



الگوی موثر بهبود عملکرد کارکنان در دانشگاه پیام نور

فوژان امیری^a، مهدی مصلحی^b

^a گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ص.پ. ۴۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران .
^b گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ص.پ. ۴۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران.

نویسنده مسئول: فوژان امیری فوژان امیری (Foujanamiri@pnu.ac.ir)

چکیده: تعالی سازمانی عاملی حیاتی در بهبود عملکرد کارکنان است و مدل‌های مختلفی برای دستیابی به آن ارائه شده است. هدف این پژوهش بررسی اثربخشی مدل‌های مختلف تعالی سازمانی در ارتقای عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور است. این مطالعه از برنامه حداقل مربعات جزئی (PLS) برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از ۱۲۶ کارمند در سه دانشکده دانشگاه پیام نور استفاده کرد. نتایج نشان می‌دهد که مدل تعالی EFQM و معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج مؤثرترین مدل‌های تعالی سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان هستند. نتایج نشان داد که جنبه‌های رهبری، استراتژی، افراد و فرآیند مدل تعالی EFQM به طور مستقیم با عملکرد کارکنان مرتبط است، در حالی که جنبه‌های رهبری، استراتژی، اندازه‌گیری، تحلیل و مدیریت دانش معیار بالدريج به طور مثبت با عملکرد کارکنان مرتبط است.

کلمات کلیدی: رهبری؛ مدیریت دانش؛ تعهد سازمانی؛ انگیزه کارکنان.

۱. مقدمه

بهبود عملکرد کارکنان برای رشد و توسعه سازمان‌ها ضروری است. تعالی سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در دستیابی به سطوح بالای عملکرد کارکنان شناسایی شده است. تعدادی از مدل‌ها برای کمک به سازمان‌ها برای دستیابی به تعالی ایجاد شده‌اند، مانند مدل تعالی EFQM. معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج و معیارهای جایزه دمیگنگ. با این حال، مشخص نیست که کدام یک از این مدل‌ها برای بهبود عملکرد کارکنان در دانشگاه پیام نور موثرتر است. لذا با توجه به مشکلات اخیر در بحران کرونا و نحوه مدیریت سازمان، ارزیابی عملکرد کارکنان با شرایط جدید نیاز به توجه خاص پیدا کرد. مطالعات تحقیقاتی متعددی در سال‌های اخیر انجام شده است که رابطه بین مدل‌های تعالی سازمانی و عملکرد کارکنان را بررسی کرده‌اند. یک مطالعه انجام شده توسط فاروق و همکاران (۲۰۲۰) اثرات مدل تعالی EFQM را بر رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی در بخش بانکداری پاکستان بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که مدل تعالی EFQM با رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی ارتباط مثبتی دارد.

۲. مطالعات گذشته:

این مطالعات، همراه با مطالعات دیگر، شواهدی از تأثیر مثبت مدل‌های تعالی سازمانی بر عملکرد کارکنان در صنایع و بخش‌های مختلف ارائه می‌دهند. آنها همچنین نشان می‌دهند که مدل تعالی EFQM و معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج از مؤثرترین مدل‌ها در دستیابی به تعالی سازمانی و افزایش عملکرد کارکنان هستند.

مطالعه انجام شده توسط فاروق و همکاران (۲۰۲۰) اثرات مدل تعالی EFQM را بر رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی در بخش بانکداری پاکستان بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که مدل تعالی EFQM با رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی ارتباط مثبتی دارد. [۴]

مطالعه ای دیگری توسط شوکلا و همکاران (۲۰۲۱) تأثیر معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج را بر مشارکت کارکنان در صنعت فناوری اطلاعات هند بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که معیارهای بالدريج ارتباط مثبتی با مشارکت کارکنان دارد. [۱۰]



مطالعه دیگری که توسط^۱ اوتاراکو و همکاران (۲۰۲۰) انجام شد. رابطه بین مدل تعالی EFQM و عملکرد کارکنان در بخش آموزش عالی نیجریه را بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که اجرای مدل تعالی EFQM با عملکرد کارکنان ارتباط مثبت دارد. [۸] علاوه بر این، مطالعه محی الدین و همکاران. (۲۰۱۹) رابطه بین مدل های تعالی سازمانی و انگیزه کارکنان در بخش مراقبت های بهداشتی پاکستان را بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که اجرای یک مدل تعالی سازمانی با انگیزه کارکنان ارتباط مثبت دارد [۷].

۳. روش شناسی :

روش مورد استفاده در این مقاله پژوهشی یک طرح پیمایشی مقطعی است که از برنامه حداقل مربعات جزئی (PLS) برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده استفاده می کند. هدف از استفاده از برنامه PLS ارزیابی اثربخشی مدل های مختلف تعالی سازمانی در ارتقای عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور است. جامعه پژوهش شامل ۱۲۶ نفر از کارکنان سه دانشکده در دانشگاه پیام نور می باشد. شرکت کنندگان به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه خود ایفا مشتمل بر دو بخش استفاده شد. برنامه PLS یک تکنیک آماری است که به طور گسترده در علوم اجتماعی استفاده می شود که مدل سازی روابط پیچیده و چند بعدی بین متغیرها را امکان پذیر می کند و روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته را به طور همزمان تجزیه و تحلیل می کند و تجزیه و تحلیل جامعی از سوالات تحقیق ارائه می دهد.

. داده های جمع آوری شده با استفاده از برنامه حداقل مربعات جزئی (PLS) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بخش اول پرسشنامه شامل سوالات دموگرافیک مانند سن، جنسیت، سطح تحصیلات و موقعیت در دانشگاه می باشد. بخش دوم پرسشنامه شامل ۵۵ گویه است که اثربخشی مدل های مختلف تعالی سازمانی را در بهبود عملکرد کارکنان اندازه گیری می کند. گویه ها با استفاده از مقیاس لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) اندازه گیری شدند.

برنامه PLS در این پژوهش یک مدل تحلیل مسیر ایجاد کرد که روابط بین مدل های مختلف تعالی سازمانی و عملکرد کارکنان را نشان می دهد. مدل تحلیل مسیر برای تعیین اثربخشی مدل های مختلف تعالی سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان استفاده شد.

به طور خلاصه، روش مورد استفاده در این مطالعه پژوهشی شامل استفاده از طرح پیمایش مقطعی، جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه، استفاده از برنامه حداقل مربعات جزئی (PLS) برای تجزیه و تحلیل داده ها و تولید مدل تحلیل مسیر می باشد. روش به کار گرفته شده در این مطالعه دقیق و جامع است که مبنایی قابل اعتماد برای نتایج به دست آمده ارائه می دهد.

۴. نتایج :

نتایج مطالعه نشان می دهد که مدل تعالی EFQM و معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج مؤثرترین مدل های تعالی سازمانی برای افزایش عملکرد کارکنان بودند. مشخص شد که معیارهای جایزه دمیگ در بهبود عملکرد کارکنان کمتر موثر است. به طور خاص، نتایج نشان داد که جنبه های رهبری، استراتژی، افراد و فرآیند مدل تعالی EFQM به طور مستقیم با عملکرد کارکنان مرتبط است، در حالی که جنبه های رهبری، استراتژی، اندازه گیری، تحلیل و مدیریت دانش معیار بالدريج به طور مثبت با عملکرد کارکنان مرتبط است. .

این تحقیق اهمیت اجرای یک مدل تعالی سازمانی موثر برای بهبود عملکرد کارکنان را برجسته می کند. مدل تعالی EFQM و معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج مدل های مؤثری هستند که دانشگاه ها و سایر سازمان ها می توانند برای ارتقای عملکرد کارکنان اتخاذ کنند. نتایج این مطالعه می تواند به عنوان راهنمای سازمان هایی که به دنبال بهبود عملکرد کارکنان با اجرای مدل تعالی سازمانی هستند، مورد استفاده قرار گیرد.

¹ Otaraku



منابع

- 1-Broeks, M., & Honders, R. (2018). Towards a measurement instrument for the European excellence model EFQM. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(5-6), 549-565.
- 2-Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT press.
- 3-EFQM. (2019). EFQM global excellence index. Retrieved from <https://www.efqm.org/index.php/efqm-global-excellence-index/>
- 4-Farooq, S., Sharif, S., Sajid, R., & Anjum, A. (2020). EFQM excellence model and its impact on job satisfaction and organizational commitment in Pakistani banking sector. *Quality & Quantity*, 54(4), 1447-1465.
- 5-Kanji, G., & Malek, A. (2014). *The EFQM excellence model: European and global perspectives on theory and practice*. Springer.
- 6-Keller, R. T. (2017). Transformational leadership, initiating structure, and substitutes for leadership: A longitudinal study of research and development project team performance. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 352.
- 7-Mohiuddin, Q., Hanif, M., Ullah, A., & Gull, N. (2019). The impact of organizational excellence on employee motivation and their job satisfaction: A case study of hospitals in Pakistan. *Journal of Health Management*, 21(4), 507-523.
- 8-Otaraku, J. A., Bwana, I. A., & Emechete, C. N. (2020). The EFQM excellence model and employee performance in Nigerian higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(1), 1-18.
- 9-Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. Routledge.
- 10-Shukla, A., Sharma, A., & Yadav, S. S. (2021). Impact of Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria on employee engagement: evidence from Indian IT industry. *Journal of Modelling in Management*, 16(1), 1-19.
- 11-Zhang, Y., & Huo, B. (2019). The impact of EFQM-based quality management on organizational performance: evidence from China. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(11-12), 1261-1278.