

– جدول ۱-۲: معیارها و مقیاس‌های اثربخشی سازمانی –

- ۱- **اثربخشی کلی:** ارزیابی کلی که تا حد زیادی از معیارهای متعددی بهره می‌جوید معمولاً از طریق ترکیب نمودن اسناد عملکرد گذشته یا به دست آوردن ارزیابی‌های کلی و یا این که از طریق قضاوت‌های اشخاص بصیر و مطلع نسبت به عملکرد سازمان، اندازه‌گیری می‌شود.
- ۲- **بهره‌وری:** معمولاً به عنوان مقدار یا حجم محصولات و یا خدمات عمده‌ای که توسط سازمان ارائه می‌گردد، تعریف می‌شود؛ و می‌تواند در سه سطح اندازه‌گیری شود: سطح فردی، سطح گروهی، و سطح سازمانی که از طریق مراجعه به اسناد و ارزیابی‌های موجود و یا ترکیب آن‌ها مورد سنجش واقع می‌شود.
- ۳- **کارایی:** نسبتی است که مقایسه‌ای را بین برخی از جنبه‌های عملکرد واحد با هزینه‌های متحمل شده جهت تحقق آن نشان می‌دهد.
- ۴- **سود:** مبلغ درآمد حاصل از فروش منهای کل هزینه و تعهدات ایجاد شده است. معمولاً نرخ برگشت سرمایه و درصد بازدهی فروش کل را می‌توان معادل سود دانست.
- ۵- **کیفیت:** کیفیت محصول یا خدمات عمده‌ای که به وسیله سازمان ارائه می‌شود ممکن است شکل‌های عملیاتی متعددی را به خود بگیرد که به وسیله نوع محصولات و خدمات ارائه شده توسط سازمان تعیین می‌شود.
- ۶- **حوادث:** میزان سوانحی که حین کار اتفاق می‌افتد و اتلاف وقت را موجب می‌شود.
- ۷- **رشد:** به وسیله افزایش در متغیرهایی نظیر کل نیروی کار، ظرفیت کارخانه، دارایی‌ها، میزان فروش، سود و سهم بازار و همچنین میزان ابداعات و اختراعات جدید، نشان داده می‌شود. بر مقایسه وضعیت فعلی سازمان با وضعیت گذشته آن دلالت می‌کند.
- ۸- **میزان غیبت در کار:** تعریف معمولی از غیبت اشاره به غیبت‌های غیر موجه دارد، اما علاوه بر این تعاریف متعددی از غیبت وجود دارد (نظیر کل زمان غیبت در مقابل میزان وقوع حوادث)
- ۹- **جابه‌جایی در کار (نرخ خدمت):** میزان خاتمه خدمت‌هایی که به صورت داوطلبانه صورت می‌گیرد و معمولاً از طریق مراجعه به اسناد بایگانی‌شده، قابل تشخیص است.
- ۱۰- **رضامندی شغلی:** رضامندی شغلی را به طرق مختلفی تعبیر و تعریف نموده‌اند. اما یک نظریه معتبر آن را به عنوان رضایت فردی در مقابل آنچه که از شغل برای او حاصل می‌شود، تعریف می‌کند.
- ۱۱- **انگیزش:** معمولاً به میزان آمادگی فرد برای درگیر شدن در اعمال هدفمند و یا فعالیت‌های شغلی اطلاق می‌شود. انگیزش، احساس مرتبط با رضامندی حاصل از نتایج کار فرد نیست. بلکه انگیزش بیشتر به آمادگی یا میل به کار برای تحقق اهداف شغلی بر می‌گردد.
- ۱۲- **روحیه:** به عنوان پدیده‌ای گروهی که متضمن تلاش مضاعف، یکی شدن اهداف فرد و سازمان و ایجاد تعهد و احساس تعلق می‌باشد، مد نظر قرار گرفته است. روحیه، مسئله‌ای گروهی بوده و انگیزش، موضوعی فردی به شمار می‌آید.
- ۱۳- **کنترل:** میزان و توزیع کنترل مدیریت در یک سازمان است که به مدد آن رفتار اعضا سازمان تحت نفوذ قرار گرفته و جهت داده می‌شود.
- ۱۴- **انسجام / تعارض:** انسجام به عنوان این که، افراد در سازمان همدیگر را دوست داشته، با هم خوب کار کنند و ارتباطات همه‌جانبه و باز با هم داشته باشند و تلاش‌های کاری آن‌ها هماهنگ باشد، تعریف می‌شود و تعارض به عنوان برخورد فیزیکی، لفظی، هماهنگی ضعیف و ارتباطات غیر اثربخش تعریف شده است.
- ۱۵- **انعطاف‌پذیری / انطباق:** انطباق و انعطاف‌پذیری به توانایی یک سازمان برای تغییر رویه‌های استاندارد عملیاتی خود در پاسخ به تغییرات محیطی سازمان بر می‌گردد.
- ۱۶- **برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری:** به میزانی که یک سازمان به طور اصولی و منظم گام‌هایی را که در آینده باید بردارد، مشخص می‌سازد و خود را درگیر رفتار هدف‌گذاری شده می‌کند، اشاره دارد.
- ۱۷- **اجماع در هدف:** جدای از تعهد واقعی به اهداف سازمانی، اجماع هدف به میزانی که همه افراد یک سازمان، هدف واحدی را برای سازمان خود متصورند، بر می‌گردد.
- ۱۸- **نهادینه کردن اهداف سازمانی:** بر پذیرش اهداف سازمانی اشاره داشته و بر این باور است که اهداف سازمانی صحیح هستند و درست.
- ۱۹- **سازگاری نقش و هنجار:** به حد و حدودی که اعضا سازمان در خصوص موضوعاتی از قبیل نگرش‌های مساعد سرپرستی، انتظارات نقش، روحیه و الزامات نقش توافق دارند، اشاره می‌کند.

ادامه - جدول ۱-۲: معیارها و مقیاس‌های اثربخشی سازمانی -

- ۲۰- **مهارت‌های ارتباطی مدیریتی:** به سطوح مهارت‌هایی که مدیران در ارتباط با سرپرستان، زیردستان، و همکاران خود در قالب ارائه حمایت‌های مختلف، یا تسهیل تعاملات سازنده و مفید و ایجاد اشتیاق برای تحقق اهداف و عملکرد عالی به کار می‌گیرند، اشاره دارد.
- ۲۱- **مهارت‌های انجام وظیفه مدیریتی:** به سطوح مهارت‌های کلی اشاره دارد که مدیران سازمان و رهبران گروه‌ها برای تحقق وظایف سازمانی لازم دارند و مهارت‌هایی که مدیران در هنگام تعامل با اعضا سازمان به کار می‌برند در این مقوله قرار نمی‌گیرند.
- ۲۲- **مدیریت اطلاعات و ارتباطات:** کارایی، صحت و دقت در تجزیه و تحلیل اطلاعات مهم برای اثربخشی سازمانی.
- ۲۳- **آمادگی:** قضاوت کلی در خصوص این احتمال که سازمان خواهد توانست، برخی از وظایف جدیدی که از آن خواسته می‌شود به طور موفقیت‌آمیز انجام دهد.
- ۲۴- **بهره‌برداری از محیط:** میزان یا حدی که سازمان به طور موفقیت‌آمیز با محیط خود در تعامل بوده و منابع با ارزش و کمیاب مورد نیاز خود را به دست می‌آورد.
- ۲۵- **ارزیابی به وسیله پدیده‌های خارجی:** ارزیابی راجع به سازمان یا واحد که، به وسیله افراد و سازمان‌های موجود در محیط صورت می‌گیرد. وفاداری و اعتماد به سازمان، حمایت گروه‌هایی نظیر عرضه‌کنندگان مواد اولیه، مشتریان، سهام‌داران، مؤسسات اجرایی و افراد جامعه تحت عنوان فوق مطرح می‌شوند.
- ۲۶- **ثبات:** حفظ و نگهداری ساختار، بخش‌های کارکردی سازمان و منابع مورد نیاز آن‌ها در طی زمان، به ویژه در دوره‌های حساس زمانی.
- ۲۷- **ارزش منابع انسانی:** نوعی معیار ترکیبی که به ارزش کلی اعضا سازمان بر می‌گردد و در قالب ترازنامه یا حسابداری بیان می‌شود.
- ۲۸- **مشارکت و نفوذ مشترک:** میزان یا حدی که افراد، درون سازمان در اتخاذ تصمیماتی که مستقیماً بر کار و سرنوشت آن‌ها تأثیر می‌گذارد، مشارکت دارند.
- ۲۹- **تأکید بر آموزش و توسعه:** میزان تلاش و کوششی که سازمان جهت بهسازی و توسعه منابع انسانی خود به کار می‌گیرد.
- ۳۰- **تأکید بر موفقیت:** قیاسی است بین نیاز فردی برای رسیدن به موفقیت و ارزشی که سازمان برای تحقق اهداف جدید عمده خود قائل است.