

تکنولوژی اطلاعات و نقش آن در تعالی سازمان

چکیده امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرعت به پیش می تازد و جوامع را دچار تغییرات زیادی کرده است. مشاغل، مهارت‌ها، فرهنگ‌ها، همه و همه تحت تاثیر فناوری قرار گرفته اند، بی شک تعالی سازمانها نیز سهم عمده ای در توسعه این فناوری ها داشته اند. تعالی سازمانی از جمله مفاهیمی بوده است که همواره سیستمهای کاری و سازمانی به دنبال آن بوده و رشد و ارتقای سطح یک سازمان در تمامی ابعاد مختلف آن را نشان می دهد. از اینرو دامنه گسترده ای را دربر گرفته و این خود موضوع را پیچیده تر می کند. در سالهای اخیر مدلهایی تحت عنوان مدل تعالی کسب و کار مطرح گشته است، که با توسعه آن مدلهایی که دربرگیرنده تمامی انواع سازمانها مشتمل بر سازمانهای تجاری و انتفاعی و سازمانهای غیرانتفاعی است، ایجاد گشته اند. رویکرد اغلب این مدلها بر استفاده مؤثر از فرآیند خودارزیابی به منظور ارتقای سطح سازمان بوده و بدین منظور روشهایی را جهت خودارزیابی سازمان مطرح نموده اند. در این مقاله ابتدا مفهوم تکنولوژی اطلاعات پرداخته و سپس به بررسی مفاهیم بنیادین در مدل تعالی سازمانی می پردازیم و در آخر سعی می کنیم روابط متقابل تعالی سازمان و تکنولوژی اطلاعات را مورد بحث و بررسی قرار دهیم. واژه‌های کلیدی (تکنولوژی، تکنولوژی اطلاعات، سرآمدی سازمانها، مدل تعالی سازمانی (EFQM)). محقق محمد عندلیب لاری

مقدمه

سیستم های اطلاعاتی از جمله تکنولوژی اطلاعات از دیر باز با بشر زندگی می کرده و شاید بتوان قدمت آن را به قدمت زندگی بشری دانست. تا سال ۱۹۵۵ تکنولوژی اطلاعات عمدتاً تحت نفوذ ساختار کاغذ و قلم بود؛ در سالهای ۱۹۶۰ الی ۱۹۷۰ رشد عظیمی در پردازش اطلاعات پدیدار شد که لزوم مدیریت اطلاعات را ضروری ساخت (ناصح، ۱۳۸۰، ص ۱۱۱). امروزه تغییر و تحولات آنچنان با سرعت به وقوع می پیوندند که برای همگام شدن با آن نیاز به ابزارهایی متناسب با این سرعت سرسام آور است. تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات به عنوان یک ابزار قدرتمند تا کنون توانسته است در بسیاری از جنبه ها راهگشا و مثمر ثمر باشد. تکنولوژی اطلاعات را می توان نقطه ی همگرایی الکترونیک، پردازش داده ها و ارتباطات دور برد دانست. (مهری نژاد، ۱۳۸۴، ص ۲۲۴) جهان در سالهای اخیر شاهد انقلاب اطلاعات و ارتباطات بوده و تحولات اجتماعی عظیمی در آن به وجود آمده است، به طوری که در اثر این تحولات، قرن جاری به نام فناوری اطلاعات و ارتباطات به ثبت رسیده است. در عصر اطلاعات و ارتباطات سطح بینش و آگاهی مردم افزایش یافته و کلیه فعالیتهای جمعیت رو به انفجار دنیا با مزیت‌های این عصر، در قالب شبکه های ارتباطی به تعادل رسیده و کنترل شده است. ارا به فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرعت به پیش می تازد و جوامع دنیا را دستخوش تغییرات بسیاری می کند. فعالیت‌ها، مشاغل، مهارت‌ها، فرهنگ‌ها و نیازها و ... همه و همه تحت تاثیر این فناوری قرار گرفته و متحول شده. عصر اطلاعات و ارتباطات آغاز شده است. بی شک تعالی سازمانها سهم عمده و نقش ویژه‌ای در توسعه این فناوریها داشته و دارد، اگر چه این فناوریها نیز خود بر تعالی سازمان تأثیر

گذار بود و به عبارتی سازمان‌های مدرن را به وجود آورده‌اند. (سرفرازی؛ ۱۳۸۵، ص ۱) در جهان امروز، همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیک رخ می‌دهد، تحولات عمیقی نیز در زمینه‌های روشها و سیستمهای جدید مدیریتی اتفاق می‌افتد. از جمله مفاهیم تازه‌ای که امروزه در بسیاری از کشورهای جهان جایگاه شایان توجهی پیدا کرده است. طرح ریزی و اجرای مدل‌های سرآمدی کسب و کار و جوایز ملی کیفیت است. (تقوی علی‌دش؛ ۱۳۸۳، ص ۱۵). که بر اساس آن سازمانها و بنگاه‌های مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی، حرکت به سمت بهبود و ارتقاء را در آنها تقویت می‌نمایند. جوایز ملی کیفیت و سرآمدی در صورتی که به درستی بکار گرفته شوند، ابزارهای کارآمدی هستند که میتوانند مفاهیم وارزشهای سازمانی، تدوین و اجرای برنامه‌های استراتژیک، بکارگیری روشهای خودارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمانها نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرایندها و انجام بهینه‌های را فراهم سازند. بنگاه‌ها و سازمانهای کشورمان در فرآیند جهانی شدن ناگزیر از همسو شدن با رخدادهای جهانی می‌باشند. از این رو استقرار روشهای مدونی برای جوایز مشابه در سطح کشور اجتناب ناپذیر است. این جوایز بر پایه برخی ارزشها و مفاهیم بنیادین و معیارهای ارزیابی استوار می‌شوند که در این مجموعه بدان‌ها پرداخته شده است. در دنیای فعلی، تکنولوژی اطلاعات، خمیرمایه توسعه انسانی در سازمان و جامعه است و محورهای اساسی توسعه منابع انسانی و ماهیت آن را نیز متناسب با نیاز جامعه و انسانها تعیین می‌کند. در توسعه منابع انسانی، همواره بایستی ظرفیتهای جدید انسانی را شناخت، تا توسعه قابلیتها و کیفیتهای انسانی به صورت یک فرآیند دائمی انجام شود. تحقق این امر در گرو بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات است، چون در فرآیند تکنولوژی اطلاعات دائماً اطلاعات تولید، پردازش، توزیع و مدیریت می‌شود، بنابراین، تکنولوژی اطلاعات زمانی حلال مشکلات خواهد بود که در خدمت توسعه و پرورش انسانها قرار گرفته و قابلیتهای انسانی باهم تلفیق و به توسعه و بهره‌وری منجر گردد. (سلطانی، ۱۳۸۲، ص ۱) این مقاله به بررسی متقابل تعالی سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته و با ارائه معیارها و الگوها سرآمدی سازمان‌ها را در عصر اطلاعات و ارتباطات را تبیین نموده است.

فناوری اطلاعات و ارتباطات

فناوری اطلاعات، عبارت است از فناوریهایی که فرد را در ضبط، ذخیره سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات، یاری می‌دهند. این اصطلاح شامل فناوریهای نوین مانند رایانه، انتقال از طریق دورنگار، و دیگر وسائل ارتباطی میشود. فناوری اطلاعات، روش کارمارا دگرگون کرده، امور اقتصادی و اجتماعی، و حتی نحوه تفکر مارا تغییر داده است امروزه، فناوری اطلاعات درمقایسه با وسائل ارتباط جمعی دامنه‌ای به مراتب وسیع‌تر دارد و امکاناتی را برای تغییر و پیش‌بینی و دورنمای تازه‌ای را در زمینه توسعه ارائه میکند. فناوری اطلاعات موجب پخش سریع نظرات، بهبود درآموزش، علوم، مراقبتهای بهداشتی و فرهنگ میشود. فناوری اطلاعات ماشین کار تلقی میشود و ارتباطات محصول آن است. فناوری اطلاعات و ارتباطات به یکدیگروابسته هستند. بدون فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتباط در سطح بین‌المللی و بین افراد غیرممکن خواهد بود. امروزه با دراختیارداشتن فناوری اطلاعاتی و ارتباطی مختلف و پیشرفته، امکان برقراری سریع ارتباط و تبادل سریع اطلاعات بیش‌ازپیش میسرگردیده است. افراد در هر کجا که باشند میتوانند آخرین اطلاعات مورد نیاز خود را در هر زمینه‌ای دریافت میکنند. اما بی‌شک - بیشترین تاثیر پدید آمدن فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی بر محیطهای آموزشی بوده است. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات درآموزش سبب

شده است تا محیط آموزشی به سوی مجازی شدن سوق پیدا کند. این امر سبب میشود تا ارتباطات میان افراد به منظور آموزش و گسترش دانش به گونه ای فزاینده از طریق رایانه امکان پذیر میشود. یادگیرنده باید در یادگیری مشارکت فعال داشته باشد و درباره اطلاعاتی که به دست می آورد یا منتقل میکند بحث کند و فناوری اطلاعات و ارتباط این امکان را برای یادگیرندگان فراهم کرده که بتوانند به تبادل اطلاعات بپردازند. مادامیکه فناوریها در حال تغییر ماهیت کاری و تجاری هستند، نحوه ارائه آموزش را دچار تحول میکنند و از آنجا که نحوه یادگیری افراد بنا شده باشد، زیرا وقتی که سخن از یادگیری است، یک شیوه یکسان برای همه افراد وجود ندارد و نمیتوان همه را در یک سطح در نظر گرفت و به آنها آموزش داد. * آموزش باید بر اساس رسیدن به هدف خاص، طرح ریزی شود و برنامه اجرایی آن نیز از روش تکاملی استفاده شود. باید از آخرین فناوریهای روز جهت هرچه سودمندتر کردن برنامه های اجرایی و دستیابی به نتایج مطلوبتر بهره برد. (محمد نژاد: ۱۳۷۸ ص ۵) مفهوم فناوری اطلاعات: ، فناوری اطلاعات (IT) عبارت است از مجموعه ابزارها، تجهیزات ، دانش ، روش و مهارت استفاده از آنها در تولید ،انتقال و جابه جایی ، پردازش و مصرف اطلاعات .. نقش فناوری اطلاعات در فرآیند مهندسی مجدد فناوری اطلاعات در مهندسی مجدد نقش عمده ای ایفا می کند ، فناوری به تنهایی و به صورت انتزاعی نمی تواند موجب تغییر و تحول باشد. اما با وجود این ، فناوری می تواند تاثیر بسیار قوی و گسترده ای از خود به جا بگذارد ، خصوصا وقتی که به نحو صحیح و مطلوبی با یک برنامه مهندسی مجدد ریشه ای که قصد تبدیل سازمان سنتی مبتنی بر فعالیت به سازمان مبتنی بر تیم متمرکز ، حول نیازهای مشتریان و تغییر نظام فعالیتی به نظام راهبری فرایند را دارد ، عجین شده باشد. فناوری اطلاعات به ایجاد تغییرات در سازمانها که آن هم عمدتا تغییراتی در ماهیت کار ، ادغام وظایف سازمانی و تبدیل نیروهای رقابتی است کمک می کند. فناوری اطلاعات می تواند در ایجاد تغییرات به مهندسی مجدد یاری برساند و از این رو می توان آن را در حکم تسهیل کننده مهندسی مجدد تلقی کرد. لذا طراحی مجدد فرایندها اغلب به وسیله کمک گرفتن از فناوری اطلاعات صورت می گیرد. در اغلب حالات، فناوری اطلاعات مهمترین عامل توانایی بخش مهندسی مجدد است. آنچه که امروز دانستن آن درباره نقش فناوری اطلاعات اهمیت دارد این است که فناوری اطلاعات تنها چگونگی انجام کارها را دگرگون نمی کند بلکه تعریف اقتصاد ، تجارت و رقابت را هم تغییر داده است .

مدل سرآمدی و کسب و کار: EFQM

سازمان ها صرف نظر از نوع فعالیت، ساختار یا بلوغ سازمانی، برای رسیدن به موفقیت نیاز به استقرار چارچوب های مدیریتی مناسب دارند. مدل سرآمدی EFQM ابزاری است اجرایی برای کمک به سازمان ها در دستیابی به این هدف، که از طریق اندازه گیری و تنظیم مسیر آنها برای سرآمدی به یاری سازمان ها می شتابد، و به آنها کمک می کند تا فاصله ها را درک کنند و آن گاه به دنبال تعریف راه حل های اصلاحی، آنها را به اجرا در آورد.

مدل سرآمدی EFQM چارچوبی غیرتجویزی دارد و مبتنی بر ۹ معیار اصلی است که پنج تای آنها مربوط به توانمندسازها و چهار تای دیگر در مورد نتایج است. معیارهای اصلی توانمند ساز دربرگیرنده، فعالیت های سازمان اند و معیارهای اصلی نتایج بیان کننده نتایجی است که سازمان به آن دست می یابد. البته نتایج مذکور به وسیله توانمند سازها به دست می آیند .

ارزشها و مفاهیم بنیادین سرآمدی

سازمانها صرف نظر از حوزه فعالیت، اندازه، ساختار یا بلوغ سازمانی و موفقیتشان، نیازمند ساختار مدیریتی مناسبی هستند. بنیاد تعالی اروپا EFQM در سال ۱۹۸۹ توسط ۱۴ شرکت اروپایی با هدف تعالی و ارتقاء کیفیت شرکتهای اروپایی تاسیس گردید. این شرکتها تصمیم گرفتند بنیادی را بر اساس عضویت مستقل پایه ریزی کنند که به گسترش آگاهی، تحصیلات مدیریتی و فعالیتهای انگیزشی و شناسایی دستاوردها بپردازد. در سال ۱۹۹۱ الگوی EFQM به اجرا درآمد و نخستین جایزه اروپایی کیفیت در سال ۱۹۹۲ ارائه شد. از آن تاریخ به بعد الگوی EFQM بطور منظم بازبینی و به روز شده تا بهترین تفکر مدیریت را که در عمل به اثبات رسیده است منعکس نماید. این الگو بر تعالی متمرکز بوده و همه جنبه های مدیریت سازمان را شامل شده و برای همه سازمانها و در هر اندازه ای قابل بکارگیری است. مدل تعالی سازمانی، ابزار ویژه ای است که توسط سازمانها بکار گرفته می شود؛ مدل تعالی سازمانی چهارچوبی هدفمند برای ارزیابی عملکرد سازمانها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است. دستاوردهای حاصل از ارزیابی در این مدل عبارتست از "نقاط قوت" سازمان و "زمینه های قابل بهبود آن" که برای دستیابی به بهبود فهرستی از برنامه های اولویت بندی شده را نیز پیشنهاد می کند. بر اساس آموخته های مدیریت کیفیت جامع، توجه به ارزشها و مفاهیم بنیادین هشت گانه لازمه موفقیت و ایجاد بهبود مستمر سازمانها است: این هشت ارزش بنیادین عبارتند از:

۱- نتیجه گرایی: سرآمدی دستیابی به نتایجی است که خشنودی تمام ذی نفعان سازمان را در پی داشته باشد. در تغییرات سریع شرایط محیطی، که ویژه جهان امروز است، سازمان های سرآمد در تأمین نیازها و انتظارات متغیر ذی نفعان خود باید سریع، انعطاف پذیر و پاسخگو باشند. سازمان های متعالی نیازها و انتظارات ذینفعان خود را اندازه گیری و پیش بینی کرده، تجربیات و ادراکات آنها را نظاره و عملکرد سایر سازمانها را بررسی می کنند. در این سازمانها، اطلاعات مربوط به ذینفعان فعلی و آینده، جمع آوری شده و به منظور تعیین، به کارگیری و بازنگری خط مشیها، استراتژیها، اهداف، مقاصد، شاخصها و برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت مورد استفاده قرار می گیرد. این اطلاعات می تواند در دستیابی به مجموعه متوازی از نتایج مورد انتظار ذینفعان کمک کند. ۲- مشتری مداری: تعالی و سرآمدی خلق ارزشها مطلوب مشتری است. به عبارتدیگر سرآمد بودن یک سازمان در گرو به وجود آوردن ارزشهایی است که خواست مشتری است. سازمانها سرآمد مشتریان خود را می شناسند و نیازهای آنان را درک می کنند زیرا که مشتریان اصلی ترین ذی نفعان سازمان هستند و این مشتریان هستند که بهای اصلی خدمات و محصولات را می پردازند و داور نهایی محصولات و خدمات سازمان هستند. سازمانهای سرآمد بر روی بدست آوردن وفاداری مشتریان تلاش می کنند. در عصر رقابتی امروز تنها سازمانهایی قادرند در عرصه رقابت باقی بمانند که بتوانند نیازهای مشتریان را شناخته و به طور اصولی به آن پاسخ داده و وفاداری آنان را بدست آورند، بقاء رشد توسعه و سرآمدی سازمان در گرو رضایت مشتری است. (سرفرازی، قربانی، ۱۳۸۵؛ ص ۴) همچنین درک می کنند که حصول به وفاداری، ماندگاری و سهم بازار، از طریق تمرکز بر خواسته ها و انتظارات فعلی و بالقوه مشتریان افزایش می یابد. این سازمانها پاسخگوی خواسته ها و انتظارات فعلی مشتریان خود هستند. هر کجا که مناسب باشد، مشتریان خود را به منظور بهبود اثر بخشی پاسخگوییها، تقسیم بندی و دسته بندی می کنند، فعالیت های رقبا را بررسی و نظاره کرده و مزیت رقابتی خود را درک می کنند، به گونه ای

موثر خواسته‌ها و انتظارات آینده مشتریان را پیش بینی کرده و در جهت دستیابی و در صورت امکان ارتقاء و افزایش آنها اقدام می‌کنند. چنین سازمان‌هایی تجربیات و ادراکات مشتریانشان را بررسی و بازنگری کرده و در صورتی که اشتباهی رخ داده باشد، به سرعت به اصلاح موثر آن می‌پردازند. این سازمانها به برقراری و حفظ رابطه ای متعالی با مشتریانشان اقدام می‌کنند. ۳- رهبری و ثبات در مقاصد: سرآمدی عبارت است از الهام بخش بودن و دور اندیشی رهبری همراه با ثبات در مقاصد، سازمان های برتر رهبراین دارند که مسیر شفافى را برای سازمان خود ترسیم و ارائه می کنند تا الهام بخش کارکنان خود باشند. آنها ارزش ها، اخلاقیات ها، فرهنگیات و ساختار مدیریتی را چنان برای سازمان خود ترسیم می کنند که ایجاد کننده شخصیت و جذابیت برای ذی نفعان باشد. سازمان ها متعالی، رهبرانی دارند که سمت و سوهای روشنی برای سازمان خود تعیین و ارائه می کنند. این رهبران، سایر رهبران سازمان را متحد کرده و آنها را برای به حرکت در آوردن کارکنان شان ترغیب می کنند. ارزش‌ها، اصول اخلاقی، فرهنگ و ساختار اداری را به گونه ای در سازمان مستقر می کنند که هویت و جذابیت واحدی در ذهن ذینفعان ایجاد کند. در سازمان های متعالی، رهبران در سطوح مختلف، سایر کارکنان را بطور مداوم به سمت تعالی به حرکت در می آورند، بگونه ای که به عنوان الگویی شاخص برای رفتار و عملکرد شناخته می شوند. ۴- مدیریت بر اساس فرایندها و واقعیات: سرآمدی عبارت است از مدیریت سازمان از طریق مجموعه ای از سیستم‌ها، فرآیندها و واقعیات های مرتبط و به هم پیوسته است. سازمان های سرآمد دارای سیستم مدیریتی مؤثری هستند که نیازها و انتظارات تمامی ذی نفعان بر اساس آن طراحی و تأمین می گردد. (تقوی علیداش؛ ۱۳۸۳؛ ص ۱۶). اجرای نظام مند (سیستماتیک) خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف و برنامه های سازمان به واسطه برخی فرایندها شفاف، یکپارچه و توانمند، تضمین می گردد. این فرآیندها به گونه ای مؤثر جاری سازی و مدیریت شده و همواره بهبود می‌یابند. تصمیم گیری بر اساس اطلاعات واقعی و قابل اطمینان از عملکرد حال و مورد انتظار، توانمندی های فرآیندها و سیستم‌ها، خواسته‌ها، انتظارات و تجربیات ذینفعان و همچنین عملکرد سایر سازمان‌ها از جمله رقبای، انجام می شود. ریسک‌ها و مخاطرات، بر اساس شاخص های مناسب عملکردی، شناسایی شده و به شکلی مؤثر مدیریت می شوند. سازمان‌ها با روش های کاملاً حرفه ای اداره می شوند و تمامی الزامات بیرونی را پاسخ داده و حتی از آن فراتر نیز می‌رود. شاخص های پیش‌گیرانه مناسب، تعریف و بکار گرفته می شود تا اطمینان خاطر کلیه ذینفعان تأمین و حفظ شود. ۵- مشارکت و توسعه منابع انسانی: سرآمدی عبارت است از افزایش همکاری کارکنان از طریق مشارکت، توسعه و دخالت دادن آنها در امور است. سازمان های سرآمد صلاحیت مورد نیاز حال و آینده را به منظور اجرای خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف و برنامه های سازمان شناسایی و درک می کنند. آنها با ملاحظه این صلاحیت ها به استخدام و توسعه کارکنان می‌پردازند و از همه جهات آنها را حمایت می کنند. این سازمان‌ها کارکنان را به منظور مواجهه و تطبیق با تغییرات مورد نیاز عملیاتی و قابلیت های فردی آماده می کنند. اهمیت فزاینده سرمایه های فکری‌شان را درک کرده و از دانش آنان در جهت منافع سازمان بهره می گیرند. در جستجوی روشهایی برای توجه، پاداش دهی و تقدیر از کارکنان هستند که به ایجاد و اجرای ایده های بهبود استفاده می کنند. ۶- یادآوری، نوآوری و بهبود مستمر: سرآمدی عبارت است از برخورد با وضعیت موجود و ایجاد تغییرات اثر بخش با استفاده از یادگیری در جهت خلق فرصت ها و نوآوری و بهبود. سازمان های سرآمد به طور مستمر از طریق بررسی فعالیت ها و عملکرد خودشان و دیگران در حال یادگیری اند. آنها مجدانه خود را مورد بهینه کاوی داخلی و خارجی قرار می دهند و دانش و آگاهی کارکنان خود را در سرتاسر سازمان به منظور افزایش یادگیری جمع آوری می کنند و در دسترس قرار می

دهند. ایده های کلیه ذینفعان، به خوبی مورد پذیرش و استقبال قرار می گیرد و نگاه کارکنان به ورای زمان حال و قابلیت های کنونی، سوق داده می شود. آنها به دقت سرمایه های فکری خود را حفظ کرده و از آن برای دستاوردهای تجاری سازمان به صورت مناسب استفاده می کنند. کارکنان آنها، همواره شرایط فعلی را به چالش طلبیده و در جستجوی فرصت های نوآوری و بهبود مستمر که به ارزش افزوده بیانجامد، هستند. ۷- توسعه شراکت ها: سرمایه، تعالی، توسعه و حفظ همکاری هایی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می کند. سازمان سرمایه دریافتی را با وجود تغییرات دائمی و افزایش تقاضاهای جهانی، ممکن است موفقیت آنها به شرکت هایی که ایجاد می کنند بستگی داشته باشد؛ و به همین خاطر به دنبال توسعه شراکت با سایر سازمان ها هستند. این همکاری ها، آنها را به ایجاد ارزش افزوده بیشتر برای ذینفعان شان از طریق بهینه نمودن شایستگی ها و صلاحیت های محوری قادر می سازد. این همکاری ها می تواند با مشتریان، جامعه، تامین کنندگان و حتی رقبا بر مبنای بهره مندی دو جانبه ای که به روشنی، شناسایی و تعریف شده است، انجام پذیرد. همکاران تجاری برای دستیابی به اهداف مشترک، با یکدیگر همکاری کرده و هر کدام، دیگری را از طریق در اختیار گذاشتن تجربیات، منابع و دانش، پشتیبانی و بر مبنای احترام و اعتماد متقابل و صداقت، ارتباط پایداری را بنا می کنند. ۸- مسئولیت های اجتماعی: سرمایه عبارت است از پیشی گرفتن از حداقل تنظیم شده در چارچوب مقرراتی که سازمان بر مبنای آن عمل می کند و تلاش جهت درک و پاسخگویی به انتظارات ذی نفعان در جامعه، سازمان های سرمایه شفاف سازی و توضیح دادن عملکرد خود به ذی نفعان شان و رویکرد اخلاقی سازگاری را در مقام سازمان پاسخگو ایجاد می کنند. آنها نسبت به مسئولیت های اجتماعی و پایدار شرایط زیست محیطی، چه در زمان حال و چه در زمان آینده، توجه دارند و آن را تشویق می کنند. (تقوی علیداش؛ ۱۳۸۳؛ ص ۱۶). این سازمان ها انتظارات و الزامات قانونی، اجتماعی، محلی و حتی منطقه ای خود را از طریق مشارکت و فعالیتهای آزاد ذینفعان، برآورده می کنند. این سازمان ها، ضمن اینکه در مورد ریسک ها و مخاطرات، مدیریت صحیحی را اعمال می کنند، در تلاش برای اجرای پروژه هایی هستند که هم منافع سازمان و هم منافع جامعه را تامین نماید و اطمینان کامل کلیه ذینفعان را نیز در نظر دارند. آنها از تأثیرات حال و آینده سازمان بر جامعه آگاه بوده و مراقبت های لازم را برای حداقل نمودن اثرات زیان بار اعمال می کنند.

معیارهای ارزیابی مدل سرمایه: EFQM

همان گونه که در تصویر شماره ۲ نیز آمده است، مدل سرمایه EFQM چارچوبی غیرتجویزی دارد و از ۹ معیار اصلی و ۳۲ معیار فرعی تشکیل می گردد، که پنج معیار اول تحت عنوان «توانمندسازها» و چهار معیار دوم تحت عنوان «نتایج» سازمان دهی می شوند. در این مدل، سازمان ها بر اساس مبنایی ۱۰۰۰ امتیازی مورد ارزیابی و سنجش قرار می گیرند. این معیارهای عبارتند از:

تصویر شماره ۲: معیار ارزیابی مدل سرمایه کسب و کار EFQM

۱- رهبری: رهبران سرمایه مأموریت و درنمای سازمان را تعیین و دستیابی به آنها را تسهیل می کنند. آنها ارزش های سازمانی و سیستم های مورد نیاز برای موفقیت پایدار را ایجاد می کنند و از طریق اعمال و

رفتارهای خود به اجرا در می آورند. معیار رهبری دارای ۱۰۰ امتیاز است و از پنج معیار فرعی - که در پی می آید- تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود: ۱) رهبران مأموریت، دورنما، ارزش ها و اصول اخلاقی سازمان را به وجود می آورند و خود الگوی فرهنگ سرآمدی در سازمان اند. ۲) رهبران شخصاً به منظور اطمینان یافتن از ایجاد و به کارگیری سیستم مدیریت سازمان و بهبود مداوم آن، مشارکت دارند. ۳) رهبران با مشتریان، شرکا و نمایندگان جامعه در تعامل اند. ۴) رهبران فرهنگ سرآمدی را در کارکنان سازمان تقویت می کنند. ۵) رهبران تحولات سازمانی را شناسایی می کنند و آنها را مورد حمایت قرار می دهند. ۲- خط مشی و استراتژی: سازمان های سرآمد مأموریت و دورنمای خود را از طریق به وجود آوردن استراتژی ای متمرکز به سود ذی نفعان و با در نظر گرفتن بازار و بخشی که در آن فعالیت می کنند، به اجرا در می آورند. معیار خط مشی و استراتژی دارای ۸۰ امتیاز است و از چهار معیار فرعی تشکیل می گردد که باید به آنها پرداخته شود. این معیارها از این قرارند: ۱) خط مشی و استراتژی مبتنی بر نیازها و انتظارات حال و آینده ذی نفعان ۲) خط مشی و استراتژی بر اساس اطلاعات حاصل از اندازه گیری عملکرد، تحقیقات، یادگیری و فعالیت های مرتبط برون سازمانی است. ۳) خط مشی و استراتژی به وجود آمده همواره بازنگری می گردد و بهنگام می شود. ۴) خط مشی و استراتژی در سازمان انتقال می یابد و از طریق چهارچوب فرایندهای محوری جاری می گردد. ۳- کارکنان (منابع انسانی): سازمان های سرآمد تمامی توان بالقوه خود را در سطح فردی، تیمی و سازمانی مدیریت می کنند، بهبود می دهند و شکوفا می سازند. آنها عدالت و برابری را ترویج می کنند، کارکنان خود را در امور مشارکت می دهند و توانمند می سازند. معیار کارکنان دارای ۹۰ امتیاز است و از پنج معیار فرعی زیر تشکیل می گردد که باید به آنها پرداخته شود: ۱) منابع انسانی برنامه ریزی و مدیریت می شوند و بهبود می یابند. ۲) دانش و شایستگی کارکنان شناسایی می شود، توسعه می یابد و حفظ می گردد. ۳) کارکنان مشارکت داده می شوند و توانمند می گردند. ۴) کارکنان مورد تشویق، تقدیر، توجه و مراقبت قرار می گیرند. ۴- شراکت ها و منابع: سازمان های سرآمد شرکتهای برون سازمانی، تأمین کنندگان و منابع داخلی خود را به منظور پشتیبانی از خط مشی و استراتژی و اجرای اثر بخش فرایندها، برنامه ریزی و مدیریت می کنند. معیار شراکت ها و منابع دارای ۹۰ امتیاز است و از پنج معیار فرعی زیر تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود: ۱) شراکت های برون سازمانی مدیریت می گردند. ۲) منابع مالی مدیریت می شوند. ۳) سازمان ها، تجهیزات و مواد مدیریت می گردند. ۴) فناوری مدیریت می شود. ۵) اطلاعات و دانش مدیریت می شوند. ۵- فرایندها: سازمان های سرآمد فرایندهای خود را به منظور جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذی نفعان طراحی و مدیریت می کنند و آنها را بهبود می بخشند. معیار فرایندها دارای ۱۴۰ امتیاز است و از پنج معیار فرعی که در پی می آیند تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود: ۱) فرایندها به طور نظام مند طراحی و مدیریت می گردند. ۲) فرایندها در صورت نیاز با استفاده از نوآوری به منظور جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذی نفعان بهبود می یابند. ۳) محصولات و خدمات بر اساس نیازها و انتظارات مشتری طراحی می شوند و تکوین می یابند. ۴) محصولات و خدمات تولید و تحویل شده، پشتیبانی می گردند. ۵) روابط با مشتری مدیریت می گردد و ارتقاء می یابد. 6- نتایج مشتریان: سازمان های سرآمد به طور فراگیر نتایج مهم و برجسته ی مرتبط با مشتری خود را اندازه گیری می کنند و به آنها دست می یابند. معیار نتایج مشتریان دارای ۲۰۰ امتیاز است و از ۲ معیار فرعی زیر تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود:

الف) شاخص های برداشتی (مقیاس ادراکی) که عبارتند از: تصویر کلی نسبت به سازمان (شامل قابلیت

دسترسی، ارتباطات، شفافیت، انعطاف پذیری، رفتار مثبت و فعالانه و میزان پاسخگویی). خدمات سازمان (شامل کیفیت، ارزش، قابلیت اطمینان، نوآوری در طرح، تحویل و جنبه های زیست محیطی، رفتار کارکنان، مشاوره و پشتیبانی، بروشور و مستندات فنی تهیه شده برای مشتری، رسیدگی به شکایت ها، زمان پاسخگویی، پشتیبانی فنی و فراهم ساختن ضمانت و گارانتی). وفاداری مشتری (شامل تصمیم به دریافت مجدد خدمات، تمایل به خرید و دریافت سایر محصولات و خدمات سازمان و تمایل به معرفی و توصیه سازمان به سایرین).

ب) شاخص های عملکردی که عبارتند از: تصویر کلی سازمان (شامل تعداد تقدیرنامه های دریافتی از مشتریان و کاندیدا شدن سازمان برای دریافت جوایز، پوشش خبری یا مطبوعاتی); خدمات سازمان (شامل رقابت پذیری، میزان اشتباه، نشانه های تأیید و برجسب های زیست محیطی، نوآوری در طراحی، طول زمان ارائه خدمت به مشتریان، آموزش مشتریان، رسیدگی به شکایت و میزان پاسخگویی به مشتریان) وفاداری مشتری (شامل طول مدت ارتباط با مشتری، توصیه های مؤثر، تناوب / ارزش خدمات دریافتی، ارزش به دست آمده در طول ارتباط با مشتری، تعداد شکایات و قدرانی ها، نگهداری و حفظ مشتری).

7- نتایج کارکنان: سازمان های سرآمد به طور فراگیر نتایج مهم و برجسته مرتبط با کارکنان خود را اندازه گیری می کنند و به آنها دست می یابند. معیار نتایج کارکنان دارای ۹۰ امتیاز است و از دو معیار فرعی نیز تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود.

الف) شاخص برداشتی: که بدین قرارند (1: انگیزش (شامل توسعه مسیر ارتقای شغلی، ارتباطات، توان افزایی، مشارکت، رهبری، فرصت برای یادگیری و دستیابی به اهداف، قدرانی، تعیین اهداف و ارزیابی، آموزش و بهسازی); ۲) رضایت (شامل اداره عمومی سازمان، شرایط اشتغال، امکانات و خدمات، شرایط ایمنی و بهداشت و درمان، امنیت شغلی، حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران، مدیریت تحول، خط مشی و تأثیرات زیست محیطی سازمان، نقش سازمان در جمعیت و جامعه، محیط کاری) ب) شاخص های عملکردی: این شاخص ها معیارهایی داخلی هستند که سازمان از آنها به منظور پایش، درک، پیش بینی و بهبود عملکرد کارکنان خود و پیش بینی برداشت آنان استفاده می کند. متناوب با اهداف سازمان، تعدادی از شاخص های نمونه ای که می توانند مورد استفاده قرار گیرند، عبارتند از: ۱) دستاوردها (شامل شایستگی های مورد نیاز در مقایسه با شایستگی های موجود، بهره وری، میزان موفقیت آموزش و بهسازی در تحقق اهداف، قدرانی ها و جوایز خارجی). ۲) انگیزش و مشارکت (شامل مشارکت در گروه های بهبود، مشارکت در نظام پیشنهادها، سطوح آموزش و بهسازی کارکنان، منافع سنجش پذیر، کارهای گروهی، قدرانی از افراد و گروه ها، درصد پاسخگویی در نظرسنجی های به عمل آمده از کارکنان); ۳) رضایت (شامل میزان غیبت و بیماری، میزان حوادث کاری، شکایات و نارضایتی ها، روند جذب و استخدام، میزان یا درصد ترک کار و استخدام جدید کارکنان، اعتصاب ها، میزان استفاده از امکانات و مزایای فراهم شده به وسیله سازمان); ۴) خدمات فراهم شده برای کارکنان سازمان (شامل میزان صحت امور پرسنلی، اثر بخشی ارتباطات، سرعت پاسخگویی به درخواست های کارکنان، ارزیابی دوره های آموزشی).

8- نتایج جامعه: سازمان های سرآمد به طور فراگیر نتایج مهم و برجسته، مرتبط با جامعه را اندازه گیری می کنند و به آنها دست می یابند. معیار نتایج جامعه دارای ۶۰ امتیاز است و از دو معیار فرعی زیر تشکیل می گردد، که باید به آنها پرداخته شود:

الف) شاخص های برداشتی که عبارتند از: ۱) تصویر کلی سازمان (شامل میزان پاسخگویی به تماسها به عنوان

عضوی مسئول در جامعه) ۲. عملکرد به عنوان شهروند مسئول (شامل افشای اطلاعات مرتبط با جامعه، ایجاد موقعیت های برابر، تأثیر بر اقتصاد محلی، ملی و جهانی، ارتباط با مسئولان و مقامات مرتبط، رفتار اخلاقی) ۳. همکاری و مشارکت با انجمن ها و اجتماعات محلی (شامل مشارکت در آموزش های رسمی و غیر رسمی، مشارکت دادن انجمن ها و جمعیت ها در فعالیت های مرتبط، پشتیبانی از تأمین رفاهی و پزشکی، پشتیبانی از فعالیت های ورزشی و امور تفریحی، اقدامات و کمک های داوطلبانه و بشردوستانه، کاهش و جلوگیری از آسیب ها و صدمات ناشی از عملیات و خدمات سازمان، مخاطرات بهداشتی و حوادث، صدا و بوی نامطبوع، خطرهای آلودگی ها و گازهای سمی، تجزیه و تحلیل زنجیره تأمین، ارزیابی عملکرد زیست محیطی/ ارزیابی چرخه عمر) ۴. گزارش دهی در مورد فعالیت هایی که به حفظ، نگهداری و پایدار سازی منابع کمک می کنند (شامل انتخاب شیوه ی حمل و نقل، تأثیرات بوم شناختی، کاهش و حذف ضایعات جایگزینی مواد اولیه و سایر ورودی ها، استفاده از انرژی مانند گاز، آب و برق، بازیافت مصنوعات) ب. شاخص های عملکردی، که عبارتند از: ۱. اداره ی تغییرات سطوح استخدامی ۲. ارتباط با مراوده با مسئولان (شامل دریافت گواهینامه، گرفتن مجوزها، واردات/ صادرات، برنامه ریزی، ترخیص محصولات) ۳. تقدیرنامه ها و جوایز دریافتی، تبادل اطلاعات در مورد تجربیات موفق در زمینه مسئولیت های اجتماعی، ممیزی و گزارش دهی به جامعه.

9- نتایج تعیین کننده عملکرد: سازمان های سرآمد به طور فراگیر نتایج مهم و برجسته مرتبط با عناصر اصلی خط مشی و استراتژی را اندازه گیری می کنند و به آنها دست می یابند. معیار نتایج تعیین کننده یا محوری عملکرد دارای ۱۵۰ امتیاز است و از دو معیار فرعی زیر تشکیل شده است، که باید به آنها پرداخته شود:

الف) دستاوردهای تعیین کننده عملکرد: ۱. دستاوردهای مالی (شامل اطلاعات عمومی، میزان ارائه خدمات، اطلاعات مرتبط با دارایی ها و سرمایه گذاری ها، عملکرد بودجه ای) ۲. دستاوردهای غیر مالی (شامل سهم بازار، طول زمان ارائه خدمت، میزان موفقیت، حجم عملیات، عملکرد فرآیند) ب. شاخص های تعیین کننده عملکرد: این شاخص ها معیارهایی عملیاتی اند که سازمان از آنها به منظور پایش و درک فرآیندها و پیش بینی و بهبود دستاوردهای محوری عملکرد خود استفاده می کند. با توجه به اهداف و مقاصد سازمان، نمونه هایی از این معیارها می تواند شامل موارد زیر باشد: ۱. مالی (شامل گردش نقدینگی، استهلاک، هزینه های نگهداری و تعمیرات، هزینه های پروژه ها، میزان اعتبار) ۲. غیر مالی (شامل عملکرد فرآیندها، نوآوری، مدت زمان عملیات، عملکرد تأمین کنندگان، تعداد شراکت ها و میزان ارزش افزوده حاصل از آنها، تعداد بهبودی های ایجاد شده در اثر همکاری و مشارکت با شرکاء و میزان ارزش افزوده حاصل از آنها، ساختمان ها و تجهیزات و میزان بهره برداری از آنها، فناوری، میزان نوآوری ها و اطلاعات و دانش). (تقوی علیدش ۱۳۸۳؛ ص ۱۷)

مأموریت EFQM

به استناد ماهیت، فرآیند، اهداف و ویژگی های EFQM می توان دریافت که این تکنیک، یک تکنیک مدیریتی و مربوط به حوزه کنترل و ارزیابی در سازمان است. به منظور اثبات این مدعا، آشنایی با کنترل، تعریف و فرآیند آن و نیز EFQM ضرورت می یابد. در تئوری های مدیریت از دوره کلاسیک ها تاکنون، کنترل به عنوان، یکی از مراحل و یا اصول مدیریت، تعریف شده است. در نظریه POSDCORB که مدیریت را شامل: برنامه ریزی، سازماندهی، کارگزینی، هدایت، هماهنگی، گزارش دهی و بودجه می داند، گزارش دهی و بودجه درحوزه کنترل جای گرفتند. بعدها هنری فایول، در اصول چهارده گانه خود، کنترل را

بخشی از مدیریت معرفی کرد. اینک در میان صاحب‌نظران دانش مدیریت، کنترل یک اصل، یک مرحله و یا یک وظیفه مهم مدیریتی شمرده می‌شود. برخی اصول مدیریت را در پنج اصل برنامه‌ریزی، سازماندهی، تامین منابع، هدایت و کنترل خلاصه می‌کنند. عده‌ای همان اصول را تحت عنوان فرآیند مدیریت و گروهی نیز به عنوان وظایف آن می‌شناسند. در هر حال با فرض پذیرش هر کدام از این نظریات، کنترل آخرین گام در فرآیند مدیریت به حساب می‌آید. در دهه‌های اخیر نیز آقای دمینگ در چرخه معروف خود که به نام چرخه دمینگ شناخته می‌شود، کنترل را تحت عنوان بررسی یا کنترل معرفی کرده است، که به چرخه PDCA نیز معروف است. (گرامی؛ نورعلیزاده؛ ۱۳۸۴) کنترل تقریباً از سوی همه کسانی که آن را به نام کنترل، چک، بررسی یا ارزیابی نامیده‌اند به عنوان شناخت وضع موجود، مقایسه آن با اهداف و شاخص‌ها، درک کمبودها و عقب‌ماندگی‌ها و اصلاح آن تعریف شده است. براساس این تعریف، فرآیند کنترل عبارت است از: ۱) شناخت یا تعیین اهداف و شاخص‌ها ۲) مقایسه وضع موجود با اهداف و شاخص‌ها ۳) شناخت وضع موجود ۴) درک نواقص، کمبودها و عقب‌ماندگی‌ها ۵) تلاش برای اصلاح. این پروسه همچنان در فرآیند مدیریت بصورت مستمر ادامه خواهد داشت و این همان اصلی است که در نظریات، مدل‌ها و تکنیک‌های جدید مدیریتی به نام "بهبود مستمر" شناخته شده است. حال اگر به EFQM بنگریم مشاهده خواهیم کرد نقشی که EFQM ایفا می‌کند، نقش کنترل، ارزیابی و اصلاح مستمر است. براساس تعریف بنیان مدل سرآمدی، یعنی "الگوی تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت"، نه عنصر اصلی وجود دارد که پنج مورد آن توانمندساز (رهبری، استراتژی، کارکنان و منابع) و چهار مورد آن شامل نتایج (کارکنان، مشتریان، جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) است. که اگر دقیقاً در این عناصر نگریسته شود و به فرآیند اعمال این مدل توجه شود، ماهیتاً همان پروسه PDCA و یا فرآیند کنترل است که پیشتر تعریف کردیم. در مدل سرآمدی اروپا (EFQM) تکنیک‌های متنوعی مورد استفاده قرار می‌گیرند که همگی، ماهیتاً نقش کنترلی ایفا می‌کنند از جمله در منطق رادارو خودارزیابی. در منطق رادار، ابتدا نتایج حول محورهای روند، اهداف، مقایسه و علت‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد، سپس رویکرد، بکارگیری و ارزیابی و بازنگری. و این تقریباً همان چرخه دمینگ و فرآیند خودارزیابی است. در مورد فرآیند خودارزیابی هم به همین صورت. مراحل خودارزیابی از ایجاد و تعهد به خودارزیابی شروع و با برنامه‌ریزی یا تعیین گروه، برگزاری ارتباط و هدایت آنها تداوم یافته و با تعیین برنامه‌های عملیاتی و اجرای برنامه‌ها و سرانجام بازبینی، خاتمه می‌یابد و این چرخه همچنان ادامه خواهد داشت. حال اگر فرآیند این سه تکنیک مهم را با فرآیند کنترل در مدیریت مقایسه کنیم در خواهیم یافت که همه آن مدل‌ها و تکنیک‌ها در حوزه کنترل قرار دارند.

لذا می‌توان نتیجه گرفت که در مدل سرآمدی سازمان به استناد الگوی اروپایی آن، سازمان‌ها با ارزیابی خود (کنترل خود) ضمن اخذ بازخور مناسب و شناسایی نقاط قوت و ضعف، راه‌های بهبود و اصلاح (شناسایی نقاط قابل بهبود) مستمر را ارائه خواهند داد. این چرخه در مطالعات مدیریتی همانند فرآیند دمینگ یک اقدام کنترلی و بهبود مستمر تلقی می‌شود. بنابراین باید گفت: ماموریت EFQM براساس شناخت وضع موجود سازمان و مقایسه آن با اهداف، شاخص و استانداردهای عملکرد، بهبود مستمر عملکرد سازمان است.

(هدایتی، ۱۳۸۵)

جایگاه EFQM در فرآیند مدیریت

مدیریت به معنای فرآیند استفاده بهینه از منابع در جهت تحقق اهداف، اینک به یک رکن بی‌بديل و غیر قابل

انکار در عرصه اجتماع و اقتصاد- حتی سیاست و فرهنگ- تبدیل شده است. مدیریت در دو سده اخیر جایگاه خود را بصورت تصاعد هندسی رو به ارتقاء یافته است. از قرن نوزده به بعد که مدیریت وارد نظامهای آکادمیک و سیستمهای آموزشی شد، بحثهای جدی و مفصلی پیرامون تعریف مدیریت میان اندیشمندان رشتههای مختلف در گرفت. اما مرور زمان و اهمیت نقش این اصل مهم در عرصههای اجتماع- به ویژه حوزه اقتصاد- و تولد نظریههای جدید، مقام رفیعی به مدیریت داد تا جایی که امروزه، مدیریت را کلیدی تر و مهمتر از عامل پول و منابع اولیه در فرآیند اقتصاد تلقی می کنند. زمانی بر سر علم یا هنر بودن مدیریت، جدل ها در گرفت. گروهی براین باور بودند که مدیریت، فقط هنر است و بر این ادعای خود شواهد تاریخی بسیار در خلق تمدن ها ارائه کرده اند، که البته هیچکدام دلیلی بر حذف آموزش در چنین فرآیندی به حساب نیامده اند. گروهی نیز با تبیین اصول و مبانی فراگیر و جهان شمول، مدیریت را دانش تلقی کردند. دانشی که دارای مبانی تئوریک و اصول و بنیانهای ثابت و تعریف شده و فنون و رویه های مشخص اجرایی است. اینک پس از حدود یک قرن مجادله غالب محققان و اندیشمندان این عرصه، مدیریت، را هم علم و هم هنر می دانند و بر این مسئله تاکید دارند که وجود توانمندی های ذاتی و غیر اکتسابی در افراد مدیر، شرط لازم است اما هرگز در دنیای پیچیده و در حال تغییر کافی به نظر نمی رسد. لذا بخش مهم مهارت های مدیران از طریق کسب دانش و اطلاعات فنی مدیریت بدست می آید و لذا در جواب آنهایی که موفقیت مدیران مدیریت نخوانده را دلیلی بر هنر بودن مدیریت تلقی می کنند باید گفت چنین مدیرانی- اگر واقعاً وجود داشته باشند- در صورت دسترسی به دانش مدیریتی قطعاً به موفقیت های چند برابر دست می یابند .

علاوه بر چالش پیرامون علم و هنر بودن مدیریت، در یک مقطع، دانش و فن بودن مدیریت نیز به چالش کشیده شد و نیز علم یا فلسفه بودن آن. برخی نیز مستقل بودن مدیریت به عنوان یک دانش را مورد تردید قرار دادند. اما اکنون پس از گذشت چندین دهه بحث و گفتگو و تردید و پاسخگویی، غالب صاحب نظران این عرصه به این قناعت رسیده اند که مدیریت یک دانش واسطه ای است و به لحاظ گستردگی حوزه کار مدیریت که- تقریباً- همه عرصه های حیات آدمی را در برمی گیرد از یافته های تمام علوم بشری نیز بهره می گیرد. مدیریت از سویی ریشه در بحث های فلسفی دارد و از سویی به علوم سیاسی، اقتصادی، آماری و ریاضی و نیز جامعه شناسی و روانشناسی وابسته است. لذا پذیرش اینکه مدیریت یک دانش بین رشته ای است قابل دفاع به نظر می رسد .

در بازنگری پیشینه تولد دانش مدیریت در دو سده اخیر طی شدن یک مسیر رو به کمال به خوبی خود را نشان می دهد. از نظریه های ماکس وبر، هنری فایول و تیلور که به عنوان پایه گذاران مدیریت کلاسیک اشتهار دارند تا تئریه روابط انسانی و سرانجام نظریه های نوین مدیریتی شامل رویکرد سیستمی و اقتضایی، همه نشانگر حرکت در یک مسیر روبه تکامل است. این حرکت همچنان ادامه یافته است و در حوزه های مختلف به شیوه فنی تر و متمایز، الگوها و رویه های جدیدی را به عالم مدیریت عرضه می کند. از آنجا که در همین مسیر، مدیریت در رشته های دولتی، صنعتی، مالی، بازرگانی، بیمه، و توسعه پیدا کرده است، متناسب با هر یک از این عرصه ها، رویکردها و تکنیک های مختلفی ارائه شده که هر کدام در جای خود حائز اهمیت هستند. این نظریات و فنون جدید براساس اهمیتی که برای مؤسسين آن داشته اند از یک زاویه و در یک بخش خاصی از مدیریت، پدید آمده و کوشش کرده اند آن امور را به صورت تخصصی تر مورد توجه قرار دهند. برخی در عرصه برنامه ریزی، تحول ساختار سازمانی، دسته ای در زمینه فرآیندها و نیز بعضی در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی ارائه طریق داده اند. از جمله فنونی که در دو دهه اخیر از اروپا آغاز شد و در

سال‌های اخیر هم در عرصه مدیریت کشور موضوعیت یافته است EFQM است. این مدل، بر خلاف تصور برخی که آن را جایگزین همه تئوری‌ها و فنون مدیریتی کرده‌اند صرفاً یک تکنیک برای ارزیابی عملکرد سازمان‌هاست EFQM. یا مدل کیفیت سرآمدی اروپا در فرآیند مدیریت و در مرحله کنترل نظارت جای دارد. موقعیت این مدل در سیستم مدیریت بشرح زیر نشان داده شده است.

تصویر شماره ۳: جایگاه EFQM در فرآیند مدیریت

همانطوریکه در شکل بالا ملاحظه می‌کنید، مدیریت به عنوان یک سیستم دارای ابعاد، ارکان و فرآیند پیچیده‌ای است که مدل سرآمدی سازمانی در مرحله کنترل قرار دارد. قابل توجه است که به یاد داشته باشیم کنترل نیز همانند سایر ابعاد سیستم مدیریت از زمانی که در نظریه کلاسیک‌ها از سوی هنری فایول و دیگر پایه‌گذاران مدیریت مطرح شد به مرور مسیر رو به کمال پیموده است. اما کلیات موضوع تغییر خاصی نکرده است. در ابتدا کنترل به عنوان فرآیند تعیین یا شناخت اهداف شاخص‌ها، بررسی وضعیت موجود، مقایسه آن با اهداف و شاخص‌ها، شناسایی نواقص و ارائه راه حل برای جبران نواقص و اصلاح مستمر بوده است. در این تعریف مراحل کنترل نیز به نحوی بیان شده است. براساس آنچه از مدل کیفیت سرآمدی اروپا استنباط می‌شود، مراحل آن همانند مراحل اولیه کنترل است. در این مدل نقاط قوت و ضعف شناسایی و نقاط قابل بهبود جهت اطلاع معرفی می‌شوند. با توجه به چنین تشابهی، در می‌یابیم که EFQM در مقطع کنونی یکی از پیشرفته‌ترین روش‌های کنترل و ارزیابی عملکرد سازمان‌ها به شمار می‌رود. بنابراین به منظور استفاده بهینه از چنین مدلی در سازمان‌ها، درک مفاهیم مدیریتی و آشنایی با سایر نظریات، مدل‌ها و تکنیک‌ها، ضروری است و در سازمان‌هایی که اصول و مبانی مدیریت مورد بی‌توجهی قرار گرفته و منابع انسانی آن - اعم از مدیران و کنارکنان - اعتنایی به آن ندارند و سازمان در اجرای اصول، روش‌ها و فنون مدیریتی ناموفق بوده است، اجرای EFQM هرگز نمی‌تواند جایگزین آنها شود EFQM. صرفاً تصویری از سازمان را در اختیار قرار می‌دهد و در مقایسه سازمان‌های مشابه، مرتبه و مقام سازمان مورد مطالعه را نشان می‌دهد. در هر حال به منظور اجرای موفقیت‌آمیز EFQM در سازمان‌ها و شرکت‌ها توصیه می‌شود قبل از دوره‌های آموزشی مربوط به EFQM، دوره‌های آشنایی با اصول و مبانی مدیریت، اجراء و برای پیاده‌سازی مدل سرآمدی سازمانی زمینه‌سازی شود). هدایتی، ۱۳۸۵)

استراتژی استفاده از فناوری اطلاعات

با شناخت فرصت‌ها و امکاناتی که از طریق فناوری اطلاعات ایجاد شده است. آن را به یک استراتژی جدید برای دسترسی متفاوت به آنچه آرمان یک سازمان تعریف می‌کند، بدون فناوری اطلاعات نیز می‌توان به آرمانهای ترسیم شده در یک سازمان رسید. اما آنچه با فناوری اطلاعات انجام می‌گیرد، بسیار متفاوت از چیزی است که در ذهن جای می‌گیرد.

سازمان‌ها به این پدیده برای دسترسی به بازار بزرگتر، ارائه خدمات بیشتر و بهتر، جمع‌آوری و نگاه دقیق‌تر و زنده به نظریه‌ها و سلیقه‌ها، انجام راحت‌تر و سریع‌تر کارها، ارزانتر کردن هزینه خدمات و عملیات، کنترل

دقیقتر و دسترسی سریعتر به منابع داخل و بیرون سازمان و ارتباطات سریعتر و ارزانتر شناخت هر چه دقیقتر و کاملتر از فناوری اطلاعات برای مدیران کُشناسان سازمانها ، آنان را در تنظیم و طراحی یک استراتژی عملی تر با نگرش فناوری اطلاعات کمک شایانی می کند. (زرگر ؛ ۱۳۸۲؛ ص ۱۵)

پارادایم تکنولوژی اطلاعات

اولین ویژگی پارادایم جدید این است که اطلاعات ماده خام آن است . اینها تکنولوژی هایی هستند که روی اطلاعات عمل می کنند ، بر خلاف انقلابهای تکنولوژیک پیشین که در آنها تنها اطلاعات بر روی تکنولوژی عمل می کرد.

دومین ویژگی اشاره دارد به فراگیر بودن تأثیرات تکنولوژیهای جدید . از آنجا که اطلاعات بخش لاینفک تمامی فعالیتهای بشری است ، همه فرآیندهای حیات فردی و جمعی ما مستقیماً توسط رسانه تکنولوژی جدید شکل داده می شوند.

سومین ویژگی به منطق شبکه سازی هر سیستم یا مجموعه روابطی اشاره دارد که از این تکنولوژی های جدید اطلاعات استفاده می کنند .

چهارمین ویژگی به شبکه سازی مربوط می شود هر چند از آن متمایز می نماید . این که پارادایم تکنولوژی اطلاعات به انعطاف پذیری متکی است و نه تنها فرآیندها برگشت پذیر هستند ، بلکه سازمانها و نهادها را نیز می توان با آرایش مجدد اجزای آنها اصلاح و حتی بطور اساسی تغییر داد.

پنجم ویژگی این انقلاب تکنولوژی همگرایی فزاینده تکنولوژی های خاص در درون یک سیستم بسیار منسجم است که در آن مسیرهای تکنولوژیک قدیمی و جداگانه غیر قابل تشخیص می شوند.

خود ارزیابی سازمانی با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM
تعالی سازمانی را می توان رشد و ارتقای سطح یک سازمان در

ارسال شده توسط مهمان توسط مدیران سایت تایید نمی شود