



## سنجش کیفیت عملکرد اداره کل پست استان خراسان رضوی در مسیر بهبود و تعالی (بارویکرد مدل خود ارزیابی 2006 CAF)

چکیده

( )

) CAF

(

CAF

EXCEL , SPSS, STATISTICA

.( )

( )

( )

---

( % ) . ( % ) .

(% ) .

(p= r= / )

واژگان کلیدی

مقدمه

---

...

بیان مساله

)

(...

---

( ) .

(boom,2007) .

:

( )

،( )

( )

(Iwaarden 2006) .

---

،  
( )  
:

...

( )

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

،  
:

(

(

(

(

(zink 1998) .

---

(Conti 1997)

تعریف و مفهوم خود ارزیابی سازمانی

(j.Rina,ramond,2009) .

:

»

. (Vander wiele & Brown, 2007)"

تعریف جامع تر از خود ارزیابی سازمانی

(Karapetrovic & willborn, .

2003)

---

تعریف تعمیم یافته‌تر از فرآیند خود ارزیابی

(Evans & Mahhevs, 2004) .

مدل مفهومی پژوهش

CAF

مدل خود ارزیابی CAF<sup>۴</sup>

CAF

(EFQM)

CAF

( ) .

(EFQM ) .

( ) .

، ) .

(

---

CAF

(EIPARC, .

2006, P.2)

منشاء مدل و روند رشد آن

:





(Staes&Patrick,2006)

### تبيين اجزاء و سازه‌های مدل کاف

مدل CAF :	(
معیار اول	(Ibid, PP.8-9).
معیار دوم -	(Ibid, P.10).
معیار سوم -	(Ibid, PP.12-13).
معیار چهارم -	(
معیار پنجم -	(Ibid, PP.14-15).
معیار ششم -	(Ibid, PP.16-17).
ب: نتایج	(
معیار ششم -	(
(Ibid,P.20),	
معیار هفتم -	(Ibid, ,P.21).
معیار هشتم -	(Ibid, ,P.22).
معیار نهم -	(Ibid, ,P.23).

### اهداف پژوهش

---

هدف اصلی

( )

اهداف جزئی

(

( )

)

(

.)

فرضیات پژوهش

فرضیه اهم پژوهش:

( )

فرضیات اخص پژوهش

(

( )

(

( )

(

( )

---

( ) (

( : )

( )

(

( )

(

( )

(

( )

( )

(

( )

(

( )

(

قلمرو مکانی

( )

( )

---

قلمرو زمانی

( )

متدولوژی ارزیابی

(۱) روش نمره گذاری کلاسیک کاف:

PDCA

(EIPARC,2006 ,P.24)

(Ibid, ,P.24)

(Ibid, P.23)

---

(۲) روش نمره گذاری میزان کردن دقیق کاف:

PDCA

PDCA

(Ibid, P.24)

روش شناسی پژوهش

جامعه آماری

( )

نمونه و روش نمونه گیری

:

$$n = \frac{NS^2}{S^2 + NV_0} \quad V_0 = \left( \frac{e}{z_{\frac{\alpha}{2}}} \right)^2$$

$S^2$     $N$

$e$

$z_{\frac{\alpha}{2}}$

$V_0$

:

$$n = \frac{125 \times 0.65^2}{0.65^2 + 125 \times \left( \frac{0.05}{1.96} \right)^2} \approx 105$$

ابزار اندازه گیری و روایی و پایایی آن

( )

CAF

۰.۹۶۲

۰.۹۷۳

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	61

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	30

:

/				



( ) :


SPSS STATISTICA

EXCEL

ابزار تحلیل داده‌ها:

( ) ( )

( ) :

			(
			(
			(
			(
		/ /	PDCA (

( ) :

سطح	نمره	گروه نتایج	

:

مقیاس ها	۰-۱۰	۱۱-۳۰	۳۱-۵۰	۷۰-۵۱	۷۱-۹۰	۹۱-۱۰۰
	هیچگونه ارزیابی صورت نگرفته	روند منفی	روند یکنواخت	پیشرفت نابدشده	پیشرفت عظیم	کسب نتایج مثبت درمقایسه عظیم با سازمانهای مرتبط

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها

:

	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
	.	( . )		
/				

:

( . )		
( . )		
( . )		
( . )		
( . )		
( . )		

:

( . )		
( . )		
( . )		
( . )		
	( . )	

یافته‌های حاصل از تحلیل گروه توانمندسازها

/

:

/

/ / /

/

/

---

یافته‌های حاصل از تحلیل گروه نتایج

/

:

/

/ /

/

/

تحلیل نتایج آزمون فرضیات بر مبنای سیستم امتیازدهی و پانل ارزیابی  
کلاسیک گروه توانمندسازها و نتایج  
فرضیه اصلی پژوهش

بحث:

PDCA

: )

(

---

)  
(

PDCA

(EIPARC,2006 ,P.24).

( )

---

( )

فرضیات فرعی پژوهش

فرضیه فرعی اول:

---

( )

بحث:

/

( )

( )

فرضیه فرعی دوم:

---

( )

بحث:

/

فرضیه فرعی سوم:

( )

بحث:

/

فرضیه فرعی چهارم:

( ) / ( )

( )

( )

:

/

( )

( )



---

( /

فرضیه فرعی پنجم:

---

( )

بحث:

/

فرضیه فرعی ششم:

---

)

---

(

بحث:

/

---

فرضیه فرعی هفتم:

---

بحث:

(۸)

/

( )

( )

)

(

---

) فرضیه فرعی هشتم: \_\_\_\_\_  
) \_\_\_\_\_ (  
\_\_\_\_\_ (  
( / ) بحث:

( )

( )

---

فرضیه فرعی نهم: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ ( )  
/ بحث:

---

فرضیه فرعی دهم:

---

$$\begin{cases} H_0 : \rho = 0 : \\ H_1 : \rho \neq 0 : \end{cases}$$

:  $H_0$

:  $H_1$

$H_1$

$H_0$

	P-value	
/	/	

r = .      p =

رتبه بندی حوزه‌ها

:

:

	:
/	.
/	.
/	.
/	.
/	.

	:
/	.
/	.
/	.
/	.

پیشنهادات حاکی از یافته‌های تحقیق

(

:

(

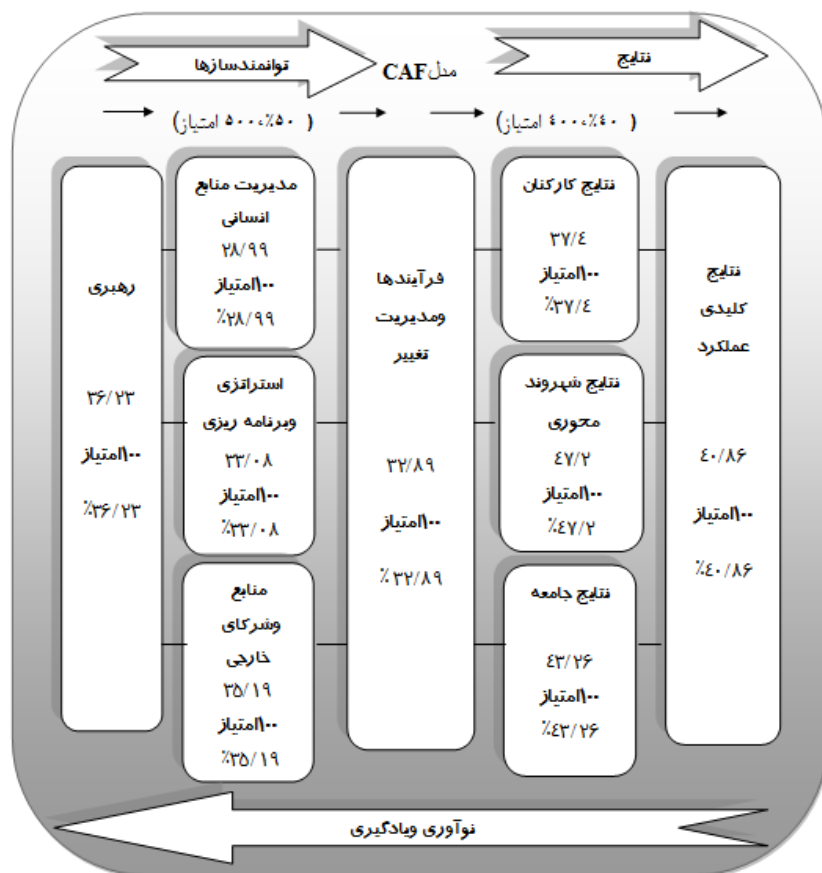
(

(

(۴

:

( )



:

/ :

:

---

:

(

:

(

(

:

:

(

(

(

(SWOT)

(

:

(

(

:

(

---

(

(

)

(

«

»

.(

:

(

:

(

(

(

(

(

:

(

:

(



---

:

(

:

(

:

)

) :

(

(

(

-

(

:

:

(

( )

(

---

؛ ( )  
( )  
( )  
( )  
( )  
( )  
( )

منابع و مأخذ  
/ ( )  
/ [ ] ( )  
( )  
" ( ) ( )  
" ( )

- 5) Conti, T. (1997), Organizational Self-Assessment, Total quality management, London, UK.
- 6) European Institute of Public Administration Resource Centre,(2006), The Common Assessment Framework(CAF 2006), Improving an organization through self-assessment,
- 7) [caf@eipa-ni.com](mailto:caf@eipa-ni.com)
- 8) j.Rina, ramond, <<on perceptions of the effectiveness of the self – assessment process in the nuclear power industry, for the

---

degree of doctor of M.B.A (May 17, 2009), < proquest data bases>.

- 9) j.kzink, (1998), practice and implementation self-assessment option, Journal: International Journal of Quality Science, Volume: 3, ISSN: 359-8538, < Emerald data bases>.
- 10) Silk Saatweber, Vera, (2006), Common Assessment Framework- Recent CAF Developments in Germany -, German University of Administrative Sciences Speyer, WWW: <http://www.caf-netzwerk.de>.
- 11) Staes&Patrick (2006), Common Assessment Framework (CAF), European Institute of
- 12) Public administration CAF resource center.
- 13) <http://ehbm-office.net>
- 14) <http://www.eipa.ni/caf>  
/
- 15) <http://portal.ehbm.cm.net>
- 16) <http://www.vm.fi/caf>
- 17) [http://www. Caf.org](http://www.Caf.org)

یادداشتها

---

<sup>1</sup> Benchmarking

<sup>2</sup> Bench learning

<sup>3</sup> Organizational self- assessment

<sup>4</sup> CAF: Common Assessment Framework

<sup>5</sup> EUPAN: European Public Administration Network

<sup>6</sup> IPSG: Innovative Public Service Group

<sup>7</sup> EIPA: European Institute for Public Administration

<sup>8</sup> GUASS: German University of Administrative Sciences Speyer

<sup>9</sup> Enablers

<sup>10</sup> Citizen /customer- oriented results

<sup>11</sup> Developmental- study

<sup>12</sup> Estimating study

<sup>15</sup> Brain storming

<sup>16</sup> Niminal Group Teaching

<sup>17</sup> Speculative Excursion

---

<sup>18</sup> Lateral Thinking

<sup>19</sup> Forced Association

<sup>20</sup> (Triz: Theory of Inventive Problem Solving)

:

( : ).

:

( : )

<sup>23</sup> SPC: Statistical Process Control

<sup>24</sup> Process Capability

<sup>25</sup> SCM: Security Chain Management

<sup>26</sup> Revers Engineering

<sup>27</sup> BPR: Business Process Reengineering

<sup>28</sup> Process Mapping

<sup>29</sup> MSA: Measurement System Analysis

<sup>30</sup> Six Sigma

<sup>31</sup> Job Scope

<sup>32</sup> QFD: Quality Function Deployment

<sup>33</sup> PQP: Progress Quality Planning

<sup>34</sup> CRM: Customer Relation Management