



پرسش نامه خودارزیابی

بر اساس الگوی تعالی سازمانی - ویرایش ۱۴۰۰

تاریخ انتشار نسخه اول: ۲۱ مهرماه ۱۴۰۳



مرکز تعالی سازمانی



انسانا معرفت صنعتی
مشاوره آموزش تحقیق



پرسشنامه خودارزیابی

بر اساس الگوی تعالی سازمانی - ویرایش ۱۴۰۰

خودارزیابی فرایندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با بهره‌گیری از شناخت و اطلاعات کارکنان خود، دریابند که رویکردهای بکارگرفته شده در سازمان تا چه اندازه توانسته است اهداف آنها را محقق سازد. خودارزیابی را با توجه به سطح بلوغ فرایندها، منابع در دسترس و میزان دقت و گستردگی مورد نظر، با روش‌های مختلفی می‌توان اجرا کرد. روش پرسشنامه یکی از متداول‌ترین روش‌های خودارزیابی است که معمولاً برای سازمان‌هایی که در ابتدای مسیر تعالی بوده یا در مراحل اولیه استقرار مدل تعالی سازمانی هستند، استفاده از این روش توصیه می‌شود.

در خودارزیابی به روش پرسشنامه، از تعداد مناسبی از کارکنان که دارای شناختی از نظام‌های مدیریتی سازمان بوده و در سطوح مختلف سازمانی هستند، خواسته می‌شود تا براساس شناخت و درک خود، نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام کنند. با جمع‌بندی پرسشنامه‌های تکمیل شده، سازمان می‌تواند با دقت قابل قبولی به نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود خود دست پیدا کند و بر اساس آن نسبت به تعریف فرصت‌های بهبود، اولویت بندی آنها و اجرای برنامه‌های بهبود اقدام نموده و در عمل، حرکت خود را در مسیر تعالی سازمانی آغاز کرده و با تکرار خودارزیابی در دوره‌های زمانی مناسب، به این حرکت تداوم بخشد.

پرسشنامه حاضر بر اساس الگوی تعالی سازمانی ویرایش ۱۴۰۰ تدوین شده است. در تدوین این پرسشنامه سعی شده است تا برای هر معیار متناسب با وزن آن بر مبنای هزار امتیاز، تعدادی سؤال در نظر گرفته شود. تکمیل کنندگان پرسشنامه با توجه به توضیحات زیر در ارتباط با نحوه امتیازدهی، در پاسخ به هر پرسش امتیازی را بین صفر تا ده اختصاص داده و شواهدی که مبنای این امتیازدهی بوده است را نیز درج می‌کنند. باید توجه داشت که برخی پرسش‌ها به چند موضوع می‌پردازند و لازم است در تخصیص امتیاز، همه موضوعات مورد توجه قرار گیرند.

نحوه امتیازدهی: امتیازدهی به هر پرسش در بازه صفر تا ۱۰ بر اساس تعاریف زیر صورت می‌پذیرد:

- ۰-۱ : شواهد یا نتایج وجود ندارد و یا بصورت پراکنده مشاهده می‌شود.
- ۲-۳ : شواهد یا نتایج محدودی وجود دارد و سازمان نیازمند بهبود قابل ملاحظه‌ای است.
- ۴-۶ : شواهد یا نتایج خوبی وجود دارد و بهبودهایی را نیز می‌توان در نظر گرفت.
- ۷-۸ : شواهد یا نتایج کاملی وجود دارد و قابل‌الگو برداری برای دیگر سازمان‌ها است.
- ۹-۱۰ : شواهد یا نتایج عالی وجود دارد و در تراز جهانی است.

سطوح امتیازی: بر اساس تجربیات قبلی می‌توان چنین بیان کرد که با تقریب و بطور نسبی، سازمان‌هایی که در ابتدای بهره‌گیری از رویکردهای مدیریتی هستند در بازه امتیازی ۱۰۰ تا ۳۰۰ و سازمان‌هایی که در مراحل میانی بلوغ مدیریتی و بهره‌مندی از رویکردهای متعددی هستند در بازه امتیازی ۳۰۰ تا ۵۰۰ و سازمان‌های موفق با رویکردهای مدیریتی عالی و گستردگی نگاه سیستمی، در بازه امتیازی ۵۰۰ تا ۷۰۰ قرار می‌گیرند و شاید کمتر سازمان پیشرفته‌ای را بتوان یافت که به امتیازی بیش از ۷۰۰ دست پیدا کند.

نکته مهم: هرچند که خودارزیابی به روش پرسشنامه برای سازمان‌هایی که در ابتدای مسیر تعالی هستند، روشی کارآمد و اثربخش به شمار می‌رود، اما امتیاز حاصل از این روش به دلیل سادگی روش، سرعت عمل و مبتنی بودن آن بر برداشتهای ذهنی تکمیل‌کنندگان پرسشنامه، در مقایسه با سایر روش‌های خودارزیابی و به ویژه ارزیابی بیرونی، که مبتنی بر داده‌ها و واقعیت‌های سازمان هستند، از دقت بالایی برخوردار نبوده و لذا نباید مبنای قضاوت نهایی از ارزیابی یک سازمان تلقی گردد.

امید است استفاده از این پرسشنامه حرکت سازمان‌های کشورمان را در مسیر تعالی تسهیل کرده و انگیزه و تعهد آنان را برای تداوم بخشیدن به حرکت در این مسیر ارتقاء بخشد.

مرکز تعالی سازمانی

مهرماه ۱۴۰۳

مشخصات تکمیل کننده پرسشنامه

❖ نام و نام خانوادگی: _____

❖ سمت سازمانی: _____

❖ رشته تحصیلی: _____

❖ سابقه کار: _____

پرسش‌های خودارزیابی

معیار ۱- رهبری

این بخش وضعیت رهبری در سازمان را ارزیابی می‌کند. این که رهبران سازمان چگونه به توسعه و ترویج جهت‌گیری استراتژیک شامل فلسفه وجودی، چشم‌انداز و ارزش‌ها پرداخته، از خلاقیت و نوآوری حمایت میکنند و با ذی‌نفعان کلیدی ارتباط برقرار کرده و به ایجاد نظام حاکمیت سازمانی می‌پردازند.

سوال ۱) جهت‌گیری استراتژیک

تا چه اندازه جهت‌گیری استراتژیک سازمان شامل فلسفه وجودی، چشم‌انداز و ارزش‌ها، توسعه یافته و رهبران برای تحقق آن اقدام می‌کنند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲) فرهنگ سازمانی

تا چه اندازه فرهنگ سازمانی درک شده و همسو با فلسفه وجودی هدایت می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳) تعامل با ذی‌نفعان کلیدی بیرونی

تا چه اندازه رهبران با ذی‌نفعان کلیدی بیرونی سازمان (مشتریان، همکاران تجاری، جامعه و سهامداران) بر اساس یک برنامه تعریف شده و تکرارپذیر تعامل فعال دارند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴) تعامل با کارکنان

تا چه اندازه رهبران با کارکنان ارتباط موثر برقرار کرده و الهام بخش آنان هستند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵) نوآوری و تحول

تا چه اندازه سازمان برای تحول و آینده ای پایدار، برنامه‌های تعریف شده و نوآورانه‌ای دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۶) حاکمیت سازمانی

تا چه اندازه سازمان برای اطمینان از حفظ حقوق و برآوردن انتظارات ذی‌نفعان کلیدی خود، از نظام‌های کنترلی و گزارش دهی شفاف بهره می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۷) مسئولیت‌پذیری اجتماعی

تا چه اندازه برای اطمینان جامعه از عملکرد خوب سازمان، به اصول اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی توجه می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸) منطق ارزیابی - مناسب بودن و یکپارچگی رویکرد ها

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با رهبری، مناسب است و با استراتژی همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹) منطق ارزیابی - جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۰) منطق ارزیابی - ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای رهبری، بطور منظم اندازه گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمان ها و خلاقیت ذی نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۲- استراتژی

این بخش ارزیابی می‌کند که سازمان چگونه اکوسیستم و چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌رو را درک کرده، نسبت به توسعه استراتژی، مدل کسب‌وکار نوآورانه، اقدامات استراتژیک، ساختار و نظام مدیریتی و پایش مستمر آنها اقدام می‌کند.

سوال ۱۱) درک اکوسیستم سازمان

تا چه اندازه اکوسیستم سازمان شامل محیط کلان و محیط صنعت، نیازهای ذی‌نفعان کلیدی و قابلیت‌های سازمان با برنامه‌هایی تعریف شده و تکرارپذیر دریافت و تحلیل می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۲) توسعه استراتژی

تا چه اندازه استراتژی کلان و استراتژی‌های وظیفه‌ای سازمان توسعه یافته و اهداف کلان و بخشی سازمان توسط برنامه‌ها و نظام‌های گوناگون به کار گرفته شده در سازمان دنبال می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۳) بازآفرینی مدل کسب و کار

تا چه اندازه مدل کسب و کار ارزیابی و تحلیل شده و بازآفرینی می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۴) توسعه نظام مدیریت سازمان

تا چه اندازه از نظام مدیریت سازمان به‌منظور بهبود مداوم عملکرد و تأمین منافع ذی‌نفعان بهره گرفته می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۵) پایش و تحلیل عملکرد استراتژیک سازمان

تا چه اندازه میزان پیشرفت اقدامات استراتژیک پایش شده و از تحلیل آن برای بازنگری و به‌روزرسانی استراتژی استفاده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۶) منطق ارزیابی - مناسب بودن، همسویی و یکپارچگی رویکرد

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با استراتژی، مناسب است و با جهت‌گیری استراتژیک همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۷) منطق ارزیابی - جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۸) منطق ارزیابی - ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای استراتژی، بطور منظم اندازه‌گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمان‌ها و خلاقیت ذی‌نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۳- کارکنان

این بخش ارزیابی می کند که سازمان چگونه کارکنان مورد نیاز و شایستگی های آنها را تعیین کرده و برای جذب، به کارگماری، توسعه و دل بستگی آنها و نیز فراهم ساختن محیطی مساعد برای عملکرد عالی و بهره برداری از تمام توان کارکنان در راستای نیازهای سازمان، اقدام می کند.

سوال ۱۹) برنامه ریزی

تا چه اندازه برنامه هایی برای تحقق استراتژی کارکنان سازمان تعریف و اجرایی شده است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۰) بازخورد کارکنان

تا چه اندازه از نظرسنجی و سایر روش های بازخورد کارکنان در توسعه برنامه های کارکنان استفاده می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۱) توسعه کارکنان

تا چه اندازه مهارت ها و شایستگی های مورد نیاز کارکنان برای تحقق استراتژی و آینده سازمان توسعه می یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۲) مدیریت عملکرد

تا چه اندازه عملکرد کارکنان مدیریت شده و اطمینان یافته می شود که امکان بهبود مستمر عملکردشان را دارند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۳) کار تیمی و مشارکت

تا چه اندازه کارکنان از کار تیمی بهره برده و در بهبود و نوآوری در سازمان مشارکت دارند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۴) ارتباطات

تا چه اندازه کارکنان در تمامی سازمان به صورت موثر با یکدیگر ارتباط دارند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۵) جبران خدمت و نگهداشت

تا چه اندازه به سلامت و ایمنی کارکنان توجه شده و جبران خدمات، تخصیص مزایا و ارائه تسهیلات رفاهی برای آنان صورت می گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۶) منطق ارزیابی - مناسب بودن، همسویی و یکپارچگی رویکرد

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با کارکنان، مناسب است و با استراتژی همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۷) منطق ارزیابی- جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۲۸) منطق ارزیابی- ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای کارکنان، بطور منظم اندازه گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمانها و خلاقیت ذی نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۴- قابلیت‌ها

این بخش ارزیابی می‌کند که سازمان چگونه با مدیریت فرایندها، نوآوری، فناوری، دانش و منابع مالی، قابلیت‌های خود را برای پشتیبانی از استراتژی، جاری‌سازی اثربخش فرایندها و تحقق برنامه‌های تحول توسعه داده و به‌کار می‌گیرد.

سوال ۲۹) مدیریت فرایندها

تا چه اندازه سازمان فرایندهای خود را مدیریت کرده، با طراحی، اندازه‌گیری و تحلیل عملکرد فرایندها از اجرای موثر آنها اطمینان حاصل می‌کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۰) مدیریت ریسک

تا چه اندازه سازمان ریسک‌های خود را مدیریت کرده، به‌شناسایی، ارزیابی و تعریف و اجرای برنامه‌های مقابله با ریسک می‌پردازد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۱) نوآوری

تا چه اندازه سازمان نوآوری را در مدل‌های کسب و کار، فرایندها، ساختار، محصولات، خدمات و بازاریابی مدیریت می‌کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۲) فناوری

تا چه اندازه سازمان فناوری را برای ارتقای قابلیت‌ها و توسعه محصولات و خدمات جدید مدیریت می‌کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۳) اطلاعات و دانش

تا چه اندازه سازمان اطلاعات و دانش را مدیریت کرده با ذی‌نفعان به اشتراک می‌گذارد و از دانش ذی‌نفعان کلیدی برای خلق ایده‌ها و نوآوری استفاده می‌کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۴) منابع مالی

تا چه اندازه سازمان استراتژی و فرآیندهای مالی را برای بهبود عملکرد جاری و اتخاذ تصمیم‌های هوشمندانه توسعه می‌دهد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۵) منطق ارزیابی - مناسب بودن و یکپارچگی رویکردها

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با قابلیت‌ها، مناسب است و با استراتژی همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۶) منطق ارزیابی - جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۷) منطق ارزیابی- ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای قابلیت‌ها، بطور منظم اندازه‌گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمان‌ها و خلاقیت ذی‌نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۵- مشتریان

این بخش ارزیابی می کند که سازمان چگونه برای بخش های مختلف بازار ارزش مورد انتظار را طراحی کرده و نسبت به جذب و نگهداشت مشتریان و کسب ارزش و مدیریت روابط با مشتریان اقدام می کند.

سوال ۳۸ (اطلاعات بازار)

تا چه اندازه سازمان از تحقیقات بازار مبتنی بر رویکردهای کمی و کیفی برای شناخت نیازها و انتظارات مشتریان بالفعل و بالقوه استفاده می کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۳۹ (استراتژی بازاریابی)

تا چه اندازه جایگاه برند سازمان درک شده و سازمان استراتژی اجزای مختلف بازاریابی را توسعه می دهد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۰ (برنامه بازاریابی و فروش)

تا چه اندازه سازمان برنامه بازاریابی و فروش را توسعه داده و اجرا می کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۱ (تعامل با مشتریان)

تا چه اندازه سازمان فرهنگ مشتری مداری را در سطح سازمان و همکاران تجاری ترویج کرده ؛ با مشتریان تعاملی تنگاتنگ دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۲) نظرسنجی

تا چه اندازه برداشت‌ها و بازخوردهای مشتریان دریافت و درک شده و به شکایات آنان رسیدگی می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۳) منطق ارزیابی - مناسب بودن، همسویی و یکپارچگی رویکرد

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با مشتریان، مناسب است و با استراتژی همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۴) منطق ارزیابی - جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۵) منطق ارزیابی - ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای مشتریان، بطور منظم اندازه‌گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمان‌ها و خلاقیت ذی‌نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۶- عملیات

این بخش ارزیابی می کند که سازمان چگونه عملیات خود را برای ارائه ارزش پیشنهادی به مشتریان و کسب نتایج برجسته و پایدار، با مدیریت همکاران تجاری، دارایی ها و منابع طبیعی و همچنین طراحی و توسعه، تولید، توزیع و تحویل محصولات و خدمات به مشتریان و پشتیبانی از آنها بهبود می بخشد.

سوال ۴۶) همکاران تجاری

تا چه اندازه از همکاران تجاری برای ارائه ارزش های پیشنهادی، پیشبرد عملیات جاری و توسعه قابلیت های سازمان بهره گرفته می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۷) بازخورد همکاران تجاری

تا چه اندازه سازمان از همکاران تجاری و تامین کنندگان حمایت کرده و برداشت ها، ایده ها و بازخوردهای آنان دریافت و درک شده و به شکایات همکاران تجاری رسیدگی می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۴۸) دارایی ها و منابع طبیعی

تا چه اندازه دارایی ها مشهود و نامشهود سازمان و انرژی مسئولانه مدیریت می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۴۹) پایداری

تا چه اندازه پیامد فرآیندها، محصولات و خدمات سازمان بر ایمنی، سلامت عمومی و محیط‌زیست مدیریت می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۵۰) طراحی و توسعه محصولات و خدمات

تا چه اندازه سازمان محصولات و خدمات را برای بازار هدف خود طراحی کرده و توسعه می‌دهد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۵۱) ارائه محصولات و خدمات

تا چه اندازه سازمان با برنامه‌ریزی منابع و مدیریت عملیات، محصولات و خدمات را تولید می‌کند؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۵۲) پشتیبانی محصولات و خدمات

تا چه اندازه سازمان نسبت به توزیع، تحویل و پشتیبانی محصولات و خدمات خود اقدام می‌نماید؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۳) منطق ارزیابی - مناسب بودن، همسویی و یکپارچگی رویکرد

تا چه اندازه رویکردهای مرتبط با عملیات، مناسب است و با استراتژی همسو بوده و با دیگر رویکردهای مرتبط یکپارچگی دارد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۴) منطق ارزیابی - جاری سازی ساخت یافته

تا چه اندازه رویکردهای تعریف شده به موقع و اثربخش و با در نظر گرفتن مجری مشخص و تدارک تمهیدات لازم اجرا می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۵) منطق ارزیابی - ارزیابی و اصلاح

تا چه اندازه نتایج و دستاوردهای رویکردهای عملیات، بطور منظم اندازه گیری و تحلیل شده و با بینش حاصل از آن، یادگیری از تجارب دیگر سازمان ها و خلاقیت ذی نفعان، برای بهبود و نوآوری مورد استفاده قرار می گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

معیار ۷- نتایج

این بخش ارزیابی می‌کند که سازمان در ارتباط با نیازها و انتظارات ذی‌نفعان و تحقق جهت‌گیری استراتژیک خود به چه نتایجی دست یافته است. این پرسش‌ها، برداشتها و نتایج عملکردی مرتبط با ذی‌نفعان و نتایج سازمانی را بررسی می‌کند.

۷-۱- نتایج مشتریان**سوال ۵۶) سطح رضایت مشتریان**

آیا شاخص‌هایی برای پیش سطح رضایت مشتریان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۷) وفاداری

آیا شاخص‌هایی برای پیش وفاداری مشتریان و احتمال خرید مجدد مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۸) ارزش محصولات و خدمات

آیا شاخص‌هایی برای درک میزان رضایت مشتریان از ارزش محصولات و خدمات مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۵۹) پشتیبانی محصولات و خدمات

آیا شاخص‌هایی برای درک میزان رضایت مشتریان از کانال‌های ارتباطی و رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها و پشتیبانی محصولات و خدمات مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۶۰) ارزش محصولات و خدمات

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد سازمان در ارائه ارزشهای پیشنهادی به مشتریان (کمیت و کیفیت ارزشهای پیشنهادی) مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۶۱) خدمات و پشتیبانی

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد سازمان در ارائه خدمات و پشتیبانی از فروش مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۶۲) منطق ارزیابی - روند

آیا برای شاخص‌های اندازه‌گیری شده روند مثبت طی دوره سه ساله مشاهده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۶۳) منطق ارزیابی - هدفگذاری

آیا برای نتایج کلیدی مشتریان هدف گذاری صورت می‌گیرد و به اهداف دست یافته می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۶۴) منطق ارزیابی - مقایسه

آیا برای نتایج کلیدی مشتریان مقایسه با رقبای هم تراز و بهترین‌ها در صنعت صورت می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۶۵) منطق ارزیابی - تمرکز بر آینده

آیا علت کسب نتایج مشتریان، برای سازمان روشن است و این اطمینان وجود دارد که روند روبه رشد این نتایج در آینده ادامه یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

۷-۲- نتایج کارکنان

سوال ۶۶) دل بستگی

آیا شاخص‌هایی برای پایش دل بستگی کارکنان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۶۷) سطح رضایت کارکنان

آیا شاخص‌هایی برای پایش سطح رضایت کارکنان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۶۸) توانمندسازی کارکنان

آیا شاخص‌هایی برای درک میزان رضایت کارکنان از توسعه شایستگی و توانمندسازی آنان، مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۶۹) جبران خدمت

آیا شاخص‌هایی برای درک میزان رضایت کارکنان از جبران خدمات و تسهیلات رفاهی مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۷۰) بهره‌وری

آیا شاخص‌هایی برای پایش بهره‌وری و کیفیت عملکرد کارکنان مورد سنجش قرار می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۷۱) مشارکت و نوآوری

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد کارکنان در خصوص میزان مشارکت، حضور در کارهای تیمی و خلاقیت و نوآوری مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۷۲) منطق ارزیابی - روند

آیا برای شاخص‌های اندازه‌گیری شده روند مثبت طی دوره سه ساله مشاهده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۷۳) منطق ارزیابی - هدف‌گذاری

آیا برای نتایج کلیدی کارکنان هدف‌گذاری صورت می‌گیرد و به اهداف دست یافته می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۷۴) منطق ارزیابی - مقایسه

آیا برای نتایج کلیدی حوزه کارکنان مقایسه با رقبای هم تراز و بهترین‌ها در صنعت صورت می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۷۵) منطق ارزیابی - تمرکز بر آینده

آیا علت کسب نتایج کارکنان، برای سازمان روشن است و این اطمینان وجود دارد که روند روبه رشد این نتایج در آینده ادامه یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

۷-۳- نتایج جامعه

سوال ۷۶) سطح رضایت جامعه

آیا شاخص‌هایی برای پایش سطح رضایت جامعه و ارزیابی تصویر سازمان از منظر جامعه مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۷۷) عملکرد پایداری

آیا شاخص‌هایی برای پایش پیامدهای اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی سازمان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۷۸) منطق ارزیابی - روند

آیا برای شاخص‌های اندازه‌گیری شده روند مثبت طی دوره سه ساله مشاهده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۷۹) منطق ارزیابی - هدفگذاری

آیا برای نتایج کلیدی جامعه هدف گذاری صورت می‌گیرد و به اهداف دست یافته می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۰) منطق ارزیابی - مقایسه

آیا برای نتایج کلیدی جامعه مقایسه با رقبای هم تراز و بهترین‌ها در صنعت صورت می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال (۸۱) منطق ارزیابی - تمرکز بر آینده

آیا علت کسب نتایج جامعه، برای سازمان روشن است و این اطمینان وجود دارد که روند روبه رشد این نتایج در آینده ادامه یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

۷-۴- نتایج همکاران تجاری

سوال ۸۲) سطح رضایت همکاران تجاری

آیا شاخص‌هایی برای پیش سطح رضایت همکاران تجاری مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۳) عملکرد پایداری

آیا شاخص‌هایی برای پیش عملکرد همکاران تجاری مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۴) منطق ارزیابی - روند

آیا برای شاخص‌های اندازه‌گیری شده روند مثبت طی دوره سه ساله مشاهده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۵) منطق ارزیابی - هدفگذاری

آیا برای نتایج کلیدی همکاران تجاری هدف‌گذاری صورت می‌گیرد و به اهداف دست یافته می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۶) منطق ارزیابی - مقایسه

آیا برای نتایج کلیدی همکاران تجاری مقایسه با رقبای هم تراز و بهترین‌ها در صنعت صورت می‌گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۸۷) منطق ارزیابی - تمرکز بر آینده

آیا علت کسب نتایج همکاران تجاری، برای سازمان روشن است و این اطمینان وجود دارد که روند روبه رشد این نتایج در آینده ادامه یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

۷-۵- نتایج سازمانی**سوال ۱۸۸) سطح رضایت مالکان و نهادهای بالادستی**

آیا شاخص‌هایی برای پایش سطح رضایت مالکان و نهادهای بالادستی و ارزیابی تصویر سازمان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۸۹) فروش و سهم بازار

آیا شاخص‌هایی برای پایش وضعیت فروش، صادرات و سهم بازار مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۰) سودآوری

آیا شاخص‌هایی برای پایش وضعیت سودآوری و بازده دارایی و سرمایه، مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۱) تولید محصولات و خدمات

آیا شاخص‌هایی برای پایش وضعیت تولید محصولات و خدمات، مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۲) موفقیت‌ها

آیا شاخص‌هایی برای پایش موفقیت‌های سازمان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۳) مالی

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد مالی سازمان مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۴) دارایی‌های فیزیکی

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد سازمان در مدیریت دارایی‌های فیزیکی و انرژی، مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۵) اطلاعات و دانش

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد سازمان در مدیریت دانش و اطلاعات مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۶) نوآوری و فناوری

آیا شاخص‌هایی برای پایش عملکرد سازمان در مدیریت نوآوری و فناوری مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن قابل ارائه است؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۷) منطق ارزیابی - روند

آیا برای شاخص‌های اندازه‌گیری شده روند مثبت طی دوره سه ساله مشاهده می‌شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۸) منطق ارزیابی - هدفگذاری

آیا برای نتایج کلیدی حوزه نتایج سازمانی هدف گذاری صورت می گیرد و به اهداف دست یافته می شود؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۹۹) منطق ارزیابی - مقایسه

آیا برای نتایج کلیدی حوزه نتایج سازمانی مقایسه با رقبای هم تراز و بهترین ها در صنعت صورت می گیرد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

سوال ۱۰۰) منطق ارزیابی - تمرکز بر آینده

آیا علّت کسب نتایج سازمانی، برای سازمان روشن است و این اطمینان وجود دارد که روند رو به رشد این نتایج در آینده ادامه یابد؟

۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

شواهد:

جمع‌بندی امتیازها

معیار ۶		معیار ۵		معیار ۴		معیار ۳		معیار ۲		معیار ۱	
امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال
	۴۶		۳۸		۲۹		۱۹		۱۱		۱
	۴۷		۳۹		۳۰		۲۰		۱۲		۲
	۴۸		۴۰		۳۱		۲۱		۱۳		۳
	۴۹		۴۱		۳۲		۲۲		۱۴		۴
	۵۰		۴۲		۳۳		۲۳		۱۵		۵
	۵۱		۴۳		۳۴		۲۴		۱۶		۶
	۵۲		۴۴		۳۵		۲۵		۱۷		۷
	۵۳		۴۵		۳۶		۲۶		۱۸		۸
	۵۴		جمع		۳۷		۲۷		جمع		۹
	۵۵				جمع		۲۸				۱۰
	جمع						جمع				جمع

زیرمعیار ۷-۵		زیرمعیار ۷-۴		زیرمعیار ۷-۳		زیرمعیار ۷-۲		زیرمعیار ۷-۱	
امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال	امتیاز	سؤال
	۸۸		۸۲		۷۶		۶۶		۵۶
	۸۹		۸۳		۷۷		۶۷		۵۷
	۹۰		۸۴		۷۸		۶۸		۵۸
	۹۱		۸۵		۷۹		۶۹		۵۹
	۹۲		۸۶		۸۰		۷۰		۶۰
	۹۳		۸۷		۸۱		۷۱		۶۱
	۹۴		جمع		جمع		۷۲		۶۲
	۹۵						۷۳		۶۳
	۹۶						۷۴		۶۴
	۹۷						۷۵		۶۵
	۹۸						جمع		جمع
	۹۹								
	۱۰۰								
	جمع								

	مجموع امتیازهای شش معیار توانمندساز (از ۵۵۰ امتیاز)
	مجموع امتیازهای پنج زیرمعیار نتایج (از ۴۵۰ امتیاز)
	جمع کل امتیاز سازمان (بر مبنای یک هزار امتیاز)

یادداشت