



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

**خود ارزیابی کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس
بر اساس مدل EFQM از دیدگاه مربیان**

استاد راهنما:

دکتر عباد اله احمدی

استاد مشاور:

دکتر مجید برزگر

نگارش:

فاطمه رنجبر

تابستان ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بایاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعلائی فرهنگ و تمدن بشری، ماد انشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تحفظی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بهکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بهکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۹- اصل برائت: التزام به برائت جوی از هرگونه رفتار غیر حرفه‌ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه‌های غیر علمی

می‌آلایند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب فاطمه رنجبر دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۳۱ از پایان نامه خود تحت عنوان " خود ارزیابی کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس بر اساس مدل EFQM از دیدگاه مربیان" دفاع نموده ام با کسب نمره بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

**خود ارزیابی کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس
بر اساس مدل EFQM از دیدگاه مربیان**

استاد راهنما:

دکتر عباد اله احمدی

استاد مشاور:

دکتر مجید برزگر

نگارش:

فاطمه رنجبر

تابستان ۱۳۹۲



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: فاطمه رنجبر در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۳۱ رشته: مدیریت آموزشی
از پایان نامه خود با عنوان: خود ارزیابی کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان
استان فارس بر اساس مدل EFQM از دیدگاه مریان با درجه
دفاع نموده است.
ونمره

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت امضاء اعضای هیات داورى

۱ - دکتر عباد اله احمدی استاد راهنما

۲ - دکتر مجید برزگر استاد مشاور

۳ - دکتر احمد رضا اوجی نژاد استاد داور

مدیر/معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تایید است .

مهر و امضاء

سپاس از:

خدای خوبی که لبخند مهربانش بر زندگی ام سایه گستر است.

تقدیر و تشکر از:

اساتید ارجمند و بزرگواری؛

آقای دکتر عباداله احمدی

و

آقای دکتر مجید برزگر

و

آقای دکتر احمد رضا اوجی نژاد

که با بزرگواری و سعه صدر مرا در اتمام این پروژه یاری رساندند.

تقدیم به :

**پدر و مادر عزیزم که تمام هستیم
را مدیون زحمات بی دریغشان هستیم.**

**همسر مهربانم که حرف هایش
قوت قلبی است برای تلاش هر چه بیشتر.**

فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

۱ چکیده

فصل اول: کلیات تحقیق

۲ مقدمه

۳ بیان مسئله

۵ اهمیت و ضرورت تحقیق

۷ اهداف پژوهش

۸ سئوالات پژوهش

۹ تعاریف نظری و عملیاتی

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۲ مبانی نظری پژوهش

۱۳ ارزیابی عملکرد

۱۵ اهمیت و اهداف ارزیابی عملکرد سازمان

۱۵ کارایی نظام ارزیابی

۱۶ تعریف خودارزیابی

۱۶ مزایای خودارزیابی سازمان

۱۷ فرآیند خودارزیابی

۱۸ رهیافت های خودارزیابی

۱۸ رهیافت پرسش نامه

۱۹ رهیات نمودار ماتریسی

۱۹ رهیافت کارگاهی

۱۹ رهیافت پروفورما

۲۰ رهیافت شبیه سازی فرآیند اخذ جایزه

۲۰ مقایسه بین رهیافت های مختلف و انتخاب مناسبترین رهیافت

۲۲	روش انجام خود ارزیابی در سازمان های ایرانی
۲۲	مفهوم تعالی سازمانی چیست ؟
۲۳	ویژگی های سازمان های تعالی گرا
۲۴	الگوهای مهم تعالی سازمان
۲۴	مدل تعالی عملکرد ادوارد دمینگ
۲۵	اصول چهارده گانه ارائه شده توسط دمینگ
۲۶	جایزه دمینگ
۲۷	حوزه های اصلی در جایزه دمینگ
۳۱	اثرات جایزه دمینگ در پیشرفت سازمان ها
۳۱	مدل تعالی عملکرد مالکوم بالدريج
۳۱	جایزه کیفیت بالدريج
۳۲	تقسیم بندی جایزه مالکوم بالدريج
۳۲	اهداف جایزه ملی کیفیت بالدريج
۳۲	معیارها و حوزه های اصلی مالکوم بالدريج
۳۵	اثرات جایزه مالکوم بالدريج در پیشرفت سازمان
۳۶	مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)
۳۸	مقایسه مدل های تعالی عملکرد
۴۲	تاریخچه بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
۴۲	مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM
۴۷	معیارها و زیر معیارها در مدل EFQM
۴۸	رهبری
۵۰	خط مشی ها و استراتژی
۵۲	منابع انسانی (کارکنان)
۵۴	شرکای تجاری و منابع
۵۶	فرایندها
۵۸	نتایج مشتری
۵۸	نتایج کارکنان
۵۹	نتایج جامعه
۶۰	نتایج کلیدی عملکرد

۶۲	منطق امتیاز دهی رادار
۶۲	نحوه امتیاز دهی در استفاده از ماتریس رادار.....
۶۳	مدل تعالی در ایران
۶۴	سطوح تعالی در مدل جایزه کلی بهره وری و تعالی سازمان ایران
۶۵	پیشینه های تحقیق
۶۵	تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....
۶۷	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....
۶۹	جمع بندی

فصل سوم روش شناسی پژوهش

۷۱	جامعه آماری
۷۱	روش نمونه گیری و نمونه
۷۲	گزارش های متغیرهای جمعیت شناختی
۷۳	ابزار پژوهش
۷۴	روایی و پایایی پرسشنامه
۷۵	روش اجرا
۷۵	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۵	ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم یافته های پژوهش

۷۷	یافته های توصیفی
۸۰	یافته های استنباطی

فصل پنجم بحث و نتیجه گیری

۸۸	خلاصه پژوهش
۸۹	بحث و نتیجه گیری
۹۶	محدودیت های پژوهش
۹۷	پیشنهادات کاربردی
۹۷	پیشنهادات پژوهشی
۹۹	فهرست منابع و مآخذ
۹۹	منابع فارسی

فهرست جداول

<u>عنوان</u>	<u>شماره صفحه</u>
جدول ۱-۲- مقایسه عمومی بین رهیافت های خود ارزیابی.....	۲۱.....
جدول ۲-۲-مقایسه سه مدل تعالی عملکرد.....	۳۸.....
جدول ۳-۲- ارزشهای محوری مدل تعالی عملکرد.....	۳۹.....
جدول ۴-۲- مقایسه مدل های بنیادی سرآمدی از نظر نقاط قوت و ضعف.....	۴۰.....
جدول ۱-۳- گروه نمونه به تفکیک جنسیت.....	۷۲.....
جدول ۲-۳- گروه نمونه به تفکیک نوع همکاری	۷۲.....
جدول ۳-۳- گروه نمونه به تفکیک سن.....	۷۲.....
جدول ۴-۳- گروه نمونه به تفکیک تحصیلات.....	۷۲.....
جدول ۵-۳- ضریب پایایی پرسشنامه.....	۷۴.....
جدول ۱-۴- بررسی نمونه آماری بر اساس جنسیت.....	۷۷.....
جدول ۲-۴- بررسی نمونه آماری بر اساس نوع همکاری.....	۷۷.....
جدول ۳-۴- . بررسی نمونه آماری بر اساس سن.....	۷۸.....
جدول ۴-۴- بررسی نمونه آماری بر اساس میزان تحصیلات.....	۷۸.....

جدول ۴-۵- بررسی نمونه آماری بر اساس سابقه خدمت.....	۷۹.....
جدول ۴-۶- درصد و امتیاز اریابی عملکرد کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس.....	۸۰.....
جدول ۴-۷- درصد امتیاز کسب شده در حوزه توانمندسازها.....	۸۱.....
جدول ۴-۸- درصد امتیاز کسب شده در حوزه نتایج.....	۸۱.....
جدول ۴-۹- آزمون t تک نمونه ای در معیار رهبری.....	۸۲.....
جدول ۴-۱۰- آزمون t تک نمونه ای در معیار خط مشی و استراتژی.....	۸۲.....
جدول ۴-۱۱- آزمون t تک نمونه ای در معیار کارکنان.....	۸۳.....
جدول ۴-۱۲- آزمون t تک نمونه ای در معیار شراکت.....	۸۳.....
جدول ۴-۱۳- آزمون t تک نمونه ای در معیار فرایند.....	۸۴.....
جدول ۴-۱۴- آزمون t تک نمونه ای در معیار نتایج مشتری.....	۸۴.....
جدول ۴-۱۵- آزمون t تک نمونه ای در معیار نتایج کارکنان.....	۸۵.....
جدول ۴-۱۶- آزمون t تک نمونه ای در معیار نتایج جامعه.....	۸۵.....
جدول ۴-۱۷- آزمون t تک نمونه ای در معیار نتایج کلیدی عملکرد.....	۸۶.....

فهرست نمودارها

شماره صفحه

عنوان

نمودار ۱-۲- انتخاب و روش خود ارزیابی با تأکید بر مشاهدات و نظرات	۲۱
نمودار ۲-۲- چارچوب مدل دمینگ
.....	۲۷
نمودار ۳-۲- نمای کلی مدل تعالی مالکوم بالدريج
.....	۳۴
نمودار ۴-۲- الگوی بنیاد اروپایی کیفیت در رابطه با موقعیت شرکت برای مدیریت	۳۶
نمودار ۵-۲- مفاهیم بنیادین مدل تعالی عملکرد مدیریت اروپایی
.....	۴۳
نمودار ۶-۲- شماتیک مدل EFQM
.....	۴۷
نمودار ۷-۲- درصد معیارها در مدل تعالی عملکرد اروپایی
.....	۶۳

چکیده

از آنجا که خودارزیابی بر اساس مدل تعالی EFQM یک فرایند کلیدی برای انجام بهبود است می‌توان به تشخیص نقاط قوت و فرصتهای بهبود دست یافت که منجر به تعالی سازمان و سرآمدی آن شود، لذا هدف از پژوهش حاضر تبیین ابعاد تعالی سازمانی در کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس بر اساس مدل EFQM بوده است؛ روش تحقیق توصیفی و از نوع مطالعات کاربردی بود. جامعه آماری شامل کلیه مربیان اعم تمام وقت و پاره وقت شاغل در مراکز کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس برابر با ۱۴۱ نفر بودند. به منظور نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان استفاده شده و جهت جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد مدل کیفیت بنیاد اروپایی استفاده شده است. به منظور استخراج و تحلیل اطلاعات از روش آماری مورد استفاده الگوی مدل تعالی سازمانی و t تک نمونه ای استفاده شده است. نتایج نشان داد که کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس در این ارزیابی ۴۴۹ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز کسب کرد که ۲۵۹ امتیاز آن مربوط به حوزه توانمندسازها و ۱۹۰ امتیاز مربوط به حوزه نتایج بود. یافته های پژوهش حاکی از آن است که در حوزه توانمند سازها معیارهای رهبری ۵۶ درصد، خط مشی و استراتژی ۷۲ درصد، کارکنان ۵۳ درصد، شرکاء و منابع ۵۷ درصد و فرایند ها ۳۳ درصد و در حوزه نتایج نیز معیارهای نتایج مشتری ۲۲ درصد، نتایج کارکنان ۴۳ درصد، نتایج جامعه ۹۲ درصد و نتایج کلیدی عملکرد ۳۴ درصد از امتیاز مربوط به هر معیار را کسب نمود. و به جز معیار نتایج جامعه که امتیاز بالایی را داراست؛ در سطح ۹۵٪ تفاوت معناداری بین میانگین امتیازات کسب شده تا میانگین امتیازات مورد انتظار و مدنظر در مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

از نتایج حاصله می توان گفت که کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس تا رسیدن به جایگاه کسب نشان تعالی سازمانی راهی را در پیش دارد که مستلزم نگاه ویژه تر به ابعاد مختلف سازمانی از جمله نتایج کارکنان می باشد. چرا که کمترین امتیاز را در این مدل در معیار نتایج کارکنان کسب نموده است.

واژه های کلیدی: خودارزیابی، مدل تعالی سازمانی، کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس

دنیای امروز دنیایی پر تغییر است. دنیایی که تفکرات نوین جای تفکرات قدیمی را گرفته است. با گذشت زمان تغییرات رخ داده؛ سازمان ها و شرکت ها، واحدهای تولیدی و صنعتی و خدماتی بسیاری پدید آمده اند. ظهور این سازمان های اجتماعی و گسترش روز افزون آنها یکی از خصیصه های بارز تمدن بشری است. به این ترتیب و با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی روز به روز بر توسعه و تکامل این سازمان ها افزوده می شود (رضائیان، ۱۳۸۰). با وجود رقابت شدید و سرعت و حجم اطلاعات و چالش های پیش روی این سازمان ها، داشتن مدل های ارزیابی عملکرد برای تعیین موقعیت سازمان و نیز تدوین برنامه ریزی استراتژیک بر اساس نقاط قوت و ضعف سازمان، بیش از پیش ضروری به نظر می رسد (اپستین و مانزونی، ۱۹۹۸).

در پی تحقیقات انجام شده سال های پس از جنگ جهانی دوم جهت رقابت پذیری در بازار جهانی؛ وجود جوایز ملی کیفیت از جمله جایزه دمینگ و استفاده ابزاری از آنها در جهت تحریک رقابت ها و افزایش توانمندی شرکت های ژاپنی و عدم بهره برگیری از این ابزار قدرتمند در کشورهای غربی اعلام شد. لذا در یک کار کارشناسی بزرگ با تلاش وزارت بازرگانی آمریکا چهارچوب جوایز ملی این کشور تهیه و در سال ۱۹۸۷ به پاس قدردانی از بالدريج جایزه ملی کیفیت بالدريج در آمریکا مطرح و مورد استقبال شرکت های آمریکایی قرار گرفت، همین امر سبب شد تا در سال ۱۹۸۸ چهارده مدیر برگزیده و مشهور کمپانی های بزرگ اروپایی نیز چارچوبی را جهت رفع این نقیصه در اروپا طراحی و تحت عنوان مدل EFQM^۱ (مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا) مطرح نمایند (امیری و سکاکی، ۱۳۸۴).

مدل تعالی سازمانی به عنوان چارچوبی برای ارزیابی عملکرد و سنجش میزان موفقیت سازمان ها، در استقرار سیستم های نوین مدیریتی، کاربردهای روزافزونی یافته است. این مدل به عنوان زبانی مشترک برای مقایسه عملکرد و میزان موفقیت سازمان ها به کار می رود (بارد، ۲۰۰۳). در همین راستا ضمن بازنگری های صورت گرفته، ویرایش های مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا انجام گرفته است که هم اکنون این مدل را به عنوان یکی از قویترین ابزار جهانی در ارزیابی عملکرد سازمان ها و سرآمدی معرفی می کند. در سال های اخیر در کشور ما نیز این ابزارها اقبال ویژه ای یافته اند و سازمان های ایرانی هم مدل تعالی کیفیت اروپا را که متداولترین مدلهای تعالی در سطح جهان است به عنوان مبنای سنجش و مقایسه عملکرد و کارایی خود مورد استفاده قرار داده اند (فدایی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

بیان مسئله

ارزیابی لازمه مدیریت است. این عبارت یکی از کلیدی ترین عوامل مدیریت است. لذا برای نیل به این مقصود، بحث ارزیابی عملکرد مطرح می شود (رجائیان، ۱۳۸۴). در فرایند ارزیابی عملکرد، مدیران از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده آگاه شده، وضعیت جاری را با روند گذشته مقایسه می کنند و وضعیت خویش را در قبال رقبا می سنجد و نقاط قوت و ضعف را به منظور ترمیم آنها شناسایی می کنند (فرزین پور، ۱۳۸۰). سنجش عملکرد سازمان ها، یکی از قویترین ابزارهای مدیریتی است که می توان به کمک آن، اطلاعات مورد نیاز از وضعیت سازمان را به دست آورد (فضل الهی، ۱۳۸۷). روشهای متفاوتی برای سنجش و ارزیابی عملکرد طراحی شده است که مدیران سازمانها با توجه به هدف از ارزیابی و نوع سازمان از روش یا مدل خاصی بهره می گیرند و یا با ترکیب و تلفیق چند مدل، مدل مورد نیاز خود را طراحی می کنند. لذا شناخت الگوهای مختلف مدیریت عملکرد و تشخیص و بکارگیری صحیح و به جای این الگوها در سازمان، از جمله مسائل بسیار مهم در این مقوله است (احمدوند و همکاران، ۱۳۹۱).

از جمله مفاهیم جدیدی که امروزه در بیشتر کشورهای جهان جایگاه قابل توجهی پیدا کرده، سازمان دهی مدل های سرآمدی کسب و کار و جوایز ملی کیفیت است که بر اساس آن سازمان ها و بنگاههای مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی حرکت به سمت بهبود و ارتقاء در آن ها تقویت می نمایند. گسترش فرهنگ تعالی سازمانی و علاقه مندی مدیران و کارشناسان عرصه صنعت و خدمات به بهبود مستمر، منجر به افزایش تقاضا و استقرار سیستم EFQM^۱ شده است و بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، مدل EFQM را جهت تعیین میزان رشد و تعالی سازمان و ترمیم راه رسیدن به تعالی سازمانی تدوین کرده است. با این مدل که بیشتر جنبه تشخیصی دارد نسبت به شناسایی وضعیت موجود سازمان در مقایسه با یک سازمان ایده آل اقدام می شود. با بکارگیری این مدل، سازمانها می توانند نقاط قوت حوزه های قابل بهبود و میزان رشد سازمان را در مسیر تعالی تعیین نمایند (نیاز آذری و دیگران، ۱۳۸۹). مدل های تعالی سازمانی در صورتی که به درستی بکار گرفته شوند؛ ابزارهای کارآمدی هستند که می توانند مفاهیم و ارزش های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه های استراتژیک، بکارگیری روش خودارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرایندها و انجام بهینه کاری را فراهم سازند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۷).

جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی از سال ۱۳۸۲ در کشورمان به اجرا درآمده است و تمامی بخش های اقتصادی را در برمی گیرد؛ بکارگیری این مدل در سالهای گذشته توانسته است به موفقیتهای قابل توجهی دست یابد. ایجاد فضای رقابتی جهت استقرار سیستم های نوین مدیریتی و آماده سازی زمینه

ای که در آن تجربه های موفق شناسایی و معرفی شده و مورد استفاده سازمان های کشورمان قرار گیرند و نیز معرفی مدلی که یک چارچوب فراگیر جهت کمک به رهبران سازمان در شناسایی بهترین ابزارها و تکنیک های مدیریتی بوده و آنها را در مسیر تعالی رهنمون می سازد (نجمی و حسینی، ۱۳۸۸).

کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان نیز به عنوان شرکتی دولتی بر اساس هدف و مأموریت های مندرج در اساسنامه مصوب ۱۳۵۹/۲/۳۱ شورای انقلاب اسلامی برای تولید و عرضه خدمات و محصولات فرهنگی به کودکان و نوجوانان تأسیس شده است. از عمر کانون بیش از چهار دهه و نزدیک به نیم قرن می گذرد. در این مدت، توجه و اعتماد مسئولان نظام به کانون، احترام و سابقه خوش کانون نزد مردم، اعتبار و خوشنامی کانون نزد اهل ادب و هنر و تأثیر مثبت کانون در حوزه بین الملل ادبیات و هنر کودکان و نوجوانان که همه ناشی از عملکرد خوب و قابل قبول بوده است، نام و نشان کانون را به یک نشان معتبر در ایران تبدیل کرده است. (چشم انداز ۱۴۰۴ کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، ۱۳۹۱). ریاحی (۱۳۸۴) کتابخانه های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان را در حال حاضر مهمترین مرکز ارائه خدمات به کودکان و نوجوانان در ایران معرفی می کند و از آنجا که آرمان این مراکز این است که روز به روز بر کیفیت خود بیفزایند، ابتدا باید با بررسی وضعیت حاضر عملکرد کانون های پرورش فکری کودکان و نوجوانان، میزان دوری یا نزدیکی آن ها از شرایط آرمانی مشخص گردد تا پس از آن با آگاهی از ضعف ها و قوت های خود، برای برداشتن گام های لازم را در راه رشد و تعالی برنامه ریزی کند (ذاکرشهرک و اباذری، ۱۳۹۱).

به طور کلی این پژوهش وضعیت موجود مراکز کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان فارس (که از طریق پرسش نامه سنجیده می شود) با وضعیت مطلوب آن (حداکثر امتیاز تعریف شده توسط بنیاد اروپایی کیفیت) پرداخته می شود. همچنین میزان حاکمیت مولفه های تعالی سازمان از دیدگاه مربیان کانون مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

اهمیت و ضرورت تحقیق

رشد و توسعه و خلق جوامع متعالی، پدیده ای است که ضرورت آن امروزه بیش از هر زمان دیگر در کشورهای توسعه یافته احساس شده است. همچنین کشورهای در حال توسعه با آگاهی از اهمیت ویژگی های جامعه متعالی و نقش آن در تسریع پیشرفت اقتصادی، اقدام به معرفی و بکارگیری مدل های تعالی سازمانی در بخش های مختلف صنعتی و خدماتی نموده اند و با نگاهی گذرا به مدل های EFQM در اروپا به این نکته مهم پی می بریم که ارتباط تنگاتنگ بین مدل های فوق الذکر با درجه توسعه اقتصادی کشورهای توسعه یافته وجود دارد. این کشورها معتقد هستند که جامعه متعالی نیازمند خلق سازمان های متعالی است. به عبارت دیگر اگر سازمان ها در قبال کلیه ذینفعان مسئولیت پذیر باشند، در این صورت مجموعه ای از سازمان ها به صورت شبکه هایی پدید خواهند آمد و این شبکه ها سلولهای جامعه متعالی را خواهند ساخت (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۷). با بکارگیری این مدل، سازمان ها می توانند نقاط قوت حوزه های قابل بهبود و میزان رشد سازمان یا حوزه هایی از آن را در مسیر تعالی تعیین کنند (بهادری، ۱۳۹۰).

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت معتقد است که مدل تعالی، ساختاری مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت جامع و سیستم خودارزیابی موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می آورد. اسکیلدسن و کانجی^۱ (۱۹۹۸) معتقدند که ضرورت استفاده از مدل تعالی سازمانی عبارت است از؛

- افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت کیفیت و ضرورت توجه بیش از پیش به آن در سطح جامعه در اختیار داشتن یک متدولوژی اجرایی علمی.

- امکان ارزیابی برای سازمان ها بر اساس معیارهای علمی ارزیابی عملکرد.

- امکان خودارزیابی سیستماتیک توسط سازمان ها و شناخت نقاط قوت و ضعف خویش و مقایسه با سایر سازمان ها.

- امکان شناسایی دستاوردهای موفق سازمان ها در زمینه بهبود کیفیت و معرفی آن ها به سایر سازمان ها به منظور الگوبرداری (ابزری و همکاران، ۱۳۹۰)

بنا به نظر مولین^۱ (۲۰۰۷) مدل تعالی رهیافتی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می کند و با محور قراردادن و ایجاد ارتباط به وسیله حلقه های تشکیلات سازمانی و

1. Askylidsn & kanji

فرایندها با کارکنان، مشتریان، ذینفعان و جامعه، رضایت هر یک از آن‌ها را تأمین می‌کند. بنابراین، پیام کلیدی مدل تعالی بر پاسخ دادن به دو سؤال متکی است که چگونه این مدل به عنوان یک ساختار مدیریتی مناسب و منطقی شناسایی می‌شود و چه کسانی می‌توانند در این زنجیره ارتباطات و تعاملات نقش اساسی را ایفا کنند (ابزری و همکاران، ۱۳۹۰).

هر سازمانی صرف نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار، بلوغ یا میزان کامیابی در تأمین اهداف سازمانی خود نیاز دارد تا میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب و کار خویش مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار بدهد. سازمان‌ها همواره علاقه دارند ارزیابی کنند که چگونه هستند؛ زیرا چنین تصور می‌شود که اگر بدانیم چگونه ایم، بهتر می‌توانیم برای آینده برنامه ریزی کنیم و تصمیم بگیریم که چگونه باشیم. یکی از بهترین روش‌های ارزیابی سازمانی، خودارزیابی است که در مدل EFQM به آن توجه ویژه‌ای شده است. خودارزیابی یک بازنگری منظم سیستماتیک و جامع از فعالیت‌های سازمان و نتایج آن بر اساس یک مدل سرآمدی عملکرد مانند EFQM است (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۷). فلسفه این مدل سرآمدی بر مفاهیم هشتگانه مبتنی بر مدیریت کیفیت فراگیر بنیان نهاده شده است که عبارتند از: ۱- نتیجه‌گرایی ۲- مشتری‌مداری ۳- رهبری و ثبات در مقصد ۴- مبتنی بر فرایندها و واقعیتهای ۵- توسعه و مشارکت کارکنان ۶- یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر ۷- توسعه شراکتها ۸- مسئولیت اجتماعی. با بررسی به نقشی که EFQM در ارزیابی، کنترل و بهبود سازمان خواهد داشت، آشنایی با فرایند خودارزیابی بر اساس این مدل ضرورت می‌یابد (پیدایی و یحیایی ایله‌ای، ۱۳۸۷).

هرچند بررسی تاریخچه نیم قرن‌ی کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان نشان از ارائه خدمات مناسب و موفقیت‌آمیز برای کودکان و نوجوانان بوده است؛ راهی طولانی در پیش رو این شرکت قرار دارد و مسیر راه ناهموار است، موانع و دست‌اندازهای فراوانی حرکت را با مشکل روبرو می‌کند که البته با تلاش و برنامه‌ریزی و اجرا می‌توان آن‌ها را از پیش پا برداشت. باید توجه داشت که ویژگیهای مثبتی هم در کنار سختی‌ها وجود دارد که انگیزه‌های کار و تلاش را بیشتر می‌کند. از جمله فرصت‌ها و نقاط قوتی که با یک ارزیابی درست و بجا می‌توان آنها را شناسایی نموده و کانون را در مسیر تعالی قرار داد (چشم‌انداز کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، ۱۳۹۱).

با پذیرش کارایی خود ارزیابی در پیشرفت و تعالی بخش‌های مختلف یک سازمان و انتخاب مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت به عنوان الگویی جامع و استاندارد جهانی، در پژوهش حاضر بر آن شدیم تا کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان در سطح استان فارس را در هر یک از معیارهای EFQM، ارزیابی