

## مقایسه تعالی عملکرد سازمان‌های کوچک و بزرگ با رویکرد EFQM

اسماعیل فدایی نژاد\*، امیر حسین خالقی\*، میترا مهاجری\*\*\*

### چکیده

مدل‌های تعالی سازمانی ابزاری قدرتمند در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها بشمار می‌آیند و بسیاری سازمان‌ها در جهان از این ابزارها بهره‌جسته‌اند. در این سال‌ها سازمان‌های ایرانی هم برای ارزیابی عملکرد خود یکی از رایج‌ترین این مدل‌ها یعنی مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) را به کار گرفته‌اند. از آنجا که بررسی تطبیقی نتایج چنین ارزیابی‌هایی می‌تواند در درک و بهبود سازوکارهای ارزیابی عملکرد راهگشا باشد، مقایسه عملکرد سازمان‌ها با ابعاد ساختاری و محتوایی متفاوت (کوچک/بزرگ، دولتی/خصوصی، خدماتی/تولیدی و غیره) اهمیت می‌یابد. این نوشته بنا دارد بررسی مقایسه‌ای نتایج ارزیابی بر اساس مدل EFQM را براساس متغیر اندازه (کوچک/بزرگ) پی‌بگیرد. این پژوهش پیمایشی-توصیفی برای جامعه شرکت‌های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران انجام می‌شود و فرض وجود تفاوت در معیارهای ۹ گانه تعالی سازمانی در سازمان‌های بزرگ و کوچک به آزمون گزارده می‌شود. با توجه به نوع توزیع یافته‌ها، روش آماری مورد استفاده آزمون لئون و آزمون تفاوت میانگین‌های دو جامعه است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در معیارهای توانمندسازهای مدل EFQM بین سازمان‌های بزرگ و کوچک تفاوت معناداری وجود ندارد ولی در معیارهای نتایج می‌توان تفاوت‌هایی را سراغ گرفت.

کلید واژه‌ها: تعالی سازمانی، مدل EFQM، سازمان‌های بزرگ و کوچک، ارزیابی عملکرد.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۸۷/۰۳/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۰۹/۰۲.

\* دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی.

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش سیاستگذاری در بخش عمومی، دانشگاه تهران

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

Email: m-mohajeri@sbu.ac.ir