

ارایه مدل ارزیابی شرکت های خصوصی خدمات نگهداری و توسعه طرح های شرکت مخابرات

ایران براساس رویکرد تعالی سازمانی (EFQM)

امید زمانی ، علی تقی زاده هرات* ، داوود جعفری

گروه مهندسی صنایع، واحد پرند، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، ایران

چکیده

دلالتی است که موجب شد موسسات اقتصادی کشور به دنبال الگو هایی از سازمانهای موفق در امر کسب و کار باشند، سازمانهایی هستند که نیاز های اصلی جامعه را به بهترین نحو بر آورده می کنند و در فضای رقابتی برای رشد، ماندگاری و برتری پیش می روند. تلاش در جهت بهبود عملکرد با میزان پیشرفت می تواند مشکلات در پیشرو را برطرف کند. در دنیای امروز فرآیند تولید و خدمات دهی به سمت استفاده از دانش بیشتر و سرمایه کمتر است و این سهم در صنایع کوچک که دارای سازماندهی انعطاف پذیر و قابلیت تطبیق با محیط هستند امکان پذیر است. در این تحقیق، سعی شده است تا مدل ارزیابی شرکت های خصوصی خدمات نگهداری و توسعه طرح های مخابراتی براساس رویکرد تعالی سازمانی ایجاد و طراحی شود. از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی- پیمایشی می باشد. در این پژوهش با توجه به توصیفی- پیمایشی بودن از روش گراند تئوری نیز برای تحلیل و گردآوری داده ها استفاده خواهد شد. ابزار اصلی جمع آوری داده ها در این مرحله مصاحبه های کیفی عمیق با خبرگان حوزه مخابرات و ارتباطات است. تحلیل داده ها طی مراحل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام گرفته است. بسته به مراحل تحلیل، محقق به نمونه گیری هدفمند و نظری مبادرت ورزیده است. سرانجام، رویه های به کار رفته در تحقیق و یافته های حاصل از تحقیق بر اساس معیارهای "راستی"، "تصدیق پذیری"، "اعتمادپذیری" و "عمومیت" مورد ارزیابی قرار گرفت. در پایان برای رسیدن به اشباع نظری مدل طراحی شده ، برای اجرای آزمایشی مدل پژوهش، رویکرد پروفرما ارایه گردیده است.

واژگان کلیدی: شرکت های خدمات نگهداری و توسعه طرح های مخابراتی، تعالی سازمانی، روش گراند تئوری.