

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی خانم الهام خیام دار تحت عنوان «سنجش عملکرد مدیریتی آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM)» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می‌کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر فاطمه زندیان	استاد یار	
۲- استاد مشاور	دکتر محمد حسن زاده	استاد یار	
۳- استاد ناظر	دکتر نجلا حریری	دانشیار	
۴- استاد ناظر	دکتر حمید دلیلی	استاد یار (رئیس)	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر محمد حسن زاده	استاد یار	

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد / رساله دکتری نگارنده در رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم/جناب آقای دکتر زندیان، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر حسن زاده و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر _____ از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶: اینجانب **الما خیار** دانشجوی رشته کتابداری و اطلاع رسانی مقطع کارشناسی ارشد

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: **الما خیار**

تاریخ و امضا: **۹۰/۳/۱۱**

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه

تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عنوان پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می‌باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجوی مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می‌باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب و یا نرم افزار و یا آثار ویژه حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

۹۰/۳/۱۱
سازگار



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

سنجش عملکرد مدیریتی آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیمای
جمهوری اسلامی ایران با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM)

الهام خیام‌دار

استاد راهنما:

دکتر فاطمه زندیان

استاد مشاور:

دکتر محمد حسن‌زاده

اسفند ۱۳۸۹

تقدیم بہ

پدر و مادرم،

فرشتگان مہربان زندگی ام

و

بہ خانوادہ عزیزم

کہ آرامش و سعادتہم، بدون درکنار آنہاست۔

اکنون که به یاری خداوند بزرگ توانستم قدمی هر چند کوتاه در عرصه علم و دانش بردارم، از لطف بیکران او که تمام محظرات زندگی ام را پر کرده است، سپاسگزارم.

بدون شک انجام این پژوهش بدون یاری و همکاری بزرگوارانی که در طول این مسیر دشوار بهرام بوده اند، امکان نمی پذیرفت.

از زحمات بی دریغ استاد راهنمای بزرگوارم، سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان که همواره پشتیبان و حامی من در مسیر پژوهش بودند، سپاسگزارم، همچنین قدردان زحمات و هم فکری های ارزشمند استاد مشاور گرامی ام، جناب آقای دکتر محمد حسن زاده که با راهنمایی های فراوان خویش، مسیر دشوار پژوهش را برایم آسان نمودند، بسم.

از همکاری اساتید گرامی در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، سرکار خانم کیتی کاوه، مشاور محترم معاونت برنامه ریزی و نظارت و سرپرست اداره تقد و بررسی سازمان صدا و سیما و سرکار خانم فرضی، مدیر محترم پردازش اطلاعات و اطلاع رسانی آرشیوهای سازمان صدا و سیما که بدون تلاش ها و دگرگونی های ایشان، این پژوهش نتوانست تحقق نیافت نیز صمیمانه سپاسگزارم.

همچنین از زحمات و راهنمایی های جناب آقای آلفرد کارلیدیان، مدرس و ارزیاب رسمی جایزه کیفیت اروپا و مدیر عامل شرکت مرزبان کیفیت نیز سپاسگزاری می کنم.

در انتها از حمایت های دوستان عزیزم، به ویژه خانم ها، ستاره کشمیری پور و الهام السادات الوانکار که در حین پژوهش همراه و راهنمایم بودند نیز قدردانی می کنم.

چکیده فارسی

مدل تعالی سازمانی، الگویی برای سنجش کیفیت است که در سال‌های اخیر، نه تنها نظر سازمان‌های تولیدی و صنعتی را به خود جلب کرده است، بلکه سازمان‌های خدماتی و اطلاعاتی را نیز بر آن داشته است که از این الگو جهت کاوش وضعیت کیفی خدمات خود استفاده نمایند. هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی عملکرد مدیریت کیفیت آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با استفاده از مفاهیم هشتگانه و معیارهای نه‌گانه الگوی تعالی سازمانی است که از این طریق نقاط قوت و نقاط قابل بهبود آرشیوهای دیداری و شنیداری مشخص شده‌اند و راهکارهایی جهت بهبود عملکرد کیفی آنها ارائه شده است. جامعه مورد نظر در این پژوهش را ۸۰ نفر از مدیران، آرشیویست‌ها و کارمندان آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مستقر در شهر تهران تشکیل می‌دهند که از طریق روش پیمایشی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه ۷۲ سوالی مورد تایید بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) است که توسط این بنیاد و به منظور گنجاندن منطق رادار(منطقی که مفاهیم و معیارهای مدل تعالی سازمانی در بستر آن قابل اجرا و ارزیابی است) در سال ۲۰۱۰ و مطابق با آخرین ویرایش از مدل تعالی سازمانی تهیه شده است که به دلیل ماهیت خدماتی جامعه مورد نظر، تغییراتی در آن به وجود آمده است. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که میان امتیازات به دست آمده در دو بخش توانمندسازها و نتایج مدل تعالی سازمانی در آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان با امتیازات تخصیصی برای هر یک از معیارها اختلاف زیادی وجود دارد و عملکرد آرشیوهای دیداری و شنیداری پایین‌تر از حد استاندارد است. امتیاز کلی به دست آمده برای آرشیوهای سازمان صدا و سیما ۳۹۴.۹۶ از ۱۰۰۰ امتیاز است. بیشترین امتیاز کسب شده در معیار نتایج کاربران (۶۰.۹۳) و کمترین امتیاز مربوط به معیارهای نتایج جامعه (۳۳.۷۵) و نتایج کارکنان (۳۵.۷۴) است. در مقایسه آرشیوهای دیداری و شنیداری شبکه‌های مختلف سازمان نیز، آرشیو مرکزی با کسب امتیاز ۴۸۳.۷۶ در میان آرشیوها، بالاترین امتیاز را کسب کرده است و در مقابل آرشیوهای شبکه دوم سیما و شبکه جام‌جم به ترتیب با ۳۳۵.۱ و ۳۵۰.۳۸ کمترین امتیازات را از مدل تعالی سازمانی کسب کرده‌اند. بر اساس نتایج به دست آمده از هر یک از معیارهای مدل تعالی سازمانی برای آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیما، مهم‌ترین راهکارهای ارائه شده برای بهبود نقاط ضعف و اعتلای نقاط قوت این مراکز عبارتند از: افزایش تعاملات با کاربران و سازمانها و افراد ذی‌نفع خارج از آرشیوها، افزایش فضای رقابتی میان کارمندان، تجدید نظر در تدوین خط مشی‌های آرشیو، توجه به اصل شایسته‌محوری در میان کارمندان، انطباق با فناوری‌های نوین در ارائه خدمات، تعامل با کاربران و دریافت بازخوردهای منظم از آنها، تعامل هر چه بیشتر مدیران آرشیوها و با جامعه و افزایش حس مسئولیت‌پذیری آنها در قبال جامعه. در انتها نیز پیشنهاد شده است به منظور درک قابلیت‌های این مدل در محیط آرشیوها و کتابخانه‌ها، این مدل در سایر آرشیوهای دیداری و شنیداری صدا و سیما مستقر در سایر استانها نیز اجرا شود.

کلیدواژه‌ها: مدل تعالی سازمانی، مدیریت کیفیت، آرشیوهای دیداری و شنیداری، سنجش عملکرد، سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

فهرست مطالب

فصل اول

۲	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مسئله.....
۴	۱-۲-۱ مدل تعالی سازمانی (EFQM).....
۶	۳-۱ تعریف عملیاتی اجزای مساله.....
۷	۴-۱ اهمیت پژوهش.....
۷	۵-۱ اهداف پژوهش.....
۸	۱-۵-۱ اهداف ویژه (فرعی).....
۸	۶-۱ سوالات پژوهش.....
۹	۷-۱ فرضیه های پژوهش.....
۹	۸-۱ جامعه آماری.....

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۱	۱-۲ مقدمه.....
۱۲	۲-۲ آرشیوها.....
۱۳	۱-۲-۲ گستره ی مفهومی آرشیو.....
۱۵	۲-۲-۲ تفاوت آرشیو و کتابخانه.....
۱۶	۳-۲-۲ ماهیت آرشیوها.....
۱۷	۴-۲-۲ تاریخچه شکل گیری آرشیوها.....
۱۷	۱-۴-۲-۲ تاریخچه شکل گیری آرشیو در جهان.....
۱۸	۲-۴-۲-۲ تاریخچه شکل گیری آرشیو در ایران.....
۱۸	۵-۲-۲ ضرورت وجود آرشیوها.....
۱۹	۶-۲-۲ رسانه های دیداری و شنیداری.....
۲۰	۷-۲-۲ آرشیوهای دیداری و شنیداری.....
۲۲	۸-۲-۲ انواع آرشیوهای دیداری و شنیداری.....
۲۲	۱-۸-۲-۲ آرشیوهای تولید در سازمان های رادیو- تلویزیونی.....

۲۳ ۲-۸-۲-۲ آرشیوهای خبر (مستند و جاری)
۲۳ ۳-۸-۲-۲ آرشیوهای ملی فیلم، ویدئو، نوار صدا و
۲۴ ۴-۸-۲-۲ آرشیوهای آموزشی (دانشگاهی)
۲۴ ۹-۲-۲ ماهیت آرشیوهای دیداری و شنیداری
۲۵ ۱۰-۲-۲ تاریخچه ایجاد آرشیوهای دیداری و شنیداری
۲۵ ۱-۱۰-۲-۲ تاریخچه تشکیل آرشیوهای دیداری و شنیداری در جهان
۲۶ ۲-۱۰-۲-۲ تاریخچه تشکیل آرشیوهای دیداری و شنیداری در ایران
۲۷ ۱۱-۲-۲ اهمیت آرشیوهای دیداری و شنیداری
۲۷ ۱۲-۲-۲ مدیریت آرشیوهای دیداری و شنیداری
۲۸ ۱-۱۲-۲-۲ رویکرد حفظ و نگهداری
۲۸ ۲-۱۲-۲-۲ رویکرد اشاعه اطلاعات
۲۹ ۳-۱۲-۲-۲ رویکردهای نوین (دیجیتال سازی)
۲۹ ۴-۱۲-۲-۲ رویکرد منابع انسانی
۲۹ ۵-۱۲-۲-۲ رویکرد مالی
۳۰ ۳-۲ سنجش عملکرد
۳۰ ۱-۳-۲ مفاهیم سنجش عملکرد
۳۱ ۱-۳-۲ بازخورد سنجش عملکرد
۳۲ ۴-۲ گستره مفهومی کیفیت
۳۲ ۱-۴-۲ طبقه‌بندی‌های تعریف کیفیت
۳۳ ۲-۴-۲ مفهوم کیفیت بر اساس نظریه‌های مدیریت کیفیت
۳۴ ۱-۴-۲ کیفیت در بخش خدمات
۳۶ ۲-۴-۲ تاریخچه کیفیت
۳۷ ۳-۴-۲ مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)
۳۸ ۲-۳-۴-۲ ارکان مدیریت کیفیت فراگیر
۳۹ ۳-۳-۴-۲ وظایف مدیران در نظام مدیریت کیفیت
۳۹ ۳-۳-۴-۲ تاریخچه ایجاد مدل مدیریت کیفیت فراگیر
۴۰ ۴-۳-۴-۲ مدیریت کیفیت جامع در بخش خدمات

- ۴۱-۴-۳-۴-۲ مزایای به کارگیری مدیریت کیفیت در سازمان‌ها.....
- ۴۲-۴-۴-۲ مروری بر سایر مدل‌های مدیریت کیفیت در جهان.....
- ۴۳-۴-۴-۲ مدل مدیریت کیفیت مالکوم بالدريج.....
- ۴۶-۴-۴-۲ الگوی مدیریتی شش سیگما (sigma ۶).....
- ۴۸-۴-۴-۲ الگوی مدیریت کیفیت ایزو.....
- ۵۰-۴-۴-۲ الگوی مدیریتی کارت امتیازی متوازن (BSC).....
- ۵۲-۴-۴-۲ الگوی مدیریت کیفیت تعالی سازمانی (EFQM).....
- ۵۳-۵-۲ الگوی مدیریت کیفیت تعالی سازمانی (EFQM).....
- ۵۳-۵-۲-۱ تعریف تعالی.....
- ۵۴-۵-۲-۲ تعریف مدل.....
- ۵۶-۵-۲-۳ دلایل استفاده از مدل EFQM.....
- ۵۶-۵-۲-۴ مزایای مدل تعالی سازمانی.....
- ۵۷-۵-۲-۵ تاریخچه شکل‌گیری بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM).....
- ۵۹-۵-۲-۶ مفاهیم اساسی در الگوی مدیریت کیفیت اروپا (EFQM).....
- ۵۹-۶-۵-۲-۱ دستیابی به نتایج متوازن تعریف.....
- ۶۰-۶-۵-۲-۲ ارزش‌افزایی برای مشتریان.....
- ۶۰-۶-۵-۲-۳ رهبری با دوراندیشی، الهامبخشی و درستی.....
- ۶۱-۶-۵-۲-۴ مدیریت به وسیله فرایندها.....
- ۶۲-۶-۵-۲-۵ موفقیت از طریق کارکنان.....
- ۶۳-۶-۵-۲-۶ پرورش خلاقیت و نوآوری.....
- ۶۴-۶-۵-۲-۷ ایجاد شراکت‌ها.....
- ۶۴-۶-۵-۲-۸ مسئولیت‌پذیری برای آینده‌ای پایدار.....
- ۶۶-۵-۲-۸ ساختار الگوی تعالی سازمانی (EFQM).....
- ۶۶-۵-۲-۸-۱ رهبری.....
- ۶۷-۵-۲-۸-۲ راهبرد.....
- ۶۷-۵-۲-۸-۳ کارکنان.....
- ۶۸-۵-۲-۸-۴ شراکت‌ها و منابع.....

۶۸۵-۸-۵-۲ فرآیندها، محصولات و خدمات
۶۸۶-۸-۵-۲ نتایج مشتریان
۷۰۷-۸-۵-۲ نتایج کارکنان
۷۱۸-۸-۵-۲ نتایج جامعه
۷۲۹-۸-۵-۲ نتایج کلیدی
۷۴۹-۵-۲ مدل تعالی سازمانی در بخش خدمات
۷۴۱۰-۵-۲ خودارزیابی
۷۵۱-۱۰-۵-۲ تعریف خودارزیابی در الگوی مدیریت کیفیت اروپا
۷۵۲-۱۰-۵-۲ مزایای خود ارزیابی در سازمان ها
۷۶۳-۱۰-۵-۲ رویکردهای مهم خودارزیابی در مدل مدیریت کیفیت اروپا
۷۶۱-۳-۱۰-۵-۲ رویکرد کارگاهی
۷۷۲-۳-۱۰-۵-۲ رویکرد پروفروما
۷۷۳-۳-۱۰-۵-۲ رویکرد شبیه سازی جایزه
۷۷۴-۳-۱۰-۵-۲ رویکرد پرسشنامه ای
۷۸۴-۱۰-۵-۲ انتخاب مناسب ترین رویکرد برای خودارزیابی سازمان
۷۸۱۱-۵-۲ امتیازدهی در مدل تعالی سازمانی
۷۸۱-۱۱-۵-۲ منطق امتیازدهی RADAR
۸۱۶-۲ پیشینه پژوهش
۸۱۱-۶-۲ پیشینه پژوهش در ایران
۸۴۲-۶-۲ پیشینه پژوهش در خارج از کشور
۹۳۷-۲ استنتاج از مرور پیشینه های پژوهش

فصل سوم: روش پژوهش

۹۶۱-۳ مقدمه
۹۶۲-۳ روش پژوهش
۹۷۳-۳ جامعه پژوهش
۹۸۴-۳ ابزار گردآوری داده ها

- ۹۸-۳-۱ پرسشنامه مدل تعالی سازمانی.....
- ۱۰۱-۳-۵ نحوه امتیازدهی به سوالات پرسشنامه.....
- ۱۰۲-۳-۱ نحوه محاسبه امتیاز کل معیارهای مدل تعالی سازمانی.....
- ۱۰۳-۳-۲ نحوه امتیازدهی به سوالات پرسشنامه ویرایش ۲۰۱۰.....
- ۱۰۳-۳-۳ ضرایب هر یک از معیارها.....
- ۱۰۴-۳-۶ سنجش روایی و پایایی پرسشنامه.....
- ۱۰۴-۳-۱-۶ روایی.....
- ۱۰۴-۳-۲-۶ پایایی.....
- ۱۰۵-۳-۷ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- ۱۰۸-۴-۱ مقدمه.....
- ۱۰۸-۴-۲ اطلاعات مربوط به ویژگی های کلی جامعه پژوهش.....
- ۱۰۸-۴-۱-۲ اطلاعات مربوط به توزیع سنی جامعه پژوهش.....
- ۱۰۹-۴-۲-۲ اطلاعات مربوط به توزیع جنسی جامعه پژوهش.....
- ۱۱۰-۴-۲-۳ اطلاعات مربوط به رشته تحصیلی جامعه پژوهش.....
- ۱۱۱-۴-۲-۴ اطلاعات مربوط به مقطع تحصیلی جامعه پژوهش.....
- ۱۱۲-۴-۲-۵ اطلاعات مربوط به محل خدمت جامعه پژوهش.....
- ۱۱۳-۴-۲-۶ اطلاعات مربوط به سابقه کار جامعه پژوهش.....
- ۱۱۵-۴-۳-۱ پرسش اساسی ۱.....
- ۱۳۳-۴-۳-۲ پرسش اساسی ۲.....
- ۱۳۳-۴-۳-۱ نقاط قوت در مدیریت آرشیه‌های سازمان صدا و سیما به مدل EFQM چیست ؟.....
- ۱۳۳-۴-۳-۱-۲ نقاط قوت حوزه توانمندسازها.....
- ۱۳۳-۴-۳-۱-۲ معیار اول: رهبری.....
- ۱۳۴-۴-۳-۱-۲ معیار دوم: راهبرد (استراتژی).....
- ۱۳۵-۴-۳-۱-۲ معیار سوم: کارکنان.....
- ۱۳۶-۴-۳-۱-۲ معیار چهارم: شراکت ها و منابع.....

- ۱۳۶..... معیار پنجم: فرایندها، محصولات و خدمات.....
- ۱۳۸..... ۲-۲-۳-۴ نقاط قوت نتایج.....
- ۱۳۸..... معیار ششم: نتایج کاربران.....
- ۱۳۸..... معیار هفتم: نتایج کارکنان.....
- ۱۳۸..... معیار نهم: نتایج کلیدی.....
- ۱۴۰..... ۳-۳-۴ پرسش اساسی ۳.....
- ۱۴۰..... ۱-۳-۳-۴ نقاط قابل بهبود توانمندسازها.....
- ۱۴۰..... معیار اول: رهبری.....
- ۱۴۱..... معیار دوم: راهبرد.....
- ۱۴۱..... معیار سوم: کارکنان.....
- ۱۴۲..... معیار چهارم: شراکت ها و منابع.....
- ۱۴۲..... معیار پنجم: فرایندها، محصولات و خدمات.....
- ۱۴۳..... ۲-۳-۳-۴ نقاط قابل بهبود نتایج.....
- ۱۴۳..... معیار هفتم: نتایج کارکنان.....
- ۱۴۴..... معیار هشتم: نتایج جامعه.....
- ۱۴۴..... معیار نهم: نتایج کلیدی.....
- ۱۴۵..... ۴-۳-۴ پرسش اساسی ۴.....
- ۱۴۵..... ۱-۴-۳-۴ راهکارهای ارائه شده در معیار رهبری.....
- ۱۴۷..... ۲-۴-۳-۴ راهکارهای ارائه شده در معیار راهبرد.....
- ۱۴۸..... ۳-۴-۳-۴ راهکارهای ارائه شده در معیار کارکنان.....
- ۱۴۸..... ۴-۴-۳-۴ شراکت ها و منابع.....
- ۱۴۹..... ۵-۴-۳-۴ فرایندها و محصولات.....
- ۱۵۰..... ۶-۴-۳-۴ نتایج مشتریان.....
- ۱۵۰..... ۷-۴-۳-۴ نتایج کارکنان.....
- ۱۵۱..... ۸-۴-۳-۴ نتایج جامعه.....
- ۱۵۱..... ۵-۳-۴ پرسش اساسی ۵.....
- ۱۵۹..... ۶-۳-۴ آزمون فرضیه ها.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۱-۵	مقدمه	۱۶۹
۲-۵	تحلیل یافته‌ها	۱۷۰
۱-۲-۵	تحلیل یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش	۱۷۰
۲-۲-۵	تحلیل یافته‌های مربوط به معیارهای مدل تعالی سازمانی	۱۷۲
۱-۲-۲-۵	تحلیل یافته‌های مربوط به توانمندسازها	۱۷۲
۲-۲-۲-۵	تحلیل یافته‌های مربوط به نتایج	۱۷۵
۳-۲-۲-۵	تحلیل یافته‌های مدل تعالی سازمانی برای آرشیوهای سازمان های صدا و سیما	۱۷۷
۳-۵	پیشنهادهای اجرایی	۱۷۹
۴-۵	پیشنهادهایی برای پژوهش های آتی	۱۸۱
	فهرست منابع و مآخذ	۱۸۲
	فهرست منابع فارسی	۱۸۳
	فهرست منابع لاتین	۱۸۹
	پیوست ها و ضمائم	۱۹۹
۲۱۱	Abstract	

فهرست جداول

جدول ۱-۳	شرح زیرمعیارهای رهبری.....	۹۹
جدول ۲-۳	شرح زیرمعیارهای استراتژی.....	۹۹
جدول ۳-۳	شرح زیرمعیارهای کارکنان.....	۹۹
جدول ۴-۳	شرح زیرمعیارهای شراکت ها و منابع.....	۹۹
جدول ۵-۳	شرح زیرمعیارهای فرایندها، محصولات و خدمات.....	۱۰۰
جدول ۶-۳	شرح زیرمعیارهای نتایج مشتریان.....	۱۰۰
جدول ۷-۳	شرح زیرمعیارهای نتایج کارکنان.....	۱۰۰
جدول ۸-۳	شرح زیرمعیارهای نتایج جامعه.....	۱۰۰
جدول ۹-۳	شرح زیرمعیارهای نتایج کلیدی.....	۱۰۱
جدول ۱۰-۳	شرح امتیازات توانمندسازها.....	۱۰۲
جدول ۱۱-۳	شرح امتیاز نتایج.....	۱۰۲
جدول ۱۲-۳	نحوه امتیاز دهی به سوالات هر یک از معیارهای مدل تعالی سازمانی.....	۱۰۳
جدول ۱۳-۳	ضرایب هر یک از معیارها.....	۱۰۴
جدول ۱۴-۳	ضریب پایایی معیارهای توانمندساز.....	۱۰۵
جدول ۱۵-۳	ضریب پایایی معیارهای نتایج.....	۱۰۵
جدول ۱-۴	توزیع فراوانی افراد جامعه بر حسب سن.....	۱۰۹
جدول ۲-۴	توزیع فراوانی افراد جامعه بر حسب جنس.....	۱۱۰
جدول ۳-۴	توزیع فراوانی افراد بر حسب رشته تحصیلی.....	۱۱۱
جدول ۴-۴	توزیع فراوانی افراد بر حسب مقطع تحصیلی.....	۱۱۲
جدول ۵-۴	توزیع فراوانی افراد بر حسب محل خدمت.....	۱۱۳
جدول ۶-۴	توزیع فراوانی افراد بر حسب سابقه کار.....	۱۱۴
جدول ۷-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار رهبری.....	۱۱۶
جدول ۸-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار استراتژی (راهبرد).....	۱۱۷
جدول ۹-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار کارکنان.....	۱۱۸
جدول ۱۰-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار کارکنان.....	۱۱۹
جدول ۱۱-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار فرایندها و محصولات.....	۱۲۰
جدول ۱۲-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار نتایج کاربران.....	۱۲۱
جدول ۱۴-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار نتایج جامعه.....	۱۲۴
جدول ۱۵-۴	فراوانی امتیازات به دست آمده از معیار نتایج عملکرد.....	۱۲۵
جدول ۱۶-۴	مجموع امتیازات توانمندسازها.....	۱۲۶
جدول ۱۷-۴	مجموع امتیازات نتایج.....	۱۲۷
جدول ۱۸-۴	امتیازات کلی معیارهای مدل تعالی سازمان برای آرشيوهای دیداری و شنیداری.....	۱۲۸

- جدول ۴-۱۹: آمار توصیفی امتیازات معیار رهبری..... ۱۲۹
- جدول ۴-۲۰: آمار توصیفی امتیازات معیار راهبرد..... ۱۳۰
- جدول ۴-۲۱: آمار توصیفی امتیازات معیار کارکنان..... ۱۳۰
- جدول ۴-۲۲: آمار توصیفی امتیازات معیار شراکت ها و منابع..... ۱۳۱
- جدول ۴-۲۳: آمار توصیفی امتیازات معیار فرایندها و خدمات..... ۱۳۱
- جدول ۴-۲۴: آمار توصیفی امتیازات معیار نتایج کاربران..... ۱۳۲
- جدول ۴-۲۵: آمار توصیفی امتیازات معیار نتایج کارکنان..... ۱۳۲
- جدول ۴-۲۶: آمار توصیفی امتیازات معیار نتایج جامعه..... ۱۳۲
- جدول ۴-۲۷: آمار توصیفی امتیازات معیار نتایج کلیدی..... ۱۳۳
- جدول ۴-۲۸: امتیاز معیارهای توانمندساز برای هر یک از آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان..... ۱۵۲
- جدول ۴-۲۹: امتیاز معیارهای نتایج برای هر یک از آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان..... ۱۵۴
- جدول ۴-۳۰: مجموع امتیاز معیارهای توانمندساز و نتایج برای هر یک از آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان... ۱۵۶
- جدول ۴-۳۱ بررسی تفاوت میان آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان صدا و سیما..... ۱۵۷
- جدول ۴-۳۳: آزمون فرضیه ۱..... ۱۵۹
- جدول ۴-۳۴: آزمون فرضیه ۲..... ۱۶۰
- جدول ۴-۳۵: آزمون فرضیه ۳..... ۱۶۱
- جدول ۴-۳۶: آزمون فرضیه ۴..... ۱۶۲
- جدول ۴-۳۷: آزمون فرضیه ۵..... ۱۶۳
- جدول ۴-۳۸: آزمون فرضیه ۶..... ۱۶۴
- جدول ۴-۳۹: آزمون فرضیه ۷..... ۱۶۵
- جدول ۴-۴۰: آزمون فرضیه ۸..... ۱۶۶
- جدول ۴-۴۱: آزمون فرضیه ۹..... ۱۶۷

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲: نمودار مدل مدیریت کیفیت مالکوم بالدريج..... ۴۶
- نمودار ۲-۲: نمودار الگوی مدیریتی شش سیگما..... ۴۷
- نمودار ۳-۲: نمودار الگوی مدیریتی کارت امتیازی متوازن..... ۵۲
- نمودار ۴-۲: مدل تعالی سازمانی بر اساس ویرایش سال ۲۰۱۰..... ۵۶
- نمودار ۵-۲: سطوح مختلف تعالی در مفاهیم بنیادین مدل **EFQM**..... ۶۵
- نمودار ۶-۲: منطق رادار در مدل تعالی سازمانی ویرایش ۲۰۱۰..... ۸۰
- نمودار ۱-۴: توزیع سنی کارمندان آرشیوهای سازمان صدا و سیما..... ۱۰۹
- نمودار ۲-۴: توزیع جنسی کارمندان آرشیوهای سازمان صدا و سیما..... ۱۱۰
- نمودار ۳-۴: نمودار توزیع فراوانی افراد بر حسب رشته تحصیلی..... ۱۱۱
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی افراد بر حسب مقطع تحصیلی..... ۱۱۲
- نمودار ۵-۴: فراوانی افراد بر حسب آرشیو محل خدمت..... ۱۱۳
- نمودار ۶-۴: فراوانی افراد بر حسب سابقه خدمت..... ۱۱۴
- نمودار ۷-۴: مقایسه امتیازات به دست آمده از آرشیوهای دیداری و شنیداری با امتیازات مدل تعالی در توانمندسازها..... ۱۲۶
- نمودار ۸-۴: مقایسه امتیازات به دست آمده از آرشیوهای دیداری و شنیداری با امتیازات مدل تعالی در بخش نتایج..... ۱۲۷
- نمودار ۹-۴: مقایسه امتیازات کسب شده آرشیوهای سازمان با امتیازات مدل تعالی..... ۱۲۸
- نمودار ۱۰-۴: نقاط قوت آرشیوهای سازمان صدا و سیما در معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی..... ۱۴۰
- نمودار ۱۱-۴: نقاط قابل بهبود در آرشیوهای سازمان صدا و سیما بر اساس مدل تعالی سازمانی..... ۱۴۵
- نمودار ۱۲-۴: تفاوت امتیازات آرشیوهای دیداری و شنیداری سازمان در توانمندسازهای مدل..... ۱۵۳
- نمودار ۱۳-۴: تفاوت آرشیوهای دیداری و شنیداری در امتیازات بخش نتایج مدل..... ۱۵۵
- نمودار ۱۴-۴: مقایسه امتیازات به دست آمده از مدل تعالی سازمانی برای آرشیوها..... ۱۵۶

فصل اول

مقدمه و کلیات طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه

حضور در عصر متغیر کنونی با پیشرفت‌های گوناگون، سازمان‌ها را بر آن داشته است که برای بقا و حفظ روحیه رقابت پذیری خود به تلاش‌های گسترده‌ای دست بزنند. در واقع «افزایش سریع رقابت جهانی که نتیجه تغییرات فناورانه و تنوع محصولات بوده است، نقش بهبود عملکرد پیوسته را به عنوان یک راهبرد و ابزار رقابتی در بسیاری از سازمان‌های جهانی برجسته کرده است. امروزه علاوه بر سازمان‌هایی که مزایای رقابتی خود را بهبود می‌بخشند، اندازه‌گیری عملکرد به طور گسترده در ارزیابی، کنترل و بهبود فرایندهای تجاری هم مورد استفاده قرار می‌گیرد» (وانگراسامی^۱، ۲۰۰۳).

بدیهی است ماندن در فضای رقابتی حاکم بر روابط سازمان‌ها در عرصه ملی و بین‌المللی نیازمند ابزار و اصولی است که باید توسط مدیران سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرد. مدیران با درک و آگاهی از عملکرد سازمان خود و بررسی تمام جوانب و ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی می‌توانند وضعیت سازمانی خود را در میان سایر سازمان‌های همکار و رقیب و در سطحی وسیع‌تر در عرصه ملی و بین‌المللی رصد کنند؛ رسیدن به این سطح از آگاهی برای مدیران تنها زمانی میسر می‌شود که با ابزارهای مطمئنی به این سنجش دست بزنند. «سازمان‌هایی که تفکر بهبود مستمر به عنوان یک اصل و ارزش در آنها نهادینه شده است، همواره به شناسایی و درک وضعیت و موقعیت خود علاقه‌مند هستند. زیرا آنها به خوبی دریافته‌اند این‌گونه بهتر می‌توانند برای آینده و نحوه دستیابی به اهدافشان تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی نمایند» (امیری، ص. ۱۴).

در سال‌های اخیر کیفیت یکی از معیارهای اصلی سنجش عملکرد در سازمان‌ها شده است. برای این منظور هم تا کنون چندین مدل و استاندارد از سوی موسسات ملی و منطقه‌ای طراحی شده است که از این میان می‌توان به مدل کیفیت فراگیر (TQM)، مدل جایزه کیفیت مالکوم بالدريج، جایزه دمینگ و ... اشاره کرد. یکی از مدل‌هایی که اخیراً توسط سازمان‌های پیشرفته مورد استفاده قرار گرفته است، مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)^۲ است. این مدل با

^۱ Wongrassamee

^۲ - European Foundation for Quality Management