

تأثیر معیارهای توانمندساز مدل ملی کیفیت بر عملکرد سازمان‌ها، مطالعه‌ی موردی: سازمان‌های شرکت‌کننده در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران

ناصر صفایی^{۱*} | پوریا رضایی^۲ | مهرداد شریفی نیک‌نفس^۳

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸۰۵۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸۱۲۱۹

چکیده

کیفیت فراگیر محصول، زمینه‌ساز جلب رضایت مشتریان و عامل پایه در حصول رضایت سایر ذی‌نفعان یک سازمان برای رقابت‌پذیری و دستیابی به موفقیت پایدار و اساساً در زمره مسائل زیربنایی کشور است. بنابراین، در دنیای رقابتی امروز باید خود را با سازوکارهای رقابت‌پذیری در حال و آینده تجهیز کنیم و اصول نوین مدیریت و قواعد حضور در بازارهای جهانی را بیاموزیم و به اجرا درآوریم. جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در واقع ابزاری است برای اندازه‌گیری این معیارها و در کنار آن وسیله‌ای برای ایجاد رقابت سالم و علمی در میان سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی. هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر معیارهای توانمندساز بر معیارهای نتایج مدل ملی کیفیت است. برای این منظور امتیازات کسب‌شده توسط ۴۵ سازمان شرکت‌کننده در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ مورد بررسی قرار گرفته‌اند. بدین جهت از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که ارتباط معناداری میان عوامل و همچنین عوامل با نتایج کلیدی وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نیز مدل ساختاری تحقیق را تأیید می‌کند. تحلیل مسیر بیان می‌کند که با توجه به تأثیر عوامل بر یکدیگر میزان تأثیر معیارها به ترتیب زیر اولویت‌بندی می‌شوند: کارکنان، رهبری، منابع، فرایندها، نتایج مشتریان، محیط‌زیست و درنهایت نتایج کلیدی عملکرد.

واژگان کلیدی:

جایزه‌ی ملی کیفیت ایران، نتایج کلیدی عملکرد، مدل‌های تعالی، تحلیل مسیر

۱ مقدمه

امروزه در اقتصاد جهانی، کیفیت، کلید ورود به رقابت بوده و به‌عنوان عامل متمایزکننده و کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها نسبت به یکدیگر محسوب می‌شود. بنابراین، سازمان‌ها باید عملکردشان را با مدل‌ها و الگوهای جامع مورد مقایسه قرار دهند تا بدین‌وسیله مشخص کنند که سازمان آن‌ها تا چه اندازه در مسیر تعالی قرار گرفته است. مدل‌های تعالی سازمانی با هدف اندازه‌گیری عملکرد کلان به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا نگرشی فراگیر به تمامی ابعاد و تمامی ذی‌نفعان خود داشته و خودارزیابی دقیقی از عملکرد خود داشته باشند (منوچهری و حسینی، ۱۳۸۴). جوایز کیفی ملی از طریق ارتقای بهترین عملکردها در تعالی کسب‌وکار و ایجاد فرصت برای ارتقای مستمر، اثرات مثبتی بر رشد اقتصادی دارند. اصلی‌ترین نمونه‌ی این جوایز براساس سه الگوی مدل دمینگ در ژاپن، مدل ملی کیفیت مالکوم بالدريج در آمریکا و مدل بنیادی اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) بنیان نهاده شده‌اند (گریگ و من، ۲۰۰۸).

مدل تعالی EFQM در اوایل سال ۱۹۹۲ به عنوان چارچوبی

جهت ارزیابی سازمان‌ها برای جایزه‌ی کیفیت اروپا معرفی شد. این مدل اکنون فراگیرترین چارچوب سازمانی در اروپا بوده و پایه‌ای برای بسیاری از مدل‌های تعالی ملی است. این مدل توسط هزاران سازمان اروپایی برای بهبود سیستم مدیریتی به کار گرفته شده است. این مدل همه‌ی بخش‌های عملکردی مهم سازمان‌ها را پوشش داده و بیان می‌کند که در هر بخش دقیقاً چه نیامندی‌هایی باید اجرا شود. بنابراین، این مدل، ابزاری مناسب جهت خودارزیابی و شناخت نقاط قوت و نقاط قابل بهبود سازمان‌ها ارائه می‌دهد (هرینگتون، ۲۰۰۰). جهت دستیابی به تعالی، سازمان‌ها نیاز دارند تا از تأثیر معیارها بر یکدیگر و همچنین تأثیر توانمندسازها بر نتایج آگاه باشند. به دلیل اینکه مدل تعالی EFQM این روابط را به روشنی نشان نمی‌دهد، سازمان‌ها قادر نخواهند بود پس از پیاده‌سازی خودارزیابی، تأثیر پروژه بر هر معیار را به‌طور دقیق اندازه‌گیری کنند.

مقاله‌ی پیش‌رو به دنبال این مسئله‌ی اصلی است که پس از برگزاری این جوایز در دوره‌های گذشته تاکنون، آثار معیارهای این جایزه بر نتایج عملکردی سازمان‌های

۱. نویسنده‌ی مسئول - دکتر، دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی

۳. دانشجوی کارشناسی دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

شرکت‌کننده در جایزه ملی کیفیت ایران چگونه بوده است؟ بدین منظور در بخش (۳) به مرور ادبیات موضوع و معرفی مدل تعالی EFQM و INQA پرداخته شده و در بخش (۴) مدل مفهومی تحقیق معرفی شده است. در بخش (۵) روش انجام تحقیق ارائه شده و در بخش پایانی یافته‌های تحقیق مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

۲ مرور ادبیات و ضرورت تحقیق

در این بخش به مرور پیشینه‌ی تحقیقات انجام شده در زمینه‌ی بررسی روابط میان عوامل معیارهای تعالی بر نتایج توسط محققین داخلی و خارجی می‌پردازیم. بدین جهت ابتدا به بیان مفاهیم و تعاریف اولیه پرداخته و سپس تحقیقات انجام گرفته معرفی می‌شوند.

۱-۲ تعالی سازمانی

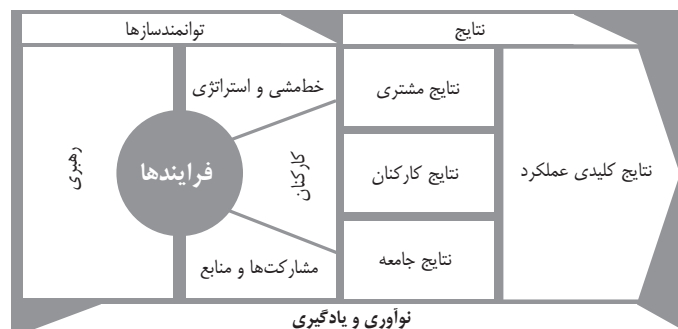
امروزه بنگاه‌های اقتصادی کشور در مسیر دستیابی به اهداف سازمانی و بین‌المللی با چالش‌ها و محدودیت‌های بسیاری مواجه هستند. با توجه به رشد روزافزون بنگاه و رقبای قدرتمند در صحنه‌ی رقابت کسب‌وکار جهان امروز و همچنین با توجه به گسترش و پیچیدگی اهداف، فرایندها و ساختار سازمانی، سازمان‌هایی قادر به ادامه رقابت هستند که روی انتظارات مشتریان و ذی‌نفعان تمرکز داشته و به جنبه‌ی مالی و سودآوری سازمان به‌عنوان شاخص‌های کلیدی سازمانی توجه کنند. بدین جهت سازمان‌ها به قواعد و مدل‌هایی روی می‌آورند که منجر به موفقیت پایدار آن‌ها شود. این مدل‌ها و قوانین گاه در قالب مدل‌های تجویزی‌اند که برای سازمان به منزله‌ی الزام هستند. این الزامات به منزله‌ی چارچوبی مشخص و قواعدی ثابت هستند. دسته‌ی دیگر مدل‌های غیرتجویزی هستند که فقط اهداف و معیارها را عنوان کرده و دست سازمان در روش دستیابی به این

اهداف مختار است. به دلیل غیرتجویزی بودن و عدم الزام سازمان‌ها، مدل‌های غیرتجویزی معمولاً در قالب جایزه مطرح می‌شوند.

برای تعالی تعاریف زیادی ارائه شده است. به‌عنوان نمونه در مقاله‌ی جوادین و مشفق (۲۰۰۸) آورده شده است که: «تعالی به معنی برتری و برجستگی بوده و تعالی سازمانی بیانگر تعهد سازمان به بهبود مستمر جهت افزایش رضایت مشتریان و افزایش سود است.» در مقاله‌ی آرتورو و همکاران (۲۰۰۵)، تعالی اینگونه بیان شده است که «حرکت فرایندها و روش‌ها به سمت تعالی و تلاش برای ایجاد فرهنگ تحلیلی و مهندسی برای کیفیت در سازمان.» رضایی و همکاران (۲۰۱۶) در مورد این فرهنگ تعالی بیشتر توضیح داده و ارتباط میان فرهنگ تعالی و عملکرد سازمانی در کارخانه‌های تولیدی ایرانی را بررسی کرده‌اند. این پژوهش میان ۲۲۲ شرکت برنده جایزه‌ی تعالی در ایران انجام گرفت. نتایج بیانگر وجود ارتباط قوی میان فرهنگ تعالی و عملکرد برتر سازمان بود.

مدل تعالی، مقیاسی برای استقرار سیستم در سازمان‌ها و خودارزیابی برای تعیین خط‌مشی‌های مدیریت جهت بهبود عملکرد است (یانکل، ۲۰۱۴). علاوه بر این تعالی سازمانی می‌تواند به‌عنوان رشد در همه‌ی زمینه‌ها در نظر گرفته شود. در نتیجه می‌تواند نیازهای ذی‌نفعان را در بالاترین درجه‌ی رضایتمندی متعادل سازد (آذر و خدیور، ۱۳۹۳).

در شکل (۱) معیارهای مدل تعالی EFQM نمایش داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود نتایج سازمان از معیارهای رهبری، کارکنان، راهبردها و سیاست‌های سازمان، مشارکت‌ها و منابع و فرایندها حاصل می‌شوند و به نوبه‌ی خود باعث ایجاد خلاقیت و نوآوری برای تکرار این جریان خواهند شد (اوکلند و همکاران، ۲۰۰۲).



شکل ۱: معیارهای مدل تعالی سازمانی

می‌توان گفت مدل تعالی، ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه‌داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خودارزیابی، موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می‌کند.

در مدل تعالی EFQM، عوامل به دو دسته توانمندساز و نتایج تقسیم می‌شوند. معیارهای توانمندساز آنچه را که سازمان انجام می‌دهد پوشش داده و شامل معیارهای زیر است:

- رهبری،
- خط‌مشی و راهبرد،
- کارکنان،
- مشارکت‌ها و منابع،
- فرایندها.

معیارهای نتایج شامل آنچه را که سازمان به‌دست می‌آورد شامل موارد زیر است:

- نتایج مشتریان،
- نتایج کارکنان،
- نتایج جامعه،
- نتایج کلیدی عملکرد.

در مدل EFQM تمامی معیارهای اصلی و فرعی امتیازبندی شده است و برای اینکه اطمینان حاصل شود به هریک از معیارها به‌طور منطقی و صحیح نمره‌دهی شده است از روش RADAR جهت تعیین امتیازدهی استفاده می‌شود.

RADAR منطقی است که برای ارزیابی یک سازمان نسبت به مدل EFQM استفاده می‌شود. این منطق بیان می‌کند که سازمان برای رسیدن به نتایج موردنظر باید برنامه و رویکرد مناسبی داشته باشد. این برنامه باید در تمام ارکان سازمان تسری داده شود و به اجرا درآید و نهایتاً عملکرد سازمان نسبت به برنامه، مورد ارزیابی قرار گیرد و در صورت لزوم بازنگری شود. منطق RADAR قابلیت نشان‌دادن نقاط قوت و نواحی قابل بهبود در گستره‌ی سازمان را داراست. به‌طور کلی براساس منطق RADAR سازمان نیاز دارد:

(۱) نتایجی را که به‌عنوان بخشی از فرایند دستیابی به خط‌مشی و راهبردهای خود هدف‌گذاری کرده است، تعیین کند.

(۲) مجموعه‌ای از رویکردهای اثبات و یکپارچه را که منجر به نتایج شود، طرح‌ریزی و تدوین کند.

(۳) رویکردها را به طریق نظام‌مند به‌گونه‌ای که از استقرار کامل اطمینان حاصل شود، جاری کند.

۴ رویکردها را ارزیابی و اصلاح کند.

در مدل INQA نیز به مانند سایر مدل‌های تعالی توانمندسازها و نتایجی تعیین شده و امتیازدهی‌ها مطابق آن صورت می‌گیرد. در این مدل عوامل توانمندساز عبارت‌اند از:

- رهبری و مدیریت،
- فرایندها،
- منابع،
- کارکنان.

همچنین نتایج عبارت‌اند از:

- نتایج مشتری و مصرف‌کنندگان،
- نتایج محیط‌زیست و جامعه،
- نتایج عملکردی.

تعداد زیرمعیارها و امتیازبندی آن‌ها در جدول (۱) درج شده است. همان‌طور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود مجموع امتیازات توانمندسازها و نتایج مساوی یکدیگر و برابر ۵۰۰ است. بنابراین، هرکدام ۵۰ درصد مجموع امتیازات را دربرمی‌گیرند.

برای درک بهتر موضوع در ادامه‌ی توضیح مختصری درباره‌ی این عوامل ارائه شده است.

• رهبری و مدیریت: مدیران ارشد سازمان اطمینان حاصل می‌کند که نیازهای حال و آینده‌ی مشتریان و سایر ذی‌نفعان شناسایی شده و براساس آن راهبرد سازمان تدوین و جاری می‌شود. ارزش‌های سازمانی و سیستم‌های مدیریتی لازم برای ارتقای ابعاد گوناگون کیفیت محصول را تعریف، اندازه‌گیری و بازنگری می‌کنند. مدیریت ارشد دستیابی به کیفیت محصول و استمرار آن را از طریق اقدامات و رفتارهای خود شخصاً تسهیل و پشتیبانی می‌کنند.

جدول ۱: معیارها، زیرمعیارها و امتیازبندی مدل INQA

ردیف	معیار	تعداد زیرمعیار	امتیاز
۱	رهبری و مدیریت	۵	۱۰۰
۲	فرایندها	۴	۲۰۰
۳	منابع	۵	۱۰۰
۴	کارکنان	۳	۱۰۰
۵	نتایج مشتری و مصرف‌کنندگان	۲	۲۵۰
۶	نتایج محیط زیست و جامعه	۲	۱۰۰
۷	نتایج عملکردی	۴	۱۵۰
	مجموع	۲۵	۱۰۰۰

کیفیت محصول را به‌طور شفاف و روشن در راهبردهای کیفیت محصول بیان کند. پس از شناخت مفاهیم اولیه و معیارهای تعالی در ادامه به بررسی تحقیقات صورت‌گرفته در زمینه‌ی ارتباط میان معیارها می‌پردازیم.

۲-۲ ارتباط میان معیارها در مدل تعالی EFQM

طبق تحقیقات بولیوسار و همکاران (۲۰۱۰)، در مدل تعالی EFQM معیارهای توانمندساز تأثیر مستقیمی بر نتایج دارند. این یک فرض بنیادی است که تعالی در توانمندسازها باعث برتری نتایج خواهد شد. اسکیلدسن و همکاران (۲۰۰۱) در پژوهش خود به تأثیر شرکت در جوایز کیفیت بر بهبود عملکرد سازمان‌ها پرداخته‌اند و در تحقیق خود از جوایز کسب‌شده توسط سه شرکت سوئدی استفاده کرده‌اند. تاری (۲۰۰۸) در مقاله‌ی خود ارزیابی را زمینه‌ی پیاده‌سازی TQM و ابزاری مناسب برای بهبود مستمر دانسته است. اسکیلدسن و همکاران به‌وسیله‌ی پرسش‌نامه، اطلاعاتی را از ۷۵۶ مدیر اجرایی جمع‌آوری کرده و با تحلیل آن به روش رگرسیون به این نتیجه رسیدند که وزن فعلی که برای توانمندسازها و نتایج در مدل EFQM تعریف شده است با وزن واقعی که مدنظر شرکت‌هاست و به‌صورت عملی اجرا می‌شود، متفاوت است. همچنین اسکیلدسن و همکاران (۲۰۰۱) در مقاله‌ای مروری به بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه از سال ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۱ در دانمارک پرداختند.

- فرایندها: سازمان‌های موفق فرایندها و محصولات خود را مبتنی بر خواسته‌ها و انتظارات ذی‌نفعان به‌نحوی طراحی و مدیریت کرده و بهبود می‌بخشند که رضایت مشتریان و سایر ذی‌نفعان را جلب و برای آن‌ها ارزش ایجاد کنند.
- منابع: سازمان‌های موفق، شرکت‌ها، تأمین‌کنندگان و منابع درونی را برای حمایت از راهبردهای کیفیت محصول و عملکرد مؤثر فرایندهای ذی‌ربط، طرح‌ریزی و مدیریت می‌کنند.
- کارکنان: سازمان‌های موفق استعدادهای کارکنان خود را در سطح فردی، گروهی و سازمانی به‌طور کامل به‌کار گرفته و مدیریت می‌کنند و آنان را در راستای ارتقای کیفیت محصول، تشویق کرده و توانمندساخته و اقدامات لازم را جهت افزایش انگیزه و مشارکت آن‌ها در بهبود کیفیت محصول به‌عمل می‌آورند.
- نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان: سازمان‌های موفق به‌طور مستمر نتایج فعالیت‌های خود را در ارتباط با مشتریان اندازه‌گیری و به نتایج برجسته‌ای دست می‌یابند.
- نتایج محیط‌زیست و جامعه: سازمان‌های موفق به‌طور مستمر نتایج و آثار فرایندها و محصولات خود را بر جامعه و محیط‌زیست اندازه‌گیری و به نتایج برجسته‌ای دست می‌یابند.
- نتایج عملکردی: سازمان‌های موفق نتایج عملکردی و نتایج منابع انسانی خود را با توجه به بهبود کیفیت محصول و منافع ذی‌نفعان اندازه‌گیری می‌کنند و به نتایج برجسته دست می‌یابند. سازمان باید موارد موردنیاز در حوزه‌ی

در مجموع پژوهش‌های انجام‌شده در این حیطه را می‌توان در سه گروه به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

(۱) بررسی ارتباط میان معیارهای مدل‌های تعالی. این ارتباط به صورت ارتباط میان توانمندسازها با یکدیگر و یا توانمندسازها با نتایج بررسی شده است.

(۲) بررسی وزن فعلی اختصاص داده‌شده به معیارهای تعالی و مقایسه‌ی آن با وزندهی‌های به‌دست‌آمده از مطالعات موردی.

(۳) بررسی اعتبار میان ارتباطات ارائه‌شده با ابزارهای اقتصادی.

در جدول (۲) خلاصه‌ی پژوهش‌های انجام‌شده توسط پژوهشگران خارجی در این حیطه معرفی شده است. لازم به‌ذکر است که برخی از این تحقیقات مربوط به جایزه‌ی مالکوم بالدريج است.

۲-۳ جایزه‌ی ملی کیفیت ایران

جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در سال ۱۳۸۶ با معرفی اولین ویرایش مدل اروپایی آن (EFQM) شکل گرفت. هدف از این‌گونه جوایز، تبدیل بنگاه‌ها به سازمان‌های سرآمد و حرکت آن‌ها در مسیر موفقیت پایدار بوده است. ویرایش

آخر جایزه‌ی ملی کیفیت ایران، پس از دوره‌ی چهارم، از الگوی اروپایی خود به الگوی بومی تغییر کرده است. می‌توان گفت تقریباً همه‌ی شاخص‌های استاندارد کیفیت ایزو ۹۰۰۱، ایزو ۹۰۰۴ و الگوی تعالی EFQM در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در نظر گرفته شده است. مدل INQA در دوره‌های اخیر با تغییراتی چشمگیر در الگوی جایزه و نظام ارزیابی آن تکمیل و مصوب شده است که در شکل (۲) مشاهده می‌شود.

معیارهای موجود در این جایزه به شرح زیر است:

معیارهای توانمندساز:

- رهبری و مدیریت،
- فرایندها،
- منابع،
- کارکنان.

معیارهای نتایج:

- نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان،
- نتایج محیط‌زیست و جامعه،
- نتایج عملکردی.

جدول ۲: خلاصه‌ای از پیشینه‌ی تحقیقات خارجی

سال	محقق	موضوع پژوهش
۱۹۹۷	دیجسترا و همکاران	تحلیل ساختار داخلی متغیرهای توانمندساز و ارتباط آن‌ها
۱۹۹۸	اسکیلدن و همکاران	توصیف ابزار اندازه‌گیری کمی نتایج عملکردی
۱۹۹۸	وین و کامرون	بررسی اعتبار ارتباطات ارائه‌شده میان معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج
۲۰۰۰	ویلسون و کولیر	بررسی تجربی ارتباط میان اجزای جایزه مالکوم بالدريج
۲۰۰۰	اسکیلدن و دالگارد	ایجاد مدلی برای رضایت مشتریان با مقایسه مدل تعالی EFQM و مدل طراحی کار Hackman & Oldham
۲۰۰۰	پرابهو	بررسی ارتباطات بین تمایل سازمان به اجرای TQM و نتایج مؤثر پیاده‌سازی آن بر عملکرد سازمان
۲۰۰۰	اسکیلدن	تحلیل ارتباط بین ۹ معیار مدل تعالی EFQM به صورت تئوری و بررسی نتایج به صورت تجربی
۲۰۰۱	فرگوسن و همکاران	بررسی اعتبار ارتباطات ارائه شده میان معیارهای جایزه مالکوم بالدريج
۲۰۰۱	اسکیلدن و همکاران	وزندهی معیارهای مدل EFQM
۲۰۰۱	فلین و سلاوین	بررسی ارتباط بین معیارهای جایزه مالکوم در ۳ نسخه مدل و ارزیابی میزان پیشرفت آن
۲۰۰۲	گلدشتین و شوهارت	بررسی حد تأثیر ۶ معیار اول جایزه مالکوم بالدريج بر بهبود نتایج
۲۰۰۲	اسکیلدن و همکاران	بررسی روندهای وزندهی معیارهای EFQM از سال ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۱ در دانمارک
۲۰۰۲	رینر و همکاران	بررسی وابستگی معیارهای EFQM
۲۰۰۳	گش و همکاران	ارائه و تست مدل معادله ساختاریافته و اعتبارسنجی تجربی ارتباط میان معیارهای جایزه مالکوم بالدريج
۲۰۰۵	بلوسار و همکاران	ارائه بینشی جدید و فهم ارتباط بین معیارهای EFQM
۲۰۰۵	کالمورا و همکاران	بررسی ارتباط میان معیارهای مدل EFQM
۲۰۰۸	بلوسار و همکاران	ارزیابی تجربی مدل EFQM
۲۰۰۸	میچالسکا و همکاران	استفاده از مدل تعالی EFQM برای ارزیابی فرایند
۲۰۱۱	تالوار و همکاران	مقایسه وزندهی معیارهای جایزه ملی کیفیت کشورهای مختلف
۲۰۱۲	سایزاربیتوریا و همکاران	ارزیابی تجربی مدل EFQM
۲۰۱۵	ریچ و همکاران	ارائه یک طراحی کارا برای مدل EFQM

از این‌گونه جوایز، تبدیل بنگاه‌ها به سازمان‌های سرآمد و حرکت آن‌ها در مسیر موفقیت پایدار بوده است. ویرایش آخر جایزه ملی کیفیت ایران، پس از دوره چهارم، از الگوی اروپایی خود به الگوی بومی تغییر کرده است. می‌توان گفت تقریباً همه شاخص‌های استاندارد کیفیت ایزو ۹۰۰۱، ایزو ۹۰۰۴ و الگوی تعالی EFQM در جایزه ملی کیفیت ایران در نظر گرفته شده است. مدل INQA در دوره‌های اخیر با تغییراتی چشمگیر در الگوی جایزه و نظام ارزیابی آن تکمیل و مصوب شده است که در شکل (۲) مشاهده می‌شود.

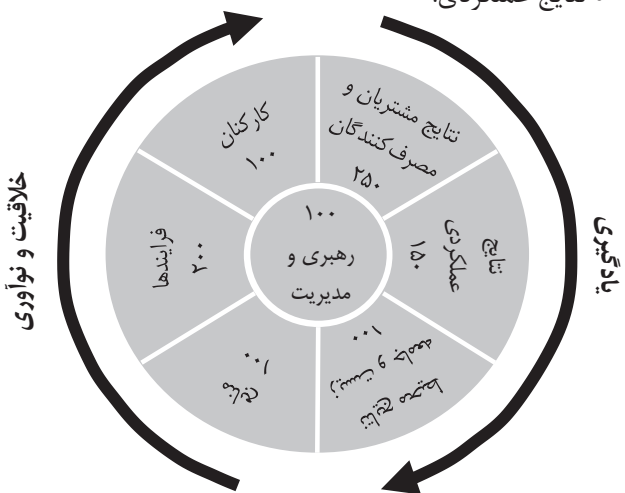
معیارهای موجود در این جایزه به شرح زیر است:

معیارهای توانمندساز:

- رهبری و مدیریت،
- فرایندها،
- منابع،
- کارکنان.

معیارهای نتایج:

- نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان،
- نتایج محیط‌زیست و جامعه،
- نتایج عملکردی.



شکل ۲: مدل ملی ارزیابی کیفیت

این جایزه در شرایطی در کشورمان مطرح شد که بیش از ۹۰ جایزه ملی کیفیت و ۷۰ مدل سرآمدی در جهان وجود داشت. این مدل با بهره‌گیری از آخرین ویرایش مدل EFQM توسط کارشناسان مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، به منظور ایجاد فضای رقابتی و سرآمدی

در بین سازمان‌های ایرانی طرح‌ریزی شد. مدل مزبور از الگوهای جامع و نوین ارزیابی عملکرد در کشور است که در سال‌های اخیر مورد توجه اکثریت سازمان‌ها واقع شده است. ویژگی بارز و ممتاز این مدل در مقایسه با سایر الگوهای ارزیابی این است که سازمان را از ابعاد مختلف ارزیابی کرده و علاوه بر آن به مقوله کیفیت و ابعاد مختلف آن توجه کامل کرده است. همچنین معیارهای آن که برگرفته از معیارهای بنیاد مدیریت کیفیت اروپاست با الزامات و شرایط خاص سازمان‌های ایرانی توأم شده است (رضایی و همکاران، ۲۰۱۶).

در این راستا تحقیقات داخلی به سمت جایزه ملی کیفیت سوق پیدا کرده است. اگرچه روش تحقیقات مشابه پژوهش‌های انجام‌شده روی مدل EFQM است. در ادامه به بررسی پژوهش‌های داخلی در این زمینه می‌پردازیم.

همایونفر به بررسی منابع انسانی در جایزه ملی کیفیت ایران و تعالی سازمانی پرداخته است و در تحقیقات خود دریافته است که مدل تعالی سازمانی چارچوب بسیار مناسبی است برای حرکت در مسیر تعالی است. وی دریافته است که بهره‌گیری از تجارب سازمان‌های برتر و بهینه‌کاوی آن‌ها در زمینه فعالیت‌هایشان در مورد نیروی انسانی، ابزار مؤثر استقرار سیستم‌های نوین مدیریتی است (اسکیلدسن و همکاران، ۲۰۰۲).

صفایی و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله‌ی خود به بررسی تأثیر اجرای مدیریت نوآوری و مدیریت دانش بر نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی با تمرکز به جایزه ملی کیفیت ایران و بررسی سازمان‌های شرکت‌کننده در آن از پیدایش این جایزه تا سال ۱۳۹۳ پرداخته است. روش مورد استفاده در این پژوهش تحلیل مسیر بوده است.

بغدادی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی آثار بهبود فرایندها و ابزارهای مدیریت فناوری بر بهبود نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی با تمرکز بر جایزه ملی کیفیت ایران و بررسی ۴۴ شرکت فعال در جایزه ملی کیفیت ایران پرداخته است. هاشمی نیز در مقاله‌ی خود به تحلیل رابطه‌ی همبستگی بین توانمندسازی کارکنان و تعالی سازمانی در واحد اورژانس بیمارستان‌های دانشگاه گیلان پرداخت. بدین‌منظور از آزمون پیرسون و تحلیل مسیر استفاده کرده است و نتیجه‌ی این تحقیق وجود ارتباط معنی‌دار میان این

متغیرهاست.

ایران، اصغری زاده و همکاران (۲۰۱۱) به بررسی همبستگی میان توانمندسازها و نتایج پرداخته بودند. نتایج این تحقیق بیانگر ارتباط قوی میان توانمندسازها و نتایج بود. در جدول (۳) خلاصه‌ی سایر پژوهش‌های انجام شده توسط محققان داخلی آمده است.

صفری و همکاران (۲۰۱۲) به تحلیل همبستگی بین توانمندسازها و نتایج جامعه در شرکت توانیر ایران پرداختند. بدین جهت از همبستگی توصیفی استفاده شد و نتایج بیانگر آن بود که میان این دو عامل رابطه‌ای قوی وجود دارد. لازم به ذکر است که پیشتر در همین زمینه و در شرکت توانیر

جدول ۳: خلاصه‌ای از پیشینه تحقیقات داخلی روی موضوع

سال	محقق	موضوع پژوهش
۱۳۸۴	هما یونفر	بررسی منابع انسانی در جایزه ملی کیفیت
۱۳۸۹	اصغری زاده و همکاران	تحلیل همبستگی بین توانمندسازها و نتایج مدل EFQM در شرکت توانیر ایران
۱۳۸۹	گرچی و همکاران	خودارزیابی طبق مدل EFQM و بررسی ارتباط بین معیارها و نتایج سازمان
۱۳۹۰	صفری و همکاران	تحلیل همبستگی بین معیار مردمی و نتایج جامعه در شرکت توانیر ایران
۱۳۹۱	پاکروان و خوبباری	بررسی جنبه‌های شناختی عملکرد نیروی انسانی در شرکت پارس خزر
۱۳۹۴	هاشمی و همکاران	بررسی رابطه توانمندسازی نیروی انسانی و تعالی سازمان در اورژانس بیمارستان گیلان
۱۳۹۴	بغدادی و همکاران	بررسی آثار بهبود فرایندها و ابزارهای مدیریت فناوری بر بهبود نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی
۱۳۹۴	صفایی و همکاران	بررسی تأثیر اجرای مدیریت دانش بر نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی
۱۳۹۵	رضایی و همکاران	بررسی رابطه میان فرهنگ تعالی و عملکرد سازمان‌های ایرانی
۱۳۹۷	مجدی و همکاران	فرا تحلیل عوامل مؤثر بر تعالی سازمانی بر اساس مدل EFQM

این پژوهش یافتن پاسخ سؤالات زیر است.

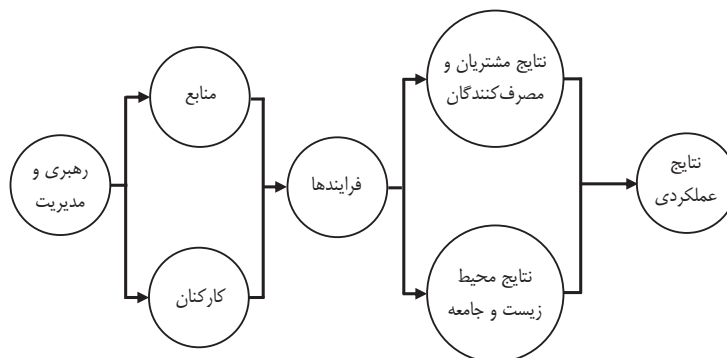
- آیا بهبود حاصل شده در زمینه‌ی مدیریت و رهبری، فرایندها، منابع، کارکنان، نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان و نتایج محیط زیست و جامعه تأثیری در نتایج کلیدی سازمان دارد؟
- نحوه‌ی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم این معیارها بر نتایج چگونه است؟

۳ مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق پیش‌رو مطابق شکل (۳) است. همان‌طور که مشاهده می‌شود این مدل مطابق مدل ارائه شده در شکل (۲) است که با توجه به معیارهای موجود در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در آن تغییراتی اعمال شده است.

بنابراین، با توجه به توضیحات ارائه شده در بخش قبل تاکنون ارتباط میان معیارها و نتایج کلیدی سازمان به روش تحلیل مسیر سنجیده نشده که این امر موجب برداشت‌های سلیقه‌ای و گاهی نادرست در سازمان‌های شرکت‌کننده در این جایزه شده است. بنابراین، ضرورت این پژوهش را می‌توان در خلأ موجود در زمینه‌ی عدم سنجش و ارزیابی تأثیرات معیارهای مدل بر نتایج کلیدی عملکرد سازمان دید. نتیجه‌ی این پژوهش می‌تواند در زمینه‌ی ویرایش مدل ملی کیفیت و همچنین به‌کارگیری آن توسط سازمان‌های متقاضی تأثیر بسزایی داشته باشد. چرا که با توجه به این نتایج می‌توان عوامل مؤثر بر نتایج و نقاط ضعف یا حساسیت‌های موجود را شناسایی کرد.

با توجه به مطالب مطرح شده در بخش‌های پیشین، هدف



شکل ۳: مدل مفهومی تحقیق (صفری و همکاران، ۱۳۸۹)

مدل مفهومی تحقیق پیش‌رو مطابق شکل (۳) است. همان‌طور که مشاهده می‌شود این مدل مطابق مدل ارائه‌شده در شکل (۲) است که با توجه به معیارهای موجود در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در آن تغییراتی اعمال شده است.

لازم به‌ذکر است که در این مدل صرفاً تأثیرات مستقیم نمایش داده شده است. اما در این تحقیق تأثیرات غیرمستقیم نیز تحلیل می‌شوند.

۴ روش تحقیق

روش انجام این پژوهش مطالعه‌ی موردی داده‌های مربوط به سازمان‌های شرکت‌کننده در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در ۷ سال (از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۳) است. در این پژوهش هدف تعیین میزان همبستگی میان متغیرهای وابسته و مستقل است. از این‌رو با مشاهده و بررسی داده‌های ثبت‌شده (امتیاز ثبت‌شده‌ی شرکت‌ها در جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در ۷ سال ذکر شده است) و تحلیل آن‌ها به روش‌های آماری می‌توان به میزان همبستگی متغیرهای وابسته و مستقل پی برد. این رابطه بین میانگین امتیازات زیرمعیارهای هر معیار و میانگین امتیازات زیر معیارهای نتایج کلیدی عملکرد بررسی شده است. قابل ذکر است که برای مطالعه‌ی همبستگی میان متغیرها از روش رگرسیون استفاده شده است.

۴-۱ تحلیل مسیر

روش تحلیل مسیر برای اولین بار توسط سویل رایت به منظور توضیح روابط علیتی در جمعیت‌های ژنتیکی ارائه شد. او از این مدل به منظور مطالعه‌ی آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای علت بر متغیر معلول استفاده کرد و هدف آنالیز مسیر را وسیله‌ای برای بیان منطقی همبستگی‌های مشاهده‌شده بین متغیرهایی که مشمول روابط علی است، عنوان کرد. هدف تحلیل مسیر، به‌دست آوردن برآورد کمی از روابط علی بین مجموعه‌ای از متغیرهاست. روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می‌یابد و به‌عنوان مسیرهای متمایزی در نظر گرفته می‌شود. برای تهیه‌ی نمودار مسیر، اسامی متغیرهای نوشته‌شده از هر متغیر پیکانی به سوی متغیر دیگری که محقق معتقد است در آن تأثیر دارد، رسم

می‌شود.

تحلیل مسیر یکی از روش‌های تحلیل علیت بر مبنای روش همبستگی است. در تحلیل مسیر γ را متغیر پایانی می‌نامند. متغیر پایانی یک متغیر وابسته‌ی مهم در تحقیق است، معمولاً در یک تحقیق تحلیل مسیر، متغیر پایانی در عنوان تحقیق قابل تمیز و تشخیص است. تحلیل مسیر را می‌توان فرایندی شش مرحله‌ای به شرح زیر دانست:

- مرحله‌ی اول: تعریف مسئله‌ی تحقیق، تعیین اهداف هدف تحلیل مسیر به‌دست‌آوردن برآوردهای کمی روابط علی بین مجموعه‌ای از متغیرهاست. ساختن یک مدل علی لزوماً به معنی وجود روابط علی در بین متغیرهای مدل نیست، بلکه این علت بر اساس مفروضات همبستگی و نظر و پیشینه‌ی تحقیق استوار است. تحلیل مسیر بیان می‌کند کدام مسیر مهم‌تر یا معنادارتر است. ضرایب مسیر بر اساس ضریب استاندارد شده رگرسیون محاسبه می‌شود. یک متغیر به‌عنوان تابعی از سایر متغیرها فرض می‌شود و مدل رگرسیونی آن ترسیم می‌شود. برای به‌دست‌آوردن برآوردهای ضرایب اصلی مسیر کافی است هر متغیر وابسته به متغیرهایی که مستقیماً تحت تأثیر آن است، بازگشت داده شود.

- مرحله‌ی دوم: طراحی تحلیل مسیر:

تحلیل مسیر عبارت است از برآورد مقدار اتصالات بین متغیرها و کاربرد این برآوردها به منظور به‌دست‌آوردن اطلاعاتی درباره‌ی فرایندهای علی. هرچند این برآوردها را می‌توان از طریق روش‌های گوناگون به‌دست آورد. اما ساده‌ترین راه برای محاسبه‌ی آن‌ها کاربرد تکنیک رگرسیون معمولی است.

- مرحله‌ی سوم: ارزیابی فرضیات متضمن تحلیل مسیر همان‌طور که اشاره شد ساده‌ترین روش برای محاسبه‌ی ضرایب مسیر استفاده از تکنیک رگرسیون است. البته مشروط به آنکه مفروضات رگرسیون برقرار باشد. بعضی از این مفروضات عبارت‌اند از وجود رابطه‌ی خطی بین متغیرهای پیشگو، نرمال بودن داده‌ها و عدم وجود هم‌خطی چندگانه.

- مرحله‌ی چهارم و پنجم: برآورد تحلیل مسیر و تفسیر آن برای به‌دست‌آوردن برآوردهای ضرایب اصلی مسیر کافی

است رگرسیون هر متغیر وابسته با متغیرهایی که مستقیماً تحت تأثیر آن است، محاسبه شود. به بیان دیگر برای برآوردهای هر یک از مسیرهای مشخص شده، ضرایب استاندارد شده رگرسیون (ضرایب مسیر) محاسبه می‌شوند. این ضرایب از طریق برقراری معادله‌های ساختاری یعنی معادله‌هایی که ساختار روابط مفروض در یک مدل را مشخص می‌سازد به دست می‌آید.

فرض می‌شود با یک روش تحلیل رگرسیون چندگانه مانند روش کل‌گرا، معادله‌ی (۱) حاصل شده است:

$$y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e_y \quad (1)$$

در معادلات رگرسیون چندگانه محقق به دنبال رسیدن به معادله‌های است که متغیرهای مستقل در آن دوه‌دو نسبت به هم مستقل باشند، به عبارت دیگر: $cov(x_i, x_j) = 0, i \neq j$

در تهیه‌ی معادله‌ی رگرسیون مرکب همواره تلاش می‌شود که بهترین سبب از متغیرهای مستقل غیر هم‌خط کشف شود. چنین معادله‌ای مناسب برای استفاده در تحلیل مسیری است.

معادله رگرسیون مرکب فوق که در آن پارامترهای مدل هستند، در قالب یک مدل مسیری به صورت معادلات (۲) قابل بیان هستند:

$$y^* = \beta_1^* x_1^* + \beta_2^* x_2^* + \dots + \beta_k^* x_k^* + e_y^* \quad (2)$$

که در آن عبارت است از ضریب مسیری متغیر برون‌زای نام به متغیر درون‌زای y .

اگر در روابط بالا $x^* = \frac{x - M_x}{\sigma_x}$ و $y^* = \frac{y - M_y}{\sigma_y}$ آنگاه به متغیرهای استاندارد تبدیل می‌شوند و در این صورت عرض از مبدأ صفر خواهد بود. بنابراین:

$$\alpha = \bar{y} - \beta \bar{x}$$

$$\alpha^* = \bar{y}^* - \beta^* \bar{x}^*$$

$$\alpha^* = 0 \rightarrow y^* = \sum_{i=1}^k \beta_i^* x_i^* \quad (3)$$

در این رابطه β^* ضریب رگرسیون جزئی از استاندارد است که از معادله‌ی رگرسیون استاندارد که از داده‌های نرمال حاصل شده است و به آن ضریب تأثیر، ضریب علیت، اثر مستقیم یا ضریب تأثیر جزئی اطلاق می‌شود. بنابراین، در گام نخست باید داده‌ها را استاندارد کرده و سپس معادله‌ی

رگرسیون چندگانه را تهیه کرد.

مرحله‌ی ششم: اعتبارسنجی مدل

در مرحله‌ی اعتبارسنجی مدل به شاخص R^2 توجه می‌شود. البته تحلیل اعتباریابی مدل مسیری با استفاده از قوی‌ترین شاخص یعنی R^2_y انجام می‌شود. اگر مدل‌سازی براساس نمونه‌های تصادفی انجام گرفته باشد، با رعایت کمینه کفایت نمونه، می‌گوییم مدل خوب مدلی است که R^2 آن معنادار باشد. به علاوه مدل خوب و عملیاتی مدلی است که با ساده‌ترین و کمترین متغیر و هندسه از بالاترین R^2 برخوردار باشد (آذر و خدیور، ۱۳۹۳).

۵ تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

داده‌های مورد بررسی امتیازات جایزه‌ی ملی کیفیت طی سال‌های ۸۷ تا ۹۳ است که پس از طبقه‌بندی، توسط نرم‌افزار SPSS23 تجزیه و تحلیل شده است و به منظور توصیف بهتر جامعه‌ی آماری خلاصه‌ای از داده‌ها و ویژگی‌های مهم داده‌ها در جدول (۴) مشاهده می‌شود. در آزمون فرضیه‌ی تحقیق از آزمون پیرسون استفاده شده است. این آزمون میزان همبستگی خطی بین دو متغیر تصادفی را می‌سنجد. مقدار ضریب پیرسون بین (۱- تا ۱) تغییر می‌کند که ۱ به معنی همبستگی مثبت کامل، صفر به معنی عدم همبستگی و -۱ به معنی همبستگی منفی کامل است.

با توجه به متغیرهای معرفی شده، آزمون فرض‌های مستقلی را تحلیل می‌کنیم تا تأثیرات هر کدام از معیارها مستقیماً بررسی شود.

با توجه به نتایج جدول (۵) مدل تحلیل مسیر این تحقیق در شکل (۴) مشاهده می‌شود. پرواضح است که نتایج مربوط به تحلیل مسیر، مدل ساختاری تحقیق را تأیید می‌کند.

در تحلیل رگرسیون صورت‌گرفته، عوامل منتخب هر گام به صورت پررنگ مشخص شده است که دارای بیشترین ضریب همبستگی و p-value کمتر از ۰٫۰۵ هستند. این نتایج تأییدکننده‌ی مدل ساختاری پیشنهادی در شکل (۳) است.

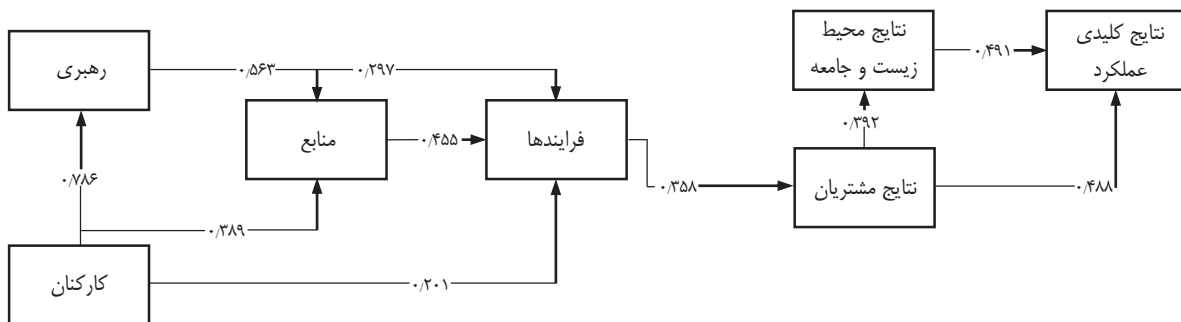
همان‌طور که از نتایج جدول (۵) مشخص است؛ نتایج مرتبط با تحلیل ارائه‌شده که برای فهم بهتر، ساختار موردنظر در شکل (۴) مشاهده می‌شود. طبق این نتایج، نتایج محیط‌زیست و جامعه بیشترین تأثیر مستقیم را بر

نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌ها دارد. پس از آن فرایندها دارای بیشترین تأثیر مستقیم بر نتایج مشتریان را داشته و این بدین معنی است که پس از نتایج محیط‌زیست، بیشترین تأثیر غیرمستقیم را بر نتایج کلیدی سازمان دارد. به همین ترتیب منابع، رهبری و مدیریت و کارکنان دارای بیشترین تأثیر غیرمستقیم بر نتایج کلیدی سازمان هستند.

این روند در مدل ارائه شده در شکل (۴) مشهود است. در جدول (۶) نتایج حاصل از تحلیل مسیر به تفکیک فرض صفرهای در نظر گرفته شده در مسئله ارائه شده است. نتایج این جدول وجود ارتباطات ارائه شده در مدل شکل (۳) را تأیید می‌کند. در شکل (۵) نتایج مدل ساختاری تحقیق مشاهده می‌شود.

جدول ۴: نتایج تحلیل توصیفی

کشیدگی		چولگی		انحراف معیار	میانگین	نام متغیر
خطای استاندارد	آماره	خطای استاندارد	آماره			
۰/۵۵۵	-۰/۵۲۸	۰/۲۸۱	-۰/۱۳۳	۹/۴	۳۳/۸۴	رهبری و مدیریت
۰/۵۵۵	-۰/۶۸	۰/۲۸۱	-۰/۱۱۸	۹/۳۵	۳۱/۱۰	فرایندها
۰/۵۵۵	-۰/۱۷۴	۰/۲۸۱	-۰/۱۴۸	۹/۲۱	۳۴/۲۷	منابع
۰/۵۵۵	-۰/۶۳۳	۰/۲۸۱	-۰/۱۵۸	۱۰/۰۷	۳۵/۵	کارکنان
۰/۵۵۵	-۱/۰۵۴	۰/۲۸۱	-۰/۴۸	۱۳/۳۹	۳۲/۰۸	نتایج مشتریان
۰/۵۵۵	-۰/۴۹۷	۰/۲۸۱	۰/۴۸۵	۱۱/۲۹	۲۴/۵۵	نتایج محیط زیست و جامعه
۰/۵۵۵	-۰/۸۵۳	۰/۲۸۱	-۰/۱۱	۱۲/۳۸	۲۹/۲۹	نتایج کلیدی عملکرد



شکل ۴: تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر نتایج سازمان

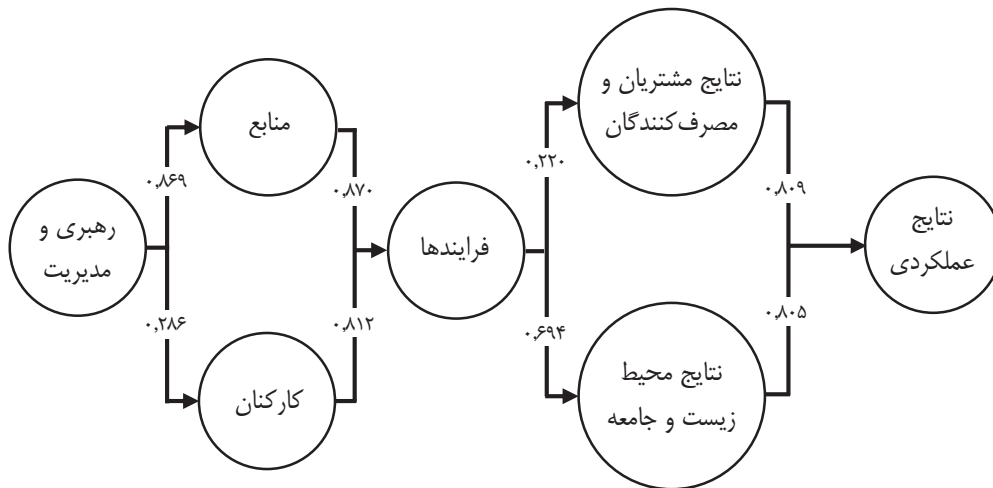


جدول ۵: نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان متغیرهای تحقیق

کارکنان	رهبری	منابع	فرایندها	نتایج مشتریان	نتایج محیط زیست و جامعه	نتایج کلیدی عملکرد		
-۰,۱۵۸	۰,۰۵۹	۰,۲۷۹	-۰,۲۲	۰,۴۸۸	۰,۴۹۱	۱	ضریب همبستگی	نتایج کلیدی عملکرد
۰,۱۴۸	۰,۶۳۶	۰,۰۶۱	۰,۱۱۲	۰	۰		سطح معنی داری	
-۱,۴۶۳	۰,۴۷۶	۱,۹	-۱,۶۱۳	۵,۳۷۹	۵,۶۱۰		t	
۰,۰۰۸	-۰,۱۵۶	۰,۲۵۲	۰,۲۶۲	۰,۳۹۲	۱		ضریب همبستگی	نتایج محیط زیست و جامعه
۰,۵۹۸	۰,۳۷۱	۰,۲۱۶	۰,۱۶۷	۰,۰۰۱			سطح معنی داری	
۰,۵۲۹	-۰,۹	۱,۲۴۹	۱,۳۹۷	۳,۳۴۵			t	
۰,۰۷	۰,۱۶۴	۰,۱۸۸	۰,۳۵۸	۱			ضریب همبستگی	نتایج مشتریان
۰,۶۵۳	۰,۳۶۰	۰,۳۶۹	۰,۰۴۳				سطح معنی داری	
۰,۴۵۱	۰,۹۲۱	۰,۹۰۴	۱,۸۹۳				t	
۰,۲۰۱	۰,۲۹۷	۰,۴۵۵	۱				ضریب همبستگی	فرایندها
۰,۰۴	۰,۰۰۷	۰					سطح معنی داری	
۲,۰۹۴	۲,۷۵۶	۰,۷۸۷					t	
۰,۳۸۹	۰,۵۶۳	۱					ضریب همبستگی	منابع
۰	۰						سطح معنی داری	
۴,۶۷۰	۶,۷۵۶						t	
۰,۷۸۶	۱						ضریب همبستگی	رهبری
۰							سطح معنی داری	
۱۰,۶۹۵							t	
۱							ضریب همبستگی	کارکنان
							سطح معنی داری	
							t	

جدول ۶: نتایج مدل ساختاری تحقیق

نتیجه	آماره آزمون (t)	ضریب مسیر (β)	تاثیر مفروض	فرض (H_0)
پذیرش	۱۴,۸۱۳	۰,۸۶۹	+	رهبری و مدیریت ← منابع
پذیرش	۱۰,۶۹۵	۰,۷۸۶	+	رهبری و مدیریت ← کارکنان
پذیرش	۱۵,۵۶۶	۰,۸۷۰	+	منابع ← فرایندها
پذیرش	۱۱,۷۲۰	۰,۸۱۲	+	کارکنان ← فرایندها
پذیرش	۸,۷۴	۰,۷۲۰	+	فرایندها ← نتایج مشتریان و مصرف کنندگان
پذیرش	۸,۲۰۱	۰,۶۹۴	+	فرایندها ← نتایج محیط زیست و جامعه
پذیرش	۱۱,۵۹۵	۰,۸۰۹	+	نتایج مشتریان و مصرف کنندگان ← نتایج عملکردی
پذیرش	۱۱,۵۸۵	۰,۸۰۵	+	نتایج محیط زیست و جامعه ← نتایج عملکردی



شکل ۵: نتایج مدل ساختاری تحقیق

۶ نتیجه‌گیری

تعالی سازمانی، چارچوب جامعی از تمامی ابعاد یک سازمان است که به مدیران کمک می‌کند با ارزیابی مستمر فعالیت‌ها، رویه‌ها، فرایندها و نتایج سازمان نقاط قوت و حوزه‌های قابل بهبود را شناسایی کرده و برای بهبود آن‌ها برنامه‌ریزی کنند. در این تحقیق به بررسی آثار معیارهای توانمندساز مدل تعالی INQA بر بهبود نتایج کلیدی عملکرد پرداخته شد. بدین منظور سازمان‌های شرکت‌کننده در جایزه ملی کیفیت ایران از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۳ مورد بررسی قرار گرفت. با استفاده از بانک داده‌ای دبیرخانه‌ی جایزه ملی کیفیت ایران امتیاز زیرمعیارهای توانمندساز و همچنین امتیازات مربوط به نتایج کلیدی عملکرد استخراج شد و مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به اینکه جایزه ملی کیفیت شامل سطوح مختلف بوده و ارزیابی‌ها و امتیازدهی‌ها مطابق این سطوح انجام می‌گیرد، فقط اطلاعات سازمان‌هایی که برای سطوح اشتها و تندیس جایزه وارد فرایند جایزه شده‌اند برای تحلیل استفاده شد. برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. با توجه به نتایج این تحلیل‌ها می‌توان نتیجه گرفت بین متغیرهای مذکور همبستگی خوبی برقرار است. در حالت کلی نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری ضریب همبستگی بین متغیرهای کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است؛ بنابراین، فرض صفر مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی‌دار بین معیارهای جایزه و بهبود نتایج کلیدی عملکرد رد شده و

فرض مقابل مبنی بر وجود ارتباط معنی‌دار بین معیارها و بهبود نتایج کلیدی عملکرد پذیرفته می‌شود. تحلیل مسیر نیز بیان می‌کند که با توجه به تأثیر عوامل بر یکدیگر و هرکدام از عوامل بر نتایج سازمان، توجه به معیارها به ترتیب زیر توصیه می‌شود:

- (۱) کارکنان،
- (۲) رهبری و مدیریت،
- (۳) منابع،
- (۴) فرایندها،
- (۵) نتایج مشتریان،
- (۶) محیط‌زیست و جامعه.

البته لازم به ذکر است که در پیاده‌سازی مدل‌های تعالی باید همه‌ی معیارها به صورت توأم مدنظر باشند. تحلیل اولویت‌بندی فوق صرفاً بیانگر این موضوع است که در سازمان‌های شرکت‌کننده در جایزه ملی کیفیت ایران چه معیارهایی ارتباط بیشتری با نتایج این سازمان‌ها داشته است. همچنین مدل ساختاری ارائه‌شده در تحقیق مورد بررسی قرار گرفته و با توجه به نتایج تحلیل‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

به‌عنوان تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود وزن‌دهی معیارهای جایزه ملی کیفیت ایران مطابق امتیازات سازمان‌ها در این جایزه انجام گیرد و با وزنی که این مدل برای هر معیار در نظر گرفته است، مقایسه شود. همچنین می‌توان از ابزارهای جدیدی نظیر ابزارهای اقتصادسنجی جهت

Management. Vol. 18 Iss 8 pp. 783-795.

Bou-Llusar, J. C; Escrig-Tena, A. B.; Roca-Puig, V. and Beltra_n-Marti_n, I. (2005). "To what extent do enablers explain results in the EFQM excellence model? ", International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 22; No. 4, pp. 337-353.

Grigg, N. Mann, R. (2008). Promoting excellence: An international study into creating awareness of business excellence models, The TQM Journal, 20(3), 233-248.

Hashemy, H. Yousefi, M. Soodi, S. Omid, B. Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals. 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership, 2 May 2016, Dubai, UAE.

Harrington, H.J. (2000), Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness, Mc Graw-Hill Inc., New York.

Iñaki, H. Marimon, F. Casadesús, M. (2012) An empirical study of the relationships within the categories of the EFQM model. Total Quality Management .Vol. 23, No. 5.

Javadin, R. & Moshfegh, M. (2008). Investigating the effect of performance evaluation on performance improvement of Imam Sadegh University. Journal of Management Thoughts, 2, 95-132.

Jankel, R. (2014). The role of innovation in the assessment of the excellence of enterprise subjects. Social & behavioral science .25. 545-549. Miran, Y. Empowerment in the modern era. Journal of Management Knowledge. 2.11-27.

K.Eskildsen, J. Kristensen, K. Jørn Juhl, H. (2002). Trends in EFQM criterion weights; The case of Denmark 1998-2001. Measuring Business Excellence, Vol. 6 Iss 2 pp. 22-28.

Mansouri, A. Safari, S. Abbasi, D. Salehi, M. (1387) Application of path analysis model in detecting effective factors on job satisfaction. Case study: Islamic republic of Iran customs. Journal of management culture. Year 6. Num.17.

Manouchehri, N. Hosseini, S. (1384). EFQM Excellence model, from idea to practice, 8th edition.

Okland, J. & Tanner, S. & Gadd, K. (2002). Best practice in business excellence. Total quality management. Vol. 13, No. 8, PP. 1125-1139.

Pakravan, R., & Khoobyari, M. (2012). Investigating

توسعه‌ی مدل استفاده کرد. بررسی فرض تصریح مدل نیز می‌تواند از موضوعات کاربردی باشد. همچنین ترسیم نمودار رادار برای سازمان‌های شرکت‌کننده در جایزه به‌عنوان مطالعه‌ی موردی و مقایسه با نمودار رادار حاصل از اوزان مدل نیز می‌تواند مورد توجه قرار گیرد.

۷ منابع

بغدادی، م. (۱۳۹۴). بررسی آثار بهبود فرایندها و ابزارهای مدیریت تکنولوژی بر بهبود نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد.

صفایی، ن، بغدادی، م، باقری، ز. (۱۳۹۴)، تأثیر اجرای مدیریت نوآوری و مدیریت دانش بر نتایج کلیدی عملکرد سازمان‌های ایرانی. دوازدهمین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع.

قمری، م. نصیری پور، ا. کریمی، ا. (۱۳۸۹)، نتایج خودارزیابی براساس مدل جایزه‌ی ملی کیفیت ایران در بیمارستان مرکزی صنعت نفت. نشریه‌ی مدیریت سلامت. ۱۳ (۳۹).

همايونفر، م. (۱۳۸۴)، منابع انسانی در جایزه‌ی ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی، دومین کنفرانس توسعه‌ی منابع انسانی. تهران. سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.

مجدی، ع. صیفوری طغرلالجردی، ب، حسنی درمیان، غ. (۱۳۹۷)، فراتحلیل عوامل مؤثر بر تعالی سازمانی براساس مدل EFQM (با استفاده از نرم‌افزار CMA.2)، فصل‌نامه‌ی علمی-ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت، دوره‌ی ۸، زمستان، شماره‌ی پیاپی ۳۰، صص ۲۷-۱۸.

ARTURO CALVO-MORA, ANTONIO LEAL & JOSE' L. ROLDA' N. (2005) Relationships between the EFQM Model Criteria: a Study in Spanish Universities. Total Quality Management Vol. 16, No. 6, 741-770.

AsghariZade, E. Safari, H. Abdollahi, B. Ghasemi. R. (2011). Canonical correlation analysis between enablers and results in EFQM model; a case study in Tavanir company in Iran. European Journal of Social Sciences-Volume 21, Number 3.

Azar, A. Khadivar, A. (1393). The use of multivariate statistical analysis in management. Negahe danesh publication.

K.Eskildsen, J. Kristensen, K. Jørn Juhl, H. (2001) The criterion weights of the EFQM excellence model. International Journal of Quality & Reliability

the effect of cognitive aspects of empowerment on performance of employees in Pars Khazar Company. Journal of Payame Modiriyat. 2. 45-67.

Reiche, M. Bolboli, S. M. (2015). Introducing a concept for efficient design of EFQM model. The TQM Journal. 27. 382-396.

Rezaei, G.H. Mardani, A. Amat Senin, A. Yew Wong, K. Sadeghi, L. Najmi, M. (2016) Relationship between culture of excellence and organizational performance in Iranian manufacturing companies. Total Quality Management and Business Excellence. Safari, H. Abdollahi, B. Ghasemi, R. (2012), Canonical correlation analysis between people criterion and people results criterion in EFQM model. Total Quality Management & Business Excellence, 23:5-6, 541-555 .

Safaie, N. ghanavati nejad, M. (1394) The place of knowledge management in INQA model. First Iran international congress.

Tari (2008). Self-assessment exercises: A comparison between a private sector organization and higher education institutions, Int. J. Production Economics. Vol. 114, pp. 105-118.



Effects of national quality model enabler criteria on organizations performance (Case study: participant firms in INQA)

Naser Safaei^{1*} | Pooria Rezaei² | Mehrdad Sharifi Niknafs³

Received: 2019-08-05

Accepted: 2020-03-09

Abstract

Total product quality sets the ground for customer satisfaction and is a basic factor in achieving satisfaction of the other interested parties of the organization in order for the organization to be competitive and achieve sustainable success; it is one, among many of the country's underlying issues. Therefore one needs to get furnished with current and future competitiveness mechanisms and to learn and implement modern management principles in the highly competitive world. Iran national quality award is in fact a tool for measuring these criteria and creating a healthy and scientific competition among organizations, including state and private, service and production enterprises. The goal of this survey is to investigate effects of enabler criteria on the resultant criteria of Iran Nation Quality Award. To this purpose, scores obtained by 45 participating organizations in "Iran National Quality Award (1387-1393)" were assessed. Hence, Path analysis was utilized. The results demonstrate a meaningful relationship among factors and also between factors and key results. The results of Path analysis, also confirm the structural model of research. Path analysis declares that considering the effects of factors on each other, the degree of effects of the criteria follows respectively: Personnel, Leadership, Resources, Processes, Customer results, Environment and finally the key results in performance

Keywords: Iran national quality award, Key performance results, Excellence models, Path analysis