

بررسی وضعیت شاخص های برداشتی کارکنان بر اساس مدل EFQM

محسن امینی^۱، روشنگر کاوسی خامنه^۲، زهرا عمویی طارمسری^۳، مسعود قدسی^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت، کارآفرینی، دانشگاه آزاد اسلامی، امارات

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، روان شناسی، دانشگاه علوم و تحقیقات، تهران

۴. استادیار مدیریت رفتار سازمانی و منابع انسانی، مدرس دانشگاه.

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

محسن امینی

چکیده

این تحقیق به دنبال بررسی وضعیت شاخص های برداشتی کارکنان در گروه صنعتی زر بر اساس رویکرد و منطق مدل تعالی سازمانی EFQM می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان گروه صنعتی زر هستند که تعداد ۶۰۰ نفر به صورت تصادفی بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش آزمون آماری میانگین تی استیودنت در سطح اطمینان ۹۵ درصد با استفاده از نرم افزار مینی تب استفاده شده است. نتایج تحلیل نشان می دهند که مولفه های امنیت شغلی، احساس افتخار، انگیزش، آموزش و توسعه، مشارکت و کار تیمی، ارتباطات اثربخش و روابط با همکار، مشارکت در فعالیت های اجتماعی، ایمنی و سلامت محیط و تسهیلات و خدمات در سطح مطلوبی قرار دارد و مولفه های قدردانی و تشویقات، مدیریت شایستگی و عملکرد، کارراهه و جانشین پروری و نهایتاً فرصت های برابر و گوناگونی در سطح مناسبی قرار ندارند.

کلید واژگان: شاخص های برداشتی، کارکنان و EFQM

مقدمه

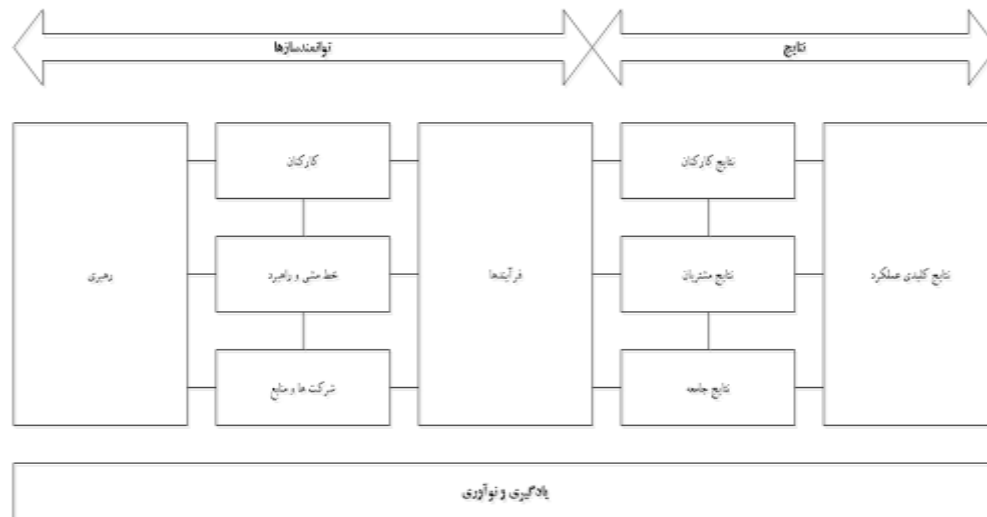
در طول انقلاب صنعتی، شرکت ها برای ایجاد ثروت به دارایی های فیزیکی نظیر زمین، منابع طبیعی و تجهیزات متکی بودند ولی با گذشت زمان تکیه سازمان ها از دارایی های مشهود فیزیکی به نامشهود مانند دانش و منابع انسانی افزایش چشمگیری داشته است (حکاک و رحیمی اقدم، ۱۳۹۴). این امر تا حدود زیادی طبیعی به نظر می رسد. سرمایه های انسانی تنها نوع دارایی هستند که می توانند روی دیگر دارایی ها تاثیر داشته باشند. به عبارتی، یکی از گران ترین سرمایه گذاری ها بر روی دانش و نیروی انسانی صورت پذیرفته است؛ به گونه ای که جوامع پیشرفته دنیا به مدیریت منابع انسانی به عنوان ستون حرکت به سمت کسب و کار دانش محور اعتقاد پیدا کرده اند. در این راستا، مدیران ارشد این جوامع بر این باورند که طراحی و تدوین مدل های تعالی در زمینه منابع انسانی می توان رقابت سالمی را ایجاد نمود که نتیجه آن رشد و خودشکوفایی نیروی انسانی می باشد (طالمی، ۱۳۸۹). در حقیقت سرمایه های انسانی سازمان هایی هستند که می توانند موجبات حرکت سازمان در مسیر رشد، بهبود و تعالی را فراهم سازند یا اینکه سازمان را در مسیر زوال و نابودی قرار دهند.

مدیران سازمان ها به خوبی دریافته اند که مهم ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان هاست. از این رو توجه به تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان ها و انجام هرچه بهتر نقش های اختصاص یافته به آن ها و حتی وظایف فرائقشی منابع انسانی یکی از دغدغه های جدی مدیران سازمانهاست (عریضی، ۱۳۹۰).

از طرف دیگر، برای اینکه سازمان ها و مدیران مطمئن شوند که منابع انسانی در سازمانهایشان در وضع مطلوبی قرار دارد بایستی بدنبال مقیاسی باشند که آن را اندازه گیری کنند زیرا اصولاً تا وضعیت مفهوم و متغیری اندازه گیری نشود، نمی توان در مورد آن اظهارنظر مطمئنی نمود. مدل های تعالی سازمانی، مدل هایی هستند که وضعیت کلی سازمان و منابع آن را اندازه گیری می کنند. سازمان های تعالی، به عنوان سازمان هایی مسئول با ایجاد شفافیت و پاسخگویی مناسب به ذینفعانشان در قبال عملکرد خود، مسیر تعالی را طی می نمایند. از طرف دیگر، کشورها و جوامع در فرآیند تدوین و اجرای استراتژی، خود را محک می زنند و با شاخص ها و معیارهای واقعی، خودساخته و استاندارد خود را با دیگر سازمان ها مقایسه می کنند و به جایگاه نسبی خود پی می برند و در نتیجه برنامه های استراتژیک خود را بر مبنای همان شاخص ها و وضعیت جهت دهی می کنند. متأسفانه در کشورهای در حال توسعه که با تلاطمات محیطی بالا روبرو هستند، بسیاری از مدیران و دست اندرکاران به اصول برنامه ریزی و نهایتاً مدیریت استراتژیک اهمیت نمی دهند و در نتیجه موجبات از دست دادن زمان و هزینه را فراهم نموده و هیچ وقت وضعیت خود در پیوستار جهانی را درک نخواهند نمود (نادری نسب، ۱۳۸۹). افزون بر آن، یکی از نقاط قوت مدیریت تعالی سازمانی، مدیریت مبتنی بر حقایق است. مدیریت مبتنی بر حقایق محقق نخواهد شد مگر با دسترسی به اطلاعات و روندهای سازمانی (رضاییان و لشکر بلوکی، ۱۳۸۹).

ابزاری اجرایی جهت کمک به سازمان‌ها برای اطمینان از تحقق استقرار سیستم مدیریتی مناسب به وسیله سنجش میزان قرار گرفتن در مسیر برتری پایدار است و به آن‌ها کمک می‌کند تا فاصله‌ها را شناخته و راه‌حل را با انگیزه بیشتر تعیین کنند (میشالسکا^۱، ۲۰۰۸).

مدل تعالی سازمانی EFQM در آغاز سال ۱۹۹۲ به منزله چارچوبی برای ارزیابی و بهبود سازمان‌ها برای جایزه کیفیت اروپا، معرفی و در سال ۱۹۹۹ بازنگری شد. این مدل، اکنون مشهورترین نظام ارزیابی عملکرد در اروپا است (اسکیدسن و دل گارد^۲، ۲۰۰۰).



شکل ۱- مدل تعالی سازمانی EFQM

حوزه توانمندسازی آنچه سازمان‌ها انجام می‌دهند و حوزه نتایج آنچه سازمان‌ها به دست می‌آورند پوشش می‌دهد. نتایج از توانمند سازها به دست می‌آید و توانمند سازها با استفاده از بازخور از نتایج بهبود می‌یابند.

ساده و ارومگام در پژوهشی به بررسی رابطه متقابل بین معیارهای مدل تعالی سازمانی اروپایی EFQM در بنگاه‌های کوچک و متوسط ایرانی پرداخته و بر اساس ادبیات تحقیق ۱۲ فرضیه مطرح کرده‌اند. برای بیان ارتباط متقابل بین مفاهیم تعالی از تکنیک DEMATEL استفاده شده است که مبتنی بر نظرات ۱۰ نفر از خبرگان بوده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که معیار رهبری مؤثرترین معیار بر تعالی سازمانی است. معیارهای منابع انسانی و عملکردی نیز در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

¹ Michalska

² Eskildsen & Delhlgaard

حکیمی فرد (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان بررسی و ارزیابی عملکرد شرکت هواپیمایی آسمان در تأمین رضایت گروه‌های ذی‌نفع مبتنی بر نظام‌های تعالی و سرآمدی سازمان‌ها پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها مشخص نمودند که معیارهای رهبری، فرآیندها، خط‌مشی و راهبرد، مشارکت‌ها، نتایج جامعه و عملکرد در وضع مطلوبی قرار دارند حال‌آنکه نتایج مشتریان و کارکنان در وضع نامطلوبی قرار دارند.

چوزتاری^۳ (۲۰۰۶) به بررسی مدل خود ارزیابی EFQM در دانشگاه‌ها پرداخته است. این پژوهشی که با روش مطالعه موردی به‌وسیله پرسشنامه و مصاحبه انجام شد. نتایج نشان داد عواملی از جمله منافع دانشگاه‌ها، موانع آن‌ها و عوامل کلیدی از قبیل مدیریت، تعهد کارکنان و حمایت تیم خود ارزیابی یعنی آموزش و بازنگری است. همچنین معلوم شد که از مهم‌ترین موانع پیاده سازی EFQM فقدان تعهد و وقت از سوی کارکنان است. در نهایت منافع نظیر بهبود کیفیت خدمات از طریق روشن شدن نقاط ضعف و قوت و آگاهی از روند سازمانی عاید گردید.

کالو مورا و همکاران^۴ (۲۰۰۶) در بررسی توانمند سازهای EFQM به‌منظور تحلیل رابطه بین این معیارها برای ارائه چارچوب مدیریت بهبود کیفیت در آموزش عالی با استفاده از بررسی ادبیات و روش تجربی در دانشگاه‌های اسپانیا با روش مجذور جزئی حداقل PLS جهت آزمون فرضیات روشن گردید که بین معیارهای توانمند ساز رابطه برقرار است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۱۵۰۰ نفر از کارکنان صف و ستاد گروه صنعتی زر است. که بر این اساس، تعداد نمونه بر طبق فرمول کوکران، شامل ۷۰۰ نفر برآورد شد که جهت حصول اطمینان از جمع‌آوری پرسشنامه به تعداد مناسب، ۷۰۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع شد که در نهایت ۶۰۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. از این میان ۴۳ پرسشنامه به دلیل مخدوش بودن کنار گذاشته شد و باقی مانده پرسشنامه‌ها (۵۵۷)، مبنای تحلیل قرار گرفت. لازم به توضیح است با توجه به توصیه مدل EFQM، جهت گردآوری داده‌ها از روش پرسشنامه استفاده گردید. سوالات پژوهش با توجه به مدل EFQM مشتمل بر ۱۳ بعد اصلی امنیت شغلی، احساس افتخار، انگیزش، فرصت‌های برابر و گوناگون، کار راه و جانشین پروری، آموزش و توسعه، مدیریت شایستگی و عملکرد، مشارکت و کار تیمی، ارتباطات اثربخش و روابط با همکار، مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی، ایمنی و سلامت محیط، قدردانی و تشویقات و تسهیلات و خدمات می‌باشد. برای پاسخگویی به سوالات از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. پرسش‌نامه دارای ۶۶ سؤال، با طیف پنج گزینه‌ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) می‌باشد. که به ترتیب نمره ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ برای کدگذاری آن‌ها در نظر گرفته شده است. ارزش‌های عددی مقیاس به‌گونه‌ای تعیین شده است که بیشترین یا بالاترین ارزش عددی یا امتیاز به

³ Jose Tari

⁴ Calvo-Mora et al

بیشترین تأثیرگذاری و کمترین یا پایین‌ترین ارزش عددی یا امتیاز به کمترین تأثیرگذاری تعلق می‌گیرد و بدین ترتیب اطلاعات کیفی و نا پارامتریک با مقادیر کمی و عددی تعبیر می‌شوند و در محاسبه‌ها ملاک عمل قرار می‌گیرند.

در این پژوهش برای تعیین میزان پایایی از روش آلفای کرونباخ^۵ استفاده شده است. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه پس از انجام مطالعات مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده ۰/۸۰ می‌باشد. در نتیجه می‌توان بیان نمود که داده‌های جمع‌آوری شده دارای پایایی هستند و در صورتی که در شرایط یکسان و مشابه، دوباره ارزیابی عملکرد صورت پذیرد، نتایج مشابهی به دست خواهد آمد. به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه حاضر از پرسشنامه استاندارد تعالی سازمانی EFQM ویرایش ۲۰۱۰ استفاده گردید.

برای تحلیل نتایج آزمون از نرم افزارهای آماری مانند Minitab استفاده می‌گردد جدول خروجی این آزمون‌ها یک ضریب هم‌بستگی و یک سطح معنی‌داری نمایان می‌شود. چنانچه سطح معنی‌داری کمتر از مقدار خطا باشد چنین استنباط می‌شود که ضریب هم‌بستگی معنی‌دار است. از آنجا که معمولاً این آزمون‌ها را با سطح خطای ۵ درصد در نظر می‌گیرند کمتر از ۵ درصد بودن سطح معنی‌داری نشان از معنی‌داری ضریب هم‌بستگی است. خاطرنشان می‌شود در صورت تمام‌شماری ضریب هم‌بستگی محاسبه‌شده، بدون توجه به سطح معنی‌داری آن ضریب معنی‌دار است.

یافته‌های پژوهش

از مجموع افراد مورد مطالعه در این پژوهش ۴۶۵ نفر مذکر و ۹۲ نفر مؤنث بودند که بیشتر افراد مورد مطالعه بین ۳۵-۲۵ سال سن داشتند؛ ۱۷۵ نفر از افراد این پژوهش مدرک لیسانس بودند.

فرضیه اول پژوهش: امنیت شغلی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه امنیت شغلی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه امنیت شغلی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

زمانی که سطح معناداری کمتر از مقدار خطا ۵ درصد باشد فرض صفر رد می‌شود و فرض H_1 تأیید می‌شود و زمانی که بیشتر از ۵ درصد باشد فرض صفر تأیید می‌شود. با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می‌گردد که میانگین مؤلفه امنیت شغلی ۳/۴۰ می‌باشد که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی بوده و به عبارت دیگر نزدیک به میزان واقعی می‌باشد. در جدول ذیل مشاهده می‌گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می‌گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۷/۲۲ است. با توجه به اینکه P به‌دست‌آمده از جامعه آماری که شامل نمونه‌گیری از بین مدیران، سرپرستان، کارشناسان و کارگران می‌باشد کوچک‌تر از ۰/۰۵ است لذا مؤلفه امنیت شغلی در سطح مطلوب قرار دارد. با توجه به توضیحات فوق‌الذکر مؤلفه امنیت شغلی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

جدول ۱- مؤلفه امنیت شغلی

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
امنیت شغلی	۳.۴۰	۷.۲۲	۰	معنادار

فرضیه دوم پژوهش: مؤلفه احساس افتخار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه احساس افتخار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه احساس افتخار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می‌گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۶۶ بوده و نیز در جدول ذیل مقدار آمار (T) برابر با ۱۵.۶ می‌باشد نتایج حاصل در سطح قابل قبولی می‌باشد. با توجه به اینکه P به دست آمده کوچکتر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه احساس افتخار در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۲- مؤلفه احساس افتخار

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
احساس افتخار	۳.۶۶	۱۵.۶	۰	معنادار

فرضیه سوم پژوهش: مؤلفه انگیزش در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه انگیزش در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه انگیزش در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می‌گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۲۹ هست که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می‌باشد. و نیز با توجه به اینکه P بدست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه‌گیری از بین کارکنان کوچکتر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه انگیزش در سطح مطلوب می‌باشد.

جدول ۳ - مؤلفه انگیزش

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
انگیزش	۳.۲۹	۹.۷۱	۰	معنادار

فرضیه چهارم پژوهش: مؤلفه فرصت های برابر و گوناگون در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه فرصت های برابر و گوناگون در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه فرصت های برابر و گوناگون در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۲.۸۹ می باشد که پایین تر از میانگین و در سطح قابل قبولی نمی باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار نمی گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۱.۹۴- است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان بزرگتر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه فرصت های برابر و گوناگون تغییر چندانی را نشان نمی دهد.

جدول ۴- مؤلفه فرصت های برابر و گوناگون

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
فرصت های برابر و گوناگون	۲.۸۹	-۱.۹۴	۰.۵۲	بی معنا

فرضیه ششم پژوهش: مؤلفه کار راه و جانشین پروری در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه کار راه و جانشین پروری در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه کار راه و جانشین پروری در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳ می باشد که مساوی میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار نمی گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۰.۱- است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان بزرگتر از ۰.۰۵ است لذا گرچه مؤلفه کار راه و جانشین پروری در سطح مطلوبی قرار دارد لیکن مقدار آن به حدی بزرگ نیست که از دیدگاه آماری نیز معنادار گردد.

جدول ۵- مؤلفه کار راه و جانشین پروری

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
کار راه و جانشین پروری	۳	-۰.۱	۰.۹۱	بی معنا

فرضیه ششم پژوهش: مؤلفه آموزش و توسعه در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه آموزش و توسعه در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه آموزش و توسعه در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۱۶ هست که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۴.۱۲ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان کوچک تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه آموزش و توسعه در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۶- مؤلفه آموزش و توسعه

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
آموزش و توسعه	۳.۱۶	۴.۱۲	۰	معنادار

فرضیه هفتم پژوهش: مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۰۵ می باشد که بزرگ تر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۱.۰۸ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان بزرگ تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد در سطح مطلوبی قرار دارد لیکن مقدار آن به حدی بزرگ نیست که از دیدگاه آماری نیز معنادار گردد..

جدول ۷- مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
مدیریت شایستگی و عملکرد	۳.۰۵	۱.۰۸	۰.۲۷	بی معنا

فرضیه هشتم پژوهش: مؤلفه مشارکت و کار تیمی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه مشارکت و کار تیمی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه مشارکت و کار تیمی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۳۱ می باشد که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۷.۷۳ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان کوچک تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه مشارکت و کار تیمی در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۸- مؤلفه مشارکت و کار تیمی

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
مشارکت و کار تیمی	۳.۳۱	۷.۷۳	۰	معنادار

فرضیه نهم پژوهش: مؤلفه ارتباطات اثربخش و روابط با همکار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه ارتباطات اثربخش و روابط با همکار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه ارتباطات اثربخش و روابط با همکار در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۲۷ می باشد که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۷.۰۵ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری

که شامل نمونه‌گیری از بین کارکنان کوچک‌تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه ارتباطات اثربخش و روابط با همکار در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۹- مؤلفه ارتباطات اثربخش و روابط با همکار

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
ارتباطات اثربخش و روابط با همکار	۳.۲۷	۷.۰۵	۰	معنادار

فرضیه دهم پژوهش: مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_1 = مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام‌شده ملاحظه می‌گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۰۸ می‌باشد که بزرگ‌تر از میانگین و در سطح قابل قبولی می‌باشد. در جدول ذیل مشاهده می‌گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می‌گیرد و همان‌گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۲.۰۲ است. با توجه به اینکه P به‌دست‌آمده از جامعه آماری که شامل نمونه‌گیری از بین کارکنان کوچک‌تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۱۰- مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی	۳.۰۸	۲.۰۲	۰.۰۴	معنادار

فرضیه یازدهم پژوهش: مؤلفه مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H_0 = مؤلفه ایمنی و سلامت محیط در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H₁ = مؤلفه ایمنی و سلامت محیط در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۶۶ می باشد که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۱۳.۳۳ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان کوچکتر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه ایمنی و سلامت محیط در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۱۱ - مؤلفه ایمنی و سلامت محیط

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
ایمنی و سلامت محیط	۳.۶۶	۱۳.۳۳	۰	معنادار

فرضیه دوازدهم پژوهش: مؤلفه قدردانی و تشویقات در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H₀ = مؤلفه قدردانی و تشویقات در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H₁ = مؤلفه قدردانی و تشویقات محیط در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۲.۹۸ هست که کوچکتر از میانگین می باشد و در سطح قابل قبولی نمی باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۰.۴ - است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان بزرگتر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه قدردانی و تشویقات در سطح مطلوبی قرار ندارد.

جدول ۱۲ - مؤلفه قدردانی و تشویقات

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
قدردانی و تشویقات	۲.۹۸	-۰.۴	۰.۶۹	بی معنا

فرضیه سیزدهم پژوهش: مؤلفه تسهیلات و خدمات در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H₀ = مؤلفه تسهیلات و خدمات در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

H₁ = مؤلفه تسهیلات و خدمات در گروه صنعتی زر در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

با توجه به آزمون T انجام شده ملاحظه می گردد که میانگین این مؤلفه ۳.۵۳ می باشد که بالاتر از میانگین و در سطح قابل قبولی می باشد. در جدول ذیل مشاهده می گردد که این مؤلفه در سطح اطمینان ۹۵ درصد آماری مورد تأیید قرار می گیرد و همان گونه که در جدول ذیل مشخص است مقدار آمار (T) برابر با ۷.۵۵ است. با توجه به اینکه P به دست آمده از جامعه آماری که شامل نمونه گیری از بین کارکنان کوچک تر از ۰.۰۵ است لذا مؤلفه رضایت شغلی در سطح مطلوبی قرار دارد.

جدول ۱۳ - مؤلفه تسهیلات و خدمات

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
تسهیلات و خدمات	۳.۵۳	۷.۵۵	۰	معنادار

به طور خلاصه نتایج فرضیات ۱۳ گانه تحقیق در جدول زیر دیده می شود:

جدول ۱۴ - نتایج کلی فرضیات

مؤلفه	میانگین	T	P	نتیجه
امنیت شغلی	۳.۴۰	۷.۲۲	۰	معنادار
احساس افتخار	۳.۶۶	۱۵.۶	۰	معنادار
انگیزش	۳.۲۹	۹.۷۱	۰	معنادار
فرصت های برابر و گوناگون	۲.۸۹	-۱.۹۴	۰.۵۲	بی معنا
کار راه و جانشین پروری	۳	-۰.۱	۰.۹۱	بی معنا
آموزش و توسعه	۳.۱۶	۴.۱۲	۰	معنادار
مدیریت شایستگی و عملکرد	۳.۰۵	۱.۰۸	۰.۲۷	بی معنا
مشارکت و کار تیمی	۳.۳۱	۷.۷۳	۰	معنادار
ارتباطات اثربخش و روابط با همکار	۳.۲۷	۷.۰۵	۰	معنادار
مشارکت در فعالیت های اجتماعی	۳.۰۸	۲.۰۲	۰.۰۴	معنادار
ایمنی و سلامت محیط	۳.۶۶	۱۳.۳۳	۰	معنادار
قدردانی و تشویقات	۲.۹۸	-۰.۴	۰.۶۹	بی معنا
تسهیلات و خدمات	۳.۵۳	۷.۵۵	۰	معنادار

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همان‌طوری که از نتایج تحلیل آماری و آزمون آماری تی استیودنت در سطح اطمینان ۹۵ درصد برمی‌آید، مشخص می‌شود که در گروه صنعتی و پژوهشی زر مؤلفه‌های امنیت شغلی، احساس افتخار، انگیزش، آموزش و توسعه، مشارکت و کار تیمی، ارتباطات اثربخش و روابط با همکار، مشارکت در فعالیتهای اجتماعی، ایمنی و سلامت محیط و تسهیلات و خدمات در سطح مطلوبی قرار دارد و شرکت بایستی در این مقوله‌ها وضعیت کنونی خود را حفظ و درصدد ارتقای آن نیز باشد.

همچنین مشخص گردید که مؤلفه‌های قدردانی و تشویقات، مدیریت شایستگی و عملکرد، کارراه و جانشین پروری و نهایتاً فرصت‌های برابر و گوناگونی در سطح مناسبی قرار ندارند اگرچه همگی نزدیک به عدد متوسط ۳ قرار گرفته‌اند.

برای بهبود سطح مؤلفه قدردانی و تشویقات توصیه می‌شود تا سازمان نسبت به تقدیر و تشکر از کارکنان به‌صورت مادی در قالب پاداش و مرخصی و غیرمادی در قالب تقدیر و تشکر کلامی و مانند آن توجه بیشتری مبذول نماید.

برای بهبود سطح مؤلفه مدیریت شایستگی و عملکرد نیز توصیه می‌شود تا نسبت به تهیه مؤلفه‌های شایستگی عمومی و تخصصی هر یک از پست‌های سازمان بر اساس ساختار سازمانی اقدام لازم به عمل آید.

برای بهبود سطح مؤلفه کار راه و جانشین پروری نیز می‌توان براساس خروجی‌های نمرات شایستگی و عملکرد اقدام به ارتقای درون‌سازمانی نمود. همچنین استفاده از استانداردهای آموزشی برای پست‌های بالاتر کارکنان کلیدی سازمان نیز توصیه می‌شود.

منابع و مآخذ

- حکاک، محمد، رحیمی اقدم، صمد (۱۳۹۴). نقش معنویت سازمانی در خلق مزیت رقابتی پایدار. مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۲، صفحات ۴۸۶-۴۶۳.
- حکیمی فرد، احمد، (۱۳۸۹). بررسی ارزیابی عملکرد شرکت هواپیمایی آسمان در تأمین رضایت گروه‌های ذینفع مبتنی بر نظام‌های تعالی و سرآمدی سازمان‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشگاه پیام نور.
- رضائیان، علی، لشکر بلوکی، مجتبی (۱۳۸۹)، هوشمندی رقابتی و تصمیم‌گیری استراتژیک، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۲، ص ۳۵-۴۳.
- طالمی، محمدرضا (۱۳۸۹). بررسی و تحلیل رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان صنایع هوافضا). پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه پیام نور استان تهران.
- عریضی، حمیدرضا، ملیحه، کاظمی (۱۳۹۰). رابطه تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳، ۷، ۵۴-۷۵.
- نادری نسب، مهدی (۱۳۸۹)، طراحی برنامه استراتژیک فدراسیون جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه دکترای رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- Calva-Mara. A. leal, Antonio and Roldan, Jose L. (۲۰۰۶) “using enablers of the EFQM medal to manage institutions of higher education”. Quality Assurance in Education, Vol,02,No.0.PP.99-۱۱۰.
- Eskildsen, J. & Dahlggaard, J. (2000), “A Casual Model for Employee Satisfaction”, TQM1, Vol. 11, No. 8, pp. 1081-1094.
- Jose Tari, Juan (0112) “An EFQM model of self-assessment exercise at Spanish university. Journal of Educational Administration, Vol. 2, No.0, PP. 011-033.
- Michalska, J. (2008), “Using the EFQM Excellence Model to the Process Assessment”, Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering, Vol. 27, No. 2, pp. 202-206.