

(ارائه مدل کیفی مولفه ها و شاخص های تعالی سازمانی با توجه به مهارت و دانش کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مازندران)

انوشیروان علاء

سرپرست اداره کل هماهنگی پذیرش سازمان ملی سنجش و ارزشیابی نظام آموزش کشور

سیدمهدی خاکزادیان

دکتری تخصصی مدیریت کارآفرینی- آموزش عالی و مدرس دانشگاه، مازندران، ایران.

چکیده

امروزه مهم ترین و با ارزش ترین سرمایه هر سازمان، نیروی انسانی متفکر، خلاق و باانگیزه و ماهر است که بیشتر کاستی های سازمان را جبران می کند و می تواند سازمان را به تعالی و بهبود مستمر برساند. در این راستا، این نیروی انسانی دارای مهارت است که می تواند از همه این منابع برای دستیابی به بهترین مزایا به راحتی استفاده کنند. هدف از مقاله حاضر ارائه مدل کیفی مولفه ها و شاخص های تعالی سازمانی با توجه به مهارت و دانش کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مازندران بوده است. روش تحقیق با توجه به رویکرد کیفی، روش تحلیل محتوا بوده است. جامعه آماری پژوهش با توجه به روش کیفی، مدیران و کارکنان مراکز علمی کاربردی استان مازندران به تعداد ۱۵ نفر هستند که از روش نمونه گیری هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع تعداد ۱۰ نفر تعیین گردید. جهت استخراج داده ها از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. نتایج نشان داد که: متغیر تعالی سازمانی دارای ۲ بعد «توانمندسازی و عملکردی» است. همچنین بعد توانمندسازی دارای ۵ مولفه «مدیریت، یادگیری، منابع انسانی، مدیریت استراتژیک و ساختار سازمانی» و بعد عملکردی دارای ۳ مولفه «نتایج آموزشی، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد» می باشد. متغیر مهارت آموزی دارای ۲ بعد «محتوایی و ساختاری» است. همچنین بعد محتوایی دارای ۳ مولفه «محتوای آموزش، اساتید متخصص و انگیزه» و بعد ساختاری دارای ۳ مولفه «امکانات و تجهیزات آموزشی، برنامه ریزی، نظارت و ارزشیابی» می باشد.

واژگان کلیدی: تعالی سازمانی، مهارت، دانش کارکنان.



مقدمه

امروزه مهم ترین و با ارزش ترین سرمایه هر سازمان، نیروی انسانی متفکر، خلاق و باانگیزه و ماهر است که بیشتر کاستی های سازمان را جبران می کند و می تواند سازمان را به تعالی و بهبود مستمر برساند. در این راستا، این نیروی انسانی دارای مهارت است که می تواند از همه این منابع برای دستیابی به بهترین مزایا به راحتی استفاده کنند (بیدختی و همکاران، ۱۳۹۱). از طرفی بهبود کیفیت در زمینه های خدماتی در جهان امروز جز ضروریات می باشد، کانچی (۲۰۰۰) استاد و رئیس مرکز تعالی سازمانی اروپایی دانشگاه شفیلد، با بررسی خود از سه کشور آمریکا و انگلیس و مالزی نشان داده که تفاوت های فرهنگی در شاخص های تعالی سازمانی موثر است. او معتقد است، یکی از مشکلات مدل های تعالی سازمانی از قبیل مدل ای اف کی ام، بنیاد اروپایی الدرچ و دمینگ این است که برنامه ریزان شرکت های بزرگ مدل های تعالی سازمانی را با دید تجاری و خاص خودشان، به منظور دریافت جوایز طراحی کرده اند. از این رو، اگر چه بسیاری از سازمان ها سعی در بهبود بخشیدن به عملکردشان به وسیله خودارزیابی با استفاده از مدل های تعالی سازمانی دارند، لیکن در بسیاری از آنها نارضایتی هایی به سبب این اجرا به وجود آمده است. از دلایل مهم این امر، می توان به مرتبط و مفید نبودن آن ها اشاره کرد؛ مگر اینکه بازنگری هایی در این مدل ها به وجود آید (Williams et al, 2006) مایک باتری (۱۹۹۳) در کتاب اخلاق در مدیریت آموزشی، با اشاره به گفته پیتز دراکر می گوید که اغلب نظریه های سازمانی، مربوط به سازمان های اقتصادی و تجاری است که نتایج آنها الزاماً، قابل تعمیم به سازمان های آموزشی و خدماتی نیست. ضمن آنکه هر سازمان با سازمان دیگر تفاوت دارد (میرکمالی، ۱۳۸۱). بنابراین کاربرد مدل های تعالی سازمانی موجود نیز در مراکز علمی کاربردی به عنوان یک سازمان خدماتی بدون مفهوم سازی و تطبیق آن ها در مراکز با مشکل رو به روست. تعالی سازمانی تحت تاثیر فرهنگ و ارزش های هر سازمان، توانمندی های نیروی انسانی آن و شرایط محیطی است. سازمان متعالی نیز سازمانی است که به مفهوم تعالی سازمانی پایبند است و به سوی آن حرکت می کند. چنین سازمانی از مدیرانی با تفکر و اندیشه متعالی بهره می گیرد و فعالیت های خود را در راستای بهبود رضایت مندی مشتریان مدیریت و بهینه سازی می کند. این سازمان ها برای دستیابی به تعالی و رشد پایدار از چهارچوب ها و مدل های تعریف شده ای نیز استفاده می کنند که مدل تعالی سازمانی نام دارند. در سال های اخیر، توجه به مهارت محوری، اطلاعات و دانش بعنوان سرمایه های مهم سازمانی، مورد عنایت پژوهشگران بسیاری بوده است. به گونه ای که در مدل های اندازه گیری تعالی سازمانی نیز به آن توجه ویژه شده است. در کنار رویکردهای مختلف سازمانها در معیار های رهبری، استراتژی، منابع انسانی، شراکت های بیرونی، منابع مالی، تجهیزات و فناوری؛ نحوه و چگونگی مدیریت بر اطلاعات و دانش در سازمان، نیز از جمله معیار های مهم در بخش توانمندسازی مدل تعالی سازمانی EFQM محسوب می شود که در ارزیابی سازمانها مورد توجه و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. بررسی اینکه سازمانها چگونه اطلاعات و دانش خود را مرزبندی کرده و فرایندهای مدیریت بر آنها را در راستای یکدیگر طراحی و پایش می کنند، همواره از دغدغه های اساسی ارزیابان در فرایند ارزیابی و ارائه گزارش بازخورد قابل استفاده برای سازمانهای ارزیابی شونده، به حساب می آید. بطور کلی رویکرد سازمانهای متعالی در عصر حاضر، برنامه ریزی و طراحی ساختارها و فرایندهای کسب و کار سازمانی، با محور قرار دادن مهارت و دانش است. در چنین سازمانهایی به مهارت و دانش بعنوان یک منبع با ارزش در برنامه ریزیهای استراتژیک به شکل جدی توجه می شود و این دقیقاً همان نقطه ای است که امروزه سازمانها را از یکدیگر جدا می سازد.

بنابراین ضرورت توجه و تحقیق در مورد استخراج مولفه ها و شاخص های تعالی سازمانی با توجه به مهارت و دانش کارکنان مراکز علمی کاربردی استان مازندران و ارائه پیشنهادات کاربردی موثر به مدیران در این زمینه دوچندان می گردد.

ادبیات و پیشینه تحقیق

سازمان های متعالی، در حکم سازمان هایی مسئول؛ با ایجاد کردن شفافیت و پاسخگویی مناسب به ذینفعان شان در قبال عملکرد خود، مسیر تعالی را می پیمایند اما سازمان ها به منظور بهره گیری از مدیریت کیفیت جامع، نیازمند یک مدل هستند (نوری و همکاران، ۱۳۹۸). از طرفی نظام آموزشی هر کشور وسیله ای برای دوام بخشیدن به ارزش ها و مهارت های جمعیتو آماده کردن جامعه به پذیرش تغییرات و تحولات ناشی از توسعه اقتصادی است، درعین حال هر نظام آموزشی محصول

عوامل موجود جامعه است که نظام موجود در آن مستقر است (محرر و همکاران، ۱۴۰۰). آموزش موجب می شود که افراد در ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم و قادر شوند تا خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند. امروزه به دلیل کاهش اثرات ناشی از بحران اقتصادی در جهان، تمایل سازمان ها برای صرف منابع مالی در جهت آموزش و توسعه کارکنان افزایش یافته و درعین حال تعهدی برای توجیه مصارف مالی از طریق ارزیابی اثربخشی آموزشی ایجاد گردیده است در هر جامعه عموماً و هر سازمان خصوصاً نیروی انسانی مهمترین عنصر می باشد و اصلی ترین عامل افزایش اثربخشی و کارایی کارکنان آموزش به ویژه آموزش مهارت محور به حساب می آید. بررسی ها نشان داده است که آموزش کارکنان و مدیران سازمان ها منجر به حفظ تداوم و بقای سازمان در عصر فناوری می شود. از آنجایی که آموزش یکی از مهمترین ابزارها در توسعه نیروی انسانی سازمان ها است، مدیران و کارکنان مراکز علمی کاربردی نقش انکارناپذیری در توسعه نیروی انسانی این سازمان دارند بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران و دانشجویان است که جدیدترین نوع آن در دانشگاهها، آموزش مهارت محور هست، هدف از این آموزشها، افزایش توانایی های دانشی، مهارت و قدرت درک کارکنان و انجام مطلوبتر کار در محدوده وظایف شغلی است.

کاربردهای مدل تعالی سازمانی

- ابزاری برای خود ارزیابی به منظور تعیین موقعیت سازمانها در مسیر تعالی، کمک به درک فاصله بین اهداف و واقعیت ها و ترغیب سازمانها به یافتن راه حلهای بهبود.
- مبنایی برای ایجاد زبان و تفکر مشترک در تمامی ابعاد سازمان و در همه حوزه های عملکرد.
- چارچوبی برای درک وضعیت اقدامات انجام شده، حذف دوباره کاری ها و تشخیص انحرافات.
- ساختاری برای سیستم مدیریتی سازمان. در این مدل، ارزیابی بر اساس تلاشها و فعالیتهای سازمان و نتایج حاصله انجام می شود (پارسایان و همکاران، ۱۳۹۸).

مدل تعالی سازمانی در ایران

مدل تعالی سازمانی در شرایطی در ایران مطرح می شود که در جهان بیش از ۷۰ مدل سرآمدی ملی و ۹۰ جایزه کیفیت وجود دارد که عموماً بهره گرفته از مدل های EFQM و بالدریج بوده و به سوی یکدیگر همگرا شده اند. گویا زبان رقابت در همه جای دنیا یکی است بنابراین موسسات اقتصادی را از آموختن الفبای مدیریت فراگیر سازمان گریزی نیست. طی سالهای ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۱ دو مدل اصلی ملوکوم بالدریج و EFQM و تغییراتی که احیاناً برخی کشورهای دیگر روی این دو مدل صورت داده بودند توسط وزارت صنایع و معادن و موسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت مدل تعالی سازمانی در تاریخ ۸۲/۳/۱۰ به تصویب رسید. سازمان های متعالی در فضائی که بر مبنای اعتقادی، ارزشی و فرهنگی جامعه اسلامی- ایرانی مبتنی است، جهت گیری کلی سازمان، مأموریتها، چشم انداز، ارزشها، اهداف، استراتژی ها و همه برنامه ها و فعالیت های خود را همسو با اصول ارزشی تعالی سازمانی تعریف کرده، به اجرا می گذارند. این سازمانها در تلاش برای تحقق اهداف، همواره کرامت انسانها، رعایت حقوق مردم، کمال جوئی و رضایت خداوند را در نظر دارند و پایداری خود را در پایبندی به این اصول می دانند.

- ۱- سازمان های متعالی، پایه های اصلی رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نظام جمهوری اسلامی ایران را تشکیل می دهند و با دستاوردهای ارزشمند خود، الهام بخش و الگوی دیگر سازمانها هستند و آنها را به حرکت درمسیر تعالی ترغیب می کنند؛ بدینگونه است که با درخشش سازمان های متعالی، زمینه های رشد و تعالی جامعه فراهم می شود و کشور همواره راه عزت و سربلندی را می پوید.
- ۲- سازمان های متعالی، از کارکنانی برخوردارند که با تکیه بر قدرت لایزال الهی و استمداد از ذات اقدس او و با تلاش، کوشش و بهره گیری بهینه از قابلیت ها و منابعی که در اختیار دارند، ارزش می آفرینند و زمینه های رشد، شکوفائی و خوشنودی خود و همه ذی نفعان سازمان را فراهم می سازند، و در یک حرکت رو به کمال، صفات و ویژگی های انسان خداگونه را در خود ایجاد می کنند.



۳- سازمان‌های متعالی، ترویج اخلاق، فرهنگ و مبانی اندیشه اسلامی را همواره مورد توجه داشته و به عنوان معیارهای اساسی در مأموریت و کسب و کار خود بکار می‌گیرند. این سازمان‌ها، خدمتگزار مردم‌اند، و با رعایت موازین اخلاقی، تعهدات خود را در قبال همه ذی نفعان به نیکوترین وجه به اجرا می‌گذارند.

۴- سازمان‌های متعالی، کارکنان خود را ارج می‌نهند و آنها را سرمایه‌های اصلی خود می‌پندارند و زمینه‌های رشد و توسعه دانش، مهارت و قابلیت آنها را فراهم می‌سازند و با ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصول، ارزش‌ها و فضای گفت‌وگو و یادگیری، آنها را در امور سازمان مشارکت داده و از شایستگی‌شان در موقعیت‌های مناسب بهره می‌گیرند.

۵- سازمان‌های متعالی، در جهت تامین عزت و کرامت انسانی و معیشت کارکنان خود، دستیابی به ویژگی‌های زندگی شرافتمندانه، ایجاد توازن بین کار و زندگی، تحقق اهداف شخصی و تقویت بنیان خانواده و موقعیت اجتماعی تلاش می‌کنند و به سلامت روانی آنها و بهداشت، ایمنی و کاهش مخاطرات و تهدیدها در ابعاد گوناگون آن توجه دارند و فرصت‌ها و امکانات لازم را برای رشد معنوی آنها فراهم می‌آورند.

۶- سازمان‌های متعالی، رفع تبعیض، رعایت عدالت، برقراری مساوات و ایجاد فرصت‌های برابر را در سرلوحه کار خود دارند و ترجیحات مناسب را برای ایثارگران، جانبازان و معلولین، در نظر می‌گیرند.

۷- سازمان‌های متعالی، خودباور، نوآور و دانش‌گرا هستند و در تولید و گسترش دانش و توسعه فناوری مشارکت داشته و به منظور کسب رضایتمندی مشتریان و ذی نفعان، از طریق نوآوری و بهبود مستمر و ارائه محصولات و خدمات جدید و ارتقاء کیفی آنها، خلق ارزش می‌کنند.

۸- سازمان‌های متعالی، با نظام حکمرانی سازمانی، می‌کوشند تا با شفافیت گزارش‌ها و اعمال کنترل و نظارت لازم به منظور حسن جریان امور، سلامت مالی و اداری، پیشگیری از هرگونه رفتارهای مغایر با ارزش‌ها و اصول اخلاقی، رعایت امانت، حفظ اموال عمومی و احقاق حقوق همه ذی نفعان، فضای اعتماد را ایجاد کنند.

۹- سازمان‌های متعالی، هویت ایرانی- اسلامی خود را در شبکه مراودات و ارتباطات داخلی و خارجی با تمامی ذی نفعان خود، مد نظر داشته و همواره برای رعایت منافع ملی و اعتلاء شأن و اقتدار جمهوری اسلامی ایران می‌کوشند (محبی مقدم، ۱۳۸۷).

پیشینه

ایمانی گله پردسری، ناظم و کریم زاده (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان "شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تأکید بر مدل در دانشگاه آزاد اسلامی" انجام دادند. یافته پژوهش، مولفه های تعالی سازمانی با تأکید بر مدل تعالی بنیاد اروپایی، را شامل یادگیری، بهره وری کارکنان، نتایج مشتری، نوآوری کارکنان، رهبری، خط مشی و استراتژی، مشارکت و منابع، فرایندها، نتایج کلیدی عملکردی، کارکنان، نتایج کارکنان و نتایج جامعه شناسایی نموده است.

گرامی مقدم و سلیمان پور عمران (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر رویکرد آموزش مهارت محور پلیس با افزایش اثربخشی و کارایی کارکنان از دیدگاه کارکنان و مدیران فرماندهی انتظامی استان خراسان شمالی" انجام دادند. نتایج نشان داد با آموزش های مهارت محور می توان درصد خطاهای و اشتباهات عوامل انسانی را در مأموریت های پلیسی کمتر کرد و به نوعی با مدیریت مناسب در حوزه آموزش کارکنان می توان اثربخشی و کارایی کارکنان و درنهایت سازمان را ارتقا بخشید.

آخرین، نقی زاده باقی و زاهدبابلان (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی عملکرد کارکنان شرکت گاز اردبیل براساس مدل EFQM» که بر روی ۶۷ نفر از مدیران ارشد، معاونین، رئیس گروه‌ها و کارشناسان مسئول شرکت گاز انجام دادند، به این نتایج دست یافتند که در مجموع شرکت گاز توانسته است در حوزه توانمند سازها به ۵۱٪ و در حوزه نتایج به ۳۹٪ از اهداف و نتایج مطرح شده در مدل EFQM دست پیدا کند.

پاتریکا و کارولینا (Patricia & Carolina, 2020) پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی برنامه ها و فعالیت های سنیور بیس (Seniors Based) در مدل EFQM" انجام دادند. هدف این پژوهش بازتعریف مدل EFQM در افراد و شهروندان رده ارشد از

میان سهامداران سازمانی در کشور پرتغال بوده است و در نهایت به این نتیجه رسیدند که با اضافه کردن معیار سنجش رضایت افراد این مدل تکامل یافته تر می شود.

کارمن و همکاران (Carmen et al, 2020) پژوهشی تحت عنوان " کاربرد مدل EFQM جهت بهبود عملکرد بیمارستان " انجام دادند. چهار ارزیابی با استفاده از مدل EFQM در بین سال های ۲۰۰۸ الی ۲۰۱۷ انجام شد و نتایج نشان داد که میزان امتیاز از ارزیابی عملکرد بیمارستان در سال ۲۰۱۰، ۳۰۰ امتیاز و برای سال ۲۰۱۳، ۴۰۰ امتیاز و در نهایت برای سال ۲۰۱۷، ۵۰۰ امتیاز بوده و روند افزایشی و ارتقا عملکرد را نشان داد.

استفان و الیزابت (Stephane & Elisabetta, 2017) پژوهشی تحت عنوان " کاربرد مدل EFQM جهت یکپارچه سازی گزارشات " انجام دادند. نتایج نشان داد که سرمایه فکری را هم می توان به عنوان یکی از شاخص های مدل EFQM در نظر گرفت.

روش شناسی

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است که با رویکرد کیفی با طرح اکتشافی انجام شد. در رویکرد کیفی، از روش تحلیل محتوا و از نرم افزار مکس کیودا استفاده گردید.

به زعم تبریزی (۱۳۹۳) روش تحلیل محتوا در ساده ترین شکل به بیرون کشیدن مفاهیم مورد نیاز پژوهش از متن مورد مطالعه می پردازد مفاهیمی که در قالب مقولاتی منظم، سامان می یابند. روش تحلیل محتوا بر این فرض بنا شده است که با تحلیل پیامهای زبانی می توان به کشف معانی، اولویت ها، نگرش ها، شیوه های درک و سازمان یافتگی جهان دست یافت. مراحل پژوهش به شرح ذیل می باشد:

مرحله آماده سازی

مرحله آماده سازی به انتخاب موضوع تحقیق و انتخاب واحدهای تحلیل بازمی گردد. در این مرحله به معانی پنهان و یا آشکار در تحقیق پرداخته شده است. در مرحله آماده سازی تصمیم گرفته شد که به این پرسشها نیز در ذهن محقق پاسخ داده شود: چه کسی می گوید؟ چرا این واقعه رخ داده است؟ در چه زمانی رخ داده است؟ چه چیزی رخ داده است؟ چرا رخ داده است؟ پس از فراهم آوردن این مقدمات به سازماندهی اطلاعات و سپس ارائه گزارش تحقیق پرداخته شد.

سازماندهی اطلاعات

در این مرحله به سازماندهی اطلاعات از کدگذاری اطلاعات استفاده شد. محقق با توجه به محتوای آشکار و یا پنهان مستتر در هر واحد، مفاهیم گویایی به هر پاسخ مصاحبه شونده داده است. با مرور کدهای به دست آمده به کدهایی دست یافته شد که با عناوین گوناگون تکرار شده و بیش از یک مفهوم را پوشش دادند. پس از جمع آوری کدهای مشابه در کنار هم، به مقولاتی دست یافته شد که معنای کلی تر و انتزاعی تری نسبت به کدهای جزئی تر داشتند.

گزارش تحقیق

در بخش پایانی، یافته های برخاسته از متن، ارائه و تفسیر شدند. در این جا از داده های نظری موجود برای بررسی نتایج تحقیق و یا مقایسه با آن استفاده شد (تبریزی، ۱۳۹۳).

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را ۱۵ نفر از مدیران، اساتید و کارکنان مراکز علمی کاربردی استان مازندران که در زمینه موضوع پژوهش خبره هستند تشکیل داده اند. که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع تعداد ۱۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. پژوهشگر بعد از مصاحبه نهم با اشباع داده ها مواجه شد، ولی جهت اطمینان از کفایت داده ها، فرایند مصاحبه تا نفر دهم ادامه یافت، لذا نمونه آماری در این بخش ۱۰ نفر می باشد.

ابزار جمع آوری داده ها



برای گردآوری داده‌ها از دو ابزار فیش و مصاحبه نیمه ساختار یافته جهت شناسایی شاخص‌های تعالی سازمانی و مهارت آموزی استفاده شد:

- از طریق مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فیش برداری اولیه انجام و از طریق دسته بندی و جدول بندی آن‌ها شاخص‌ها شناسایی شد.
- از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با خبرگان و کسب توافق لازم، شاخص‌های نهایی برای تعالی سازمانی و مهارت آموزی در حوزه های دانشی و مهارتی شناسایی و تعیین شد که نتیجه بخش کیفی، تولید پرسش‌نامه خبرگان تعالی سازمانی با ۶۰ سوال و ۲ بعد «توانمندسازی و عملکردی» و پرسش‌نامه مهارت آموزی با ۴۵ سوال و ۲ بعد «محتوایی و ساختاری» می‌باشد.

روایی

- برای حصول اطمینان از روایی پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقیق بودن و اطمینان یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، مشارکت کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش، اقدامات زیر صورت گرفت:
- بازبینی توسط اعضاء: مشارکت کنندگان در مصاحبه‌ها، مقوله‌های به دست آمده را ملاحظه و بازبینی کردند و نظر خود را در ارتباط با آنها ابراز کردند.
- بررسی همکار: مقوله‌های استخراج شده با تعدادی از اساتید، دانش آموختگان و مدیران به بررسی مقوله‌ها و طبقه‌بندی آنها پرداخته شد.
- مشارکتی بودن پژوهش: به طور همزمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

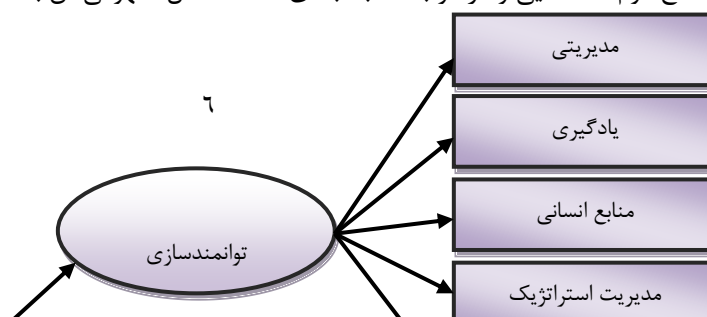
برای تحلیل داده‌های این پژوهش در مرحله پژوهش کیفی از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوا از نرم افزار مکس کیودا استفاده شده است که در آن مقوله‌ها، ابعاد و عوامل به صورت کدگذاری باز و محوری مشخص شد. منظور از کدگذاری باز عبارت است از فرایند تحلیلی که از طریق آن مفاهیم مشخص شده و ویژگی‌ها و ابعاد آنها از درون کشف می‌شوند. در مرحله کدگذاری باز پژوهشگر مفاهیم را شناسایی و بر حسب خصوصیات و ابعادشان بسط می‌دهد. در این مرحله پژوهشگر از دل داده‌های خام اولیه، مقوله‌های مقدماتی را در ارتباط با پدیده مورد بررسی از طریق جزء جزء کردن اطلاعات، به شکل‌بندی مقوله‌های اطلاعات درباره پدیده مورد مطالعه، سوال کردن درباره داده‌ها، مقایسه موارد، رویدادها و دیگر حالات پدیده‌ها برای کسب شباهت‌ها و تفاوت‌ها می‌پردازد.

در مرحله بعد کدگذاری محوری، پژوهشگر یکی از مقوله‌ها را محور فرایند در حال بررسی و اکتشاف قرار می‌دهد (بعد اصلی) و سپس مقوله‌های دیگر را (مولفه‌ها) به آن ارتباط می‌دهد. در این ارتباط در این پژوهش شناسایی ابعاد اصلی و مولفه‌های مرتبط مورد نظر می‌باشد.

بنابراین در مرحله اول ابعاد اصلی و مولفه‌ها بر اساس فرآیند کاری کدگذاری باز و محوری داده‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی انجام عمل پالایش، کدهای مفهومی ارائه شد و اولویت هر یک از عوامل بر اساس فراوانی مفاهیم ذکر شده در مصاحبه‌ها مشخص می‌گردد. مفاهیم، واحد اصلی تحلیل برای کدگذاری باز و محوری بودند.

یافته ها

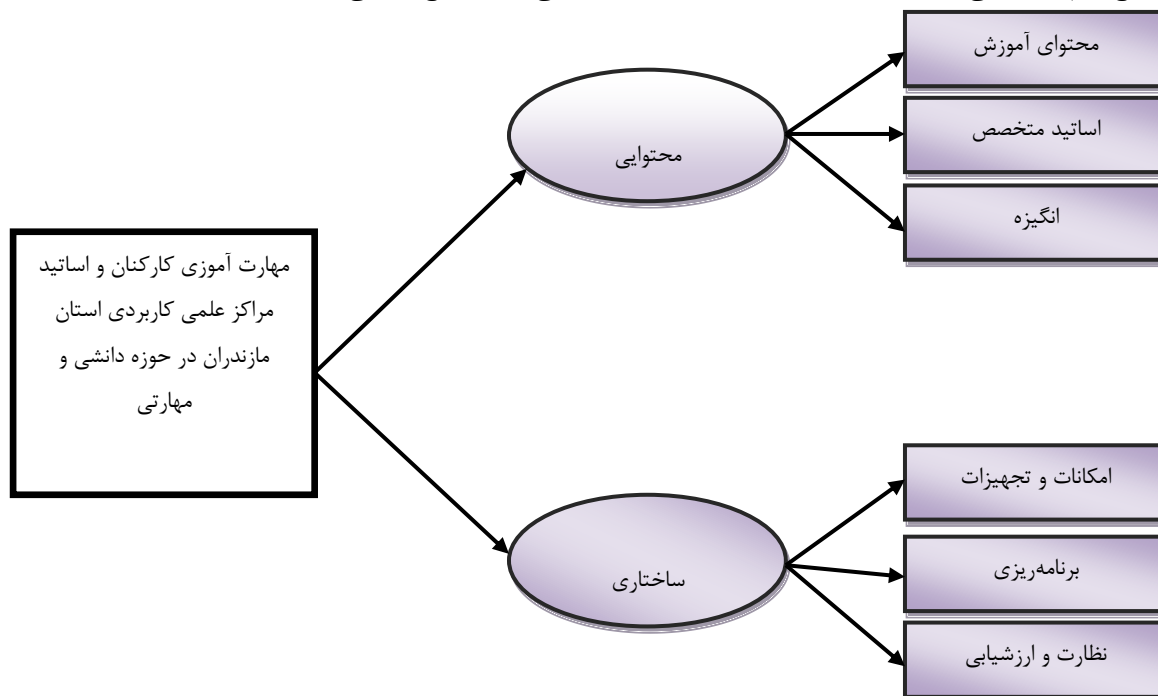
در تعالی سازمانی به موجب نتایج با تحلیل متن مصاحبه‌ها و پس از مفهوم‌پردازی در مرحله کدبندی باز، ۶۰ مفهوم اولیه (سطح اول) و ۸ مقوله عمده (سطح دوم) شناسایی و در دو بعد طبقه‌بندی شد که مدل مفهومی آن به شرح زیر می‌باشد:





نمودار ۱. مدل مفهومی استخراج شده تعالی سازمانی

در مهارت آموزی به موجب نتایج با تحلیل متن مصاحبه‌ها و پس از مفهوم‌پردازی در مرحله کدبندی باز، ۴۵ مفهوم اولیه (سطح اول) و ۶ مقوله عمده (سطح دوم) شناسایی و در دو بعد طبقه‌بندی شد که مدل مفهومی آن به شرح زیر می‌باشد:



نمودار ۲. مدل مفهومی استخراج شده مهارت آموزی



بحث و نتیجه گیری

هدف کلی از مقاله حاضر ارائه مدل کیفی مولفه ها و شاخص های تعالی سازمانی با توجه به مهارت و دانش کارکنان و اساتید مراکز علمی کاربردی استان مازندران بوده است. روش تحقیق با توجه به رویکرد کیفی، روش تحلیل محتوا بوده است. جامعه آماری پژوهش با توجه به روش کیفی، مدیران اساتید و کارکنان مراکز علمی کاربردی استان مازندران به تعداد ۱۵ نفر هستند که از روش نمونه گیری هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع تعداد ۱۰ نفر تعیین گردید. جهت استخراج داده ها از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. نتایج نشان داد که: متغیر تعالی سازمانی دارای ۲ بعد «توانمندسازی و عملکردی» است. همچنین بعد توانمندسازی دارای ۵ مولفه «مدیریت، یادگیری، منابع انسانی، مدیریت استراتژیک و ساختار سازمانی» و بعد عملکردی دارای ۳ مولفه «نتایج آموزشی، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد» می باشد. متغیر مهارت آموزی دارای ۲ بعد «محتوایی و ساختاری» است. همچنین بعد محتوایی دارای ۳ مولفه «محتوای آموزش، اساتید متخصص و انگیزه» و بعد ساختاری دارای ۳ مولفه «امکانات و تجهیزات آموزشی، برنامه ریزی، نظارت و ارزشیابی» می باشد که با تحقیقات ایمانی گله پردسری، ناظم و کریم زاده (۱۳۹۷) و احمدوند و همکاران (۱۳۹۴) همخوانی اندکی داشته است. در تبیین این یافته می توان گفت که؛ تدوین محتوای آموزش با توجه به نیازهای روز جهان، تطابق محتوای آموزش با نیازهای کارکنان، بازنگری در محتوای دوره های آموزشی متناسب با نیاز جامعه، انطباق محتوای آموزش با پیشرفت های علمی و تکنولوژیک، استفاده از اساتید مجرب و افرادی که خود دارای تجربه عملی باشند، هم راستا بودن محتوای دوره های مهارت آموزی با تخصص افراد آموزش دهنده، سرمایه گذاری کافی در جهت تامین و توسعه اساتید خلاق و نوآور، فراهم کردن امکانات آموزشی و پژوهشی به روز برای اساتید، دسترسی آسان اساتید به سالن های مباحثه و تفکر آزاد، عشق به دانستن و کنجکاوری، با انگیزه بودن اساتید، تحقیق و جستجو در رابطه با کشف یک موضوع جدید، تمایل به دانستن چیزهای جدید، نگاهی کنجکاو و کاوشگر نسبت به پدیده های مختلف، فراهم بودن امکانات و تجهیزات آزمایشگاهی-کارگاهی، در دسترس قرار دادن منابع مالی و بودجه کافی جهت آموزش، وجود زیرساخت های مناسب فناورانه، دسترسی آسان به فناوری اطلاعات، امکانات سخت افزاری و نرم افزاری مناسب در عرصه فناوری های نوین، وجود بودجه کافی برای برگزاری دوره های مهارت آموزی، تدوین برنامه های اجرایی معین براساس نیاز به روز و مستمر جامعه، همسویی سیاست ها، قوانین و مقررات و بخش های پشتیبانی سازمان، پیش بینی نیازهای آتی سازمان، ارزشیابی مستمر و مداوم دوره های مهارت آموزی، ارزیابی عملکرد کارکنان به طور منطقی و عادلانه و تشخیص نیاز در زمینه مهارت آموزی متناسب با نیاز سازمان از جمله عواملی هستند که می توانند بر مهارت آموزی کارکنان موثر باشند. لذا شناسایی متغیرهایی چون محتوای آموزش، اساتید متخصص، انگیزه، امکانات و تجهیزات آموزشی، برنامه ریزی، نظارت و ارزشیابی به عنوان ابعاد و مولفه های مهارت آموزی منطقی به نظر می رسد.

پیشنهادهای کاربردی:

- مدیران عالی مراکز علمی کاربردی شرایطی فراهم کنند تا اساتید و کارکنان، به عنوان افرادی که نقش مؤثری در تحقق اهداف مراکز دارند، با احساس امنیت خاطر نظرات خود را اعلام کنند. همچنین لازم است تا اساتید و کارکنان احساس کنند که نظرات آنان مفید بوده و در صورت نیاز بازخوردهای سازنده و در کمال ادب و احترام دریافت کنند.
- مدیران و مسئولان مراکز به توانمندسازی اساتید و کارکنان در سازمان توجه ویژه ای نمایند.
- مدیران سازمان وظایف و نحوه انجام کار کارکنان را به طور واضح مشخص نمایند. و دوره های آموزشی برای آشنایی بیشتر کارکنان با برنامه های سازمان برگزار نمایند.
- مدیران سازمان به معیارهای استخدام کارکنان توجه بیشتری نمایند تا کارکنان استخدامی با نیازهای سازمانی منطبق و بر اساس رشته تحصیلی و سطوح تخصص بکارگیری شوند.

در زمینه ارتقا مهارت آموزی پیشنهاد می شود:

- افزایش درصد استفاده از آموزش های مهارت محور نسبت به آموزش های سنتی توسط در جهت ارتقاء اثربخشی و کارایی کارکنان.



- تهیه سرفصل های آموزشی جدید با هدف افزایش اثربخشی کارکنان با بهره گیری از انواع آموزش های مهارت محور.
- محتوای دوره های مهارت آموزی را با توجه به نیازهای سازمان و کارکنان تدوین نمایند. بطوریکه پیشنهاد می شود دوره های آموزشی برای آشنایی با اهداف سازمان و کسب مهارت های لازم برگزار شود، همچنین سرفصل های آموزشی بر حسب نیاز جهت ارتقا مهارت های دانشی و نگرشی بصورت دوره ای بروزرسانی گردد.
- بودجه کافی جهت برگزاری دوره های آموزشی برای اساتید و کارکنان اختصاص دهند.
- همچنین لازم است تا اساتید و کارکنان به یادگیری مداوم برای افزایش دانش و اطلاعات آنان تشویق شوند.
- بستر لازم برای رشد و شکوفایی کارکنان فراهم شود و به آنان اختیار داده شود تا کارها را با شیوه های خودشان انجام دهند و مسئولیت کارها را بر عهده گیرند. همچنین ایده ها و رفتارهای خلاقانه با استفاده از سیستم پاداش دهی و انگیزشی برای بهسازی عملکرد تقویت شود.

منابع

- آخرین، پیمان؛ نقی زاده باقی، عباس و زاهدابلان، عادل. (۱۳۹۳). بررسی عملکرد کارکنان شرکت گاز اردبیل براساس مدل EFQM. کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، مرکز همایش های بین المللی سازمان صدا و سیما، تهران.
- امین بیدختی، علی اکبر، زرگر، سیدمجتبی، و شریفی، نوید. (۱۳۹۱). بررسی راهکارهای دستیابی به تعالی در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۱(۳)، ۴۶۵-۴۸۴.
- ایمانی گله پرد سری، محمد رضا؛ ناظم، فتاح و کریم زاده، صمد (۱۳۹۷). شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تأکید بر مدل EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، دوره ۹، شماره ۳۶، صص ۱۷۷-۲۰۵.
- پارسائیان، مریم، ریاحی نیا، نصرت، آخشیک، سمیه، حسن زاده، محمد. (۱۳۹۸). بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه های دانشگاهی ایران. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱(۳)، ۱-۲۲.
- گرامی مقدم، جواد و سلیمان پور عمران، محبوبه. (۱۳۹۵). تأثیر رویکرد آموزش مهارت محور پلیس با افزایش اثربخشی و کارایی کارکنان از دیدگاه کارکنان و مدیران فرماندهی انتظامی استان خراسان شمالی، فصلنامه دانش انتظامی استان خراسان شمالی، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۵۵-۷۶.
- محبی مقدم، علی اکبر. (۱۳۸۷). مدل تعالی سازمانی EFQM تکنیکها و رویکردهای اجرایی. انتشارات یاس بهشت.
- محقر، علی، صفری، حسین، و معین نجف آبادی، فقیهه. (۱۴۰۰). طراحی متدولوژی تعالی سازمانی صنعت نفت ایران. مدیریت صنعتی، ۱۳(۳)، ۳۹۰-۳۷۰.
- میرکمالی، سید محمد. (۱۳۸۱). روابط انسانی در آموزشگاه، چاپ پنجم، تهران: نشر یسپرون.
- نوری مسعود، اجتهادی مصطفی، محمدخانی کامران، حسینی محمد علی. (۱۳۹۸)، ارائه و اعتبار یابی مدل ارتقای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان (مورد مطالعه: منطقه ۱۰ دانشگاه فرهنگیان: کرمانشاه، کردستان و همدان). آموزش عالی ایران. ۱۳۹۸؛ ۱۱ (۴): ۱۶۵-
- Carmen, Guadalupe Rodríguez-González. Camino, Sarobe-González.(2020). Use of the EFQM excellence model to improve hospital pharmacy performance, Research in Social and Administrative Pharmacy, Volume 16, Issue 5, May 2020, Pages 710-716.
- Patrícia, Moura e Sá & Carolina, Fernandes (2020). An assessment of a municipal physical activity programme for seniors based on the EFQM model: Integrating the views of internal and external stakeholders, Evaluation and Program Planning, Volume 80, 101796.
- Stéphane, Trébucq. Elisabetta, Magnaghi.(2017). Using the EFQM excellence model for integrated reporting: A qualitative exploration and evaluation, Research in International Business and Finance 42, April 201742
- Williams, R; Bertsch, A ; Van del wiele, A; Van lawarden, B ;Dale, B. (2006) self-assessment against business excellence models: A critique and perspective ,Total quality management and business excellence, Vol. 17,Issue 10,pp 1287-1300.



(Presenting the qualitative model of the components and indicators of organizational excellence according to the skills and knowledge of the employees and professors of the applied scientific centers of Mazandaran province)

Anooshiravan Ala

Superintendent of the General Directorate of Admission Coordination of the National Organization for Assessment and Evaluation of the country's education system

Seyed Mehdi Khakzadian

Specialized Doctorate in Entrepreneurship Management - Higher Education and University Lecturer, Mazandaran, Iran.

Abstract

Today, the most important and most valuable capital of any organization is a thoughtful, creative, motivated and skilled human force that compensates for most of the organization's shortcomings and can lead the organization to continuous improvement. In this regard, this human force has skills that can easily use all these resources to achieve the best benefits. The purpose of this article was to present a qualitative model of the components and indicators of organizational excellence according to the skills and knowledge of the employees and professors of the applied scientific centers of Mazandaran province. According to the qualitative approach, the research method was the content analysis method. According to the qualitative method, the statistical population of the research is 15 people, managers and employees of applied scientific centers of Mazandaran province, which was determined by the purposeful sampling method and considering the saturation law. Exploratory factor analysis was used to extract data. The results showed that: the variable of organizational excellence has 2 dimensions "empowerment and performance". Also, the empowerment dimension has 5 components "management, learning, human resources, strategic management and organizational structure" and the performance dimension has 3 components "educational results, community results and key performance results". The skill learning variable has 2 dimensions "content and structure". Also, the content dimension has 3 components "educational content, expert professors and motivation" and the structural dimension has 3 components "educational facilities and equipment, planning, monitoring and evaluation".

Keywords: Organizational excellence, skill, knowledge of employees.