

ارزیابی تأثیر برنامه‌های پژوهشی، سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان

فرزین فولادی^۱، اکبر استرکی^۲، کریم‌رضا خمیس‌آبادی^۳

چکیده:

زمینه و هدف: انجام فعالیت‌های پژوهشی بخش گسترده‌ای از وظایف سازمان‌های حفاظتی را تشکیل می‌دهد، نتایج و اثربخشی این فعالیت‌ها برای مدیران سازمان‌های مزبور از اهمیت زیادی برخوردار است؛ همین موضوع زمینه انجام پژوهش بوده و هدف از تحقیق حاضر، ارزیابی اثربخشی برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان است.

روش‌شناسی: این تحقیق از لحاظ نوع کاربردی و با روش کمی صورت گرفته است و برای جمع‌آوری اطلاعات از روش اسنادی و اطلاعات کتابخانه‌ای بهره‌گیری شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان سازمان‌های حفاظتی است. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۳۲ نفر انتخاب و به منظور کفایت نمونه‌های آماری و افزایش قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج تحقیق، این تعداد به ۱۶۰ نفر افزایش یافت. در این پژوهش از آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای نرمال و غیرنرمال بودن داده‌ها و از آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف استاندارد و از آمار استنباطی، همچون، آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رد یا تأیید فرضیه‌های تحقیق مورد تحلیل قرار گرفته است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که بین برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی و توانمندسازی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین بین برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی و بهبود معیارهای ۹ گانه الگوی توانمندساز EFQM در این سازمان ارتباط معنادار وجود دارد؛ بنابراین، بر مبنای دستاوردهای این تحقیق پیشنهاد می‌شود که نخست حمایت از برنامه‌های پژوهشی به منظور تدوین و بازنگری مستمر در هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان به‌طور جدی پیگیری و اجرا شده و دوم اینکه اولویت‌های پژوهشی متناسب با نقاط قوت و ضعف وضعیت موجود توانمندسازی کارکنان به منظور تدوین راهبردهای ارتقا به سمت وضعیت مطلوب تدوین گردد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی اثربخشی، برنامه‌های پژوهشی، توانمندسازی کارکنان. الگوی EFQM

۱ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم نظامی امین

۲ دانشیار دانشگاه علوم نظامی امین

۳ نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه علوم نظامی (رایانامه: Klazabadi@gmail.com).

مقدمه

از آنجایی که جهان با سرعتی وصف‌ناشدنی به سوی پیشرفت و فناوری گام بر می‌دارد و در حرکتی چندسویه، هم به سوی پیچیدگی و هم به سوی گستردگی علم پیش می‌رود، پژوهش روحیه کندوکاو را در کارکنان سازمان بالا می‌برد و آن را در آنان نهادینه می‌کند؛ بنابراین، ضرورت اجرای برنامه‌های پژوهشی بیش از پیش احساس می‌شود، اگر آموزش و نحوه‌ی درست پژوهیدن به درستی برای کارکنان تعریف شود به آنها طعم تفکر دقیق در فعالیت‌های سازمانی را بچشانند می‌تواند اتفاق بزرگی را در پیش روی فعالیت‌های سازمان قرار دهد و وقتی افراد یک سازمان اهمیت پژوهش در روند امور را بر حسب نیاز و دید واقعی حس نمایند آنگاه چیدمان مراحل بعدی آن نیز در آنان شکل گرفته و زمینه ایجاد تفکر درست در افراد سازمان شکل می‌گیرد.

اثربخشی برحسب دست‌یابی به هدف‌هایی سنجیده می‌شود که از راه محیط پیرامون تعریف می‌شوند. برخی معتقدند برخلاف مفاهیمی مانند بهره‌وری و کارایی، محاسبه‌ی مستقیم اثربخشی امکان‌پذیر نیست و به‌دلیل کیفی بودن این مفهوم، می‌باید از روش‌های کیفی و با واسطه بهره‌جست (برج، ۱۹۸۳: ۵۶).

از جمله مطالب مربوط به سازمان‌های حفاظتی که در قانون اساسی، قوانین عادی و آیین‌نامه‌ی انضباطی به آنها اشاره شده است، ویژگی‌های کلی و اساسی آنها، مسئولیت و وظایف فردی، اصول شرافت‌سربازی، اصول فرماندهی و سلسله‌مراتب، وظایف عمومی فرماندهان، رؤسا و مدیران و وظایف کارکنان و فرمانده در رزم است؛ اما در این میان، مجموعه سازمان‌های نظارتی، به‌عنوان یکی از ارکان اصلی نیروهای مسلح تعریف شده است.

مطابق تعریف، به کلیه اقدام‌هایی که برای حفظ اسرار و اطلاعات، اماکن و تأسیسات، شخصیت‌ها، کارکنان، ارتباطات در برابر هرگونه خطر اعم از طبیعی و یا مصنوعی انجام می‌گردد، حفاظت گفته می‌شود. با توجه به تعریف سازمان‌های حفاظتی، مأموریت کلی آن عبارت است از: پیش‌بینی، پیشگیری، کشف، شناسایی، خنثی‌سازی فعالیت‌های جاسوسی، خرابکاری، براندازی، موارد ایجاد نارضایتی، نفوذ جریانات سیاسی و ایجاد اختلال در انجام مأموریت؛ که به منظور حفظ و صیانت سازمان از طریق حفاظت کارکنان، اسناد و مدارک، اطلاعات، اماکن و تأسیسات، تجهیزات، وسایل و مخابرات با رعایت اصل ۱۵۶ قانون اساسی، صورت می‌پذیرد (کریمائی، ۱۳۸۴: ۶).

محقق در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند. هدف اصلی: تعیین اثربخشی برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان. سؤال اصلی: آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

در الگوی توانمندساز EFQM نه معیار اصلی شکل‌دهنده توانمندسازی کارکنان معرفی شده است که سؤال‌های فرعی تحقیق با توجه این معیارها شامل موارد زیر هستند: سؤال‌های فرعی:

۱. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار رهبری در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟
۲. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار راهبرد در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟
۳. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار کارکنان در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟
۴. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار شراکت‌ها و منابع در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

۵. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار فرایندها و خدمات

در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

۶. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج ارباب‌رجوع در

الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

۷. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج کارکنان در

الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

۸. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج جامعه در

الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

۹. آیا برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج کسب و کار

در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM اثربخشی لازم را دارند؟

مبانی نظری: واژه ارزیابی از نظر لغوی به معنای تعیین ارزش چیزی است. به گفته برخی از

صاحب‌نظران ارزیابی با دو واژه ارزش‌یابی و سنجش مترادف است و نمی‌توان بین این سه

واژه تفاوت معنایی و مفهومی قائل شد. عده‌ای نیز این سه واژه را از یکدیگر تفکیک کرده

و حیطه کاربرد آن را درجه‌بندی کرده‌اند. به‌عنوان مثال ایلی ارزیابی را جامع‌تر از

ارزش‌یابی می‌داند و حیطه کاربرد آن را وسیع‌تر از ارزیابی می‌شمارد، در حالی که سیف

ارزیابی را جامع‌تر از سنجش دانسته و سنجش را جزیی از ارزیابی می‌داند، به نظر کیامنش

ارزیابی به منظور ارزیابی عملکرد فراگیر یا فراگیران و ارزیابی به منظور ارزش‌یابی برنامه،

دوره، درس و یا مؤسسه به کار گرفته می‌شود. همچنین به نظر او سنجش مترادف با

اندازه‌گیری است و تفاوت سنجش با ارزیابی را در این مورد دانسته که سنجش در اصل

فعالیتی غیرارزشی بوده در حالی که در ارزیابی قضاوت در میان است، از سوی دیگر

بازرگان سه واژه ذکر شده را مترادف به کار می‌برد (باتل، ۱۹۸۶: ۴۸).^۱

نخستین تعریف ارزیابی به نام رالف تایلر^۱ ثبت شده وی ارزیابی را وسیله‌ای برای تعیین میزان رسیدن برنامه رسیدن به هدف‌های آموزشی می‌داند. در این تعریف هدف‌های آموزشی به تغییرهای مطلوب اشاره می‌کنند که انتظار می‌رود در اثر اجرای برنامه آموزشی در رفتار فراگیران حاصل آید.

اثربخشی: منظور از اثربخشی در واقع بررسی میزان مؤثر بودن اقدام‌های انجام شده برای دستیابی به هدف‌های از پیش تعیین شده است؛ به عبارتی ساده‌تر در یک مطالعه اثربخشی، میزان تحقق هدف‌ها اندازه‌گیری می‌شود؛ اما به نظر می‌رسد برای تعریف مفهوم اثربخشی می‌باید گامی فراتر نهاد، به این معنا که اثربخشی هنگامی در یک دوره آموزش حاصل خواهد شد که نخست نیازهای آموزشی به روشنی تشخیص داده شود. دوم اینکه برنامه مناسبی برای برطرف ساختن نیازها طراحی شود. سوم اینکه برنامه طراحی شده به درستی اجرا گردد و چهارم اینکه ارزیابی مناسبی از فرایند آموزش و در نهایت دستیابی به هدف‌ها انجام شود.

اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به هدف‌های تعیین شده.

به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه میزان از تلاش انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است. در حالی که نحوه استفاده و بهره‌برداری از منابع برای نیل به نتایج، مربوط به کارایی می‌شود.

پیتر دراکر^۲ معتقد است اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای درست. از نگاه دراگر

اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود (استک، ۱۹۷۵: ۲۰۴).^۳

^۱ Tailer

^۲ P.Draker

^۳ Stack



شکل ارزیابی الگوهای توانمندسازی کارکنان (گرامی و همکاران، ۱۳۸۷)

در ارزیابی این الگوها، معیارهای مختلفی در سازمان‌ها بررسی می‌شود، به‌عنوان مثال در جایزه ملی کیفیت معیارها و میزان نمره هر معیار بر اساس شکل زیر است: معیارهای ارزیابی در جایزه ملی توانمندسازی کارکنان نیز بر اساس تصویر روبه‌روست. سازمان‌هایی که تصمیم به دریافت این جایزه‌ها دارند باید بتوانند بر اساس معیارهای بالا و الزام‌های الگوی توانمندسازی کارکنان، موارد را در سازمان اجرا کرده و اظهارنامه‌ای بر این مبنا آماده نمایند و پس از آن از طرف سازمان‌های مربوط برای ارزیابی و تأیید معیارها به سازمان مراجعه می‌کنند.

معیارها: الگویی که جایزه ملی بهره‌وری و توانمندسازی کارکنان بر آن استوار شده، دارای نه معیار است. پنج معیار آن، توانمندسازها و چهار معیار دیگر نتایج هستند.

توانمندسازها: رهبری، خط‌مشی و راهبرد، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرایندها

نتایج: نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج کلیدی عملکرد

معیارهای «توانمندساز»، آنچه را یک سازمان انجام می‌دهد پوشش می‌دهند و معیارهای

نتایج، آنچه را که یک سازمان به‌دست می‌آورد. «نتایج» بر اثر اجرای «توانمندسازها»

به دست می‌آیند و «توانمندسازها» با گرفتن بازخور از «نتایج» بهبود می‌یابند. شکل بالا، نمایی از الگو را نشان داده که پویایی الگو در آن نمایان است. نوآوری و یادگیری کمک می‌کنند تا توانمندسازها بهبود یافته و بهبود توانمندسازها، بهبود نتایج را به دنبال خواهد داشت. هر یک از معیارهای نه‌گانه الگوی جایزه ملی بهره‌وری و توانمندسازی کارکنان شامل چند جزء است که ابعاد مختلف معیار را مشخص می‌سازد. در ادامه تعریف هر یک از معیارهای الگو و اجزای آنها آمده است (اقبال و همکاران، ۱۳۷۷: ۳۱).

معیار ۱: رهبری: رهبران توانمندساز، آرمان و مأموریت را تدوین و دستیابی به آنها ارزش‌ها و نظام‌های مورد نیاز برای موفقیت پایدار سازمان را ایجاد کرده و با عمل و رفتار مناسب خود آنها را به اجرا در می‌آورند. در دوران تغییر و تحولات سازمان، ثبات در مقاصد دارند و هر کجا که لازم باشد قادرند تا جهت‌گیری سازمان را متحول ساخته و کارکنان را به پیروی آن ترغیب کنند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۴).

الف) رهبران، مأموریت، آرمان، ارزش‌ها و اصول اخلاقی سازمان را ایجاد کرده و نقش الگو در فرهنگ توانمندساز را ایفا می‌کنند.

ب) رهبران، خودشان برای اطمینان‌یافتن از ایجاد، توسعه و استقرار مجموعه‌های مدیریت و بهبود مستمر آنها، مشارکت دارند.

ج) رهبران، با مشتریان، شرکای تجاری و نمایندگان جامعه تشریک مساعی می‌کنند.

د) رهبران، در کارکنان ایجاد انگیزه نموده و از آنها حمایت و قدردانی می‌کنند.

معیار ۲: خط‌مشی و راهبرد: سازمان‌های توانمندساز مأموریت و آرمان خود را از طریق ایجاد و تدوین یک راهبرد متمرکز بر منافع ذی‌نفعان و با در نظر گرفتن بازار و بخشی که در آن فعالیت می‌کنند، به اجرا در می‌آورند. خط‌مشی‌ها، هدف‌ها و فرایندها به منظور تحقق راهبردها تدوین و جاری می‌شوند. (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۵).

الف) خط‌مشی و راهبرد بر اساس خواسته‌ها و انتظارات حال و آینده ذی‌نفعان پایه‌ریزی می‌شوند.

ب) خط‌مشی و راهبرد بر اساس اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد، تحقیقات، یادگیری و فعالیت‌های خلاقانه، پایه‌ریزی می‌شوند.

- ج) خط‌مشی و راهبرد، تدوین شده، مورد بازنگری قرار گرفته و به‌روز می‌شوند.
- د) خط‌مشی و راهبرد از طریق چارچوب فرایندهای کلیدی جاری می‌شوند.
- ه) خط‌مشی و راهبرد اشاعه داده شده و به اجرا در می‌آیند.
- معیار ۳: کارکنان: سازمان‌های توانمندساز تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، گروهی و سازمانی اداره کرده، توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند. آنها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در امور مشارکت داده و به آنها تفویض اختیار می‌کنند. این سازمان‌ها به گونه‌ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می‌دهند که در آنها انگیزه و تعهد برای استفاده از مهارت و دانش‌شان در جهت منافع سازمانی ایجاد شود (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۶).
- الف) منابع انسانی برنامه‌ریزی و مدیریت شده و بهبود می‌یابند.
- ب) دانش و شایستگی کارکنان شناسایی شده، توسعه یافته و نگهداری می‌شود.
- ج) کارکنان مشارکت داده شده و به آنان تفویض اختیار می‌شود.
- د) کارکنان و سازمان گفتمان دارند.
- کارکنان مورد تشویق و تقدیر قرار گرفته و به آنها توجه می‌شود.
- معیار ۴: مشارکت‌ها و منابع: سازمان‌های توانمندساز، مشارکت‌ها و همکاری‌های تجاری بیرونی، تأمین‌کنندگان و منابع داخلی خود را به منظور پشتیبانی از خط‌مشی و راهبرد. اجرای اثربخش فرایندهایشان برنامه‌ریزی و مدیریت می‌کنند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۶).
- الف) همکاری‌های تجاری بیرونی، مدیریت می‌شود.
- ب) منابع مالی، مدیریت می‌شود.
- ج) ساختمان‌ها، تجهیزات و مواد، مدیریت می‌شود.
- د) فناوری، مدیریت می‌شود.
- ه) اطلاعات و دانش، مدیریت می‌شود.

معیار ۵: سازمان‌های توانمندساز فرایندهای خود را به منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذی‌نفعان طراحی نموده، مدیریت کرده و بهبود می‌بخشند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۷).

الف) فرایندها به گونه‌ای نظام‌مند طراحی و مدیریت می‌شوند.

ب) فرایندها به منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذی‌نفعان در صورت نیاز، با استفاده از نوآوری‌ها بهبود می‌یابند.

ج) محصولات و خدمات بر اساس خواسته‌ها و انتظارات مشتری طراحی و ایجاد می‌شوند.

د) محصولات و خدمات، تولید، تحول و پشتیبانی می‌شوند.

ه) ارتباط با مشتری مدیریت شده و تقویت می‌شود.

معیار ۶: نتایج مشتری: سازمان‌های توانمندساز به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با مشتریان خود را اندازه‌گیری کرده و به آنها دست می‌یابند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۷).

الف) مقیاس ادراکی: این مقیاس‌ها، بیانگر ادراکات مشتریان از سازمان است (به عنوان مثال این اندازه‌ها از طریق نظرسنجی‌های مشتری و گروه‌های نمونه، رتبه‌بندی‌های فروشندگان، تقدیرها و شکایات رسمی به دست می‌آیند).

ب) شاخص‌های عملکردی: این شاخص‌ها، شاخص‌هایی داخلی هستند که توسط سازمان به منظور پایش، درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد سازمان و پیش‌بینی ادراکات مشتریان بیرونی سازمان به کار گرفته می‌شوند.

معیار ۷: نتایج کارکنان: سازمان‌های توانمندساز به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با کارکنان خود را اندازه‌گیری کرده و به آنها دست می‌یابند (جلوداری ممقانی ۱۳۸۵: ۲۷).

الف) مقیاس‌ها: بیانگر ادراکات کارکنان از سازمان است (به عنوان مثال این اندازه از طریق نظرسنجی‌ها، گروه‌های نمونه، مصاحبه‌ها و ارزیابی‌های ساختاریافته به دست می‌آیند).

ب) شاخص‌های عملکردی: این شاخص‌ها، شاخص‌هایی داخلی هستند که توسط سازمان به منظور پایش، درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد کارکنان سازمان و پیش‌بینی ادراکات آنان به کار گرفته می‌شوند.

معیار ۸: نتایج جامعه: سازمان‌های توانمندساز به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با جامعه

را اندازه‌گیری کرده و به آنها دست می‌یابند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۹).

الف) مقیاس‌های ادراکی: این مقیاس‌ها، بیانگر ادراکات جامعه از سازمان است (به عنوان مثال این اندازه‌ها از طریق نظرسنجی‌ها، گزارش‌ها، نشریه‌ها، گردهمایی‌های عمومی و مراجع رسمی و دولتی به دست می‌آیند)، برخی از اندازه‌ها که به عنوان مقیاس ادراکی مطرح شده است قابل طرح در شاخص‌های عملکردی هستند و برعکس.

ب) شاخص‌های عملکردی: این شاخص‌ها، شاخص‌هایی داخلی هستند که توسط سازمان به منظور پایش، درک، پیش‌بینی و بهبود عملکرد سازمان و پیش‌بینی ادراکات جامعه به کار گرفته می‌شوند.

معیار ۹: نتایج کلیدی عملکرد: سازمان‌های توانمندساز به طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با عناصر اصلی خط‌مشی و راهبرد را اندازه‌گیری کرده و به آنها دست می‌یابند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۵: ۲۹).

الف) دستاوردهای کلیدی: این شاخص‌ها، نتایج کلیدی برنامه‌ریزی شده سازمان هستند که وابسته به هدف‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت آن است.

ب) شاخص‌های کلیدی عملکرد: این شاخص‌ها، شاخص‌های عملیاتی هستند که به منظور پایش و درک فرایندها و پیش‌بینی و بهبود احتمالی دستاوردهای کلیدی عملکرد به کار گرفته می‌شوند.

پیشینه تحقیق: مطالعات و بررسی‌های کمی در خصوص توانمندسازی کارکنان صورت گرفته است که به طور غیرمستقیم با این تحقیق در ارتباط است. از جمله موارد پیشینه تحقیق داخلی و خارجی و نقاط اشتراک و افتراق آن با تحقیق حاضر را می‌توان با توجه به موضوع محوری مورد بررسی و دستاوردها در قالب جدول زیر مقایسه نمود.

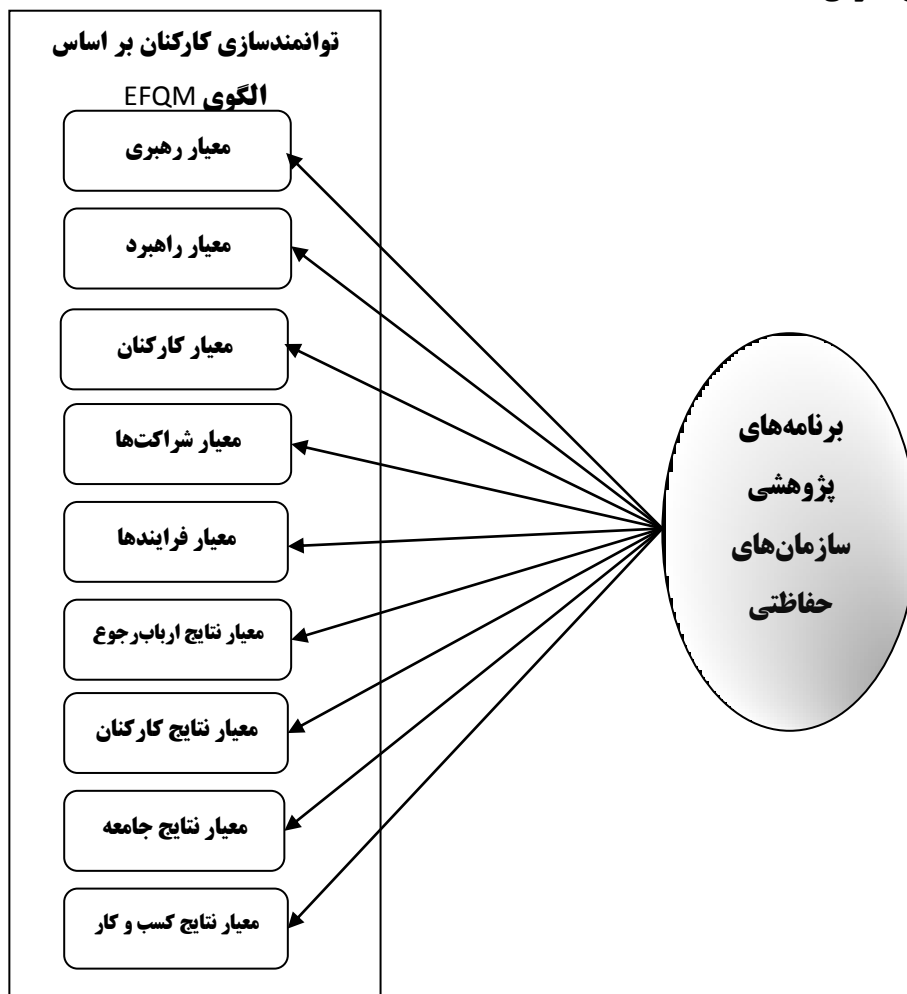
جدول شماره-۱

نویسنده	عنوان	موضوع محوری مورد بررسی	دستاورد
احمدی عابدی سروستانی	چالش‌ها و راه‌های ارزیابی اثربخشی برنامه‌های اجتماعی	اثربخشی برنامه‌های اجتماعی	ارائه چالش‌ها و راه‌های اثربخشی برنامه‌های اجتماعی
اکرمی و همکاران	بررسی ظرفیت پژوهشی معلمان و بررسی نیازهای آموزش و پژوهش	ظرفیت پژوهشی معلمان	ارائه شایستگی‌های پژوهشی معلمان
ضمیری	ارزیابی کارایی برنامه‌های پژوهشی سازمان سما در واحدهای استان اردبیل باروش تحلیل پوششی داده‌ها	تعیین میزان کارایی برنامه‌ها و فعالیت‌های پژوهشی	معرفی واحدهای کارا و ناکارا و واحدهای الگو و مرجع برای واحدهای ناکارا
محمدپور زرنندی و همکاران	ارزیابی تعالی سازمانی شهرداری تهران بر اساس الگوی توانمندسازی کارکنان	ارزیابی تعالی سازمانی شهرداری تهران بر اساس الگوی تعالی سازمانی	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارزیابی در قالب الگوی توصیف شده، ابزار مناسبی برای شناسایی وضعیت عملکرد و نقاط قوت و قابل بهبود شهرداری تهران است. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که در خصوص ارزیابی مدیران منابع انسانی در زمینه معیارهای کیفیت برحسب متغیرهای سابقه کار و سطح تحصیلات، تفاوت معناداری وجود ندارد.

<p>قوامی</p>	<p>شناسایی عوامل مؤثر در ارزیابی اثربخشی آموزش الکترونیکی کارآفرینی</p>	<p>شناسایی عوامل مؤثر در ارزیابی اثربخشی آموزشی</p>	<p>براساس یافته‌های حاصل از این تحقیق، ۵ عامل درون‌دادی شامل دانشجویان؛ اعضای هیئت علمی؛ تجهیزات و امکانات؛ برنامه درسی و دوره آموزشی و بودجه، ۴ عامل فرایندی شامل دانشجویان؛ اعضای هیئت علمی؛ فرایند یاددهی - یادگیری و فرایند پشتیبانی و برقراری امور و دانش‌آموختگان به عنوان محصول این دوره شناسایی گردید.</p>
<p>مصلاهی و همکاران</p>	<p>ارائه الگوی توانمندساز آموزش در سازمان‌ها</p>	<p>طراحی الگوی توانمندساز آموزش</p>	<p>الگوی توانمندساز آموزش متشکل از دو بخش توانمندسازها و نتایج طراحی گردید شامل ۹ معیار که ۵ معیار توانمندساز و ۴ معیار نتایج</p>
<p>ناجی</p>	<p>نقصدی بر روش‌شناسی برنامه‌های پژوهش علمی لاکاتوش</p>	<p>بررسی روش‌شناسی برنامه‌های پژوهش علمی</p>	<p>نتایج نشان می‌دهد این روش‌شناسی با تعدیل‌های ثانویه لاکاتوش، نه تنها نجات نمی‌یابد، بلکه به هدف‌های اولیه‌اش برای ارایه آن نیز نایل نمی‌شود.</p>
<p>جعفرزاده و همکاران</p>	<p>طراحی الگوی ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی</p>	<p>ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی ضمن خدمت</p>	<p>الگوی مناسب ارزیابی شناسایی، اصلاح و ویرایش شده و سپس برای سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی آن شرکت ارایه گردیده است.</p>
<p>کارتمل و همکاران</p>	<p>گسترش رهبری تحولی براساس الگوی EFQM</p>	<p>استفاده مؤثر از الگوی EFQM در بخش آموزشی</p>	<p>کشف ارتباط مثبت بین استفاده از الگوی EFQM در بخش آموزشی و بهبود وضعیت مالی</p>

<p>رهبر دارای هوش سیاسی توانایی هدایت دریای طوفانی تغییر سازمانی با استفاده از هوش سیاسی خود را دارد</p>	<p>ساخت یک تئوری در مورد تأثیر هوش سیاسی بر تسهیل تغییر سازمانی</p>	<p>اثر هوش سیاسی رهبران در مدیریت اثربخش تغییر سازمانی</p>	<p>اشرف و همکاران</p>
--	---	--	-----------------------

الگوی مفهومی



الگوی مفهومی تحقیق: محقق ساخته

فرضیه اصلی: برنامه‌های پژوهشی، سازمان‌های حفاظتی در توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد.
فرضیه فرعی تحقیق:

۱. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار رهبری در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۲. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار راهبرد در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۳. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار کارکنان در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، تأثیر دارد.

۴. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار شراکت‌ها و منابع در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۵. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار فرایندها و خدمات در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۶. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج ارباب‌رجوع در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۷. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج کارکنان در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۸. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج جامعه در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

۹. برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار نتایج کسب و کار در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM تأثیر دارد.

روش‌شناسی تحقیق: تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-تحلیلی است. با توجه به اینکه کاربران اصلی دستاوردهای پژوهشی و تعیین‌کنندگان اصلی سطح توانمندسازی کارکنان در سطوح میانی سازمان هستند، برای ارزیابی اثربخشی دستاوردهای پژوهشی، به سراغ خبرگان، مدیران، صاحب‌نظران و کارشناسان آگاه به موضوع‌های

حفاظتی و مدیران میانی رفته‌ایم. توضیح اینکه مدیران سطوح عملیاتی نیازمند مهارت‌های ادراکی و علمی کمتری نسبت به مدیران میانی بوده و مدیران سطوح عالی نیز، بر نتایج کلان توانمندسازی کارکنان متمرکز شده‌اند؛ بنابراین، به نظر می‌رسد که بخشی که به‌طور روزمره با سنجش گام به گام وضعیت توانمندسازی کارکنان درگیر هستند و بر نتایج عینی و عملی دستاوردهای پژوهشی در این راستا تسلط بیشتری دارند، این تحقیق را خبرگان، مدیران، صاحب‌نظران و کارشناسان آگاه به موضوع‌های حفاظتی و سطوح میانی مدیریت سازمان‌های حفاظتی است، پس جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان در سطوح خبرگان، مدیران، صاحب‌نظران و کارشناسان آگاه به موضوع‌های حفاظتی و مدیران میانی سازمان‌های حفاظتی برابر با ۲۰۰ نفر است.

برای نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی و جدول مورگان، تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان جامعه نمونه‌ای انتخاب و مورد سنجش قرار گرفته‌اند.

که به‌منظور کفایت نمونه‌های آماری، ۱۶۰ نمونه به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند.

انواع متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق عبارت‌اند از:

- متغیرهای مستقل: ارزیابی اثربخشی برنامه‌های پژوهشی

- متغیر وابسته (تابع): توانمندسازی کارکنان.

یافته‌های تحقیق:

۱- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار رهبری در الگوی

توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با رهبری سازمانی با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح

اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\text{sig}(P < 0.05)$)، به لحاظ آماری معنادار است، اما

مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین

محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۳۸ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن

ادعا $H_1: u \geq u_0$ را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف

نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از رهبری سازمانی متناسب است و

مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر مناسب بودن رهبری سازمانی است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۲- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار راهبرد در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با راهبرد با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\text{sig}(P < 0.05)$)، به لحاظ آماری معنادار است؛ اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۹۲ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا ($H1: u \geq u_0$) ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب راهبرد است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر مناسب بودن راهبرد است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۲- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار کارکنان در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با کارکنان با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\text{sig}(P < 0.05)$)، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۷۵ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا ($H1: u \geq u_0$) ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب کارکنان است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب کارکنان است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۴- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار شراکت‌ها و منابع در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با شراکت و منابع با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($P < 0.05$) sig، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۷۷ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا ($H_1: u \geq u_0$) ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب شراکت و منابع است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب شراکت و منابع است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۵- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار فرایندها و خدمات در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با فرایندها و خدمات با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($P < 0.05$) sig، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۷۳ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا ($H_1: u \geq u_0$) ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب فرایندها و خدمات از ترفیع است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب فرایندها و خدمات است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۶- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار عملکرد ارباب‌رجوع در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با عملکرد ارباب‌رجوع با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($P < 0.05$) sig، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۷۵ است و با توجه به اینکه فرض

پذیرفته شدن ادعا $(H1: u \geq u)$ ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب عملکرد ارباب رجوع است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب عملکرد ارباب رجوع است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۷- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار عملکرد کارکنان در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با عملکرد کارکنان با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $(sig(P < 0.05))$ ، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۲۱ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا $(H1: u \geq u)$ ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب عملکرد کارکنان است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب عملکرد کارکنان است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۸- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار عملکرد جامعه در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، اثربخشی لازم را دارد.

در پژوهش حاضر ارتباط با عملکرد جامعه با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $(sig(P < 0.05))$ ، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۲۸ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا $(H1: u \geq u)$ ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب عملکرد جامعه است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب عملکرد جامعه است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۹- برنامه‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی در بهبود معیار عملکرد کسب و کار در الگوی توانمندسازی کارکنان بر مبنای الگوی EFQM، تأثیر لازم را دارد. در پژوهش حاضر ارتباط با عملکرد کسب و کار با درجه آزادی ۱۵۹ و خطا ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ($\text{sig}(P < 0.05)$)، به لحاظ آماری معنادار است، اما مشاهده می‌کنیم که حد متوسط امتیاز در این زمینه ۳ است؛ بنابراین، با توجه اینکه میانگین محاسبه شده وضع موجود در این ارزیابی ۳.۴۲ است و با توجه به اینکه فرض پذیرفته شدن ادعا ($H1: u \geq u_0$) ادعا را بر مبنای میانگین‌ها بزرگ‌تر از حد متوسط در بالا تعریف نمودیم؛ بنابراین، میانگین‌های بالاتر از حد متوسط نشان از وضعیت مناسب عملکرد کسب و کار است و مثبت بودن کران بالا و پایین دلیل دیگری بر وضعیت مناسب عملکرد کسب و کار است؛ بنابراین، فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نتایج و پیشنهادها

بر اساس آنچه مورد بررسی قرار گرفته نتیجه نهایی اثربخشی پایدار برنامه‌های پژوهشی در تعالی سازمان‌های حفاظتی خواهد بود و سایر نتایج حاصل از اجرایی نمودن این الگو در سازمان‌های حفاظتی به شکل گام به گام اثر خود را نمایان می‌سازند که عبارت‌اند از:

۱- واکنش کردن سازمان‌های حفاظتی در خصوص ورود به فعالیت‌های پژوهشی که منجر به تعالی سازمان می‌گردد.

در اثر همین فعالیت‌های پژوهشی است که هرگونه اقدام در خصوص افزایش روند روزمرگی در سازمان تبدیل به نوعی مقاوم‌سازی و عدم آسیب‌پذیری کارکنان سازمان‌های حفاظتی می‌گردد و به موازات آن هرگونه اقدام که منجر به ضعف پژوهش و کند شدن فعالیت‌های پژوهشی در سازمان‌های حفاظتی، نمود بهتر و بیشتری خواهد یافت که در نتیجه پشتیبانی عمومی کارکنان از فعالیت‌های پژوهشی منجر به تعالی سازمان را در پی خواهد داشت.

۲- پیش‌بینی و پیشگیری از آسیب‌پذیری‌های سازمانی در سایه فعالیت‌های پژوهشی منجر به تعالی سازمانی

با به فعلیت رساندن برنامه‌های پژوهشی در روند تعالی سازمانی سازمان‌های حفاظتی، می‌توان هرگونه اقدام در جهت مخالف برنامه‌های پژوهشی منجر به تعالی سازمانی در نطفه عقیم نمود. ارتقای سطح آگاهی فردی و سازمانی کارکنان با برنامه‌های پژوهشی اثربخش، به نوعی کلیه کارکنان را نسبت به آسیب‌پذیری‌های سازمانی واکسینه می‌کند می‌توان زمینه افزایش تعالی سازمانی در سازمان‌های حفاظتی را روز به روز تقویت و استحکام بخشد.

۳- عمده‌ترین معیار اثرگذار در ارزیابی اثربخشی برنامه‌های پژوهشی در تعالی سازمانی، معیارهای رهبری، معیار فرایندها و نتایج عملکرد و... را در بر می‌گیرد.

به‌طور کلی در شاخص‌های تعالی سازمانی در قسمت آمار توصیفی میزان میانگین در همه متغیرها در محدوده ۲ است که این امر بیانگر کارکرد خوب سازمان است ولی برای بهبود نیاز به تلاش بیشتری است.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش حاضر، پیشنهادها (برآمده از متن مقاله) زیر به منظور ارتقای سطح تعالی سازمانی از طریق برنامه‌های پژوهشی سازمان به مجموعه سازمان‌های حفاظتی و سایر مجموعه‌های انتظامی، قابل ارائه است:

۱- قرارگاه ویژه ارزیابی اثربخشی برنامه‌های پژوهشی، سازمان‌های حفاظتی در تعالی سازمانی با حضور کارشناسان حفاظتی- اطلاعاتی، جامعه اطلاعاتی در چند استان معین در سطح کشور زیر نظر دفتر پژوهش در استان‌ها تشکیل شود.

۲- تمامی اعضاء بر اساس تخصص و حیطة کاری خود و با انجام طرح‌های پژوهشی نسبت به آینده پژوهی هدف‌ها، سیاست‌ها، الزام‌ها و اقدام‌های مربوط در راستای افزایش اثربخشی برنامه‌های پژوهشی در تعالی سازمان‌های حفاظتی را به قرارگاه مورد نظر ارائه دهند.

۳- اقدام‌های انجام شده پژوهشی و آثار و نتایج آن در راستای تعالی سازمانی سازمان‌های حفاظتی، بررسی و بازخوردهای دریافتی مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

۴- اقدام‌های اصلاحی به مبادی ذی‌ربط ارسال و نتایج حاصل شده مجدد رصد شود.

۵- جهت‌دهی و حمایت از برنامه‌های پژوهشی به‌منظور تدوین و بازنگری مستمر در هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان و تعیین راهبردهای کلان و فراگیری آن در سطح کارکنان.

۶- به‌کارگیری پژوهشگران برای ارزیابی مهارت‌ها و دانش کارکنان و تشخیص نقاط ضعف و قوت به‌منظور نیازسنجی آموزشی و طراحی برنامه‌های توانمندسازی کارکنان به‌عنوان محور اصلی تعالی سازمان.

۷- استفاده از گروه‌ها و ابزارهای نظرسنجی و بازخورگیری عمومی از جامعه در مورد عملکرد و شرح وظایف سازمان‌های حفاظتی برای ارتقای رضایت عمومی از سازمان‌های حفاظتی.

۸- تدوین اولویت‌های پژوهشی سازمان‌های حفاظتی متناسب با نقاط قوت و ضعف وضعیت موجود تعالی سازمانی به‌منظور تدوین راهبردهای ارتقا به سمت وضعیت مطلوب.

منابع:

ادب، حسین و گل آور، مرتضی (۱۳۹۲)، «ارزیابی تعالی سازمانی شرکت ملی گاز ایران بر اساس الگوی EFQM»، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، صص ۲۵-۴۶.

اعتماد، شاپور (۱۳۷۵)، دیدگاه‌ها و برهان‌ها، نشر مرکز، تهران.

اقبال، فرزانه؛ محمدحسین یارمحمدیان و سیدعلی سیادت (۱۳۸۸)، «کاربرد الگوی تعالی EFQM با رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفرما در ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، مدیریت اطلاعات، صص: ۳۱-۴۸.

آلن اف، چالمرز (۱۳۸۷)، چستی علم: درآمدی بر مکاتب علم‌شناسی فلسفی، ترجمه سعید زیباکلام، تهران: سمت.

پژوهشکده تحقیقات اسلامی ستاد نمایندگی ولی فقیه در سپاه (۱۳۸۶)، «جایگاه نیروهای مسلح در نظام جمهوری اسلامی ایران»، مجله حصون، شماره ۱۱، بهار.

جعفرزاده، محمدرحیم و جاهد حسینعلی (۱۳۷۲)، «طراحی الگوی ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی»، کنفرانس چهاردهم وزارت فرهنگ و آموزش عالی، سال سوم شماره ۵.

جلوداری ممقانی، بهرام (۱۳۸۵)، سازمان‌های متعالی، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی تهران.

دلاور، علی (۱۳۸۰)، «مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی»، تهران: رشد.

ذاکر شهرک، مینا و زهرا اباذری (۱۳۹۱)، «ارزیابی عملکرد کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان در ایران با استفاده از الگوی تعالی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)

و ارائه الگوی پیشنهادی ایجاد کتابخانه بین‌المللی کودکان و نوجوانان»، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، شماره ۵۹، صص: ۱۲۹-۱۴۹.

رضایی، محمد و سیدمحمد بیابانکی (۱۳۸۹)، «تعامل علم و دین بر مبنای روش‌شناسی برنامه‌های پژوهشی لاکاتوش»، مجله فلسفه دین، تهران: پردیس قم، ش ۷، صص: ۲۸-۳۰.

سرمد، زهره و علی بازرگان (۱۳۸۵)، «روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه، چاپ دهم.

ضابطی جهرمی، علی‌اصغر (۱۳۷۰)، *واژه‌نامه علوم پلیسی*، مرکز اسناد و مدارک علمی ایران با همکاری شهربانی جمهوری اسلامی ایران.

ضمیری، علی (۱۳۹۳)، «ارزیابی کارایی برنامه‌های پژوهشی سازمان سما در واحدهای استان اردبیل با روش تحلیل پوششی داده‌ها»، *کنفرانس ملی علوم مهندسی، ایده‌های نو*، تنکابن، موسسه آموزش عالی آیندگان تنکابن.

عابدی سروسرستانی، احمد (۱۳۹۴)، *استادیار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان پژوهش*، سال سوم شماره ۲ (پیاپی ۶).

فرج‌پهلوی، عبدالحسین و سمیه‌سادات آخشیک (۱۳۸۸)، «سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از الگوی توانمندسازی کارکنان»، *نشریه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، شماره ۴۵، صص ۳۱-۴۷.

قراملکی، احدفرامرز (۱۳۸۶)، «تصور ما از پژوهش»، *روزنامه رسالت*، ۸۶/۳/۲۱، صفحه ۱۸، شماره ۶۱۶۸.

قوامی، سوده؛ نرگس ایمانی‌پور و جهانگیر یداللهی فارسی (۱۳۹۰)، «شناسایی عوامل مؤثر در ارزیابی اثربخشی آموزش الکترونیکی کارآفرینی»، *نخستین کنفرانس دانشجویی کارآفرینی کشور*، تهران: دانشگاه تهران.

کریمائی، علی‌اعظم (۱۳۸۴)، *کلیات حفاظت اطلاعات*، دانشگاه علوم انتظامی، چاپ اول.

گیلیس، دانالد (۱۳۸۷)، *فلسفه علم در قرن بیستم*، ترجمه حسن میان‌داری، تهران: طه.

لازی، جان (۱۳۷۷)، *درآمدی تاریخی به فلسفه علم*، ترجمه علی پایا، تهران: سمت.
 مجلس شورای اسلامی، *آیین نامه انضباطی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران*، مصوب
 ۱۳۸۸/۰۷/۰۵، ص ۳.

مجلس شورای اسلامی، *قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی*، مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷،
 محمدپورزندی، حسین و جعفر قادری (۱۳۹۳)، *ارزیابی تعالی سازمانی شهرداری تهران*
بر اساس الگوی EFQM، صص ۱۳-۱.

مصلائی، محمدرضا و شاهرخ صمیمی (۱۳۹۰)، «ارائه الگوی توانمندساز آموزش در
 سازمان‌ها»، *نهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*، تهران: گروه پژوهشی صنعتی آریانا.
 ناجی، سعید (۱۳۸۸)، «نقدی بر روش شناسی برنامه‌های پژوهش علمی لاکاتوش
 پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی تهران»، *متافیزیک* (مجله دانشکده ادبیات و
 علوم انسانی اصفهان، دوره ۴۵ شماره ۲-۱، صص ۶۳-۸۸).

نجمی، منوچهر، سیروس حسینی (۱۳۸۲)، *مدل سرآمدی از ایده تا عمل*. مؤسسه مطالعات
 بهره‌وری.

واعظی، رضا و فاطمه وثوقی (۱۳۸۹)، «اجرای مدل تعالی سازمانی و ارتقای بهره‌وری
 نیروی انسانی پژوهشی در شرکت پالایش نفت تهران»، *فصلنامه مدیریت صنعتی*،
 شماره ۹، صص ۷۳-۹۶.