

تحلیل نقش ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای هیات علمی بر انگیزش شغلی آنان با استفاده از مدل تعالی سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه)

بهمن سعیدی پور^۱، پیمان اکبری^۲ و کیومرث جلیلیان^۳

^۱ دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور، ایران

^۲ مربی مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، ایران

^۳ کارشناس علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تحلیل نقش ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای هیات علمی با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM بر انگیزش شغلی آنان (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه) می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را تعداد ۱۹۱ نفر از کارکنان (اداری و علمی) دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه شامل می‌شود. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته مدل تعالی سازمانی EFQM و پرسشنامه انگیزش شغلی هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶) است. روایی پرسشنامه به تأیید ۳ تن از استادان دانشگاه، و پایایی آن با آلفای کرونباخ برای مدل تعالی سازمانی EFQM و انگیزش شغلی به ترتیب (۰.۸۰ و ۰.۷۸) می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل تی تست مستقل و نک نمونه‌ای و رگرسیون خطی و گام به گام در سطح ۹۵٪ نشان داد که عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: مدل تعالی سازمانی EFQM، انگیزش کارکنان، دانشگاه پیام نور.

۱- مقدمه

سازمان‌ها همواره علاقه دارند ارزیابی کنند که "چگونه هستند" زیرا از طرفی چنین تصور می‌شود که اگر بدانیم چگونه‌ایم بهتر می‌توانیم برای آینده برنامه‌ریزی کنیم و تصمیم بگیریم که "چگونه باشیم" (نجمی و حسینی، ۱۳۸۸). و از طرفی دیگر با گسترش و پیچیدگی اهداف، فرآیندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمان‌هایی می‌توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به انتظارات و خواسته‌های مشتریان و ذینفعان پاسخگو باشند (ابراهیم و حمصی، ۱۳۸۹). پس آنچه به‌عنوان سوال بزرگ فراروی سازمان‌ها قرار دارد این است که با چه ابزاری و چگونه می‌توان ضمن بررسی موارد مختلف به شکل جامع، تمام نقاط قوت و حوزه‌های قابل بهبود را شناسایی و خود را برای حضوری موفق در عرصه رقابت آماده کرد (بختیاری، ۱۳۸۹). باید گفت این کار فقط از طریق سیستم‌های اندازه‌گیری عملکردی که بر فعالیت‌های سازمان نظارت داشته امکان‌پذیر است. اما به شرطی که سیستم‌های اندازه‌گیری عملکردی به صورت سنتی نباشند. چرا که شیوه ارزیابی عملکرد به روش سنتی براساس سیستم پس دهی مدیریت، می‌باشد و این روش، نامناسب است. اما امروزه، سیستم‌های جدیدی بوجود آمده‌اند که می‌توانند رویکرد یکسانی را بین شرکت‌ها و سازمان‌های مختلف، به اجرا گذارند و امکان مقایسه نسبی بین آن‌ها را هم فراهم کنند. طوری که با نگاهی سیستمی و جامع به تمامی حوزه‌های عملکرد یک سازمان، کلیه ورودی‌ها، فرآیندهای اجرایی، برون داده‌ها و نتایج حاصل از فعالیت سازمان و تاثیر هر کدام از آن‌ها، را هم، بر دیگری در نظر بگیرند. و آن مدل تعالی سازمانی (EFQM است (نجمی و حسینی، ۱۳۸۸).

مدل‌های تعالی سازمانی به‌عنوان ابزاری قوی در پاسخگویی به نیاز سازمان‌ها از موفقیت چشمگیری برخوردار بوده و توانسته تا حدود زیادی در آسیب شناسی سازمانی و تعیین مسیر حرکت جهت دسترسی به تعالی منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرد (صدوقیان و تدین، ۱۳۸۶). علم مدیریت نیز بسیار زود دریافت که سازمان‌ها برای ورود و ماندن در عرصه رقابت که هرروز تنگ‌تر می‌شود باید خود را ارتقاء دهند و به تعالی برسند. لذا تعالی سازمانی تبدیل به مدلی شده است که سازمان‌های تجاری و خدمات رسانی اعم از دولتی یا غیردولتی مجبور به ارتقای همه جانبه خود براساس آن هستند. و سازمان‌هایی که هرچه زودتر به این مدل دست نیابند، به حکم مطالعات و تجربیات جهانی، محکوم به حذف و فنا هستند (فرقانی، ۱۳۸۵). معرفی مدل تعالی سازمانی، به جامعه مدیریتی کشورمان، طی چند سال اخیر صورت پذیرفته است و با استقبال گسترده مدیران مواجه شده است. بسیاری از سازمان‌ها در ابتدا با شک و تردید به آن می‌نگریستند و این اندیشه، که این مدل ریشه‌های غربی و خارجی دارد با سازمان‌های ما تناسبی ندارند، پیش می‌کشیدند و بعضاً آن را به‌عنوان یک مانع مطرح می‌کردند. اما به تدریج پس از کسب آشنایی بیشتر با این مدل و به‌کارگرفتن آن‌ها در ارزیابی سازمان‌ها، این مدیران به نتایج ملموسی دست یافتند و اینک دریافته‌اند که به کمک آن، می‌توانند برنامه‌های بهبود خود را تعریف کنند، و با اجرای آن به سمت تعالی سازمان خود حرکت کنند. مدل تعالی سازمانی، به‌عنوان ابزار قوی برای شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود سازمان‌ها شناخته شده است و به‌عنوان یک چارچوب منسجم و به هم تنیده می‌تواند سیستم مدیریتی سازمان‌ها را نیز تعریف کند و مدیران را در به‌کارگیری تکنیک‌های مدیریتی یاری دهد. لذا مدل EFQM که یکی از انواع مدل‌های تعالی سازمانی در جهان است، برای صنایع و سازمان‌های ایرانی به دلائل متعددی، که در بخش اهمیت موضوع به آن اشاره شده دارای اهمیت است. از جمله دلائل زیر، اهمیت فراوانی یافته است.

با توجه به مطالب فوق و از طرفی از طرفی سازمان‌ها در ارزشیابی عملکرد کارکنان و اعضای خود در پی اهداف مختلف و گوناگون هستند. ارزشیابی این امکان را به مدیران می‌دهد که نارسایی‌های مهارتی افراد را درک کنند و با استفاده از آن برنامه‌های آموزشی را به اجرا در آورند. گذشته از این می‌توان با استفاده از ارزشیابی عملکرد پایه یا مبنایی برای تخصیص پاداش تعیین کرد. هر یک از نقش‌هایی که ارزشیابی عملکرد در صحنه تصمیم‌گیری ایفا می‌کند، اهمیت زیادی دارد اما هدف نهایی ارزشیابی عملکرد رشد کارکنان و افزایش انگیزش شغلی می‌باشد (تقوی لاریجانی و همکاران، ۱۳۸۵). عوامل انگیزش ناشی از ماهیت شغل عبارتند از آن ویژگی‌های شغلی که می‌توانند موجبات رضایت شاغل آنرا فراهم آورند. میزان مسئولیت ناشی از شغل، تنوع عملیاتی که شغل اقتضا می‌کند، معنی دار و مهم بودن شغل از عوامل عمده انگیزش صاحب شغل شناخته

شده‌اند. یک تئوری کلی و مهم راجع به انگیزانندگی شغل توسط هکمن والدهام است که در سال ۱۹۷۶ ارائه شد در این تحقیق نیز سعی شده که از این مدل استفاده شود.

پس بایستی گفت که موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است و از اینرو سازمانی، بدون سیستم ارزیابی عملکرد، قابل تصور نمی‌باشد. و از آنجا که در بیشتر کشورهای جهان از مدل EFQM برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، استفاده می‌باشد. لذا می‌توان از این مدل برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی در ایران استفاده کرد. همچنین و از آنجا که سعی شده که در این مطالعه به بهبود عملکرد کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه پرداخته شود سعی شده است که اثرات ارزشیابی عملکرد را با انگیزش شغلی مورد بررسی قرار داده شود. بنابراین محققین نیز در تحقیق حاضر سعی کرده‌اند تا عملکرد دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه را براساس مدل تعالی سازمانی یا معیارهای ۹گانه (رهبری، فرآیندها، خط‌مشی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج مشتری و نتایج کلیدی عملکردی) ارزیابی کنند. به عبارتی دیگر محققین در این تحقیق درصدد پاسخ به این پرسش هستند که: میزان عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در حوزه‌های مختلف براساس مدل تعالی سازمان در چه حدی است؟ و تاثیر این مدل بر انگیزش کارکنان تا چه حدی است؟

لذا تحقیقاتی که در داخل و خارج انجام شده است به شرح زیر است. بخشی علی‌آبادی و همکاران (۱۳۸۳) به بررسی عوامل موثر بر ایجاد انگیزش شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان پرداختند. نتایج نشان داد که ۸۱ درصد اعضای هیات علمی، عوامل بیرونی و ۷۲ درصد آنها عوامل درونی را بر ایجاد انگیزش شغلی موثر می‌دانستند. در بین عوامل بیرونی به ترتیب اهمیت، عامل‌های حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، شرایط محیط کار، نحوه ارتباط با دیگران، سرپرستی و نظارت و خط مشی حاکم بر محیط کار، و در بین عوامل درونی به ترتیب اهمیت، ماهیت کار، شناخت و قدردانی از افراد، پیشرفت و توسعه شغلی و موفقیت شغلی، بیشترین نقش را داشته‌اند. برادران کاظم زاده (۱۳۸۸) به بررسی عوامل انگیزش شغلی در سازمان براساس نظریه هرزبرگ و ارائه دو مدل اندازه‌گیری پیشنهادی برای عوامل انگیزشی و بهداشتی (مطالعه موردی: شرکت توسعه صنایع نفت و انرژی) پرداخت. پس از بررسی داده‌های جمع‌آوری شده (تحلیل واریانس و تحلیل فاکتور تأییدی)، این نتایج به دست آمد: ۱. در بیشتر واحدهای سازمان عوامل بهداشتی، نسبت به عوامل انگیزشی، از میانگین پایین‌تری برخوردارند که براساس نظریه هرزبرگ می‌توان چنین استدلال کرد که در این شرکت افراد نارضایتی شغلی دارند؛ ۲. واحدهای فنی، برنامه‌ریزی، مالی و مهندسی به ترتیب پایین‌ترین میانگین‌ها را دارند؛ ۳. با ارائه یک مدل اندازه‌گیری پیشنهادی برای عوامل انگیزشی نشان داده شد که میزان تأثیر رشد و پیشرفت، شناخت و احترام و جذابیت شغل بر عوامل انگیزشی از سایر عوامل بیشتر است. همچنین با ارائه یک مدل اندازه‌گیری پیشنهادی برای عوامل بهداشتی نشان داده شد که میزان تأثیر رعایت عدالت، خط‌مشی و مقررات سازمان، سرپرستی و مدیریت و حقوق بر عوامل بهداشتی به ترتیب بیشتر از سایر عوامل است؛ ۴. خصوصیات فردی بر عوامل انگیزشی و بهداشتی چندان تأثیرگذار نیست؛ ۵. رعایت عدالت را می‌توان یکی از عوامل بهداشتی نظریه هرزبرگ محسوب کرد. بیک زاد و علی زاده (۱۳۸۸) به بررسی ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM پرداختند. وی دریافت که سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و مأموریت سازمان‌ها در محیط پویای امروزین کمک قابل توجهی می‌نماید. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد و توسعه آن به فرهنگ‌سازی و ارتقاء فرهنگ سازمانی نیاز دارد. حری و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی مزایا و دستاوردهای بکارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی پرداختند. وی دریافتند که دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی از جمله عمده‌ترین نهادهای علمی و بانیان تولید دانش و فناوری و تربیت دانشجویان می‌باشند، لذا همواره بایستی در مسیر تعالی بوده و در زمره سازمان‌های سرآمد، پیشاپیش محیط رقابتی در حرکت باشند. شمس و بولوسار (۱۳۸۹) به بررسی ارزیابی میدانی مدل تعالی سازمانی EFQM به عنوان یک چارچوب مدیریت کیفیت فراگیر پرداختند. آنها دریافتند که مشخص شد: (۱) این مدل دارای ابعاد اجتماعی و فنی است؛ (۲) هر دو بعد با هم ارتباط درونی دارند و (۳) این دو بعد به اتفاق نتایج را افزایش می‌دهند. این یافته‌ها مدل تعالی EFQM را به عنوان چارچوب کارآمدی برای TQM پشتیبانی می‌کند و همچنین نتایج حاصل از تحقیقات قبلی در رابطه با MBNQA را تقویت کرده و نشان می‌دهد که مدل‌های جایزه کیفیت واقعاً چارچوبی مناسب برای مدیریت کیفیت فراگیر به حساب می‌آیند. یوسف زاده (۱۳۹۰) به بررسی انگیزش شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شهر مشهد پرداخت. نتایج پژوهش عوامل بیرونی (بهداشتی) نیز مانند عوامل درونی (انگیزشی) در ایجاد

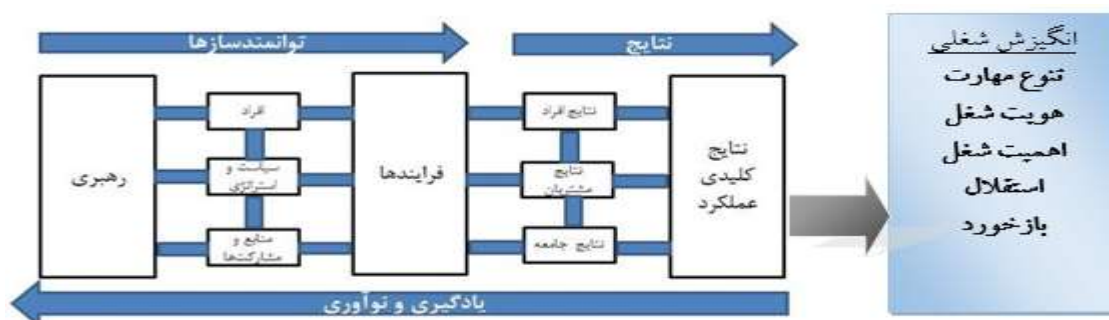
انگیزش شغلی نقش دارند. حسن زاده و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM: مطالعه موردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که در میان تمام معیارهای مدل، معیار شراکت‌ها و منابع، بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده است که این خود نشان‌دهنده مدیریت مناسب بر منابع خارجی و داخلی کلیدی سازمان است. همچنین، معیار فرآیندها کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده است، بر این اساس سازمان، باید تدابیر مناسبی به منظور بهبود فرآیندها جهت جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش افزوده برای کاربران و سایر ذینفعان خود بباندد. به علاوه، یافته‌ها نشان داد که مدل تعالی سازمانی EFQM مدل مناسبی برای خودارزیابی کتابخانه‌ها و تشخیص نقاط قوت و حوزه‌های نیازمند بهبود آنها به شمار می‌رود. ادیب و گل‌آور (۱۳۹۲) ارزیابی تعالی سازمانی شرکت ملی گاز ایران بر اساس مدل EFQM ویرایش ۰۲ پرداختند. آنها دریافتند که تمام ۹ معیار تعالی سازمانی شرکت ملی گاز ایران پیشرفت کمی داشتند. سلطانی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی بومی‌سازی معیارهای مدل سرآمدی سازمانی EFQM در سازمان‌های پژوهشی نظامی پرداختند. نتایج به دست آمده با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی نشان می‌دهد که در این میان رهبری و مدیریت بالاترین امتیاز و مدیریت منابع و شراکت‌ها پایین‌ترین امتیاز در بعد توانمندسازها را به خود اختصاص داده است. در بعد نتایج نیز معیار ارزش‌افزایی برای کاربران با بالاترین امتیاز و ارزش‌افزایی برای ذینفعان با پایین‌ترین امتیاز را کسب کرده است. شارما و تالوار^۱ (۲۰۰۷) با استفاده از پرسش‌نامه و تحلیل، عامل آمیختگی مدل تعالی سازمان را با فلسفه ودا^۲ نشان داده‌اند که تأکید اصلی رهبری باید مبتنی بر رهبری ارزش مدار جهت رشد پایدار باشد و کلید اصلی مدل تعالی، ارزش‌ها و جریان فرآیندهاست. کالمورا و همکاران^۳ (۲۰۰۷) در بررسی توانمندسازهای EFQM به منظور تحلیل ارتباط بین معیارها برای ارائه چارچوب مدیریت بهبود کیفیت در آموزش عالی با استفاده از بررسی ادبیات و روش تجربی در دانشگاه‌های اسپانیا جهت آزمون فرضیه‌ها نشان داده‌اند که بین معیارهای توانمندسازها ارتباط وجود دارد و بر نقش توانمندسازها در رسیدن به تعالی سازمان تأکید می‌کنند. با توجه به پیشینه پژوهش و همچنین مدل مفهومی ارائه شده، چهار فرض اصلی در نظر گرفته می‌شود:

فرضیه اصلی

عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

- فرضیه ۱: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه، بر تنوع وظیفه تاثیر دارد.
- فرضیه ۲: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر هویت شغلی تاثیر دارد.
- فرضیه ۳: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر اهمیت شغلی تاثیر دارد.
- فرضیه ۴: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر استقلال شغلی تاثیر دارد.
- فرضیه ۵: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر بازخورد شغلی تاثیر دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

¹ Sharma & Talvar

² Vedio

³ Calvomora et al

۲- روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۸۰ نفر از کارکنان (اداری و علمی) دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه است. نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران، ۱۹۱ نفر برای دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه تعیین شده و انتخاب افراد به روش تصادفی ساده بوده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه مدل تعالی سازمانی محقق ساخته، که مشتمل بر ۵۰ سؤال بوده و انگیزش کارکنان هاگمن و اولدمن (۱۹۷۶) استفاده شده است. در این پژوهش جهت تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری، ابتدا از روایی محتوا با استفاده از سایر مطالعات انجام شده و ادبیات مرتبط با موضوع پژوهش بومی‌سازی شده و سپس توان سنجش خصیصه‌های مورد نظر در پرسش‌نامه توسط جمعی از استادان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت. به‌منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه با کمک نرم‌افزار SPSS و با ضریب آلفای کرونباخ برای عوامل مختلف پرسش‌نامه به شرح جدول ۱ به دست آمد.

جدول ۱. نتایج محاسبه ضریب آلفا

دانشگاه پیام نور	
مدل تعالی سازمانی	انگیزش کارکنان
۰/۸۰	۰/۷۶
آلفای کرونباخ	

جدول ۲. ویژگی‌های دموگرافیک نمونه مورد مطالعه

ویژگی	گروه (درصد)
جنسیت	زن (۲۰٪) / مرد (۸۰٪)
سن	۳۰-۴۰ (۵۰٪) / ۴۱-۵۰ (۳۸٪) / بالاتر از ۵۱ سال (۱۲٪)
مدرک تحصیلی	لیسانس و پایین‌تر (۲۸٪) / فوق لیسانس و بالاتر (۷۲٪)
سابقه خدمت	۱-۱۰ سال (۳۸٪) / ۱۱-۲۰ سال (۴۷٪) / بالای ۲۱ سال (۱۵٪)

جدول ۳: رگرسیون خطی فرضیه اول، دوم و سوم

آزمون رگرسیون خطی										
نوع رابطه	معنی داری	R^2 ضریب تعیین	R ضریب رگرسیون	سطح خطا	N تعداد	نوع ارتباط	دانشگاه	فرضیه		
دارد	۰,۰۰۰	۰,۴۶۹	۰,۶۸۵	۰,۰۱	۱۹۱	خطی	پیام نور	معیار رهبری		
دارد								۰,۳۷۶	۰,۶۱۳	معیار خط مشی و استراتژی
دارد								۰,۲۹۲	۰,۵۴۰	معیار منابع انسانی
دارد								۰,۴۳۲	۰,۶۵۷	معیار مشارکت‌ها و منابع
دارد								۰,۲۲۹	۰,۴۷۹	معیار فرایندها
دارد								۰,۰۲۷	۰,۱۶۳	معیار نتایج مشتری
دارد								۰,۰۱۱	۰,۱۰۷	معیار نتایج کارکنان
دارد								۰,۰۵۰	۰,۲۲۵	معیار نتایج جامعه
دارد								۰,۰۱۲	۰,۱۰۷	معیار نتایج کلیدی عملکرد
دارد								۰,۹۴۸	۰,۹۷۴	معیار کل
دارد	۰,۰۰۰	۰,۱۴۵	۰,۳۸۰	۰,۰۱	۱۹۱	خطی	پیام نور	معیار رهبری		
دارد								۰,۲۷۵	۰,۵۲۵	معیار خط مشی و استراتژی
دارد								۰,۰۹۱	۰,۳۰۲	معیار منابع انسانی
دارد								۰,۱۶۶	۰,۴۰۷	معیار مشارکت‌ها و منابع
دارد								۰,۴۲۳	۰,۶۵۱	معیار فرایندها
دارد								۰,۲۱۶	۰,۴۶۵	معیار نتایج مشتری
دارد								۰,۲۸۴	۰,۵۳۳	معیار نتایج کارکنان
دارد								۰,۳۴۸	۰,۵۹۰	معیار نتایج جامعه
دارد								۰,۱۹۶	۰,۴۴۲	معیار نتایج کلیدی عملکرد
دارد								۰,۴۸۴	۰,۶۹۶	معیار کل
دارد	۰,۰۰۰	۰,۰۹۱	۰,۳۰۱	۰,۰۱	۳۸۲	خطی	پیام نور	معیار رهبری		
دارد								۰,۱۴۰	۰,۳۷۴	معیار خط مشی و استراتژی
دارد								۰,۲۰۱	۰,۴۴۸	معیار منابع انسانی
دارد								۰,۱۹۲	۰,۴۳۹	معیار مشارکت‌ها و منابع
دارد								۰,۱۰۴	۰,۳۲۲	معیار فرایندها
دارد								۰,۲۵۹	۰,۵۰۹	معیار نتایج مشتری
دارد								۰,۱۰۲	۰,۳۱۹	معیار نتایج کارکنان
دارد								۰,۰۹۸	۰,۳۱۴	معیار نتایج جامعه
دارد								۰,۰۳۱	۰,۱۷۵	معیار نتایج کلیدی عملکرد
دارد								۰,۳۰۵	۰,۵۵۲	معیار کل دو دانشگاه

جدول ۴: رگرسیون خطی فرضیه چهارم و پنجم

آزمون رگرسیون خطی								
نوع رابطه	سطح معنی داری	R^2 ضریب تعیین	R ضریب رگرسیون	سطح خطا	N تعداد	نوع ارتباط	دانشگاه	فرضیه
دارد	۰,۰۰۰	۰,۱۰۰	۰,۳۱۷	۰,۰۱	۱۹۱	خطی	پیام نور	معیار رهبری
دارد		۰,۰۸۳	۰,۲۸۸					معیار خط مشی و استراتژی
دارد		۰,۰۷۶	۰,۲۷۵					معیار منابع انسانی
دارد		۰,۱۱۳	۰,۳۳۷					معیار مشارکت‌ها و منابع
دارد		۰,۰۶۴	۰,۲۵۳					معیار فرایندها
دارد		۰,۰۴۹	۰,۲۲۲					معیار نتایج مشتری
دارد		۰,۱۰۳	۰,۳۲۱					معیار نتایج کارکنان
دارد		۰,۰۴۵	۰,۲۱۳					معیار نتایج جامعه
دارد		۰,۰۱۷	۰,۱۳۰					معیار نتایج کلیدی عملکرد
دارد		۰,۱۸۵	۰,۴۳۰					معیار کل
دارد	۰,۰۰۰	۰,۰۹۸	۰,۳۱۳	۰,۰۱	۱۹۱	خطی	پیام نور	معیار رهبری
دارد		۰,۰۸۶	۰,۲۹۴					معیار خط مشی و استراتژی
دارد		۰,۱۶۷	۰,۴۰۸					معیار منابع انسانی
دارد		۰,۱۰۱	۰,۳۱۸					معیار مشارکت‌ها و منابع
دارد		۰,۰۶۰	۰,۲۴۵					معیار فرایندها
دارد		۰,۱۱۲	۰,۳۳۵					معیار نتایج مشتری
دارد		۰,۰۵۰	۰,۲۲۳					معیار نتایج کارکنان
دارد		۰,۰۵۸	۰,۲۴۲					معیار نتایج جامعه
دارد		۰,۰۱۸	۰,۱۳۵					معیار نتایج کلیدی عملکرد
دارد		۰,۲۳۷	۰,۴۸۶					معیار کل

جدول ۵: رگرسیون گام به گام فرضیه اصلی

زمون رگرسیون خطی								
سطح معنی داری	تست F	R^2 ضریب تعیین	R ضریب رگرسیون	سطح خطا	N تعداد	نوع ارتباط	مراحل	دانشگاه
۰,۰۰۰	۱۲۳,۵۴	۰,۲۹۲	۰,۵۴۱	۰,۰۱	۱۹۱	خطی	۱	معیار مشارکت‌ها و منابع
	۱۰۵,۸۸	۰,۴۱۵	۰,۶۴۵				۲	معیار رهبری
	۱۱۰,۴۴	۰,۵۲۷	۰,۷۲۶				۳	معیار نتایج مشتری
	۱۰۰,۲۱	۰,۵۷۵	۰,۷۵۸				۴	معیار نتایج کارکنان
	۹۵,۶۷	۰,۶۱۹	۰,۷۸۶				۵	معیار منابع انسانی
	۹۰,۶۴	۰,۶۴۹	۰,۸۰۶				۶	معیار خط مشی و استراتژی
	۸۱,۲۳	۰,۶۶۰	۰,۸۱۲				۷	معیار نتایج کلیدی عملکرد
	۷۲,۵۷	۰,۶۶۵	۰,۸۱۶				۸	معیار فرایندها
	-	-	-				-	معیار نتایج جامعه

۵- بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۳ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر تنوع وظیفه، با توجه به سطح معنی‌داری (۰.۰۰۰) و سطح خطای قابل قبول (۰.۰۱) با اطمینان ۰.۹۹ موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد. همچنین یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۳ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر هویت وظیفه، با توجه به سطح معنی‌داری (۰.۰۰۰) و سطح خطای قابل قبول (۰.۰۱) با اطمینان ۰.۹۹ موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد. و در نهایت یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۳ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر اهمیت وظیفه، با توجه به سطح معنی‌داری (۰.۰۰۰) و سطح خطای قابل قبول (۰.۰۱) با اطمینان ۰.۹۹ موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد.

یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۴ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر استقلال، با توجه به سطح معنی‌داری (۰.۰۰۰) و سطح خطای قابل قبول (۰.۰۱) با اطمینان ۰.۹۹ موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد. همچنین یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۴ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر بازخورد، با توجه به سطح معنی‌داری (۰.۰۰۰) و سطح خطای قابل قبول (۰.۰۱) با اطمینان ۰.۹۹ موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد. یافته‌های حاصل از بررسی جدول ۵ بیانگر آن است که: عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر بازخورد، طی ۸ مرحله برای پیام نور صورت گرفته که در اولین قدم متغیر معیار مشارکت‌ها و منابع و به ترتیب در قدم‌های بعدی متغیرهای معیار رهبری، معیار نتایج مشتری، معیار نتایج کارکنان، معیار منابع انسانی، معیار خط مشی و استراتژی، معیار نتایج کلیدی عملکرد و معیار فرایندها وارد معادله شده‌اند چون بیشترین تاثیر را داشته‌اند، و متغیر معیار نتایج جامعه چون تأثیری نداشته‌اند از معادله حذف گردیده است. در این حالت مقدار R چندگانه برای معیار مشارکت‌ها و منابع برابر با ۵۴۱٪ است که بیانگر این است که این متغیر به تنهایی می‌تواند ۵۴۱٪ تغییرات انگیزش شغلی را پیش‌بینی کند. اما اگر به ترتیب معیار رهبری، معیار نتایج مشتری، معیار نتایج کارکنان، معیار منابع انسانی، معیار خط مشی و استراتژی، معیار نتایج کلیدی عملکرد و معیار فرایندها وارد معادله شوند این مقدار به ترتیب ۶۴۵٪، ۷۲۶٪، ۷۵۸٪، ۷۸۶٪، ۸۰۶٪، ۸۱۲٪، ۸۱۶٪ افزایش خواهد یافت

در نهایت در سطح اطمینان ۹۹٪ و با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) عملکرد، دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه در هر یک از حوزه‌های ۹ گانه بر بازخورد موثر است. یعنی فرضیه H1 که بیانگر وجود تاثیر است مورد تائید قرار می‌گیرد

تقدیر و تشکر**این مقاله برگرفته و ترجمه ای از مقاله زیر است**

Saeidipour, B., (2016). Analysis of the Performance Evaluation Role of Staff and Faculty Members Using the Model of Business Excellence EFQM on those Job Motivations (Case Study of Kermanshah Province PNU). International Journal of Humanities and Cultural Studies, July 2016 Special Issue 875-885

منابع

۱. ابراهیم، عبدالرحیم نوه و حمصی، سمیه (۱۳۸۹). ارزیابی مراکز علمی-کاربردی استان مرکزی با استفاده از الگوی تعالی سازمان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۴ (۳)، ۱۴۹
۲. ادیب، حسین و گل آور، مرتضی (۱۳۹۲). ارزیابی تعالی سازمانی شرکت ملی گاز ایران بر اساس مدل EFQM ویرایش ۲۰۰۲. فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۲، شماره ۷۰، ص ۲۵-۴۶

۳. بختیاری، حسین (۱۳۸۹). مقایسه و تحلیل متدولوژی‌های عارضیه‌یابی سازمان. اولین کنفرانس مدیریت اجرایی.
۴. بخشی علی آبادی، حمید؛ نوروزی، داریوش و حسینی، زهراسادات (۱۳۸۳). عوامل موثر بر ایجاد انگیزش شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره ۴، شماره ۲ (پیاپی ۱۲)، ص ۳۳-۴۱.
۵. برادران کاظم زاده، زضا (۱۳۸۸). بررسی عوامل انگیزش شغلی در سازمان براساس نظریه هرزبرگ و ارائه دو مدل اندازه‌گیری پیشنهادی برای عوامل انگیزشی و بهداشتی (مطالعه موردی: شرکت توسعه صنایع نفت و انرژی). مجله مهندسی صنایع و مدیریت، دوره ۲۵، شماره ۴۹، ص ۲۵-۳۷.
۶. بیک زاد، جعفر و علی زاده، جبرائیل (۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM "ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۱۲، ص ۵۰-۵۷
۷. تقوی لاریجانی، ترانه؛ پارسا یکتا، زهره؛ کاظم نژاد، انوشیروان و مظاهری، افسانه (۱۳۸۵). پیامدهای ارزشیابی عملکرد و رابطه آن با انگیزش شغلی از دیدگاه پرستاران شاغل. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)، دوره ۱۲ شماره ۴، ۳۹-۴۵
۸. حسن زاده الهه، نشاط نرگس، آزاده فریدون. (۱۳۹۱). ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM مطالعه موردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۸، شماره ۲، ص ۴۷۹-۴۹۶
۹. حری، صادق؛ اکبری، حسن؛ قرقره چی، مجید و نوری الموتی، صابر (۱۳۸۸). بررسی مزایا و دستاوردهای به کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی. فصلنامه بصیرت (مدیریت)، دوره ۱۶، شماره ۴۴، ص ۹۷-۱۲۴.
۱۰. صدوقیان، محمدرضا و تدین، علی (۱۳۸۶). دو مدل مکمل در ارزیابی عملکرد EFQM و BSC به کارگیری همزمان. ماهنامه تدبیر - شماره ۱۷۹، ص ۴۹
۱۱. سلطانی، محمدرضا؛ نیکوکار، غلامحسین؛ تابان، محمد و صفری، علی (۱۳۹۳). بومی‌سازی معیارهای مدل سرآمدی سازمانی EFQM در سازمان‌های پژوهشی نظامی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۴، شماره ۱، ص ۱۴۳-۱۱۹
۱۲. شمس غلامرضا و بولوسار کارلوس (۱۳۸۹). ارزیابی میدانی مدل تعالی سازمانی EFQM به عنوان یک چارچوب مدیریت کیفیت فراگیر. فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، ص ۱۰۹-۱۲۴
۱۳. فرقانی، علی (۱۳۸۵). گزارش‌های داخلی: ارائه تجارب موفق سازمان‌ها: تعالی سازمانی؛ توقف ممنوع. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۷، ص ۸۰
۱۴. نجمی، منوچهر و حسینی، سیروس (۱۳۸۸). مدل سرآمدی از ایده تا عمل. تهران، انتشارات سرآمد، چاپ هشتم، ص ۱، ۳، ۴۴، ۵۰، ۵۳، ۵۹، ۶۵
۱۵. یوسف زاده، صدیق (۱۳۹۰). بررسی انگیزش شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شهر مشهد. همایش ملی رفتار سازمانی در پرستاری.

16. Calvo – Mora , A. Ieda , Antonio & Roldan , Jose , L (2006) using enablers of the EFQM modal to manage in situation of higher education. quality assurance in education , vol 14 , No 2 .
17. Hackman, J.R. and Oldham, G.R.(1976). Motivation Through the Design of Work:Test of Theory. Organizational Behaviour and Human Performance, 16, pp.250-279
18. Sharma & Talvar (2007) Evaluation universal business excellence model: incorporation, vedie philosophy business excellence, vol 11 , No 3.