

شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های سازنده مدیریت تعالی

با رویکرد سرمایه انسانی مرزی

مرتضی هاشم‌پور^۱، عباس خورشیدی^۲، اصغر مشبکی^۳، تقی ترابی^۴

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۰/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۱/۲۵

چکیده

هدف این پژوهش، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های سازنده مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی است. روش انجام این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، کمی و از نظر ماهیت و نوع مطالعه، اکتشافی است. جامعه آماری این پژوهش را تمام متخصصان و خبرگان حوزه مدیریت با رویکرد مدیریت و ارزیابی عملکرد مرزی به تعداد ۱۰۰۰ نفر تشکیل داده‌اند. نمونه مورد مطالعه بر اساس جدول نمونه‌گیری مورگان ۲۸۰ نفر بوده که به پرسشنامه پژوهشگر ساخته ۲۱۶ گویه‌ای که پس از مطالعه مستندات ملی و بین‌المللی در حوزه مدیریت تعالی و منابع انسانی احصاء شده است، پاسخ دادند. اعتبار ابزار یادشده از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن برابر ۰/۸۱۴ به دست آمد. همچنین روایی ابزار نیز با روایی همزمان به دست آمده است. به منظور تحلیل داده‌ها و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت تعالی و شاخص‌های هر مؤلفه، از آزمون آماری موسوم به تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که ارزش‌های ویژه ۴ بُعد داده، فرایند، ستاده و بازخورد و ۱۲ مؤلفه، بزرگتر از یک است و درصد پوشش واریانس مشترک بین متغیرها برای این ۴ بُعد و ۱۲ مؤلفه بر روی ۷۲/۴۵ درصد کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. افزون بر این، مقدار KMO برابر با ۰/۹۶۹ و ویژگی آزمون کرویت بارتلت نیز در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است. نتیجه بیانگر این بود که ابعاد و مؤلفه‌های سازنده مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی از برازش مناسبی برخوردار بوده‌اند.

واژگان کلیدی: مدیریت تعالی، سرمایه انسانی مرزی، ابعاد، داده، فرایند، ستاده، بازخورد

۱. دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد امارات (نویسنده مسئول)

morteza_hashempour@yahoo.com

۲. استاد و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، گروه مدیریت آموزشی، تهران، ایران

۳. استاد و عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس، گروه مدیریت بازرگانی، تهران، ایران

۴. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، گروه اقتصاد، تهران، ایران

مقدمه

عصر حاضر در سراسر جهان با توسعه اقتصادی و سیاسی به همراه کاربست گسترده فناوری‌های جدید و گذر از اقتصاد و جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی شناخته شده است. دانش نه تنها به صورت تصاعدی چند برابر شده، بلکه مدام تجدیدنظر و اصلاح می‌شود. دو عامل مسلط و برتر، جهانی شدن و جامعه اطلاعاتی، تأثیر عمده‌ای بر اقتصاد و مؤسسات اقتصادی داشته‌اند و سایر بخش‌ها از جمله مراکز تولیدی و صنعتی نیز از این قاعده مستثنی نبوده‌اند (استیلیان‌دز و پاشیاردیز^۱، ۲۰۰۷: ۱۱).

از طرفی با افزایش کاربری و گسترش الگوهای سرآمدی و تعالی به‌عنوان ابزار و فناوری نوین افزایش بهره‌وری در جهان، الگوهایی متناسب با نوع فعالیت‌های سازمان‌ها، شرکت‌ها و مراکز صنعتی به‌منظور ارتقای سطح کیفی، افزایش کارایی و افزایش بهره‌وری آنها طراحی شده‌اند. با توجه به رویکرد شرکت‌های ایرانی به استقرار الگوهای تعالی در این سال‌ها و نیاز به توانمندسازی و توسعه منابع انسانی به‌ویژه با رویکرد مرزی به‌عنوان یکی از ارکان اصلی اثربخشی و کارایی فعالیت‌های سازمانی با رویکرد منابع انسانی مرزی، به «الگوی تعالی» احساس نیاز شد. الگویی که علاوه بر رویکرد جامع نسبت به تمام ابعاد سازمان تعالی، تمرکز خاصی بر سرمایه انسانی سازمان‌های خدماتی در حوزه مرز داشته باشد و نیز با صرف هزینه و زمان مناسب، قابلیت و انعطاف لازم برای اجرا در هر سازمانی با ویژگی‌های پیش‌گفته را دارا باشد. بر این اساس، شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های سازنده مدیریت تعالی و ایجاد بستر مناسب سنجش و ارزیابی تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی، نقش مؤثری در توانمندسازی و توسعه منابع انسانی مرزی و ارتقای سطح کیفی و افزایش بهره‌وری اجرای پروژه‌ها توسط مجریان را خواهد داشت (صادق‌زاده، ۱۳۸۸: ۲۷).

طرح مسئله

سازمان‌ها بدون توجه به نوع فعالیت، اندازه، ساختار یا میزان بلوغ سازمانی، به منظور کسب موفقیت در دست‌یابی به آرمان‌ها و اهداف راهبردی خود، به استقرار نظام‌های مدیریتی مناسب نیاز دارند. الگوی تعالی سازمانی، ابزاری برای کمک به سازمان‌ها به منظور اطمینان از تحقق استقرار نظام مدیریتی مناسب است (واعظی و وثوقی، ۱۳۸۹: ۳۸). الگوی تعالی بنیاد اروپایی^۱، یک چارچوب ارزیابی است که موجب حرکت و هدایت فعالیت‌های سازمان به سمت بهبود مستمر می‌شود. الگوی EFQM، رویکردی برای استقرار مدیریت کیفیت جامع (TQM)^۲ می‌باشد (رودریگوئز و آلوارز^۳، ۲۰۱۴: ۴). بررسی تعالی براساس الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، با خودارزیابی آغاز می‌شود. سازمان‌ها با خودارزیابی منظم، الگوی مدیریتی‌شان را با الگوی معرفی‌شده، محک زده و زمینه‌های بهبود خود را شناسایی و پروژه‌های بهبود را برای رسیدن به برتری در کسب و کار اجرا می‌کنند (آلور^۴، ۲۰۱۰: ۱۷). این الگو بیشتر جنبه تشخیص دارد. به این ترتیب که وضعیت موجود را شناسایی و سپس به مقایسه آن با سازمان ایده‌آل می‌پردازد. کاربست این نظریه می‌تواند سازمان را در مسیر تعالی هدایت کند. درواقع این نظریه از طریق پایش وضعیت کنونی سازمان، خود را در مسیر تعالی قرار می‌دهد و به سلسله‌مراتب مدیریت کمک می‌کند تا کاستی‌های خود و راه کارهای مناسب برای رفع و کاربست آن‌ها را شناسایی کند. تعاریف مدیریت تعالی^۵ متعدد است که صرف‌نظر از تفاوت‌های آنها، همگی هدفی مشترک با عنوان مسئولیت اجتماعی در قبال آحاد منابع انسانی دارند (تسلیمی و همکاران، ۱۳۹۲: ۴۹). تعالی ابتدا در ذهن رهبران سازمان شکل می‌گیرد و نوع نگاه و تفکر آنها را بهبود می‌بخشد. سپس این اندیشه به آحاد منابع انسانی تسری و در نهایت آنها را به سرمایه‌های

1. European Foundation Quality Management
2. Total Quality Management
3. Rodriguez & Alvarez
4. Allur
5. Excellent management

انسانی تبدیل می‌کند (توکللی و بهشتی‌پور، ۱۳۸۹: ۱۹). در واقع الگوی تعالی یکی از الگوهای است که به طور جامع و فراگیر دانش سازمانی لازم را در اختیار آحاد منابع انسانی سازمان قرار داده و با ایجاد فهم مشترک، آنها را حول اهداف و مقاصد راهبردی خود همسو می‌کند (بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، ۱۳۹۲: ۷۳). الگوی EFQM^۱ در سال ۱۹۹۱ به عنوان الگوی تعالی کسب و کار معرفی شد که در آن چارچوبی برای قضاوت و خودارزیابی سازمانی و در نهایت دریافت پاداش کیفیت اروپایی ارائه و سرانجام در سال ۱۹۹۲ عملی شد. این الگو نشان‌دهنده مزیت‌های پایداری است که سازمان متعالی باید به آنها دست یابد. این الگو به سرعت مورد توجه شرکت‌های اروپایی قرار گرفت و مشخص شد که سازمان‌های بخش عمومی و صنایع کوچک هم به استفاده از آن علاقه‌مند هستند. در سال ۱۹۹۵ ویرایش مربوط به بخش عمومی و در سال ۱۹۹۶ الگوی مربوط به سازمان‌های کوچک توسعه داده شد. در سال ۱۹۹۹ مهمترین بازبینی الگوی EFQM صورت گرفت. در سال ۲۰۰۱ الگوی سرآمدی EFQM ویژه سازمان‌های کوچک و متوسط و در سال ۲۰۰۳ ویرایش جدیدتری از الگوی EFQM ارائه شد که در زیرمعیارها و نکات راهنما، تغییرات چشمگیری نسبت به ویرایش سال ۱۹۹۹ داشت. الگوی EFQM در اصل به الگوی مالکوم بالدريج^۲ بسیار شبیه است و تفاوت اصولی در مفاهیم و مبانی با الگوی مالکوم بالدريج ندارد (چن و کام^۳، ۲۰۰۸: ۱۷). هر دو این الگوها در چارچوب مدیریت کیفیت جامع قرار می‌گیرند و ابزاری برای استقرار نظام درون سازمان‌ها و نیز ابزاری به منظور سنجش این موضوع است که سازمان تا چه اندازه در جهت استقرار نظام‌ها در چارچوب مدیریت کیفیت جامع موفق می‌باشد. تفاوت‌هایی که بین این دو الگو وجود دارد، به طور عمده در حد تعداد معیارها، امتیازدهی و رویه‌های اجرایی است و چارچوب

-
1. European Foundation Quality Management
 2. Malcolm Baldrige
 3. Chen & Kom

کلی هر دو الگو در واقع یکی است (فیشر^۱، ۲۰۱۱: ۴۱). از میان سه الگوی دمینگ، مالکوم بالدريج و EFQM که از معروف‌ترین الگوهای تعالی سازمانی هستند، الگوی EFQM عمومیت و استقبال بیشتری در سطح جهان یافته است (دانشنامه اقتصاد و مدیریت، ۱۳۹۳: ۳۸). این الگو چارچوبی برای رقابتی کردن فضای سازمان‌ها و جامعه می‌باشد که مستقل از اندازه و گستره قابل استفاده است؛ یعنی این الگوی سرآمدی، همان‌طور که در آمریکا استفاده می‌شود، در یک جامعه صد هزار نفری هم کارکرد دارد، در یک سازمان ۱۰ نفره نیز می‌توان از آن استفاده کرد و در یک کارخانه ۲ هزار نفری هم کاربرد دارد (هاکس^۲، ۲۰۰۷: ۱۲). الگوی سرآمدی ابزاری برای مسیریابی و اندازه‌گیری فاصله تا اهداف تعیین شده است یعنی ابزاری برای خودارزیابی است. یکی از کارکردهای الگوی سرآمدی، ایجاد زبان مشترک در سازمان است. اما شوربختانه حتی در میان متخصصان ما هم این اشتباه رایج وجود دارد که از پیاده‌سازی الگو سخن می‌گویند؛ در صورتی که این الگوها، استاندارد EFQM نیست که بتوان آن را پیاده کرد بلکه همگی ابزارهای مفهومی برای دستیابی به یک رویکرد یا یک درک و فهم هستند و به همین دلیل است که تحلیل هر فرد در به کارگیری این ابزار برای نگرش به سازمان، ممکن است با دیگری متفاوت باشد. الگوهای سرآمدی به‌طور کامل به تحلیل فردی که از پشت این عینک و چارچوب ادراکی به سازمان می‌نگرد، وابسته است (عادلی‌فر، ۱۳۹۱: ۱۴).

از طرفی منابع انسانی، محور و نیروی محرکه همه فعالیت‌های سازمانی محسوب می‌شوند. بنابراین «معیار کارکنان» در الگوی تعالی سازمانی از این زاویه به اهمیت نقش نیروی انسانی می‌نگرد که سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، گروهی و سازمانی اداره کرده، توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند (آمبلارد^۳، ۲۰۱۱: ۵). این سازمان‌ها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در اداره امور مشارکت داده و

1. Fisher
2. Hakes
3. Amblard

به آنها تفویض اختیار می کنند. در واقع، این سازمان ها به گونه ای به کارکنان خود توجه کرده، با آنها ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می دهند که برای استفاده از مهارت و دانش شان در راستای منافع سازمانی، در آنها انگیزه و تعهد ایجاد شود (جونکر^۱، ۲۰۰۹: ۱۳). معیار «نتایج کارکنان» در الگوی تعالی سازمانی بر این امر تأکید دارد که سازمان های متعالی به طور فراگیر، نتایج مهم مرتبط با کارکنان خود را اندازه گیری کرده و به آنها دست یابند. نتایج کارکنان به دو طریق سنجش شده و مورد ارزیابی قرار می گیرند: الف) مقیاس های ادراکی، که بیانگر ادراک کارکنان از سازمان است و به طور عمده از طریق نظر سنجی ها، گروه های نمونه، مصاحبه ها و ارزیابی ها به دست می آید و ب) شاخص های عملکردی، که شاخص های داخلی بوده و توسط سازمان به منظور پایش، شناخت، پیش بینی و بهبود عملکرد کارکنان سازمان و پیش بینی نوع برداشت های آنها از سازمان به کار گرفته می شود (الگوی تعالی: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، ۲۰۱۴: ۶۲). الگوی تعالی سازمانی در شرایطی در ایران مطرح می شود که در جهان بیش از ۷۰ الگوی سرآمدی ملی و ۹۰ جایزه کیفیت وجود دارد که همگی برگرفته از الگوهای EFQM و بالدریج بوده و به سوی یکدیگر همگرا شده اند. با توجه به آنچه گفته شد و سایر موارد، پژوهشگر در پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به پرسش های زیر است:

ابعاد مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی در سازمان های مرتبط با مرز چه هستند؟

مؤلفه ها و شاخص های زیرمجموعه ابعاد شناسایی شده کدام اند؟
اولویت ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی در سازمان های خدمات مرزی به چه صورت اند؟

پیشینه پژوهش

برای بررسی و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت تعالی مبتنی بر نیازهای سازمانی، پژوهش‌هایی در ایران و در عرصه بین‌المللی صورت پذیرفته است. این پژوهش‌ها درصدد دستیابی به الگویی برای مدیریت تعالی بوده‌اند. کاظمی و نیکوکار (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «طراحی الگوی تعالی سازمانی صنعت سلولزی ایران» و با هدف طراحی الگوی تعالی و تعیین ابعاد و مؤلفه‌ها، به بررسی رابطه میان ابعاد الگوی تعالی سازمانی صنعت سلولزی پرداخته‌اند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که الگوی تعالی سازمانی صنعت سلولزی آمیزه‌ای از فرایندهای فنی و اقتصادی، محیط درونی، محیط بیرونی و فرایندهای انگیزشی و رفتاری است. میرسپاسی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی» از رویکرد تحلیل محتوا بهره گرفته‌اند و پس از مطالعه متون تخصصی و الگوهای مختلف تعالی سازمانی، حرکت به سمت هدف پیگیری شده است. نتایج تحقیق حاکی از شناسایی سه عنصر اصلی الگوی تعالی سازمانی یعنی ابعاد الگو، ارزش‌های محوری و زیرمعیارهای الگو است. ابعاد اصلی در دو حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت ارتباط با شهروندان تعریف شدند. خروجی تحقیق، تدوین الگو شامل ابعاد الگوی تعالی سازمانی در بخش دولتی کشور بوده است. خورشیدی و ذوالفقاری (۱۳۹۲) نیز در مطالعه‌ای با عنوان «مبانی کاربست EFQM» نشان دادند که، تعالی سازمانی نیازمند تعهد مدیریت به درک و پذیرش مفاهیم بنیادی الگوی تعالی است. به بیان دیگر تعالی دربرگیرنده رشد و ارتقای سازمان در همه زمینه‌ها، کسب رضایت‌مندی مشتریان، ذی‌نفعان، ایجاد تعادل بین خواسته‌ها و انتظارات ذی‌نفعان و تضمین موفقیت در کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت است. این مطالعه نشان داد که کاربست مدیریت تعالی به اقتصاد دانش‌محور منجر می‌شود و دارایی‌های اصلی سازمان در اقتصاد دانش‌محور عبارتست از: هوش، دانش، فهم، مهارت و تجربه آحاد منابع انسانی. در واقع چالش اصلی مدیران سازمان‌ها، ارتقاء، بسط و توسعه قابلیت‌ها و تعهد در منابع انسانی فرهیخته است.

تعالی و افزایش توانمندی در آحاد منابع انسانی اعم از کارکنان، مدیران، مشتریان و غیره، آن‌ها را به یکدیگر نزدیک می‌کند و این باور را در آن‌ها ایجاد می‌کند که در اهداف مشترک سازمان سهیم شوند و در نهایت بر فرایندهای آن تأثیر مثبت بگذارند.

اوکلند^۱ (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای الگوی تعالی سرآمدی را تدوین کرد. الگوی تعالی سرآمدی وی مرکب از ۹ مؤلفه به شرح زیر است:

۱. نیاز به تغییر؛ ۲. مطالعه امکان‌پذیری تغییر، پیگیری و تقویت؛ ۳. تعیین مدیر تحول؛ ۴. انجام پژوهش‌ها و برنامه‌ریزی؛ ۵. اجرای پایلوت با رویکردهای فزبندی؛ ۶. انتقال مفاد تغییرات به ذی‌نفعان؛ ۷. اجرای کامل تحولات؛ ۸. بررسی اثربخشی و ۹. تحول مدیریت-شده.

تی و چان^۲ (۲۰۰۸) در مطالعه خود الگوی تعالی‌ای ارائه کردند که تلفیقی از الگوهای بالدریج، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و الگوی ملی سنگاپور است. مؤلفه‌های این الگو شامل رهبری، برنامه‌ریزی راهبردی، مدیریت راهبردی، منابع، فرایندهای مشتری‌محور، نتایج مدیریتی و عملیاتی، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و شرکا و نتایج کلیدی عملکرد است.

مؤسسه بروکسل^۳ (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای نشان داد که الگوی تعالی، چارچوبی مدیریتی برای اداره مؤثر سازمان‌هاست که پتانسیل بسیار بالای نهفته در این الگو، آن را به یک زبان مدیریتی محبوب و جهان‌شمول تبدیل کرده است. فراگیری این فناوری مدیریتی، آحاد منابع انسانی را به لحاظ داشتن مفاهیم نظری موردنیاز در سفر بی‌پایان تعالی و سرآمدی، بیمه می‌کند. مؤسسه یادشده، الگویی متفاوت از الگوی تعالی با عناوین مختلف آفرینندگی، نوآوری، مدیریت، خدمات، نتایج کلیدی و رهبری را تدوین کرده است.

1. Oakland
2. Tee and Chan
3. Brussels

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت الگو (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای، مؤلفه‌های مدیریت تعالی را به دو دسته زیر تقسیم کرده است.

الف) توانمندسازها؛ که خود شامل رهبری، کارکنان، راهبرد شرکت‌ها و منابع و فرایندهای محصولات و خدمات است.

ب) نتایج؛ که دربرگیرنده چهار حوزه نتایج کارکنان، نتایج مشتری، نتایج جامع و نتایج کلیدی است.

مجله بین‌المللی مدیریت پروژه (۲۰۱۵)، در مطالعه‌ای با عنوان «شناسایی تعالی در مدیریت پروژه» نشان داد که الگوی جایزه تعالی شاه‌عبداله یکی از بالاترین سطوح تعالی در اردن به حساب می‌آید. اهداف این الگو شامل ارتقای سطح رقابت‌پذیری کسب‌وکار به وسیله افزایش هوشیاری در عرصه کیفیت و تعالی عملکرد، همچنین تعیین دستاوردهای سازمان-های کسب‌وکار اردنی در زمینه کیفیت و انتشار دستاوردهای برتر آنهاست. اجرای معیارهای این جایزه موجب دستاوردهایی در زمینه مدیریت کیفیت جامع می‌شود. اسکریگ و منندس^۱ (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای با عنوان «شرکت‌های پیشرو در الگوی تعالی کسب‌وکار چه ویژگی‌هایی دارند؟ تحلیل شرکت‌کنندگان اسپانیایی در فرایند انتخاب شرکت‌های برتر بر اساس الگوی EFQM» به نقش توانمندسازها در الگوی تعالی سازمانی (EFQM) پرداخته‌اند که چگونه می‌توانند عملکرد برتر را پیش‌بینی و تحقق بخشند. برخلاف مطالعات پیشین که برداشت‌های مدیران را بررسی کرده است، مقاله آنها امتیاز معیارها و زیرمعیارهای واقعی که توسط سازمان در طول عارضه‌یابی به‌دست آمده است، مورد بهره‌برداری قرار می‌دهد. نقش معیار کارکنان در تحقق عملکرد برتر از جمله یافته‌های این مقاله است. هانوفر، سراج و ساری^۲ (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای با عنوان «کاربرد تحلیل محتوا در زمینه توسعه الگوی هوش روانی برای تعالی انسان به‌منظور کسب تعالی انسانی»،

1. Escrig, & Menezes
2. Hanefar, Siraj, Saari

پیشنهاد هوش روانی را به عنوان ارزشی محوری برای تحصیلات جامع که در تحصیلات ملی فلسفه مالزی مشخص شده، ارائه کردند. هم‌اکنون مفهوم هوش روانی به‌ویژه در محتوای تحصیلات در کشور مالزی چندان مورد بحث و بررسی نیست. این مطالعه بر روی عوامل و مؤلفه‌های توسعه و تعالی روانی از طریق تحلیل محتوا در متن عمده تأکید دارد. بر اساس این تحلیل محتوا، هفت مؤلفه تعالی روانی شناسایی شد و در راستای توسعه الگوی تعالی روانی انسان مورد تأکید قرار گرفت. سوارز، مورا و رولدان^۱ (۲۰۱۶) نیز در مطالعه‌ای با عنوان «نقش برنامه‌ریزی راهبردی در نظام‌های مدیریت تعالی»، به بیان نقش فرایندهای برنامه‌ریزی راهبردی در نظام‌های مدیریت تعالی، از طریق تحلیل هم‌افزایی و ارتباط موجود بین مؤلفه‌های حیاتی مدیریت کیفیت جامع و نتایج سازمان پرداختند. آنها الگوی تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا را به عنوان چارچوب تحقیق مورد بهره‌برداری قرار داده و از نرم‌افزار PLS^۲ آماری استفاده کردند. اطلاعات مورد نیاز تحقیق از ۲۲۵ کارخانه داوطلب شرکت در فرایند جایزه تعالی اسپانیایی گرفته شد. نتایج تحقیق نشان داد که عملکرد و تعهد رهبران و کارکنان به کیفیت (مؤلفه‌های اجتماعی توانمندساز الگوی EFQM)، از طریق طراحی و اجرای فرایندهای کلیدی و منابع مدیریتی و نیز تحقق مشارکت با تأمین‌کنندگان و شرکا مؤثر واقع می‌شود. با توجه به موارد بیان شده، پژوهش حاضر به دنبال شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی در سازمان‌های خدمات مرزی می‌باشد.

روش پژوهش

روش انجام این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، کمی و از نظر ماهیت و نوع مطالعه، اکتشافی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را تمام متخصصان و خبرگان حوزه مدیریت با رویکرد مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمان‌های مرزی که

-
1. Suarez, Mora, Roldán
 2. Partial Least Squares

شناخت کاملی از سازمان و اهداف و وظایف آن داشته‌اند، تشکیل می‌دهند. با توجه به خبرگی آزمودنی‌ها و همچنین تأیید شاخص کیفیت نمونه‌گیری (KMO)، می‌توان از نمونه کمتری بهره برد (خورشیدی، ۱۳۸۶: ۲۴۹). بنابراین در این پژوهش، نمونه مورد مطالعه بر اساس جدول نمونه‌گیری مورگان ۲۸۰ نفر بوده و به پرسش‌نامه پژوهشگر ساخته ۲۱۶ گویه‌ای که پس از مطالعه مستندات ملی و بین‌المللی در حوزه مدیریت تعالی و منابع انسانی احصاء شده‌اند، به منظور شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی پاسخ داده‌اند. اعتبار ابزار تحقیق از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن برابر ۰٫۸۱۴ به دست آمد. همچنین روایی ابزار نیز به مدد روایی همزمان به‌دست آمده است. به منظور تحلیل داده‌ها و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت تعالی و شاخص‌های هر مؤلفه، از آزمون آماری موسوم به تحلیل عاملی اکتشافی از نوع تجزیه به مؤلفه‌های اصلی، استفاده شد که به وسیله این آزمون ابعاد، مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و اولویت آنها احصاء شد.

یافته‌های پژوهش

به منظور تلخیص مطالب از روش‌های آماری توصیفی (حداقل، حداکثر، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی) استفاده شده است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی عامل‌های پژوهش

عامل‌ها و مؤلفه‌ها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
داده	۰.۰۰	۷.۰۰	۵.۶۲۳۵	۱.۱۸۰۳۳	-۲.۳۱۴	۳.۷۶۹
فرایند	۱.۰۰	۶.۰۰	۵.۸۶۱۳	۱.۰۱۵۳۱	-۲.۰۵۰	۳.۰۳۹
ستاده	۰.۲۰	۶.۸۰	۴.۹۱۲۸	۱.۱۶۵۵۱	-۰.۵۱۲	-۲.۰۸۹
بازخورد	۰.۱۳	۶.۸۷	۵.۵۲۱۹	۱.۳۵۵۱۶	-۲.۳۰۵	۲.۳۷۰
مدیریت	۰.۰۰	۷.۰۰	۵.۶۵۵۰	۱.۰۱۴۷۹	-۰.۴۷۴	۲.۵۷۵
ساختار	۰.۹۱	۶.۰۹	۵.۶۹۴۷	۱.۱۱۱۰۸	-۰.۹۰۴	۱.۱۷۹

20۸3.	-.457	2.82621	4.0408	5.25	1.75	منابع انسانی
3.135	-.142	1.02737	5.4082	۵۰.۵	.50۱	تغییر مطلوب
3.371	- 1.651	1.12548	5.2578	5.83	1.17	بهسازی
3.183	- 1.244	1.02154	5.6548	5.87	1.13	آموزش
-2.078	- 1.277	2.5687	5.9257	6.80	۲۰.۰	بهره‌وری
2.390	- 1.374	1.6234	5.3654	6.52	.38	رشد حرفه‌ای ذی- نفعان
2.517	- 1.437	1.65124	5.6541	6.50	0.50	ارزیابی عملکرد
1.674	- 1.991	1.3678	4.2540	6.33	.67	منافع کارکنان
3.835	- 1.291	2.6587	5.2028	6.25	0.75	سیاسی
1.278	- 1.649	1.3661	5.3547	6.42	0.58	ذی‌نفعان

نتایج نشان می‌دهد بالاترین میانگین، به مؤلفه بهره‌وری و کمترین میانگین به مؤلفه منابع انسانی اختصاص دارد. همچنین توزیع نمرات همه ابعاد و مؤلفه‌ها دارای کجی منفی هستند. به عبارتی دیگر، مکعب مجموع نمرات آن از میانگین، عددی منفی است و نمرات بیشتر افراد در این مقیاس از میانگین بیشتر است. توزیع نمرات بُعد داده، بیشترین و توزیع نمرات مؤلفه تغییر مطلوب، کمترین کجی را دارد. توزیع نمرات همه ابعاد و مؤلفه‌ها به جز بُعد ستاده و مؤلفه بهره‌وری دارای کشیدگی مثبت هستند. بدین معنی که نمره بیشتر افراد در این مقیاس‌ها نزدیک به میانگین قرار دارد. توزیع نمرات مؤلفه سیاسی بیشترین کشیدگی و توزیع بُعد ساختار کمترین کشیدگی را دارد. بنابراین با توجه به انحراف معیار به‌دست آمده به تفکیک ابعاد و مؤلفه‌ها که

کمتر از ۴ است، توزیع نمونه موردنظر نرمال بوده و می‌توان گفت که نمونه به‌طور کامل، معرف جامعه موردنظر می‌باشد.

پرسش اول:

ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های سازنده الگوی مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی کدام-اند؟

به‌منظور شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های طراحی‌شده از تحلیل مؤلفه‌های اصلی با روش ابلیمین^۱ استفاده شد. نتایج پس از چند مرحله اجرای تحلیل عاملی با استفاده از روش‌های مختلف چرخش متمایل به‌منظور استخراج عامل‌های مناسب از نظر تعداد و محتوا و در نظر گرفتن شاخص‌هایی نظیر شاخص کفایت نمونه‌برداری ($KMO=0/969$)، آزمون کرویت بارتلت ($Bartlett=31833/376$ ؛ $P<0/0001$)، ارزش ویژه، درصد تبیین واریانس، بار عاملی بالاتر از $0/3$ و با داشتن دست‌کم سه گویه در یک عامل، مشخص شد که پرسش‌نامه با حذف ۴۴ پرسش (یا شاخص) به تفکیک حداکثر از ۴ بُعد و ۱۲ مؤلفه اشباع شده است. این ابعاد و عوامل بر روی هم در حدود $72/45$ درصد واریانس را تبیین می‌کنند.

گفتنی است پس از تدوین و شناسایی شاخص‌های مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی در قالب جلسات کانونی با حضور خبرگان و متخصصان حوزه مدیریت و ارائه به گروه نمونه در قالب یک پرسش‌نامه ۲۱۶ گویه‌ای، برای شناسایی ابعاد و همچنین شناسایی مؤلفه‌های زیرمجموعه هر یک از ابعاد، از دو مرحله تحلیل عاملی اکتشافی بهره‌گیری شده است. در ابتدا با توجه به اهمیت شناسایی ابعاد، به تحلیل عاملی بین شاخص‌هایی که در قالب گویه‌های پرسش‌نامه تنظیم شده، پرداخته‌ایم که بدین ترتیب ابعاد سازنده الگوی مدیریت تعالی شناسایی و شاخص‌های زیرمجموعه هر یک از ابعاد نیز مشخص شدند. سپس به‌منظور شناسایی مؤلفه‌های زیرمجموعه هر یک از ابعاد، تحلیل عاملی اکتشافی را

1. Ablymyn

بین شاخص‌های زیرمجموعه ابعاد انجام داده‌ایم و بدین ترتیب مؤلفه‌های زیرمجموعه ابعاد نیز شناسایی شده‌اند.

(۱) ارزش ویژه؛

(۲) نسبت واریانس تبیین شده توسط هر عامل؛

(۳) نمودار ارزش‌های ویژه^۱ مشخصه‌های آماری اولیه که در اجرای تحلیل عاملی با روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی^۲ به دست آمده برای چهار بُعد در جدول دو و ۱۲ مؤلفه در جدول سه نمایش داده شده است.

جدول ۲. ویژگی‌های نهایی تحلیل عاملی برای استخراج ابعاد

ابعاد											
درصد تراکمی				درصد واریانس				ارزش ویژه			
بازخورد	ستاده	فرایند	داده	بازخورد	ستاده	فرایند	داده	بازخورد	ستاده	فرایند	داده
72.045	59.508	43.58	24.683	12.537	15.928	18.897	24.683	12.645	16.87	19.177	24.97

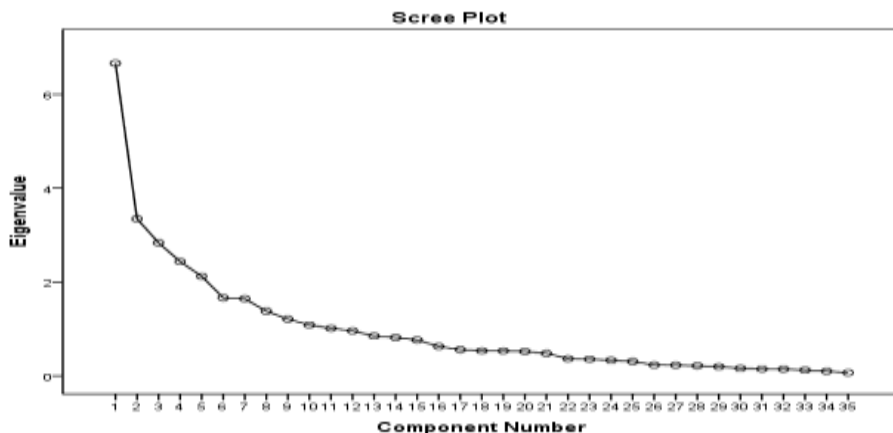
جدول ۳. ویژگی‌های نهایی تحلیل عاملی برای استخراج مؤلفه‌ها

مؤلفه												ص
ذی‌نفعان	سیاسی	منافع کارکنان	ارزیابی عملکرد	رشد حرفه‌ای ذی‌نفعان	بهره‌وری	بهبودی	آموزش	تغییر مطلوب	منابع انسانی	ساختار	مدیریت	
2.961	13.697	10.984	15.93	15.291	18.972	17.594	18.983	22.341	23.884	24.941	25.324	ش ویژه
2.141	13.016	10.418	14.851	14.798	17.641	17.217	18.357	22.156	23.216	24.459	24.812	سد واریانس
72.045			59.508			43.58			24.683			سد تراکمی

1. Eigen value's plot
2. Principal component analysis

ارزش‌های ویژه چهار بُعد و ۱۲ مؤلفه بزرگتر از یک است و درصد پوشش واریانس مشترک بین متغیرها برای این چهار بُعد و ۱۲ مؤلفه بر روی هم $72/45$ درصد کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. افزون بر این، مقدار KMO برابر با $0/969$ و سطح معنادار بودن مشخصه آزمون کرویت بارتلت نیز در سطح $0/001$ معنادار است. بنابراین، بر پایه هر دو ملاک می‌توان نتیجه گرفت که اجرای تحلیل عاملی براساس ماتریس همبستگی حاصل در گروه نمونه مورد مطالعه، توجیه‌پذیر خواهد بود. علاوه بر این، برون‌داد اولیه نیز نشان می‌دهد که مقدار دترمینان ماتریس همبستگی، عددی غیر صفر است که نشان می‌دهد بر پایه این داده‌ها می‌توان به استخراج ابعاد و مؤلفه‌ها اطمینان کرد.

ارزش ویژه هر بُعد و هر مؤلفه، یعنی مجموع مجذورهای بارهای عاملی آن، نشان می‌دهد که ابعاد و مؤلفه‌ها تا چه حد در تبیین کل واریانس پرسش‌ها سهیم هستند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود بُعد (داده) با ارزش ویژه $24/97$ ، توانست $24/812$ درصد کل واریانس را تبیین کند که بر پایه ویژگی‌های تحلیل مؤلفه‌های اصلی، این بُعد بیشترین سهم را در تبیین واریانس کل دارد و هیچ بُعد دیگری نمی‌تواند واریانس بیشتری را در مقایسه با بُعد نخست توجیه کند. بُعد بازخورد نیز با ارزش ویژه 12.645 توانست $12/537$ درصد کل واریانس را تبیین کند که کمترین سهم را در تبیین واریانس تمام پرسش‌ها داراست. در میان مؤلفه‌ها نیز مؤلفه مدیریت با ارزش ویژه 25.324 می‌تواند $24/812$ درصد واریانس کل را تبیین کند و بُعد ذی‌نفعان نیز با ارزش ویژه 12.961 می‌تواند $12/141$ درصد از واریانس کل را تبیین نماید.



نمودار ۱. نمودار شیب‌دار ارزش‌های ویژه برای پرسش‌های ابعاد سازنده مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی

نتیجه‌گیری

روند پرشتاب تحولات اقتصادی، اجتماعی و فناورانه چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی به نبود ثبات در سازمان‌ها منجر شده و این موضوع در کنار توانمند نبودن سازمان‌ها در هماهنگی با این تحولات، بسیاری از سازمان‌های بزرگ جهانی را در خطر نابودی و اضمحلال قرار داده است. در همین راستا مهمترین چالش مدیریتی حال حاضر در سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های مرتبط با مرز، دستیابی به پایداری سازمانی و سپس حرکت متوازن به سمت بهبود و تعالی است. از طرفی با افزایش کاربری و گسترش الگوهای سرآمدی و تعالی به‌عنوان ابزار و فناوری نوین افزایش بهره‌وری در جهان، راهنماها و الگوهای متناسب با نوع فعالیت‌های سازمان‌ها، شرکت‌ها و مراکز صنعتی و تولیدی به‌منظور ارتقای سطح کیفی، افزایش کارایی و بهره‌وری آنها طراحی شده‌اند (صادق‌زاده، ۱۳۸۸: ۷۱). با توجه به رویکرد شرکت‌های ایرانی به استقرار الگوهای تعالی در این سال‌ها و نیاز به توانمندسازی و توسعه منابع انسانی به‌ویژه با رویکرد مرزی به‌عنوان یکی از ارکان اصلی اثربخشی و کارایی فعالیت‌های سازمان، در خصوص سازمان‌های کشور به‌ویژه سازمان‌های مرتبط با

مرز نیز مبتنی بر نوع فعالیت‌ها و عوامل مؤثر بر اثرگذاری، با رویکرد منابع انسانی، به الگوی تعالی احساس نیاز شد. الگویی که علاوه بر رویکردی جامع نسبت به تمام ابعاد سازمان متعالی، تمرکز خاصی بر سرمایه انسانی سازمان‌های خدماتی داشته باشد و نیز با صرف هزینه و زمان مناسب، قابلیت و انعطاف لازم برای اجرا در هر سازمانی با ویژگی‌های پیش‌گفته را دارا باشد. بر این اساس به منظور شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های سازنده الگوی مدیریت تعالی در سازمان‌های خدماتی و همچنین ایجاد بستر مناسب سنجش و ارزیابی تعالی با رویکرد سرمایه انسانی، مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی را شناسایی کرده‌ایم که بازتاب‌دهنده سازمان‌های خدمات مرزی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی باشد. این ابعاد و مؤلفه‌ها نقش مؤثری در توانمندسازی و توسعه منابع انسانی و ارتقای سطح کیفی و افزایش بهره‌وری خواهد داشت.

بنابراین نخستین یافته این پژوهش شناسایی و طراحی ۲۱۶ شاخص برای شناسایی مؤلفه‌های سازنده مدیریت تعالی در سازمان‌های خدمات مرزی با رویکرد سرمایه انسانی است که می‌تواند مبنایی برای ارزیابی‌های آتی باشد. در عین حال داده‌های پژوهش حاضر چنانچه پیشتر اشاره شد به وسیله پرسش‌نامه ۲۱۶ گویه‌ای پژوهشگر ساخته به دست آمده که بر روی ۲۵۵ نفر اجرا و از طریق آزمون تحلیل عاملی اکتشافی تجزیه و تحلیل شد.

دومین یافته پژوهش در قالب شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها به دست آمد. مقادیر مبتنی بر یافته‌های تحلیل عاملی اکتشافی نشان می‌دهد ۷۲/۴۵ درصد از مؤلفه‌های مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی در سازمان‌های خدماتی بر پایه چهار بُعد و دوازده مؤلفه شناسایی شده از پرسش‌نامه تبیین می‌شود. بر این اساس، بُعد (داده) با ارزش ویژه ۲۴/۹۷، ۲۴/۶۸۳، درصد از کل واریانس را تبیین می‌کند که بر پایه ویژگی‌های تحلیل مؤلفه‌های اصلی، این بُعد بیشترین سهم را در تبیین واریانس کل دارد و هیچ بُعد دیگری نمی‌تواند واریانس بیشتری را در مقایسه با بُعد نخست توجیه کند. بُعد بازخورد نیز با ارزش ویژه ۱۲/۶۴۵، ۱۲/۵۳۷، درصد کل واریانس را تبیین می‌کند که کمترین سهم را در تبیین

واریانس کل پرسش‌ها داراست. در میان مؤلفه‌های شناسایی شده نیز مؤلفه مدیریت با ارزش ویژه ۲۵/۳۲۴، ۲۴/۸۱۲ درصد واریانس کل را تبیین می‌کند و بُعد ذی‌نفعان نیز با ارزش ویژه ۱۲/۹۶۱، ۱۲/۱۴۱ درصد از واریانس کل را تبیین می‌کند. ابعاد شناسایی شده به ترتیب اولویت شامل موارد زیر می‌باشند.

بُعد داده به ترتیب شامل مؤلفه‌های مدیریت، ساختار و منابع انسانی می‌باشد؛

بُعد فرایند به ترتیب شامل مؤلفه‌های تغییر مطلوب، آموزش و بهسازی است؛

بُعد ستاده به ترتیب شامل مؤلفه‌های بهره‌وری، رشد حرفه‌ای ذی‌نفعان و ارزیابی عملکرد می‌باشد؛

بُعد بازخورد به ترتیب شامل مؤلفه‌های منافع کارکنان، سیاسی و ذی‌نفعان است.

پیشنهادها

- انجام مطالعه تطبیقی تحقیقات مشابه مرزی در کشورهای همسایه؛
- طراحی مرکز سنجش و ارزیابی نیروی انسانی مبتنی بر ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی مدیریت تعالی؛
- انجام مطالعات تطبیقی با محوریت کشورهای موفق در حوزه مدیریت تعالی با گرایش سازمان‌های تولیدی و صنعتی به منظور اصلاح و روزآمدسازی ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده؛
- بررسی و مطالعه اقدامات انجام شده در دیگر دانشگاه‌ها و سازمان‌ها با محوریت بهره‌مندی از الگوی مدیریت تعالی؛
- پیش‌بینی گروه‌های مشاوره‌ای درخصوص اجرای الگوی نهایی در دیگر بخش‌ها؛
- یافته‌های این پژوهش می‌تواند مبنای مناسبی برای ارزیابی و سنجش عملکرد مدیران کشور مبتنی بر الگوی مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی باشد تا بتوان بر این اساس سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان را ارتقاء، اصلاح و بازنگری کرد.
- تدوین مسیر شغلی کارکنان؛

- طراحی دوره‌های بازآموزی درخصوص تربیت مدیران رده‌های مختلف میانی، اجرایی و عالی؛

- رتبه‌بندی مدیران و کارکنان مبتنی بر شاخص‌های طراحی شده در پژوهش حاضر؛
و همچنین انجام پژوهش‌هایی با موضوع آسیب‌شناسی مدیریت سرمایه انسانی مرزی از ابعاد مختلف نظیر میزان بهره‌مندی مدیران و فرماندهان از شایستگی‌های فنی و تخصصی.

منابع

- بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت. (۲۰۱۳). ترجمه امیر پور آقا و مسعود ابراهیمی جمارانی. تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- تسلیمی، محمدسعید و دیگران. (۱۳۹۲). تدوین الگوی توسعه رهبری تحول‌آفرین در دانشگاه‌های کشور در راستای تعدیل بیگانگی شغلی (مورد مطالعه: دانشگاه پیام‌نور). فصلنامه مدیریت دولتی. ۳۸-۸:۱۹.
- صادق‌زاده، کیوان. (۱۳۸۸). توانمندسازی و توسعه منابع انسانی با بهره‌گیری از الگوهای تعالی سازمانی. سومین کنفرانس توانمندسازی منابع انسانی. تهران، ۲۴ و ۲۵ آذر.
- عادل‌فر، مقتدی. (۱۳۹۱). سرآمدی و تعالی سازمانی. ماهنامه علمی-تخصصی انجمن روابط عمومی ایران.
- کاظمی، سیدعباس، نیکوکار، غلامحسین. و محمدصادقی، محسن. (۱۳۹۰). طراحی الگوی تعالی سازمانی صنعت سلولزی ایران. مطالعات کمی در ایران.

▪ میرسپاسی، ناصر و دیگران. (۱۳۹۱). شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. شماره ۱۱.

- Europe. Review of International Comparative Management, 11(5). Book 2013.
- Brussels Association. (2009). EFQM Support in document. Available in www.efqm.org
- Chen, L.H., Kom, W.C. (2008). Fuzzy linear programming models for new product design using QFD with FMEA, Applied Mathematical Modeling, 11(5), 46-58.
- European Foundation Quality Management.(2014).Excellence management. Retrieved 2014, From www.EFQM.com
- Excellence in action.(2014). EFQM Forum.Brussels, Belgium 20 & 21 October.
- Fisher, Matt. (2011) Introducing the EFQM Excellence Model. Publisher: Kindle, 10-100.
- Oakland, J, S. (200۴). Assessing Business Excellent. Elsevier: Butter Worth Heinemann.
- Rodríguez, Marta., Álvarez, M. Jesús. (2014). Does the EFQM Model Identify and Reinforce Information Capability? Journal of Social and Behavioral Sciences, vol 109, 716-721.
- Stylianides, Marios. Pashiardis, Petros.(2007)The future of our schools: An example of the Delphi technique in action and the case of Cyprus. International Journal of Educational Management. ISSN: 0951-354X.
- Suarez, E. Mora,A.C, Roldán,J.L. (2016). the Role of strategic planning in excellence management systems. European Journal of Operational Research,248(2): 532-542.
- Tee, N. Chan, D. (2008). A Comparative Study of Singapore's Schools Excellence model with Hong Kong's schools based management. International Journal of Educational Research.22(6).