



Research Paper

Designing the Excellence Model of the Regulatory Organization in the Judicial Complexes of Tehran City With Thematic Analysis

Fatemeh Jafarnia : PhD Student in Public Administration, Emirates Branch, Islamic Azad University, Dubai, United Arab Emirates

Seyed Abdullah Sajjadi Jaghargh*: Assistant Professor, Department of Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Seyed Ahmad Hashemi: Professor, Department of Educational Sciences, Lamerd Branch, Islamic Azad University, Lamerd, Iran

Received: 2024/11/04 **PP** 13-24 **Accepted:** 2025/01/26

Abstract

Considering that judicial complexes are one of the active centers that play an important role in society, paving the way for judicial complexes to progress and achieve excellence is vital so that they can have a say in the current competitive world; therefore, the purpose of the present study is to design a regulatory organization excellence model in judicial complexes in Tehran. The study is classified as qualitative research in terms of its developmental-applied purpose, in terms of its theorizing approach, inductive-deductive, and in terms of its data collection method. In this study, semi-structured interviews were conducted with 11 judges and expert staff of judicial complexes in Tehran and its subordinate institutions through purposive sampling. The resulting data were analyzed using the content analysis method and the six-step approach of Brown and Clark (2006), which is a systematic and advanced approach to content analysis. To assess the quality of the qualitative results, the Lincoln and Guba evaluation method was used. For this purpose, based on this method, four criteria were considered: validity, transferability, reliability, and verifiability. The model resulting from the research had 38 primary codes, 17 subthemes, and 4 main themes: behavioral factors, organizational factors, managerial factors, and environmental factors. Interpretation and analysis of the research data showed that organizational managers can facilitate the excellence of the regulatory organization in judicial complexes by creating a culture appropriate to the organization, granting responsibility to employees, developing a documented and transparent model, engaging in affairs, and following up and monitoring the implementation of processes, developing facilitating laws, and collaborating with research centers.

Keywords: Regulatory Organization Excellence, Judicial Complexes, Thematic Analysis.

Citation: Jafarnia, F., Sajjadi Jaghargh, S. A., & Hashemi, S. A. (2025). **Designing the Excellence Model of the Regulatory Organization in the Judicial Complexes of Tehran City With Thematic Analysis**, *Journal of Development Studies and Resource Management*, 3(9), 13-24.

* **Corresponding author:** Seyed Abdullah Sajjadi Jaghargh, **Email:** sa-sajadi@srbaiu.ac.ir,

Extended Abstract

Introduction

Judicial complexes refer to institutions that handle a variety of legal claims and specific issues with high competence and efficiency. Equipped with multiple branches and experienced judges, these complexes provide fast and fair services to citizens, facilitate access to justice, and help resolve disputes. If a systematic system is established for the administration of judicial complexes, discipline and meritocracy will increase the efficiency and effectiveness of judicial institutions. This situation will lead to dynamism, mobility, and brilliance of the organization. In today's changing environment, judicial complexes, like other organizations, must focus on creating new approaches to their development. Such approaches must be based on the organization's ability to achieve long-term and sustainable success. The term "organizational excellence" is one of the most well-known concepts that can ensure such capabilities. Organizational excellence ensures that all organizational systems are aligned and work together in an integrated manner.

Methodology

The present study is applied-developmental in terms of audience and the theorizing approach in this study is inductive-deductive and based on qualitative information collection. Semi-structured interviews with theoretical and empirical experts were used to collect data. The participants of this study were the employees and judges of the judicial complexes of Tehran and its subordinate institutions. The experts were selected using purposive sampling. The sample size in the qualitative stage was based on the level of theoretical saturation, that is, the researcher continued the interviews until more interviews led to newer data and more understanding of quality and its effective and inhibiting factors was obtained, and if more interviews did not lead to more data and the previous data was repeated, the researcher stopped the interviews. Finally, according to the principle of theoretical saturation, 11 judges and expert employees were interviewed.

Results and discussion

In the present study, based on the Brown and Clarke (2006) model, which is a systematic and advanced approach to thematic analysis, the analyses were conducted using a six-step approach, leading to the creation of four main themes, which include behavioral, managerial, organizational, and environmental factors, as well as 17 sub-themes or themes, and 38 primary codes, the description of which is detailed below:

1. Familiarity with the data text

Familiarization with the data requires immersion throughout the project. During the analysis, the data were read several times. In this study, the data text was implemented after the interviews were recorded and the interview transcripts were reviewed by the interviewees.

2. Data coding

Line-by-line coding of the data is the first analytical step in thematic analysis. In this study, after studying the text of the data obtained from the interviews, important parts of the interview were identified and noted, and after studying these parts, codes were assigned and reviewed again.

In total, 99 key quotes were identified, and 38 codes were extracted as initial codes through repeated reviews.

3. Identifying themes

In this stage, the researcher identified and clustered similar codes after reviewing the codes raised in the interviews, and the themes were named accordingly.

4. Building a theme network

In this stage, the themes obtained from the text were classified into similar and coherent groups. First, the basic themes were divided into similar groups based on content or theoretical foundations. Each group was converted into an overarching theme and then into a theme network. In the second step, the basic themes of each group were grouped together around common comprehensive themes to form organizing themes. In the third step, the main and underlying concepts of the organizing themes of each group were summarized in an overarching theme, and then it was time to extract the theme network(s).

5. Analysis of thematic networks

After constructing the thematic network(s), they were described and examined. The researcher clearly defined the themes as to what they are and what they are not. By doing this, the

researcher identified the fundamental patterns of the themes. In this section, arguments were presented that answered the research questions. Each theme was built on previous themes to represent a coherent story of the data.

6. Reporting the results

In this stage, the definition of each of the main and sub-codes was reported. Based on the coding, 4 main themes or themes and 17 sub-themes or themes were identified.

Conclusion

The purpose of this study was to design a model of regulatory organization excellence in judicial complexes in Tehran. In this study, data was collected using interviews with experts. In fact, based on the findings of the present study, regulatory organization excellence as a whole consists of 4 main themes or themes and 17 sub-themes or themes. The main theme of behavioral factors includes the sub-themes of employee interaction and cooperation, employee participation, employee commitment, completing tasks on time, feeling satisfied and cheerful, feeling of growth, and determination in carrying out assigned tasks. The main theme of organizational factors includes the sub-

themes of continuous evaluation of employee performance, strengthening monitoring and evaluation of the implementation framework, required financial resources, the budget of the judicial system, respect for clients, a capable organizational culture, incentives and promotion system, policies and supporting laws and regulations, interaction with other related organizations, and alignment of organizational processes with each other. The main theme of management factors includes the sub-themes of transparency, accountability of managers, emphasis on legality, implementation of judicial justice, appointment and promotion of qualified individuals, reduction of organizational costs, creativity and innovation, high expertise, designing a model of excellence for employees and managers, having capable employees, knowledge and job skills of employees, improving motivation, providing economic security, equipment and facilities. The main theme of environmental factors includes the sub-themes of physical conditions of buildings, Islamic sources, statements of the Supreme Leader, the Constitution, and announced macro policies.



طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران با رویکرد تحلیل مضمون

فاطمه جعفرنیا: دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دبی، امارات متحده عربی
سید عبدالله سجادی جاغرق: استادیار، گروه مدیریت رسانه، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
سید احمد هاشمی: استاد، گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۴ صص ۲۴-۱۳ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۰۷

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 طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران است. پژوهش از نظر هدف توسعه‌ای- کاربردی، از نظر رویکرد نظریه‌پردازی، استقرایی- قیاسی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها در زمره تحقیقات کیفی قرار دارد. در این پژوهش از طریق نمونه‌گیری هدفمند به مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۱۱ نفر از قضات و کارکنان صاحب‌نظر مجتمع‌های قضایی شهر تهران و نهادهای زیر مجموعه آن پرداخته شد. داده‌های حاصله با استفاده از روش تحلیل مضمون و رویکرد شش مرحله‌ای براون و کلارک (۲۰۰۶) که یک رویکرد نظام‌مند و پیشرفته‌ای از تحلیل مضمون است تجزیه و تحلیل گردید. جهت ارزیابی کیفیت نتایج کیفی، از روش ارزیابی لینکلن و گوبا استفاده شد. برای این منظور، بر اساس این روش چهار معیار، اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری در نظر گرفته شد. مدل برآمده از پژوهش دارای ۳۸ کد اولیه، ۱۷ مضمون فرعی و ۴ مضمون اصلی عوامل رفتاری، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی بود. تفسیر و تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد مدیران سازمان می‌توانند با ایجاد فرهنگ متناسب با سازمان، اعطای مسئولیت‌پذیری به کارکنان، تدوین مدل مدون و شفاف، مشارکت‌سازی امور و پیگیری و نظارت بر اجرای فرایندها، تدوین قوانین تسهیل‌گر و همکاری با مراکز تحقیقاتی تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی را تسهیل کنند.

واژه‌های کلیدی: تعالی سازمان تنظیمی، مجتمع‌های قضایی، تحلیل مضمون

استاد: جعفرنیا، فاطمه؛ سجادی جاغرق، سید عبدالله و هاشمی، سید احمد (۱۴۰۴). طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران با رویکرد تحلیل مضمون. فصلنامه مطالعات توسعه و مدیریت منابع، ۳(۹)، ۱۳-۲۴.

مقدمه

مجموعه‌های قضایی به نهادهایی اطلاق می‌شود که به انواع دعاوی حقوقی و موضوعات خاص با صلاحیت و کارایی بالا رسیدگی می‌کنند. این مجتمع‌ها با مجهز بودن به شعب متعدد و قضات مجرب، خدمات سریع و منصفانه را به شهروندان ارائه می‌کنند، دسترسی به عدالت را تسهیل می‌کنند و به حل و فصل اختلافات کمک می‌کنند. در صورت ایجاد یک سیستم نظام‌مند برای اداره مجتمع‌های قضایی، نظم و انضباط و شایسته‌سالاری موجب افزایش کارایی و اثربخشی نهادهای قضایی خواهد شد. این وضعیت موجب پویایی، تحرک و درخشش سازمان می‌شود (Farhikhteh et al, 2020). در فضای متحول امروزی، مجتمع‌های قضایی مانند سایر سازمان‌ها باید بر ایجاد رویکردهای جدید برای توسعه خود تمرکز کند. چنین رویکردهایی باید مبتنی بر توانایی سازمان برای دستیابی به موفقیت بلندمدت و پایدار باشد. اصطلاح «تعالی سازمانی» یکی از شناخته‌شده‌ترین مفاهیمی است که می‌تواند چنین قابلیت‌هایی را تضمین کند. تعالی سازمانی تضمین می‌کند که همه سیستم‌های سازمانی همسو هستند و به صورت یکپارچه با هم کار می‌کنند (Nenadál, Vykydal & Waloszek, 2018).

تعالی سازمانی بیشتر به تعالی «کسب‌وکار» یا «سازمانی» مربوط می‌شود، با این تمایز که تعالی سازمانی بیشتر در سازمان‌های بخش دولتی و تعالی کسب‌وکار بیشتر برای شرکت‌های خصوصی استفاده می‌شود (Ameen et al, 2020). نظرات و تعاریف زیادی در رابطه با تعالی سازمانی وجود دارد. تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی شرکت در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در یک محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده می‌باشد (Safari, Taghvaeeyazdi & Uosefi, 2024 Nouri et al, 2024). همچنین تعالی سازمانی مجموعه‌ای از عوامل سازمانی تعریف می‌شود که سازمان باید برای دستیابی به موفقیت آن‌ها را رعایت کند. تعالی سازمانی به شناسایی و استفاده از بهترین شیوه‌های مدیریتی اشاره دارد که در صورت اعمال موفقیت‌آمیز می‌تواند نتایج خوبی را برای سازمان بوجود آورد (Aldarmaki & Yaakub, 2022). تعالی یک سازمان فرایند پیوسته‌ای است که با برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری آغاز می‌شود و در طول مسیر با ارزیابی‌های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده رفع نواقص و نارسایی‌ها مشخص شده و با اصلاحات لازم حذف موانع و تقویت نقاط قوت انجام می‌شود. حرکت به سوی تعالی می‌تواند به سازمان‌ها حیات مجدد ببخشد (Esmaili, et al, 2024). اجماع کلی در مورد نیاز به یک چارچوب یا روش نظام‌مند برای عملیاتی کردن دستیابی به تعالی سازمانی وجود دارد (Adish, Gorgani & KiaKojouri, 2023 Nouri et al, 2024). 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. این مدل به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با شناخت وضع موجود خود، 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 (Golabghiri et al, 2020). تعالی سازمان تنظیمی به ترکیبی از ابزارها، وظایف و نقش‌ها نیاز دارد تا نه تنها از انطباق، بلکه از مزیت رقابتی بودن آن نیز اطمینان حاصل شود (Elis, 2016). تعالی سازمان تنظیمی همچنین مستلزم تعامل مؤثر با ذینفعان خارجی، مانند همکاران حوزه صنعت و تسلط مداوم و فوق العاده بر تمام وظایف فنی، تحلیلی و اجتماعی مورد نیاز برای حل مشکلات عمومی است (Coglianese, 2015). درخاتمه باید بیان داشت تنظیم‌کننده‌ها باید نهادهایی را توسعه دهند که به سایر حرفه‌ها اجازه دهند نقش‌های خلاقانه و مفیدی در تصمیم‌گیری، اجرا و ارزیابی تنظیمی ایفا کنند. تعالی سازمان تنظیمی از پرورش ظرفیت‌های سازمانی ناشی می‌شود که انواع مختلفی از تخصص‌ها را در فرآیند تصمیم‌گیری به ارمان می‌آورد و از این طریق اجازه می‌دهد تا منطق‌های مختلف و چندگانه در سازمان تنظیمی اجرا شود (Levi-Faur, 2015).

در سال‌های اخیر، پژوهش درباره تعالی سازمانی تنظیمی کم نبوده است و محققانی مانند کولیانی^۱ (۲۰۲۰)، گانینگهام^۲ (۲۰۱۷)، استی^۳ (۲۰۱۷) تلاش کرده‌اند جنبه‌های مختلف تعالی سازمان تنظیمی را آشکار سازند. با وجود این، روش و نتایج این پژوهش‌ها بیش از هر چیز، بر مطالعه تعالی سازمانی تنظیمی و لزوم توجه به آن متمرکز بوده‌اند اما طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی با استفاده از رویکرد تحلیل مضمون هنوز نامشکوف است. بنابراین به صراحت می‌توان گفت، نادانسته‌های ما درباره تعالی سازمان تنظیمی همچنان به قوت خود باقی مانده است. تحقیق حاضر با ارج نهادن بر این پژوهش‌ها بر این اعتقاد است برای فهم لایه‌های زیرین این معانی و شناخت زمینه‌های مختلفی که در آن قرار دارند چاره‌ای جز استفاده از روش‌های کیفی نظیر تحلیل مضمون نیست.

در بیان اهمیت این تحقیق، نویسنده معتقد است باتوجه به اینکه مدیریت، مرکز ثقل و بنیاد فعالیت‌های سازمان‌ها شمرده می‌شود، با بررسی عملکرد مدیریت می‌توان وضعیت موجود مدیریت را نشان داد و آن را با وضعیت مطلوب مقایسه نمود. در مجتمع‌های قضایی شهر تهران، این ارزیابی می‌تواند ضمن آگاهی بخشیدن به مدیران مجتمع‌های قضایی از وضعیت موجود، آگاهی‌های لازم جهت اقدام‌های آتی را نیز در اختیار آن‌ها قرار دهد تا بر مبنای آن و با شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیریت مجتمع‌های قضایی‌شان در این زمینه، برای مدیریت مطلوب برنامه‌ریزی

^۱ Coglianese^۲ Gunningham^۳ Esty

کنند و از این طریق، کیفیت خدمات خود را ارتقا بخشند. از این رو با توجه به حساسیت دستگاه قضا به منظور مطالعه و بررسی عملکرد فعلی مجتمع‌های قضایی شهر تهران طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر تلقی می‌گردد؛ با این توجیه در این تحقیق ما با تمرکز بر روی مجتمع‌های قضایی شهر تهران به دنبال پاسخ به این پرسش می‌باشیم که مدل مناسب جهت تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی چگونه است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اصطلاح «تعالی» به کلمه لاتین «Execeller» به معنای «بر بالای چیزی صعود کردن» اشاره دارد (Ameen et al, 2020) و تعالی سازمانی به عنوان تلاش‌های مداوم برای ایجاد چارچوبی داخلی از استانداردها و فرآیندها، به منظور تعامل و ایجاد انگیزه در کارکنان برای ارائه محصولات و خدماتی که نیازهای مشتری را در چارچوب انتظارات تجاری برآورده می‌کند، تعریف می‌شود (Barnawi, 2022). هدف از تعالی سازمانی، تغییر برنامه‌ریزی شده ترتیبات کاری سازمانی با توجه به ایجاد تغییرات شناختی در اعضای سازمان است تا به تغییرات رفتاری و از این طریق ایجاد تناسبی بهتر میان قابلیت‌های سازمان و تقاضاهایی محیطی فعلی آن و یا ترویج و پیشبرد تغییرات مهیا کننده سازمان برای تناسب بهتر با محیط‌های آینده پیش‌بینی شده منجر شود (Eskandariordaklou, Dadashkarimi & Nejad Irani, 2023). این سوال که آنچه که باعث تعالی سازمان تنظیمی می‌شود را می‌توان به چندین روش متمایز پاسخ داد. در روش اول هنگام تعریف تعالی بر حسب ویژگی‌ها، از صفات برای توصیف کیفیت یا ظرفیت‌های تنظیم‌کننده یک سازمان استفاده می‌شود؛ به عنوان مثال، «دانشمند»، «با کارکنان کافی»، «معتبر»، «صادق»، «مشروع» و غیره. روش دیگر برای تعریف تعالی در نوع اقداماتی است که تنظیم‌کننده در جریان تنظیم کردن انجام می‌دهد. صفات به عنوان کنش‌ها ممکن است به صورت کلی بیان شوند و اقدامات تنظیم‌کننده را در جریان تنظیم کردن توصیف کنند، شاید دوباره از صفات‌هایی مانند «هوشیار»، «جدی»، «معقول»، «شفاف» و غیره استفاده کنند یا تعالی به عنوان اقدام ممکن است بر حسب انواع خاصی از بهترین شیوه‌ها بیان شود، به عنوان مثال، «یک تنظیم‌کننده تعالی اقدامات اجرایی را در برابر بزرگترین خطرات انجام می‌دهد»، «یک تنظیم‌کننده تعالی راه حل مشکل را اتخاذ می‌کند». در روش سوم و در نهایت ویژگی‌هایی که یک تنظیم‌کننده تعالی را تعریف می‌کنند و همچنین اقداماتی که انجام می‌دهد، باید به نتایج مطلوب منجر شود. در واقع، آنچه ویژگی‌ها و اعمال خاص را مهم می‌سازد، تأثیرات آن‌ها بر حسب کمک به دستیابی به نتایج مطلوب است. بنابراین، این نتایج ممکن است همان چیزی باشد که برای تعریف تعالی سازمان تنظیمی استفاده می‌شود (Coglianese, 2015).

در بررسی پژوهش‌های صورت گرفته می‌توان بیان داشت آلدارمکی، یعقوب و عدنان^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی به این یافته رسیدند که تعالی سازمانی بر عوامل بیرونی عملکرد سازمان که شامل عوامل مربوط به مشتری و جامعه هستند، تأثیر مثبت دارد اما بر عوامل درونی عملکرد سازمان مانند افراد و عوامل کلیدی اثر مثبتی ندارد. تحقیقی که کولیانی در سال ۲۰۲۰ به بررسی چالش‌ها، کارکردها و اهداف نهایی تعالی سازمان تنظیمی پرداخت، نشان داد تنظیم‌کننده‌های تعالی باید با ایجاد فرهنگ داخلی که از فروتنی، صراحت، همدلی و تعهد تزلزل‌ناپذیر به خدمات عمومی حمایت می‌کند، بر «تعالی افراد» تمرکز کنند. در سال ۲۰۱۸ کولیانی در تحقیق دیگر خود به این نتیجه دست یافت که تنظیم کار سختی است و دستیابی به تعالی سازمان تنظیمی، مستلزم تسلط مداوم و فوق‌العاده بر تمام وظایف فنی، تحلیلی و اجتماعی مورد نیاز برای حل مشکلات عمومی است و تعالی به عنوان یک تنظیم‌کننده نیاز به حرکت رو به جلو دارد، نه دستورالعمل ایستا. در سال ۲۰۱۵ لوی فاور در تحقیقی نشان داد که تعالی حتی بیش از سایر هنجارها و آرمان‌ها مانند شفافیت و پاسخگویی که خود پله‌هایی به سوی تعالی هستند، اهمیت دارد و ایجاد ظرفیت‌ها برای استقرار انواع مختلف تخصص، بهترین شانس را برای دستیابی به تعالی در بلندمدت و میان‌مدت فراهم می‌کند. در مطالعه بسکابادی و همکاران (۱۴۰۳) که با هدف طراحی مدل رهبری تعالی‌گرا در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام شد، از طریق شناسایی شباهت در ساختار زیربنایی مضامین کلیدی، ۲۱ مضمون یکپارچه‌کننده استخراج گردید و نهایتاً با ادغام ساختارهای مشابهی مضامین یکپارچه‌کننده، این مضامین در ۳ مضمون فراگیر الف - رهبری در خود، ب - رهبری بر دیگران و پ - رهبری بر سازمان قرار گرفتند. صفری، یزدی و سعیدآبادی (۱۴۰۲) در تحقیقی نشان دادند که تعالی سازمانی دارای چهار بعد (تعالی عملکرد سازمان، تعالی تکنولوژیکی، تعالی جامعه و تعالی کارکنان ناجا) است. آدیش، علیخان گرگانی و کیاکجوری (۱۴۰۲) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که برای نیل به تعالی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور باید به دو مؤلفه رهبری و منابع انسانی توجه بیشتری شود و مدیران با انتخاب سبک‌های مختلف رهبری می‌توانند از منابع انسانی متخصص در بهبود وضعیت و ارائه خدمات مطلوب استفاده نمایند. محقر و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیق خود مدلی را تدوین و تأیید نمودند که بهبود عملکرد و تعالی سازمانی صنعت نفت ایران را در قالب معیارهای «رهبری استراتژیک و توسعه مدیریت»، «مدیریت سرمایه‌های سازمانی»، «دیپلماسی سازمانی»، «عملیات و مشتریان»، «نتایج فرایندهای مدیریتی و

^۱ Aldarmaki, Yaakub & Adnan

پشتیبان»، «نتایج ذی نفعان» و «نتایج زنجیره ارزش صنعت نفت و گاز» مفهوم سازی کرد. گلابگیرنیک و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود برای معناداری رابطه بین متغیرها از آزمون t استفاده کردند. بیشترین مقدار t مربوط به بعد اصول مدیریت و استقرار آن و کمترین آن بعد رغبت و انگیزه کارکنان بود.

مواد و روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر مخاطب کاربردی-توسعه ای و رویکرد نظریه پردازی در این پژوهش، استقرایی-قیاسی و براساس گردآوری اطلاعات کیفی است. جهت گردآوری داده ها از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان نظری و تجربی استفاده گردید. مشارکت کنندگان این پژوهش را کارکنان و قضات مجتمع های قضایی شهر تهران و نهادهای زیر مجموعه آن تشکیل دادند. خبرگان با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شدند. حجم نمونه در مرحله کیفی با توجه به سطح اشباع نظری بود یعنی، محقق تا جایی به مصاحبه ها ادامه داد که مصاحبه های بیشتر به داده های جدیدتری منجر گردد و شناخت بیشتری نسبت به کیفیت و عوامل مؤثر و بازدارنده آن حاصل شود و اگر مصاحبه های بیشتر به داده های بیشتری منجر نشود و داده های قبلی تکرار گردد محقق مصاحبه ها را متوقف نماید. در نهایت بنا به اصل اشباع نظری با ۱۱ نفر از قضات و کارکنان صاحب نظر مصاحبه شد که اطلاعات مشروح آن ها در جدول ذیل (۱) نمایش داده شده است.

جدول ۱- مشخصات خبرگان

کد مصاحبه	سطح تحصیلات	سمت	محل خدمت
A1	کارشناسی ارشد	مدیر مجتمع	مجتمع قضایی خانواده یک
A2	دکتری	معاون قضایی دادگستری تهران	دادگستری کل تهران
A3	دکتری	معاون مدیر کل	مجتمع قضایی شهید بهشتی
A4	کارشناسی ارشد	رئیس شعبه	مجتمع شهید فهمیده
A6	دکتری	رئیس شعبه	مجتمع شهید بهشتی
A7	دکتری	معاون مدیرکل	مجتمع قدس
A8	کارشناسی ارشد	معاون قضایی	مجتمع قضایی مدرس
A9	کارشناسی ارشد	رئیس مجتمع	مجتمع قضایی ولیعصر
A10	کارشناسی	کارشناس مسئول	مجتمع قضایی مفتاح
A11	دکتری	رئیس اداره	مجتمع قضایی شهید مدنی

تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به روش تحلیل مضمون انجام شد. اغلب روش شناسان کیفی برای اطمینان از اعتبارپذیری پژوهش، به جای استفاده از واژه های روایی و پایایی که اساساً از نظر مبانی فلسفی ریشه در پارادایم کمی دارند، جهت ارزیابی کیفیت نتایج کیفی، از روش ارزیابی لینکلن و گوبا استفاده می کنند. برای این منظور، بر اساس این روش چهار معیار، اعتبارپذیری، انتقال پذیری، اطمینان پذیری و تأییدپذیری در نظر گرفته شد. برای محاسبه پایایی بازآزمون از میان مصاحبه ها، ۳ مصاحبه به عنوان نمونه انتخاب شد و هر کدام دو بار در فاصله زمانی دو هفته کدگذاری شد که درصد پایایی بازآزمون ۸۷٪ به دست آمد. مصاحبه های صورت گرفته خط به خط بازبینی و کدگذاری شدند. مفاهیم شناسایی، ثبت و با یکدیگر مقایسه شدند و با توجه به وجوه تفاوت و شباهت ادغام، توسعه یا حذف شدند.

جدول ۲- دسته های مفهومی

کد خبره	جملات چکیده متن	دسته های مفهومی
A11	افزایش تعامل و همکاری کارکنان امری بسیار مؤثر و کار آمد است.	تعامل و همکاری کارکنان
A1	میتوان گفت که تعامل مؤثر و کارآمد در مسیر رسیدن به تعالی و کیفی شدن خدمات سازمان مهم است.	
A3	اهداف تعالی سازمانی بایستی در جهت افزایش مشارکت کارکنان دستگاه قضایی و ارائه خدمت با کیفیت بهتر به مردم باشد.	مشارکت کارکنان
A9	انجام امور در شعب باید به صورت تخصصی به صورت تیمی صورت پذیرد.	
A5	پاداش قرار دادن کارمندان خدمتی که به ارباب رجوع خدمت می کنند.	مشوق ها و نظام ارتقاء
A6	تشویق سازمانی در راستای یادگیری مؤثر باید انجام داد.	
A5	ارزش قائل شدن برای تلاش کارمند که با انگیزه کار انجام میدهد.	سیاستها و قوانین مقررات حمایتی
A10	نکته قابل توجه ایجاد دستورالعمل هایی در راستای حفظ شان کارکنان می باشد.	

دانش مهارت‌های شغلی کارکنان	A9	دانش قضات تقویت و بروز رسانی شود.
	A11	دانش و مهارت های شغلی کارکنان را ارتقاء داد.
	A6	سطح دانش و مهارت
احترام به ارباب رجوع	A4	جلب رضایت ارباب رجوع باید صورت پذیرد.
	A10	به مشکلات ارباب رجوع در تعامل فیما بین با ارباب رجوع رسیدگی شود.
	A9	امور مربوط به ارباب رجوع به صورت صحیح انجام شود.
فرهنگ سازمانی توانمند	A6	فرهنگ سازمانی
	A10	فرهنگ سازمانی در قوه قضائیه ارتقاء یابد.
تعهد کارکنان	A4	نیروی انسانی متعهد و تحول خواه
	A9	به تعهد نسبت به رسیدگی به امور مربوط به همکاران در شعب تخصصی و عمومی توجه شود.
مدل جانشین پروری برای سازمان	A8	انتقال دانش
	A9	استفاده از جانشین پروری
	A6	جانشین پروری در برابر مسائل بیرونی و درون سازمانی
شرایط فیزیکی ساختمانها	A5	مجتمع ها وسیع و نورگیر باشد چون فضای قابل تحمل شرایط را برای اجرای رشد و تعالی مهیا میکند. مجتمع ها بزرگ و نورگیر باشد چون فضای قابل تحمل شرایط را برای اجرای رشد و تعالی مهیا می کند.
	A10	از منابع فیزیکی به ساختمان سازمان و ملزومات اداری و دستگاه میتوان اشاره کرد.
	A2	استفاده از فضاهای مناسب از لحاظ دسترسی و معماری داخلی
تعامل با سایر سازمانهای مرتبط	A7	در بخش سازمانی واقعیت امر اینکه ارجاع امور به نهادهای مرتبط و برون سپاری در تعالی سازمان تأثیر دارد.
	A10	تعامل با سایر سازمان های مرتبط در رشد و تعالی موثر است.
همسوسازی فرآیندهای سازمانی با یکدیگر	A6	همسو سازی نیروی انسانی و ابزارها با الگوی مشخص شده مورد نظر
	A10	همسویی با اهداف هم مورد توجه باشد.
شفاف سازی امور	A4	روند رسیدگی به پرونده ها باید شفاف باشد.
	A1	عامل مهم ایجاد شفافیت در فرایند رسیدگی و صدور آراء قضایی است.
	A11	وجود شفافیت در مجتمع های قضایی
	A10	نکته قابل توجه شفاف سازی اهداف سازمان است.
	A8	تعیین اهداف به صورت کامل شفاف و دقیق باشد.
	A5	از لحاظ سازمانی دانش سازمان و شفافیت اهداف و روند اجرا بسیار موثر است.
	A6	قابلیت پاسخگویی
	A9	افزایش سرعت پاسخگویی در برابر مسائل بیرونی و درون سازمانی
به موقع انجام دادن کارها	A1	برای رسیدن به تعالی باید از اطاله دادرسی تا حد ممکن جلوگیری شود.
	A7	در سازمانی که در پی تعالی سازمان است باید از اطاله دادرسی جلوگیری شود.
	A9	اولین موضوع مهم توجه به سرعت و دقت انجام امور در فرایند رسیدگی پرونده ها است.
احساس رشد کردن	A2	رشد کردن کارکنان باید مدنظر قرار گیرد.
	A6	رشد کارکنان
قاطعیت در انجام امور محوله	A1	در اجرای مدیریت جهادی است که تحول و تعالی سازمان صورت میگیرد.
	A7	در انجام امور محوله باید دستور قاطع داده شود.
تجهیزات و امکانات	A8	باید امکانات و سیستم فناوری افزایش یابد.
	A7	تجهیز و تکمیل پرسنل
تکنولوژی و فناوری	A7	در صورت نوسازی اداری و تجهیز شعب به رایانه است که تحول و تعالی سازمان صورت میگیرد.
	A8	از فناوری اطلاعات استفاده شود.
احساس رضایت و شادابی	A10	در راستای رضایت ارباب رجوع و کارکنان است که دستیابی به اهداف سازمان و تعالی آن محقق می شود.
	A1	امید و رضایتمندی در کارکنان
	A4	رضایت پرسنل و کارکنان
تاکید بر قانون گرایی	A1	ایجاد یک رویه واحد رسیدگی به جرائم
	A11	باید به این نکته اشاره کرد که وجود شفافیت و ضوابط و مقررات بسیار اثرگذار است.
اجرای عدالت قضایی	A3	عدالت قضایی باید اجرا شود.
	A10	تأمین عدالت در روند رسیدگی بسیار موثر است.

انتصاب ارتقاء شایسته افراد	A11	شایسته سالاری یعنی مدیر و کارمند در انجام امور محوله دارای روحیه و نشاط و انگیزه انجام و اجرایی کردن را داشته باشد.
	A9	توجه به شیوه انتصاب مدیران و همچنین نحوه مدیریت می تواند در تعالی سازمان اثر گذار باشد.
کاهش هزینه های سازمان	A4	کاهش مدت زمان رسیدگی به پرونده ها از جمله اقداماتی است که باید صورت گیرد.
	A2	کوتاه کردن فرایند رسیدگی به پرونده ها و صدور آراء متقن
	A1	مدیریت جهادی
	A7	در اجرای حرکت جهادی است که تحول و تعالی سازمان صورت میگیرد.
	A2	استفاده از روش های نوین جهت رسیدن به تعالی سازمان تنظیمی
خلاقیت و نوآوری	A6	رقابت پذیری و خلاقیت و نوآوری در رسیدن به اهداف و پیشرفت هم میتواند از مطالب مهم باشد.
	A3	در کارکنان و کارمندان و قضات ایجاد انگیزه شود.
ارتقای انگیزش	A4	مدیر و کارمند در انجام امور محوله دارای روحیه و نشاط و انگیزه انجام و اجرایی کردن را داشته باشد.
	A2	باید انگیزه بیشتری در کارکنان ایجاد شود.
	A11	تسهیلات رفاهی
فراهم کردن امنیت اقتصادی	A8	به روسای مجتمع ها امتیازاتی جهت ارائه امکانات رفاهی و تسهیلات به کارمندان داده شود.
	A5	ایجاد امکانات رفاهی و خدمات به کارکنان تا دغدغه کاری نداشته باشند و از لحاظ روحی با آرامش خاطر امور را انجام دهند.
	A7	وضعیت رفاهی کارکنان باید بهبود یابد.
	A4	توجه به امور معیشتی
	A8	اقدام به آمارگرایی جهت ارزیابی مجتمع و پرسنل باید کاهش پیدا کند.
ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان	A5	خود ارزیابی مستمر عملکرد مجتمع باید توسط روسای مجتمع ها فراهم شود.
	A4	باید چارچوب اجرا را ارزیابی کنیم.
تقویت نظارت و ارزیابی بر چارچوب اجرا	A10	تعالی سازمان تنظیمی باید توسط مسئولین اجرا و نظارت شود.
	A8	نظارت و ارزیابی از مهم ترین موارد است که به صورت مستمر باشد و برای رسیدن به تعالی سازمان باید مد نظر قرار گیرد.
	A3	فقدان نظارت کافی دلیل اصلی عدم خدمت و ایجاد نارضایتی مردم است.
	A4	نیروی انسانی متخصص باید به کارگیری شود.
تخصص بالا	A2	به کارگیری نیروی انسانی متخصص.
	A6	طراحی الگوی تعالی باید صورت گیرد برای اینکه تعالی سازمان تنظیمی مجتمع های قضایی را در عمل بشود پیاده سازی کرد.
طراحی الگوی تعالی کارکنان و مدیران	A7	البته که الگوی تعالی سازمان تنظیمی باید که قطعا مبتنی بر الگوی ایرانی -اسلامی تهیه و تنظیم گردد.
	A5	جهت اجرایی کردن امور محوله باید از نیروی توانمند بهره برد.
داشتن کارکنان توانمند	A4	نیروی انسانی توانمند
	A9	در توانمند سازی کارکنان همراه با ارتقاء دانش و آموزش باید کوشید.
	A7	آموزش و توانمندسازی همکاران قضایی و اداری
	A2	توجه به به بیانات مقام معظم رهبری در خصوص قوه قضائیه و نحوه عملکرد نیز قابل ذکر است.
بیانات مقام معظم رهبری	A3	به منظور رسیدن به تعالی به بیانات مقام معظم رهبری باید توجه نمود.
	A9	منابع اسلامی
منابع اسلامی	A2	به روز شدن بخشهایی از نظام ها و فرایندها ی داوری متناسب با قضای اسلامی بسیار مهم است.
	A9	قانون اساسی
قانون اساسی	A2	توجه به اسناد بالا دستی به ویژه قانون اساسی نیز مهم می باشد.
	A9	سیاست های کلان ابلاغی و همینطور برنامه توسعه ششم و هفتم
سیاستهای کلان ابلاغی	A3	به سیاست های کلان ابلاغی توجه شود.
	A8	امکانات مالی
منابع مالی مورد نیاز	A10	منابع مالی یکی از مهمترین عوامل به شمار می آید.
	A7	باید به منابع مالی توجه کرد.
بودجه دستگاه قضایی	A8	افزایش بودجه دستگاه قضایی
	A11	در پیاده سازی و رسیدن به تعالی سازمان باید به تامین بودجه های لازم اشاره کرد.

در جدول ۲، دسته‌های مفهومی که از تحلیل مضمون حاصل شده، ارائه گردیده است. اطلاعات جدول بالا، بیانگر محور اساسی سؤال‌های پژوهش بوده و در قسمت اول، کد خبره درج گردیده است. در قسمت دوم جدول جملات چکیده متن و پاسخ‌های ارائه شده توسط مصاحبه شوندگان که از تحلیل مضمون به دست آمده ارائه شده است، در قسمت سوم دسته‌های مفهومی ارائه شده است.

بحث و ارائه یافته‌ها

مراحل تجزیه و تحلیل مضمون در مصاحبه

در مطالعه حاضر، بر اساس مدل براون و کلارک (۲۰۰۶) که یک رویکرد سیستماتیک و پیشرفته‌ای از تحلیل مضمون است، با استفاده از رویکرد شش مرحله‌ای تحلیل‌ها انجام گردیده و منجر به ایجاد چهار مضمون و تم اصلی که عبارتند از عوامل رفتاری، مدیریتی، سازمانی و محیطی، همچنین ۱۷ تم یا مضمون فرعی و ۳۸ کد اولیه شده است که شرح اقدامات آن‌ها به تفصیل در ذیل بیان شده است=

(۱) آشنایی با متن داده‌ها: آشنایی با داده‌ها مستلزم غوطه‌وری در سراسر پروژه است. در طول تجزیه و تحلیل، داده‌ها چندین بار خوانده شد. در این پژوهش، متن داده‌ها پس از ضبط مصاحبه‌ها پیاده‌سازی شد و متن مصاحبه‌ها توسط مصاحبه‌شوندگان بررسی شد.

(۲) کدگذاری داده‌ها: کدگذاری خط به خط داده‌ها اولین مرحله تحلیلی در تحلیل مضمون است. در این تحقیق پس از مطالعه متن داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها، قسمت‌های مهم مصاحبه‌شناسایی و یادداشت شد و پس از مطالعه این قسمت‌ها، کدها تخصیص و مورد بررسی مجدد قرار گرفت.

در مجموع، ۹۹ نقل قول کلیدی شناسایی شد که با بررسی‌های مکرر تعداد ۳۸ کد به عنوان کدهای اولیه استخراج شدند. نتایج به دست آمده از کدها در جدول ۳ ارائه شده است.

(۳) شناسایی مضامین: در این مرحله محقق پس از مرور کدهایی که در مصاحبه‌ها مطرح شده کدهای مشابه را شناسایی و خوشه‌بندی کردند و نام‌گذاری مضامین بر این اساس به انجام رسید.

جدول ۳- تم‌های فرعی

تم‌های فرعی	دسته‌های مفهومی
مشارکت نیروی کار	تعامل و همکاری کارکنان
	مشارکت کارکنان
اخلاق مداری	تعهد کارکنان
	به موقع انجام دادن کارها
ویژگی‌های شخصیتی	احساس رضایت و شادابی
	احساس رشد کردن
	قاطعیت در انجام امور محوله
ویژگی‌های شغلی	ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان
	تقویت نظارت و ارزیابی بر چارچوب اجرا
مسائل مالی	منابع مالی مورد نیاز
	بودجه دستگاه قضایی
فرهنگ سازمانی	احترام به ارباب رجوع
	فرهنگ سازمانی توانمند
مسائل راهبردی	مشوق‌ها و نظام ارتقاء
	سیاست‌ها و قوانین و مقررات حمایتی
حمایت از برنامه جانشینی	مدل جانشین پروری برای سازمان
ساختار و فرایندهای اجرایی	تعامل با سایر سازمانهای مرتبط
	همسو سازی فرآیندهای سازمانی با یکدیگر
مسئولیت پذیری مدیران	شفاف سازی امور
شایسته سالاری و عدالت محوری	پاسخگو بودن مدیران
	تاکید بر قانون گرایی
	اجرای عدالت قضایی
	انتصاب و ارتقاء شایسته افراد
بهبود بهره وری	کاهش هزینه های سازمان

تم های فرعی	دسته های مفهومی
توانمندسازی کارکنان و مدیران	خلاصیت و نوآوری
	تخصص بالا
	طراحی الگوی تعالی کارکنان و مدیران
	داشتن کارکنان توانمند
	دانش و مهارت های شغلی کارکنان
نیازهای انگیزشی	ارتقای انگیزش
	فراهم کردن امنیت اقتصادی
استقرار تکنولوژی سازمانی	تجهیزات و امکانات
	تکنولوژی و فناوری
محیط فیزیکی	شرایط فیزیکی ساختمان ها
اسناد فرادستی	منابع اسلامی
	بیانات مقام معظم رهبری
	قانون اساسی
	سیاست های کلان ابلاغی

۴) ساخت شبکه مضامین: در این مرحله مضامین به دست آمده از متن در گروه های مشابه و منسجم طبقه بندی شدند. ابتدا مضامین پایه بر اساس محتوا یا مبانی نظری به گروه های مشابه تقسیم شدند. هر گروه به یک مضمون فراگیر و سپس به شبکه مضامین تبدیل شد. در گام دوم، مضامین پایه هر گروه پیرامون موضوعات مشترک جامع در کنار هم قرار گرفتند تا مضامین سازمان دهنده را تشکیل دهند. در گام سوم، مفاهیم اصلی و زیربنایی مضامین سازمان دهنده هر گروه در یک مضمون فراگیر خلاصه شدند و سپس نوبت به استخراج شبکه (های) مضامین رسید.

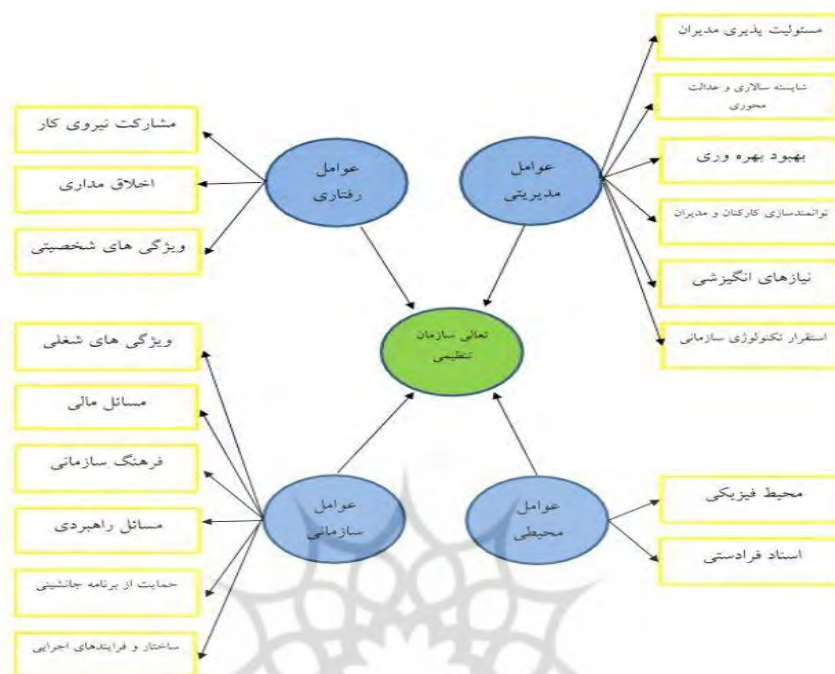
۵) تحلیل شبکه (های) مضامین: پس از ساخت شبکه (های) مضامین به توصیف و بررسی آن ها پرداخته شد. محقق مضامین را به روشنی تعریف کرد که چه هستند و چه نیستند. با این کار محقق الگوهای بنیادین مضامین را شناسایی کرد. در این بخش استدلال هایی مطرح شد که پاسخگوی پرسش های تحقیق هستند. هر مضمون بر مبنای مضامین پیشین ساخته شد تا بیانگر داستان منسجمی از داده ها باشند. جدول ۴ تشکیل تم های اصلی از تم های فرعی را به نمایش گذاشته است.

جدول ۴- تم های اصلی

تم های فرعی	تم اصلی
مشارکت نیروی کار	عوامل رفتاری
اخلاق مداری	
ویژگی های شخصیتی	
ویژگی های شغلی	عوامل سازمانی
مسائل مالی	
فرهنگ سازمانی	
مسائل راهبردی	
حمایت از برنامه جانشینی	
ساختار و فرایندهای اجرایی	
مسئولیت پذیری مدیران	عوامل مدیریتی
شایسته سالاری و عدالت محوری	
بهبود بهره وری	
توانمندسازی کارکنان و مدیران	
نیازهای انگیزشی	
استقرار تکنولوژی سازمانی	
محیط فیزیکی	عوامل محیطی
اسناد فرادستی	

۶) گزارش نتایج: در این مرحله تعریف هر یک از کدهای اصلی و فرعی مورد گزارش قرار گرفت. همان‌گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود بر اساس کدگذاری انجام شده ۴ مضمون یا تم اصلی و ۱۷ مضمون یا تم فرعی شناسایی گردید.

ترسیم مدل: پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌های صورت گرفته با خبرگان و قضات، شبکه مضامین مدل تعالی سازمان تنظیمی به دست می‌آید که در شکل ۱، مشاهده می‌شود.



شکل ۱- شبکه مضامین مدل تعالی سازمان تنظیمی

بنابراین، با توجه به شکل ۱ که ذکر آن رفته است چهار مضمون و تم اصلی که عبارتند از عوامل رفتاری، سازمانی، مدیریتی و محیطی و ۱۷ تم یا مضمون فرعی شناسایی شده است.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

هدف از انجام پژوهش حاضر، طراحی مدل تعالی سازمان تنظیمی در مجتمع‌های قضایی شهر تهران بود. در این پژوهش با استفاده از مصاحبه با خبرگان داده‌ها جمع‌آوری گردیده است. در واقع بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، تعالی سازمان تنظیمی به عنوان یک کل، از ۴ مضمون یا تم اصلی و ۱۷ مضمون یا تم فرعی تشکیل شده است. تم اصلی عوامل رفتاری شامل تم‌های فرعی تعامل و همکاری کارکنان، مشارکت کارکنان، تعهد کارکنان، به موقع انجام دادن کارها، احساس رضایت و شادابی، احساس رشد کردن و قاطعیت در انجام امور محوله است. تم اصلی عوامل سازمانی شامل تم‌های فرعی ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان، تقویت نظارت و ارزیابی بر چارچوب اجرا، منابع مالی مورد نیاز، بودجه دستگاه قضایی، احترام به ارباب رجوع، فرهنگ سازمانی توانمند، مشوق‌ها و نظام ارتقاء، سیاست‌ها و قوانین و مقررات حمایتی، تعامل با سایر سازمانهای مرتبط، همسو سازی فرآیندهای سازمانی با یکدیگر است. تم اصلی عوامل مدیریتی شامل تم‌های فرعی شفاف‌سازی امور، پاسخگو بودن مدیران، تاکید بر قانون‌گرایی، اجرای عدالت قضایی، انتصاب و ارتقاء شایسته افراد، کاهش هزینه‌های سازمان، خلاقیت و نوآوری، تخصص بالا، طراحی الگوی تعالی کارکنان و مدیران، داشتن کارکنان توانمند، دانش و مهارت‌های شغلی کارکنان، ارتقای انگیزش، فراهم کردن امنیت اقتصادی، تجهیزات و امکانات است. تم اصلی عوامل محیطی شامل تم‌های فرعی شرایط فیزیکی ساختمان‌ها، منابع اسلامی، بیانات مقام معظم رهبری، قانون اساسی، سیاست‌های کلان ابلاغی است. بر اساس نتایج این پژوهش، عوامل رفتاری یکی از مؤلفه‌های مهم می‌باشد. این نتیجه با تحقیق سجودی و همکاران (۱۳۹۵) که مؤلفه عوامل رفتاری را یکی از مؤلفه‌های مهم تعالی سازمانی می‌دانستند مطابقت دارد. نتایج این تحقیق در اشاره به عوامل سازمانی به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم تعالی سازمان تنظیمی با تحقیق آقاویردی، مقدسی و شریف زاده (۱۳۹۵) که به بررسی عوامل موثر بر توانمند سازی نیروی انسانی به منظور تعالی سازمانی در گمرک جمهوری اسلامی ایران پرداختند، نزدیک است. نتایج مربوط به تاثیر عوامل مدیریتی در تعالی سازمانی با تحقیق عالمیری و همکاران (۲۰۲۰) که مؤلفه

عوامل مدیریتی را یکی از مؤلفه‌های مهم تعالی سازمانی می‌دانستند، در یک سو 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. همچنین، نتایج این تحقیق با پژوهش محمد و همکاران^۱ (۲۰۱۸) که نشان دادند بهره‌وری و بهبود آن جزء شاخص‌های تعالی سازمانی است، مطابقت دارد. 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 صرف نظر 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 سازمان تنظیمی 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. سازمان‌های متعالی، سازمان‌هایی هستند که با توجه به اهداف جدید موفقیت و روش دستیابی به آن‌ها در جهت رضایت ذی‌نفعان خود فراهم می‌آورند؛ بنابراین یک سازمان متعالی سازمانی است که به عوامل رفتاری، عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی و عوامل محیطی پایبند باشد. در تحقیق حاضر مؤلفه‌های مؤثر بر تعالی سازمان تنظیمی مورد بحث و بررسی قرار گرفت. پیشنهاد می‌شود در تحقیق دیگری موانع تحقق تعالی سازمان تنظیمی مورد بررسی قرار گیرد. به عبارت دیگر شناسایی اینکه چه عواملی می‌توانند تعالی سازمان تنظیمی را با مشکل مواجه نمایند.

References

1. Adish, M. A., Gorgani, R. A., & KiaKojouri, K. (2023). A Qualitative Study of Organizational Excellence in Hospitals Affiliated with Medical Sciences Universities of Iran. *Journal of Health and Safety at Work*, 12(4), 909-929.
2. Aghavirdi, B., Moghaddasi, A., & Sharifzadeh, F. (2016). Factors affecting human resource empowerment for organizational excellence (Case study: Customs of the Islamic Republic of Iran). *Journal of Human Resource Management*, 6(3), 45-70.
3. 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.
4. Aldarmaki, S., Yaakub, K. B., & Adnan, A. A. Z. (2023). Effect of Organizational Excellence on Factors of Organizational Performance in Dubai Freezones. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(2), 50-63.
5. Aldarmaki, S., & Yaakub, K. B. (2022). Measurements of organizational excellence—development of holistic excellence practices for free zones in Dubai.
6. 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.
7. Ameri, M., A. (2015). Necessary characteristics of Iran police managers for organization excellence and ranking the characteristics using technique of order preference by similarity to ideal solution, *Journal of Police Organizational Development*, 12(1), 11-30.
8. Barnawi, M. (2022) Organizational Excellence Models Failure and Success Factors of Organizational Excellence and Challenges Mitigation. *Open Journal of Business and Management*, 10, 2915-2938.
9. Baskabadi, F. , Mohammadi, M. , Rezaeifar, H. , Mahmoodzadeh, M. (2024). Presentation of ExcellenceOriented leadership Model in Medical Sciences Universities of the Country (using the Qualitative Technique of Thematic Analysis). *Journal of Development Studies and Resource Management*, 2(6), 13-26.
10. Coglianese, C. (2020). The challenge of regulatory excellence. *Achieving regulatory excellence*, (20-19).
11. Coglianese, C. (2015). Defining and Assessing Regulatory Excellence.
12. Ellis, J. (2016). *Achieving regulatory excellence*. Brookings Institution Press.
13. Eskandariordaklou, F., Dadashkarimi, Y., & Nejad Irani, F. (2023). Designing a Green Human Resource Management System Model with an Organizational Excellence Approach. *Innovation Management in Defensive Organizations*, 6(1), 174-151.
14. Esty, D. C. (2017). Regulatory excellence: lessons from theory and practice. Coglianese, G. *Achieving Regulatory Excellence*. Brookings.

¹ Mohamed et al

15. Farhikhteh, F., Mousavi, S. N., Hakak, M., Vahdati, H. (2020). 'Designing a Competency Model for Iranian Judicial Managers', *Journal of Resource Management in Police*, 8(29), pp.33-62.
16. Gholabghiri, S. S., Maghol, A., Naseri, N. S., & Chrabini, M. (2020). Designing the organizational excellence model of Farhangian University in the northeast of the country. *Journal of Research in Educational Systems*, 14(48), 59-74.
17. Gunningham, N. (2017). Compliance, enforcement, and regulatory excellence. *RegNet Research Paper*, (124).
18. Levi-Faur, D. (2015). *Regulatory Excellence via Multiple Forms of Expertise*, Best-inclass Regulator Initiative. Penn Program on Regulation. Philadelphia, USA.
19. Mohamed, M. S., Khalifa, G. S., Nusari, M., Ameen, A., Al-Shibami, A. H., & Abu-Elhassan, A. E. (2018). Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 13(15), 6199-6210.
20. Nenadál, J., Vykydal, D., & Waloszek, D. (2018). Organizational excellence: approaches, models and their use at Czech organizations. *Quality innovation prosperity*, 22(2), 47-64.
21. Nouri, M., Adib Manesh, M., Moradi, A., & Sayadi, Y. (2024). The lived experience managers on organizational excellence. *Journal of Strategic Management Studies*, 58(15), 85-103.
22. Sohrab Safari, Maryam Taghvaeeyazdi, Reza Uosefi, (2024). A model of organizational excellence with a youth-oriented approach in the disciplinary command (qualitative paradigm), *Journal of Executive Management*, 15(30), 165-196. magiran.com/p2705775.
23. Sojodi, A., Ghaed Rahmati, E., Jafari Kheirkhah, M., & Aghaei Zadeh, S. (2016). Studying the role of employee behavioral characteristics in organizational growth and excellence. *Resource Management in Police Journal of the Management Dept*, 4(14), 61-84.





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی