



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 دمیگن. 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]