

چکیده:

روش‌شناسی تحقیقات شامل استراتژیها، رویکردهای تحقیق، روشهای جمع‌آوری و پردازش اطلاعات و... گسترده است. بگونه‌ای که سؤال پیش می‌آید که کدامیک از آنها کاربری بیشتری دارد. از آنجا که گستره توسعه علمی و تحقیقات زیاد است ناچاراً باید اولاً حوزه مطالعه مشخصی را از بین زمینه‌های مختلف علوم مد نظر قرارداد و ثانیاً باید به آخرین تحقیقات در آن حوزه مراجعه نمود تا از آخرین پیشرفتهای روش‌شناسی و تازه‌های علمی آن حوزه بهره‌مند شویم.

در این تحقیق، روش‌شناسی تحقیقات یکدهه اخیر پیرامون تعالی سازمانی در حوزه مدیریت کیفیت با استفاده از روش تحلیل محتوای مقاله‌تدوینی منتشر، مدنظر قرار گرفته است تا بررسی نماییم بیشترین استفاده از کدامیک استراتژیهای توصیفی، تفسیری و اکتشافی و رویکردهای کمی، کیفی و یا کمی - کیفی استفاده می‌شود. همچنین شیوه‌های اولویت‌دار جمع‌آوری اطلاعات شامل مصاحبه، پرسشنامه، بررسی اسناد و مدارک آرشیوی گرفته با اعمال روشهای مطالعه موردی و... کدامند؟

این تحقیق نمونه‌های مورد بررسی خود را بدین صورت تعیین نموده است.

مقالات پیرامون تعالی سازمانی با مراجعه به بانک اطلاعاتی science direct از 1998 تا 2008 انتخاب و تحلیل محتوا پیرامون استراتژیها، رویکردها، روش جمع‌آوری اطلاعات، حجم نمونه و... آنها مورد رسیدگی قرار گرفته است. همچنین در ادامه منابع داخلی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مقالات همایشهای بین‌المللی مدیریت کیفیت مورد بررسی و مقالات مرتبط با مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی مورد کنکاش محتوایی قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی

روش‌شناسی تحقیق، تعالی سازمانی، استراتژیهای تحقیق، رویکرد

تحقیق، بانک اطلاعاتی science direct، مدیریت کیفیت

ارزیابی و کاوش محتوایی در

روش‌شناسی پژوهشهای علمی در حوزه

تعالی سازمانی

دکتر علیرضا علی احمدی

دانشیار دانشگاه علم و صنعت

AAliAhmadi@yahoo.com

شاهرخ همت یار

دانشجوی دکتری مهندسی صنایع دانشگاه

پیام نور

Hematyar_sh@yahoo.com

بنت الهدی علی احمدی

دانشجوی دکتری مهندسی صنایع دانشگاه

علم و صنعت ایران

Rahayesh@yahoo.com



مقدمه

متدولوژیهای مورد استفاده برای تحقیق مستقیماً بر میزان اعتبار و تعمیم‌پذیری یک تحقیق اثر می‌گذارند. در این بررسی، روش‌های تحقیق استفاده شده در موضوع "تعالی سازمانی" در حوزه مدیریت کیفیت مورد بررسی قرار می‌گیرند. بدین منظور مقالات مرتبط با موضوع تعالی سازمانی از سال 1998-2008 در بانک اطلاعاتی *DIRECT* و *SCIENC* بررسی و با استفاده از روش تحلیل محتوا، استراتژی تحقیق، روش‌های جمع‌آوری داده، منابع نمونه‌گیری (محل انجام و کشور مورد بررسی)، تکنیک‌های نمونه‌گیری و اندازه نمونه مورد استفاده برای اجرای این تحقیقات که نتایج آن به صورت مقاله در آن نشریه چاپ شده است، مشخص می‌گردد.

1. پیش زمینه مفهومی

معیارهای جوایز کیفیت (مالکوم بالدريج¹ و بنیاد کیفیت اروپا² و...) بر پایه عملکرد برتر³ می‌باشند. این معیارها به بهبود موارد زیر کمک می‌کنند:

1- بهبود رویه‌های اجرایی و قابلیت‌ها

2- تسهیل ارتباطات و به اشتراک‌گذاری اطلاعات میان شرکتها

ویژگی کلیدی این معیارها عبارت است از تمرکز روی چندین حوزه کلیدی از عملکرد سازمان که نتایج آنها به شرح ذیل می‌باشند:

- رضایت مشتری
- توسعه و نفوذ در بازار
- ارتقاء سطح کیفیت خدمات و محصول
- توسعه منابع انسانی
- توسعه تامین کنندگان
- توجه به مسئولیتهای سازمان در قبال جامعه و توسعه آن



با توجه به اهمیت موضوع فوق، در ادامه متدولوژیهای تحقیق که در زمینه تعالی سازمانی استفاده شده است، بررسی می‌گردد.

2. متدولوژی تحقیق

مبتنی بر هدف این تحقیق از کلید واژه‌های زیر استفاده شده است.

Excellence Model – Malcom Baldrige + (Quality Management and performance) - MBNQA - EFQM

به این ترتیب مجموعاً 80 مقاله مرتبط با موضوع فوق از بانک اطلاعاتی *SCIENC DIRECT* استخراج گردید.

1.2. نمونه‌ها

با توجه به محدودیت‌های زمانی، دامنه بررسی به اطلاعات موجود در بانک اطلاعاتی *Science direct* و مقطع زمانی 1998 تا 2008 محدود و به این ترتیب مجموعاً 20 مقاله کاملاً مرتبط با موضوع تعالی سازمانی انتخاب گردید.

2.2. ابعاد تجزیه و تحلیل محتوا

در میان عناصر بیشمار طراحی تحقیق و متدولوژی تحقیق ما بر موارد زیر متمرکز شدیم:

1- استراتژی تحقیق

2- رویکرد تحقیق

3- روش جمع‌آوری اطلاعات

4- تعداد نمونه

5- جمعیت مورد بررسی (صنعت / بخش خدماتی و کشوری که تحقیق در آن صورت گرفته است).



3. تحلیل متدولوژی مقالات منتخب

در این بخش ابتدا توضیح مختصری از هر یک از مقالات ارائه می‌شود، سپس رویکرد تحقیق، استراتژی تحقیق، روش جمع‌آوری اطلاعات و تعداد نمونه، محل انجام تحقیق و صنعت و کسب و کار مورد بررسی به صورت خلاصه ارائه می‌گردد.

استراتژی تحقیق به سه بخش استراتژی اکتشافی، توصیفی و تفسیری تقسیم بندی می‌شود. [1]

استراتژی اکتشافی در مورد موضوعات و مسائل جدید، زمانی که اطلاعات کافی در مورد آنها وجود نداشته باشد مطرح شده و نتیجه آنها توسعه دانش نظری و بسط مدل‌های نظری در زمینه مسئله مورد تحقیق است.

استراتژی توصیفی مطالعاتی هستند که در آنها مشخصه‌ها و ویژگی‌های یک پدیده یا یک موفقیت را به طور عمیق مورد بررسی و توصیف قرار می‌دهد.

استراتژی تفسیری این نوع از استراتژیها جهت مطالعات تست فرضیه‌ای معمولاً برای تست ارتباط بین متغیرها یا اختلاف بین گروه متغیرها استفاده می‌شود.

اینک حاصل بررسی‌ها بر روی هر یک از مقالات مرتبط بدین قرار گزارش می‌گردد.

3.1. تحلیل مقاله اهمیت مدل ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه [2]

مدل پیشنهادی 6 معیار را برای ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه مبتنی بر معیارهای سرآمدی EFQM ارائه می‌کند.

این مقاله بررسی می‌کند که هر کدام از این معیارها چه اثری روی عملکرد کل مدیریت پروژه دارند.

در این مقاله روش جمع‌آوری اطلاعات بر اساس پرسشنامه و مصاحبه است و حوزه مکانی تحقیق پاکستان و رویکرد تحقیق کمی است. در نهایت مقاله نتیجه گیری می‌کند که مدل، پتانسیل لازم به عنوان چهارچوبی برای ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه را دارا است و این تست را با انجام تحقیق تجربی و بررسی اثرات همبستگی و ارتباط آنها با معیارهای مدل به انجام می‌رساند. نتایج در جدول (1) ارائه می‌گردد.



جدول (1): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در مدل ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
پاکستان	سازمانهای پروژه محور	25	پرسشنامه و مصاحبه	کمی	تفسیری

3.2. تحلیل مقاله ارزیابی تجربی از مدل سرآمدی [3]

این مقاله به بررسی این موضوع می‌پردازد، آیا مدل *EFQM* فرضیات اصلی مستقر در مفاهیم مدیریت کیفیت جامع⁴ را در بر می‌گیرد. برای این منظور از پرسشنامه استفاده شده و از 466 شرکت اسپانیایی در این خصوص سئوالاتی پرسیده شده و در نهایت نویسنده با انجام تحقیق تجربی نتیجه‌گیری می‌کند که مدلهای کیفیت، واقعاً چارچوبهایی برای استقرار مدیریت کیفیت جامع هستند. نتایج در جدول (2) ارائه می‌گردد.

جدول (2): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارزیابی تجربی از مدل سرآمدی

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
اسپانیا	شرکتهای مطرح در تمامی صنایع	466	پرسشنامه	کمی	تفسیری

3.3. تحلیل مقاله مدل سرآمدی پروژه، ارتباط بین معیارهای و فاکتورهای مهم موفقیت [4]

در این مقاله از مدل *EFQM* به عنوان پایه‌ای برای سرآمدی پروژه استفاده شده است و معیارهای موفقیت با معیارهای موفقیت پروژه به هم متصل شده‌اند. این مقاله در نهایت با انجام مطالعه موردی نشان می‌دهد که چگونه مدل پیشنهادی، بهبود عملکرد پروژه را نتیجه می‌دهد. نتایج در جدول (3) ارائه می‌گردد.

جدول (3): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در خصوص ارتباط بین معیارها و فاکتورهای مهم موفقیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
آمریکا	سازمان پروژه محور	مطالعه موردی	مشاهده	کمی+کیفی	اکتشافی+توصیفی



3. 4. تحلیل مقاله خود ارزیابی با استفاده از مدل‌های سرآمدی کسب و کار [5]

این مقاله، مطالعات خود ارزیابی 10 سازمان را بررسی می‌کند. روش انجام کار به صورت مصاحبه نیمه ساخت یافته است. جهت مصاحبه به سمت موضوعات مرتبط با فرآیندها، رویه‌ها و مدیریت خود ارزیابی است. همچنین بخش دیگری از اطلاعات با پرسشنامه جمع‌آوری شده است. نتایج در جدول (4) ارائه می‌گردد.

جدول (4): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با استفاده از مدل‌های سرآمدی کسب و کار

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
کانادا	دارو سازی	10	مصاحبه نیمه ساخت یافته پرسشنامه	کیفی	توصیفی

3. 5. تحلیل مقاله فواید مدیریت کیفیت جامع [6]

در این مقاله نویسنده اقدام به بیان دستاوردهای خودش از پیاده‌سازی استاندارد ایزو 59001 و علت حرکت سازمان را به سمت EFQM بیان می‌کند. این تحقیق توصیفی در یک کارخانه دارویی انجام شده است. نتایج در جدول (5) ارائه می‌گردد.

جدول (5): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با فواید مدیریت کیفیت جامع

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
اسپانیا	دارو سازی	مطالعه موردی	مشاهده	کیفی	توصیفی

3. 6. تحلیل مقاله مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان با استفاده از مدل EFQM [7]

این مقاله به توضیح نحوه پیاده‌سازی EFQM در بیمارستان می‌پردازد و محقق دستاوردهای خودش را از پیاده سازی تشریح می‌کند. نتایج در جدول (6) ارائه می‌گردد.

جدول (6): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
فرانسه	پزشکی	مطالعه موردی	مشاهده	کیفی	توصیفی



7.3. تحلیل مقاله ارزیابی پروژه‌های تحقیق و توسعه⁶ با استفاده از مدل مالکوم بالدريج [8]

در این مقاله مدلی برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های تحقیق و توسعه ارائه شده است. این مدل از معیارهای مدل مالکوم بالدريج برای ارزیابی فاکتورهای محیطی تحقیق و توسعه استفاده کرده است. مدل پیشنهادی در دنیای واقعی در یک شرکت تحقیق و توسعه کمره‌ای استفاده شده است. نتایج در جدول (7) ارائه می‌گردد.

جدول (7): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با ارزیابی پروژه‌های تحقیق و توسعه

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
کره	خودرو	30	مصاحبه	کمی	اکتشافی

8.3. تحلیل مقاله اثر مدیریت کیفیت جامع روی عملکرد شرکت تحقیق و توسعه [9]

این مقاله یک تحقیق تجربی را ارائه می‌کند و اثربخشی رویه‌های مدیریت کیفیت جامع را در قالب مدل مالکوم بالدريج در محیط‌های تحقیق و توسعه نشان می‌دهد. در این روش تحقیق از 130 بخش تحقیق و توسعه از کشور کره در قالب پرسشنامه سوالاتی پرسیده شده است. در نهایت با تجزیه و تحلیل این اطلاعات به این نتیجه‌گیری شده است که استفاده از این مدلها برای بخشهای تحقیق و توسعه مناسب می‌باشد. نتایج در جدول (8) ارائه می‌گردد.

جدول (8): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت کیفیت جامع و عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
کره	تحقیق و توسعه	130	پرسشنامه	کمی	تفسیری

9.3. تحلیل مقاله بررسی همزمان ایزو 9000 و مدیریت کیفیت جامع روی عملکرد شرکت [10]

این مقاله به بررسی ارتباط ایزو 9001 و رویه‌های مدیریت کیفیت جامع پرداخته و روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت پرسشنامه بوده و از 800 شرکت اسپانیایی در این زمینه استفاده شده است. این شرکت‌ها همگی گواهینامه ISO 9001 را دریافت کرده بودند و همچنین تحقیق به لحاظ زمانی بلند مدت می‌باشد. در انتها محقق نتیجه‌گیری می‌کند که ارتباط قوی بین ایزو 9001 و مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت وجود دارد. نتایج در جدول (9) ارائه می‌گردد.



جدول (9): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با ایزو و مدیریت کیفیت جامع

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع اوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
اسپانیا	تمام صنایع	800	پرسشنامه	کمی	تفسیری

3. 10. تحلیل مقاله قدرت مدل‌های کیفیت، SIQ به عنوان یک مدل سرآمدی [11]

این مدل به ارتباط قوی استراتژی با رویه‌های کیفیت می‌پردازد و وجود برنامه استراتژیک را یک عامل اساسی در سرآمدی سازمان به حساب می‌آورد. مدل مفهومی ارائه شده با مصاحبه با 10 نفر از مدیران و مطالعات کتابخانه‌ای حاصل شده است. مدل در یک شرکت سوئدی پیاده‌سازی و نتایج آن موفقیت آمیز گزارش شده است. نتایج در جدول (10) ارائه می‌گردد.

جدول (10): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با قدرت مدل‌های کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع اوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
سوئد	خدمات دولتی	10	مصاحبه	کیفی	اکتشافی

3. 11. تحلیل مقاله بررسی اثرات فاکتورهای زمینه‌ای برای کشف ارتباط روابط بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد [12]

در این مقاله ابتدا یک مدل TQM و یک مدل ارزیابی سازمانی ایجاد شده است. این مدل بر اساس مصاحبه با 50 مدیر از صنایع پزشکی کانادا شکل گرفته و سپس ارتباط رویه‌های TQM و عملکرد سازمانی با استفاده از تئوری اقتضایی⁷ مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج در جدول (11) ارائه می‌گردد.

جدول (11): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت کیفیت جامع و عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع اوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
کانادا	پزشکی	50	مصاحبه	کمی	اکتشافی



3. 12. ارتباط رویه‌های مدیریت مرتبط با ایزو 9000 و عملکرد سازمانی [13]

در این مقاله با مرور استاندارد و مقالات مرتبط، یک مجموعه‌ای از 6 رویه مدیریت (سیستم‌های مدیریت، برنامه‌ها و اقدامات، تمرکز بر مشتری، کارمندان توانمند، تامین کنندگان قابل اطمینان، سیستم‌های ارتباطی و ثبات فرآیندها) شناسایی شده و سپس ارتباط هر یک از این موارد با عملکرد شرکت مورد بررسی قرار گرفت. در این خصوص از 418 کارخانه تولیدی که گواهینامه ایزو 9000 دریافت کرده‌اند، استفاده گردیده است. نتایج در جدول (12) ارائه می‌گردد.

جدول (12): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با ایزو 9000 و عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
استرالیا	کل صنایع	418	پرسشنامه	کمی	اکتشافی

3. 13. تحلیل مقاله ارتباط مدیریت کیفیت جامع و تولید به موقع⁸ و مدیریت زنجیره تامین⁹ برای بهبود عملکرد سازمانی [14]

این مقاله به صورت تجربی بررسی می‌کند که آیا رویه‌های مدیریت کیفیت جامع، تولید به موقع و مدیریت زنجیره تامین بهم وابستگی دارند و چطور آنها عملکرد شرکت را تحت تاثیر قرار می‌دهند. نتایج نشان می‌دهد که در سطح عملیات و استراتژیک یک ارتباط بین مدیریت کیفیت و تولید به موقع و مدیریت زنجیره تامین وجود دارد. روش تحقیق بر اساس جمع‌آوری اطلاعات به صورت پرسشنامه و استفاده از تجزیه و تحلیل آماری و همبستگی و فاکتور آنالیز بوده است. نمونه جمع‌آوری شده 190 مورد بوده است که از اطلاعات و مدارک اسناد و بخشی از طریق پرسشنامه بدست آمده است. در نهایت مقاله نتیجه‌گیری می‌کند که تعهد به مدیریت نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان دارد. نتایج در جدول (13) ارائه می‌گردد.

جدول (13): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت کیفیت جامع و تولید به موقع و عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
آمریکا	صنعت خودرو	190	پرسشنامه و اسناد و مدارک	کمی + کیفی	اکتشافی



3. 14. تحلیل مقاله ارتباط مدیریت کیفیت جامع سخت¹⁰ و نرم¹¹ و عملکرد سازمانی [15]

این مقاله با تفکیک مدیریت کیفیت جامع سخت از نرم، اقدام به بررسی اثر مدیریت کیفیت جامع نرم بر روی مدیریت کیفیت جامع سخت نموده و در انتها اثر مدیریت کیفیت جامع سخت را با عملکرد سازمان مورد بررسی قرار می‌دهد. مقاله با بررسی 261 شرکت تولیدی استرالیایی معلوم می‌کند که اثر مثبتی بین مدیریت کیفیت جامع سخت و نرم وجود دارد و همچنین مشخص گردید که مدیریت کیفیت جامع نرم اثر مثبتی بر مدیریت کیفیت جامع سخت دارد و همچنین رویه‌های نرم اثر غیر مستقیمی بر عملکرد شرکت از طریق تاثیر بر مدیریت کیفیت جامع سخت دارد. نتایج در جدول (14) ارائه می‌گردد.

جدول (14): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت کیفیت جامع سخت، نرم و عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
استرالیا	تمام صنایع	261	پرسشنامه	کمی	تفسیری

3. 15. تحلیل مقاله فرار از پوچی سازمانی، رهبری به عنوان سرآمدی سازمانی [16]

در این مقاله نویسنده با مرور ادبیات و مقالات موجود این نتیجه‌گیری را می‌کند که رهبری به عنوان یک آیتم مهم از مدیریت کیفیت جامع، نقش مهمی در سرآمدی سازمانها برعهده دارد. نتایج در جدول (15) ارائه می‌گردد.

جدول (15): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با رهبری و سرآمدی سازمانی

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
امریکا	-	10	بررسی اسناد	کیفی	توصیفی

3. 16. تحلیل مقاله ارتباط بین سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانی در بخش درمان [17]

این تحقیق در حوزه خدمات درمانی و مراکز بیمارستانی در کشور ایتالیا انجام شده است. مجموعاً 352 مرکز درمانی در این مطالعه استفاده شده است. این مطالعه به تعریف فاکتورهای مهم سیستم مدیریت کیفیت که بهترین پیش بینی از عملکرد سازمانی مراکز بهداشتی و درمانی می‌باشد، کمک می‌کند و اثر آنها را روی عملکرد ارزیابی



می‌کند. یافته‌های تحقیق تایید می‌کند که عناصر کیفیت توصیف شده در ادبیات با عنوان ارزشهای محوری می‌توانند به عنوان فاکتورهای مهم سیستم کیفیت مراکز درمانی ایتالیا در نظر گرفته شوند. این مطالعه نشان می‌دهد که نتایج به صورت مثبتی با متغیرهای مدیریت کیفیت مرتبط شده اما کمبود ارتباطات آماری مهم بین عملکرد مالی و مدیریت کیفیت وجود دارد. این مطالعه در فاصله زمانی 2 سال (2006-2008) انجام گرفته است و ارتباط بین کارایی و کیفیت را به عنوان راهی برای دستیابی به اقتصاد خرد مدنظر قرار می‌دهد. نتایج در جدول (16) ارائه می‌گردد.

جدول (16): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد در بخش درمان

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایتالیا	بیمارستان	352	پرسشنامه	کمی	تفسیری

3. 17. تحلیل مقاله بکارگیری معیارهای جایزه کیفیت برای ارزیابی پروژه‌های تحقیق و توسعه [18]

به دلیل ویژگی‌های نامعلوم و پیچیدگیهای تحقیق و توسعه، استفاده از معیارهای جایزه کیفیت در ارزیابی تحقیق و توسعه شرکت‌ها، بسیار چالش برانگیز می‌باشد. این تحقیق به طور خاص روی کاربرد معیارهای مالکوم بالدريج در ارزیابی پروژه‌های تحقیق و توسعه تمرکز می‌کند. در این مقاله روی معیارها با استفاده از مرور ادبیات در خصوص پروژه‌های تحقیق و توسعه بحث می‌شود. همچنین در رابطه با این تحقیق مصاحبه‌هایی با 47 مدیر واحد تحقیق و توسعه از کشور فنلاند انجام گرفته است. نتایج در جدول (17) ارائه می‌گردد.

جدول (17): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با معیارهای جایزه کیفیت و ارزیابی پروژه‌های تحقیق و توسعه

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
فنلاند	تحقیق و توسعه صنایع الکترونیک و IT	47	مصاحبه	کیفی	تفسیری

3. 18. تحلیل مقاله یک تست تجربی از روابط علی بین معیارهای مالکوم بالدريج در بخش درمان [19]

این تحقیق اولین تست تجربی روابط علی معیارهای مالکوم بالدريج در بخش خدمات درمانی آمریکا می‌باشد. این مدل با استفاده از پرسشنامه اطلاعات 220 بیمارستان در آمریکا مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج مدل نشان می‌دهد که بسیاری از روابط علی فرض شده در مدل به صورت آماری مهم هستند این مطالعه همچنین درک ما را از



روابط عملکرد درونی سیستم بهبود می بخشد و روشن می کند. اجزا مدل بالدریج، رهبری، اطلاعات و تجزیه و تحلیل به نتایج عملکرد سازمانی مرتبط می شوند درحالی که منابع انسانی، مدیریت و مدیریت فرآیند به رضایت مشتری متصل می شوند. بر این اساس یک مدل اندازه گیری با 28 معیار برای خدمات درمانی تعریف و تست می شود. نتایج در جدول (18) ارائه می گردد.

جدول (18): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با روابط علی بین معیارها

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
امریکا	بیمارستان	220	پرسشنامه	کمی	تفسیری

3. 19. تحلیل مقاله تست معیارهای جایزه دولتی کیفیت آمریکا با استفاده از معیارهای مالکوم بالدریج [20]

این مقاله جایزه دولتی کیفیت آریزونای آمریکا را با مدل مالکوم بالدریج مقایسه می کند و نتیجه گیری می کند که معیارهای جایزه دولتی کیفیت آریزونای آمریکا¹² نسبتاً با معیارهای مالکوم بالدریج نزدیک هستند. برای این منظور 30 شرکتی که جایزه مدل دولتی را دریافت کرده اند بررسی می شوند و اطلاعات از طریق پرسشنامه دریافت می گردد. نتایج در جدول (19) ارائه می گردد.

جدول (19): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با معیارهای جایزه دولتی کیفیت آمریکا

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
امریکا	شرکتهای خدماتی	30	پرسشنامه	کمی	توصیفی

3. 20. تحلیل مقاله بکارگیری معیارهای جایزه کیفیت در ارزیابی پروژه های تحقیق و توسعه [21]

این مقاله بر کاربرد جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدریج برای ارزیابی پروژه های تحقیق و توسعه تمرکز می کند. نتایج در جدول (20) ارائه می گردد.

جدول (20): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با معیارهای جایزه دولتی کیفیت آمریکا

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
امریکا	صنایع الکترونیک	25	مصاحبه	کیفی	تفسیری



4. نتایج بررسی‌ها

نتایج بررسی‌ها پیرامون استراتژی‌ها، رویکردهای تحقیق، روش‌های جمع‌آوری اطلاعات در نمونه‌های مورد مطالعه از بانک اطلاعات *science direct* به شرح زیر استنتاج می‌شود.

1.4. استراتژی تحقیق

در خصوص استراتژی تحقیق، بررسی‌ها نشان می‌دهد که محققین در حوزه تعالی سازمانی مطابق جدول (21)، ضمن استفاده از انواع استراتژی‌های تحقیق از استراتژی تفسیری جهت تست فرضیه‌ها و کنترل همبستگی، بیشتر از بقیه استراتژی‌ها استفاده کرده‌اند.

جدول (21): فراوانی استراتژی‌های تحقیق

استراتژی تحقیق	فراوانی	درصد
اکتشافی	6	30%
توصیفی	6	30%
تفسیری	8	40%

2.4. رویکرد تحقیق

رویکرد کمی برای پاسخگویی به سئوالاتی درباره ارتباط میان متغیرهای قابل سنجش با هدف توضیح و پیش‌بینی و کنترل پدیده‌ها کاربرد دارد در حالی که رویکرد کیفی برای پاسخگویی به سئوالاتی درباره ماهیت پدیده‌ها با هدف شرح و درک آنها از نقطه نظر محقق مورد استفاده قرار می‌گیرد. در خصوص رویکرد تحقیق‌های مورد استفاده در موضوع تعالی سازمانی مطابق با جدول (21)، محققین از رویکرد کمی (50%) در مقایسه با رویکرد کیفی (40%) بیشتر استفاده کرده‌اند.

جدول (21): فراوانی رویکرد تحقیق

رویکرد تحقیق	فراوانی	درصد
کمی	10	50%
کیفی	8	40%
کمی+کیفی	2	10%



3.4. روش جمع‌آوری اطلاعات

یکی از اصلی‌ترین بخشهای هر کار پژوهشی را جمع‌آوری اطلاعات تشکیل می‌دهد. چنانچه اینکار به شکل منظم و صحیح صورت پذیرد کار تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری از داده‌ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. برای جمع‌آوری اطلاعات در کارهای پژوهشی روشهای مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرد که از آن جمله می‌توان به روشهای استفاده از اطلاعات و مدارک موجود (اطلاعات آرشیوی) مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه و... اشاره کرد. بیشترین روش جمع‌آوری اطلاعات مورد استفاده در موضوع تعالی سازمانی مطابق با جدول (22)، پرسشنامه (50%) و بعد از آن مصاحبه می‌باشد.

جدول (22): فراوانی استراتژیهای تحقیق

روش جمع‌آوری اطلاعات	فراوانی	درصد
پرسشنامه	8	40%
مصاحبه	5	25%
اطلاعات آرشیوی	2	10%
مشاهده	3	15%
پرسشنامه + مصاحبه	2	10%

5. بررسی روش‌شناسی تحقیق در حوزه مدیریت کیفیت در ایران

این بخش به بررسی مطالعات صورت گرفته توسط اندیشمندان ایرانی در مقیاس بین‌المللی در حوزه مدیریت کیفیت در ایران از منظر متدولوژی تحقیق می‌پردازد. با توجه به محدودیت دسترسی به اطلاعات مقالات ایرانی ارائه شده در کنفرانسهای بین‌المللی، تنها مقالات ارائه شده در کنفرانس بین‌المللی مدیریت به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده است.. در اولین کنفرانس مدیریت مجموعاً شش مقاله در حوزه مدیریت کیفیت به شرح زیر ارائه شده است.



1.5. ارزیابی عملکرد سازمان با تاکید بر شاخص‌های مدیریت کیفیت [22]

این مقاله یک مدل ریاضی را ارائه می‌کند. این مدل با استفاده از اطلاعات جمع‌آوری شده از 24 شرکت صنایع غذایی مورد بررسی قرار گرفته و اعتبار آن تایید شده است. روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت پرسشنامه و رویکرد تحقیق در این مقاله به صورت کمی بوده است. نتایج در جدول (23) ارائه می‌گردد.

جدول (23): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با ارزیابی عملکرد و شاخص‌های مدیریت کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنایع غذایی	24	پرسشنامه	کمی	تفسیری

2.5. مقایسه تطبیقی استانداردهای ایزو 9000 با رویکردهای گوناگون مدیریت کیفیت جامع [23]

این مقاله به مقایسه تطبیقی رویکردهای گوناگون مدیریت کیفیت جامع با استاندارد می‌پردازد. جمع‌آوری اطلاعات به صورت مرور ادبیات و کتابخانه‌ای بوده و رویکرد تحقیق کیفی می‌باشد و از نظر خبرگان استفاده شده است. نتایج در جدول (24) ارائه می‌گردد.

جدول (24): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مقایسه تطبیقی استانداردهای ایزو 9000

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع‌آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	سایر	نامشخص	مصاحبه/ بررسی اسناد	کیفی	تفسیری

3.5. سنجش میزان استفاده از شرکت‌های برتر ایران از ابزار و فنون تکنیک‌ها [24]

این مقاله از یک روش تحقیق با رویکرد پیمایشی برای سنجش میزان استفاده شرکت‌های برتر ایران از ابزار، فنون و تکنیک‌های مدیریت کیفیت جامع استفاده می‌نماید و برای این منظور پرسشنامه با 96 سؤال تهیه شده و در اختیار شرکت‌های مختلف (اتومبیل سازی، شیمیایی، کامپیوتری، الکترونیک، دارویی، صنایع مخابراتی، پتروشیمی و صنایع نظامی) در قالب پرسشنامه قرار داده شده است. مجموعاً 200 شرکت در این تحقیق مشارکت داشته‌اند. نتایج در جدول (25) ارائه می‌گردد.



جدول (25): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با شرکتهای برتر ایران در حوزه کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنایع مختلف	200	پرسشنامه	کمی	توصیفی

4.5. هزینه‌های بدی کیفیت، روشی برای ارزیابی مدیریت کیفیت فراگیر [25]

این مقاله الگویی توصیفی و مفهومی را ارائه می‌کند. رویکرد تحقیق، کیفی است و تحقیق بر اساس اطلاعات محقق و همچنین اطلاعات جمع‌آوری شده از مرور ادبیات و کتابخانه تهیه و ارائه و نتیجه گیری شده است. نتایج در جدول (26) ارائه می‌گردد.

جدول (26): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با هزینه‌های بدی کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	--	بررسی اسناد	کیفی	تفسیری

5.5. الگوی بهبود عملکرد و تعالی سازمانی واحدهای تحقیق و توسعه [26]

این تحقیق، یک مدل اکتشافی را ارائه می‌کند. این مدل در یک شرکت (به صورت مطالعه موردی) تست شده و نتایج مورد تایید قرار گرفته است. این تحقیق مبتنی بر رویکرد کیفی است و محقق بر اساس تجربیات خود در صنعت و مرور ادبیات این تحقیق را ارائه نموده است. نتایج در جدول (27) ارائه می‌گردد.

جدول (27): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با الگوی بهبود عملکرد

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنعت	مطالعه موردی	اطلاعات آرشیوی	کیفی	اکتشافی



5.6. ایزو 9001 چرخشی استراتژیک در حرکت به سوی سرآمدی سازمانی [27]

این مقاله به مقایسه تطبیقی اصول استاندارد ایزو 9001 و مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمانی اروپا و ارزشها و مفاهیم محوری مدل بالدریج می‌پردازد. رویکرد تحقیق کیفی است و مقایسه بر اساس مرور ادبیات صورت گرفته است و از نظر خبرگان در این تحقیق استفاده شده است. نتایج در جدول (28) ارائه می‌گردد.

جدول (28): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با حرکت به سوی تعالی

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	--	بررسی اسناد	کیفی	تفسیری

در دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، مقالات مرتبط با موضوع مدیریت کیفیت به شرح زیر ارائه شده است:

5.7. اولویت بندی اهداف و برنامه ریزی و بهبود کیفیت [28]

در این مقاله یک مدل کمی - آماری ارائه شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه با 20 سؤال و مصاحبه بوده است. این پرسشنامه در اختیار 200 تعمیرگاه ایران خودرو قرار گرفته است و رویکرد تحقیق کمی می‌باشد. نتایج در جدول (29) ارائه می‌گردد.

جدول (29): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با اولویت بندی اهداف کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	خدمات صنعت خودرو	200	پرسشنامه	کمی	توصیفی

5.8. بنیادهای سازمانی برای پیاده سازی موفق مدیریت کیفیت [29]

در این مقاله یک مدل مفهومی ارائه شده است. محقق بر اساس مرور ادبیات و مطالعات کتابخانه ای مدل مفهومی را ارائه نموده است. رویکرد تحقیق کیفی است. نتایج در جدول (30) ارائه می‌گردد.



جدول (30): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با پیاده‌سازی مدیریت کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	--	اطلاعات آرشیوی	کیفی	اکتشافی

9.5. ارائه مدلی جهت طرح ریزی محصول با استفاده از گسترش عملکرد کیفی [30]¹³

در این تحقیق یک مدل ریاضی ارائه شده و مدل در یک شرکت قطعه ساز پیاده سازی شده است و اعتبار مدل تایید شده است. رویکرد تحقیق کمی می باشد. نتایج در جدول (31) ارائه می‌گردد.

جدول (31): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با طرح‌ریزی محصول

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنعت	مطالعه موردی	مصاحبه/اطلاعات آرشیوی	کمی	تفسیری

10.5. دستیابی به سرآمدی متعادل ترکیبی از سرآمدی و کارت ارزیابی متوازن [31]

در این تحقیق یک مدل مفهومی ارائه شده است روش جمع‌آوری اطلاعات بر اساس مرور ادبیات و کتابخانه‌ای بوده است و رویکرد تحقیق کیفی می‌باشد. نتایج در جدول (32) ارائه می‌گردد.

جدول (32): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با ترکیب سرآمدی و کارت امتیاز متوازن

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	--	اطلاعات آرشیوی	کیفی	اکتشافی

11.5. اندازه‌گیری کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاه [32]

در این مقاله از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. این پرسشنامه در اختیار 377 دانشجویان کتابخانه قرار داده شده است. از روش‌های آماری برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است. نتایج در جدول (33) ارائه می‌گردد.



جدول (33): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با اندازه‌گیری کیفیت خدمات

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	دانشگاه	377	پرسشنامه	کمی	توصیفی

12.5. یکپارچگی مدیریت ارتباط با مشتری¹⁴ و گسترش عملکرد کیفی یک مدل برتر برای ارتقا مشارکت مشتری [33]

در این مقاله یک مدل اکتشافی و مفهومی ارائه شده است. نتایج در جدول (34) ارائه می‌گردد.

جدول (34): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با یکپارچگی مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد کیفی

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	ندارد	اطلاعات اسنادی	کیفی	اکتشافی

در سومین کنفرانس بین المللی مدیریت مقالات زیر در حوز مدیریت کیفیت ارائه شده است.

13.5. نقش رهبری تحول و مدیریت تغییر در استقرار و توسعه سیستم های مدیریت کیفیت [34]

این تحقیق از منظر اهداف تحقیق کاربردی بوده و از نظر جمع آوری داده‌ها از نوع توصیفی و پیمایشی است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی و همچنین از یک مطالعه میدانی در شرکت مهندسی مس وابسته به صنایع مس استفاده شده است. جامعه آماری 30 نفر و از آمار استنباطی استفاده شده است. نتایج در جدول (35) ارائه می‌گردد.

جدول (35): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با مدیریت تغییر در استقرار سیستم کیفیت

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنعت	30	پرسشنامه	کمی	توصیفی

14.5. ارائه یک مدل تصمیم‌گیری چند معیاره¹⁵ برای انتخاب محصول با استفاده از معیارهای گسترش عملکرد کیفی [35]

این تحقیق بر پایه رویکرد کمی است و یک مدل ریاضی ارائه شده است مدل در یک شرکت تلویزیون سازی تست شده و اعتبار آن تایید شده است. نتایج در جدول (36) ارائه می‌گردد.



جدول (36): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با انتخاب محصول

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	صنعت	--	مصاحبه / اطلاعات آرشیو فنی	کمی	تفسیری

5.15. شش سیگما ناب [36]

در این مقاله یک مدل مفهومی ارائه شده است به این منظور ابتدا مقایسه تطبیقی بین شش سیگما و تولید ناب صورت گرفته و در نهایت یک مدل مفهومی ترکیبی ارائه شده است. از نظر خبرگان در این تحقیق استفاده شده است. نتایج در جدول (37) ارائه می‌گردد.

جدول (37): متدولوژی تحقیق مورد استفاده در ارتباط با شش سیگما ناب

محل انجام	صنعت مورد بررسی	تعداد نمونه	روش جمع آوری اطلاعات	رویکرد تحقیق	استراتژی تحقیق
ایران	عمومی	30 نفر	پرسشنامه	کمی	اکتشافی

5.16. محدودیت تحقیق:

در انجام این تحقیق با محدودیت دستیابی به منابع در خصوص مقالات ارائه شده در چهارمین و پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت روبرو شدیم به گونه‌ای که اسناد فوق‌تر در کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس و نه در دانشگاه شریف که برگزار کننده آن بوده‌اند، وجود و در دسترس قرار نداشت.

6. نتایج بررسی‌ها

نتایج بررسی‌ها پیرامون استراتژیها، رویکردهای تحقیق و روشهای جمع‌آوری اطلاعات در پژوهشهای مورد مطالعه از ایران با بررسی مقالات نتایج زیر حاصل شد:



1.6. استراتژی رویکرد تحقیق:

استراتژی تفسیری مطابق با جدول (38) دارای بیشترین کاربرد و در مرحله بعدی استراتژی اکتشافی و سپس استراتژی توصیفی، فراوانی بالاتری دارند.

2.6. جامعه و نمونه مورد بررسی:

بیشتر تحقیقات در ایران عمدتاً با مرور ادبیات و بررسی مستندات و در مرحله بعدی پرسشنامه و مصاحبه انجام شده است.

جدول (38): فراوانی استراتژی و رویکرد تحقیق

فراوانی	رویکرد	فراوانی	استراتژی
7	کمی	5	اکتشافی
8	کیفی	6	تفسیری
--	--	4	توصیفی
15	جمع	15	جمع

نتیجه گیری

در این بررسی، متدولوژیهای تحقیق استفاده شده در مقالات ذخیره شده در بانک اطلاعاتی Science direct مرتبط با موضوع تعالی سازمانی خلاصه و مورد بررسی قرار گرفته است. این نتایج نشان میدهد که:

- 1- متداولترین استراتژی تحقیق، استراتژی تفسیری است و در مرحله بعدی استراتژی اکتشافی و توصیفی بیشترین کاربرد را دارند.
- 2- در تحقیقات بین‌المللی رویکرد کمی و استفاده از روشهای آماری جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بیشترین سهم از مطالعات را به خود اختصاص داده است در حالی که مدل‌سازی مفهومی و رویکرد کیفی در تقدم مطالعات داخل کشور در حوزه مورد بررسی، کمی بیشتر از رویکرد کمی مورد استفاده قرار گرفته است.
- 3- متداولترین روش جمع‌آوری اطلاعات، در خصوص این موضوع پرسشنامه و سپس مصاحبه می‌باشد.



4- در یک جمع‌بندی می‌توان اعلام نمود که در حوزه تعالی سازمانی از انواع استراتژیها، رویکردهای تحقیق و روشهای جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات دهساله اخیر در سطح بین‌المللی در ایران و خارج از کشور بهره‌گیری بعمل آمده‌است. اگرچه نتایج بررسیها مربوط به نمونه‌های معینی بوده و تعمیم‌پذیری آن محل تامل است.

منابع

1. علی احمدی، علیرضا، سعید نهایی و حید، توصیفی جامع از روشهای تحقیق، انتشارات تولید دانش 1384، تهران
2. عادل آذر- ارزیابی عملکرد سازمان با تاکید بر شاخص های مدیریت کیفیت، رویکرد DEA-1382
3. منوچهر نجمی - مقایسه تطبیقی استانداردهای ISO 9000-2000 با رویکردهای گوناگون TQM-1382
4. محمد اقدسی - سنجش میزان استفاده از شرکت های برتر ایران از ابزار و فنون تکنیک ها- 1382
5. مهدی قاسمیان امیری - هزینه های بدی کیفیت، روشی برای ارزیابی مدیریت کیفیت فراگیر- 1382
6. امید حائری -الگوی بهبود عملکرد و تعالی سازمانی واحدهای تحقیق و توسعه - 1382
7. منوچهر نجمی - ISO 9000:2000 - چرخشی استراتژیک در حرکت به سوی سرآمدی سازمانی - 1382
8. عباس سقایی - اولویت بندی اهداف و برنامه ریزی و بهبود کیفیت - 83
9. عبدالحمید مدرس - بنیادهای سازمانی برای پیاده سازی موفق مدیریت کیفیت - 83
10. علی آتش سوز- ارائه مدلی جهت طرح ریزی محصول با استفاده از QFD- 83
11. سیدرضا جوادین- نقش رهبری تحول و مدیریت تغییر در استقرار و توسعه سیستم های مدیریت کیفیت - 1384
12. سید حسام الدین نگردي- ارائه یک مدل MADM برای انتخاب محصول با استفاده از QFD- 1384



۱۳. Tahir Masood Qureshi, Aamir Shahzad Warraich, Syed Tahir Hijazi- Significance of project management performance assessment (PMPA) model
۱۴. International Journal of Project Management, In Press, Corrected Proof, Available online ۱۶ July ۲۰۰۸
۱۵. J. Carlos Bou-Llugar, Ana B. Escrig-Tena, Vicente Roca-Puig, Inmaculada Beltrán-Martín - An empirical assessment of the EFQM Excellence Model: Evaluation as a TQM framework relative to the MBNQA Model- Journal of Operations Management, In Press, Corrected Proof, Available online ۲۰ April ۲۰۰۸
۱۶. E. Westerveld - The Project Excellence Model®: linking success criteria and critical success factors -International Journal of Project Management, Volume ۲۱, Issue ۶, August ۲۰۰۳, Pages ۴۱۱-۴۱۸
۱۷. L. Ritchie, B. G. Dale - Self-assessment using the business excellence model: A study of practice and process- International Journal of Production Economics, Volume ۶۶, Issue ۳, ۲۰ July ۲۰۰۰, Pages ۲۴۱-۲۵۴
۱۸. H. P. A. Geraedts, R. Montenarie, P. P. van Rijk- The benefits of total quality management- Computerized Medical Imaging and Graphics, Volume ۲۵, Issue ۲, March ۲۰۰۱, Pages ۲۱۷-۲۲۰
۱۹. César Camisón - Total quality management in hospitality: an application of the EFQM model- Tourism Management, Volume ۱۷, Issue ۳, May ۱۹۹۸, Pages ۱۹۱-۲۰۱
۲۰. S.Y. Sohn, Yong Gyu Joo, Hong Kyu Han - Structural equation model for the evaluation of national funding on R&D project of SMEs in consideration with MBNQA criteria- Evaluation and Program Planning, Volume ۳۰, Issue ۱, February ۲۰۰۷, Pages ۱۰-۲۰
۲۱. M.C. Eti, S.O.T. Ogaji, S.D. Probert -The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms- Applied Energy, Volume ۸۳, Issue ۴, April ۲۰۰۶, Pages ۲۹۹-۳۱۰
۲۲. -Simultaneous consideration of TQM and ISO ۹۰۰۰ on performance and motivation: An empirical study of Spanish companies
۲۳. Johan Quist, Per Skålen, Stewart R. Clegg - The power of quality models: The example of the SIQ model for performance excellence- Scandinavian Journal of Management, Volume ۲۲, Issue ۴, December ۲۰۰۷, Pages ۴۴۵-۴۶۲
۲۴. Ismail Sila - Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories: An empirical study Journal of Operations Management, Volume ۲۵, Issue ۱, January ۲۰۰۷, Pages ۸۳-۱۰۹
۲۵. Prakash J. Singh - Empirical assessment of ISO ۹۰۰۰ related management practices and performance relationships-International Journal of Production Economics, Volume ۱۱۳, Issue ۱, May ۲۰۰۸, Pages ۴۰-۵۹
۲۶. Ijay R. Kannan, Keah Choon Tan-Just in time, total quality management, and supply chain management: understanding their linkages and impact on business performance - Omega, Volume ۳۳, Issue ۲, April ۲۰۰۵, Pages ۱۵۳-۱۶۲
۲۷. Shams-ur Rahman, Philip Bullock- Soft TQM, hard TQM, and organisational performance relationships: an empirical investigation- Omega, Volume ۳۳, Issue ۱, February ۲۰۰۵, Pages ۷۳-۸۳



۲۸. Rick L. Edgeman, Thomas Rodgers- *Escape from organizational nihilism: Leadership core values for Business Excellence-International Journal of applied Quality Management, Volume ۲, Issue ۱, ۱۹۹۹, Pages ۱۱۷-۱۲۵*
۲۹. Manuela S. Macinati- *The relationship between quality management systems and organizational performance in the Italian National Health Service- Health Policy, Volume ۸۵, Issue ۲, February ۲۰۰۸, Pages ۲۲۸-۲۴۱*
۳۰. Ville Ojanen, Petteri Piippo, Markku Tuominen- *Applying quality award criteria in R&D project assessment- International Journal of Production Economics, Volume ۸۰, Issue ۱, November ۲۰۰۲, Pages ۱۱۹-۱۲۸*
۳۱. Susan M. Meyer, David A. Collier- *An empirical test of the causal relationships in the Baldrige Health Care Pilot Criteria- Journal of Operations Management, Volume ۱۹, Issue ۴, July ۲۰۰۱, Pages ۴۰۳-۴۲۶*
۳۲. Gertrude P. Pannirselvam, Sue P. Siferd, William A. Ruch- *Validation of the Arizona Governor's Quality Award criteria: a test of the Baldrige criteria- Journal of Operations Management, Volume ۱۶, Issue ۵, October ۱۹۹۸, Pages ۵۲۹-۵۵۰*
۳۳. S.Y. Sohn, *Structural equation model for the evaluation of national funding on R&D project of SMEs in consideration with MBNQA criteria.- Evaluation and Program Planning, Volume ۳۰, Issue ۱, February ۲۰۰۷, Pages ۱۰-۲۰*
34. Asif Alimunshi- *Achieving balanced excellence: a combination / collaboration model using EFQM excellence model and balanced scorecard-2004*
35. Ruslan Romli - *measuring service quality in academic library- 2004*
36. Arash shain- *Integration of CRM and QFD: A novel model for Enhancing customer participation -2004*
37. Zahra Mousavi -*Lean six sigma A break through strategy -2005*

پی نوشت

- ^۱ MBNQA
^۲ EFQM
^۳ Performance excellence
^۴ TQM
^۵ ISO ۹۰۰۱
^۶ R&D
^۷ CONTINGENCY
^۸ JIT
^۹ SCM
^{۱۰} Hard
^{۱۱} Soft
^{۱۲} AGQA
^{۱۳} QFD
^{۱۴} CRM
^{۱۵} MADM