

شناسایی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی در مؤسسه‌های آموزشی

غلامرضا زند^۱، مراد حاصل صحرایی^۲

چکیده

هدف نگارندگان این پژوهش، شناسایی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی در مؤسسه‌های آموزشی است. روش اجرای این پژوهش برحسب هدف، کاربردی و برحسب نوع داده‌ها، کیفی است. جامعه آماری این پژوهش شامل همه متخصصان رشته مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌مند و اصل اشباع تعداد ۳۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و مصاحبه نیمه ساختار یافته بهره گرفته شده است. مصاحبه با خبرگان، بیانگر روا بودن مصاحبه است. برای محاسبه پایایی از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد که نتایج آن بیانگر پایا و روا بودن مصاحبه است. برای تحلیل داده‌های این پژوهش، از روش تحلیل محتوا استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی در مؤسسه‌های آموزشی شامل تعهد سازمانی، سلامت سازمانی، نوآوری سازمانی و رضایت شغلی است.

واژه‌های کلیدی: اثربخشی سازمانی، تعهد سازمانی، سلامت سازمانی، نوآوری سازمانی

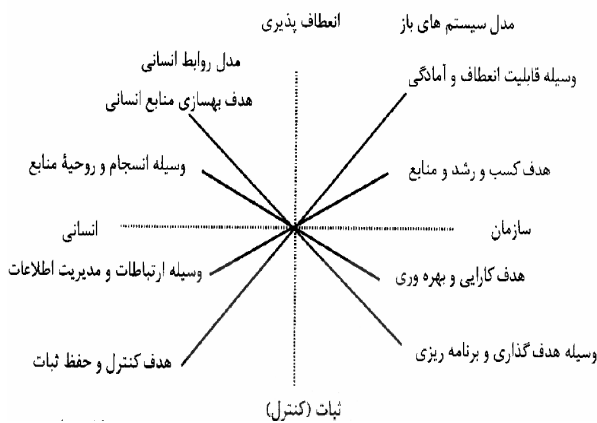
۱- دکتری مدیریت آموزش عالی (نویسنده مسئول)

۲- دکتری مدیریت آموزش عالی

مقدمه

در شرایط متغیر و پر از تحولات امروز، سازمان‌ها برای بقا ناچارند پیوسته توانمندی‌ها و شایستگی‌های خود را توسعه دهند تا بتوانند پاسخگوی شرایط متغیر و متفاوت محیطی باشند. (جینز برگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۶) در دنیای متغیر امروزی، سازمان‌ها برای کنار نرفتن از دور رقابت‌های جهانی، باید در فرآیند مستمر و مداوم تغییر خود را درگیر کنند؛ تا بتوانند با ایستادگی در برابر مسائل سازمانی، از فرصت‌های محیط پیچیده و متغیر پیرامون خود برای رفع کاستی‌ها استفاده کنند. (آریولا^۲ و همکاران، ۲۰۱۶) در این میان، سازمان‌ها باید چندین ویژگی منحصر به فرد و مهم داشته باشند تا توانایی تغییر و تطبیق مداوم را پیدا کنند. یکی از این ویژگی‌ها، بهبود اثربخشی سازمانی است. اثربخشی سازمانی، یکی از مفاهیمی است که در مدیریت نوین، توجه خاصی به آن شده است. برداشت اولیه از اثربخشی سازمانی که در دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ میلادی برای سازمان‌های فعال ارائه شد، بسیار ساده بود که اثربخشی را به مفهوم «میزان درک اهداف، از سوی سازمان» می‌دانست. اثربخشی سازمانی، در واقع پایه موفقیت در سازمان‌ها است. شکل زیر مدل‌های اثربخشی سازمانی را نشان می‌دهد. با مشاهده این شکل درک می‌شود که هیچ یک از نگرش‌های چهارگانه، اشتراکی در

ارائه تعریف اثربخشی سازمانی ندارند. به عبارت دیگر، نمی‌توان تعریف جامع و مشترکی برای اثربخشی سازمانی ارائه کرد. بنابراین می‌توان گفت در رابطه با موقعیت و شرایط مفید برای کاربرد هر یک از این نگرش‌ها، شرایط محیطی، تعیین‌کننده هستند. در عین حال، شرایط مناسب هریک، تناقضی با شرایط مناسب سایر نگرش‌ها ندارد. (دنگ و همکاران^۳، ۲۰۱۸)



شکل (۱) مدل‌های چهارگانه ارزش‌های اثربخشی

به عقیده پژوهشگران، اثربخشی سازمانی دارای مؤلفه‌هایی است که در صورت اعمال درست آن‌ها، بی‌تردید سازمان به هدف بهره‌وری بالا و اثربخشی دست می‌یابد. یکی از این مؤلفه‌های اساسی مورد تأکید، پژوهش‌ها، مؤلفه نوآوری سازمانی است. (استوجیک^۴ و همکاران، ۲۰۱۸). واژه نوآوری در واقع از سال ۱۹۵۰م. که مفهوم آن در ایالات متحده آمریکا، موضوع پژوهش‌های مهمی قرار گرفت مرسوم

³ - Dang

⁴ - Stojčić

¹ - Ginsburg

² - Arriola

مؤلفه دیگری که بر طبق پژوهش‌ها صورت گرفته، می‌توان از آن به عنوان «مؤلفه اثربخشی» نام برد، مؤلفه «رضایت شغلی» است. (ریبئی^۳ و همکاران، ۲۰۱۸) امروزه رضایت شغلی را به عنوان پدیده‌ای می‌شناسند که رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند. از این‌رو یکی از عوامل مؤثر در موفقیت هر سازمان، رضایت شغلی کارکنان آن سازمان است. رضایت شغلی، یکی از اساسی‌ترین متغیرهای تأثیرگذار، بر رفتار افراد سازمان به حساب می‌آید. زیرا آثار آن، پا را فراتر از محیط سازمان می‌گذارد و زندگی فردی و اجتماعی کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. علاوه بر اهمیت رضایت شغلی و دستیابی به اهداف سازمانی، لازمه برقراری سلامت روانی و جسمانی، داشتن شغل مناسب و خشنودکننده است. مطالعات اخیر نشان داده است که افرادی که از شغل خود ناراضی هستند، مستعد ابتلا به بیماری‌های مختلف جسمانی و روانی هستند. (روی^۴، ۲۰۱۷)

ونکاتش^۵ (۲۰۱۶)، می‌گوید: رضایت شغلی، مفهومی پیچیده و چندوجهی است که برای افراد مختلف تعاریف متفاوتی دارد. وی معتقد است که رضایت شغلی با انگیزش مرتبط است.

شد. این کوشش شایان توجه که هدف آن «تعمیم و تعمیق مفهوم ابتدایی و رایج خلاقیت بود، به این واژه منزلتی خاص بخشید. اما در عین حال توسعه سریع و گسترده کاربرد آن در همه زمینه‌ها، موجب شد که واژه مهم و قابل طرح در تمامی محافل علمی به حساب آید. مقصود از نوآوری، خلاقیتی است که به مرحله عمل رسیده باشد. به عبارت دیگر، نوآوری، یعنی «اندیشه خلاق تحقق یافته» نوآوری، همانا ارائه محصول، فرآیند و خدمات جدید به بازار است؛ نوآوری، به‌کارگیری توانایی‌های ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید است. (چن^۱ و همکاران، ۲۰۱۳)

نوآوری سازمانی، کاملاً معلول فرهنگ یادگیری است. یادگیری مادام‌العمر می‌تواند ظرفیت نوآوری را در افراد بالا ببرد. این مسئله در سازمان آموزش و پرورش و در مورد دانش‌آموزان به خوبی صدق می‌کند. کارکنانی که آموزش نوآوری دیده‌اند، بهتر می‌توانند مسائل خود را حل و فصل کنند و فرد مفیدی برای آینده خود و جامعه باشند. بروز خلاقیت و نوآوری کارکنان، گامی در جهت تربیت نیروی مستعد کشورها است که در نهایت موجب توسعه علمی و پیشرفت سرزمین می‌شود. (بوتا^۲ و همکاران، ۲۰۱۷)

³ - Rabiei

⁴ - Roy

⁵ - Venkatesh

¹ - Chen

² - Botha

(ساغروانی، ۱۳۸۸) اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته‌اند. آنها معتقدند که: تعهد سازمانی، اهمیت خود را از دست نداده است و همچنان می‌تواند مورد توجه قرار بگیرد. (بهزادی و همکاران، ۱۳۹۰) پژوهش‌ها از مؤلفه مهم سلامت سازمان نیز سخن به میان می‌آورند. آنها عنوان می‌کنند که یکی از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی و بهبود عملکرد در سازمان‌ها، «سلامت سازمانی» است. (شانافلت^۵ و همکاران، ۲۰۱۷)

سلامت سازمانی را اولین بار مایلز^۶ (۱۹۶۷) به کار برد. ضمن پیشنهاد طرحی برای سنجش سلامت سازمان‌ها یادآوری کرد که سازمان همیشه سالم نخواهد بود. مایلز معتقد است که رویکرد سلامت سازمانی، از نظر پویایی سازمان‌ها و پژوهش و کوشش برای بهسازی آنها مزایای قابل توجهی دارد. سلامت سازمانی، عبارت است از: توانایی سازمان‌ها در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌ها. سلامت، وضعیتی در افراد و سازمان است که امکان عمل بالاتر از حد معمول را می‌دهد. اگر انگیزه بخشی مداوم در یک نظام سالم صورت نگیرد، به تدریج نظام، وارد وضعیت ناخوشایند می‌شود. پژوهشگران می‌گویند: سازمان سالم، جایی است که افراد با شور و شوق به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در آن افتخار می‌کنند. در حقیقت

تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می‌دهد که این مفهوم، سه سازه مجزا ولی مرتبط با هم را در بر می‌گیرد که عبارتند از: ارزشیابی شغل (پنگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۶)، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل. (الفترینگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶)

از طرف دیگر، می‌توان تعهد سازمانی را از دیگر مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی دانست. (شهید و ازهر^۳، ۲۰۱۳)

تعهد سازمانی، یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه و توجه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی خصوصاً روان‌شناسی اجتماعی قرار گرفته است. (کریم و نور^۴، ۲۰۱۷) این نگرش در طول سه دهه گذشته، دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده‌ترین این تغییرات، در قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم، تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. همچنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک‌سازی‌ها و ادغام‌های شرکت‌ها در یکدیگر، عده‌ای از صاحب‌نظران را بر آن داشته است که اظهار نمایند: اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است؛ به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است.

1- Peng

2- Elfering

3- Shahid & Azhar

4- Karim & Noor

5- Shanafelt

6- Maylez

سازمان علاوه بر مشخص کردن نقاط قوت و ضعف کارکنان، پیش زمینه‌ای برای اعمال مدیریت عملکرد تا مراحل مختلف آن است. استراتژی‌های منابع انسانی که حتماً باید با استراتژی‌های کلی سازمان پیوند زده شود، به منصفه ظهور برسد. در بین پژوهش‌هایی که در داخل ایران انجام پذیرفته است، می‌توان به پژوهش شارما و بهاتی^۲ (۲۰۱۷) اشاره کرد. آنها در پژوهش خود نشان دادند که سه عامل سازمانی، انگیزه و توانمندسازی، تأثیرات مثبت و معناداری بر انتخاب افراد، برای اقامت و پایبندی در سازمان دارد. همچنین، بادر الاصوفی^۳ (۲۰۱۷) در پژوهشی به این نتیجه رسید که: باید اهمیت مدیریت استعداد را در کمک به رشد سازمان و پیشرفت استراتژی آنها برای اهداف ذیل درک کرد: حفظ محیط زیست، اهمیت نقش رهبران و کارکنان منابع انسانی برای دستیابی به بهترین نتایج از طریق کمک به آنها و بهبود قابلیت‌های آنها و ایجاد برنامه‌های مناسب و چگونگی جذب و حفظ استعدادهای آنها. توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیق خود درباره اثربخشی سازمانی، به این نتیجه رسیدند که: اثربخشی سازمانی، همبستگی مثبت، مستقیم و معناداری با شاخص‌های سلامت سازمان دارد. متیوز^۴ (۲۰۱۵) نیز دو شاخص «اثربخشی و کارایی» را

سلامت سازمانی، از نظر فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته‌سالاری، شخصیت کارکنان و روش‌مند کردن قابلیت‌های آنان در انجام وظایف محول شده در اثربخشی‌های هر ساختاری، تأثیر بسزایی دارد. (کالوزا^۱ و همکاران، ۲۰۱۸)

امروزه شرط بقای هر سازمانی، توجه کافی به نیروهای انسانی در آن سازمان است. تلاش در تأمین سلامت سازمان، حفظ و ارتقای سطح آن نسبت به سایر فعالیت‌ها، باید در اولویت باشد. اما متأسفانه ابعاد سلامت سازمانی وابسته و نقش آن، یک مفهوم ناشناخته است. بیشتر افرادی که در یک موقعیت نابهنجار مانند: کم‌کاری، غیبت، تقاضا برای انتقال به سازمان‌های دیگر و... قرار می‌گیرند، سعی دارند تا با فشار و دستکاری، این وضعیت را کنترل کنند و به آن نظم و سامان مطلوب خود را ببخشند. در حالی که مشکل از جای دیگر و راه حل آن چیز دیگری است. بنابراین پژوهش و مفهوم‌پردازی برای سلامت سازمانی، که لازمه آن، فعالیت‌های گسترده سازمان‌ها و هر کوشش معناداری برای بهسازی آن سازمان است، از اهمیت فراوانی برخوردار است. (حیدری و همکاران، ۱۳۹۵)

ویژگی‌های بیان شده در رسیدن به اثربخشی سازمانی تأثیرگذار هستند. چراکه انجام فرآیند ارزیابی عملکرد اثربخش در

²- Manisha Sharma & Monika Bhati

³- Bader Al Asoufi

⁴- Matthews

¹- Kaluza

پژوهشگر با پرسش سؤال‌های راهنما، صحت برداشت خود را از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان کنترل کرده است. پژوهشگر در فرآیند نمونه‌گیری از شرکت‌کنندگان، داده‌ها را مورد تحلیل قرار داد تا موارد ناقص با دریافت اطلاعات جدید از شرکت‌کننده جدید کامل گردد. بعد از انجام ۳۰ مصاحبه، عوامل اصلی و فرعی در مصاحبه‌های قبلی تکرار می‌شد و پژوهشگر به اشباع رسید. در حین مصاحبه، به جمع‌آوری دیدگاه‌ها در مورد شاخص‌های مناسب برای تعیین اثربخشی سازمانی پرداخته شد و عوامل اصلی و فرعی مورد نظر بررسی و نهایی شد. شایان ذکر است که مدت زمان انجام مصاحبه بین ۳۰ تا ۵۰ دقیقه بود و فرآیند مصاحبه در زمستان ۱۳۹۷ اجرا شد.

برای کسب اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش و برای اطمینان خاطر از دقیق بودن یافته‌ها، از دیدگاه پژوهشگر، از دیدگاه ارزشمند استادان آشنا با این حوزه و متخصصان علوم تربیتی که در این حوزه خیره و مطلع بودند استفاده شد. همچنین به‌طور هم‌زمان از مشارکت‌کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد. برای محاسبه پایایی از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد. در مصاحبه هم با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار^۲، از یکی از استادان مدیریت آموزشی که آشنا به کدگذاری بودند درخواست شد که

²- Inter coder reliability (ICR)

برای ارزیابی عملکرد سازمانی به کار می‌برد و عنوان می‌کند که اثربخشی سازمانی، عبارت است از مقداری که یک سازمان، با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌سازد.

روش شناسی پژوهش

با توجه به این که هدف پژوهش حاضر، شناسایی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی و ارائه الگوی مناسب است، روش این پژوهش برحسب هدف، کاربردی و برحسب نوع داده، کیفی است.

جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه:

جامعه آماری شامل متخصصان علوم تربیتی هستند. در این پژوهش، برای تعیین نمونه‌ها، از روش نمونه‌گیری هدف‌مند^۱ استفاده شد که ۳۰ نفر به عنوان حجم نمونه مصاحبه‌شونده، در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری داده‌ها و پایایی و روایی آنها:

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته استفاده شده است.

در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه‌شوندگان، برای بررسی مقدماتی پنج سؤال برای مصاحبه استفاده شد. ضمن این که سؤال‌های فرعی دیگری نیز در کنار هر سؤال برای درک تجارب شرکت‌کنندگان در حین مصاحبه مطرح می‌شد. در حین انجام مصاحبه،

¹- Judgemental Sampling

پژوهشگر و دو نفر از متخصصان آمار در جدول (۲) آورده شده است.

به عنوان کدگذار ثانویه در پژوهش مشارکت کند. در ادامه محقق به همراه این همکار پژوهش، تعداد سه مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی - که به عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود - را محاسبه کرد که پایایی حاصل از دو کدگذار با توجه به محاسبات ۷۵/۱ درصد به دست آمد که بیانگر پایایی مناسب بود.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

برای تحلیل داده‌های پژوهش از طریق تحلیل محتوا استفاده شد. در این طرح مراحل تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شده، از طریق کدگذاری باز^۱ و کدگذاری محوری^۲ انجام شده است.

یافته‌های پژوهش:

در این بخش داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های علمی در یک بخش کیفی مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد.

- مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی در

مؤسسه‌های آموزشی کدامند؟

شایان ذکر است که از ۳۰ استاد خبره در این زمینه براساس مصاحبه نیمه ساختاریافته با پنج سؤال مصاحبه شد. سؤال‌های مصاحبه در جدول (۱) ذکر شده است. پاسخ‌های ارائه شده برای هر سؤال نیز، پس از تحلیل محتوا به وسیله

^۱ - Open Coding

^۲ - Axial Coding

جدول (۱) سؤال‌های مصاحبه

ردیف	سؤال
۱	تعریف شما از اثربخشی سازمانی در موسسه‌های آموزشی چیست؟
۲	از دیدگاه شما عوامل تشکیل‌دهنده اثربخشی سازمانی در موسسه‌های آموزشی کدام‌اند؟
۳	از دیدگاه جنابعالی کارکنان چگونه می‌توانند بر عوامل تشکیل‌دهنده اثربخشی سازمانی در موسسه‌های آموزشی تأثیر داشته باشند؟
۴	به نظر شما تسهیل‌کننده‌ها و موانع پیاده‌سازی راهبردهای مدیریت دانش، مهارت‌های کارآفرینی و توانمندسازی کارکنان به‌منظور ارتقای اثربخشی سازمانی در موسسه‌های آموزشی شامل چه مواردی است؟
۵	به نظر شما با چه سازوکارهای اجرایی می‌توان راهبردهای مدیریت دانش، مهارت‌های کارآفرینی و توانمندسازی کارکنان را به‌منظور ارتقای اثربخشی سازمانی در موسسه‌های آموزشی پیاده‌سازی کرد؟

در جدول ۲ نیز چک لیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه در مورد بعد اثربخشی سازمانی آورده شده است.

جدول (۲) چک لیست نهایی مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه در بُعد اثربخشی سازمانی

کد	مفاهیم	مؤلفه
A1	از اینکه باقیمانده دوران اشتغال را در این موسسه باشم خوشحالم.	تعهد سازمانی A
A2	از اینکه درباره موسسه با دیگران صحبت کنم لذت می‌برم.	
A3	مشکلات موسسه را مشکل خود می‌دانم و می‌توانم این مشکلات را پیش‌بینی کنم.	
A4	به همان راحتی که به این موسسه وابسته شدم می‌توانم به سازمان دیگری وابسته شوم.	
A5	احساس پیوند عاطفی با موسسه می‌کنم.	
A6	این موسسه برای من انگیزه ایجاد می‌کند.	
A7	احساس تعهد زیادی به شغل خود ندارم.	
A8	اعتماد زیادی بین مدیریت و کارکنان در این موسسه وجود دارد.	
A9	حس مسئولیت‌پذیری نسبت به اهداف موسسه دارم.	
A10	اگر الان شغلم را ترک کنم برایم چندان گران تمام نمی‌شود.	
A11	ماندن در این شغل به همان اندازه که خواست قلبی من است، یک ضرورت است.	
A12	به نظر من مردم این روزها بیش از اندازه شغل خود را تغییر می‌دهند.	
A13	لزومی ندارد که یک فرد همیشه به سازمانش وفادار بماند.	
A14	رفتن از یک سازمان به سازمان دیگری برخلاف اخلاق نیست.	
A15	وفاداری به رعایت اصول اخلاقی موجب شده شغلم را ادامه دهم.	
A16	به هیچ وجه علاقه‌مند به انتقال به سازمان دیگر نیستم.	
B1	کارکنان این موسسه همواره در ارائه خدمات جدید به ارباب رجوع پیش قدم هستند.	نوآوری: انطباق B
B2	کارکنان این موسسه، تجارب و اطلاعات خود را به راحتی در اختیار همکاران خود قرار می‌دهند.	
B3	در این موسسه برای خدمات به روز به مشتریان به کارکنان آموزش داده می‌شود.	
B4	خدمات ارائه شده توسط کارکنان مدام مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.	
B5	کارکنان نسبت به ارائه خدمات انعطاف‌پذیری دارند.	
B6	بهبود شرایط کار و سرعت بخشیدن به روند جریان پاسخگویی جزء خدماتی است که کارکنان این موسسه به آن پایبندند.	
B7	کارکنان در بهبود روش‌های کاری و امکانات و تجهیزات نقش اساسی دارند.	
B8	کارکنان این موسسه بر اساس انتقادات و پیشنهادات دریافتی از ارباب رجوع به کار خود ادامه می‌دهند.	
B9	مشارکت فعال کارکنان در تصمیم‌گیری‌های موسسه وجود دارد.	
B10	انعطاف‌پذیری روش‌های کاری در شرایط گوناگون در بین کارکنان وجود دارد.	
B11	نوآوری در این موسسه اقدامی ریسکی نیست و با مقاومت کارکنان مواجه نمی‌شود.	
B12	در این موسسه، کارکنان به ارائه ایده‌های نو برای ادامه کار می‌پردازند.	
B13	در این موسسه، کارکنان برای ارائه ایده نو مورد بازخواست قرار نمی‌گیرند، بلکه تشویق می‌شوند.	
B14	ایده‌های نوآورانه توسط سایر کارکنان نیز مورد استقبال قرار می‌گیرد.	
C1	کارکنان این موسسه مدام در حال بهبود روابط انسانی در محیط کار هستند.	رضایت شغلی C
C2	برای کارکنان شغلشان بسیار مهم است.	
C3	شغل برای کارکنان موجب غرور است.	
C4	شغل برای کارکنان باعث شادی و نشاط است.	
C5	هماهنگی میان اهداف و عملکردها و فعالیت‌های کارکنان وجود دارد.	

C6	بین منابع مالی و مادی موسسه انسجام وجود دارد.	
C7	امکان بروز توانمندی‌ها و استعدادها کارکنان به آن‌ها داده می‌شود.	
C8	ارتقای کارکنان بر اساس شایستگی صورت می‌پذیرد.	
C9	قوانین و مقررات فرصت‌های شغلی را برای کارکنان تعیین می‌کنند.	
C10	حس همکاری و تشریک مساعی بین کارکنان وجود دارد.	
C11	کارکنان با اطمینان متقابل با یکدیگر کار می‌کنند.	
C12	کارکنان به شایستگی‌های حرفه‌ای یکدیگر احترام می‌گذارند.	
D1	از کارکنان در مقابل خواسته‌های نامعقول ارباب رجوع حمایت می‌شود.	
D2	محل کارم در مقابل فشارهای محیطی آسیب پذیر است.	
D3	کارکنان این موسسه احساس می‌کنند که ارباب رجوع آن‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد.	
D4	عده کمی از ارباب رجوعان معترض، می‌توانند سیاست و خط مشی محل کار کارکنان را تغییر دهند.	
D5	مدیرم هر آنچه از کارکنان خود می‌خواهد به دست می‌آورد.	
D6	کارکنان در این موسسه حس می‌کنند که مدیر با همه به‌عنوان همتای خود کار می‌کند.	
D7	در این موسسه از کارکنان خواسته می‌شود که قواعد و مقررات معینی را رعایت کنند.	سلامت
D8	در این موسسه مواد و اطلاعات اضافی به درخواست کارکنان فراهم می‌شود.	سازمانی:
D9	در این موسسه مواد و لوازم کافی برای استفاده در محل کار در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد.	روحیه
D10	در این موسسه مواد و لوازم آموزشی مکمل برای استفاده در دسترس کارکنان است.	D
D11	کارکنان این موسسه، نسبت به یکدیگر لطف و محبت دارند.	
D12	روحیه کارکنان این موسسه، قوی است.	
D13	کارکنان این موسسه، کار خود را با شور و اشتیاق انجام می‌دهند.	
D14	پیشرفت کاری کارکنان این موسسه، مورد توجه و قدردانی مدیران ارشد قرار دارد.	
D15	محیط یادگیری کارکنان در این موسسه، منضبط و جدی است.	

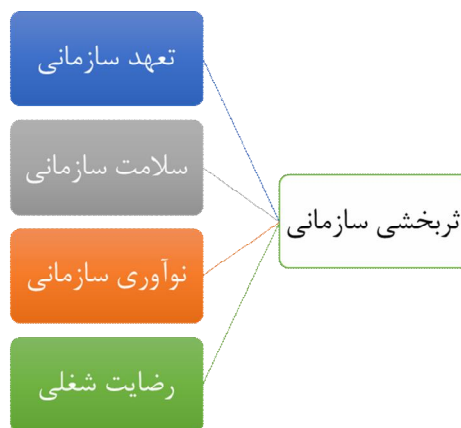
اند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که از میان ۵۷ شاخص (گویه) موجود، ۴ مؤلفه اصلی قابل شناسایی است. مؤلفه‌های اکتشاف شده را در جدول بالا، می‌توان مشاهده کرد. براساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود، این مؤلفه‌ها در جدول زیر نام‌گذاری شده‌اند.

در جدول بالا، مفاهیم اولیه‌ای که از تحلیل محتوا حاصل شده، ارائه شده است. اطلاعات جدول بالا، بیانگر محور اساسی سؤال‌های پژوهش بوده است. در قسمت دوم جدول، پاسخ‌های ارائه شده از سوی مصاحبه‌شوندگان آورده شده است که از کدگذاری باز به‌دست آمده است. در قسمت سوم یعنی کد، کد مربوط به مصاحبه‌شونده آورده شده است. در برخی از جداول تعدادی از مصاحبه‌شوندگان، به سؤال یا سؤالاتی پاسخ نداده و یا در پاسخ به برخی سؤالات به چندین عامل اشاره کرده-

جدول (۳) مؤلفه‌های شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود:

سازه	نام مولفه	تعداد شاخص
اثربخشی سازمانی	تعهد سازمانی	۱۶
	سلامت سازمانی	۱۵
	نوآوری سازمانی	۱۴
	رضایت شغلی	۱۲

براساس عوامل شناسایی شده بالا، مدل مفهومی نهایی پژوهش به قرار زیر است:



شکل (۲) مدل نهایی مؤلفه‌های شناسایی شده اثربخشی سازمانی

بحث و نتیجه گیری:

پژوهش حاضر درصدد شناسایی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی و ارائه الگوی مناسب بود. بر این اساس، شایان ذکر است که یکی از مفاهیمی که امروزه در سازمان‌ها بسیار مطرح است، بحث اثربخشی سازمانی است. اثربخشی سازمانی یکی از مفاهیمی است که در مدیریت نوین، توجه خاصی به آن شده است. انجام فرآیند ارزیابی عملکرد اثربخش در سازمان علاوه بر مشخص کردن نقاط قوت و ضعف کارکنان، پیش‌زمینه‌ای برای اعمال مدیریت

عملکرد تا مراحل مختلف آن است. استراتژی‌های منابع انسانی که حتماً باید با استراتژی‌های کلی سازمان پیوند زده شود، به منصفه ظهور می‌رسد. این مسائل به ویژه در بین کارکنان سازمان‌های آموزشی به وضوح نمایان است. چراکه این سازمان‌ها با افرادی سروکار دارند که جامعه علمی کشور را تشکیل می‌دهند و می‌توانند آینده کشور را تحت تأثیر قرار دهند. در دوران مختلف بنا به شرایط کاری در سازمان‌ها، معیارهای مختلفی برای سنجش عملکرد کارکنان مورد توجه قرار گرفت که از

مؤلفه مهم دیگر که در این پژوهش به آن پرداخته شد، نوآوری سازمانی است. نوآوری را می‌توان یکی از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی دانست. در مورد سازمانی مانند مؤسسه آموزشی، باید اذعان کرد که ویژگی نوآور بودن به مؤسسه در برخورد با محیط متلاطم خارجی کمک می‌کند تا با پیچیدگی و تغییراتی که به سرعت در حال افزایش است، مقابله کند. در چنین شرایطی، مؤسسه‌هایی که ظرفیت نوآوری دارند، قادرند که به چالش‌ها سریعتر پاسخ دهند، خدمات جدیدی را استخراج کنند و فرصت‌های بهتری نسبت به مؤسسه‌های فاقد نوآوری به دست آورند. مؤسسه‌ها می‌توانند از نوآوری به عنوان ابزاری برای ایجاد انطباق سازمانی، مقابله با فشارهای رقابتی شدید، تغییر تقاضاهای مشتری و... استفاده کنند.

یکی دیگر از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی که در پژوهش حاضر بدان پرداخته شده، رضایت شغلی است. هنگامی که کارکنان به مؤسسه می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها و تجربه‌های گذشته و یا به‌طور کلی انتظارات شغلی را با خود به همراه می‌آورند. خوشنودی شغلی، به نگرش‌های یک کارمند اشاره دارد. کارکنان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط مشی‌ها و سیاست‌های سازمان، و شرایط کاری، طرز تلقی‌های خاص خود را دارند. درجه رضایت کارکنان از هر یک از این عوامل متفاوت است. به‌طور مثال ممکن است فردی

آن جمله آنها می‌توان به معیارهای بهره‌وری، کارایی، سود، کیفیت، انگیزش، رضایت شغلی، روحیه، انسجام، برنامه‌ریزی، درونی کردن اهداف، مهارت‌های ارتباطی، ارزیابی عوامل خارجی، کاربرد محیط، تسهیم، تأکید بر آموزش و تأکید بر موفقیت‌ها و... اشاره کرد. اما با وجود این معیارها باید بتوان مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی را شناخت و کشف کرد. تا کارکنان بهتر بتوانند برای رسیدن به این مهم دست به کار شوند و سازمان خود را به رشد و بالندگی برسانند. یکی از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی، تعهد سازمانی است. در همه تعاریف تعهد سازمانی، سه عامل اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان و تمایل به تلاش فراوان و خواست عمیق ادامه عضویت در سازمان وجود دارد. استنباط درست، نقش مهمی در شکل‌گیری تعهد کارکنان سازمان ایفا می‌کند. مثلاً کارکنانی که در مؤسسه معتقدند که مؤسسه از آنان حمایت می‌کند، تمایل پیدا می‌کنند که به سازمان، تعهد عاطفی داشته باشند. آنان که می‌بینند سرمایه‌گذاری اساسی برای سازمان کرده‌اند و در صورت ترک آن، سرمایه‌شان به خطر می‌افتد، نسبت به سازمان تعهد مستمر پیدا می‌کنند. آنان که فکر می‌کنند که از آنها وفاداری مورد انتظار است، تعهد تکلیفی را پی می‌گیرند. از طرف دیگر، مؤلفه سلامت سازمانی وجود دارد که آن را می‌توان یکی از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی دانست.

بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌سازد.

در مورد دریافتی‌های خود، احساس عدم رضایت کند و همزمان با آن، از سایر عوامل، رضایت داشته باشد. این امر، اثربخشی سازمانی را با مشکل مواجه می‌کند.

در راستای یافته‌های این پژوهش، شارما و بهاتی^۱ (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود نشان دادند که: سه عامل سازمانی، انگیزه و توانمندسازی، تأثیرات مثبت و معناداری بر انتخاب فردی جهت اقامت و پایبندی در سازمان دارد. همچنین، بادر الاصوفی^۲ (۲۰۱۷) در پژوهشی به این نتیجه رسید که: باید اهمیت مدیریت استعداد را در کمک به رشد سازمان و پیشرفت استراتژی آنها در جهت حفظ محیط زیست، اهمیت نقش رهبران و کارکنان منابع انسانی برای دستیابی به بهترین نتایج از طریق کمک به آنها و بهبود قابلیت‌های آنها و ایجاد برنامه‌های مناسب و چگونگی جذب و حفظ استعداد درک کرد. توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیق خود پیرامون اثربخشی سازمانی، دریافتند که: اثربخشی سازمانی، همبستگی مثبت، مستقیم و معناداری با شاخص‌های سلامت سازمان دارد. متیوز^۳ (۲۰۱۵) نیز دو شاخص «اثربخشی و کارایی» را برای ارزیابی عملکرد سازمانی به کار می‌برد و بیان می‌کند که: اثربخشی سازمانی، عبارت است از مقداری که یک سازمان، با استفاده از منابع خاص و

^۱ - Manisha Sharma & Monika Bhati

^۲ - Bader Al Asoufi

^۳ - Matthews

منابع و ماخذ:

- 4- Arriola, K. R. J. & et al. (2016), Promoting Policy and Environmental Change in Faith-Based Organizations Outcome Evaluation of a Mini-Grants Program, *Health promotion practice*, 17(1), 146-155
 - 5- Bader Al-Asoufi B. (2017), *The Impact of Employee Empowerment on the Success of Organizational Change: A Study in Privatized Enterprises in Jordan*, Journal of Public Administration and Governance. ISSN 2161-7104. 2017, Vol. 7, No. 1
 - 6- Botha, N. & et al. (2017), Using a co-innovation approach to support innovation and learning: Cross-cutting observations from different settings and emergent issues
 - 7- Chen, A. & et al. (2013), Study on innovation capability of college students based on extenics and theory of creativity, *Procedia Computer Science*, 17, 1194-1201
 - 8- Dang, C. N; Le - Hoai, L. & Kim, S. Y. (2018), Impact of knowledge enabling factors on organizational effectiveness in construction companies, *Journal of Knowledge Management*, 22(4), 759-780
 - 9- Elfering, A; Odoni, M. & Meier, L. L. (2016), La experiencia laboral hoy: ¿precursores de cómo me siento y de lo que pienso acerca de mi trabajo?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 11-16
 - 10- Ginsburg, L. & et al. (2016), Measuring Work Engagement, Psychological Empowerment, and Organizational Citizenship Behavior Among Health Care Aides. *The Gerontologist*, gnv129
 - 11- Kaluza, A. J. & et al. (2018, July). The Importance of Organizational Health Climate for Employee Health: A Multilevel Cascading Model. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 11709). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management
 - 12- Karim, N. H. A. & Noor, N. H. N. M. (2017). Evaluating the psychometric properties of Allen and Meyer's organizational commitment scale: A cross cultural application among Malaysian academic librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 11(1), 89-101
- ۱- بهزادی، ح؛ موسوی، م. و سنجی، م. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۳)، ۴۰۷-۴۲۶
 - ۲- توفیقی، ش. و همکاران. (۱۳۹۰)، تأثیر تغییرات سازمانی بر شاخص‌های سلامت سازمان و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی، مجله طب نظامی، ۱۳(۳)، ۱۷۳-۱۷۹
 - ۳- حیدری کمرودی، ر؛ خداوردی، ید. و درودی هما، ف. (۱۳۹۵)، دیدگاه کارکنان در مورد سلامت سازمانی نظام آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان براساس الگوی هوی و فیلدمن، فصلنامه توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۹ (۲۲)، ۲۷-۳۳

- 13- Matthews, J. R. (2015). *Assessing organizational effectiveness: the role of performance measures*. The Library Quarterly
- 14- Peng, J. & et al. (2016), How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of health psychology*, 21(1), 50-59
- 15- Rabiei, M; Shirani, S. & Sharifi, T. (2018). Study the effectiveness of cognitive-behavioral intervention on the quality of life, job satisfaction, and nurses' organizational performance. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery.*, 4(3)
- 16- Roy, D. F. (2017). "Banana time" job satisfaction and informal interaction. In *The Anthropology of Organisations* (pp. 31-41). Routledge
- 17- Shahid, A. & Azhar, S. M. (2013). Gaining employee commitment: Linking to organizational effectiveness. *Journal of Management Research*, 5(1), 250-268
- 18- Shanafelt, T. D. & Noseworthy, J. H. (2017, January). Executive leadership and physician well-being: nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout. In *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 92, No. 1, pp. 129-146). Elsevier
- 19- Sharman, M. & Bhati, M. (2017), *The Role of Role of Organizational Factors of Empowerment and Motivation in Enhancing Employees' Commitment in Indian Automotive Industry*, Universal Journal of Industrial and Business Management 5(3): 29-37, 2017, <http://www.hrpub.org>
- 20- Stojčić, N; Hashi, I. & Orlić, E. (2018), CREATIVITY, INNOVATION EFFECTIVENESS AND PRODUCTIVE EFFICIENCY IN THE UNITED KINGDOM. *European journal of innovation management*
- 21- Venkatesh, V. (2016), The FEP framework to address challenges in residual stress measurement and prediction. In *23rd IFHTSE Congress*. Asm

