

# ارائه و اعتبار یابی مدل ارتقای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان (مورد مطالعه: منطقه ۱۰ دانشگاه فرهنگیان: کرمانشاه، کردستان و همدان)<sup>۱</sup>

مسعود نوری<sup>۲</sup>

مصطفی اجتهادی<sup>۳</sup>

کامران محمدخانی<sup>۴</sup>

محمد علی حسینی<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۶/۲۴

نوع مقاله: پژوهشی

## چکیده

این پژوهش باهدف ارائه و اعتباریابی الگوی تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان به روش تلفیقی (میکس متد) در میان نخبگان، اساتید و مدیران دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان انجام گرفته است. استراتژی مورد استفاده در این پژوهش استراتژی اکتشافی متوالی است. در این استراتژی از دو مرحله جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود که در مرحله اول تحلیل بر اساس داده‌های کیفی صورت می‌پذیرد و تحقیق با جمع‌آوری و تحلیل داده‌های کمی ادامه می‌یابد. یافته‌های کیفی نشان می‌دهد که در مرحله کدگذاری پس از بررسی دقیق تر و پیوند بین مفاهیم خرده مقولات، ۱۱ مقوله محوری به دست آمد که این مقولات شامل: دانش

۱ برگرفته از رساله دکتری در سال ۱۳۹۸

۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات (تهران)، تهران ایران.  
nouri.edu144@gmail.com

۳ دانشیار جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهید بهشتی، ایران. (نویسنده مسئول) -m  
edjtehadi@sbu.ac.ir

۴ دانشیار مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، ایران. k.kamran@srbiau.ac.ir

۵ انشیار مدیریت آموزش عالی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران، تهران، ایران. mahmaimy2020@gmail.com

گرایی، جانشین پروری، پایدارسازی نتایج مطلوب، شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی، کارایی سازمانی، منابع انسانی، خلق مشترک ارزش، قابلیت رقابت‌پذیری سازمان، توانمندسازی، رهبران نخبه و سرآمد و شناسایی نقاط قابل بهبود هستند که با انتزاع بیشتر این مقولات در مرحله کدگذاری گزینشی، یک مقوله هسته‌ای به شرح «تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود.» ظاهر شد، که می‌تواند تمامی مقولات دیگر را تحت پوشش قرار بدهد. در بخش کمی نیز با توجه به اطلاعات حاصل از استنباط آماری پژوهش در یک مدل معادله ساختاری، برآوردها و سطح معناداری نشان داده است که اثر همه متغیرها بر متغیر وابسته تعالی سازمانی معنادار بوده است.

**واژه‌های کلیدی:** تعالی، تعالی سازمانی، الگوی کیفی، دانشگاه فرهنگیان.

## مقدمه و بیان مسئله

مسئله تعالی سازمان در سازمان‌های امروزی امری بدیل و معیاری برای ارزیابی سازمان‌ها شده است. تعالی سازمانی رویکرد کیفی سازی و سنجش کیفیت سازمان است. مدیران از طریق تعالی سازمانی به درک ارتباط بین سرمایه‌های مختلف و در نظر گرفتن آن به‌عنوان یک سیستم کنترل مکمل برای اجرای گزارش‌های یکپارچه مدیریت کیفیت و با توجه به گزارش‌های جدید استانداردهای توسعه دست می‌یابند (تربک و مگنقی، ۱، ۲۰۱۷). گستره تعالی سازمانی در انواع مختلف سازمان‌ها بسیار زیاد است و مطالعه برخی پژوهش‌ها نشان داده که تعالی سازمانی در ارائه استانداردهای تغذیه و رژیم غذایی (جویس ۲ و همکاران، ۲۰۱۴)، در سازمان‌های ایمنی و سلامت (ظهره‌حلیم و سام‌منان، ۳، ۲۰۱۸)، بخش روابط عمومی در سازمان (امی ۴ و همکاران، ۲۰۱۷) و در تولید و مشاغل (سالو ۵ و همکاران، ۲۰۱۴) و مهم‌تر از همه در مباحث آکادمیک کاربردهای فراوانی دارد. در چند دهه گذشته مدل‌های تعالی سازمانی پیشرفت چشمگیری کرده‌اند و در غالب آن‌ها رفتارهای رهبری خاص به نتایج سازماندهی موفق سازمان‌ها

- 1 Trébuq and Magnaghi
- 2 Joyce
- 3 Zohra Halim & SamMannan
- 4 Amy
- 5 Salau

منجر شده‌اند (یامارینو ۱ و همکاران، ۲۰۰۸؛ هورنی ۲ و همکاران، ۲۰۱۰؛ اسمیت ۳، ۲۰۱۳؛ هاندریکس و هاپکین ۴، ۲۰۱۵). وجود رقابت در بین مؤسسات و بنگاه‌ها برای کسب سهم بیشتر از بازار و تلاش مشتریان برای رسیدن به رضایت‌مندی بیشتر موجب شده است که اندازه‌گیری کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان و رضایت آنان از جمله اقدامات اساسی محسوب شود و نمایانگر جهت‌گیری سازمان‌ها به سمت کیفیت است. کیفیت خدمات عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده‌کننده که خود نیازمند کیفیت طراحی ۵، انطباق ۶، در دسترس بودن مکان ارائه خدمات ۷ است (یئو ۸، ۲۰۰۹: ۶۳).

در عصر دانایی و عصر فرصت‌های امروز، تغییرات سریع، تحولات تکنولوژیکی سبب شده است که سازمان‌ها جهانی بیندیشند و برای رویارویی با رقابت‌های موجود پیش‌بینی نشده خود را آماده سازند. در دنیایی که تغییرات با سرعت فوق‌العاده زیاد رخ می‌دهد، سازمان‌ها و مؤسسات در معرض تهدید و نابودی قرار دارند. پیدایش رقبا در عرصه رقابت ارائه خدمات و تولید کالا با کیفیت مرغوب و قیمت مناسب تهدیدی برای سازمان‌هاست. در جهان رقابتی امروزه مؤسساتی موفق هستند که در عرصه فعالیت یک گام از رقبا خود جلوتر باشند (مظلومی و کشوری، ۱۳۹۰: ۲۸). به‌کارگیری الگوی تعالی سازمانی به‌عنوان ابزاری توانمند جهت ارزیابی سیستم‌ها، نیل به اهداف مزبور را برای سازمان‌ها میسر می‌سازد. این الگو نه تنها سازمان را به سنجش میزان موفقیت خود در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی قادر می‌سازد، بلکه مقایسه عملکرد سازمان با سایر سازمان‌ها و به‌ویژه بهترین آن‌ها را نیز تسهیل می‌کند. اجرای اثربخش اصول تعالی سازمانی که در معیارهای جوایز کیفیت نهفته است، شرایط اقتصادی مطلوبی را مهیا خواهد ساخت. بارزترین نمونه این جوایز در سه قطب بزرگ اقتصادی سده اخیر (ژاپن - آمریکا - اروپا) عبارت‌اند از جایزه دمینگ در ژاپن، جایزه بالدريج در آمریکا و جایزه اروپایی کیفیت (الگوی EFQM) در بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت است (برنایس، ۲۰۱۲).

تعالی سازمانی رسیدن به شرایطی است که تضمین‌کننده فعالیت‌های رشد در سه بعد کیفیت، نوآوری و بهبود سیستم

- 1 Yammarino
- 2 Horney
- 3 Smith
- 4 Hendrix & Hopkins
14. Quality of design
15. Adaptoin
16. Place
8. Yeo

در جهت تأمین و ارتقاء سطح منافع ذینفعان درونی و بیرونی سازمان از قبیل مشتریان، سرمایه‌گذاران، کارکنان و جامعه می‌باشد. مهم‌ترین رکن توسعه در ابعاد فردی، سازمانی و اجتماعی هر جامعه‌ای آموزش است که سازندگی و بهبود و تعالی انسان و جامعه را به همراه دارد. سازمان‌ها و مؤسسات برای حرکت در مسیر تعالی و برتری در رقابت با سایر سازمان‌ها مستلزم یادگیری و آموزش به‌عنوان یک سازمان یادگیرنده هستند و آموزش و یادگیری منجر به ایجاد نوآوری، خلاقیت، تولید ایده، خلق ثروت و ارزش افزوده برای سازمان می‌گردد. آموزش و یادگیری از رسالت‌های خطیر و مأموریت اصلی سازمان‌های آموزشی است که نقش اساسی در شکوفایی و تعالی جامعه دارد. سازمان‌ها و نهادهای آموزشی برای ایفای رسالت و مأموریت اصلی خود در جامعه نیازمند برنامه‌ریزی و حرکت در مسیر تعالی سازمانی و سرآمدی در ارائه خدمات علمی و اجتماعی می‌باشند. بهبود مستمر کیفیت ناشی از اجرای مدل تعالی سازمانی از ضروریات پایدار و زمینه‌ساز ارتقاء مزیت رقابتی مؤسسات آموزش عالی محسوب می‌شود. از جنبه‌های بااهمیت استفاده از الگوهای تعالی سازمانی، کاربردی بودن آن‌هاست. ایجاد تغییرات و تطبیق با شرایط متحول ساختارهای فناوری، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با به‌کارگیری معیارهای مناسب برای سنجش و ارزیابی و فراهم کردن موجبات رشد کیفی مؤسسات و دانشگاه‌ها در سطح جهان، میزان موفقیت این رویکرد از مدیریت را بیشتر آشکار می‌کند.

با توجه به مسائل مطرح در این پژوهش سعی بر آن است که به ارائه مدل ارتقاء تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان پرداخته شود. به‌کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی در مراکز و سازمان‌های دولتی در ارزیابی وضع موجود، برنامه‌ریزی جهت هرگونه تغییر بنیادین، نوآوری، یادگیری سازمانی، بالا بردن سطح کیفیت خدمات، کاربست فناوری اطلاعات و رضایتمندی مشتریان مؤثر خواهد بود لذا این سؤال به وجود می‌آید که وضعیت کیفیت خدمات در مسیر سرآمدی بر اساس مدل تعالی سازمانی در جامعه آماری مورد مطالعه چگونه است؟ چگونه می‌توان با ارائه مدل ارتقاء تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان، در راستای ارتقای کیفیت و کارایی این دانشگاه گامی مؤثر برداشت و در نهایت به سرآمدی و تعالی دانشگاه دست‌یافت؟ بنابراین ارتقای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان به‌عنوان هدف اصلی این پژوهش به روش ترکیبی از نوع اکتشافی به دنبال پاسخ به این سؤال است که مؤلفه‌های تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان کدامند و تعالی سازمانی در این دانشگاه اساساً از چه الگویی متأثر است.

### ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

تعالی در لغت به معنی بلند شدن و برتر شدن است. تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار

و دائمی سازمان در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری در یک محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده است (بیک‌زاد، ۱۳۸۸). تعالی سازمانی چارچوبی روشن‌مند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است (الوندی، ۱۳۹۴). یکی از روش‌هایی که مدل تعالی سازمانی را تعریف می‌کند بها دادن به خلاقیت کارکنان است. مدل‌های تعالی سازمانی به‌عنوان یک ابزار فراگیر و با نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان‌ها به کمک مدیران می‌آیند تا آن‌ها را در شناخت دقیق‌تر سازمان یاری کنند. این مدل‌ها برای سنجش و مقایسه عملکرد سازمان‌ها همچنین به کار می‌روند و ضمن اینکه یک سازمان را قادر می‌سازند تا میزان موفقیت‌های خود را در اجرای برنامه‌ها در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار دهد، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی و پروژه‌هایی را تعریف و به سمت تعالی حرکت کند (تلوار، ۱، ۲۰۱۱؛ جعفری قوشچی، ۱۳۹۴). مطالعات نشان می‌دهد تنوع با تعالی سازگار است، بنابراین تعالی حد زیادی از انعطاف‌پذیری و نوآوری در سطح محلی و افزایش یکپارچه‌سازی تمام فعالیت‌ها را در جهت بازار تعمیم‌یافته اجازه می‌دهد. تعالی است که در نتیجه اصل یکپارچه‌سازی اجازه می‌دهد تا تنوع قابل‌تحمل باشد، بدون اینکه آن را برای وحدت سیستم تهدید بداند (اورسیولی، ۲، ۲۰۰۳).

مفهوم کیفیت از سال‌های دور وجود داشته و در طول زمان تکامل یافته است. برخی از نویسندگان و متفکران، مانند دمینگ، ایشیکاوا، پسترز، لمیا و ... از نقش و اهمیت بیشتر کیفیت به‌عنوان مبنا و سنگ بنای اصلی تعالی حمایت کردند. نویسندگان و خبرگان دیگری مانند جوران و کراسبی تمرکزشان بر روی نیازهای مستقیم کسب‌وکار بوده است (دالگار ۶- پارک جی و دالگار، ۲۰۰۷). در اوایل قرن بیستم کیفیت به معنای بازرسی محصولات برای اطمینان از تحقق معیارها و استانداردها بوده است (وربیتن، ۷، ۲۰۰۸). در دهه ۱۹۴۰ در طول جنگ جهانی دوم کیفیت از نظر ماهیت، آماری بوده است و از روش‌های نمونه‌گیری آماری برای ارزیابی کیفیت استفاده می‌شد و نمودارهای کنترل کیفیت برای نظارت بر فرآیند تولید به کار می‌رفت. با نگاهی به سیر تحول تفکر کیفیت، آن‌گونه

- 1 Talwar
- 2 Urciuoli
- 3 Ishikawa
- 4 Posters
- 5 Lamia
- 6 Dahlgaard
- 7 Verbeeten

که HECFE1 بیان می‌دارد مفهوم کیفیت ابتدا به‌وسیله ادوارد دمینگ در دهه ۱۹۵۰ با ابعاد فراتری بیان شد (فریرا، ۲۰۰۳). در دهه ۱۹۶۰ به کمک اندیشمندان کیفیت، این مفهوم معنای گسترده‌ای یافت و کیفیت به‌عنوان پدیده‌ای تلقی می‌شد که کل سازمان (نه فقط فرآیند) را در برمی‌گرفت. همه بخش‌ها مسئول کیفیت محصولات بودند و همه در هزینه کیفیت پایین سهم بودند و کیفیت به‌عنوان مفهومی به شمار می‌آمد که سازمان را تحت تأثیر قرار می‌داد (حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، ۱۳۸۹). دمینگ ۳ (۱۹۷۶)، رویکرد مدیریت کیفیت را با چهار نکته بیان کرد که علاوه بر ارتقای تولید یا کیفیت خدمات به صنعت چهره انسانی می‌بخشد (فریرا، ۲۰۰۳). کراس بای ۴ (۱۹۷۹) بیان داشت که کیفیت «تطابق با انتظارات» است و بر، «انگیزنده و برنامه‌ریزی» به‌عنوان موضوعات کلیدی، به‌جای روش‌های آماری تأکید نمود. در اواخر دهه ۱۹۸۰ که اقتصاد اروپا در معرض تهدید بازارهای خاور دور (به‌ویژه ژاپن) قرار داشت، انجمنی از مدیران عامل ۱۴ سازمان پیشرو در اروپا گرد هم آمدند تا راهکار به‌سلامت جستن از مخاطره موجود و پیش‌برندگی و سردمداری آینده را بیابند. مشورت این گروه و عزم گروهی آنان به تأسیس بنیاد غیر وابسته کیفیت انجامید. بنیادی که مأموریت آن گسترش آگاهی‌ها و ارائه دوره‌های مدیریت و شناسایی دستاوردها و تشویق و انگیزش راهیان مسیر توسعه و تعالی است (گرامی و نورعلیزاده، ۱۳۸۷). گاروین ۵ (۱۹۸۴) مجموعه‌ای از ابعاد کیفیت را شناسایی کرد که شامل عملکرد، ویژگی‌ها و خصیصه‌ها، قابلیت اعتماد، انطباق‌پذیری، ماندگاری و دوام، خدمت‌پذیری، زیبایی و کیفیت درک شده می‌شد (سینگ ۶ و همکاران، ۲۰۱۷)؛ بنابراین بر مبنای توسعه تفکر کیفیت، TQM یک نیروی سوق‌دهنده‌ی کیفیت در جهت بهبود مستمر بسیاری از سازمان‌ها در جهان می‌گردد. با الهام از TQM و بر اساس تجربیات و دانش برگرفته از تجربیات ایالات متحده یعنی MBNQA، مدل EFQM در سال ۱۹۸۹ تأسیس شد و کمیسیون اروپا آن را تأیید کرد (نودهی، ۱۳۸۸). الگوی تعالی از سال ۱۹۹۱ به کار گرفته شد. در سال ۱۹۹۲ نخستین جایزه اروپایی کیفیت به برترین شرکت‌های رو به تعالی تعلق گرفت. از آن زمان این الگوی استاندارد، دائماً بازبینی و رفع نقص شده است تا بتواند صرفاً منعکس‌کننده فرضیاتی باشد که قبلاً در عمل به اثبات رسیده‌اند. نتیجه آنکه این الگو، بر «تعالی سازمان» متمرکز است و ناگزیر همه جنبه‌های مدیریت یک

- 1 Higher education council for England
- 2 Ferriera
- 3 Deming
- 4 Crossby
- 5 Garvin
- 6 Singh

سازمان را شامل می‌شود و به‌علاوه، «سازمان» هراندازه و ابعادی که باشد، می‌تواند از آن استفاده کند (گرامی و نورعلیزاده، ۱۳۸۷). جنسن در سال ۲۰۰۰ بیان می‌دارد که شرکت‌ها بایستی یک هدف ارزشی و منحصر به فرد داشته باشند. شافر و تامسون تعالی را در کسب نتایج مالی مطرح کردند (دالگارد ۱- پارک و دالگارد، ۲۰۰۷). بستفیلد و همکارانش (۲۰۰۱)، ایمنی را به این ابعاد اضافه کردند (میر سپاسی و دیگران، ۱۳۹۱: ۲).

## اهداف پژوهش

### هدف کلی

- طراحی مدل ارتقای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان

### اهداف جزئی

- شناسایی مؤلفه‌های تشکیل دهنده تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان
- شناسایی بسترهای شکل‌گیری تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان
- شناسایی شرایط شکل‌گیری تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان
- شناسایی استراتژی‌های تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان
- شناسایی پیامدهای تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان
- آزمون و اعتباریابی مدل استخراجی تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان

### روش پژوهش

بر اساس پارادایم و معرفت علمی تحقیق، روش تلفیقی (آمیخته) برای سنجش متغیرهای مورد بررسی انتخاب شد. روش‌های تحقیق ترکیبی، درصد ادغام و ترکیب داده‌های کمی و کیفی در جهت فهم بهتر از مسئله تحقیق هستند. چگونگی ترکیب داده‌های کمی و کیفی در تحقیقات ترکیبی، بر اساس استراتژی‌های مرتبط با رهیافت این تحقیقات انجام می‌شود. از آنجایی که در این پژوهش داده‌های کیفی در مرحله اول پژوهش جمع‌آوری می‌شود، قصد محقق می‌تواند کشف موضوع تحقیق با نظر مشارکت‌کنندگان در تحقیق باشد؛ بنابراین در مرحله بعد همین موضوع را

1 Dahlgaard

2 Bestfield

می‌توان در سطح وسیعی از جامعه آماری موردبررسی کمی قرار داد. روش کیفی مورد استفاده در این پژوهش روش گراند تئوری یا روش داده بنیاد است. محقق در ابتدا با انجام مصاحبه‌های عمیق در میان خبرگان و مدیران و اساتید دانشگاه فرهنگیان به ارائه مدل ارتقای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان پرداخته و سپس به کمک روش کمی پیمایش سعی در اعتباریابی و آزمون تئوری به دست آمده در جامعه آماری مشابه می‌کند. استراتژی استفاده شده در این پژوهش استراتژی اکتشافی متوالی است و در این استراتژی تقدم با وجه کیفی تحقیق است. جمع‌آوری اطلاعات پژوهش در بخش کیفی با استفاده از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختارمند انجام شده و جامعه آماری شامل مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان هستند و برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری نظری استفاده شده است و نمونه‌گیری از مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان تا جایی ادامه یافت که محقق به این نتیجه رسید که همه آن‌ها نظر واحدی در ارتباط با تعالی سازمانی دارند و در این مطالعه محقق با انجام ۱۵ مصاحبه عمیق به اشباع نظری رسید. نمونه‌گیری بخش کمی هم از طریق فرمول حجم نمونه کوکران انجام شده و تعداد ۱۲۲ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. تحلیل داده‌های کیفی بر اساس سه مرحله کدگذاری و تحلیل کمی بر اساس مدل‌سازی معادله ساختاری انجام شده است.

## تحلیل یافته‌های پژوهش

### یافته‌های کیفی پژوهش

برای مقوله تعالی سازمانی نظریه‌های گوناگونی وجود دارد و با توجه به بستر فرهنگی ایران به‌تنهایی نمی‌توان هیچ‌کدام را به‌عنوان چارچوب نظری برای این پژوهش در نظر گرفت؛ بنابراین پژوهش حاضر باهدف ارائه یک چارچوب نظری و مدل پارادایمی از برساخت‌های شخصی مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان به دنبال ارائه نظریه بومی در این زمینه است. شروع کار در نظریه زمینه‌ای با انجام مصاحبه‌های عمیق صورت می‌گیرد. مدل ارائه شده در این پژوهش حاصل تحلیل عمیق ۱۵ مصاحبه از مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان است که در فرایند تعالی سازمانی دانشگاه درگیر هستند. نتایج تحلیل داده‌ها بر اساس مراحل سه‌گانه کدگذاری ارائه شد و در مرحله کدگذاری باز، بیش از ۲۳۱ گزاره معنادار و ۲۵۵ مفاهیم متناظر استخراج شد. از آنجایی که هر مصاحبه دارای گزاره‌های معنادار زیادی بودند، یک مصاحبه‌ها دارای بیشترین گزاره معنادار به تعداد ۲۷ گزاره و یک مصاحبه دارای کمترین میزان گزاره



معنادار به تعداد ۷ عدد گزاره بوده است. از آنجایی که در گراند تئوری نظریه از دل داده‌ها پدیدار شود، نظریه بر گرفته از داده‌ها نسبت به نظریه‌ای که حاصل جمع آمدن یک سلسله مفاهیم بر اساس تجربه یا تأملات صرف است، با احتمال بیشتری می‌تواند نمایانگر واقعیت باشد و از آنجاکه نظریه‌های زمینه‌ای از داده‌ها استخراج می‌شوند، می‌توانند با ایجاد بصیرت و ادراک عمیق‌تر، رهنمود مطمئنی برای عمل باشند؛ بنابراین داده‌های پژوهش که متن مصاحبه‌ها هستند، به روش کدگذاری تحلیل می‌شوند. در روش گراند تئوری داده‌های گردآوری شده در سه مرحله کدگذاری می‌شوند. در طی این سه مرحله و با کدگذاری داده‌ها، به تدریج از متن مصاحبه‌ها، گزاره‌های معنادار، از دل گزاره‌های معنادار، مفاهیم متناظر، از دل مفاهیم متناظر، خرده مقولات و از دل خرده مقولات مقوله‌های اصلی و در نهایت نظریه بیرون می‌آید. در اولین مرحله از ۲۳۱ گزاره معنادار و ۲۵۵ مفاهیم متناظر و از این مفاهیم تعداد ۳۱ خرده مقوله استخراج شده است. تئوری داده بنیاد یا تئوری برخاسته از داده‌ها یک روش تحقیقی عام، استقرایی و تفسیری است، بنابراین در این پژوهش با تفسیر جزئی از گزاره‌هایی که در متن چندین مصاحبه علمی استخراج شده بود، محقق به یک تفسیر کلی از مفهوم تعالی در دانشگاه فرهنگیان مناطق ده کشور (کرمانشاه، کردستان و همدان) دست‌یافت. تحلیل و جمع‌آوری داده‌ها تا جایی ادامه یافت که دیگر داده‌های اضافی کمکی به تحلیل بیشتر نمی‌کردند. بر همین اساس الگوی استخراجی یک الگویی بر خواسته از داده‌های پژوهش است. این فرایند در جدول (۱) در مراحل کدگذاری محوری و گزینشی به‌خوبی نشان داده شده است.

جدول ۱- خروجی مراحل کدگذاری محوری و گزینشی

مقوله هسته	مقولات محوری	خرده مقولات
تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به‌وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود.	دانش‌گرایی	توانمندی علمی
		پژوهش محوری
		مبنای علمی عمل
		پذیرش ایده‌های نو
	جانشین‌پروری	نخبه‌پروری و مدیریت استعداد
		آموزش کارکنان آتی
	پایدارسازی نتایج مطلوب	بقای ارزش
		شاخص‌های مثبت عملکردی
		دستاوردهای راهبردی

شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی	توسعه سرمایه‌های اجتماعی
	شبکه‌سازی
	روابط بین سازمانی
کارایی سازمانی	احترام به ارزش‌های سازمان
	همسویی با جامعه
	مسئولیت اجتماعی
منابع انسانی	طرح‌ریزی برنامه‌ها
	ارتباطات اثربخش سازمانی
	ارتقای دانش کارکنان
خلق مشترک ارزش	ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان
	خلق آینده پایدار
قابلیت رقابت‌پذیری سازمان	هدفمند کردن تلاش‌ها
	توزیع تجارب موفق
	شناسایی پیش‌برنده‌ها
توانمندسازی	توانمندسازی روان‌شناختی
	توانمندسازی فنی
رهبران نخبه و سرآمد	مدیریت چاپک
	تعامل با نخبگان
	مدیریت مبتنی بر نتایج
شناسایی نقاط قابل بهبود	تدوین سند چشم‌انداز سازمان
	مطالعه روندهای سازمان
	شناسایی پیشران‌ها و ذی‌نفعان

در نهایت پس از بررسی دقیق‌تر و پیوند بین مفاهیم خرده مقولات، ۱۱ مقوله محوری به دست آمد که این مقولات عبارت از: دانش‌گرایی، جانشین‌پروری، پایدارسازی نتایج مطلوب، شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی، کارایی سازمانی، منابع انسانی، خلق مشترک ارزش، قابلیت رقابت‌پذیری سازمان، توانمندسازی، رهبران نخبه و سرآمد و

شناسایی نقاط قابل بهبود هستند که با انتزاع بیشتر این مقولات در مرحله کدگذاری گزینشی، یک مقوله هسته‌ای به شرح «تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به‌وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود.» ظاهر شد که می‌تواند تمامی مقولات دیگر را تحت پوشش قرار بدهد. جدول ۲- نتایج تحلیل داده‌ها را در مراحل کدگذاری محوری و گزینشی نشان می‌دهد. در ادامه ابتدا هر ۱۱ مقوله همراه با نقل‌قول‌های مشارکت‌کنندگان مطرح می‌شود. پس از طرح مقولات، مقوله هسته‌ای و نهایتاً مدل پارادایمی به تصویر کشیده می‌شود.

### مقوله هسته (مرکزی)

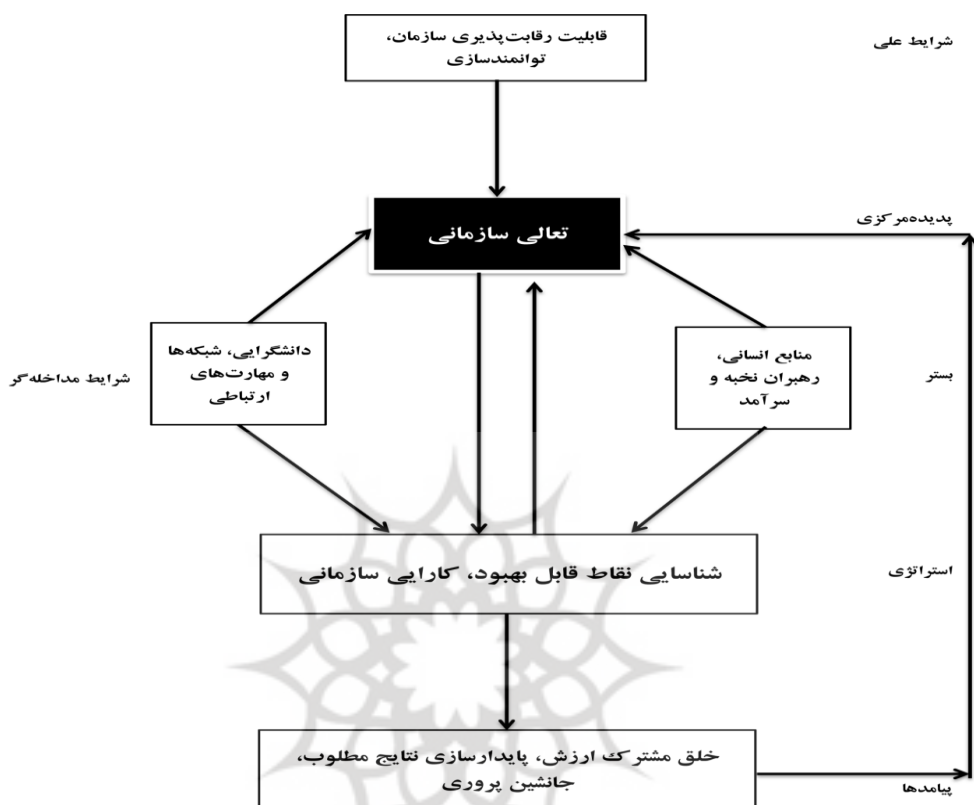
برای رسیدن به مقوله هسته که آخرین مرحله کدگذاری است، ترکیب نهایی مقولات اصلی این نظریه را موجب شد که: تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به‌وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود؛ بنابراین در آخرین مرحله کدگذاری کدهای به دست آمده در مرحله کدگذاری محوری در سطحی انتزاعی‌تر ادامه می‌یابد. هدف از این کار، یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌های کسب‌شده در مرحله کدگذاری محوری است. در این مرحله است که شکل‌گیری و پیوند هر مقوله با سایر مقوله‌ها شرح داده می‌شود و مقوله هسته نهایی به دست آمده که کل مفاهیم و مقوله‌ها را در برمی‌گیرد. با ترکیب یازده مقوله اصلی پژوهش (دانش‌گرایی، جانشین‌پروری، پایدارسازی نتایج مطلوب، شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی، کارایی سازمانی، منابع انسانی، خلق مشترک ارزش، قابلیت رقابت‌پذیری سازمان، توانمندسازی، رهبران نخبه و سرآمد و شناسایی نقاط قابل بهبود)، مقوله هسته نهایی در مرحله کدگذاری گزینشی ظهور کرد. با توجه به مقولات عمده و توضیحات فوق می‌توان گفت که مقوله: تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به‌وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود، می‌تواند همه مباحث مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان را در ارتباط با تعالی سازمانی تحت پوشش قرار دهد و نیز جنبه تحلیلی داشته باشد. بر اساس مقوله هسته نهایی که خود برگرفته و انتزاع شده از سایر مقولات عمده ارائه شده است، مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان در تجربه زیست خود شرایط علی، بستر و اوضاع تعالی سازمانی مدیران را تجربه، درک و یا تصور می‌کنند. آن‌ها در شرایط و بستر تعاملی خاصی تعالی سازمانی مدیران را تبیین کرده‌اند که اگر این شرایط در هر سازمانی مهیا شود، انتظار تعالی در مدیریت و سازمان، انتظار

معقولی خواهد بود. همان‌طور که متن مصاحبه‌های عمیق نشان می‌دهد، مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان دلایل متعددی برای تعالی سازمانی عنوان کرده‌اند که محقق در چند مرحله تمرکز دقیق و مطالعه عمیق متن مصاحبه‌ها از کل ۱۵ عدد مصاحبه انجام شده در مرحله اول بیش از ۲۳۱ گزاره معنادار استخراج کرد که در مرحله دوم با استخراج مفاهیم متناظر این تعداد را به ۲۵۵ مفاهیم رساند. در نهایت با تحلیل و تعمیق بیشتر بر روی مفاهیم در مرحله کدگذاری محوری کل مفاهیم متناظر به ۳۱ مقوله مهم و فراگیر تبدیل شد و سپس با یک دسته‌بندی نهایی همه مقولات در یازده مقوله محوری که جوهره اصلی تئوری استخراجی بوده‌اند، تبدیل شده است. همچنین برای روشن شدن نحوه ارتباطات این مقوله‌های استخراجی مدل پارادایمی پژوهش به تصویر کشیده می‌شود.

### ترسیم مدل پارادایمی

در مجموع یافته‌های پژوهش حاضر نشان دادند که تعالی سازمانی می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد. نتایج کیفی مصاحبه‌های عمیق مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان گویای مباحث و مفاهیم متفاوتی از دلایل تعالی سازمانی هستند که با انجام سه مرحله کدگذاری همه در مقولاتی به اتفاق نظر رسیده‌اند که «تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی منجر می‌شود» بنابراین همه یافته‌ها را می‌توان در یک مدل پارادایمی برای فهم بهتر ترسیم کرد. همان‌گونه که در شکل شماره (۱) مشاهده می‌شود، این مدل دارای بخش‌های؛ شرایط علی، پدیده، بستر، شرایط مداخله‌گر، استراتژی و پیامد است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۱- مدل پارادایمی پژوهش

در این مدل قابلیت رقابت‌پذیری سازمان و توانمندسازی به‌عنوان دو شرط علی برای تعالی سازمانی حضور دارند. بر اساس تحلیل کیفی این مقوله‌ها قابلیت رقابت‌پذیری سازمان با سه خرده مقوله فرعی؛ هدفمند کردن تلاش‌ها، توزیع تجارب موفق و شناسایی پیش‌برنده‌ها مشخص شده است و مقوله توانمندسازی با دو خرده مقوله توانمندسازی روان‌شناختی و توانمندسازی فنی تعریف و شاخص‌سازی شده است. علاوه بر شرایط علی شکل‌گیری تعالی سازمانی به بستر برای شکوفایی نیاز دارد که بر اساس تفاهم جمعی مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان

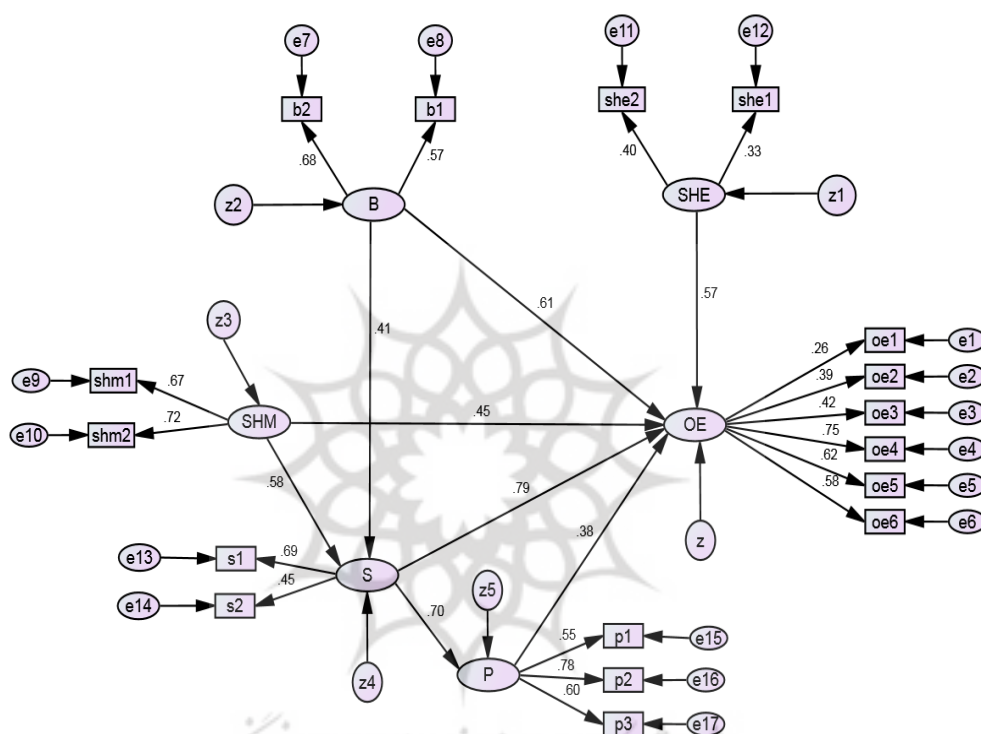
کرمانشاه، کردستان و همدان مقوله «رهبران نخبه و سرآمد» با سه خرده مقوله مدیریت چابک، تعامل با نخبگان و مدیریت مبتنی بر نتایج وجود دارد. علاوه بر این مقوله، مقوله منابع انسانی هم با خرده مقولات؛ طرح ریزی برنامه‌ها، ارتباطات اثربخش سازمانی و ارتقای دانش کارکنان نقش بسزایی در تعالی سازمان دارد؛ اما آنچه از آن به‌عنوان شرایط مداخله‌گر یاد می‌شود، دانش گرایي و شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی است، دانش گرایي با چهار خرده مقوله؛ توانمندی علمی، پژوهش محوری، مبنای علمی عمل و پذیرش ایده‌های نو تعریف شده و شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی در محتوای مصاحبه‌های این پژوهش دارای سه بعد مهم سرمایه اجتماعی، شبکه‌سازی و روابط بین سازمانی است که هر سه مقوله برای تعریف شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی بسیار روشن و دقیق هستند. شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی نیز مانند بستر هم بر استراتژی‌های تعالی سازمانی و هم بر خود تعالی سازمانی اثر مستقیم دارند.

آنچه از هسته برخی مصاحبه‌ها بیرون می‌آید، راهبردها یا استراتژی‌هایی برای درگیر کردن مدیریت در توسعه تعالی سازمانی است. برای افزایش تعالی سازمانی در هر سازمانی، کارایی سازمانی یک امتیاز مهم است. اصولاً راهبرد کارایی سازمانی سطح تعالی سازمانی را مشخص می‌کند. به عبارت دیگر اگر بتوان میزان تعالی سازمانی را در دانشگاه فرهنگیان افزایش داد، باید به راهبرد کارایی سازمانی و شناسایی نقاط قابل بهبود اتکا کرد. راهبرد کارایی سازمانی با سه شاخص؛ احترام به ارزش‌های سازمان، همسویی با جامعه و مسئولیت اجتماعی، تعریف شده است. کارایی سازمانی ضمن داشتن رابطه دوسویه با تعالی سازمانی منجر به سه پیامد مهم؛ خلق مشترک ارزش، جانشین پروری و پایدارسازی نتایج مطلوب سازمانی می‌شود. در نهایت مدل پارادایمی پژوهش باید دارای پیامدهایی در راستای پدیده مرکزی پژوهش باشد. مهم‌ترین پیامدهای مورد انتظار در تبیین تعالی سازمانی شامل خلق مشترک ارزش، جانشین پروری و پایدارسازی نتایج مطلوب خواهد بود. این سه مقوله هر چند پیامدی برای تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان غرب کشور هستند، اما در فرایندی رفت و برگشتی خود عاملی برای تعالی سازمانی نیز هستند.

#### یافته‌های کمی پژوهش

به‌منظور تعیین شدت و جهت تأثیر متغیرهای مستقل بر سطح اساس تعالی سازمانی از یک مدل معادله ساختاری بهره گرفته شده است که نحوه سنجش یک متغیر پنهان را با استفاده از دو یا تعداد بیشتری متغیر مشاهده شده تعریف می‌کند. همچنین می‌توان گفت در مدل اندازه‌گیری مشخص می‌شود که تعداد متغیرهای مشاهده شده برای یک متغیر پنهان تا چه حد تحت تأثیر متغیر پنهان موردنظر و تا چه حد تحت تأثیر متغیر خطا هستند. البته لازم به

ذکر است که مدل ساختاری این پژوهش حاصل الگوی پارادایمی استخراج شده بخش کیفی پژوهش است که برای اعتباریابی آن در میان جامعه آماری گسترده‌تری به روش کمی اقدام شده است.



شکل ۲- مدل‌سازی معادله ساختاری برای تبیین و آزمون مدل تعالی سازمانی

در این مدل روابط متغیرهای پژوهش به صورت ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است. در این مدل با توجه به جهت پیکان‌ها از سمت متغیر پنهان به سمت متغیر مشاهده شده که معرف آن متغیر پنهان است، بیانگر این نکته روش شناختی است که نمره هر پاسخگو در متغیر مشاهده شده تحت تأثیر وضعیتی است که آن پاسخگو در متغیر پنهان زیر بنایی مرتبط با متغیر مشاهده شده دارد. در این مدل متغیرهای پنهان پژوهش شامل: تعالی سازمانی؛

بسترهای تعالی سازمانی؛ شرایط علی تعالی سازمانی؛ شرایط مداخله‌گر تعالی سازمانی؛ استراتژی‌های تعالی سازمانی و پیامدهای تعالی سازمانی هستند که هرکدام با تعدادی متغیر آشکار در مدل تعریف شده‌اند. برای مثال در تعریف تعالی سازمانی شش متغیر: افزودن ارزش برای مشتریان (oe1)، ساختن آینده‌ای پایدار (oe2)، توسعه ظرفیت سازمانی (oe3)، مدیریت زیرکانه (oe4)، جانشین‌سازی براساس استعداد کارکنان (oe5)، حمایت از نتایج برجسته (oe6) وجود دارند که این شاخص‌سازی بر مبنای داده‌های کیفی حاصل از متن مصاحبه‌ها انجام گرفته است. بر اساس نتایج حاصل از مدل‌سازی مدیریت زیرکانه (oe4) با ضریب (۰/۷۵) بیشترین توان تبیین تعالی سازمانی را داشته است و شاخص افزودن ارزش برای مشتریان (oe1) با ضریب (۰/۲۶) به نسبت بقیه شاخص‌ها توان تبیین کمتری داشته است. علاوه بر وضعیت‌های اندازه‌گیری در مدل وضعیت ساختاری نیز نتایج جالبی وجود دارد. به عبارت دیگر، می‌توان گفت وجود تعالی سازمانی در دانشگاه منطقه ۱۰ فرهنگیان: کرمانشاه، کردستان و همدان چقدر متأثر از متغیرهای دانش‌گرایی، جانشین‌پروری، پایدارسازی نتایج مطلوب، شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی، کارایی سازمانی، منابع انسانی، خلق مشترک ارزش، قابلیت رقابت‌پذیری سازمان، توانمندسازی، رهبران نخبه و سرآمد و شناسایی نقاط قابل بهبود در قالب مدلی پارادایمی است. برای مثال متغیرهای شناسایی نقاط قابل بهبود و کارایی سازمانی در قالب یک استراتژی با ضریب ۰/۷۹ درصد اثر مثبت و معناداری بر تعالی سازمانی دارند و همچنین همین متغیرها هم‌زمان بر سه پیامد؛ خلق مشترک ارزش، پایدارسازی نتایج مطلوب و جانشین‌پروری با ضریب ۰/۷۰ درصد اثر مثبت و معناداری داشته‌اند. در دیگر روابط ساختاری نیز بسترها (قابلیت رقابت‌پذیری سازمان و توانمندسازی) نیز با ضریب ۰/۶۱ اثر مثبت و معناداری بر تعالی سازمانی دارند و هم‌زمان نیز با ضریب ۰/۴۱ اثر معناداری بر استراتژی‌ها دارند. در بررسی دیگر روابط ساختاری شرایط علی با ضریب ۰/۵۷ و شرایط مداخله‌گر با ضریب ۰/۴۵ اثر مثبت و معناداری بر تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان مناطق ده داشته‌اند.

جدول ۲- متغیرها و نمادهای ترسیمی موجود در مدل

متغیرهای موجود در مدل	شاخص‌ها	نماد ترسیمی
بسترهای تعالی سازمانی (B)	قابلیت رقابت‌پذیری سازمان	b1
	توانمندسازی	b2
شرایط علی تعالی سازمانی (SHE)	منابع انسانی	she1
	رهبران نخبه و سرآمد	she2



shm1	دانش گرایی	شرایط مداخله‌گر تعالی سازمانی (SHM)
shm2	شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی	
s1	شناسایی نقاط قابل بهبود	استراتژی‌های تعالی سازمانی (S)
s2	کارایی سازمانی	
p1	خلق ارزش مشترک	پیامدهای تعالی سازمانی (P)
p2	پایدارسازی نتایج مطلوب	
p3	جانشین پروری	
Oe1 ... Oe6	مجموع شش گویه برای سنجش تعالی سازمانی	تعالی سازمانی

### نتایج استنباط‌های آماری تحقیق

اگر مدلی که به شکل نمودار ترسیم می‌گردد توسط شاخص‌های برازندگی مدل تأیید شود، از آن مدل می‌توان برای استنباط آماری در مورد وجود رابطه علی بین متغیرهای موجود در مدل استفاده کرد. از آنجاکه مدل توسط شاخص‌های برازندگی تأیید شده است و با توجه قابل قبول بودن شاخص‌های برازش، نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات آماری استنباط آماری با کمک نرم‌افزار آموس محاسبه شده است.

جدول ۳- نتایج استنباط آماری پژوهش

نتیجه استنباط	سطح معناداری	مقدار بحرانی	خطای معیار	برآورد	استنباط آماری پژوهش	
					تعالی سازمانی	استراتژی‌ها
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۵۷۷	۰/۳۱۷	۱/۱۳۴	تعالی سازمانی	بسترها
تأیید	۰/۰۰۰	۲/۳۵۲	۰/۱۵۶	۰/۳۶۷		شرایط علی
تأیید	۰/۰۰۰	۶/۳۸۸	۰/۱۲۱	۰/۱۷۳		شرایط مداخله‌گر
تأیید	۰/۰۰۴	۲/۲۹۷	۰/۲۸۵	۰/۶۴۸		استراتژی‌ها
تأیید	۰/۰۱۷	۱/۶۶۰	۰/۳۵۴	۰/۵۹۰		پیامدها
تأیید	۰/۰۱۰	۱/۹۰۵	۰/۰۸۵	۰/۱۶۲	استراتژی‌ها	بسترها

شرایط مداخله‌گر	<-	استراتژی‌ها	۰/۱۶۹	۰/۰۵۳	۳/۱۸۸	۰/۰۰۰	تائید
استراتژی‌ها	<-	پیامدها	۳/۹۲۸	۲/۰۷۰	۱/۸۹۸	۰/۰۳۸	تائید

با توجه به اطلاعات حاصل از استنباط آماری پژوهش، برآوردها و سطح معناداری نشان داده است که اثر همه متغیرها بر متغیر وابسته تعالی سازمانی معنادار بوده است. برای مثال در مدل فوق اثر استراتژی‌های تعالی سازمانی بر تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان با بیشترین ضریب اثرگذاری توانسته است این متغیر را تبیین کند. پس از آن نیز بسترهای شکل‌گیری تعالی در جایگاه دوم قرار دارد بنابراین همه متغیرها اثر معناداری بر تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان داشته‌اند. علاوه بر بررسی روابط مستقیم در مدل برخی روابط نیز در مدل وجود دارند که اثرات قابل توجهی بر روی هم‌دیگر دارند. برای مثال اثر بسترها بر روی استراتژی‌ها با ضریب (۰/۴۱) دارای اثر معناداری در مدل است و به دنبال آن اثر شرایط مداخله‌گر بر استراتژی‌ها با ضریب (۰/۵۸) نیز اثر معناداری دارد. در کل علاوه بر روابط ساختاری که همه معنادار شده‌اند، برای بعضی شاخص‌ها نیز یک نوع تحلیل عاملی در مدل وجود دارد که اثر همه آن‌ها نیز معنادار است و این بدان معنی است که شاخص‌های متغیرهای اصلی پژوهش به‌خوبی توانسته‌اند این متغیرها را تبیین کنند.

### نتیجه‌گیری

امروزه تعالی سازمانی در مدیریت یکی از مسائل مهم حوزه‌های مختلف سازمانی و مدیریت شده است. امروزه بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ و کوچک در جهت توسعه سازمانی و مدیریتی خود تلاش‌های چشمگیری را در عرصه تعالی سازمانی پی گرفته‌اند. در این پژوهش به‌منظور آگاهی از ذهنیت مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان از تعالی سازمانی از یک رویکرد تلفیقی استفاده شده است؛ بنابراین پژوهش حاضر باهدف ارائه یک چارچوب نظری و مدل پارادایمی از زیرساخت‌های شخصی مدیران، کارکنان و نخبگان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان به دنبال ارائه نظریه بومی در این زمینه است. در راستای دستیابی به این هدف از روش‌شناسی کیفی و نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. چارچوب نظری کشف‌شده حاصل از این پژوهش مطرح می‌کند که مدیران، کارکنان و کارشناسان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان قابلیت‌ها و پتانسیل‌های بالایی برای تبیین تعالی سازمانی داشته‌اند. از نظر آنان استراتژی تعالی سازمانی در الگویی با توانمندسازی سازمان به‌وسیله مدیرانی نخبه و سرآمد، همراه با شناسایی نقاط قابل‌بهبود و کارا به خلق مشترک ارزش‌های پایدار و توسعه جانشین‌سازی است که اساساً سطح تعیین‌کنندگی تعالی سازمانی منوط به مؤلفه‌های

تشکیل دهنده چون؛ دانش گرایی، جانشین پروری، پایدارسازی نتایج مطلوب، شبکه‌ها و مهارت‌های ارتباطی، کارایی سازمانی، منابع انسانی، خلق مشترک ارزش، قابلیت رقابت‌پذیری سازمان، توانمندسازی، رهبران نخبه و سرآمد و شناسایی نقاط قابل بهبود می‌باشد و شرایط شکل‌گیری تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان را مورد شناسایی و بستر و زیرساخت تعالی سازمانی دانشگاه فرهنگیان را مهیا می‌سازد. نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات ایمانی گله پردسری و همکارانش (۱۳۹۷)، پارسائیان (۱۳۹۷)، سیدنقوی و همکاران (۱۳۹۷)، ابراهیمی (۱۳۹۶)، محمدی (۱۳۹۶)، شکاری و رضایی (۱۳۹۵)، قاسمی و رضاییان (۱۳۹۵)، قهرمانی و تقوایی (۱۳۹۵)، رضایی زاده و مطهری (۱۳۹۵)، نیاآذری و بریمانی (۱۳۹۵)، خادمی کله لو و همکاران (۱۳۹۵)، خراسانی و همکاران (۱۳۹۴)، ن امیدیان و همکاران (۱۳۹۴)، شمس و همکاران (۱۳۹۳) و همچنین یافته‌های پژوهش کیفی گیورگ و میورا (۲۰۱۵)، رودریگز و آلوارز (۲۰۱۴)، مطالعات چو (۲۰۱۳)، بارنز (۲۰۱۲)، کاستکا و همکاران (۲۰۱۰) و سایر مطالعات انجام شده در تعالی سازمانی مقایسه و نشان می‌دهد که وضعیت همه مؤلفه‌ها با آزمون t بالاتر از حد متوسط برآورد شده است که می‌تواند مطلوب باشد ولی تا نقطه مطلوبی که مدل تعالی در نظر دارد فاصله وجود دارد. همچنین بین میزان کاربست معیارهای مدل تعالی سازمانی در این دانشگاه با سایر پژوهش‌های انجام شده تفاوت معنی‌داری وجود دارد و تفاوت بین کارکنان در رابطه با وضعیت معیارهای توانمند ساز و نتایج معنی‌دار بود؛ بنابراین هدف از این پژوهش، ارائه یک چارچوب نظری برای کشف الگوی بومی تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان است؛ که نتایج کیفی مصاحبه‌های عمیق مدیران و نخبگان دانشگاه فرهنگیان گویای مباحث و مفاهیم متفاوت تعالی سازمانی هستند که با انجام سه مرحله کدگذاری همه در مقولات به‌اتفاق نظر رسیده‌اند و می‌تواند همه مباحث مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان را در ارتباط با تعالی سازمانی تحت پوشش قرار دهد و نیز جنبه تحلیلی داشته باشد. بر اساس مقوله هسته نهایی برگرفته از مصاحبه‌های کیفی این پژوهش، مدیران و متخصصان دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان در تجربه زیسته‌ی خود شرایط علی، بستر و اوضاع تعالی سازمانی مدیران را تجربه، درک و یا تصور می‌کنند. آن‌ها در شرایط و بستر تعاملی خاصی تعالی سازمانی مدیران را تبیین کرده‌اند که اگر این شرایط در هر سازمانی مهیا شود، انتظار تعالی در مدیریت و سازمان، انتظار معقولی خواهد بود. همچنین نتایج حاصل از مدل‌سازی این پژوهش گویای این واقعیت است که اثر همه متغیرها بر متغیر وابسته تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه، کردستان و همدان معنادار بوده است. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت تمام نتایج در مدل‌سازی معادله ساختاری دقیقاً با نتایج حاصل از آزمون فرضیات در نرم‌افزار (Spss) همپوشانی دارد. از این نظر باید گفت مدل تدوین‌شده بومی برای اساس تعالی سازمانی در دانشگاه فرهنگیان

کرمانشاه، کردستان و همدان دارای اعتبار بالا و قابل قبولی برای پیاده‌سازی در سایر دانشگاه‌ها و مراکز علمی کشور است. مدل تعالی به‌ویژه مدل استخراجی این پژوهش می‌تواند مزایای زیادی برای سازمان‌های دانشی به‌خصوص مراکز دانشگاهی کشور داشته باشد. از مزایا و پیامدهای این مدل می‌توان به ایجاد مشتریان وفادار و راضی، رهبران موفق، ایجاد درک روشن از هدف سازمانی، مدیریت تحولات، ایجاد انگیزش بیشتر در ذینفعان سازمان، استفاده مؤثر و بهتر از اطلاعات سازمانی، کارایی بخشیدن به عملیات‌های سازمانی، ایجاد فرصت‌های بهبود در سازمان، حداقل کردن دوباره‌کاری‌ها و نوآوری و خلاقیت و ارزش افزوده در سازمان و ... اشاره کرد؛ که با به‌کارگیری مدل تعالی پژوهش، دانشگاه می‌تواند میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار داده و امکان مقایسه عملکرد خود با سایر دانشگاه‌ها و به‌ویژه با بهترین آن‌ها را خواهد داشت. نظر به این‌که دانشگاه‌ها به‌ویژه دانشگاه فرهنگیان و مؤسسات آموزش عالی از جمله عمده‌ترین نهادهای علمی متولی تربیت نیروی انسانی متعهد و متخصص نظام تعلیم و تربیت به‌عنوان راهبران یاد دهنده یادگیری چرخه منابع انسانی کشور است لذا همواره باید در مسیر تعالی بوده و در زمره سازمان‌های سرآمد، پیشاپیش محیط رقابتی دانشگاه‌های علمی در حرکت باشد؛ بنابراین بهبود مستمر کیفیت ناشی از اجرای مدل تعالی سازمانی زمینه‌ساز ارتقاء مزیت رقابتی مؤسسات آموزشی و نهادهای آموزش عالی محسوب می‌شود. از این‌رو دانشگاه فرهنگیان به‌عنوان یک دانشگاه مأموریت‌گرا در تربیت نیروی متخصص نظام تعلیم و تربیت کشور می‌تواند به سرآمدی تعالی و بهبود کیفیت در میان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور دست یابد؛ و به‌عنوان یک دانشگاه کیفی در پویایی و اثربخشی منابع انسانی جامعه و افزایش کیفیت خدمات اجتماعی، تعالی و سرآمدی جامعه نقش ایفا نماید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

### فهرست منابع:

- آراسته، حمید؛ جعفری، پیروش؛ قورچیان، نادرقلی (۱۳۸۳). دایره المعارف آموزش عالی. تهران: بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، تهران؛ وزارت علوم تحقیقات و فناوری.
- اصغر زاده، علی‌اکبر؛ میدانی، زهرا؛ گیلانی، حمیدرضا؛ ملکی، محمدرضا و نژادی نیاسر، مریم (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل الگوی تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا EFQM در دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کاشان. فصلنامه علمی - پژوهشی توسعه آموزش جندی‌شاپور، ۱۱(۱)، ۱-۱۱.
- امیدیان، فرانک؛ امیدیان، مرتضی؛ صفری، مهناز (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی دوره کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی دزفول بر اساس الگوی تعالی EFQM. فصلنامه مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی جندی‌شاپور، ۶(۲)، ۱۴۷-۱۵۷.
- ایزدی، صمد؛ صالحی، ابراهیم و قره‌باغی محمد مهدی (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل تعالی سازمانی (مطالعه موردی دانشگاه مازندران). فصلنامه آموزش عالی ایران، ۱۱(۳)، ۱۹ - ۵۳.
- ایمانی گله پردسری، محمدرضا؛ ناظم، فتاح؛ کریم زاده، صمد (۱۳۹۷). شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تأکید بر مدل EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، ۹(۳۶)، ۱۷۷-۲۰۵.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۶). ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی). چاپ دوم، تهران: سمت.
- پارسائیان، مریم؛ ریاحی نیا، نصرت؛ آخشیک، سمیه و حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۷). بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲۶(۲).
- پناهی، الهام؛ علمداری، میثم؛ پناهی، محمد و جمشیدی، افخم (۱۳۹۳). بررسی رابطه شاخص‌های سازمان‌های متعالی از نظر پیترز و واترمن با عملکرد سازمان (مطالعه موردی: منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی (ره)). سومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، تهران.
- حرّی، صادق؛ اکبری، حسن؛ قرقره چی، مجید و نوری الموتی، صابر (۱۳۸۸). بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت راهبردی، ۱۶(۴۴)، ۹۷-۱۲۴.

- حسنگلی پور، حکیمه؛ قلی پور، آرین؛ روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۹۰). موانع تجاری سازی دانش در کارآفرینی دانشگاهی. *فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی*، ۴ (۴)، ۱۶۵-۱۸۳.
- خواجه، مصطفی و سلامی، هادی (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی (واحد قم) با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM. *مجله علمی پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی*، ۶ (۶)، ۴۳-۴۸.
- خادمی کله لو، محمد؛ عارفی، محبوبه و شمس مورکانی، غلامرضا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد: راهی به سوی تعالی نظام آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اقلید). *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۶ (۱۶)، ۱۱۷-۱۴۲.
- رحیمی، زهرا؛ پیامی، اکبر و عنبری، خاطره (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد بیمارستان شهید رحیمی خرم آباد بر اساس الگوی تعالی سازمانی EFQM. *فصلنامه علمی - پژوهشی دانش علوم پزشکی لرستان*، دوره هفدهم، ۳ (۶۵).
- رضایی زاده، محمود و مطهری، حمید (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد بانک مسکن با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM. *فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۷ (۲۷)، ۹۹-۱۱۶.
- ریاحی، بهروز (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد سازمان بر مبنای مدل تعالی سازمانی. *فصلنامه تحول اداری*، ۴۷.
- سلامتی، طاهره؛ واعظی، احسان؛ معمارپور، مهدی و رجب زاده، علی (۱۳۹۵). طراحی مدل تجاری سازی و ارائه الگوریتم پیشنهادی تجاری سازی دانش برای آموزش عالی. *فصلنامه مطالعات دانش شناسی*، ۲ (۸)، ۶۱-۸۰.
- سیدنقوی، میرعلی؛ واعظی، رضا؛ قربانی زاده، وجه اله و افکنه، محمد (۱۳۹۷). الگوی تعالی منابع انسانی در سازمان های دولتی ایران. *مجله مدیریت سازمان های دولتی (علمی پژوهشی)*، دانشگاه پیام نور؛ دوره ۶، ۲ (۲۲)، ۱۱-۲۶.
- شریفی، مهنوش؛ رضوان فر، احمد؛ حسینی، سید محمود و موحد محمدی، سید حمید (۱۳۹۳). تجاری سازی تحقیقات دانشگاهی در بخش کشاورزی. *مجله کارآفرینی در کشاورزی*، ۱ (۲)، ۲۳-۳۷.
- شفیعی، مسعود و سید عبدالرضا موسوی (۱۳۹۳). تحلیل محتوای موانع، فرصت ها و راهکارهای توسعه ارتباط صنعت و دانشگاه در پانزده کنگره سه جانبه. *نشریه نوآوری و ارزش آفرینی*، ۱ (۳)، ۵-۱۹.

- شمس، غلامرضا؛ قهرمانی، محمد؛ معارفوند، زهرا و زنگنه، فاطمه (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد دانشگاه شهید بهشتی بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM. دو فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۶(۱۲)، ۳۹-۶۷.
- شمس مورکانی، غلامرضا و میرزاپور، سمیرا (۱۳۸۹). بررسی میزان کاربست مولفه های مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد). فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، ۵، ۱۱۵-۱۳۲.
- صالحی، محمد؛ حاجی زاده، محمد و موسوی، سید ابراهیم (۱۳۹۱). بررسی کارکردهای شاخص توانمندساز مدل تعالی سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان ساری. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱، ۱۱۳-۱۲۱.
- صفری، حسین؛ صادقی مقدم، محمدرضا و عبادی ضیایی، علی (۱۳۹۵). مدل سازی علی روابط میان معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM در بانک توسعه تعاون. مجله مدیریت صنعتی دانشگاه تهران، ۸(۳)، ۴۲۳-۴۴۶.
- عطافر، علی و فروزان، بتول (۱۳۹۲). بررسی تعالی سازمانی شرکت مهندسی قائم سپاهان اصفهان بر اساس کدل پیترز و واترمن. مجله مدیریت تولید و عملیات، دوره چهارم، ۱(۶)، ۸۵-۱۰۲.
- فراستخواه، مقصود (۱۳۹۶). گاه و بیگاهی دانشگاه در ایران (مباحثی نو و انتقادی در باب دانشگاه پژوهی، مطالعات علم و آموزش عالی). تهران؛ انتشارات آگاه.
- فراستخواه، مقصود؛ بازرگان، عباس و طباطبایی، محمود (۱۳۸۶). تحلیل مقایسه ای نظامهای تضمین کیفیت آموزش عالی در جهان (وجه اشتراک و افتراق در تجربه های جهانی). فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۴۴.
- فرج پهلوی، عبدالحسین؛ آخشیک، سمیه سادات و رجبعلی بگلو، رضا (۱۳۹۴). متناسب سازی مدل تعالی سازمانی برای کتابخانه های عمومی ایران (مطالعه موردی کتابخانه های عمومی خوزستان). فصلنامه تحقیقات و اطلاع رسانی کتابخانه های عمومی، دوره ۲۱، ۴(۸۳)، ۵۲۹-۵۴۷.
- فیض، داوود و سوری، احسان (۱۳۹۳). بررسی تأثیر عوامل درونی دانشگاه بر رابطه با صنعت، نشریه صنعت و دانشگاه، ۷(۲۳)، ۳۶-۲۱.

- قاسمی، احمدرضا و رضائیان، نیلوفر (۱۳۹۵). ارائه مدلی در تعالی آموزش عالی با روش فراترکیب. تهران؛ کنگره ملی آموزش عالی ایران.
- قربانی، زهرا؛ پرداختچی، محمد حسن و امام جمعه، محمد (۱۳۸۷). ارزیابی عملکرد دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی بر اساس مدل تعالی EFQM در حوزه های رهبری و منابع انسانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۲(۳)، ۱۲۳-۱۴۴.
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی‌راد، رقیه و قلعه‌ای، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. مجله فرایند مدیریت توسعه، ۳(۲۵)، ۶۶-۴۹.
- قورچیان، نادر قلی؛ جعفری، پریش و رهگذر، حسن (۱۳۸۹). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس مدل تعالی با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳، ۱۰۱-۱۱۶.
- قهرمانی، علی اکبر و تقوایی، لیلا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد دانشگاه علمی کاربردی استان گیلان براساس الگوی تعالی سازمانی EFQM. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ویژه نامه زمستان ۱۳۹۵، ۲۴۷-۲۶۳.
- گرامی، محمدرضا و نورعلیزاده، حمیدرضا (۱۳۹۴). تعالی سازمان‌ها، الگوی تعالی بنیادی اروپایی مدیریت کیفیت (EQM). تهران؛ انتشارات سرآمد.
- محمدی، حامد (۱۳۹۶). چالش های استقرار الگوی تعالی سازمانی (EFQM) به‌عنوان یک چارچوب بهبود عملکرد در نظام اداری ایران. فصلنامه علمی ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت، ۷(۴۴)، ۴۸-۶۴.
- محمدی، رضا و همکاران (۱۳۹۴). ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی (مفاهیم، اصول، روش‌ها و معیارها)، تهران؛ انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلام رضا و عالم تبریز، اکبر (۱۳۹۱). شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱(۱۱)، ۱-۶.
- میرفخرالدینی، سیدحیدر؛ دهقان دهنوی، حسن و رضایی تقی آبادی، مسلم (۱۳۹۰). ارائه یک مدل مفهومی تعالی کیفیت برای موسسات آموزش عالی مبتنی بر EFQM. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۶۲، ۱-۱۹.



- نجمی، منوچهر و حسینی، سیروس (۱۳۹۰). مدل سر آمدی EFQM از ایده تا عمل. تهران؛ سازمان مدیریت صنعتی.
- نیاآذری، کیومرث و بریمانی، ابوالقاسم. (۱۳۹۵). ارائه مدل مدیریت بر مبنای ارزش و تاثیر آن در تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران. *مجله علمی پژوهشی آینده پژوهی مدیریت*، دوره ۲۷، (۱۰۶)، ۱-۱۵.
- نیازی، محسن و شفائی مقدم، الهام (۱۳۹۴). ارائه راهکارهای مؤثر در افزایش تعامل دانشگاه و صنعت. *دومین همایش ملی تعامل صنعت و دانشگاه*، تهران؛ دانشگاه خوارزمی.
- یمنی دوزی سرخابی، محمد (۱۳۹۶). رویکرها و چشم اندازهای نو در آموزش عالی. تهران؛ انتشارات پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- یمنی دوزی سرخابی، محمد و ثمری، عیسی (۱۳۸۹). تصویر دانشجویان از دانشگاه پیام نور و کارکردهای آن (مورد دانشگاه پیام نور مرکز تهران). *مجله آموزش عالی*، ۳(۳)، ۱-۳۶.
- یوسفی راد، مصطفی و غفاری، هادی (۱۳۹۵). دانشگاه صنعتی در چشم انداز ۱۴۰۴. *نشریه صنعت و دانشگاه*، ۳(۳)، ۶۱-۵۳.
- ولادتی علی آبادی، امید (۱۳۹۰). بررسی کیفیت فعالیت های دانشگاه ارومیه بر اساس معیارهای مدل تعالی عملکرد کیفیت اروپا EFQM. *پایان نامه کارشناسی ارشد*، تهران؛ دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید بهشتی.
- Abdus Samad, A. & Thiagarajan, R. (2015). TQM in Higher education-a conceptual model to archive excellence in management education international journal of management (IJM), 6 (1), pp. 618-629.
- Adrian Vilcea, M. (2014). Quality Culture in Universities and Influences on Formal and Non-Formal Education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 163, PP. 148-152.
- Alias, R. & Hanapiah Ismail, M. & Sahiddanc, N. (2015). A Measurement Model for Leadership Skills using Confirmatory Factor Analysis (CFA), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, pp. 717-724.
- Arslana, H. & Akdemirb, A. & durdu karsli, M. (2013). How human resource operations work in higher education Institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, pp. 742-751

- Baldini, N. & Grimaldi, R. & Sobrero, M. (2006). Institutional Changes and the Commercialization of Academic Knowledge: A Study of Italian Universities' Patenting Activities between 1965 and 2002. *Research Policy*, 35(4), pp. 18–32.
- Bernice, Br. (2012). Analyzing Service Quality: The Case of Post Graduate Chinese Students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3-4), pp. 13-31.
- Durisova, M. & Kucharcikova, A. & Tokarcikova, E. (2015). Assessment of higher education teaching outcomes (Quality of higher education), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, pp. 2497-2502.
- Daromes, F. & Suwandi, G. (2015). Embedding Core Value into the Internal Quality Assurance Systems in Higher Education. *Social and Behavioral Sciences*, 211, pp. 660-664.
- Duque, L. C. (2014). A framework for analyzing higher education performance: students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25, pp. 1-21.
- EST, Michael. (2006). Implementation organizational excellence models self-assessment in the UK higher education sector-lessons learned from other sectors. *TQM magazine*, 16 (3), pp. 194-201
- Etzkowitz, H. & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from National Systems and “Mode 2” to a Triple Helix of university–industry–government relations. *Research Policy*, 29 (2), pp.109–123.
- Fook, CY., & Sidhu, GK. (2014). Assessment practices in higher education in United States, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 123, pp. 299-306.
- George, D. & Mioara, P. D. (2015). Romanian Higher education: An Argument to Apply EFQM Excellence Model. *Quality Access to Success*, 16, pp.154-162.
- Givarian, H. & Dindarfarkoush, F. (2011). Assessment and Evaluation of Academic Performance Based on EFQM Business Excellence Model. *American Journal of Scientific Research*, 25, pp. 77-83.
- Hushyar, K. (2014). Development of Performance Management Concept in Higher Education Context, *International journal of Social Sciences & Educational Studies*, I, No 2.
- Jose Tari, Juana. (2006). An EFQM model of self-assessment exercises at Spanish university. *Journal of Education Administration*, 4(2), pp. 170-188
- Kirby, d. & Urbano, d. & Guerrero, m. (2011). Making Universities More Entrepreneurial: Development of a Model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28(1), pp. 302–316.
- Milani Akbar Kheirgoo, Mansour. (2016). Performance Appraisal of the Department of Education in Tehran using the EFQM Excellence Model International Academic. *Journal of Business Management*, 3(5), pp. 1-10

- Nenad, J. (2015). Comprehensive quality assessment of Czech Higher education institutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7 (2&3), pp.138 – 151.
- Ngbottom, David. (2017).The need for education and training in the use of the organizational excellence models for quality management in UK higher education institutions. *Quality Assurance in education*, 10(1), pp. 26-36.
- Prisacariu, Anca. (2014). New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education; the 6th International Conference Edu World 2014. *Education Facing Contemporary World*, 7th - 9th November 2014
- Rodriguez, Marta. & Alvarez, M.Jesus. (2014). Does the EFQM Model Identify and Reinforce Information Capability. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 109, pp. 716-721.
- Sahmoud, E. (2015). The Reality of Excellence Management at Al-Aqsa University According to European Excellence Model EFQM. *IUG Journal of Economic and Business Studies*, 23(3), pp. 1-29.
- Sherwan, KH. (2014). Development of Performance Management Concept in Higher Education Context. *International journal of Social Sciences & Educational Studies*, Vol. I, No 2
- Tari, juntoes (2010). Self-assessment Processes: The importance of follow Up for success. *Quality Assurance in Education*.18 (1), pp. 19-33.
- Tari, J. & Dick, G. (2016). Trends in quality management Research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26 (3), pp.273 – 296.
- Vomer, Arturo (2007). Using enablers of the EFQM model to manage institutions of higher education. *Quality Assurance in education*, 14(2), pp.99-122

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی