکنان	۰/۷۲۵
۲	نتایج عملکرد	۰/۷۱۲

بر اساس جدول فوق مشخص می‌شود که مقدار آلفای کل پرسش‌نامه دارای مقداری بالاتر از ۰/۷ است که نشان دهنده اعتبار پرسش‌نامه و برداشت فکری مناسب و یکسان پاسخگویان از محتوای آن است. نتایج نشان می‌دهد که مقدار آلفا برای هر سازه با حذف برخی متغیرهای آن‌ها بهبود قابل ملاحظه‌ای نمی‌یابد. لیکن تمام نشانگرهای انتخابی برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد مطالعه از پایایی لازم برخوردار هستند و اعتبار ابزار را می‌توان قابل قبول دانست.

در این پژوهش جهت جمع آوری اطلاعات از جامعه (نمونه) آماری از روش پرسش نامه استفاده شده است. پرسش نامه تدوین شده در این پژوهش شامل ۵۰ سوال (پرسشنامه استاندارد) می باشد که تمامی سوال ها از نوع بسته می باشند، به این صورت که پاسخ ها بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت «خیلی زیاد» تا «خیلی کم»، مرتب شده اند. بخش ابتدایی پرسش نامه مربوط به سنجش متغیرهای جمعیت شناختی است که در آن ها پاسخ ها به صورت چند گزینه ای مرتب شده اند. به منظور توصیف داده ها از آمار توصیفی و به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های پژوهش از آمار استنباطی شامل آزمون F فیشر، آزمون T مستقل و روش تحلیل فازی استفاده شده است.

آزمون نرمال بودن توزیع عاملها

جهت بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کلموگراف- اسمیرنوف استفاده شده است، فرض صفر در این آزمون می گوید که داده ها از یک توزیع نرمال برخوردار هستند. از نظر آماری داریم:

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_1: \beta_i \neq 0$$

در این آزمون اگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر رد می شود و اگر سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض یک پذیرفته می شود. نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن عاملها در جدول (۴-۵) آورده شده است.

لذا فرض صفر تایید و فرض یک رد می شود. نتایج نشان می دهند که داده ها از توزیع نرمال برخوردار هستند؛ به عبارتی دیگر توزیع نمونه مورد نظر نرمال می باشد و برای آزمون فرضیه ها از آزمون های پارامتریک استفاده می گردد.

جدول ۲ نتایج آزمون کلموگراف اسمیرنوف

Tests of Normality				نتیجه آزمون
متغیرها	Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Statistic	df	Sig.	
رهبری	.178	95	.125	توزیع نرمال
خط مشی و استراتژی	.205	95	.085	توزیع نرمال
نیروی انسانی	.208	95	.213	توزیع نرمال
شراکت ها و منابع	.163	95	.210	توزیع نرمال
فرایندها	.204	95	.095	توزیع نرمال
نتایج مشتریان	.177	95	.12	توزیع نرمال
نتایج جامعه	.163	95	.212	توزیع نرمال
نتایج عملکرد	.202	95	.075	توزیع نرمال

با توجه به نتایج جدول فوق از آنجا که سطح معنا داری برای تمام متغیرها (رهبری، خط مشی و استراتژی، نیروی انسانی، شراکت ها و منابع، فرایندها، نتایج مشتریان، نتایج جامعه، نتایج عملکرد) بزرگتر از مقدار خطا ۰,۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند. فرض صفر تایید و فرض یک رد می شود و می توان برای بررسی آنها از آزمون های پارامتریک استفاده کرد. به عبارتی دیگر توزیع نمونه مورد نظر نرمال است.

آزمون t مستقل

اگر فرضیه ای در خصوص مقایسه میانگین دو جامعه مستقل آماری (آیا میانگین های دو جامعه اختلاف معنی داری با هم دارند یا خیر) طراحی شود می توان درستی یا نادرستی آن فرضیه را در سطح معنی داری آلفا با استفاده از آزمون t مستقل مشخص کرد. در این تحقیق برای مقایسه نحوه پاسخ گویی سوال شوندگان به متغیرهای تحقیق بر اساس نوع جنسیت از آزمون t مستقل استفاده شده است.

جدول ۳ آزمون تی مستقل برای تفاوت پاسخ گویی سوال شوندگان بر حسب جنسیت

معیار	میانگین	انحراف استاندارد	آماره t	سطح معنی داری
جنسیت	۲/۹۱۱۳	۰/۷۴۶۵۳	۱۳/۵۲۴	۰/۰۰۰

نتیجه آزمون نشان می دهد که نحوه پاسخ گویی سوال شوندگان به متغیرهای تحقیق بر اساس نوع جنسیت معنی دار است و اختلاف معنی داری بین پاسخ سوال شوندگان به متغیرهای تحقیق بر اساس نوع جنسیت وجود دارد.

آزمون F فیشر (تحلیل واریانس)

اگر فرضیه ای در خصوص مقایسه میانگین های بیش از دو جامعه مستقل آماری (آیا میانگین های همه جامعه ها با هم برابر هستند یا حداقل بین یک جفت از آنها اختلاف معنی داری وجود دارد) طراحی شود می توان درستی یا نادرستی آن فرضیه را در سطح معنی داری آلفا با استفاده از آزمون F مستقل مشخص کرد که به این نوع آزمون تحلیل واریانس نیز گفته می شود. در این تحقیق برای مقایسه نحوه پاسخ گویی سوال شوندگان به متغیرهای تحقیق بر اساس گروه سن و سطح تحصیلات شخص مورد نظر از آزمون F استفاده شده است.

جدول ۴ نتایج آزمون f

متغیر وابسته: نحوه پاسخ گویی سوال شوندگان				
تعداد مشاهدات برای هر متغیر: ۹۵				
متغیرها	ضریب	خطا استاندارد	آماره t	p-value
سن	۰/۳۲۴	۰/۰۰۶۵۸	۴/۹۴۶۸	۰/۰۰۰
سطح تحصیلات	۰/۳۶۵	۰/۰۰۱۹۵	۳/۳۵۶۳	۰/۰۰۱
آماره F	۴۷/۵۲۱۸	p-value		۰/۰۰۰

نتایج نشان می دهد که اختلاف معنی داری بین نحوه پاسخ به سوالات از طرف جامعه آماری بر حسب سن و سطح تحصیلات وجود دارد؛ به عبارت دیگر اختلاف معنی داری بین پاسخ های افراد بر اساس گروه های سن تعریف شده در پرسشنامه وجود دارد.

همچنین این پاسخ ها از نظر سطح تحصیلات افراد نیز متفاوت است و نتایج اختلاف معنی دار بین پاسخ ها را تایید می کند.

جدول ۵ عبارتهای کلامی و اعداد فازی متناظر

عبارتهای کلامی	مقدار	عبارتهای کلامی	اهمیت
خیلی کم	(۰، ۰/۵، ۱/۵)	خیلی پایین	(۰، ۰/۰۵، ۰/۱۵)
کم	(۱، ۲، ۳)	پایین	(۰/۱، ۰/۲، ۰/۳)
نسبتاً کم	(۲، ۳/۵، ۵)	نسبتاً پایین	(۰/۲، ۰/۳۵، ۰/۵)
متوسط	(۳، ۵، ۷)	متوسط	(۰/۳، ۰/۵، ۰/۷)
نسبتاً زیاد	(۵، ۶/۵، ۸)	نسبتاً بالا	(۰/۵، ۰/۶۵، ۰/۸)
زیاد	(۷، ۸، ۹)	بالا	(۰/۷، ۰/۸، ۰/۹)
خیلی زیاد	(۸/۵، ۹/۵، ۱۰)	خیلی بالا	(۰/۸۵، ۰/۹۵، ۱)

ج) اندازه گیری عملکرد و درجه اهمیت مؤلفه های مدل: در این قسمت، برای سنجش عملکرد و درجه اهمیت مؤلفه های مدل، پرسش نامه استاندارد مدل تعالی سازمان تهیه و بین جامعه مورد مطالعه توزیع گردید. جمعیت مورد مطالعه کارکنان شعبه ۲۵ بیمه تأمین اجتماعی تشکیل می دهند. این جامعه آماری شامل ۱۱۰ نفر از کارکنان است که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه مطلوب ۸۸ نفر تعیین شد که با توجه به احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه ها و وجود داده های ناقص به اندازه حجم جامعه بین پرسنل سازمان پرسشنامه توزیع شد.

د) یکپارچه سازی نظرهای ارزیابان: بسیاری از روشها مانند میانگین حسابی، میانه و مد می توانند برای یکپارچه سازی ارزیابی های تصمیم گیرندگان متعدد مورد استفاده قرار گیرند. از آنجا که عملگر میانگین، به طور گسترده ای در تحقیقات به کار گرفته شده است، در این تحقیق نیز به منظور تجمیع نظرهای خبرگان، مورد استفاده قرار می گیرد.

فرض کنید کمیته ارزیابی از m ارزیاب تشکیل شده است $E_t, t=1, 2, \dots, m$ و عناصر مدل تعالی سازمان با عبارت $F_{jz}, j=1, 2, \dots, n$ نشان داده شوند. همچنین، فرض کنید $R_{tj} = (a_{jt}, b_{jt}, c_{jt})$ عدد فازی باشند که برای تخمین عبارتهای کلامی مورد استفاده قرار می گیرند که توسط ارزیاب E_t به عنصر F_j اختصاص یافته اند و $W_{tj} = (x_{jt}, y_{jt}, z_{jt})$ عدد فازی باشد که برای تخمین عبارتی کلامی مورد استفاده قرار می گیرد که توسط ارزیاب E_t به عنصر F_j اختصاص

یافته است. میانگین رتبه عملکرد فازی و میانگین اهمیت فازی حاصل از تجمیع نظرهای خبرگان، بر اساس روابط زیر به دست می آید:

$$R_j = (a_j, b_j, c_j) = R_{j1}(+)R_{j2}(+) \dots (+) R_{jm} / m.$$

$$W_j = (x_j, y_j, z_j) = W_{j1}(+)W_{j2}(+) \dots (+) W_{jm} / m. \quad \text{رابطه (۲)}$$

جدول ۶ رتبه بندی عوامل حیاتی موفقیت

شرح	عملکرد آیتم	اهمیت آیتم	$(W_j)(0)(R_j)$	شاخص
X ₁	(۳,۲۰, ۴,۸۲, ۶,۴)	(۷,۳۶۸,۴۳,۹,۲۸)	(۲,۲۷,۷,۵۵,۱۶,۹)	۰,۵۵۶
X ₃	(۳,۲۰, ۴,۸۲, ۶,۴)	(۷,۳۶۸,۴۳,۹,۲۸)	(۱,۸۹۸,۱۱,۱۷,۶۸)	۰,۵۴۲
X ₆	(۳,۴۳, ۴,۹۶, ۶,۴۳)	(۷,۳۸۸,۵۱,۹,۱۶)	(۲,۸۹۸,۷۱,۱۸,۳۸)	۰,۵۳۹
X ₇	(۲,۳۷, ۵,۶۸, ۷,۳۲)	(۶,۳۸,۷,۳۸۸,۸۸)	(۱,۸۹,۷,۶۸,۱۶,۹۸)	۰,۴۲۵
X ₁₀	(۱,۲۵, ۴,۵۶, ۶,۴۷)	(۵,۲۶۸,۵۱,۹,۱۶)	(۲,۸۹,۶,۷۸,۱۵,۶۶)	۰,۵۲۳
X ₁₁	(۲,۴۳, ۴,۸۶, ۶,۴۴)	(۷,۳۴۸,۵۱,۹,۱۶)	(۱,۸۹,۶,۹۸,۱۷,۶۸)	۰,۵۴۶
X ₁₅	(۴,۴۳, ۴,۹۶, ۶,۴۳)	(۸,۲۲۸,۳۲۸,۹۸)	(۱,۸۹,۷,۹۸,۱۴,۷۷)	۰,۵۴۲
X ₁₉	(۴,۲۵, ۵,۹۶, ۸,۴۳)	(۶,۳۸,۷,۸۷۸,۸۶)	(۳,۸۹,۶,۴۵,۱۵,۸۶)	۰,۵۲۲
X ₂₀	(۱,۶۷, ۳,۸۶, ۴,۵۵)	(۶,۳۵,۷,۵۵,۷,۷۸)	(۲,۸۹,۷,۵۵,۱۹,۳۶)	۰,۵۳۱
X ₂₂	(۲,۸۷, ۲,۸۷, ۴,۵۸)	(۵,۱۲,۶,۵۵۸,۹۸)	(۱,۸۹,۷,۱۷,۱۶,۸۸)	۰,۵۳۷
X ₂₃	(۲,۸۸, ۳,۲۸, ۵,۸۹)	(۷,۱۰,۸,۶۹۸,۹۶)	(۲,۳۰,۸,۲,۱۷,۲۴)	۰,۵۲۴

جدول ۷ رتبه بندی عوامل حیاتی شکست

شرح	عملکرد آیتم	اهمیت آیتم	$(1-W_j)(0)(R_j)$	شاخص
X ₂	(۰,۸۷, ۱,۴۱, ۵,۸۶)	(۵,۶۲,۶,۷۴۸,۳۰)	(۵,۸۴,۱۴,۸,۲۸,۳)	۰,۵۱۴
X ₄	(۰,۹۸, ۱,۲۸, ۶,۸۹)	(۶,۶۳,۷,۶۹۸,۷۵)	(۵,۳۰,۱۳,۲,۲۵,۱۱)	۰,۵۱۲
X ₅	(۰,۷۵, ۱,۲۴, ۵,۳۷)	(۷,۶۳۸,۲۳,۹,۸۸)	(۶,۲۵,۱۲,۴۴,۲۴,۱۲)	۰,۵۱۰
X ₈	(۰,۶۵, ۱,۳۲, ۷,۳۵)	(۶,۶۳,۶,۴۷۸,۷۸)	(۵,۲۸,۱۳,۲,۲۳,۵۶)	۰,۵۱۲
X ₉	(۰,۸۹, ۱,۳۳, ۶,۹۶)	(۵,۶۳,۵,۳۳,۷,۱۴)	(۴,۲۰,۱۰,۲,۲۲,۳۵)	۰,۵۰۸
X ₁₂	(۰,۹۸, ۱,۴۲, ۵,۹۸)	(۵,۶۳,۷,۲۴,۷,۱۵)	(۶,۵۲,۱۱,۲,۲۴,۷۷)	۰,۵۰۶

شرح	عملکرد آیتم	اهمیت آیتم	$(1-W_j)(0)(R_j)$	شاخص
X13	(۰,۹۶, ۱,۴۵, ۵,۴۲)	(۵,۶۳, ۵,۹۸, ۹,۲۶)	(۵,۵۵, ۱۲,۲, ۲۵,۴۵)	۰,۵۱۱
X14	(۰,۸۶, ۱,۲۵, ۷,۴۶)	(۶,۶۳, ۵,۹۹, ۸,۲۳)	(۵,۲۲, ۱۰,۲۴, ۲۲,۳۵)	۰,۵۱۷
X16	(۰,۹۷, ۱,۳۴, ۶,۷۸)	(۶,۶۳, ۶,۲۴, ۸,۰۱)	(۴,۲۶, ۱۶,۲, ۲۰,۱۱)	۰,۵۱۰
X17	(۰,۹۵, ۱,۷۷, ۶,۶۵)	(۷,۶۳, ۶,۱۲, ۹,۱۱)	(۴,۲۴, ۱۲,۲, ۲۶,۱۱)	۰,۵۰۴
X18	(۰,۷۵, ۱,۲۵, ۵,۷۸)	(۷,۶۳, ۸,۰۲, ۷,۰۴)	(۶,۳۱, ۱۵,۲, ۲۲,۱۱)	۰,۵۰۲
X21	(۰,۹۸, ۲,۲۶, ۶,۸۸)	(۵,۶۳, ۵,۲۵, ۷,۲۳)	(۴,۲۴, ۱۲,۲, ۲۷,۱۱)	۰,۵۰۶
X24	(۱,۰۱, ۱,۳۵, ۵,۸۶)	(۵,۶۳, ۶,۶۵, ۹,۶)	(۶,۲۶, ۱۴,۲, ۲۶,۱۱)	۰,۵۱۲
:	:	:	:	:
X32	(۱,۰۲, ۱,۳۳, ۵,۹۹)	(۵,۶۳, ۶,۵۵, ۸,۵۶)	(۵,۴۵, ۱۲,۲, ۲۰,۱۱)	۰,۵۱۱

تعیین تأثیرگذارترین عوامل بحرانی موفقیت و شکست مدل تعالی سازمان در شعبه ۲۵ سازمان تأمین اجتماعی: در این مرحله، امتیازهای به دست آمده از مرحله قبل رتبه بندی فازی می شوند تا اولویت اهمیت توجه به آنها برای مدیریت ارشد و متصدیان برنامه ریزی سازمان، مشخص گردد. روشهای متعددی برای رتبه بندی اعداد فازی ارائه شده است. «یانگ و کی» (۲۰۰۵) با مطالعه چندین روش رتبه بندی اعداد فازی، روشی را بر اساس مفهوم تکنیک تاپسیس ارائه داده اند که نتایج بهتری را نسبت به روشهای قبلی ارائه می دهد. این روش اعداد فازی را بر اساس میزان نزدیکی به ایده آل مثبت و دوری از ایده آل منفی مرتب می کند و به هر عدد فازی، شاخصی را به عنوان اولویت یا وزن آن اختصاص می دهد. در این بخش عواملی که بیشترین نقش را موفقیت مدل تعالی سازمان داشته اند و همچنین موانعی که بزرگترین مشکلات را بر سر راه این مدل در شعبه ۲۵ سازمان تأمین اجتماعی ایجاد می کنند، ارزیابی و رتبه بندی می شوند. این عوامل با عنوان عوامل بحرانی موفقیت و شکست مدل تعالی سازمان شناخته شده و برنامه ریزی برای آنها می تواند موفقیت تعالی و سرآمدی سازمان را تضمین نماید.

جدول ۸ مهم ترین عوامل حیاتی موفقیت

رتبه (اولویت)	شاخص	شرح
۱	۰,۵۵۶	رهبران ماموریت چشم انداز، ارزشها و اخلاقیات سازمان را تدوین و خودشان به عنوان الگوی فرهنگ سرآمدی، عمل می نمایند.
۲	۰,۵۴۶	شایستگی کارکنان شناسایی شده، توسعه یافته و حفظ می شود.
۳	۰,۵۴۲	رهبران با مشتریان و شرکاء و نمایندگان جامعه در تعامل هستند.
۴	۰,۵۴۰	شراکت های برون سازمانی مدیریت می شوند.

رتبه (اولویت)	شاخص	شرح
۵	۰,۵۳۹	استراتژی بر نیازها و انتظارات حال و آینده ذینفعان مبتنی است.
۶	۰,۵۳۷	محصولات و خدمات بر اساس نیازها و انتظارات مشتری طراحی شده و توسعه می‌یابند.
۷	۰,۵۳۱	فرآیندها به صورت سیستماتیک طراحی و مدیریت می‌شوند.
۸	۰,۵۲۴	خدمات تولید شده تحویل گردیده و پشتیبانی می‌شود.
۹	۰,۵۲۳	منابع انسانی، برنامه ریزی و مدیریت شده و بهبود می‌یابند.
۱۰	۰,۵۲۲	اطلاعات و دانش مدیریت می‌شوند
۱۱	۰,۴۲۵	خط مشی و استراتژی بر اطلاعات حاصل از اندازه گیری عملکرد، یادگیری و فعالیتهای بیرونی مرتبط مبتنی است

جدول فوق مهمترین عوامل موفقیت را بر اساس رتبه آن نشان می دهد. سه عامل مهم موفقیت به ترتیب اولویت عبارتند از:

- (۱) رهبران ماموریت چشم انداز، ارزشها و اخلاقیات سازمان را تدوین و خودشان به عنوان الگوی فرهنگ سرآمدی، عمل می‌نمایند.
- (۲) شایستگی کارکنان شناسایی شده، توسعه یافته و حفظ می‌شود.
- (۳) رهبران با مشتریان و شرکاء و نمایندگان جامعه در تعامل هستند.

جدول ۹ شناسایی مهم ترین عوامل حیاتی شکست با استفاده از قانون پاره تو

رتبه (اولویت)	شاخص	فاکتورهای و عوامل حیاتی
۱	۰,۵۱۴	رهبران از ایجاد، توسعه و به کارگیری سیستم‌های مدیریت و بهبود مستمر آنها شخصا اطمینان حاصل می‌نمایند.
۴	۰,۵۱۱	رهبران فرهنگ سرآمدی را در بین کارکنان سازمان تقویت می‌کنند
۷	۰,۵۱۰	رهبران تحول سازمانی را درک کرده و از آنها حمایت می‌کنند
۲	۰,۵۱۳	خط مشی و استراتژی تدوین شده مورد بازنگری قرار گرفته و به روز می‌شوند.
۹	۰,۵۰۸	خط مشی و استراتژی از طریق چارچوبی از فرآیندهای کلیدی در سازمان اشاعه داده شده و جاری می‌شوند
۱۰	۰,۵۰۶	کارکنان در مسایل سازمان مشارکت داده شده و توانمند می‌شوند.

رتبه (اولویت)	شاخص	فاکتورهای و عوامل حیاتی
۵	۰,۵۱۱	بین کارکنان و سازمان، گفتمان دو سویه برقرار است.
۸	۰,۵۰۹	کارکنان مورد تشویق، تقدیر و توجه قرار می گیرند.
۶	۰,۵۱۰	منابع مالی مدیریت می شوند.
۱۱	۰,۵۰۴	ساختمانها، تجهیزات و مواد مدیریت می شوند.
۱۲	۰,۵۰۲	تکنولوژی مدیریت می شود.
۱۰	۰,۵۰۶	فرآیندها به هنگام نیاز بهبود یافته اند و در این فرآیندها برای جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذی نفعان، از نوآوری استفاده می شود.
۳	۰,۵۱۲	ارتباط با مشتری مدیریت شده و ارتقا می یابد.

جدول فوق مهمترین عوامل شکست را بر اساس رتبه آن نشان می دهد؛ به عبارت دیگر سه عاملی که در صورت عدم توجه به آن و رعایت نکردن آنها تاثیر بالایی بر شکست دارند به ترتیب اولویت عبارتند از:

۱. رهبران از ایجاد، توسعه و به کارگیری سیستم‌های مدیریت و بهبود مستمر آنها شخصا اطمینان حاصل می نمایند.
۲. خط مشی و استراتژی تدوین شده مورد بازنگری قرار گرفته و به روز می شوند.
۳. ارتباط با مشتری مدیریت شده و ارتقا می یابد.

بررسی اولویت های مولفه های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران)

برای بررسی اولویت های مولفه های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) از آزمون فریدمن استفاده می گردد.

جدول ۱۰ نتایج رتبه ها

رتبه	ویژگی	میانگین رتبه
۱	تعامل اجتماعی وب	۴,۴۵
۲	امنیت وب	۳,۳۵
۳	سرویس های ارائه شده	۳,۳۴
۴	عملکرد خدمات و محصولات	۳,۳۳
۵	سهولت استفاده	۲,۵۶

4.

با توجه به خروجی جدول فوق می توان نتیجه گرفت که اولویت های مولفه های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی به ترتیب تعامل اجتماعی وب، امنیت وب، سرویس های ارائه شده، عملکرد خدمات و محصولات و سهولت استفاده می باشد.

جدول ۱۱ نتایج آزمون فریدمن

Sig.	df	Chi-Square	N	
۰,۰۰۰	۴	۹۲,۷۶۶	۱۱۰	فریدمن

با توجه به نتیجه آزمون و معناداری آن با ۹۵ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که تفاوت میان میانگین و واریانس گروه ها معنادار است؛ به عبارت دیگر میان اولویت ر تعامل اجتماعی وب، امنیت وب، سرویس های ارائه شده، عملکرد خدمات و محصولات و سهولت تفاوت معناداری وجود دارد.

خلاصه نتایج بدست آمده از آزمون فرضی (۱۹) نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق

ردیف	فرضیه	نتیجه
۱	شاخص های تعالی متناسب با سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می باشند.	تایید شد
۲	درجه اهمیت و وضعیت موجود شاخص های تعالی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می باشند.	تایید شد
۳	نقاط بحرانی شکست و موفقیت تعالی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می باشند.	تایید شد
۴	بستر ارتقاء سطح سرآمدی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) فراهم می باشد	تایید شد
۵	راهکارهای مناسب برای ارتقاء سطح سرآمدی سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می باشند	تایید شد
۶	مولفه های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل رتبه بندی و اولویت دهی می باشد.	تایید شد

نتایج

فرضیه اول

شاخص‌های تعالی متناسب با سازمان تأمین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می‌باشند.

از آنجا در این تحقیق از مدل EFQM استفاده شد و این مدل دارای شاخص‌ها و ابعاد مشخص و تعریف شده می‌باشد لذا همان ابعاد اصلی این مدل به عنوان ابعاد اولیه و نهایی در نظر گرفته شد. همان طور که در فصل چهار اشاره شد مدل تعالی EFQM یک مدل غیر تجویزی است که از 9 معیار تشکیل شده است.

با در نظر گرفتن نحوه ادراک انسان از تفاوتها، متغیرهای کلامی (عالی؛ خیلی خوب؛ خوب؛ متوسط؛ ضعیف؛ خیلی ضعیف و بد) برای سنجش میزان عملکرد سازمان در زمینه عناصر مدل تعالی سازمان انتخاب شد. متغیرهای کلامی (خیلی بالا، بالا، نسبتاً بالا، متوسط، نسبتاً پایین، پایین و خیلی پایین) نیز برای ارزیابی وزن و اهمیت این عناصر مد نظر قرار گرفت. تطبیق عبارتهای کلامی فوق با اعداد فازی بر اساس مطالعه مشابه لین و همکارانش انجام گرفت.

معیارهای تشخیص داده شده بر مبنای این مدل شامل الف- **توانمندسازها** که خود شامل پنج معیار اول این مدل بوده و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی، توانمند می‌کند. این معیارها عبارتند از ۱- رهبری، ۲- کارکنان، ۳- استراتژی ۴- شراکت‌ها و منابع ۵- فرایندها، محصولات و خدمات. همچنین معیار ب- **نتایج** که سازمان تعالی، در حوزه‌های مختلف به آنها دست پیدا می‌کند و بیان کننده دستاوردهای حاصل از اجرای مناسب توانمندسازها هستند. این معیارهای نیز شامل: ۱- نتایج کارکنان، ۲- نتایج جامعه ۳- نتایج مشتریان ۴- نتایج کلیدی است. با توجه به آنچه گفته شد فرضیه اول این پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه دوم

درجه اهمیت و وضعیت موجود شاخص‌های تعالی در سازمان تأمین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می‌باشند.

به منظور سنجش عملکرد و درجه اهمیت مؤلفه‌های مدل، پس از توزیع پرسش نامه استاندارد مدل تعالی سازمان در میان ۱۱۰ نفر از کارکنان شعبه ۲۵ بیمه تأمین اجتماعی به یکپارچه سازی نظریات ارزیابان پرداخته شد. میانگین رتبه عملکرد فازی و میانگین اهمیت فازی حاصل از تجمیع نظریات خبرگان به دست آمد و نتایج حاصل از آن در جدول ۴-۲ با عنوان میانگین نمره‌های فازی اهمیت و عملکرد مؤلفه‌های مدل تعالی سازمان گزارش شد؛ بنابراین فرضیه دوم این پژوهش نیز مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه سوم

نقاط بحرانی شکست و موفقیت تعالی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می‌باشند.

برای بررسی این فرضیه ابتدا نقشه فازی استراتژیک مدل تعالی سازمان شعبه ۲۵ سازمان تامین اجتماعی با توجه به داده‌های ترسیم گردید. با توجه به این شکل عناصر جانمایی شده در بخش نقصان، موانعی بودند که مانع پیاده‌سازی همه‌جانبه و موفق مفهوم مدل تعالی سازمان در شعبه ۲۵ سازمان تامین اجتماعی شده بودند و به عنوان عوامل بحرانی شکست تلقی شدند. همین‌طور، عناصر واقع شده در بخش تحتانی نیز به عنوان عوامل بحرانی موفقیت در نظر گرفته شدند. از آنجا که توجه و تمرکز بر روی تمامی این عوامل برای شعبه ۲۵ سازمان تامین اجتماعی ممکن نیست، در این مرحله باید این عوامل رتبه‌بندی و با استفاده از قانون پاره‌تو، مهم‌ترین و تأثیرگذارترین آنها شناسایی شدند. عوامل حیاتی موفقیت در جدول ۴-۳ و عوامل حیاتی شکست در جدول ۴-۵ قابل مشاهده است. شاخصهای اولویت اعداد فازی نیز، در ستون آخر جدولهای (۴-۳) و (۴-۴) قابل مشاهده‌اند. همچنین مهم‌ترین عوامل حیاتی موفقیت عبارتند از (۱) رهبران ماموریت چشم انداز، ارزشها و اخلاقیات سازمان را تدوین و خودشان به عنوان الگوی فرهنگ سرآمدی، عمل می‌نمایند. (۲) شایستگی کارکنان شناسایی شده، توسعه یافته و حفظ می‌شود. (۳) رهبران با مشتریان و شرکاء و نمایندگان جامعه در تعامل هستند. مهم‌ترین عوامل حیاتی شکست نیز عبارتند از (۱) رهبران از ایجاد، توسعه و به کارگیری سیستم‌های مدیریت و بهبود مستمر آنها شخصا اطمینان حاصل می‌نمایند. (۲) خط مشی و استراتژی تدوین شده مورد بازنگری قرار گرفته و به روز می‌شوند. (۳) ارتباط با مشتری مدیریت شده و ارتقا می‌یابد؛ بنابراین این فرضیه نیز مورد تایید قرار گرفت.

فرضیه چهارم

بستر ارتقاء سطح سرآمدی در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) فراهم می‌باشد. با توجه به اهمیت فاکتور «رهبران ماموریت چشم انداز، ارزشها و اخلاقیات سازمان را تدوین و خودشان به عنوان الگوی فرهنگ سرآمدی، عمل می‌نمایند» که به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل بحرانی موفقیت در سازمان تامین اجتماعی شعبه ۲۵ بدست آمده است می‌توان نتیجه گرفت بستر ارتقاء سطح سرآمدی در این سازمان فراهم می‌باشد و در نتیجه این فرضیه نیز تایید می‌گردد.

فرضیه پنجم

راهکارهای مناسب برای ارتقاء سطح سرآمدی سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل شناسایی، بررسی و تشخیص می‌باشند.

با توجه به امکان شناسایی و بررسی مهم‌ترین عوامل بحرانی موفقیت و شکست مدل تعالی سازمان و امکان برنامه‌ریزی برای آنها در نتیجه می‌توان راهکارهای مناسب را برای ارتقاء سطح سرآمدی سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) را تضمین نمود. در نتیجه این فرضیه نیز مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه ششم

مولفه‌های تحقیق در سازمان تامین اجتماعی (شعبه ۲۵ تهران) قابل رتبه‌بندی و اولویت دهی می‌باشد.

نتایج آزمون فریدمن در این فرضیه نشان داد که اولویت‌های مولفه‌های تحقیق در سازمان تأمین اجتماعی به ترتیب تعامل اجتماعی وب، امنیت وب، سرویس‌های ارائه شده، عملکرد خدمات و محصولات و سهولت استفاده می‌باشد.

پیشنهادات پژوهشی

- ✓ ترسیم نقشه فازی تعالی سازمانی با دیگر رویکردها
- ✓ بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و مدل تعالی سازمانی
- ✓ بررسی مدیریت کیفیت فراگیر و تاثیر آن بر تعالی سازمانی
- ✓ بررسی ارتباط مدیریت دانش و نتایج حاصلی از تعالی سازمانی
- ✓ بررسی ارتباط بین توانمندسازها و نتایج در تعالی سازمانی
- ✓ بررسی و مقایسه تعالی سازمانی در سازمان‌های مختلف

منابع

۱. طلائی و جبل عاملی ۱۳۸۶، ص ۱۳
۲. میرسپاسی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲
۳. داکر، ۱۳۷۳، ص ۳۴
۴. انواری رستمی و خداداد حسینی، ۱۳۸۴، ص ۲
۵. طلائی، ۱۳۸۱، ص ۲۵
۶. اکستین، ۱۹۹۲، ص ۳
۷. دفت، ۱۳۸۲، ص ۴۰
۸. انواری رستمی و خداداد حسینی، ۱۳۸۴، ص ۲
۹. حیاتی، ۱۳۸۵، ص ۱
۱۰. تورانی، ۱۳۸، ص ۳۸
۱۱. انصاری جابری، ۱۳۸۸، ص ۳۳
۱۲. تری، ۲۰۰۵، ص ۳
۱۳. اعتمادی، ۱۳۸۲، ص ۳
۱۴. نجمی و حسینی، ۱۳۸۳، ص ۵
۱۵. اولیاء و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۱
۱۶. ساعتی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۲
۱۷. ملکی و ایزدی، ۱۳۸۹، ص ۳
۱۸. جلوداری، ۱۳۹۰، ص ۴

Drawing a fuzzy map of organizational excellence in the Social Security Organization Branch 25 with the approach of the European Quality Award

Fatemeh Goodarzi¹

Date of Receipt: 2021/05/05 Date of Issue: 2021/04/28

Abstract

Without awareness from extent of progress, access to aims, recognition of the challenges within organization, acquisition of feedback and information from implementation of policies and identification of the factors which require for improvement, no improvement will come to realize in performance of organization. Hence, evaluation of performance and extent of access to aims have been mentioned as tangible needs at organizations. In this regards, organizational excellence models as strong means to meet these needs have enjoyed substantial success and enabled to be used in organizational pathology and determination of the context to achieve excellence of human resources. Movement towards excellence and growth is one of the inevitable requirements within organizations. Different organizations move towards excellence using different means based on their abilities, competencies and resources at different speeds. Management knowledge has designed and performed different instruments for access of organizations to excellence and increase of ability of organization at different areas. The preset research requires collecting information in this context so as to identify the existing realities about the subject of research. Hence, survey will be the most suitable method to conduct this research. Here, two points will be of great importance: 1- precise and close observation of parameters of population in the research, 2-data collection and significance of validity to what has been observed. Further, since the present research seeks to examine effect of organizational excellence within social security organization using approach of European quality award based on fuzzy map, this can be a reason to use survey. Hence, descriptive method is used to collect data, that the researcher puts a huge effort to examine and evaluate status of variable or variables at population and search precise information on characteristics of participants, groups, entities or specific positions of some of characteristics. Organizational excellence refers to the condition that the organization considers all its mission aspects and improves its organizational aims and activities regarding environmental changes. More specifically, organizational excellence comes to realize through the programs in the context of structure, individuals and processes, i.e. the programs which are targeted in improving structure of organization, competencies of individuals and communication, service and support processes. What is clear in the process and elements pertaining to organizational excellence includes role of manpower, knowledge, competence, attitude and learning of manpower, and all of these factors come to realize through training and learning of manpower. An organization must be superior to other organizations so as to claim its excellence. To sum up, excellence is called to the superior performance of management within an organization which results in access to substantial results.

Keywords

Organizational Excellence, fuzzy map, social security organization

1. Master of Public Administration, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.