

## تحول نظری مدل تعالی سازمانی (مورد مطالعه: مجتمع‌های قضایی شهر تهران)

فاطمه جعفرنیا<sup>۱</sup>، سیدعبدالله سجادی جاغرق<sup>۲</sup>، سیداحمد هاشمی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۱۱

### چکیده:

باتوجه به اینکه مجتمع‌های قضایی یکی از مراکز فعالی است که نقش مهمی در جامعه ایفا می‌کند، هموارکردن راه مجتمع‌های قضایی برای پیشرفت و رسیدن به تعالی حیاتی است تا بتواند در دنیای رقابتی کنونی حرفی برای گفتن داشته باشد. از این رو، هدف پژوهش حاضر بررسی تحول نظری مدل تعالی سازمانی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران است. روش پژوهش به صورت آمیخته (کیفی-کمی) انجام شده است. در بخش کیفی پژوهش ضمن بررسی اسناد، از طریق نمونه‌گیری هدفمند به مصاحبه با ۱۱ نفر از قضات و کارکنان صاحب‌نظر پرداخته شد. داده‌های حاصله با استفاده روش تحلیل مضمون تجزیه و تحلیل گردید. در بخش کمی که مبتنی بر بخش کیفی می‌باشد ۱۶۰ نفر از قضات مجتمع‌های قضایی شهر تهران با استفاده از پرسشنامه به بررسی وضع موجود و آزمون الگوی طراحی شده پرداختند. پایایی پرسشنامه با آلفای کرونباخ ۰/۹۷۴ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری و نرم افزار Smart PLS3 استفاده شد. یافته‌های این تحقیق نشان داد که مدل برآمده از پژوهش دارای ۴ مولفه اصلی عوامل رفتاری، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی و ۱۶ مولفه فرعی بود. همچنین نتایج بیانگر این مطلب بود که مدل اندازه‌گیری تبیین شده از شاخص‌های برازش مناسبی برخوردار بوده و ابزار سنجش از پایایی و روایی همگرا و واگرایی مناسبی نیز برخوردار است. در پایان با نظر خبرگان مدل پیشنهادی تأیید و راهکارها و پیشنهادهایی در جهت تعالی مجتمع‌های قضایی ارائه گردید.

**واژگان اصلی:** تحول نظری، مدل، تعالی سازمانی، مجتمع‌های قضایی، تحلیل مضمون.

۱. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت دولتی، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دبی، امارات متحده عربی

۲. استادیار، گروه مدیریت اجرایی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

sa-sajadi@srbaiu.ac.ir

(نویسنده مسئول)

۳. استاد، گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

## مقدمه

ایجاد یک سیستم قضایی مستقل و مؤثر که از حقوق بشر محافظت می‌کند و مراجع شفاف و عینی را فراهم می‌کند، یک ارزش اصلی است که در سراسر جهان وجود دارد. محوریت یک مکانیسم قضایی قوی در کمک اساسی آن به تقویت ثبات و امکان حل و فصل همه‌گونه اختلافات در چارچوبی ساختاریافته و منظم است. در نتیجه اصلاحات قضایی به طور پیوسته در اولویت برنامه‌های کشورها بدون توجه به وضعیت توسعه آن‌ها قرار دارد (بولوویچ، ۲۰۰۷).

چنانچه، برای مدیریت امور قضایی، یک سیستم نظام‌مند، تعیین شود، ضابطه‌مندی و شایسته‌سالاری باعث افزایش کارایی و بهره‌وری قابلیت‌های دستگاه‌های قضایی خواهد شد. زیرا از یک طرف، افراد شایسته مناصب را تصدی می‌کنند و از سوی دیگر تمام افراد سازمان در تلاش هستند تا قابلیت‌های خود را افزایش داده و به پیشوانه این قابلیت‌ها به مناصب عالی‌تر دست یابند. این وضعیت سبب پویایی، تحرک و درخشندگی سازمان می‌شود. گرچه وضعیت دستگاه قضایی تا حدودی متفاوت از سایر سازمان‌ها است و ضابطه‌های کلی بر آن حاکم است، اما وجود یک نظام تعریف شده برای مدیریت امور قضایی در این دستگاه نیز هدف مزبور را بهتر تأمین می‌کند (فرهینخته و همکاران، ۱۳۹۹). در عصر کنونی که شاهد گستردگی انتظارات جامعه از دستگاه‌های قضایی و افزایش تغییرات محیطی ناشی از پیچیدگی پویایی محیط هستیم، دستگاه‌های قضایی از سویی به‌منظور تضمین یکپارچگی خود و از سوی دیگر به‌منظور تضمین ظرفیت بالای قضات خود نیازمند استقرار سیستم نظارت و ارزیابی و ایجاد معیارهایی برای سنجش کیفیت هستند؛ چراکه از سویی فقدان نظام ارزیابی در دستگاه‌های قضایی به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی از دستگاه‌های قضایی تلقی می‌گردد و از سویی دیگر اگر فعالیت‌ها به‌خوبی اندازه‌گیری نشوند نمی‌توان اطمینان حاصل کرد که هر قاضی و همچنین کل سیستم قضایی به نتایج مطلوب دست یابند. ارزیابی مؤثر عملکرد بخشی مهم جهت پیشرفت کل سیستم قضایی است. ارزیابی عملکرد قضات، مبنایی را برای قضات فراهم می‌کند تا از طریق خودسازی، بدون به خطر انداختن استقلال قضایی، پتانسیل تعالی خود را به حداکثر برسانند. ارزشیابی عملکرد به قضات بازخوردی می‌دهد که برای بهبود عملکرد خود و دادگاه‌هایی که در آن خدمت می‌کنند، نیاز دارند.

تعالی سازمانی روش کلی کار است که منتهی به دستیابی رضایت ذی‌نفعان می‌شود؛ بنابراین سبب

افزایش احتمالی موفقیت مجتمع‌های قضایی خواهد شد. سازمان‌هایی که در پی بهبود مستمر خود هستند همواره در صدد شناسایی وضعیت خود هستند؛ زیرا با این روش می‌توانند برای آینده برنامه‌ریزی درستی داشته باشند. مجتمع‌های قضایی یکی از مراکز فعال است که به‌نوبه خود نقش مهمی در جامعه ایفا می‌کند. آنچه پژوهش حاضر در نظر دارد، هموارکردن راه مجتمع‌های قضایی برای پیشرفت و رسیدن به تعالی است تا بتواند در دنیای رقابتی کنونی حرفی برای گفتن داشته باشد؛ اتفاقی که ضرورت تحقق آن بر هیچ‌کس پوشیده نیست. از این رو هدف پژوهش ارائه یک مدل تعالی سازمانی در سازمان‌های تنظیمی با تأکید بر مجتمع‌های قضایی می‌باشد.

در گذشته مطالعاتی انجام شده که مدل‌های تعالی سازمانی را در سازمان‌های مختلف بررسی کرده‌اند اما پژوهشی که مدل تعالی سازمان تنظیمی را در مجتمع‌های قضایی شهر تهران بررسی نماید تاکنون انجام نشده است؛ با این تفاسیر و با توجه به ضرورت و اهمیت این مسئله این پژوهش به دنبال تحول نظری مدل تعالی سازمان تنظیمی (مورد مطالعه: مجتمع‌های قضایی شهر تهران) است. پژوهش حاضر ضمن تحول نظری مدل تعالی سازمان تنظیمی به دنبال پاسخگویی به سؤالات ذیل است:

۱) مدل مقدماتی تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران دارای چه اجزایی می‌باشد؟

۲) اعتبار الگوی تعالی سازمان تنظیمی تا چه میزان است؟

۳) راهکارهای عملی جهت ارتقای تعالی سازمانی تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران کدام‌اند؟

## ۱- مفهوم تعالی

اصطلاح «تعالی» به کلمه لاتین «*Exceller*» به معنای «بر بالای چیزی صعود کردن» اشاره دارد (عطافر، فروزان و شجاعی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). در ادبیات تعاریف زیادی از تعالی وجود دارد. بنیاد مدیریت کیفیت اروپا<sup>۲</sup> (EFQM) تعالی را به عنوان «عمل برجسته در مدیریت سازمان و دستیابی به نتایج بر اساس مجموعه‌ای از نه مفهوم اساسی، یعنی نتیجه‌گرایی، تمرکز بر مشتری، رهبری و ثبات هدف، مدیریت بر اساس فرآیند و حقایق، توسعه و مشارکت افراد، یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود، توسعه مشارکت و مسئولیت عمومی» تعریف کرد (امین و همکاران، ۲۰۱۹). بر اساس فرهنگ لغات هریتیج آمریکایی (۱۹۹۲)، کلمه *Excel* به این صورت تعریف شده است: «بهتر بودن یا انجام دادن بهتر برای نشان دادن

1 Attafar, Forouzan & Shojaei

2 European Foundation Quality Management

برتری، سبقت گرفتن از دیگران» علاوه بر این به تعاریف زیر می‌توان اشاره کرد:

- از نظر عمید<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) تعالی به معنای صعود، عالی شدن و پیشی گرفتن است.

- هرینگتون<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) تعالی سازمانی را یک رویکرد جامع برای بهبود سازمانی تعریف کرد.

به علاوه تعالی به معنای دقت، مطلق بودن و کمال است. به عبارت دیگر، تعالی سازمانی به معنای رشد بهتر در مسیر تعالی سازمان‌ها است. در همین راستا، احدی‌نژاد، بادامی و مستحفی<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) اشاره کردند که تعالی به منظور شناسایی قابلیت‌های سازمان‌ها برای دستیابی به کیفیت، رشد و آگاهی از کیفیت، عملکرد برتر و تعالی عملکرد ایجاد شده است. عیسی‌خانی (۲۰۰۸) خاطر نشان کرد: سازمان‌های متعالی دارای هفت ویژگی از جمله چشم‌انداز و مأموریت، رهبری، تفکر استراتژیک، اهداف جاه‌طلبی، برنامه‌ریزی سازمان، فرآیندها و فناوری هستند. دوازده ویژگی سازمان‌های متعالی انعطاف‌پذیری و پاسخگویی، توجه به نیازهای مشتری، تمرکز بر خواسته‌های بالقوه ذینفعان، پیش‌بینی، رهبری، نوآوری و یادگیری، سیستم مدیریت موثر، مشارکت کارکنان، توجه عملیاتی، شفاف‌سازی، پاسخگویی، توسعه و همکاری می‌باشد.

هرینگتون (۲۰۰۵) توضیح داد که تعالی دارای پنج رکن است که باید توسط سازمان مدیریت شود تا متمایز شود. این پنج رکن عبارتند از:

- مدیریت فرآیند: فرآیند مجموعه‌ای از مراحل مرتبط با یکدیگر از ورودی تا خروجی نهایی است. برای اطمینان از خروجی‌های متعالی، ورودی‌ها باید متعالی باشند.

- مدیریت پروژه: سازمان‌ها باید پروژه‌های خود را به نحو احسن و مؤثر مدیریت کنند که مهم‌ترین این پروژه‌ها مهندسی مجدد فرآیند است.

- مدیریت تغییر: سازمان‌ها برای موفقیت باید تغییرات را در آغوش بگیرند و دپارتمان تغییر، اول تعیین می‌کند که چه چیزی تغییر می‌کند، دوم اینکه تغییر چگونه ایجاد می‌شود، سوم اینکه اعمال تغییر را شامل می‌شود.

- مدیریت دانش: دانش برای هر سازمانی بسیار مهم است و رمز موفقیت آن است؛ بنابراین سازمان‌ها نه تنها باید دانش را در ذهن کارکنان گسترش دهند بلکه باید مستندسازی کنند.

1 Amid

2 Harrington

3 Ahadinezhad, Badami & Mostahfezian

- مدیریت منابع: منابع موتور اصلی هر سازمانی هستند و سازمانها بدون آنها نمی‌توانند کاری انجام دهند. آنها شامل تمام منابع و دارایی‌های موجود در سازمان می‌شوند (عالمیری و همکاران، ۲۰۲۰).

## ۲- مفهوم سازمان

واژه «سازمان» گاه به عنوان کل یا نظام یا سیستم در نظر گرفته می‌شود که ساختار سازمانی تنها یکی از ابعاد یا نظامهای فرعی آن است و منابع انسانی و تأسیسات و تجهیزات، دیگر نظامهای فرعی آن است. در این معنا سازمان خود شامل دو نظام فرعی سازمان رسمی و سازمان غیررسمی است. در عین حال همان واژه گاه به معنای ساختار سازمانی یا تشکیلات است. وقتی سخن از سازماندهی است، مراد بخشی از فرآیند مدیریت در کنار فرآیندهای دیگر نظیر برنامه‌ریزی، رهبری و کنترل است. به عبارت دیگر در مفهوم سازمان به معنای کل، ساختارها و فرآیندهای متعدد و گوناگون نظیر برنامه، تشکیلات و روشها و رهبری سازمانی جای دارد، در حالی که در معنای دوم مذکور، تغییر سازمانی، یعنی تغییر در ساختار سازمانی سازمان مورد نظر است (صدفی‌پور، ۱۴۰۱).

سازمان سیستمی از روابط متقابل همه شرکت کنندگان است که کار خود را برای تحقق هدفمند اهداف مشترک خود به هم مرتبط می‌کنند.

از تعریف فوق که به تعریف سازمان اشاره شد، میتوان استنتاج کرد که آنها سازمان را به عنوان یک فعالیت یا تکنیک ترکیب فرآیندها و به عنوان یک سیستمی که نتیجه سازماندهی است تصور می‌کنند (ایوانکو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

سازمان را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از افراد تعریف کرد که فعالیت‌های آنها آگاهانه توسط اعضای آنها طراحی، هماهنگ و هدایت می‌شوند تا اهداف صریح را دنبال کنند و به هدف یا اهداف مشترک خاصی دست یابند. اگر سازمانها و فرآیند سازماندهی در مورد دستیابی به هدف باشد، می‌توان نتیجه گرفت که سازمانها از مفهوم‌سازی، توضیح و در نهایت هدایت کنش برای دستیابی به اهداف مشترک خاص، مطلوب یا مشترک سازمان، استفاده می‌کنند (مک آلی و دوستان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

1 Ivanko

2 McAuley

### ۳- تعالی سازمانی

مجموعه‌ای از عوامل بر محیط‌های کسب‌وکار تأثیر گذاشته و بر عدم اطمینان نسبت به آن افزوده است. جهانی شدن، فناوری و تغییرات سیاسی و اجتماعی بازارها را متزلزل کرده است و دسترسی به محصولات و خدمات متنوع تر باعث شده تا مشتریان انتظارات بیشتری نسبت به قبل داشته باشند. در این بازارهای متلاطم، سازمان‌ها به منظور تضمین کیفیت و موفقیت نیاز به بهبود مستمر عملکرد در سطوح بالا دارند. به اصطلاح "تعالی سازمانی" یکی از شناخته‌شده‌ترین مفاهیمی است که می‌تواند موفقیت سازمان‌ها را تضمین کند. همچنین، تعالی سازمانی تضمین می‌کند که همه سیستم‌های سازمانی همسو هستند و به طور منسجمی با هم کار می‌کنند (ننادال، ویکیدال و والوشک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸؛ سامپایو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). از طرفی دیگر دستیابی به رقابت بیشتر هدف اصلی اکثر سازمان‌ها به صورت عمومی و خصوصی است. تعالی مدیریت روشی مدرن است که آن را ممکن می‌سازد (سووندز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵؛ بابلی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰).

امروزه بسیاری از سازمان‌ها به دنبال تعالی هستند، اما به دلیل عدم درک عمیق از مفهوم تعالی و معیارهای آن، نمی‌توانند به آن دست یابند (هاشمی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶؛ سرگیونا و افیموونا<sup>۶</sup>، ۲۰۲۰). تعالی سازمانی بیشتر به تعالی «کسب و کار» یا «سازمانی» مربوط می‌شود، با این تمایز که تعالی سازمانی بیشتر در سازمان‌های بخش دولتی و تعالی کسب‌وکار بیشتر برای شرکت‌های خصوصی استفاده می‌شود (آمین و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸، ۲۰۱۹، ۲۰۲۰؛ آمین و احمد<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳، ۲۰۱۲، ۲۰۱۱). ما می‌توانیم نظرات و تعاریف زیادی در رابطه با تعالی سازمانی پیدا کنیم. به عنوان مثال، وبستر می‌گوید که "تعالی سازمانی ارائه و حفظ ارزش برجسته برای همه سهام‌داران کلیدی است" (وبستر<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶). کارشناسان انجمن آمریکایی کیفیت استدلال می‌کنند که «تعالی سازمانی به تلاش‌های مداوم به منظور ایجاد چارچوب

1 Nenadál, Vykydal & Waloszek

2 Sampaio

3 Suwandej

4 Baboli et al

5 Hashemi et al

6 Sergeevna & Efimovna

7 Ameen et al

8 Ameen & Ahmad

9 Webster

داخلی استانداردها و فرآیندهایی اشاره دارد که به منظور تعامل و ایجاد انگیزه در کارکنان برای ارائه محصولات و خدماتی که نیازهای مشتری را در چارچوب انتظارات تجاری برآورده می‌کنند» (ASQ، ۲۰۱۵). این سه بیانیه تنها نمونه بسیار کوچکی از نظرات متمرکز بر مفهوم تعالی سازمانی را ایجاد می‌کنند، اما به هر حال ثابت می‌کنند که تعالی سازمانی یک پدیده واقعی در سراسر جهان بوده است. تعالی را نمی‌توان حالتی دانست که سازمان‌ها در کوتاه‌مدت به آن دست می‌یابند، بلکه به‌عنوان یک فلسفه مدیریتی شامل مجموعه‌ای از اصول، معیارها و رویکردهایی است که بهترین نتایج را در میان‌مدت و بلندمدت و در نتیجه از آینده پایدار و تمرکز بر بهبود مستمر ایجاد می‌کند (سامپایو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

#### ۴- نظریه‌های تعالی سازمانی

##### ۱-۴ نظریه جایزه دمیینگ

این نظریه که سبقه طرح آن به سال ۱۹۵۰ میلادی باز میگردد، به سازمان‌هایی که مدیریت کیفیت جامع را متناسب با فلسفه مدیریت، وسعت، نوع مقیاس کسب و کار و همچنین مدیریت محیط پیاده می‌نمایند، اهدا می‌شود. صرف‌نظر از نوع کسب‌وکار، هر سازمانی اعم از عمومی، خصوصی، بزرگ یا کوچک، داخلی یا خارجی و یا بخشی از سازمان یا کل سازمان می‌تواند متقاضی دریافت این جایزه باشد. ویرایش جدید مدل که از سال ۲۰۱۸ به کار برده می‌شود مشتمل بر سه بخش محوری شامل: «تعیین اهداف و استراتژی‌های کسب و کار و رهبری مدیران ارشد»، «پیاده‌سازی و بهره‌برداری مؤثر از TQM» و «نتایج TQM» می‌باشد (صفری، عبادی ضیایی و مرادی مقدم، ۱۳۹۸).

##### ۲-۴ نظریه EFQM

نسخه سال ۲۰۱۳ EFQM مشتمل بر ۹ معیار و ۳۲ زیر معیار و ۱۲۶ نکته راهنما است که به طور کلی به دو دسته توانمندسازها و نتایج تقسیم می‌شوند. در قسمت توانمندسازها پنج معیار (رهبری، استراتژی، کارکنان، منابع و شراکتها و فرایندها، محصولات و خدمات) ۲۴ زیر معیار و ۱۱۹ نکته راهنما تعریف شده است. از طرف دیگر در قسمت نتایج چهار معیار (نتایج کارکنان، نتایج مشتری، نتایج جامعه و نتایج کسب و کار) با هشت زیر معیار، هفت نکته راهنما مشترک و ۴۰ سنجه تعریف شده است. نسخه ۲۰۲۰ EFQM بر عملکرد بهتر و ارتقای سازمان در چارچوب اکوسیستم کسب و کار

تأکید داشته و متشکل از ۳ محور «جهت گیری» «اجرا» و «نتایج» و ۷ معیار «مقصود چشم انداز و استراتژی»، «فرهنگ سازمانی و رهبری»، «تعامل نزدیک با ذینفعان»، «خلق ارزش پایدار»، «پیشبرد عملکرد و تحول»، «برداشت‌های ذی نفعان» و «نتایج استراتژیک و عملکرد عملیاتی» می‌باشد. در نسخه جدید تعامل مشخصی میان ارکان استراتژیک (معیارهای ۱ و ۲) و عملکرد عملیاتی سازمان (معیارهای ۳، ۴ و ۵) و نتایج سازمانی برقرار شده و روابط علت و معلولی آشکار می‌باشد. تغییر چشمگیر دیگر در نسخه جدید مدل، بروز مفهوم «ارزش پایدار» و جایگزینی آن با کلماتی مانند «محصول» یا «خدمات» است (محرر، صفری و معین نجف‌آبادی، ۱۴۰۰).

### ۵- تعالی سازمانی تنظیمی

توافقی عمومی وجود دارد که چارچوب یا روشی سیستماتیک مورد نیاز است تا دستیابی به تعالی سازمانی را عملیاتی کرد. یکی از این روش‌ها مدل تعالی سازمانی تنظیمی است که به عنوان داشتن یک فرآیند کارآمد و مؤثر با پشتیبانی ابزار برای حفظ انطباق تنظیمی یک سازمان تعریف می‌شود. تعالی سازمان تنظیمی مستلزم ترکیبی از ابزارها، وظایف و نقش‌ها است و نه تنها انطباق را تضمین می‌کند، بلکه مزیت رقابتی بودن را نیز به همراه خواهد داشت (الیس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶).

تنظیم‌کننده‌ها در سراسر جهان در حوزه‌های مختلف، از نظارت بر بازارهای مالی پیچیده تا افزایش ایمنی محصولات مصرف‌کننده تا حفاظت از محیط‌زیست و محدود کردن تغییرات نامطلوب اقلیمی، اختیارات خود را اعمال می‌کنند. چالش‌های ناشی از تغییر سریع اقتصاد جهانی، تنظیم‌کننده‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد تا برای محافظت از مصرف‌کنندگان و عموم مردم، اغلب با منابع کمتر، با سرعتی متناسب با عصر اطلاعات، و با توجه به عدالت توزیعی، کارهای بیشتری انجام دهند؛ بنابراین، به طور مداوم از آنها انتظار می‌رود که وظایف خود را "بهتر" یا "هوشمندتر" از همیشه انجام دهند (فینکل، والترز و کوربت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷).

تعالی سازمانی تنظیمی را می‌توان به عنوان داشتن یک فرآیند کارآمد و مؤثر با پشتیبانی ابزار برای حفظ انطباق تنظیمی یک سازمان درک کرد. تعالی سازمان تنظیمی مستلزم ترکیبی از ابزارها، وظایف و نقش‌ها است و نه تنها انطباق را تضمین می‌کند، بلکه مزیت رقابتی بودن را نیز به همراه خواهد داشت

1 Elis

2 Finkel, Walters & Corbett



## ۶- پیشینه پژوهش

- آدیش، علیخان گرگانی و کیاکجوری (۱۴۰۱)، پژوهشی با عنوان "مطالعه کیفی تعالی سازمانی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران" انجام دادند. پژوهش کیفی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کشور در سال ۱۴۰۰ انجام شد. داده‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، از طریق مصاحبه عمیق با ۱۵ نفر از مدیران بیمارستان‌ها جمع‌آوری گردید. مفاهیم و مؤلفه‌های موردنظر از مصاحبه‌های عمیق بعد از پیاده‌سازی به روش گراندد تئوری استخراج گردید. یافته‌ها حاکی از آن بود که در تعالی سازمانی بیمارستان‌ها، شرایط علی (مؤلفه‌های رهبری، منابع انسانی، استراتژی‌ها و شرایط زمینه‌ای) شامل مؤلفه منابع و امکانات است. همچنین شرایط مداخله‌گر (مؤلفه فرایندها و پیامدها) شامل مؤلفه‌های رضایت بیماران و خانواده‌هایشان، رضایت منابع انسانی، رضایت جامعه و رضایت از نظام سلامت است. در رتبه‌بندی مؤلفه‌ها، رهبری و منابع انسانی بالاترین اهمیت را در تعالی سازمانی بیمارستان‌ها داشته‌اند (آدیش و همکاران، ۱۴۰۱).

- محقر، صفری و معین نجف‌آبادی (۱۴۰۰)، در پژوهشی تلاش کردند تا به "پیکربندی و آزمون متدولوژی تعالی سازمانی صنعت نفت ایران" پرداخته شود. به منظور پیکربندی مدل، از استراتژی نظریه داده بنیاد چندگانه استفاده شده است. افزون بر این، برای تأیید و ارزیابی مدل، از روش نظرسنجی از خبرگان استفاده شده است. تحلیل داده‌های حاصل از بررسی بیش از ۷۰ مدل توسعه داده شده در ۴۰ سال اخیر و مصاحبه با ۲۲ نفر از خبرگان که با ترکیب روش‌های نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و روش گلوله برفی انتخاب شدند، به تدوین و تأیید مدلی منجر شد که بهبود عملکرد و تعالی سازمانی صنعت نفت ایران را در قالب معیارهای «رهبری استراتژیک و توسعه مدیریت»، «مدیریت سرمایه‌های سازمانی»، «دپلماسی سازمانی»، «عملیات و مشتریان»، «نتایج فرایندهای مدیریتی و پشتیبان»، «نتایج ذی نفعان» و «نتایج زنجیره ارزش صنعت نفت و گاز» مفهوم‌سازی کرد (محقر و همکاران، ۱۴۰۰).

- عالمیری و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰)، به "بررسی نقش تعدیل‌کننده نوآوری در رابطه بین دستاوردها،

توانمندسازها و تعالی سازمانی: مدل تعالی سازمانی و تجاری" پرداختند. اهداف اصلی این مقاله برجسته کردن نیاز به اندازه‌گیری تأثیر دستاورد، توانمندسازی و نوآوری در دستیابی به تعالی سازمانی بود. برای دستیابی به این اهداف، با استفاده از تحلیل توصیفی مروری جامع بر تمام پیشینه‌های دانشگاهی، گزارش‌های دولتی و غیردولتی، بهترین شیوه‌ها و استانداردهای بین‌المللی انجام شد. نتایج این مقاله تأثیر موفقیت، توانمندسازی و نوآوری در دستیابی به تعالی سازمانی را نشان داد (عالمگیری و همکاران، ۲۰۲۰).

- دهارات و سوئد (۲۰۲۰)، پژوهشی با عنوان "مدل مفهومی سیستم مدیریت یکپارچه بر تعالی سازمانی سازمان دولتی" صورت دادند. تأثیر سیستم مدیریت یکپارچه با توجه به نقش مشتری مداری، رویکردهای توسعه و مسئولیت‌پذیری انجمن تجزیه و تحلیل شد. در مورد تأثیر سیستم مدیریت یکپارچه بر توسعه انجمن، دیدگاهی که به آن توجه زیادی شده است شامل توسعه فرآیند، توسعه اقلام و توسعه نوآوری می‌شود. یافته‌های این مطالعه مدلی مفهومی را تأیید کرد که آگاهی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت یکپارچه را در سازمان‌ها تقویت می‌کند. این تحقیق گزارش‌های حسابرسی و مدل بلوغ مفهومی را برای اندازه‌گیری سطح پیاده‌سازی سیستم مدیریت یکپارچه مؤثر نشان داد (دهارات و سوئد، ۲۰۲۰).

## ۷- روش‌شناسی پژوهش

جهت‌گیری پژوهش، کاربردی و توسعه‌ای است. پارادایم‌های مورد استفاده، تفسیری و اثبات‌گرایی هستند. رویکرد پژوهش، تلفیقی (استقرایی و قیاسی) است. استراتژی پژوهش، آمیخته است. راهبرد پژوهش، متوالی - اکتشافی است. از نظر هدف، پژوهشی توصیفی، اکتشافی و تبیینی است. از نظر افق زمانی، پژوهشی مقطعی است.

پژوهش حاضر از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها به روش آمیخته (کیفی - کمی) انجام گرفت. در بخش کیفی از روش‌های بررسی مدارک و اسناد (مراجعه به مدارک و سوابق صورت‌گرفته، مراجعه به تئوری‌ها، مدل‌ها و نظریه‌های موجود در ارتباط با تعالی سازمانی در ادبیات و بررسی کتابخانه‌ای و اسناد و مدارک مربوط به اهداف و شاخص‌های تعالی سازمانی) و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته از خبرگان نظری و تجربی استفاده شد.

در شهر تهران ۲۳ مجتمع قضایی وجود دارد و مشارکت‌کنندگان بخش کیفی در این پژوهش را قضات مجتمع‌های قضایی شهر تهران تشکیل دادند. معیار انتخاب مشارکت‌کنندگان جهت انجام

مصاحبه، داشتن مدرک دکتری و رتبه علمی استاد تمام و دانشیار در رشته حقوق و داشتن حداقل ۵ سال سابقه کار بوده است.

در بخش کیفی که هدف تدوین الگوی اولیه و شناسایی مؤلفه‌های اصلی و فرعی مدل تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی بود، خبرگان با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. حجم نمونه در مرحله کیفی باتوجه به سطح اشباع نظری بود یعنی، محقق تا جایی به مصاحبه‌ها ادامه داد که مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های جدیدتری منجر گردد و شناخت بیشتری نسبت به کیفیت و عوامل مؤثر و بازدارنده آن حاصل شود و اگر مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های بیشتری منجر نشود و داده‌های قبلی تکرار گردد محقق مصاحبه‌ها را متوقف نماید. در نهایت بنا به اصل اشباع نظری با ۱۱ نفر از قضات صاحب‌نظر مصاحبه شد. در بخش انجام تحلیل کیفی و تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده در مصاحبه‌ها، از روش تحلیل مضمون استفاده شد. در تحلیل داده‌های کیفی مراحل زیر دنبال گردید: (۱) آشنایی با متن داده‌ها (۲) کدگذاری داده‌ها (۳) شناسایی مضامین (۴) ساخت شبکه مضامین (۵) تحلیل شبکه (های) مضامین و گزارش نتایج.

برای تأمین روایی و پایایی مطالعه در بخش کیفی از روش ارزیابی لینکلن و گویا استفاده شد. بدین منظور بر پایه این روش چهار معیار، موثق بودن و اعتبار (باورپذیری)، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری جهت ارزیابی در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری داده در بخش کمی پرسشنامه بود. جامعه آماری بخش کمی، قضات مجتمع‌های قضایی شهر تهران بودند. در بخش کمی، جامعه آماری تحقیق حدود ۲۷۵ نفر را شامل شد. در بخش کمی که باهدف اعتبارسنجی مدل تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی انجام شد، نمونه آماری شامل قضات مجتمع‌های قضایی شهر تهران بود. روش نمونه‌گیری در این بخش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود. در این بخش پس از انجام هماهنگی‌های لازم و شناسایی جامعه آماری تحقیق، تعداد ۱۶۰ نفر نمونه (بر اساس جدول مورگان) مورد بررسی قرار گرفت و جهت تکمیل پرسش‌نامه انتخاب شد. در بخش کمی در تدوین پرسش‌نامه تلاش شد از نکات تعابیر و اصطلاحات برآمده از نقل و قول‌های مشارکت‌کنندگان در پژوهش استفاده شود و تمامی سؤالات بر اساس کدهای باز استخراج شده از مصاحبه‌های به‌عمل‌آمده از خبرگان نظری و تجربی تدوین گردد و در خلال فرایند انتخاب گویه‌ها بر مبنای مؤلفه‌های اصلی و فرعی و ارتباط بین آن‌ها انتخاب شده‌اند.

به‌منظور بررسی پایایی ابزار اندازه‌گیری در بخش کمی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که

مقدار محاسبه شده برای پرسش نامه برابر با ۰/۹۷۴ به دست آمد که این نتیجه بیانگر پایا بودن سوالات پرسشنامه است.

جدول ۱. آلفای کرونباخ پرسشنامه تعالی سازمانی

ضریب پایایی	متغیر
۰/۹۱۰	عوامل رفتاری
۰/۹۱۵	عوامل سازمانی
۰/۹۴۷	عوامل مدیریتی
۰/۸۴۸	عوامل محیطی
۰/۹۷۴	تعالی سازمان تنظیمی

همانطور که در جدول بالا مشخص است مقدار پایایی آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها حاضر در مدل پژوهش بیش از ۰/۷ است. بنابراین متغیرها از پایایی آلفای کرونباخ لازم برخوردار هستند. پرسش نامه‌ای که برای این تحقیق استفاده شد از نوع محقق ساخته بود و برای روایی پرسش نامه با بهره‌گیری از نظر و راهنمایی استادان راهنما و مشاور و همچنین تعدادی از خبرگان و اساتید با مرتبه علمی دانشیار و بالاتر در رشته مدیریت و آشنا با موضوع مقاله و روش پژوهش پرسش نامه‌ها بررسی و بازنگری شد تا مشخص شود که آیا سؤالات طراحی شده همان چیزی را که محقق در نظر دارد می‌سنجد یا خیر؟ در نهایت با حذف و اضافه کردن برخی از پرسش‌ها پرسش نامه نهایی تهیه شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های کمی از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی (PLS) برای آزمون مدل تعالی سازمانی استفاده شد. بدین منظور از نرم‌افزار SMART PLS 3 استفاده گردید.

#### ۸- یافته‌های پژوهش

##### ۸-۱- یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی الگوی پاسخ‌های نمونه را تلخیص می‌کند. در این قسمت ابتدا خصوصیات جمعیتی نمونه را توصیف می‌کنیم و سپس به آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش می‌پردازیم. در این

بخش از تجزیه و تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع نمونه‌های آماری متغیرهای جنسیت، وضعیت تاهل، محل خدمت، رده سنی و سابقه کاری پرداخته می‌شود.

#### ۸-۱-۱- جنسیت

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مونث	۸۳	۵۱/۹
مذکر	۷۷	۴۸/۱
کل	۱۶۰	۱۰۰

براساس نتایج جدول فوق، ۸۳ نفر (۵۱/۹ درصد) جنسیت مونث و ۷۷ نفر (۴۸/۱ درصد) جنسیت مذکر بودند.

#### ۸-۱-۲- وضعیت تاهل

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل

جنسیت	فراوانی	درصد
مجرد	۴۱	۲۵/۶
متاهل	۱۰۸	۶۷/۵
مطلقه	۸	۵
بیوه	۳	۱/۹
کل	۱۶۰	۱۰۰

براساس نتایج جدول فوق، ۴۱ نفر (۲۵/۶ درصد) مجرد، ۱۰۸ نفر (۶۷/۵ درصد) متاهل، ۸ نفر (۵ درصد) مطلقه و ۳ نفر (۱/۹ درصد) بیوه بودند.

#### ۸-۱-۳- محل خدمت

جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب محل خدمت

محل کار	فراوانی	درصد
مجتمع حقوقی	۹۸	۶۱/۳
مجتمع کیفری	۶۲	۳۸/۸
کل	۱۶۰	۱۰۰

براساس نتایج جدول فوق، ۹۸ نفر (۶۱/۳ درصد) مجتمع حقوقی و ۶۲ نفر (۳۸/۸ درصد) مجتمع

کیفری بودند.

۸-۱-۴- رده سنی

جدول ۵. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب رده سنی

درصد	فراوانی	رده سنی
۸/۱	۱۳	۲۱-۳۰
۴۳/۸	۷۰	۳۱-۴۰
۴۰/۶	۶۵	۴۱-۵۰
۷/۵	۱۲	۵۱-۶۰
۱۰۰	۱۶۰	کل

براساس نتایج جدول فوق، ۱۳ نفر در رده سنی ۲۱-۳۰ (۸/۱ درصد)، ۷۰ نفر در رده سنی ۳۱-۴۰ (۴۳/۸ درصد)، ۶۵ نفر در رده سنی ۴۱-۵۰ (۴۰/۶ درصد)، ۱۲ نفر در رده سنی ۵۱-۶۰ (۷/۵ درصد) قرار داشتند.

۸-۱-۵- سابقه کاری

جدول ۶. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کاری (سال)

درصد	فراوانی	سابقه کاری
۳۴/۴	۵۵	۱-۱۱
۴۷/۵	۷۶	۱۲-۲۲
۱۸/۱	۲۹	۲۳-۳۳
۱۰۰	۱۶۰	کل

براساس نتایج جدول فوق، ۵۵ نفر سابقه کاری ۱-۱۱ سال (۳۴/۴ درصد)، ۷۶ نفر سابقه کاری ۱۲-۲۲ سال (۴۷/۵ درصد)، ۲۹ نفر سابقه کاری ۲۳-۳۳ سال (۱۸/۱ درصد) داشتند.

جدول ۷. آماره های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
عوامل رفتاری	۱۶۰	۲۸/۱۴	۶/۱۹	۷	۳۵
عوامل سازمانی	۱۶۰	۴۰/۸۵	۹/۳۴	۱۱	۵۵
عوامل مدیریتی	۱۶۰	۵۶/۷۶	۱۳/۳۴	۱۵	۷۵

عوامل محیطی	۱۶۰	۱۸/۰۱	۴/۵۹	۵	۲۵
-------------	-----	-------	------	---	----

جدول ۷ آماره های توصیفی متغیرهای پژوهش شامل عوامل رفتاری، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی پاسخگویان را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول مشاهده می‌شود که ۱۶۰ نفر در این پژوهش شرکت کرده‌اند. در بین متغیرهای پژوهش، میانگین عوامل رفتاری ۲۸/۱۴، عوامل سازمانی ۴۰/۸۵، عوامل مدیریتی ۵۶/۷۶ و عوامل محیطی ۱۸/۰۱ است که بیشترین میانگین مربوط به عوامل مدیریتی و کمترین میانگین مربوط به عوامل محیطی است.

#### ۲-۸- یافته‌های استنباطی

سؤال اول: مدل مقدماتی تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران دارای چه اجزایی می‌باشد؟

بررسی اسناد: بررسی اسناد و مدارک علمی موجود (کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، مقالات داخلی، خارجی و...) در زمینه‌های مرتبط با تعالی سازمان تنظیمی و ابعاد آن در مجتمع‌های قضایی صورت گرفت که برای دستیابی به این هدف بیش از ۲۳ واحد مطالعاتی در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و مؤلفه‌هایی که بیشترین فراوانی را داشتند به‌عنوان مؤلفه‌های موردنظر جهت تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی شناخته شدند. در مجموع ۱۵ مؤلفه به‌طور کلی برای تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی شناخته شد که نتایج تحلیل اسناد و مدارک در قالب جداولی آورده شده است.

همان‌طور که اشاره شد تحقیقات صورت گرفته در حوزه مورد مطالعه، محدود است و تحقیقاتی که مستقیماً به این عنوان بپردازد در داخل و حتی خارج از کشور اندک بود؛ بنابراین با مطالعه مرتبط‌ترین منابع و تحقیقات صورت گرفته داخلی و خارجی در حوزه نظریه‌های تعالی سازمان تنظیمی و... سعی بر آن شد مهم‌ترین و مرتبط‌ترین عناصر، ویژگی‌ها و مؤلفه‌های مرتبط با تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی به‌طورکلی شناسایی شوند. با مرور ادبیات پژوهش و مبانی نظری و پیشینه تحقیقات مرتبط با این موضوع و در جهت رسیدن به اهداف و سؤالات تحقیق مهم‌ترین فاکتورها، اجزاء و مؤلفه‌های مرتبط با تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی و پیشینه مرتبط با آنها استخراج و دسته‌بندی شد. مؤلفه‌هایی که بیشترین فراوانی را در بین محققان دارا بودند به شرح زیر هستند:

#### جدول ۸ فراوانی ابعاد تعالی سازمانی مورد تاکید محققان و پیشینه پژوهش

معیارها	فراوانی	معیارها	فراوانی
انگیزش	۸	شرایط فیزیکی ساختمان‌ها	۳
خلاقیت و نوآوری	۶	احساس رشدکردن	۳

۲	احساس رضایت و شادابی	۵	دانش و مهارت‌های شغلی کارکنان
۲	سیاست‌ها و قوانین و مقررات حمایتی	۴	تکنولوژی و فناوری
۲	داشتن کارکنان توانمند	۴	مشارکت کارکنان
۲	تجهیزات و امکانات	۴	منابع مالی مورد نیاز
۲	ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان	۳	فرهنگ سازمانی توانمند
		۳	تعهد کارکنان

باتوجه به جدول ۷ مولفه‌هایی که بیشترین فراوانی را در بین محققان و ادیبان و پیشینه پژوهش دارا هستند به شرح زیر می‌باشند: خلاقیت و نوآوری، دانش و مهارت‌های شغلی کارکنان، تکنولوژی و فناوری، مشارکت کارکنان، منابع مالی مورد نیاز، انگیزش، فرهنگ سازمانی توانمند، تعهد کارکنان، شرایط فیزیکی ساختمان‌ها، احساس رشد کردن، احساس رضایت و شادابی، سیاست‌ها و قوانین و مقررات حمایتی، داشتن کارکنان توانمند، تجهیزات و امکانات و ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان.

#### تحلیل مصاحبه‌ها

طی فرایند مصاحبه نظر مصاحبه‌شوندگان راجع به تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی گرفته شد که از این طریق مؤلفه‌هایی غیر از مؤلفه‌های شناسایی شده در مرحله تحلیل اسناد از دیدگاه آنان شناسایی شد و بر اساس آن به بحث راجع به چارچوب مفهومی پژوهش پرداخته شد. جهت تحلیل نتایج مصاحبه برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه از روش تحلیل مضمون استفاده شد. تحلیل مضمون از جمله روش تحلیل‌های کیفی منعطف و مفیدی است که برای تحلیل حجم زیادی از داده‌های پیچیده و مفصل می‌توان از آن استفاده کرد.

#### جدول ۹. نتایج تحلیل مضمون مصاحبه‌ها در ارتباط با تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی

تم اصلی	تم‌های فرعی	کدهای اولیه	ردیف
عوامل رفتاری	مشارکت نیروی کار	تعامل و همکاری کارکنان	۱
		مشارکت کارکنان	۲
	اخلاق‌مداری	تعهد کارکنان	۳
		بهموقع انجام‌دادن کارها	۴
		احساس رضایت و شادابی	۵
	ویژگی‌های شخصیتی	احساس رشدکردن	۶
		قاطعیت در انجام امور محوله	۷
عوامل سازمانی	ویژگی‌های شغلی	ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان	۸



		تقویت نظارت و ارزیابی بر چارچوب اجرا	۹
	مسائل مالی	منابع مالی موردنیاز	۱۰
		بودجه دستگاه قضایی	۱۱
	فرهنگ سازمانی	احترام به ارباب رجوع	۱۲
		فرهنگ سازمانی توانمند	۱۳
	مسائل راهبردی	مشوق‌ها و نظام ارتقا	۱۴
		سیاست‌ها و قوانین و مقررات حمایتی	۱۵
	حمایت از برنامه جانشینی	مدل جانشین‌پروری برای سازمان	۱۶
	ساختار و فرایندهای اجرایی	تعامل با سایر سازمان‌های مرتبط	۱۷
		همسوسازی فرایندهای سازمانی با یکدیگر	۱۸
عوامل مدیریتی	مسئولیت‌پذیری مدیران	شفاف‌سازی امور	۱۹
		پاسخگو بودن مدیران	۲۰
	شایسته‌سالاری و عدالت محوری	تأکید بر قانون‌گرایی	۲۱
		اجرای عدالت قضایی	۲۲
		انتصاب و ارتقا شایسته افراد	۲۳
	بهبود بهره‌وری	کاهش هزینه‌های سازمان	۲۴
		خلاقیت و نوآوری	۲۵
	توانمندسازی کارکنان و مدیران	تخصص بالا	۲۶
		طراحی الگوی تعالی کارکنان و مدیران	۲۷
		داشتن کارکنان توانمند	۲۸
		دانش و مهارت‌های شغلی کارکنان	۲۹
	نیازهای انگیزشی	ارتقای انگیزش	۳۰
		فراهم کردن امنیت اقتصادی	۳۱
استقرار تکنولوژی سازمانی	تجهیزات و امکانات	۳۲	
	تکنولوژی و فناوری	۳۳	
عوامل محیطی	محیط فیزیکی	شرایط فیزیکی ساختمان‌ها	۳۴
		منابع اسلامی	۳۵
	اسناد فرادستی	بیانات مقام معظم رهبری	۳۶
		قانون اساسی	۳۷
		سیاست‌های کلان ابلاغی	۳۸

در این قسمت از پژوهش، مبتنی بر منطق رویه‌ای روش تحلیل کیفی استفاده شده از داده‌های

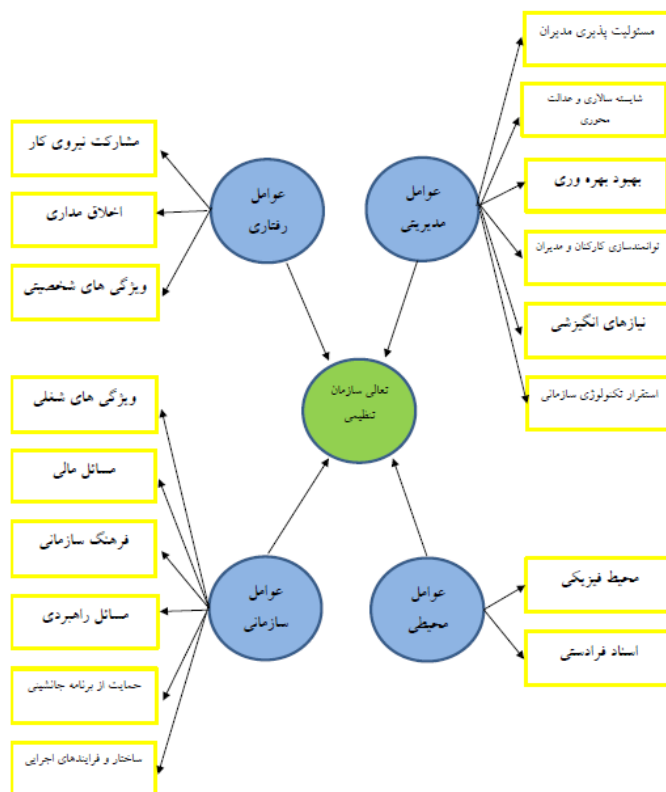
مصاحبه‌ای، ۴ تم اصلی (عوامل رفتاری، مدیریتی، سازمانی و محیطی) و ۱۷ تم فرعی شناسایی شده است که در ادامه یافته‌های به دست آمده در مورد هر کدام از تم‌ها ارائه شده است:

(۱) تم اصلی عوامل رفتاری شامل سه تم فرعی مشارکت نیروی کار، اخلاق‌مداری، ویژگی‌های شخصیتی است.

(۲) تم اصلی عوامل سازمانی شامل شش تم فرعی ویژگی‌های شغلی، مسائل مالی، فرهنگ سازمانی، مسائل راهبردی، حمایت از برنامه‌جانشینی، ساختار و فرایندهای اجرایی است.

(۳) تم اصلی عوامل مدیریتی شامل شش تم فرعی مسئولیت‌پذیری مدیران، شایسته‌سالاری و عدالت‌محوری، بهبود بهره‌وری، توانمندسازی کارکنان و مدیران، نیازهای انگیزشی، استقرار تکنولوژی سازمانی می‌شود.

(۴) تم اصلی عوامل محیطی دو تم فرعی را شامل می‌شود که این تم‌های فرعی شامل محیط فیزیکی و اسناد فرادستی است.



## شکل ۱. مولفه‌های متجج از نتایج مصاحبه

سؤال دوم: اعتبار چارچوب پیشنهادی اولیه تعالی سازمان تنظیمی به چه میزان است؟ در ابتدا برای اعتبارسنجی مدل باید از کفایت نمونه اطمینان حاصل کرد، به همین منظور از شاخص<sup>۱</sup> KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. نتایج خروجی محاسبه شاخص KMO و آزمون بارتلت در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. نتیجه محاسبه شاخص KMO و آزمون بارتلت

شاخص	KMO	بارتلت	Sig	درجه آزادی	نتیجه آزمون
مقدار	۰/۸۳۲	۶۰۹/۶۱۵	۰/۰۰۰	۶	تأیید

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بر اساس نتیجه آزمون، مقدار شاخص KMO برابر با ۰/۸۳۲ می‌باشد، این بدان معنی است که داده‌های پژوهش قابل تقلیل به تعدادی عامل زیربنایی است. همچنین مقدار آماره آزمون بارتلت برابر ۰/۰۰۰ بوده و آزمون معنی‌دار است چراکه مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد که نشان‌دهنده کفایت نمونه‌ها است.

برای بررسی پایایی ترکیبی هر یک از سازه‌ها از ضریب CR استفاده می‌شود. مقادیر قابل‌پذیرش CR باید ۰/۷ یا بیشتر باشند. در جدول ۱۱ پایایی ترکیبی آورده شده است.

جدول ۱۱. جدول مربوط به پایایی ترکیبی برای سازه‌های پژوهش

متغیرها	پایایی ترکیبی (CR)
عوامل رفتاری	۰/۹۳۰
عوامل سازمانی	۰/۹۲۷
عوامل مدیریتی	۰/۹۵۲
عوامل محیطی	۰/۸۹۴

باتوجه به جدول ۱۱ تمامی متغیرها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردارند (بیشتر از ۰/۷) که به این ترتیب دو شرط آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برقرار است و می‌توان در کل وضعیت مناسب پایایی

1 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

مدل پژوهش را تأیید کرد.

برای ارزیابی روایی همگرا از معیار متوسط واریانس استخراج شده ( $AVE^1$ ) استفاده شد.  $AVE$  میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر  $AVE$  میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد برازش نیز بیشتر است.  $AVE$  برابر یا بالاتر از ۰/۵ روایی همگرای کافی را تضمین می‌کند. این روایی برای داده‌های تحقیق در جدول ۱۲ درج شده است.

جدول ۱۲. جدول مربوط به شاخص  $AVE$  برای سازه‌های پژوهش

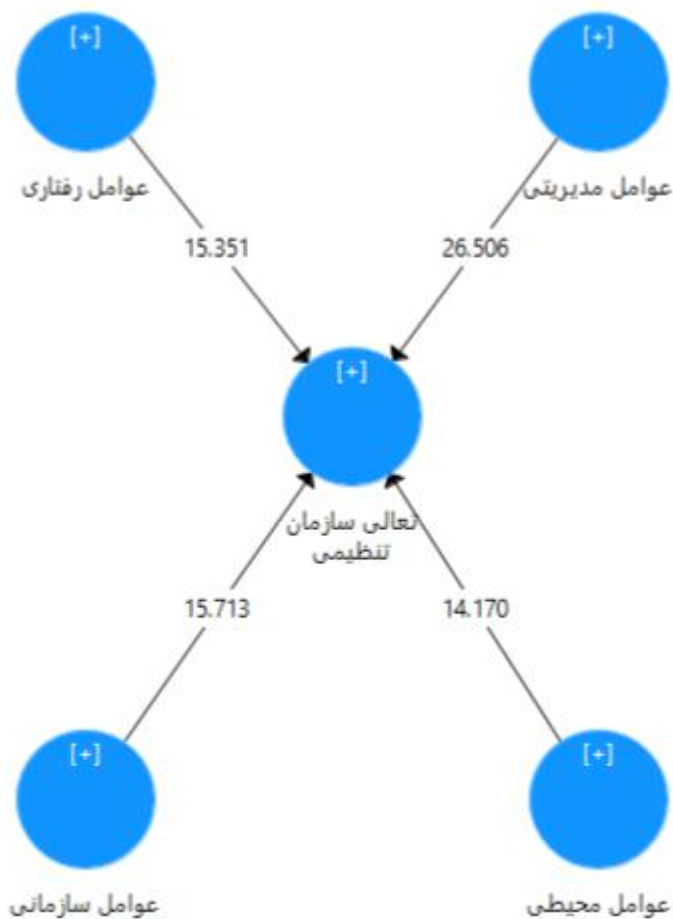
متغیرها	$AVE$
عوامل رفتاری	۰/۶۵۴
عوامل سازمانی	۰/۶۱۶
عوامل مدیریتی	۰/۶۰۷
عوامل محیطی	۰/۶۲۸

مطابق داده‌های تحقیق در جدول ۱۲ با توجه به اینکه  $AVE$  برابر یا بالاتر از ۰/۵ روایی همگرای کافی را تضمین می‌کند ملاحظه می‌شود که همه متغیرها در دامنه قابل قبول قرار دارند.

همچنین، بخش ساختاری مدل برخلاف مدل‌های اندازه‌گیری، به پرسش‌ها و متغیرهای آشکار نیازی ندارد و تنها به متغیرهای پنهان و روابط میان آن‌ها توجه می‌شود. در این تحقیق، ضرایب برازش

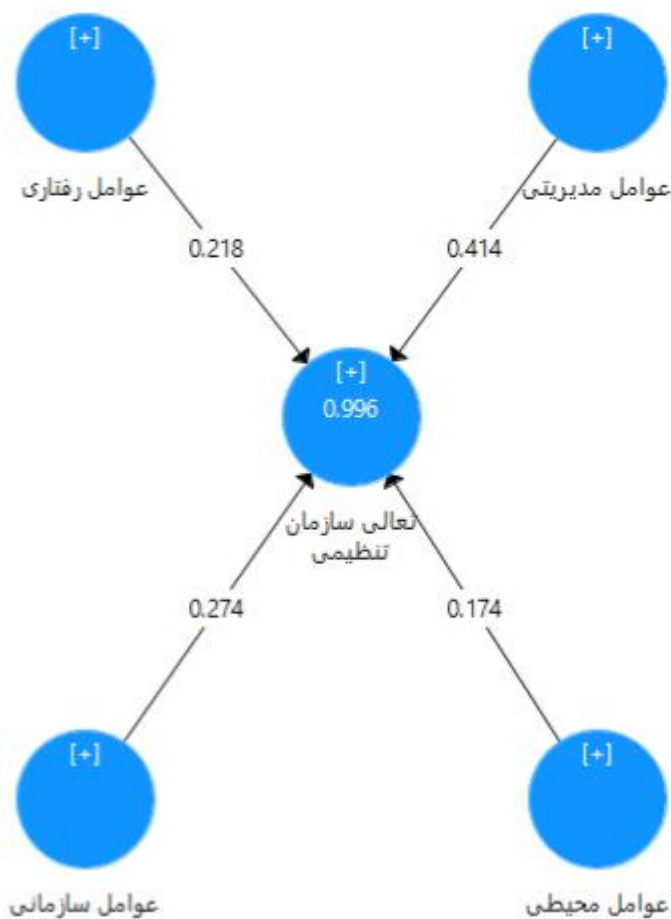
مدل ساختاری با استفاده از معیار  $R^2$ ، معیار  $Q^2$ ، و ضرایب معناداری انجام گرفت.

برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از معیار ضرایب معناداری یا همان مقادیر  $t$  استفاده می‌شود. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب  $t$  به این صورت است که این ضرایب باید خارج از ۱/۹۶- تا ۱/۹۶+ باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید نمود. شکل شماره ۲ مدل مفهومی پژوهش را در حالت معناداری ضرایب نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل ساختاری درونی در حالت ضرایب معناداری

مطابق با اطلاعات ارائه شده در شکل شماره ۲، تمام روابط تدوین شده در مدل مفهومی تحقیق مورد تایید قرار گرفت. زیرا مقدار آماره که برای آن‌ها گزارش شده است، خارج از مقدار بحرانی ۱/۹۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد است، ضمناً شکل ۳ مدل مفهومی تحقیق را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد. در این شکل شدت تاثیرگذاری متغیرها بر یکدیگر مشخص شده است. در درون یک مدل معادلات ساختاری، هر اثر مستقیم رابطه‌ای را میان یک متغیر وابسته و متغیر مستقل مشخص و بیان می‌کند. اگرچه یک متغیر وابسته در یک اثر مستقیم دیگر می‌تواند متغیر مستقل باشد و برعکس.



شکل ۳. مدل ساختاری درونی در حالت استاندارد

جدول ۱۳ روابط بین اجزای مدل را نمایش داده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود کلیه ضرایب مسیر محاسبه شده معنادار هستند و بنابراین، روابط تعریف شده در مدل پژوهش مورد تایید قرار گرفتند.

جدول ۱۳. نتایج تحلیل مسیر

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	t-value	نتیجه
۱	عوامل رفتاری	۰/۲۱۸	۱۴/۸۶۱	تأیید
۲	عوامل سازمانی	۰/۲۷۴	۱۵/۸۵۳	تأیید
۳	عوامل مدیریتی	۰/۴۱۴	۲۸/۶۳۵	تأیید
۴	عوامل محیطی	۰/۱۷۴	۱۴/۳۰۶	تأیید

همچنین ضرایب تعیین ( $R^2$ ) برای بررسی برازش مدل ساختاری مربوط به متغیرهای پنهان

درونزای (وابسته‌ی) مدل استفاده می‌شود. معیاری است که نشان از تأثیر متغیرهای برونزا بر یک

متغیر درونزا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می‌شود و در صورتی که در یک مدل، یک سازه‌ی درونزا توسط تنها یک یا دو سازه‌ی برونزا تحت

تأثیر قرار گیرد. مقدار  $R^2$  از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه‌ی بین آن سازه و سازه‌ی درونزاست

(داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). مقدار  $R^2$  برای تعالی سازمان تنظیمی ۰/۹۹۶ محاسبه شد که نشان دهنده قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل می‌باشد.

در ضمن،  $Q^2$  را استون و گیزر (۱۹۷۵) معرفی کرده‌اند که این شاخص قدرت پیش‌بینی کنندگی

مدل را نشان می‌دهد. معروف‌ترین و شناخته‌شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانایی این شاخص است

که بر اساس این ملاک مدل باید نشانگرهای متغیر مکنون درونزا را پیش‌بینی کند. مقادیر بدست آمده

از این آزمون مثبت است که نشان‌دهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری است. در مورد قدرت پیش‌بینی

مدل در مورد متغیرهای پنهان درونزا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف،

متوسط و قوی برای این شاخص معرفی شده‌اند. معیار  $Q^2$  برای متغیر تعالی سازمان تنظیمی مقدار

۰/۹۶۹ محاسبه شد که بر این اساس قدرت پیش‌بینی مدل در مورد متغیرهای پنهان درونزا قوی است.

نهایتاً معیار GOF نیز مربوط به برازش کلی مدل ساختاری است؛ بدین معنی که با این معیار،

محقق می‌تواند پس از کنترل بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل تحقیق، مدل کلی را نیز کنترل

کند. متخصصان مدل‌یابی ساختاری به روش PLS شاخص GOF کمتر از ۰/۱ را کوچک، بین ۰/۱ تا

۰/۲۵ را متوسط و بیش از ۰/۳۶ را قوی قلمداد می‌کنند. با در نظر گرفتن این معیارها شاخص برازش

مدل نمونه مورد بررسی ۰/۷۸۹ است که جزو اندازه‌های قوی است. با توجه به این یافته‌ها می‌توان

نتیجه گرفت که مدل آزمون شده در نمونه مورد بررسی برازش بسیار مناسبی دارد.

$$GOF = \sqrt{R^2 * Communality}$$

سؤال سوم: راهکارهای عملی جهت ارتقای تعالی سازمان تنظیمی مجتمع‌های قضایی کدام‌اند؟  
باتوجه به ادبیات و نتایج مطالعه، توصیه‌های زیر را می‌توان برای تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی ارائه داد:

مجتمع‌های قضایی باید فلسفه تعالی را به‌خوبی بیاموزند و اتخاذ کنند برای پیاده‌سازی مدل تعالی در مجتمع‌های قضایی ساختار مدیریت باید در واقع فلسفه کیفیت را اتخاذ کند نه اینکه فقط انتظار داشته باشد که نیروی کار چنین کاری انجام دهد. به همین دلیل کلاس هوشمند، کتابخانه رایانه‌ای، آزمایشگاه‌های مجهز و دیگر امکانات به طور کامل برنامه‌ریزی شود.

برای دستیابی به تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی، شناسایی افراد مستعد و شناخت و پرورش نقاط قوت کارکنان حیاتی است. این رویکرد نه تنها بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد، بلکه رضایت شغلی و تعامل کارکنان را نیز بهبود می‌بخشد. برای شناسایی مؤثر استعدادها، مجتمع‌های قضایی می‌توانند از روش‌های مختلفی مانند ارزیابی مهارت‌ها، ارزیابی عملکرد و سیستم‌های مدیریت استعداد استفاده کنند. پس از شناسایی، افراد مستعد باید فرصت‌های فراوانی برای رشد و پیشرفت از طریق برنامه‌های آموزشی هدفمند فراهم شود.

مجتمع‌های قضایی برای دستیابی به تعالی باید یادگیری را در اولویت قرار دهند. پرورش فرهنگ یادگیری مستمر، باعث پیشرفت سازمان می‌شود. عنصر اساسی پرورش یادگیری، تشویق کارکنان برای به‌روز ماندن در مورد آگاهی از نیازهای مشتری است. همچنین کارکنان مجتمع‌های قضایی باید در برنامه‌های آموزشی، کنفرانس‌ها و کارگاه‌ها شرکت کنند تا دانش و مهارت‌های خود را افزایش دهند.

توانمندسازی سنگ بنای دستیابی به تعالی سازمانی است. برای توانمندسازی مؤثر کارکنان، مجتمع‌های قضایی باید محیطی حمایتی ایجاد کنند که ابتکار عمل را تشویق کند و همکاری را تقویت کند. همچنین فراهم کردن منابع و ابزارها، کارکنان را قادر می‌سازد تا بهترین عملکرد را داشته باشند.

ارتباطات شفاف و مؤثر برای دستیابی به تعالی سازمانی در مجتمع‌های قضایی ضروری است. به‌روزرسانی اطلاعات، کارکنان مجتمع‌های قضایی را از اهداف، استراتژی‌ها و پیشرفت آگاه می‌کند. مجتمع‌های قضایی باید محیطی ایجاد کنند که کارکنان در بیان ایده‌ها، نگرانی‌ها و پیشنهادهای خود احساس راحتی کنند. این را می‌توان از طریق مکانیسم‌هایی مانند نظرسنجی از کارکنان تسهیل کرد. گوش دادن فعال به دیدگاه‌های کارکنان و بازخورد دادن به آنها نشان می‌دهد که نظرات آن‌ها ارزشمند است و به بهبود مجتمع‌های قضایی کمک می‌کند. ابزارها و پلتفرم‌های ارتباطی دیجیتال نیز نقش مهمی



در تقویت ارتباطات درون‌سازمانی ایفا می‌کنند.

مجتمع‌های قضایی باید جوی را ایجاد کنند که به خلاقیت و نوآوری ارزش می‌دهد، ریسک‌پذیری را تشویق می‌کند. مدیران مجتمع‌های قضایی باید محیطی را ایجاد کنند که در آن کارکنان تشویق شوند تا وضعیت موجود را به چالش بکشند، ایده‌های جدید را کشف کنند و رویکردهای مختلف را آزمایش کنند. برای تقویت نوآوری، مجتمع‌های قضایی باید بسترهایی را ایجاد کنند که تولید ایده و همکاری را تسهیل کند. این می‌تواند شامل ایجاد فضاهای نوآوری مانند جلسات طوفان فکری باشد.

مجتمع‌های قضایی باید فرهنگ‌سازمانی قوی با تمرکز بر نقاط قوت و ارزش‌های خود ایجاد کنند. این را می‌توان با تعریف اهداف مجتمع‌های قضایی و حصول اطمینان از همسویی کارکنان با اهداف سازمان انجام داد. علاوه بر این، مجتمع‌های قضایی با داشتن فرهنگ‌سازمانی مستحکم می‌توانند اطمینان حاصل کنند که با انتقادات بیرونی از مسیر پیشرفت خود منحرف نمی‌شوند.

### نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش، تحول نظری مدل تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران است. در این زمینه به روش کیفی با خبرگان مصاحبه و سپس باتوجه‌به داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، مدل مفهومی پژوهش در قالب مؤلفه‌های تعالی سازمان تنظیمی طراحی شد و از طریق پرسش‌نامه نظرات خبرگان جمع‌آوری و کدهای مربوطه استخراج گردید و مدل اولیه اعتبارسنجی شد؛ بعد از تأیید نهایی مدل به بررسی و ارزیابی آن در بین تعدادی از کارکنان مجتمع‌های قضایی اقدام گردید.

بر اساس نتایج پژوهش حاضر، تعالی سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و اهمیت تعالی سازمانی در پژوهش‌های متعددی که در قالب مقاله‌های مختلف ارائه شده‌اند بیشتر به چشم می‌خورد. همچنین نتایج تحقیقات کوریا، کاروالیو، هایس و سامپایو (۲۰۲۱)، پاتاک و آگراول (۲۰۱۹)، آدیش، علیخان گرگانی و کیاکجوری (۱۴۰۱)، ایمانی گله‌پردسری، ناظم و کریم‌زاده (۱۳۹۷) همسو با نتایج پژوهش است و تمام پژوهشگران فوق‌بر نقش و اهمیت تعالی در تعالی سازمانی تأکید نموده‌اند. اما جدای این شباهت کلی که بین پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه وجود دارد، از بسیاری جهات دیگر نسبت به پژوهش‌های مختلف دارای نقاط متمایز و یا مشترک است و در پاره‌ای موارد از سایر پژوهش‌ها کامل‌تر و جامع‌تر است که از نقاط متمایز الگوی به‌دست‌آمده در این پژوهش است که به آن اشاره می‌گردد.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر در خصوص مؤلفه‌ها و ابعاد اثرگذار در تعالی سازمان تنظیمی و بر اساس مبانی نظری پژوهش و مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌های کیفی، نتایج این پژوهش عوامل رفتاری یکی از مولفه‌های مهم تعالی سازمانی است. این نتیجه با تحقیقات کاظمی، نیکوکار و محمدصادقی (۱۳۹۰)، عامری (۱۳۹۴) که مؤلفه عوامل رفتاری را یکی از مولفه‌های مهم تعالی سازمانی می‌دانستند همسو بود. همچنین با تحقیق سجودی و همکاران (۱۳۹۵) نیز همسو می‌باشد.

باتوجه به نتایج به دست آمده عوامل سازمانی یکی از مولفه‌های مهم تعالی سازمانی است. این نتیجه با تحقیق آقاوردی، مقدسی و شریف‌زاده (۱۳۹۵) که مؤلفه عوامل سازمانی را یکی از مولفه‌های مهم تعالی سازمانی می‌دانستند همسویی دارد.

نتایج مربوط به تأثیر عوامل مدیریتی در تعالی سازمانی با تحقیق مرآتی (۱۳۹۶) و عامری (۱۳۹۴) که مؤلفه عوامل مدیریتی را یکی از مولفه‌های مهم تعالی سازمانی می‌دانستند همسو می‌باشد. در پژوهش انجام شده توسط عامری (۱۳۹۴) از نظر مدیران رده‌های تابع ستاد فرماندهی ناجا همه ویژگی‌های مدیران (مدیریتی، شخصیتی، رفتاری، ارزشی و بینشی) بر مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مؤثر است. یافته‌های پژوهش حاضر نه تنها با یافته‌های پژوهش عامری (۱۳۹۴) همسویی دارد بلکه از آن نیز فراتر رفته و تنها متمرکز بر عوامل رفتاری و عوامل مدیریتی نیست بلکه عوامل دیگر شامل عوامل سازمانی و عوامل محیطی را نیز در برمی‌گیرد.

سازمان‌ها باید هزینه‌های تحقیق و توسعه را به منظور افزایش اثربخشی سازمانی افزایش دهند. اهمیت این پژوهش ناشی از اهمیت متغیرهای مورد بررسی است. تا چند سال گذشته اکثر سازمان‌ها بر این باور بودند که عملکرد کارکنان تنها با سه عامل انگیزه، مهارت و توانمند کردن آنها در تفکر و رسیدن به منابع حاصل می‌شود؛ اما مدیریت نوین عنوان می‌کند که عملکرد خوب کارکنان بیشتر به سازمان مربوط می‌شود تا خود کارکنان. سازمان‌ها صرف‌نظر از این که در چه حوزه‌ای فعالیت می‌کنند و ساختار و بلوغ آنها در چه مرحله‌ای است برای رسیدن به موفقیت و وصول به اهداف سازمانی خود به استقرار یک سیستم مدیریتی مناسب نیاز دارند. مدل تعالی سازمانی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا تشخیص دهند که در کجای مسیر رسیدن به اهداف قرار دارند و برای رسیدن به وضع مطلوب چه سازوکارهایی باید در نظر بگیرند. مدل تعالی سازمانی ابزاری جهت کمک به سازمان‌ها برای سنجش میزان قرارداد داشتن در مسیر تعالی سازمانی و رشد متوازن است. این مدل به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با شناخت وضع موجود خود بر مبنای الگوی تعالی سازمانی مشکلات را شناسایی و سپس بر اساس این

مشکلات و بررسی علل وقوع آنها راه‌حل‌های بهینه‌سازی وضع موجود را تعیین و آنها را اجرا نمایند. سازمان‌های متعالی سازمان‌هایی هستند که باتوجه به اهداف جدید موفقیت و روش دستیابی به آنها در جهت رضایت ذی‌نفعان خود فراهم می‌آورند؛ بنابراین در مدل پیشنهادی عوامل رفتاری، سازمانی، مدیریتی و محیطی به طور هم‌زمان مورد توجه قرار گرفته است. از آنجاکه بر مشارکت نیروی کار، اخلاق‌مداری و ویژگی‌های شخصیتی تمرکز دارد، بر عوامل رفتاری معطوف است. از سوی دیگر، ویژگی‌های شغلی، مسائل مالی، فرهنگ سازمانی، مسائل راهبردی و ساختار و فرایند اجرایی بر عوامل سازمانی و تأکید بر مسئولیت‌پذیری مدیران، شایسته‌سالاری و عدالت‌محوری، بهبود بهره‌وری، توانمندسازی کارکنان و مدیران، نیازهای انگیزشی، استقرار تکنولوژی سازمانی نشان از عوامل مدیریتی است. تمرکز بر محیط فیزیکی و اسناد فرادستی نشان‌دهنده عوامل محیطی است.

### پیشنهادات

پیشنهاد می‌گردد مدیران مجتمع‌های قضایی بر اساس شایستگی‌ها و توانمندی‌های مناسب انتخاب گردند. نیازسنجی آموزشی مدیران در مجتمع‌های قضایی انجام پذیرد و به شکل دوره‌ای و پیوسته آموزش‌های تئوری و کاربردی به آنها ارائه گردد. مدیران از طریق به‌اشتراک‌گذاری یا تسهیم دانش و تکنیک‌های اجرایی مأخوذ از سال‌های کاری خود می‌توانند توانمندسازی کارکنان زیر دست برای مشاغل و وظایف مشخص شده را بهبود بخشند. پژوهش حاضر در مجتمع‌های قضایی صورت گرفته است به همین خاطر توصیه می‌گردد در سازمان‌های متفاوت با تحقیق حاضر و در مقطع زمانی متفاوت نیز اجرا گردد. باتوجه به اینکه در پژوهش حاضر فقط به تحول نظری مدل تعالی سازمانی پرداخته شده و مؤلفه‌ها برحسب میزان اهمیت رتبه‌بندی نشدند، نهایتاً پیشنهاد می‌شود که مؤلفه‌های پژوهش حاضر را برحسب میزان اهمیت به روش کمی رتبه‌بندی شوند.

## منابع

- آدیش، محمدعلی؛ علیخان گرگانی، روح الله و کیاکجوری، کریم (۱۴۰۱). مطالعه کیفی تعالی سازمانی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، بهداشت و ایمنی کار، ۱۲(۴)، ۹۰۹-۹۲۹.
- آقاویردی، بابک؛ مقدسی، علیرضا مقدسی و شریف‌زاده، فتاح (۱۳۹۵). عوامل موثر بر توانمندسازی نیروی انسانی به‌منظور تعالی سازمانی (مورد مطالعه: گمرک جمهوری اسلامی ایران). مطالعات منابع انسانی، ۳۶(۳)، ۴۵-۷۰.
- ایمانی گله‌پدرسری، محمدرضا؛ ناظم، فتاح و کریم‌زاده، صمد (۱۳۹۷). شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تأکید بر مدل EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۹(۳۶)، ۱۷۷-۲۰۵.
- دیر، مالک (۱۳۹۶). طراحی و تبیین مدل برنامه‌ریزی راهبردی با رویکرد مدل تعالی سازمانی (مورد مطالعه: صندوق ضمانت سرمایه‌گذاری تعاون). رساله دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور.
- سجودی، عادل؛ قائدرحمتی، ابراهیم؛ جعفری خیرخواه، محمدرضا و آقایی‌زاده، سعید (۱۳۹۵). مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان در رشد و تعالی سازمانی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۴(۲)، ۶۱-۸۳.
- صدفی‌پور، امیر (۱۴۰۱). مروری بر مفهوم مدیریت تحول در سازمان، هفتمین همایش ملی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران، ایران.
- صفری، حسین؛ عبادی ضیایی، علی و مرادی مقدم، محسن (۱۳۹۸). تفسیری بر مدل تعالی سازمانی EFQM. تهران: دانشگاه تهران.
- عامری، محمدعلی (۱۳۹۴). ویژگی‌های مورد نیاز مدیران ناجا به‌منظور تعالی سازمانی و رتبه‌بندی ویژگی‌ها با استفاده از روش تاپسیس، توسعه سازمانی پلیس، ۱۲(۱)، ۱۱-۳۰.
- فرهیخته، فاطمه؛ موسوی، سید نجم‌الدین؛ حکاک، محمد و وحدتی، حجت (۱۳۹۹). طراحی الگوی شایستگی مدیران قضایی ایران. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۸(۱)، ۳۳-۶۲.
- کاظمی، سیدعباس؛ نیکوکار، غلام‌حسین و محمدصادقی، محسن (۱۳۹۰). طراحی الگوی تعالی سازمانی صنعت سلولزی ایران. مطالعات کمی در مدیریت، ۲(۴)، ۱۶۲-۱۸۰.

محقق، علی؛ صفری، حسین و معین نجف‌آبادی، فقیهه (۱۴۰۰). طراحی متدولوژی تعالی سازمانی صنعت نفت ایران. مدیریت صنعتی، ۱۳(۳)، ۳۷۰-۳۹۰.

مرآتی، ندا (۱۳۹۶). همسوسازی تعالی فرد و سازمان براساس آموزه‌های اسلام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت سازمان‌های دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

Alamiri, M., Ameen, A., Isaac, O., Alrajawy, I., & Al-Shibami, A. H. (2020). The moderating Role of the innovation on the Relationship between achievement, Enablers, and organizational Excellence: organizational and business excellence model. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 4(2), 1-10.

Ahadinezhad, M., Badami, R., & Mostahfezian, M. (2012). Organizational Intelligence and Excellence Based on EFQM Model Among the Isfahan Sport Boardsare Interrelated. *World Journal of Sport Sciences*, 6(4), 328-330.

Attafar, A., Forouzan, B., & Shojaei, M. (2012). Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding. *American Journal of Scientific Research*, 50, 119-137.

Ameen, A., & Ahmad, K. (2013). A Conceptual Framework of Financial Information Systems to reduce corruption. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 54(1), 59-72.

Ameen, A., Ahmad, K., (2011). The Role of Finance Information Systems in anti financial corruptions: A theoretical review, in: 11 International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS'11. Ieee, pp. 267-272. <https://doi.org/10.1109/ICRIIS.2011.6125725>

Ameen, A., Ahmad, K., (2012). Towards Harnessing Financial Information Systems in Reducing Corruption : A Review of Strategies. *Aust. J. Basic Appl. Sci.* 6, 500-509.

Ameen, A., Ahmad, K., (2013). A Conceptual Framework of Financial Information Systems to reduce corruption. *J. Theor. Appl. Inf. Technol.* 54, 59-72.

Ameen, A., Al-Ali, D., Alshibami, A., Isaac, O., (2019). The Impact of the System and Information Quality of Smart Government in UAE on User Satisfaction., in: 21st International Conference on IT Application and Management ITAM21. University, Huelva, Spain, pp. 162-169.

Ameen, A., Alfalasi, K., Gazem, N.A., Isaac, O., (2020). Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Actual Usage of Smart Government, in: 2019 First International Conference of Intelligent Computing and Engineering (ICOICE). IEEE, Hadhramout, Yemen, pp. 1-6.

- Ameen, A., Almari, H., & Isaac, O. (2018). Determining Underlying Factors that Influence Online Social Network Usage among Public Sector Employees in the UAE. In B. A. Saeed F., Gazem N., Mohammed F. (Ed.), 3rd international conference on reliable information and communication technology 2018 (IRICT 2018), Bangi-Putrajaya, Malaysia (3rd ed., Vol. 843, pp. 945–954).
- Ameen, A., Almulla, A., Maram, A., Al-Shibami, A.H., Ghosh, A., (2018). The Impact of Knowledge Sharing on Managing Organizational Change within Abu Dhabi National Oil Organizations. *Int. J. Manag. Hum. Sci.* 2, 27–36.
- American Bar Association. (2005). Guidelines for the evaluation of judicial performance with commentary [online]. Chicago: American Bar Association.
- Amid, H. (1992). Dictionary, first edition, Amir Kabir publications, Tehran.
- ASQ. (2019). What is Organizational Excellence? Retrieved November 10, 2020, from <https://asq.org/quality-resources/organizational-excellence>.
- Baboli M, Karimi H, Hayati Z, Hamedpour H, Joo A M, Binandeh M. (2020). //The Relationship between Cultural Intelligence and Organizational Indifference among Managers of Hospitals// *Entomology and Applied Science Letters*. Vol. 7. No. 4: 28-33.
- Correia, F. D., Carvalho, A. M., Campbell-Allen, N., & Sampaio, P. (2021). A new approach to organisational excellence for small and medium enterprises: the QOE-SME model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(11-12), 1359-1383.
- Daharat, A. N. M., & Sued, M. K. (2021). A Conceptual Model of Integrated Management System on the Organizational Excellence of Pubic Organization. *Review of International Geographical Education Online*, 11(12), 345-353.
- Dahlgaard Park, S. M. (2009). Decoding the code of excellence – for achieving sustainable excellence. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 5–28.
- Ellis, J. (2016). *Achieving regulatory excellence*. Brookings Institution Press.
- Finkel, A. M., Walters, D. E., & Corbett, A. (2017). Planning for excellence: Insights from an international review of regulators' strategic plans. *Pace Env'tl. L. Rev.*, 35, 240.
- Harrington, H. J. (2005). The five pillars of organizational excellence. *Pakistan's 9th International Convention on Quality Improvement*, 6(1), 1 21.
- Hashemy, S. H., Yousefi, M., Soodi, S., Omid, B. (2016). Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals // *Procedia-Social and behavioral sciences*. Vol. 23: 6-13.

- Ivanko, Š. (Ed.). (2012). Modern theory of organization. Faculty of Public Administration.
- McAuley, J., Duberley, J., & Johnson, P. (2007). Organization theory: Challenges and perspectives.
- Nenadál, J., Vykydal, D., & Waloszek, D. (2018). Organizational excellence: approaches, models and their use at Czech organizations. *Quality innovation prosperity*, 22(2), 47-64.
- Pathak, S., & Agrawal, R. (2019). Design of knowledge based analytical model for organizational excellence. *International Journal of Knowledge-Based Organizations (IJKBO)*, 9(1), 12-25.
- Sampaio, P. (2017). Organizational excellence: The desired journey. In *The Quality Management Forum* (No. 3, pp. 6-7).
- Suwandej, N. (2015). Factors influencing total quality management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. No. 197: 2215-2222.
- Sergeevna, S. M., & Efimovna, L. E. (2020). //Improving training of pharmaceutical specialists for consultation in pharmacy organizations using interactive forms of education// *Pharmacophore*, Vol. 11. No. 2: 7-14.
- Suwandej, N. (2015). Factors influencing total quality management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. No. 197: 2215-2222.
- Webster, M., (2016). Organisational Excellence. So what is organizational excellence, [blog] 25 August. Available at: [Accessed 12 December 2017].