

رابطه بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران

ابوالقاسم بریمانی¹

تاریخ دریافت: 97/12/21

تاریخ پذیرش: 98/03/03

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران بوده است. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و از نوع مطالعات کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل اعضای هیات علمی تمام وقت با مرتبه علمی استادیار، دانشیار و استاد بوده است. نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران به تعداد 212 نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برحسب درجه واحد دانشگاهی انتخاب شده بودند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی مدل EFQM استفاده شده است. روایی محتوایی و صوری آن‌ها توسط صاحب‌نظران و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفته و پایایی آن‌ها با محاسبه فرمول آلفای کرونباخ برای هر یک به ترتیب برابر 0/98 و 0/97 به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده گردید. نتایج نشان داد که بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش (راهبردی، عملیاتی، اجتماعی و فردی) و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ و این ابعاد 80/6 درصد از تغییرات تعالی سازمانی را به خود اختصاص می‌دهند. در این بین ارزش‌های فردی بیش‌ترین سهم را در پیش‌بینی تعالی سازمانی دارد؛ و ابعاد اجتماعی، عملیاتی و راهبردی به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند.

کلیدواژه‌ها: ارزش، مدیریت بر مبنای ارزش، تعالی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی

¹ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران barimani@iauneka.ac.ir

مقدمه

پایه و اساس فرهنگ هر سازمانی ارزش‌های آن سازمان می‌باشند. این ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کند که می‌تواند بر هدایت افراد به سوی اقداماتی که برای سازمان مطلوب است تأثیر بگذارد. به طور ویژه هنگامی که استانداردها یا ارزش‌های سازمان به طور گسترده‌ای میان اعضا رایج شود، موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد (خدایاری زرنق و همکاران، 1392). از سوی دیگر انسان موجودی است که در امتداد مدار ارزش‌هایش حرکت می‌کند. بر همین اساس سازمان‌های آموزشی نیز تمایل به ارزش‌گذاری دارند. در حالی که ارزش‌ها به فعالیت‌های مؤسسات آموزشی معنا می‌بخشد، فعالیت‌های آموزشی و آموزش افراد نیز به دانشی لازم است که نمی‌خواهد با ارزش‌های جامعه در تضاد باشد (دوگان¹، 2016: 83). ارزش‌های موجود در یک سازمان از اهمیت زیادی در درک و تغییر درون سازمان دارند. ارزش‌ها، موجب می‌شوند که هویت سازمان شناخته شده و به عنوان راهنمای عمل برای یک آینده موفق به کار روند. هدف بسیاری از سازمان‌ها، حفظ و به‌کارگیری ارزش‌ها در عمل و آشکارشدن آن‌ها در درون و بیرون سازمان است (گروسگر و همکاران²، 2005).

مدیریت ارزش و مدیریت بر مبنای ارزش³ برای سازمان‌ها و مدیران آن‌ها در اقتصاد دانش‌محور در قرن بیست و یکم یک راهبرد محسوب می‌شود؛ بنابراین، ارزش به عنوان کالا اصلی و مبنایی برای مدیریت بر مبنای ارزش در قرن حاضر به حساب می‌آید. به دلیل پیامدهای عمیق و پیچیدگی فرآیندهای کسب و کار تغییر پارادایم مدیریت از مدیریت درآمد به مدیریت مبتنی بر ارزش می‌تواند به شدت بر یک سازمان تأثیر گذارد. چنین تغییراتی در پارادایم مدیریت یکی از مهم‌ترین فرآیندهای مدیریت تغییر برای سازمان می‌باشد، مدیریت بر مبنای ارزش که متمرکز بر ایجاد ارزش است یک رویکرد مدرن در مدیریت و هدایت سازمان‌ها به حساب می‌آید. مدیریت بر مبنای ارزش از طریق هماهنگی در مأموریت‌ها، استراتژی‌ها، فرهنگ، ارتباطات، ساختار سازمانی و فرآیند تصمیم‌گیری، مدیریت سازمان را قادر می‌سازد تا با استفاده از ابزار پاداش و ایجاد انگیزه بهبود عملکرد سازمان را افزایش دهند؛ و مدیریت مبتنی بر ارزش، از طریق ایجاد تغییرات درازمدت در فرآیندهای کسب و کار، برای ارزش‌های سازمانی مسئولیت‌پذیری را ایجاد می‌کند (دارابان⁴، 2016). مدیریت بر مبنای ارزش، به عنوان یک سری از فعالیت‌های مدیریتی مربوط می‌شود که شناخت از ارزش‌های سازمانی

1. Doğan

2. Grossgrove et al

3. Management by Values (MBV)

4. Daraban

در داخل و خارج از سازمان را تضمین می‌کند (جاکسون¹، 2010)؛ و می‌تواند به عنوان یک سیستم کنترل مدیریت یکپارچه تعریف شود که اندازه‌گیری، تشویق و حمایت از ایجاد ارزش را به دنبال دارد (بانوپریا و وسیراجا²، 2015). مدیریت بر اساس ارزش‌ها یک ابزار رهبری استراتژیک نوین است که شالوده ارزشی دارد. اصولاً این ابزار نو اهداف ساده‌سازی، هدایت و تضمین تعهد را محقق می‌سازد. در سازمانی که به وسیله ارزش‌ها مدیریت می‌شود و مدیریت بر مبنای ارزش اعمال می‌گردد، تنها یک رئیس وجود دارد و آن ارزش‌هایی است که سازمان برای خود تعیین کرده است (نیازآذری و همکاران، 1393). در واقع، اولین گام در به‌کارگیری مدیریت بر اساس ارزش‌ها در یک سازمان، پذیرش خالصانه فلسفه آن از سوی عموم است. کارکنان بایستی ایمان بیابوند که مدیریت بر اساس ارزش‌ها مسئله‌ای ارزشمند برای سازمان است. در واقع ضرورت ارزش‌ها از این جهت اهمیت دارد که بر اساس ارزش‌ها، همه کارکنان دارای جایگاه مطلوب در پیشبرد اهداف سازمان محسوب می‌شوند. بنابراین توجه به فرهنگ، ارزش‌ها و هنجارها به منظور تقویت مشارکت‌جویی کارکنان جهت ارتقای سطح علمی، تخصصی، مادی و معنوی کارکنان و اجتماعی کردن نسل‌های جدید جامعه در سازمان اهمیت بسیار دارد (رجایی پور، 1389: 130)؛ اما مدیریت جدید در سازمان‌ها با چالش‌ها و ویژگی‌های محیطی و روش مدیریتی مانند محیط رقابتی‌تر و متلاطم‌تر، سیستم‌های پیچیده و پدیده‌های پویا، تحول در دید و نگرش افراد، سازمان‌ها و جوامع، نیاز سازمان‌ها به انسجام درونی و اعتماد متقابل بین افراد، عدم قطعیت و تغییرات پرشتاب محیطی، توجه و تمرکز بر دو مؤلفه مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای، کیفیت و مشتری‌مداری، اهتمام جدی به مفاهیم اخلاقی با عنوان ارزش‌های سازمانی، همسویی و تلفیق وظایف سازمانی و اخلاقیات روبه‌رو شدند. به این ترتیب، چون آینده ادامه گذشته نمی‌باشد و تغییرات نیز خطی نیست. پیچیدگی و رشد فزاینده پدیده‌ها، صاحب‌نظران و مدیران امروز را بر آن می‌دارد تا رویکردهای جدیدی برای مقابله با چالش‌های فوق بیندیشند (مبینی دهکردی و ربانی، 1391).

تعالی سازمانی عامل مهمی برای سازمان‌ها به ویژه مراکز آموزش عالی است؛ زیرا که دانشگاه‌ها از یک سو برای ماندگاری خود و کسب مزیت رقابت‌پذیری و از سوی دیگر برای ارائه خدمات با کیفیت‌تر و مرغوب‌تر برای ذینفعان خویش بایستی به تعالی سازمانی توجه کرده و همه عواملی را که در توسعه آن مؤثر است را شناسایی نمایند (یارمحمدیان و همکاران، 1392: 3). دانشگاه‌های کشورمان بایستی توسعه کیفیت در فرآیندها، عملیات و امورشان را به منظور حفظ و ارتقای شایستگی در محیط رقابتی، به طور جدی مدنظر قرار دهند که یکی از راه‌کارهای مؤثر در این خصوص، قدم گذاشتن در مسیر تعالی و بهبود است (امین بیدختی و همکاران، 1391: 480). امروزه

1. Jaakson

2. Banupriya & Vethiraja

حرکت در مسیر تعالی و سرآمدی برای سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی، نیاز و ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است (دیویس و داگلاس¹، 2007: 74). تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی سازمان در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری و موفقیت سازمان در یک محیط ملی و فراگیر و حمایت‌کننده است (حسینی، 1386: 4). مدل‌های تعالی سازمانی در قالب الگوهای ارزیابی در صورتی که به درستی به کار گرفته شوند، ابزارهای کارآمدی هستند که می‌توانند مفاهیم و ارزش‌های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه‌های استراتژیک، به‌کارگیری روش‌های خود ارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان‌ها نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرایندها را فراهم سازند (فورچیان و همکاران، 1388: 102). الگوهای تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب‌وکار به عنوان ابزاری قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شوند. هر سازمان با به‌کارگیری این الگوها، ضمن این‌که میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود، در مقاطع مختلف زمانی ارزیابی می‌کند، می‌تواند عملکرد خود را با دیگر سازمان‌ها و به ویژه با بهترین آن‌ها نیز مقایسه کند (شفیع‌زاده، 1388: 1).

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت مدل (ای اف کیو ام)² را برای تعیین میزان رشد و ترمیم راه رسیدن به تعالی سازمان تدوین کرده است. با این مدل که بیش‌تر جنبه تشخیصی دارد نسبت به شناسایی وضعیت موجود سازمان در مقایسه با یک سازمان ایده آل اقدام می‌شود. با به‌کارگیری این مدل سازمان‌ها می‌توانند نقاط قوت، حوزه‌های قابل بهبود و میزان رشد سازمان را در مسیر تعالی تعیین نمایند (جلوداری ممقانی، 1385). مدل تعالی عملکرد اروپایی بر این فرضیه استوار است که نتایج متعالی (شامل رضایت‌مندی مشتری، رضایت کارکنان، جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) از طریق رهبری قدرتمند، کارکنان شایسته و متعهد به سازمان، خط‌مشی و فرآیندهای مناسب تعریف شده و منابع و مشارکت‌های توانمند قابل حصول است (نجمی و حسینی، 1387). مدل تعالی سازمانی دارای نه معیار است. پنج معیار آن توانمند سازها و چهار معیار دیگر نتایج هستند. معیارهای توانمند ساز، آنچه را یک سازمان انجام می‌دهد پوشش می‌دهند و معیارهای نتایج، آنچه را که یک سازمان به دست می‌آورد. نتایج بر اثر اجرای توانمندسازها به دست می‌آیند و توانمندسازها با گرفتن بازخورد از نتایج بهبود می‌یابند. توانمندسازها شامل رهبری، خط‌مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع و فرآیندها، نتایج شامل نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد هستند (جلوداری ممقانی، 1385). 1- رهبری: مقوله رهبری نشان می‌دهد چگونه مدیران ارشد دانشگاه‌ها به تحقق ارزش‌ها، جهات عملکرد، تمرکز بر دانشجویان و ذی‌نفعان، یادگیری دانشجو، اشتغال،

¹. Davies & Douglas

². European Foundation for Quality Management (EFQM)

نوآوری و آموزش سازمانی می‌پردازند. شاخص رهبری همچنین نشان می‌دهد که چطور مؤسسات آموزش عالی، مسئولیت‌های خود را در قبال عموم مردم انجام داده و ارتباطات کلیدی با آن‌ها برقرار می‌کند.

2- خطامشی و استراتژی: در تدوین خطامشی‌ها و سیاست‌های دانشگاهی باید به نیازهای یادگیرنده، مسیرهای رسیدن به موفقیت بر اساس تجزیه و تحلیل قوت‌ها و ضعف‌ها، فرصت‌ها، تهدیدها، عملکرد کیفیت و ارزشیابی فرایند توجه شود.

3- منابع انسانی: در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در زمینه منابع انسانی، توجه به چگونگی ارتقای کارکنان و اعضای هیات علمی معطوف می‌شود. سیستم‌های کاری مانند طراحی شغل، رشد و ارتقا و عوامل توانمندساز عملکرد کارکنان و اعضای هیات علمی بررسی می‌شوند. چگونگی عملکرد در حفظ محیط کاری مناسب برای ایجاد انگیزه و رضایت‌مندی دانشگاهیان بررسی می‌شود.

4- شراکت‌ها و منابع: مدیریت منابع در مؤسسات آموزش عالی به تخصیص اعتبارات سالیانه از بودجه نیز مربوط می‌شود؛ بنابراین مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزشی باید در جستجوی مدیریت موفقیت‌آمیز شرکا و مشتریان داخلی و خارجی و نیز حامیان به منظور فراهم کردن اعتبارات مالی برای پژوهش و اجرای موفق برنامه‌های بهسازی کیفیت باشد.

5- فرآیندها: مدیریت فرآیند، جنبه‌های مهمی از فرآیندهای دانشگاهی را مورد آزمایش قرار می‌دهد که شامل طراحی متمرکز بر یادگیری‌های آموزشی و ارائه آن، خدمات کلیدی دانشجویان و فرآیندهای پشتیبانی می‌باشد. این مقوله، تمام فرآیندهای کلیدی و تمام واحدهای کاری دانشگاهی را در بر می‌گیرد.

6- نتایج مشتری: مشتریان دانشگاهی همیشه ثابت نیستند. کسانی که در یک دوره زمانی خاص وجود دارند همان مشتریانی نخواهند بود که در دوره بعد وجود دارند. عده‌ای وارد و سپس خارج می‌شوند و جای خود را به دانشجویان و اشخاص جدید در دانشگاه می‌دهند. بر اساس اطلاعات به دست آمده، دانشگاه می‌تواند در برقراری ارتباطات مثبت با مخاطبان و مشتریان و شناخت بیش‌تر طرفین اقدام کند.

7- نتایج کارکنان: در مراکز آموزش عالی نیز بررسی ایجاد انگیزه‌های کافی در کارکنان و اعضای هیات علمی مورد توجه قرار می‌گیرد تا مشخص شود آیا آن‌ها توانسته‌اند توانایی‌های کامل خود را در راستای اهداف کلی و برنامه‌های علمی دانشگاه توسعه داده و به‌کارگیرند یا خیر.

8- نتایج جامعه: در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی نیز این موضوع اشاره به این مسئله دارد که آیا دانشگاه اهداف خود در ارتباط با جامعه و اجتماع محلی را محقق کرده است یا خیر؟

9- نتایج کلیدی عملکرد: نتایج کلیدی عملکرد در مؤسسات آموزش عالی به تحقق اهداف مالی و غیرمالی اشاره دارد. این مقوله به بررسی نتایج یادگیری دانشجویان، نتایج متمرکز بر دانشجویان و ذی‌نفعان، بودجه، امور مالی، نتایج بازار و نتایج هیات علمی و کارکنان می‌پردازد (شفیع‌زاده، 1388).

نتایج پژوهش علی‌زاده (1394) با عنوان معرفی معیارها و ارزش‌های محوری تعالی در سازمان‌های دولتی نشان داد که مدل تعالی‌بخش دولتی ایران دارای دوازده معیار (رهبری، برنامه‌ریزی راهبردی، فرایند، مدیریت منابع انسانی، مدیریت بودجه و امکانات دولتی، مدیریت دانش و اطلاعات، الکترونیکی بودن خدمات، تحقق اهداف و برنامه‌های دولتی، توسعه شهروندی، پایبندی به اصول اخلاقی و ارزشی، تحقق مسئولیت‌های اجتماعی، رضایتمندی ارباب‌رجوع) و ده ارزش محوری (ارباب‌رجوع محوری، عدالت محوری، قانون مداری، پاسخگویی اجتماعی، دانش محوری، چابکی سازمانی، مشارکت‌پذیری، نوآوری و خلاقیت، رهبری و ثبات هدف و نتیجه محوری) است. نتایج پژوهش بالوئی و همکاران (1393) با عنوان بررسی ارتباط بین رهبری اثربخش با تعالی سازمانی بر اساس مدل تعالی EFQM، نشان داده است که کلیه ابعاد تعالی سازمانی همبستگی نسبتاً مناسبی با رهبری اثربخش دارند و همچنین در برخی از ابعاد به لحاظ دستیابی به تعالی، نقاط قوت و ضعفی وجود دارد. امتیاز محاسبه‌شده برای تعالی بانک ملی استان مازندران برابر 527 از 1000 می‌باشد. که این سازمان را در سطح 3 تعالی جای می‌دهد و نمره تعالی متوسط تا خوبی را برای این بانک نشان می‌دهد. پژوهش یارمحمدیان و همکاران (1392) با عنوان رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خودارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیش‌بین نشان داده، متغیرهایی که کلیدی‌ترین نقش را در تبیین خودارزیابی از تعالی سازمانی ایفا می‌کنند. شامل عدالت توزیعی، اعتماد به سازمان و اعتماد به همکاران می‌شوند. عدالت توزیعی، دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر خودارزیابی از تعالی سازمانی است. اعتماد به سازمان نیز دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری خودارزیابی از تعالی سازمانی است. در نهایت اعتماد به همکاران نیز دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری تعهد سازمانی است. نتایج پژوهش میرسپاسی و همکاران (1392) تحت عنوان معرفی الگوی ارزشی سازمان‌های دولتی ایران نشان داد که مدل تعالی سازمانی در بخش دولتی دارای 10 ارزش محوری بوده که در سه حوزه کرامت انسانی (ارباب‌رجوع محوری، عدالت محوری، قانون‌مداری و پاسخ‌گویی)، دانایی محوری (دانش محوری، چابکی سازمانی، مشارکت‌پذیری، نوآوری و خلاقیت) و چشم‌انداز محوری (رهبری، ثبات هدف و نتیجه محوری) دسته‌بندی شده است. نتایج پژوهش موسوی و عربشاهی کزیزی (1392) با عنوان رابطه اخلاق با تعالی سازمانی نشان داد که بین اخلاق و تعالی سازمانی رابطه مستقیم، مثبت و معنی‌داری برقرار می‌باشد. نتایج این پژوهش و سایر پژوهش‌ها و تعالیم دینی مؤید این است که رعایت اخلاق در عمل و نهادینه ساختن آن در سازمان آثار مادی و معنوی

بسیاری جهت کمال و تعالی به ارمغان می‌آورد. پژوهش امین بیدختی و همکاران (1391) با عنوان بررسی راهکارهای دستیابی به تعالی سازمانی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی نشان داده است که تمامی عوامل و متغیرهای مورد اشاره در این تحقیق (مانند فراهم کردن فرصت‌های یادگیری فردی و گروهی، زمینه‌های تشویق کارکنان و ایده‌های خلاقانه) در دستیابی دانشگاه‌ها به تعالی سازمانی مؤثر بوده و می‌بایست مورد توجه روسا و مدیران اجرایی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گیرند. پژوهش پورسلطانی و همکاران (1391) با عنوان رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران نشان داد که بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین توانمندسازها و نتایج در مدل تعالی سازمانی رابطه قوی و معنی‌داری مشاهده شد. با توجه به وجود رابطه مثبت بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی می‌توان گفت مدیرانی که قصد اجرا و پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی را دارند، بهتر است تعهد سازمانی کارکنان خویش را نیز مدنظر قرار دهند. پژوهش میرسپاسی و همکاران (1391) تحت عنوان شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی نتایج یافته‌ها نشان داده که مدل تعالی سازمانی در بخش دولتی دارای دو محور اصلی مدیریت منابع سازمانی و مدیریت ارتباط با شهروندان می‌باشد. نتایج پژوهش صفری و همکاران (1390) با عنوان بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی نشان می‌دهد که بین تعهد عاطفی و تعالی سازمانی ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. درحالی‌که بین تعهد مستمر و تعهد هنجاری با تعالی سازمانی ارتباطی مشاهده نشد.

نتایج پژوهش زاراگا و آوارز¹ (2013) تحت عنوان بررسی ارتباط بین قابلیت اطلاعات و مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت در تعالی کسب‌وکار نشان داد که برای پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی باید اطلاعات مؤثر فراهم شود تا به سازمان در دستیابی به نتایج بهتر و افزایش رقابت در سازمان کمک شود. کارتمل² و همکاران (2011) با پژوهشی با عنوان بخش گسترده رهبری تحولی، چگونه می‌توان مدل تعالی EFQM را در بخش آموزشی به‌طور مؤثر مورد استفاده قرار داد؟ به این نتیجه رسیدند که بین استفاده از مدل EFQM در بخش آموزشی و بهبود وضعیت مالی رابطه مثبت وجود دارد. به طوری که استفاده از این مدل باعث تعادل انتظارات ذی‌نفعان و بهبود فرآیندها شده است. پژوهش لانگ باتوم³ (2008) تحت عنوان نیاز به تعلیم و آموزش استفاده از مدل‌های تعالی سازمانی به منظور ارزیابی بهبود مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی، یافته‌ها نشان داد که مدل‌های تعالی سازمانی در مقایسه با مدل‌های کنونی ارزیابی دانشگاه‌ها (ازجمله جایزه کیفیت در اروپا)

1. Zárraga & Alvarez

2. Cartmell et al

3. Longbottom

اثربخش‌ترینند. پژوهش جوزتاری¹ (2007) با عنوان خودارزیابی مدل‌های تعالی سازمانی اروپایی با استفاده از رویکرد پرسشنامه‌ای در بخش خدمات آموزشی دانشگاه، نتایج یافته‌ها نشان داد که این مدل‌ها در نهادهای آموزش عالی، به خوبی می‌توانند با تعیین نقاط قوت و ضعف به استراتژی دانشگاه قوت ببخشند و به گونه سیستمی و همه‌جانبه، عملکرد دانشگاه‌ها را ارزیابی کنند و باعث افزایش کیفیت دانشگاه‌ها شوند. پژوهش ونکاترامن² (2007) تحت عنوان چارچوبی برای کاربرد تعالی سازمانی در برنامه‌های آموزش عالی، نتایج یافته‌ها نشان داد که برخلاف صنایع، برای کاربرد فلسفه تعالی سازمانی در برنامه‌ها و نهادهای آموزشی و به ویژه آموزش عالی باید چارچوبی ویژه را ایجاد کرد. وی چارچوبی را برای این امر ارائه کرده که مبتنی بر فرایند ارزشیابی مداوم برنامه‌های آموزشی می‌باشد. شارما³ و تالوار⁴ در پژوهشی در سال (2007) با استفاده از پرسش‌نامه و تحلیل، عامل آمیختگی مدل تعالی سازمان نشان داده‌اند که تأکید اصلی رهبری باید مبتنی بر رهبری ارزش‌مدار جهت رشد پایدار باشد و کلید اصلی مدل تعالی، ارزش‌ها و جریان فرآیندهاست. پژوهش هایدز⁵ (2006) تحت عنوان اجرای مدل تعالی سازمانی در نهادهای آموزش عالی به این نتیجه رسیده است که در بخش‌های دانشگاهی که پیش‌تر از مدل‌های دیگر ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها (به جز مدل‌های تعالی سازمانی) استفاده می‌کردند، به اصل مهم مشتری‌مداری و رقابت توجه نمی‌شده، اما استفاده از این مدل توجه نهادهای آموزشی را به مسائل ذکر شده با اهمیت جلوه می‌دهد. پژوهش کالومورا⁶ و همکاران (2006) با عنوان بررسی استفاده از توانمندسازهای مدل تعالی ای اف کیو ام به منظور تحلیل ارتباط بین معیارها برای چارچوب مدیریت بهبود کیفیت در مؤسسات آموزش عالی، نشان داد که عوامل و معیارهای توانمندساز به عنوان اصول استقرار یک مدل مدیریتی که دانشگاه‌ها را به سوی تعالی هدایت می‌نمایند، نقش دارند. هم‌چنین نتیجه نهایی و اصلی مطالعات حول دو مفهوم توجیه‌پذیری استفاده از مدیریت کیفیت و مدل‌های تعالی و دیگری کارآیی نگرش مدیریتی جهت بهبود مؤسسات تحصیلی در زمینه‌هایی نظیر برنامه‌ریزی، منابع انسانی، تخصیص منابع و مدیریت فرآیندهای تحصیلی و اجرایی می‌باشد. با توجه به هدف اصلی این پژوهش که تعیین رابطه بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران و ارائه پیشنهادها کاربردی به مسئولان دانشگاه بر اساس نتایج پژوهش می‌باشد. لذا سؤال‌های پژوهش به شرح زیر

1. Josetari

2. Venkatraman

3. Sharma

4. Talvar

5. Hides

6. Calvomora et al

مطرح می‌گردد: آیا بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

سؤال‌های فرعی عبارتند از:

- 1- آیا بین ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟
- 2- آیا بین ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟
- 3- آیا بین ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟
- 4- آیا بین ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟
- 5- تعیین سهم هر یک از ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش در پیش‌بینی تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران چگونه است؟

روش شناسی پژوهش

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه اعضای هیات علمی تمام وقت با مرتبه علمی استادیار، دانشیار و استاد که در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران در سال تحصیلی 95-1394 مشغول فعالیت بودند، تشکیل داده‌اند؛ که تعداد آن‌ها برابر 472 نفر بوده است. نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران تعداد 212 نفر از اعضای هیات علمی به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر حسب درجه واحدهای دانشگاهی انتخاب شده بودند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شده است. پس از مرور کتابخانه‌ای و اینترنتی پیشینه و ادبیات موضوع پژوهش، فهرستی از ابعاد و مؤلفه‌ها تهیه گردید؛ که پس از مشورت با صاحب‌نظران و متخصصان، برای ارزیابی مدیریت بر مبنای ارزش پرسش‌نامه محقق ساخته‌ای و با چهار بعد (ارزش‌های راهبردی، ارزش‌های عملیاتی، ارزش‌های اجتماعی و ارزش‌های فردی) انتخاب و برای هر بعد 20 سؤال که در مجموع 80 سؤال با مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت و به ترتیب با گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد در رابطه با این ابعاد طراحی و تنظیم گردید؛ که به ترتیب از 1 تا 5 نمره‌گذاری شده‌اند. جهت سنجش متغیر تعالی سازمانی بر اساس پرسش‌نامه استاندارد شده مدل تعالی سازمانی که این پرسش‌نامه با استفاده از مراجع و مستندات مورد استفاده در خودارزیابی‌های مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا به خصوص متن اصلی مدل تعالی و همچنین پرسش‌نامه‌های استاندارد شده 50 سؤالی و 90 سؤالی که در خودارزیابی‌های

این مدل مورد استفاده قرار می‌گیرند، تدوین شده است. اصلاحات و تغییرات لازم، متناسب با حوزه پژوهش در پرسش‌نامه اعمال گردید. این پرسش‌نامه در دو بعد توانمندسازها با پنج مؤلفه (رهبری، خطمشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت و منابع و فرآیندها) و نتایج با چهار مؤلفه (نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) انتخاب و برای هر مؤلفه 5 سؤال که در مجموع 45 سؤال در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت و به ترتیب با گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد طراحی و تنظیم شده بود؛ که به ترتیب از 1 تا 5 نمره‌گذاری می‌شود. روایی صوری آن‌ها توسط صاحب‌نظران و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفته است. به منظور تعیین میزان پایایی ابزار از فرمول آلفای کرونباخ استفاده گردید. که بدین منظور ابتدا دو پرسش‌نامه مورد استفاده در این پژوهش، جهت اجرای آزمایشی در اختیار 35 نفر از اعضای جامعه آماری قرار گرفت. سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه‌های تکمیلی و با کمک نرم‌افزار SPSS میزان ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مدیریت بر مبنای ارزش 0/98 و برای پرسش‌نامه تعالی سازمانی 0/97 به دست آمد، با توجه به بالا بودن مقدار ضرایب مذکور از 0/70 می‌توان ادعا کرد که پرسش‌نامه‌ها از پایایی مطلوبی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و تبدیل آن‌ها به اطلاعات معنی‌دار، متناسب با سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره) استفاده گردید.

یافته‌ها

سؤال اصلی: آیا بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

جدول 1: خلاصه تحلیل آماری سؤال اصلی پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	(α)	Sig (سطح معنی‌داری)
مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی	0/886	0/05	0/000

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ($\text{sig}=0/000$) کم‌تر از 0/05 است؛ و در سطح خطای 0/05 معنی‌دار می‌باشد، لذا با 95 درصد اطمینان این نتیجه حاصل شد که بین دو متغیر رابطه وجود دارد؛ همچنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده (0/886) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مستقیم وجود دارد.

سؤال 1: آیا بین ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

جدول 2: خلاصه تحلیل آماری سؤال اول پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	(α)	Sig (سطح معنی‌داری)
ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی	0/711	0/05	0/000

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ($\text{sig}=0/000$) کم‌تر از 0/05 است؛ و در سطح خطای 0/05 معنی‌دار می‌باشد، لذا با 95 درصد اطمینان این نتیجه حاصل شد که بین دو متغیر رابطه وجود دارد؛ همچنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده (0/711) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که بین ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مستقیم وجود دارد.

سؤال 2: آیا بین ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

جدول 3: خلاصه تحلیل آماری سؤال دوم پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	(α)	Sig (سطح معنی‌داری)
ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی	0/819	0/05	0/000

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ($\text{sig}=0/000$) کم‌تر از 0/05 است؛ و در سطح خطای 0/05 معنی‌دار می‌باشد، لذا با 95 درصد اطمینان این نتیجه حاصل شد که بین دو متغیر رابطه وجود دارد؛ همچنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده (0/819) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که بین ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مستقیم وجود دارد.

سؤال 3: آیا بین ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

جدول 4: خلاصه تحلیل آماری سؤال سوم پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	(α)	Sig (سطح معنی‌داری)
ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی	0/808	0/05	0/000

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ($\text{sig}=0/000$) کم‌تر از $0/05$ است؛ و در سطح خطای $0/05$ معنی‌دار می‌باشد، لذا با 95 درصد اطمینان این نتیجه حاصل شد که بین دو متغیر رابطه وجود دارد؛ همچنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده ($0/808$) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که بین ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مستقیم وجود دارد.

سؤال 4: آیا بین ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه وجود دارد؟

جدول 5: خلاصه تحلیل آماری سؤال چهارم پژوهش

متغیرها	ضریب پیرسون	(α)	Sig (سطح معنی‌داری)
ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی	0/876	0/05	0/000

با توجه به این که میزان معنی‌داری این آزمون ($\text{sig}=0/000$) کم‌تر از $0/05$ است؛ و در سطح خطای $0/05$ معنی‌دار می‌باشد، لذا با 95 درصد اطمینان این نتیجه حاصل شد که بین دو متغیر رابطه وجود دارد؛ همچنین نتایج حاصل از بررسی مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده ($0/876$) بین متغیرها حاکی از آن است که بین دو متغیر همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که بین ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه مستقیم وجود دارد.

سؤال 5: تعیین سهم هر یک از ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش در پیش‌بینی تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران چگونه است؟

جدول 6: خلاصه مدل رگرسیون

R (همبستگی بین متغیرها)	R^2 (ضریب تعیین)
0/898	0/806

همان‌طوری که در جدول 6 ملاحظه می‌گردد، همبستگی بین متغیرهای پژوهش برابر با $0/898$ می‌باشد؛ که نشان‌دهنده همبستگی نسبتاً قوی بین متغیرهای پژوهش می‌باشد. همچنین با توجه به مقدار ضریب تعیین، این نتیجه حاصل می‌گردد که ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش $80/6$ درصد از تغییرات تعالی سازمانی را به خود اختصاص می‌دهند که درصد نسبتاً بالایی می‌باشد.

جدول 7: خلاصه آنالیز واریانس

Sig (سطح معنی داری)	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
		15/762	4	63/049	رگرسیون
0/000	215/587	0/073	207	15/134	باقیمانده‌ها
			211	78/183	مجموع

با توجه به این که مقدار معنی داری این آزمون (Sig=0/000) کم تر از 0/05 است. این نتیجه حاصل می گردد که معادلات رگرسیون معنی دار می باشد؛ و در واقع استفاده از معادلات رگرسیون مجاز می باشد.

جدول 8: ضرایب رگرسیون

Sig	T	ضرایب غیر استاندارد شده			مدل
		Beta	خطای استاندارد	B	
0/000	3/725		0/129	0/479	مقدار ثابت
0/035	2/125	0/103	0/050	0/106	ارزش های راهبردی
0/038	2/090	0/140	0/055	0/116	ارزش های عملیاتی
0/001	3/441	0/198	0/054	0/186	ارزش های اجتماعی
0/000	8/277	0/524	0/055	0/458	ارزش های فردی

همان طوری که در جدول شماره 8 مشاهده می شود، با توجه به این که مقدار سطح معنی داری (sig) تمامی متغیرها کم تر از سطح خطای 0/05 می باشد، لذا تمامی ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش در مدل رگرسیون باقی می ماند؛ و در واقع قادر به پیش بینی تعالی سازمانی می باشند؛ بنابراین بر اساس ضریب استاندارد محاسبه شده، در این بین بعد ارزش های فردی بیش ترین سهم را در پیش بینی تعالی سازمانی دارد و ابعاد ارزش های اجتماعی، ارزش های عملیاتی و ارزش های راهبردی به ترتیب در رتبه های بعدی قرار می گیرند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج بررسی سؤال اصلی پژوهش نشان داد که بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده به میزان 0/886 رابطه قوی بین مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی را می رساند. در مورد رابطه مدیریت بر مبنای ارزش و تعالی سازمانی پژوهشی یافت نشد، اما علی زاده (1394) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که (ارباب رجوع محوری، عدالت محوری، پاسخ گویی اجتماعی، نوآوری و خلاقیت) ارزش های محوری تعالی در سازمان ها هستند. نتایج این سؤال نیز به طریقی با

پژوهش بالوئی و همکاران (1393) همسو است، زیرا نتایج پژوهش او نشان داده است که کلیه ابعاد تعالی سازمانی همبستگی نسبتاً مناسبی با رهبری اثربخش دارند. نتایج پژوهش موسوی و عربشاهی کریزی (1392) نشان داد که بین اخلاق و تعالی سازمانی رابطه مستقیم، مثبت و معنی داری برقرار می‌باشد؛ و رعایت اخلاق در عمل و نهادینه ساختن آن در سازمان آثار مادی و معنوی بسیاری جهت کمال و تعالی به ارمغان می‌آورد. همچنین شارما و تالوار (2007) نشان داده‌اند که تأکید اصلی رهبری باید مبتنی بر رهبری ارزش‌مدار جهت رشد پایدار باشد و کلید اصلی مدل تعالی، ارزش‌ها و جریان فرآیندهاست، با این سؤال پژوهش همخوانی دارند. لذا نظام آموزش عالی، گران‌بهارترین منبعی است که کشور برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد. دانشگاه به عنوان محل تجمع اندیشمندان، دانش‌پژوهان، فرهیختگان، نخبگان و انسان‌های مشتاق علم به عنوان جایگاهی برای پرورش سرمایه‌های انسانی و اجتماعی می‌تواند، زمینه مساعدی را برای توسعه و تعالی جامعه فراهم سازد. دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان زیر مجموعه نظام آموزش عالی و به عنوان مرکزی که به تربیت و آماده ساختن نیروی انسانی کارآمد، شایسته و ماهر برای پاسخ‌گویی به نیازهای واقعی جامعه در بخش‌های مختلف می‌پردازد، نقش حیاتی و کلیدی به عهده دارد. چون دانشگاه آزاد اسلامی با ارائه برون‌دادهای خود به جامعه، عملاً در راه توسعه و تعالی گام بر می‌دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه آزاد اسلامی بسط و توسعه ارزش‌های راهبردی، عملیاتی، اجتماعی و فردی در دانشگاه را بیش‌تر مورد توجه قرار دهند؛ و با اتخاذ شیوه مدیریت بر مبنای ارزش می‌توانند این دانشگاه را به تعالی برسانند؛ زیرا ارزش‌های حاکم بر دانشگاه مبنای تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری قرار می‌گیرد؛ و نقش زیادی در رفتار اعضای هیات علمی و کارکنان دارد و می‌تواند بر هدایت آنان به سوی اقداماتی که برای دانشگاه مطلوب است تأثیرگذار باشد و موفقیت و تعالی دانشگاه را افزایش دهد.

نتایج بررسی سؤال اول پژوهش نشان داد که بین ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده رابطه قوی بین ارزش‌های راهبردی و تعالی سازمانی را می‌رساند. نتایج این سؤال با یافته‌های علی‌زاده (1394) که مدیریت بودجه و امکانات، الکترونیکی بودن خدمات، پایبندی به اصول اخلاقی و ارزشی و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع معیارها و ارزش‌های محوری تعالی در سازمان‌ها هستند. میرسپاسی و همکاران (1392) که ارباب‌رجوع محوری، قانون‌مداری و چشم‌انداز محوری جزء ارزش‌های محوری تعالی سازمانی محسوب می‌شوند. کارتمل (2011) که بین استفاده از مدل تعالی سازمانی در بخش آموزشی و بهبود وضعیت مالی رابطه مثبت وجود دارد؛ و هایدز (2006) که مشتری‌مداری یک اصل مهم در تعالی سازمانی می‌باشد. همسو می‌باشد، لذا توصیه می‌شود مدیران دانشگاه پایبندی به احکام الهی و نهادینه نمودن ارزش‌های انسانی، اسلامی و توجه به ایجاد محیط

مساعده برای تقویت و رشد فضایل اخلاقی در سطح دانشگاه را مورد توجه قرار داده و با ایجاد بستری مناسب جهت کسب فناوری‌های نوین، کاربردی کردن و تجاری‌سازی دستاوردهای علمی و پژوهشی و همچنین با توسعه منابع انسانی، مادی، اطلاعاتی و فنی شرایط مناسبی را جهت تربیت و پرورش نیروی انسانی متخصص و مسئولیت‌پذیر نسبت به جامعه فراهم نموده تا زمینه پاسخ‌گویی نسبت به خواسته‌های جامعه و مشتریان و رضایت‌مندی اعضای هیات علمی، کارکنان و دانشجویان فراهم شود.

نتایج بررسی سؤال دوم پژوهش نشان داد که بین ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده رابطه قوی بین ارزش‌های عملیاتی و تعالی سازمانی را می‌رساند. نتایج این سؤال با یافته‌های علی‌زاده (1394) که مدیریت دانش و اطلاعات از معیارها و ارزش‌های محوری تعالی در سازمان‌ها هستند. یارمحمدیان (1392) که اعتماد به سازمان و اعتماد به همکاران نقش کلیدی در تبیین تعالی سازمانی دارند. امین بیدختی (1391) که فراهم کردن فرصت‌های یادگیری فردی و گروهی و زمینه‌های تشویق کارکنان در دستیابی دانشگاه‌ها به تعالی سازمانی مؤثر بودند؛ و زاراگا (2013) که برای پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی باید اطلاعات مؤثر فراهم شود. همسو می‌باشند، بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران دانشگاه از طریق ایجاد بستری مناسب برای تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی و پژوهشی شرایط توانمندسازی کارکنان و اعضای هیات علمی را جهت کمک به رشد و شکوفایی آنان فراهم نموده و با استفاده از مکانیزم‌های انگیزشی به ایجاد رقابت و ارتقای شغلی آنان کمک نموده و موجبات مشارکت، همبستگی و هماهنگی در اجرای وظایف سازمانی بیش‌تر فراهم شده تا فضای صمیمیت، روابط دوستانه و قابل‌اعتماد بین همکاران در دانشگاه بهبود و ارتقای یابد.

نتایج بررسی سؤال سوم پژوهش نشان داد که بین ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده رابطه قوی بین ارزش‌های اجتماعی و تعالی سازمانی را می‌رساند. نتایج این سؤال با یافته‌های علی‌زاده (1394) که توسعه شهروندی و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی از معیارها و ارزش‌های محوری تعالی در سازمان‌ها هستند. یارمحمدیان (1392) که تعهد سازمانی موجب تعالی سازمانی می‌شود. پورسلطانی و همکاران (1391) که بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همسو می‌باشند، بنابراین توصیه می‌شود که مدیران دانشگاه با فراهم نمودن شرایط آرام‌بخش، بی‌دغدغه و خالی از تشویش کمک کنند تا فضای صلح و آرامش در محیط دانشگاه حاکم شود تا حس تعهد سازمانی و احساس وفاداری و وابستگی کارکنان و اعضای هیات علمی به فعالیت مستمر و مداوم در دانشگاه فراهم‌شده تا موجبات بروز آداب اجتماعی در رفتار، گفتار

و کردار آنان جهت ارائه رفتارهای شهروندی (جوانمردی، وظیفه‌شناسی، مساعدت و توجه به دیگران) فراهم گردد.

نتایج بررسی سؤال چهارم پژوهش نشان داد که بین ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی محاسبه‌شده رابطه قوی بین ارزش‌های فردی و تعالی سازمانی را می‌رساند. نتایج این سؤال با یافته‌های میرسپاسی و همکاران (1392) که نوآوری و خلاقیت جزء ارزش‌های محوری در تعالی سازمان‌ها هستند. امین بیدختی (1391) که ایده‌های خلاقانه در دستیابی دانشگاه‌ها به تعالی سازمانی مؤثر بودند؛ و ونکارترا من (2007) که فرایند ارزشیابی مداوم برنامه‌های آموزشی موجب تعالی سازمانی می‌شود. همسو می‌باشد، بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران دانشگاه با ذخیره کردن، بازیابی و اشاعه تجربه و مهارت کارکنان و اعضای هیات علمی در دانشگاه زمینه بروز خلاقیت و نوآوری آنان را فراهم کنند. همچنین با اهمیت دادن به ثبات و امنیت شغلی کارکنان و اعضای هیات علمی فرهنگ خودارزشیابی (خودکنترلی و خودانتقادی) در آنان را تقویت کنند.

نتایج بررسی سؤال پنجم پژوهش نشان داد که همبستگی بین متغیرهای پژوهش نسبتاً قوی می‌باشد؛ و ابعاد مدیریت بر مبنای ارزش 80/6 از تغییرات تعالی سازمانی را به خود اختصاص می‌دهند که درصد نسبتاً بالایی می‌باشد. در این بین بعد ارزش‌های فردی بیش‌ترین سهم را در پیش‌بینی تعالی سازمانی دارد؛ بنابراین از مدیریت دانشگاه انتظار می‌رود که دست به انتخابی استراتژیک بزنند و در اندیشه القای تفکر ارزش‌های حاکم بر دانشگاه به همکاران باشند، به طور مثال موقعی که امنیت وجود داشته باشد، ارتباطات به‌طور طبیعی برقرار می‌شود؛ و در فضای اعتماد همکاران از تعاملات خود برای دستیابی به ارتباطات استفاده می‌کنند. لذا درک و پذیرش ارزش‌ها از جانب کارکنان و اعضای هیات علمی راه رسیدن به اهدافی که دانشگاه دنبال می‌کند را هموار می‌سازد. وقتی که آنان نسبت به ارزش‌های حاکم بر دانشگاه وفادار و متعهد شوند، با تلاش و کوشش بیش‌تری فعالیت می‌کنند، این باعث می‌شود تا کارایی اداری و در نهایت اثربخشی دانشگاه به حداکثر برسد؛ که نتیجه این امر، منجر به تعالی و سرآمدی دانشگاه می‌شود.

کتابنامه

- امین بیدختی، علی اکبر؛ زرگر، سید مجتبی و شریفی، نوید. (1391). بررسی راهکارهای دستیابی به تعالی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، مدیریت در دانشگاه اسلامی، دوره 1. شماره 3، صص 465-484.
- بالوئی جامخانه، عزت‌الله؛ یعقوب پور، مسعود و عزتی، مهدی. (1393). بررسی ارتباط بین رهبری اثربخش با تعالی سازمانی بر اساس مدل تعالی EFQM، رهبری و مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره 1، صص 45-58.
- پورسلطانی، حسین؛ اندام، رضا و فرجی، رسول. (1391). رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران، پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال دوم، شماره 3، صص 55-68.
- جلوداری ممقانی، بهرام. (1385). تعالی سازمانی EFQM. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ دوم.
- حسینی، سعید. (1386). سازمان متعالی. مشهد: رازینه.
- خدایاری زرنق، رحیم؛ عباسی، محمود؛ عربلو، جلال؛ مبصری، خورشید؛ تورانی، سوگند و اسماعیلی، انور. (1392). بررسی وضعیت ارزش‌های اخلاقی در بیمارستان: یک مطالعه پیمایشی در بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر تهران. فصلنامه اخلاق زیستی، سال سوم، شماره دهم، صص 87-107.
- رجایی پور، سعید و لافتی، سمیرا. (1389). بررسی رابطه‌ی فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌های مدیریت بر اساس ارزش‌های سازمانی و ارائه مدلی برای پیش‌بینی مدیریت بر اساس ارزش‌ها در سازمان آموزش و پرورش شهرستان آباد، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره 4، صص 125-148.
- شفیع‌زاده، حمید. (1388). مدل تعالی در آموزش عالی. سایت علمی آفتاب، www.aftab.ir
- صفری، سعید؛ بیگی نیا، عبدالرضا و رشیدی فرد، محمد. (1390). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان‌های استان آذربایجان شرقی). روانشناسی بالینی و شخصیت، دوره 18، شماره 50، صص 207-226.
- علی‌زاده، مهدی. (1394). معرفی معیارها و ارزش‌های محوری تعالی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی سازمان‌های دولتی ایران). مطالعات مدیریت انتظامی، سال دهم، شماره اول، صص 109-126.
- قورچیان، نادرقلی؛ جعفری، پریش و رهگذر، حسن. (1388). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس شاخص‌های تعالی سازمانی با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره 5، صص 101-116.
- مبینی دهکردی، علی و ربانی، آرزو. (1391). مدیریت راهبردی مبتنی بر ارزش در سطح سازمان، فصلنامه مجلس و راهبرد. سال نوزدهم. شماره هفتاد، صص 63-101.
- موسوی، محمد و عربشاهی کریزی، احمد. (1392). رابطه اخلاق با تعالی سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره 2، صص 1-11.

- میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا؛ نجف بیگی، مهدی و علی زاده، مهدی. (1392). معرفی الگوی ارزشی سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره 1، شماره 2، صص 53-70.
- میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا؛ عالم تبریز، اکبر؛ نجف بیگی، رضا و علی زاده، مهدی. (1391). شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. شماره 11، صص 6-1. نجمی، منوچهر و حسینی، سیروس. (1387). مدل سرآمدی EFQM از ایده تا عمل. تهران: سرآمد.
- نیازآذری، کیومرث؛ تقوایی یزدی، مریم و نیازآذری، مرضیه. (1393). نظریه‌های سازمان و مدیریت در هزاره سوم. انتشارات مهرالنبی. چاپ دوم.
- یارمحمدیان، محمدحسین؛ شفیع پور مطلق، فرهاد و فولادوند، مریم. (1392). رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خودارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیش‌بین، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره 1، صص 1-18.
- Banupriya, K., & Vethirajan, C. (2015). Corporate Value based management practices in India: a theoretical study of selected models. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 4(11), 98-108.
- Calvomora, A., Leal, & Roland, J.L. (2006). Using Enablers of the EFQM model to Manage Institutions of Higher Education. *Quality assurance in education*, 14(2), 53- 67.
- Cartmell, J., Binsardi, B., & McLean, A. (2011). Sector-Wide Transformational Leadership-How Effectively Is the EFQM Excellence Model Used in the UK FE Sector. *Research in Post-Compulsory Education*, 16(2), 189-214.
- Daraban, M.C. (2016). An Empirical view on value theory and value based management. *CBU International Conference Proceedings*, 4, 26-35.
- Davies, j., & Douglas, A. (2007). The Effect of academic culture on the Implementation of the EFQM Excellence Model in UK University. *Quality Assurance in Education*, 15(3), 71-86.
- Doğan, S. (2016). Model of values-based management process in schools: a mixed design study. *International Journal of Higher Education*, 5(1), 83-96.
- Grossgrove, J., Scheer, S.D., Conklin, N.L., Jones, J.M., & Safrin, R.D. (2005). Organizational values Perceived as Evident among Ohio State University Extention Personnel. *Journal of Extention*, 43(5), 1-8.
- Hides, M. (2006). Implementation Organizational excellence models self-assessment in the UK higher education sector Lessons learned from other sectors. *Tqm Magazine*, 16(3), 194- 201.
- Jaakson, K. (2010). Management by values: analysis of influencing aspects and its theoretical and practical implications. *Baltic Journal of Economics*, 10(1), 83-87.
- Josetari, J. (2007). EFQM model self-assessment using a questionnaire approach in university administrative services. *Tqm magazine*, 19(6), 604-616.
- Longbottom, D. (2008). The need for education and training in the use of the organizational excellence models for quality management in UK higher education institutions. *Quality assurance in education*, 10(1), 26-36.

Sharma, A.K. & Talwar, B. (2007) Evaluation of universal business excellence model: incorporation video philosophy. *Measuring business excellence*, 11(3), 4-20.

Venkatraman, S. (2007). A framework for implementing TQM in higher education programs. *Quality Assurance in Education*, 15(1), 92-112.

Zárraga-Rodríguez, M., & Alvarez, M.J. (2013), Exploring the links between information capability and the EFQM business excellence model: the case of Basque Country Quality award Winners. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24, 5-6.