

چکیده:

دانشگاه پیام نور به عنوان یکی از مراکز آموزش عالی از راه دور با توجه به توسعه کمی و گسترده‌گی کیفی علم و صنعت و رشد روزافزون اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از سویی و افزایش پر شتاب جمعیت و نیاز نسل جوان و مستعد به تحصیلات دانشگاهی و افزون شدن تشنگان کسب مهارت های فنی و تخصصهای علمی از سوی دیگر می بایست جهت استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت و ایجاد تغییر و تحول در ارائه خدمات آموزشی اقدام نمایند. در این راستا طرح تحقیقاتی کاربردی در سال ۸۴ الی ۸۵ توسط گروه پژوهشی در سازمان مرکزی پیام نور اجرا گردید که ۹ بعد سازمان بر اساس مدل EFQM توسط مدیران ارشد و کارشناسان ارشد سازمان ارزیابی کرده و نقاط قوت و نواحی قابل بهبود آن را جهت پیاده کردن نظام مدیریت کیفیت و حرکت به سمت تعالی تعیین شد. به منظور ارزیابی مجدد سازمان و بررسی تغییرات اعمال شده جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات، از طریق مقایسه امتیاز ارزیابی دو سال متوالی و سنجش میزان بهبود نقاط ضعف تعیین شده در ارزیابی اولیه طرحی با همین عنوان با کمی تفاوت در نحوه اجرا و سوالات پرسشنامه اجرا گردید. هدف کلی طرح ارزیابی مجدد سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور در راستای تعالی با استفاده از مدل EFQM و مقایسه نتایج بدست آمده با ارزیابی اولیه بود. در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی جهت ارزیابی سازمان بر مبنای مدل EFQM استفاده شد که علاوه بر بررسی کتابخانه ای (استفاده از کتب، مقالات داخلی و خارجی، بررسی اسناد و مدارک سازمانی)، از روش میدانی (پرسشنامه) نیز استفاده گردید. پرسشنامه طراحی شده از نوع بسته و باز بود. محیط پژوهش سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور واقع در تهران می باشد. جامعه آماری پژوهش مدیران میانی، پایه و کارشناسان ارشد سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور می باشد. با برگزاری کارگاه یک روزه برای جامعه آماری، پرسشنامه، مبنای ارزیابی، اهداف و رویه های اجرایی برای اعضاء تیم تشریح شد و سپس اعضای تیم بر اساس مدارک و مستندات و شواهد و مصادیق، نقاط قوت، زمینه های بهبود و مواردی که وجود یا عدم وجود فعالیتها در خصوص سوالات مطرح شده نشان می دهد، با مشترکت هم به پاسخگویی سوالات پرداختند.

علی رغم افزایش امتیاز تعالی نسبت به ارزیابی قبلی، نتایج بدست آمده همچنان بیانگر شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور می باشد. با توجه به این شکاف دانشگاه پیام نور برای اصلاح و تعالی سازمانی نیاز به تحولات عظیم بر اساس شیوه های متفاوت و انتخاب روشهای بهینه می باشد. البته باید این نکته در نظر گرفته شود که علت این شکاف فقط به دلیل عملکرد ضعیف دانشگاه نمی باشد. چون این مدل برای سازمانهای تجاری و صنعتی طراحی شده و برای بکارگیری در سازمانهای خدماتی و آموزشی به حد کافی بومی نشده است، می توان گفت در صورت بومی شدن این مدل و رفع موانعی که برای اجرای مدلهای تعالی در سازمانهای دولتی، خدماتی و مراکز آموزش عالی وجود دارد، نتایج بهتری برای سازمان بدست می آید.