Archive of SID.ir

Research Article

Citation: Najari, Reza; Ramezani; Reza (۲۰۲۲). "Presenting the model of organizational excellence with the Qur'an-based Mixed method", police organizational development, ۱۹(۸۳), pp. ۳۵-۵۶

Presenting the model of organizational excellence with the Qur'an-based Mixed method

Date of Receiving the Article: ۲۰۲۲/۱۱/۰۵
Date of Acceptance of the Article: ۲۰۲۲/۱۲/۱۹

Reza Najjari[۱], Reza Ramezani[۲]

Abstract

In today's competitive world, moving on the path of organizational excellence and getting to know the world's models in the field of excellence is an inevitable necessity and one of the prerequisites for sustainable success; Therefore, more attention should be paid to the study and use of organizational excellence models. Therefore, the main goal of the current research is to present a model of organizational excellence with the Mixed method based on the Qur'an, which has been investigated using a Mixed method with a sequential exploratory approach. In this research, two methods " Grounded Theory and Fuzzy Delphi" have been used, respectively. The tools used in the first part are semi-structured interviews and the unit of analysis in this part are codes or statements. ۱۶ experts were used to extract the codes. The main tool used in the second part is the questionnaire. According to the findings of the research, in the first part - the foundation grounded theory method - ۵۸ components were extracted and categorized into six categories. In the second part; By conducting ٤ stages of survey among the extracted components, ۲۲ Islamic components affecting organizational excellence were selected by the expert group. According to the results and analyzes carried out, it can be concluded that in a transcendental organization with an Islamic approach, people must have faith and belief in the principles of religion and Islamic values and fulfill their roles and duties before God. In this type of organization, which has an Islamic approach, it is necessary to pay attention to organizational stakeholders such as managers, employees, shareholders, customers, suppliers, competitors, government, financial institutions, unions, media, society, etc., and be loyal in communication with them. Justice and fairness, non-corruption and oppression, kindness, trustworthiness, non-treason, etc. should be at the forefront of affairs so that an atmosphere based on trust emerges and the ground for organizational excellence is provided.

Key words

organizational excellence, Quran-based, Mixed metho.

۱. Department of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran. (Corresponding author) najjari۱۳٤٤@pnu.ac.ir
۲. PhD student, Department of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran. r.ramezanii٦٨@gmail.com

DOI:۱۰,۲۲۰۳٤/pod.۲۰۲۳,۱۲۷۱۱۹۱,۱۳٤۲

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

مقاله پژوهشی

استناد: نجاری، رضا؛ رمضانی، رضا (۱۴۰۱). « ارائه الگوی تعالی سازمانی با روش ترکیبی قرآن‌محور»، توسعه سازمانی پلیس، ۱۹(۸۳)، صص ۳۵-۵۶.

ارائه الگوی تعالی سازمانی با روش ترکیبی قرآن‌محور

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۸/۱۴
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۹/۲۸

رضا نجاری[۱]، رضا رمضانی[۲]

چکیده

در دنیای رقابتی امروز، حرکت در مسیر تعالی سازمانی و آشنایی با الگوهای روز دنیا در زمینه تعالی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر و یکی از پیش‌شرط‌های موفقیت پایدار است؛ بنابراین، باید با توجه بیشتری به مطالعه و استفاده از الگوهای تعالی سازمانی پرداخت. ازاین‌رو، هدف اصلی این پژوهش، ارائه الگوی تعالی سازمانی با روش ترکیبی قرآن‌محور است که با استفاده از روش ترکیبی با رویکرد متوالی اکتشافی به بررسی آن پرداخته است. در این پژوهش، به ترتیب از دو روش «نظریه داده‌بنیاد و دلفی فازی» استفاده شده است. ابزار مورداستفاده در قسمت اول، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته است و واحد تحلیل در این قسمت، شناسه‌ها یا گزاره‌ها هستند. برای استخراج شناسه‌ها، از ۱۶ خبره استفاده شده است. ابزار اصلی مورداستفاده در قسمت دوم، پرسش‌نامه می‌باشد. متناسب با یافته‌های پژوهش، در قسمت اول- روش نظریه داده‌بنیاد- ۵۸ مؤلفه استخراج شد که در شش دسته مقوله‌بندی شدند. در قسمت دوم؛ با انجام ۴ مرحله نظرسنجی از میان مؤلفه‌های استخراج‌شده، تعداد ۲۲ مؤلفه اسلامی تأثیرگذار بر تعالی سازمانی توسط گروه خبره برگزیده شدند. مطابق با نتایج و تحلیل‌ها می‌توان نتیجه گرفت که در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، افراد باید به اصول دین و ارزش‌های اسلامی ایمان و اعتقاد داشته و نقش‌ها و وظایف خویش را در برابر خداوند اجرا کنند. در این نوع سازمان‌ها که دارای رویکرد اسلامی هستند، باید به ذی‌نفعان سازمانی ازجمله مدیران، کارکنان، سهام‌داران، مشتریان، عرضه‌کنندگان، رقبا، دولت، مؤسسات مالی، اتحادیه‌ها، رسانه‌ها، جامعه و ... توجه شده و در ارتباطات با آنها، وفاداری، عدالت و انصاف، عدم فساد و ستم، مهربانی، امانت‌داری، عدم خیانت و ... سرلوحه امور قرار گیرد تا فضایی مبتنی‌بر اعتماد پدید آید و زمینه تعالی سازمانی فراهم شود.

کلیدواژه‌ها

تعالی، تعالی سازمانی، قرآن‌محور، روش ترکیبی.

۱. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.(نویسنده مسئول) najjari۱۳٤٤@pnu.ac.ir
۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. r.ramezanii٦٨@gmail.com

DOI:۱۰,۲۲۰۳٤/pod.۲۰۲۳,۱۲۷۱۱۹۱,۱۳٤۲

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

مقدمه

در جهان امروز، تغییر سریع است و انطباق موفقیت‌آمیز، بخش مهمی از موفقیت در عصر کنونی است. سرعت بسیار زیاد تحول محیط، فشار دوچندانی به سازمان‌ها برای انطباق بسیار سریع وارد کرده است و تغییرات در سطوح بالا را منجر شده است (معدنی و صمدنژاد، ۱۴۰۰: ۱۲). سازمان‌ها به‌عنوان بارزترین نمود تمدن نوین، نقش اصلی را در زمینه توسعه هر جامعه بر عهده دارند و تعالی آن به‌ویژه مبتنی‌بر فرهنگ و ارزش‌های آن جامعه، موجب اصلاح آن جامعه می‌شود و نابهنجاری‌های رفتاری موجود در آن می‌تواند باعث ناهنجاری رفتاری در کل جامعه شود و سلامت روانی جامعه را خدشه‌دار سازد.

هدف هر جامعه‌ای، دستیابی به رشد و توسعه و به‌عبارتی تعالی و کمال است و دستیابی به تعالی و کمال، یکی از اهدافی است که در زندگی بشری و در سطوح مختلف (فردی، خانوادگی، سازمانی، ملی و ...) دنبال می‌شود. انسان همواره به دنبال راه‌ها و روش‌هایی است تا درراستای تعالی و کمال گام بردارد. از طرفی به اعتقاد ما مسلمانان، دین مبین اسلام و تعالیم آن مایه سعادت و کمال به‌شمار می‌رود. بنابراین یکی از راه‌های دستیابی به رشد و توسعه و تعالی و کمال، چنگ زدن به دامان اسلام و به‌کارگیری اصول و تعالیم متعالی آن است. به اعتقاد ما مسلمانان، اسلام کامل‌ترین دین است و برای تمامی عرصه‌ها و زمینه‌ها برنامه دارد. اسلام به‌عنوان آخرین و کامل‌ترین دین الهی، همان‌گونه که در حوزه‌های عقاید، اخلاق و عبادات، حاوی تعالیم گسترده‌ای است، در عرصه زندگی خانوادگی و در حوزه‌های گوناگون زندگی اجتماعی انسان، اعم از شئون اقتصادی، سیاسی، نظامی، حقوقی و ... دارای الگوها و دستورالعمل‌های جامعی است. اسلام، کامل‌ترین و جامع‌ترین دین است و نظر به اینکه خداوند چون آفریننده انسان است، بهتر می‌تواند مسیر تعالی و کمال را به انسان بنمایند؛ بر ماست تا در هر وادی و عرصه‌ای که مشغول فعالیت هستیم، بر اساس اصول و تعالیم اسلامی عمل کنیم که اگر این‌گونه شود، موفقیت و تعالی و کمال را در پی خواهد داشت. توسعه و تعالی سازمانی به توسعه کارکنان

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

متعهد و توانمند اختصاص داده شده است. با برتری و مسئولیت‌پذیری، تجربه‌های رشد و یادگیری را برای مدیران و کارکنان تسهیل می‌کند، درحالی‌که پشتیبانی و مشاوره‌های مختلفی را به افراد و گروه‌ها در زمان‌های تغییر ارائه می‌کند (Administrative Services Gateway, ۲۰۲۲).

به‌نظر می‌رسد تعالی سازمانی با رویکرد اسلامی، دیدگاهی است که در آن حق‌الله، حق‌الناس و حق‌النفس رعایت شود. به‌عبارت‌دیگر در تعالی سازمانی با رویکرد اسلامی، افراد باید به اصول دین و ارزش‌های آن ایمان و اعتقاد داشته باشند و وظایف خویش را در برابر خداوند به انجام رسانند. افراد در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، باید بر حق‌الناس تأکید کرده و ذی‌نفعان سازمانی ازجمله مشتری، عرضه‌کننده، رقبا، دولت، مؤسسات مالی، اتحادیه‌ها، رسانه‌ها و ... را موردتوجه قرار داده و حق آنها را ادا کنند. در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، حق‌النفس باید مورد توجه و تأکید قرار گیرد و ذی‌نفعان درونی سازمان ازجمله مدیران، کارکنان و سهامداران به حق مادی و معنوی خود برسند. همان‌گونه که اشاره شد، انسان تعالی را در سطوح مختلف (فردی، خانوادگی، سازمانی، ملی و ...) دنبال می‌کند؛ به‌گونه‌ای که در این راستا، درباره تعالی سازمانی در سرتاسر جهان و توسط پژوهشگران و مدیران مختلف، پژوهش‌های متفاوتی انجام شده و به ارائه الگوهای مختلفی چون: الگوی دمینگ، الگوی تعالی عملکرد بالدریج، الگوی تعالی سازمانی EFQM و ... منجر شده است. اما طبیعی است که هر جامعه و کشوری بنا به مقتضیات خویش، مسیر توسعه و تعالی را پی‌ریزی کند. برای نمونه در کشور ما به‌عنوان یک کشور اسلامی، تقلید از الگوهای سایر کشورها، چندان مؤثر نخواهد افتاد. بلکه باید الگویی بومی براساس فرهنگ اسلامی- ایرانی ارائه و پیاده‌سازی شود. اهمیت توجه به فرهنگ بومی و خودی در فرایند رشد و توسعه و نظر به دسترسی به تعالیم غنی اسلامی، تدوین الگویی مبتنی‌بر فرهنگ اسلامی در شرایط فعلی برای تعالی سازمان‌ها، مهم و حیاتی است. بنابراین مسئله موردبحث در پژوهش، این است که براساس آموزه‌های اسلامی و با تأکید بر مباحث مربوط به تعالی سازمانی و برگرفته از قرآن، به استخراج ابعاد و عوامل

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

متناسب با تعالی سازمانی مبتنی‌بر قرآن پرداخته و در ادامه با روش دلفی فازی، الگوی تعالی سازمانی با رویکرد اسلامی و محوریت قرآن ارائه کرد.

مبانی نظری

تعالی سازمانی

ادبیات نظری تعاریف زیادی از تعالی دارند. بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM دستورالعمل، ۱۹۹۹)، تعالی را «عمل برجسته در مدیریت سازمان و دستیابی به نتایج- همه براساس مجموعه‌ای از نُه مفهوم اساسی، یعنی نتیجه‌گرایی، تمرکز بر مشتری، رهبری و ثبات هدف، مدیریت براساس فرایند و حقایق، توسعه و مشارکت افراد، یادگیری مستمر، نوآوری و بهبود، توسعه مشارکت و مسئولیت عمومی» می‌دانند (امین و همکاران[1]، ۲۰۱۹a؛ ۲۰۱۹b؛ ۲۰۱۹c؛ امین و احمد[2]، ۲۰۱۲، ۲۰۱۱). هرینگتون[3] (۲۰۰۵)، تعالی سازمانی را یک رویکرد جامع برای بهبود سازمانی تعریف کرد. به‌علاوه تعالی به‌معنای دقت، مطلق بودن و کمال است (عطافر و همکاران[4]، ۲۰۱۲). به‌عبارت‌دیگر، تعالی سازمانی به‌معنای رشد بهتر و در مسیر عالی سازمان‌هاست.

در همین راستا، احدی‌نژاد و همکاران[5] (۲۰۱۲: ۳۲۸) اشاره کردند که تعالی به‌منظور شناسایی قابلیت‌های سازمان‌ها برای دستیابی به کیفیت، رشد آگاهی از کیفیت، عملکرد برتر و تعالی عملکرد، ایجاد شده است. عیسی‌خانی[6] در یک چهارچوب رقابتی (۲۰۰۸) خاطرنشان کرد: سازمان‌های عالی دارای هفت ویژگی ازجمله چشم‌انداز و مأموریت، رهبری، تفکر راهبردی، اهداف جاه‌طلبی، برنامه‌ریزی سازمان، فرایندها و فناوری هستند.

1. Ameen et al
2. Ameen and Ahmad
3. Harrington
4. Attafar et al
5. Ahadinezhad et al
6. Eisakhani

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

متون مدیریت، تعالی سازمانی را عامل مهم و حیاتی برای سازمان‌ها به‌منظور ایجاد ارزش و مزیت رقابتی پایدار در محیط پیچیده و متغیر امروزی می‌دانند. سازمان‌ها با توسعه سازمانی می‌توانند در پاسخ به محیط‌های متغیر و ایجاد و توسعه قابلیت‌های جدیدی که به آنها اجازه دهد به عملکرد بهتری برسند، موفق‌تر باشند (معدنی و صمدنژاد، ۱۴۰۰). تعریف تعالی سازمانی دشوار و دستیابی به آن دشوارتر است. برای دستیابی به تعالی سازمانی باید یک تغییر الگوواره (پارادایم) در تفکر رهبری سازمانی و ذی‌نفعان آن وجود داشته باشد. تعالی سازمانی به سازمان کمک می‌کند تا در تمام حوزه‌های فعالیت خود سرآمد باشد. سازمان را به دستیابی و حفظ سطوح عالی عملکردی که انتظارات همه ذی‌نفعان را برآورده می‌کند یا فراتر می‌برد، به دست آورد (ایزپاتگرو[1]، ۲۰۲۲).

الگوی تعالی سازمانی، به‌عنوان ابزاری قوی برای شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل‌بهبود سازمان‌ها شناخته‌شده و به‌عنوان یک چارچوب منسجم و به‌هم‌تنیده می‌تواند نظام مدیریتی سازمان‌ها را نیز تعریف کند و مدیران را در به‌کارگیری تکنیک‌های مدیریتی یاری دهد. در این میان، الگوهای تعالی سازمانی به‌عنوان یک ابزار و تکنیک فراگیر و با نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان به کمک مدیران می‌آیند تا میزان موفقیت‌های خود را در اجرای برنامه‌ها در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار دهند. منظور از تعالی یعنی عملکرد برجسته در مدیریت سازمان و دستیابی به نتایج براساس مفاهیم بنیادین که شامل: نتیجه‌گرایی، تمرکز بر مشتری، رهبری و ثبات هدف، فرایندها و واقعیت‌ها، مشارکت کارکنان، بهبود مستمر و نوآوری، مشارکت‌های که برای هر دو طرف سودمندند و مسئولیت‌های اجتماعی می‌باشد (ابزری و دلوی ، ۱۳۸۸).

سازمان متعالی به سازمانی گفته می‌شود که کیفیت خروجی‌های آن مورد رضایت مشتریان، مصرف‌کنندگان، کارکنان، سهامداران، تأمین‌کنندگان و

1. Ispatguru

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جامعه قرار داشته باشد. سازمانی متعالی است که پس از مرحله شناخت، فرایند رسیدن به وضع مطلوب در آن شناسایی و اجرا می‌شود.

افراد دخیل در توسعه سازمانی، باید دانش و مهارت‌های واقعی موردنیاز برای مقابله با چالش‌های ایجادشده در فرایند توسعه سازمان را دارا باشند. تغییراتی که در فرایند توسعه ایجاد می‌شود، ممکن است فناورانه، فرهنگی، روانی، اجتماعی، محیطی و غیره باشد و افراد باید از نحوه انجام این تغییرات به‌منظور دستیابی مؤثرتر به اهداف توسعه آگاه باشند (کومار، ۲۰۱۸: ۷).

ارزش چارچوب تعالی سازمانی، ارائه مزایایی است که در قالب جایزه‌های کیفیت و طرح‌ها و برنامه‌های مختلفی تحقق می‌یابد (رینگروز[1]، ۲۰۱۳: ۴۴۱). ریاحی[2] (۲۰۰۵) دوازده ویژگی سازمان‌های متعالی را ازجمله انعطاف‌پذیری و پاسخگویی، توجه به نیازهای مشتری، تمرکز بر خواسته‌های بالقوه ذی‌نفعان، پیش‌بینی، رهبری، نوآوری و یادگیری، سیستم مدیریت مؤثر، مشارکت کارکنان، توجه عملیاتی، شفاف‌سازی، پاسخگویی، توسعه و همکاری برجسته کرد (ریاحی، ۲۰۰۵). هرینگتون (۲۰۰۵) توضیح داد که تعالی دارای پنج رکن است که باید توسط سازمان مدیریت شود تا متمایز شود. این پنج رکن عبارت‌اند از:

- مدیریت فرایند: فرایند، مجموعه‌ای از مراحل مرتبط با یکدیگر از ورودی تا خروجی نهایی است. برای اطمینان از خروجی‌های عالی، ورودی‌ها باید عالی باشند.
- مدیریت پروژه: سازمان‌ها باید پروژه‌های خود را به‌طور کارآمد و مؤثر مدیریت کنند، زیرا آنها پروژه‌های موفق را نشان می‌دهند. ۲۶ درصد مهم‌ترین این پروژه‌ها، بازمهندسی فرایند است.

1. Ringrose
2. Riahi

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

- مدیریت تغییر: سازمان‌ها برای موفقیت باید تغییر را در آغوش بگیرند، مرحله‌ای است که باید طی شود و فرایند تغییر سه عنصر اول تعیین می‌کند که چه چیزی تغییر می‌کند، دوم اینکه تغییر چگونه ایجاد می‌شود، سوم اِعمال تغییر.
- مدیریت دانش: این دانش برای هر سازمانی بسیار مهم است، رمز موفقیت آن است و ازاین‌رو سازمان‌ها نه‌تنها باید دانش را در ذهن کارکنان گسترش دهند، بلکه باید مستندسازی شوند.
- مدیریت منابع: منابع، موتور اصلی هر سازمانی هستند و سازمان‌ها نمی‌توانند بدون آنها هر کاری انجام دهند؛ آنها شامل تمام منابع و دارایی‌های موجود در سازمان می‌شوند (الامیری و همکاران[1]، ۲۰۲۰؛ هرینگتون، ۲۰۰۵).

روش‌شناسی

هر پژوهشی از لحاظ نوع، هدف و روش‌شناسی با سایر پژوهش‌ها، متفاوت است. پژوهش کنونی از نظر هدف کاربردی و ازنظر گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع ترکیبی است. رویکرد به‌کاررفته در آن، رویکرد متوالی اکتشافی است که ابتدا داده‌ها و اطلاعات کیفی و سپس کمّی گردآوری می‌شوند. بدین‌صورت که ابتدا با استفاده از روش کیفی نظریه داده‌بنیاد، شناسه‌ها و مؤلفه‌های مربوط استخراج و سپس با استفاده از روش کمّی دلفی فازی مورد تأیید و بررسی قرار می‌گیرند. توضیح کلی اینکه در بخش کیفی با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد، محورهای موضوعی استخراج شدند و سپس در مرحله بعد با استفاده از ابزارهایی چون مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، شناسه‌های مرتبط استخراج و برای بررسی، با استفاده از روش کمی دلفی فازی به نظر خبرگان رسیدند. مهم‌ترین تفاوت‌های روش دلفی فازی با روش دلفی در این است که در تکنیک دلفی فازی معمولاً خبرگان، نظریات خود را در قالب متغیرهای کلامی ارائه

1. Alamiri et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

می‌دهند، سپس میانگین نظر خبرگان (اعداد ارائه‌شده) و میزان اختلاف‌نظر هر فرد خبره از میانگین محاسبه و آنگاه این اطلاعات برای اخذ نظریات جدید به خبرگان ارسال می‌شود. در مرحله بعد هر فرد خبره براساس اطلاعات حاصل از مرحله پیش، نظر جدیدی را ارائه می‌دهد یا نظر پیشین خود را اصلاح می‌کند. این فرایند تا زمانی ادامه می‌یابد که میانگین اعداد فازی به‌اندازه کافی باثبات شود. افزون‌بر این، چنانچه مطالعه زیر نظر گروه‌هایی از خبرگان نیز لازم باشد، می‌توان با محاسبه فاصله بین اعداد مثلثی، نظریات خبرگان را براساس روابط فازی در گروه‌های مشابه، شناسایی کرد و اطلاعات آنها را به خبرگان موردنظر ارسال کرد (آذر و فرجی، ۱۳۸۷).

نظریه داده‌بنیاد، یک روش تحقیق کیفی است که توسط گِلیسِر و اِستراوس[1] در سال ۱۹۶۷ پیشنهاد شده است (ژئو و همکاران[2]، ۲۰۲۰). در این روش، شیوه کار به این صورت است که پژوهشگران باید با تحلیل مواردی که از مصاحبه‌ها استخراج می‌شوند، به صورت جمله به جمله پیش بروند، اطلاعات حاصل را تا اشباع نظری تکمیل کنند و داده‌های اولیه به‌دست‌آمده را به صورت شناسه‌گذاری‌های «باز، محوری و انتخابی» دسته‌بندی کنند (ژانگ و همکاران[3]، ۲۰۲۰؛ کوربین و استراوس[4]، ۲۰۱۴؛ چارمز[5]، ۲۰۰۰). در این پژوهش، به‌منظور شناسه‌گذاری مصاحبه‌ها از رویکرد نظام‌مند استراوس و کوربین استفاده شد و تحلیل داده‌ها با شناسه‌گذاری باز، شناسه‌گذاری محوری و شناسه‌گذاری انتخابی انجام شد. مشارکت‌کنندگان پژوهش در روش کیفی نظریه داده‌بنیاد، ۱۶ نفر از خبرگان- که مشخصات آنها در جدول ۱ ارائه شده است- حوزه توسعه و تعالی سازمانی، آموزش‌وپرورش (سند تحول بنیادین)؛ مدیریت آموزشی، مدیریت فرهنگی، مدیریت دولتی و مدیریت اسلامی بودند

1. Glaser & Strauss
2. Zau et al
3. Zhang et al
4. Corbin & Strauss
5. Charmaz

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

که با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بررسی شدند. در قسمت دوم پژوهش، با استفاده از روش دلفی فازی به بررسی و تأیید هر یک از مؤلفه‌ها پرداخته شده است. ابزار مورداستفاده در این روش، پرسش‌نامه است که با استفاده از ۳۰ نفر از خبرگان که هم دانشگاهی و هم اجرایی می‌باشند، تکمیل شده است. پرسش‌نامه روش دلفی فازی با هدف کسب نظر خبرگان درباره میزان موافقت آنها با مؤلفه‌ها و معیارهای الگو طراحی می‌شود، بنابراین خبرگان از طریق متغیرهای کلامی نظیر خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد، میزان موافقت خود را ابراز می‌کنند.

جدول ۱. ویژگی‌های مصاحبه‌شوندگان در فاز کیفی

ویژگی		تعداد
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۱
	۳۲ تا ۴۰ سال	۳
	۴۱ تا ۵۰ سال	۶
	۵۱ سال و بالاتر	۶
مدرک تحصیلی	کارشناسی	۰
	کارشناسی‌ارشد	۱
	دکتری	۱۵
سابقه خدمت	۱ تا ۱۰ سال	۱
	۱۱ تا ۲۰ سال	۷
	۲۱ سال و بالاتر	۸

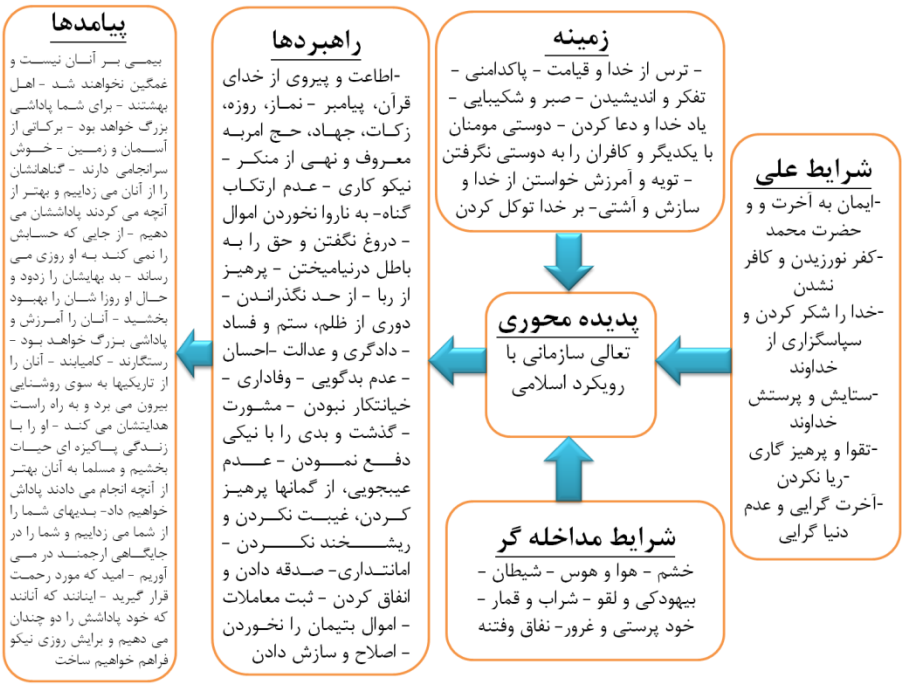
یافته‌های پژوهش

پژوهش کنونی با استفاده از روش ترکیبی یا آمیخته به بررسی موضوع پرداخته است. به‌دلیل همه‌گیری ویروس کرونا و عدم دسترسی حضوری به افراد، پژوهشگران با استفاده از روش کیفی نظریه داده‌بنیاد از خبرگان موردنظر، مصاحبه‌ای را درراستای استخراج محورهای موضوعی انجام دادند. این افراد در بازه زمانی سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ از طریق یکی از نرم‌افزارهای شبکه‌های مجازی به صورت صوتی و تصویری مصاحبه شدند و با استفاده از رویکرد نظام‌مند استراوس و کوربین، گزاره‌ها در سه نوع شناسه‌گذاری «باز، محوری و

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

انتخابی» احصا و بررسی شدند که در قالب شش دسته در نگاره ۱ مقوله‌بندی شدند. به‌دلیل جلوگیری از اطناب مطالب؛ این موارد در قالب شش مقوله اصلی در نمودار ۱ ارائه می‌شوند و از ذکر سایر جداول صرف‌نظر می‌شود.



شکل ۱. شش دسته اصلی الگوی تعالی سازمانی برگرفته از قرآن مبتنی‌بر روش نظریه داده‌بنیاد

پس از شناسایی عوامل اسلامی مؤثر بر تعالی سازمانی، با استفاده از نظریه داده‌بنیاد، در مرحله بعد تلاش شده است با توجه به شمار زیاد این مؤلفه‌ها و برای پالایش این مؤلفه‌ها و نیز به‌منظور مداقه و نهادینه‌کردن آنها، از روش دلفی فازی و نظرات خبرگان و متخصصان در این حوزه استفاده شود.

در مرحله بعدی الگوی مفهومی ارائه‌شده همراه با شرح عوامل و مؤلفه‌های اسلامی شناسایی‌شده به اعضای گروه خبره ارسال شده و میزان موافقت آنها با هر کدام از مؤلفه‌ها اخذ شده و نقطه‌نظرات پیشنهادی و اصلاحی آنها به صورت زیر جمع‌بندی شده است. با توجه به گزینه‌های پیشنهادی و متغیرهای زبانی

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

تعریف‌شده در پرسش‌نامه، نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های ارائه‌شده در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به نتایج این جدول، میانگین فازی هر کدام از مؤلفه‌ها با توجه به فرمول‌های ۱ و ۲ محاسبه شده است و سپس با استفاده فرمول مینکووسکی (فرمول ۳) فازی‌زدایی شده است. میانگین قطعی به‌دست‌آمده نشان‌دهنده شدت موافقت خبرگان با هر کدام از مؤلفه‌های پژوهش می‌باشد.

مطابق با موارد پیش‌گفته، اعداد فازی قطعی شده با استفاده از فرمول مینکووسکی به شکل زیر محاسبه شده است:

فرمول (۱): فرمول مینکووسکی

$$x = \mathrm{m} + \frac{\beta - \alpha}{۴}$$

ب: نظرسنجی مرحله اول

در اینجا نظرسنجی براساس پرسش‌نامه‌های طراحی‌شده انجام می‌شود و با توجه به نتایج آن، میانگین فازی هر کدام از مؤلفه‌ها با توجه به روابط زیر محاسبه می‌شود:

فرمول (۲)

$$A_i=(a_۱^{(i)}, a_۲^{(i)}, a_۳^{(i)}),\ i=۱,۲,۳,\ldots,n$$

فرمول (۳)

$$A_{ave}=(m_۱,m_۲,m_۳)=\left(\frac{۱}{n}\sum_{i=۱}^{n} a_۱^{(i)}, \frac{۱}{n}\sum_{i=۱}^{n} a_۲^{(i)}, \frac{۱}{n}\sum_{i=۱}^{n} a_۳^{(i)}\right)$$

در این رابطه A_i بیانگر دیدگاه خبره i ام و A_{ave} بیانگر میانگین دیدگاه‌های خبرگان است.

در مرحله بعدی روش دلفی فازی با استفاده از نظرات ۳۰ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی و اجرایی انجام شده است. درنهایت با انجام ۴ مرحله روش دلفی فازی، ۲۲ مؤلفه اسلامی تأثیرگذار بر تعالی سازمانی شناسایی شد.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

به دلیل جلوگیری از طولانی شدن مطالب؛ فقط پرسش‌نامه چهارم در این پژوهش مرقوم شده است و از ارائه سایر موارد صرف‌نظر شده است. در این مرحله، پرسش‌نامه چهارم تهیه شده و همراه با نقطه‌نظر پیشین هر فرد و میزان اختلاف آنها با میانگین دیدگاه سایر خبرگان، دوباره به خبرگان ارسال شد. با این تفاوت که در این مرحله، نظرسنجی فقط درباره ۱۱ مؤلفه باقی‌مانده انجام شده است. نتایج در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج و میزان اختلاف موافقت خبرگان با مؤلفه‌ها در مرحله سوم و چهارم توانمندسازی کارکنان

ردیف	مؤلفه‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	β	α	m	X	اختلاف مرحله سوم و چهارم
۱	ستایش و پرستش خداوند	۰	۰	۰	۲	۱۳	۰.۰۲	۰.۲۴	۰.۹۷	۰.۹۱	۰.۰۸
۲	یاد خداوند و دعا کردن	۰	۰	۰	۱	۱۴	۰.۰۱	۰.۲۴	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۰۶
۳	نماز، زکات، روزه، جهاد، حج، امربه‌معروف و نهی از منکر	۰	۰	۰	۳	۱۲	۰.۰۳	۰.۲۳	۰.۹۵	۰.۹۰	۰.۰۷
۴	نیکوکاری و انجام عمل صالح	۰	۰	۰	۰	۱۵	۰.۰۰	۰.۲۵	۱.۰۰	۰.۹۴	۰.۰۳
۵	صبر و استقامت	۰	۰	۰	۱	۱۴	۰.۰۱	۰.۲۴	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۱۰
۶	اجتناب از قمار و شراب	۱۱	۴	۰	۰	۰	۰.۲۲	۰.۰۴	۰.۰۷	۰.۱۱	۰.۰۸
۷	فروبردن خشم	۱۳	۲	۰	۰	۰	۰.۲۴	۰.۰۲	۰.۰۳	۰.۰۹	۰.۰۴
۸	دروغ نگفتن و حق را با باطل نیامیختن	۰	۰	۰	۱	۱۴	۰.۰۱	۰.۲۴	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۰۸
۹	اجتناب از ظلم و فساد و ستم	۰	۰	۰	۳	۱۲	۰.۰۳	۰.۲۳	۰.۹۵	۰.۹۰	۰.۰۸
۱۰	عدالت	۰	۰	۰	۱	۱۴	۰.۰۱	۰.۲۴	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۰۵
۱۱	عیب‌جویی نکردن، پرهیز از بسیاری از گمان‌ها،	۰	۰	۰	۰	۱۵	۰.۰۰	۰.۲۵	۱.۰۰	۰.۹۴	۰.۰۳

Archive of SID.ir

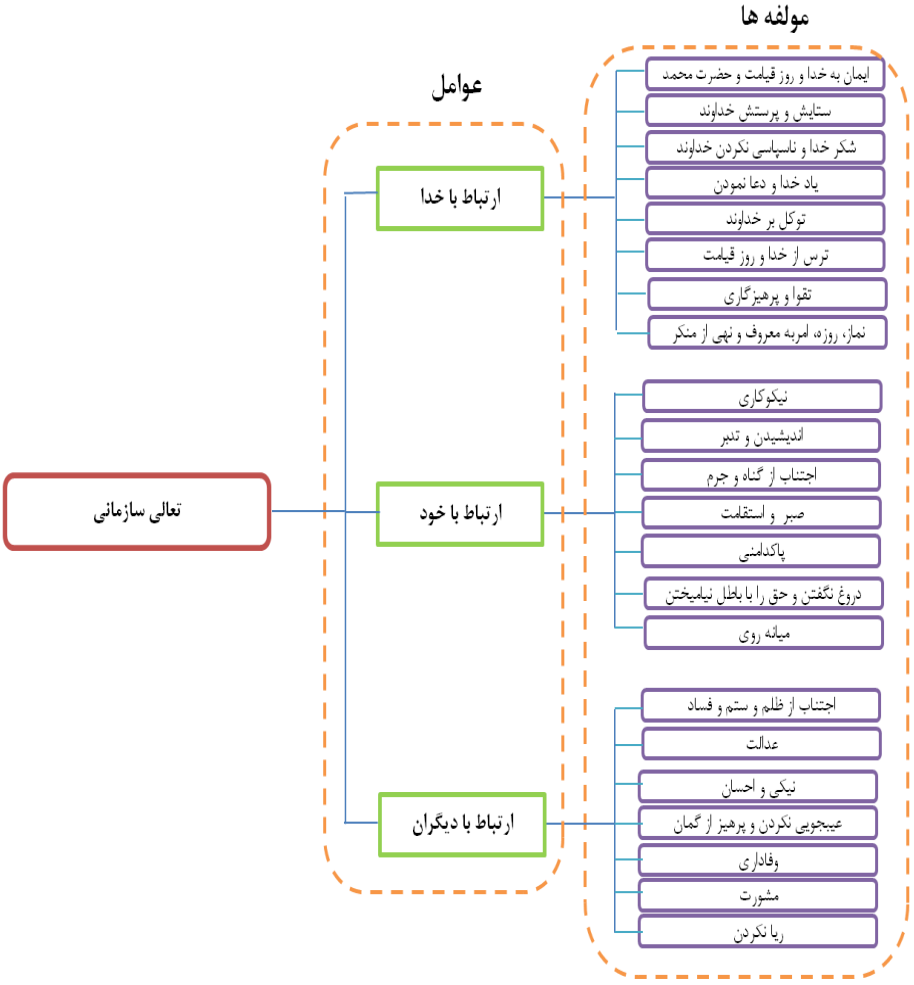
Archive of SID.ir

ردیف	مؤلفه‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	β	α	m	X	اختلاف مرحله سوم و چهارم
	غیبت نکردن و مسخره نکردن										

درنهایت با انجام ۴ مرحله نظرسنجی از میان ۴۴ مؤلفه، تعداد ۲۲ مؤلفه اسلامی تأثیرگذار بر تعالی سازمانی توسط گروه خبره برگزیده شد. عوامل و مؤلفه‌های مرتبط با تعالی اسلامی مبتنی‌بر قرآن در شکل ۲ ارائه شده است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir



شکل ۲. مؤلفه‌ها و عوامل تأثیرگذار مستخرج از روش دلفی فازی بر تعالی سازمانی برگرفته از قرآن

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به مضامین، مفاهیم و مقوله‌های مستخرج از تفسیر آیات قرآن کریم و با توجه به نتایج این پژوهش، الگوی تعالی سازمانی از منظر اسلامی دارای تمایزات اساسی با الگوهای متعارف تعالی در دانش مدیریت است. این تمایز ریشه در تفاوت مبانی معرفت‌شناسی، هستی‌شناسی و انسان‌شناسی و در یک کلام تفاوت جهان‌بینی الهی و جهان‌بینی مادی دارد. بررسی الگوهای مشهور تعالی سازمان در دانش مدیریت، نشان می‌دهد که عمده باور یا غفلت نسبت به برخی مؤلفه‌های اساسی و مبنایی در مقوله تعالی سازمانی، به رویکردی ناقص و بعضاً ناصحیح نسبت به مفهوم سازمان متعالی منجر می‌شود.

در الگوی پیشنهادی این پژوهش، مبانی جهان‌بینی الهی و به‌تبع آن ارزش‌های مستخرج از این مبانی، پایه و شالوده الگوی تعالی سازمانی می‌باشد و مفهوم تعالی و برتری سازمانی نیز در همین چارچوب تعریف می‌شود. توسعه منابع شناخت و توجه به وحی در کنار سایر منابع و تأکید و معرفی موانع شناخت مبتنی‌بر تعالیم اسلامی، ازجمله مبانی متمایز معرفت‌شناسی الگوی تعالی اسلامی در مقایسه با رویکرد معرفت‌شناسی غالب است. در حوزه هستی‌شناسی، باور به ربوبیت خدای واحد و صفات او و اعتقاد به مبدأ و مقصد بودن او، توجه به عالم غیب و حیات اخروی در کنار حیات مادی و رابطه این دو ساحت حیات با یکدیگر ازجمله مبانی است که به توسعه افق تحلیل و نگرش نسبت به عملکرد سازمان و میزان توفیق آن از عرصه محدود دنیا به عرصه بی‌نهایت دنیا و آخرت منجر می‌شود. با توجه به اینکه توسعه افق تحلیل عملکرد سازمان از بازه‌های زمانی یک‌ساله در الگوهای سنتی سنجش عملکرد به دوره‌های بلندمدت تحولی جدی در الگوهای سنجش عملکرد ایجاد و زمینه‌ساز ظهور الگوهای نوین سنجش عملکرد منجر شد، توسعه دامنه تحلیل در افق آخرت و با ساحتی متفاوت از ساحت جهان مادی دنیا، می‌تواند تأثیری بنیادی در نوع دیدگاه به عملکرد سازمان، تعالی و بایدها و نبایدهای آن داشته باشد. اما ازآنجاکه شکل‌گیری عملکرد سازمان در گرو عامل انسانی در قالب

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جامعه، کارکنان، رهبری و ... است، نوع انسان‌شناسی حاکم بر الگوی تعالی نیز به‌عنوان مبنای سوم تحلیل قابل‌ملاحظه است. تعالیم اسلامی با معرفی مفهومی منحصربه‌فرد درباره اختیار و آزادی انسان یا توجه دادن به استعدادها و امتیازات بالفعل و بالقوه او و با اصالت دادن به جامعه در کنار اصالت فرد و از همه مهم‌تر با معرفی انسان به‌عنوان موجودی دوبُعدی که هم دارای بُعد جسمی و هم دارای بُعد روحی است، انسان‌شناسی متمایزی را در مقایسه با انسان‌شناسی مبتنی‌بر جهان‌بینی مادی معرفی می‌کند.

با توجه به این مبانی، مجموعه‌ای از ارزش‌ها قابل شناسایی است. ایمان، آخرت‌گرایی، عدالت، احسان، اندیشیدن، میانه‌روی، صبر و استقامت و ... از اساسی‌ترین این ارزش‌هاست که بر شکل‌گیری معیارها و مؤلفه‌های عملیاتی الگوی تعالی سازمانی با رویکرد اسلامی مؤثر هستند. ایمان به خدا و روز قیامت و حضرت محمد (ص)، ستایش و پرستش خداوند، شکر خدا و ناسپاسی نکردن خداوند، یاد خدا و دعا کردن، توکل بر خداوند، ترس از خدا و روز قیامت، تقوا و پرهیزگاری، نماز، روزه، امربه‌معروف و نهی از منکر، نیکوکاری، اندیشیدن و تدبر، اجتناب از گناه و جرم، صبر و استقامت، پاک‌دامنی، دروغ نگفتن و میانه‌روی، اجتناب از ظلم و فساد و ستم، عدالت، نیکی و احسان، عیب‌جویی نکردن و پرهیز از گمان، وفاداری، مشورت، ریا نکردن، مؤلفه‌ها و عوامل ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود در الگوی تعالی سازمانی مؤثر است. اگرچه مفهوم و ابعاد و مؤلفه‌های به‌ظاهر مشترک این الگو با الگوهای متعارف تعالی، نیز تفاوت دارد، اما برخی مؤلفه‌ها اصولاً در الگوهای متعارف تعالی سازمانی شناسایی نشده‌اند. ازجمله این مؤلفه‌ها که تمایز کلیدی در دو رویکرد دینی و متعارف را موجب می‌شوند، می‌توان به مقوله‌های انگیزه درونی، بازدارنده‌ها، تسهیل‌گرها و سنت‌های الهی اشاره کرد که اساساً هیچ معادل و منشأیی در الگوهای تعالی سازمانی علم مدیریت ندارند و براساس مبانی اسلامی، تأثیرگذاری آنها بر تعالی سازمانی سازمان، قطعی، انکارناپذیر و بنیادی است. نتایج این پژوهش از منظر الگوی تعالی اسلامی نه‌تنها منحصر به افراد

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

نبوده و جامعه را نیز شامل می‌شود، بلکه منحصر به نتایج مادی صرف نبوده و شامل نتایج معنوی نیز می‌شود.

الگوی ارائه‌شده درباره سازمان متعالی، سه مقوله مهم ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود را مطرح می‌کند و به ما می‌نمایاند که سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، سازمانی است که در آن افراد در قبال خدا، دیگران و خود احساس مسئولیت می‌کنند. در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، افراد باید ایمان و اعتقاد به اصول دین و ارزش‌های اسلامی داشته و نقش‌ها و وظایف خویش را در برابر خداوند به انجام رسانند. در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی باید به ذی‌نفعان سازمانی ازجمله مدیران، کارکنان، سهام‌داران، مشتریان، عرضه‌کنندگان، رقبا، دولت، مؤسسات مالی، اتحادیه‌ها، رسانه‌ها، جامعه و ... توجه شده و در ارتباطات با آنها وفاداری، عدالت و انصاف، عدم فساد و ستم، مهربانی، امانت‌داری، عدم‌خیانت و ... سرلوحه امور قرار گیرد تا جوی مبتنی‌بر اعتماد پدید آید و زمینه تعالی سازمانی فراهم شود. در سازمان متعالی در سطح فردی نیز نقش‌ها و وظایفی از افراد انتظار می‌رود که عدم نفاق و دورویی، تواضع و فروتنی، نظم، قناعت و پرهیز از طمع‌ورزی، آینده‌نگری، تفکر، صبر و شکیبایی، راست‌گویی، عدم هواپرستی و ... از آن جمله است.

سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، سازمانی است که دارای افراد معتقد به اصول اسلام‌اند و فرهنگ اسلامی در آن نهادینه‌شده و در عمل افراد، متجلی می‌باشد. در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی، افراد ارتباطات خود را با عناصر مختلف بر اساس اصول اسلامی شکل داده و مدیریت می‌کنند. افراد در ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود نسبت به حقوق و تکالیفشان که برگرفته از تعالیم اسلام است، آشنایی دارند و براساس آن عمل می‌کنند. در ارتباط با خدا، ایمان به خدا، پرستش خداوند، خدا را شکر کردن، دعا کردن، به خدا توکل کردن، توبه، تقوا و پرهیزگاری، آخرت‌گرایی، برپاداشتن نماز، روزه، زکات دادن، جهاد، حج، امربه‌معروف و نهی از منکر و ... موردانتظار است. در ارتباط با خود، نیکوکاری، تفکر، پیروی نکردن از هوا و هوس، عدم ارتکاب گناه، صبر و شکیبایی، پاک‌دامنی، راست‌گویی، خشم خود را فروبردن، عدم غرور و ...

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

انتظار می‌رود. در ارتباط با دیگران، دوری از ظلم، ستم و فساد، عدالت، نیکی و احسان، به زبان خوش سخن گفتن، وفاداری، مشورت، گذشت، امانت‌داری، عدم عیب‌جویی، ربا نکردن، انفاق، اصلاح و سازش با دیگران و ... باید مدنظر قرار گیرد. به‌عبارت‌دیگر درراستای ایجاد سازمان متعالی، ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود باید برمبنای تعالیم ارزشمند اسلامی شکل بگیرد.

انسان تعالی و کمال را در سطوح مختلف (فردی، گروهی، سازمانی و اجتماعی) جست‌وجو می‌کند. در این میان تعالی سازمانی یکی از سطوح مهم و قابل‌تأملی است که زمینه‌ساز رشد و توسعه پایدار جوامع می‌باشد. اما آنچه جای بحث دارد، این است که تعالی و کمال، از چه طریقی محقق می‌شود. آنچه در این پژوهش موردتوجه و تأکید قرار گرفته، چگونگی دستیابی به تعالی در سطح سازمانی می‌باشد و می‌توان مسیرهای مختلفی را ترسیم و تعریف کرد. مدیران و پژوهشگران کشور ما و بسیاری از کشورهای درحال‌توسعه به دنبال الگوهای اروپایی هستند و درصددند که با پیاده‌سازی آنها در سازمان‌ها، روند رشد و توسعه را تسریع بخشند؛ درصورتی‌که این پژوهش، یک نکته مهم را مورد تأکید و تأیید قرار می‌دهد که کشورهای مسلمان، خودشان الگو و نقشه‌راه دارند. آنچه باید صورت گیرد، تأمل، تفکر و تدبر بیشتر است تا بتوان با تعمق در منابع ارزشمند اسلامی در حوزه‌های تخصص علمی، الگو ارائه کرد و با اجرایی کردن آنها، تعالی و کمال را به ارمغان آورد. در این پژوهش پیشنهاد شده است که انسان به مسیری که خداوند متعال برای وی ترسیم کرده است، آگاهی یافته؛ آن را مبنا قرار داده و صراط مستقیم را برای تعالی و کمال در پیش بگیرد.

پیشنهادها

۱. به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود تا عوامل و آموزه‌های اسلامی را سرلوحه کار خود قرار داده و در زندگی شخصی و سازمانی خویش رعایت کرده و درصدد نهادینه کردن آموزه‌های اسلامی در تاروپود سازمان باشند، چراکه بقاء، سودآوری و تعالی سازمانی در گرو این موضوع می‌باشد؛

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۲. با توجه به الگوی تأییدشده در این پژوهش پیشنهاد می‌شود که مسئولان و مدیران کشور به‌جای الگوگیری از کشورهای اروپایی و استفاده از الگوهای غربی باید در تلاش باشند تا فرهنگ اسلامی را در سازمان‌ها نهادینه کنند و این کار را باید از خود آغاز کنند؛

۳. پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها به اصول دین اعتقاد راسخ داشته و در گفتار و عمل مطابق تعالیم، ارزش‌ها و دستورات اسلامی عمل کنند. چراکه مدیر مسلمانی که به اصل توحید اعتقاد دارد، همیشه خود را در محضر خدا احساس می‌کند و خدا را ناظر اعمال و رفتار خویش می‌داند و هر نوع عمل و رفتاری را از خود بروز نمی‌دهد، بلکه تلاش خواهد کرد تا درراستای جلب رضایت خداوند عمل کند؛

٤. پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان اعتقادات به معاد در خود و کارکنان را فزونی بخشند. چراکه مدیر مسلمانی که به قیامت و آخرت اعتقاد داشته باشد، می‌داند که در آخرت به انسان برای کوچک‌ترین عمل و رفتاری جزا داده خواهد شد و نوعی خودکنترلی در وی ایجاد خواهد شد و با رفتار و اعمال خود تلاش خواهد کرد تا سازمان را به تعالی سوق دهد؛

٥. برای تعالی سازمان پیشنهاد می‌شود فضایی مبتنی‌بر ارزش‌های اسلامی در سازمان ایجاد کنند. در این صورت است که می‌توان افزون‌بر دستیابی به سعادت دنیوی (که تعالی سازمانی از مصادیق آن است) به سعادت اخروی نیز نائل شد؛

٦. با الهام از الگوی نهایی می‌توان پیشنهاد کرد که برای تحقق تعالی سازمانی افراد باید روابط خود با دیگران را مدیریت کنند، آنها باید از بدگمانی نسبت به دیگران پرهیز نمایند و از عیب‌جویی و غیبت دوری کنند؛

۷. به کارکنان سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که به اصلاح مسائل بین خود بپردازند و با عدم دشمنی و کینه‌توزی بر وحدت و همدلی همت گمارند. سازمان و افراد آن باید از آن دوری گزیده، با پرهیزکاران و راست‌گویان و مؤمنان رابطه برقرار کنند؛

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۸. پیشنهاد می‌شود تا در سازمان‌ها، عدم غصب و خیانت و رعایت و حفظ حقوق دیگران مورد توجه و تأکید قرار گیرد و افراد از هواپرستی پرهیز و بر هوای نفس غلبه کنند، به تفکر و تعقل بپردازند و براساس آگاهی و بصیرت عمل نموده و به انجام امور بپردازند؛

۹. به مدیران سازمان‌ها به‌ویژه دستگاه‌های مختلف فرهنگی در کشور پیشنهاد می‌شود که با همکاری و هماهنگی بیشتر عمل کرده و با برخورداری از دیدگاه راهبردی و بلندمدت و هدف‌گذاری مؤثر و با تدوین راهبردهای لازم، برنامه‌های عملیاتی جدی‌تری را درراستای ترویج فرهنگ اسلامی در کشور دنبال کنند.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

منابع

- آذر، عادل؛ فرجی، حجت. (۱۳۸۷). علم مدیریت فازی. تهران: مؤسسه مهربان نشر.
- ابزری ، مهدی؛ دلوی، محمدرضا. (۱۳۸۸). نیل به تعالی (سرآمدی) از طریق تقویت فرهنگ سازمانی، جامعه شناسی کاربردی (مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان). دوره ۲۰، ش ۱، صص ۱۹۶-۱۷۱.
- معدنی، جواد؛ صمدنژاد، جواد. (۱۴۰۰). تبیین مفهوم توسعه سازمانی با استفاده از الگوی چهارچوب ارزش رقابتی مبتنی بر نظام‌های اطلاعاتی مدیریت. توسعه سازمانی پلیس. دوره ۱۸، ش ۷۹، صص ۲۸-۱۱.

– Administrative Services Gateway. (۲۰۲۲). Organizational Development and Effectiveness.
https://www.buffalo.edu/administrative-services/about-us/leadership-and-organization/admin-svcs-units/human-resources/org-dev-train.html

– Ahadinezhad, M., Badami, R., & Mostahfezian, M. (۲۰۱۲). Organizational Intelligence and Excellence Based on EFQM Model Among the Isfahan Sport Boardsare Interrelated. World Journal of Sport Sciences, ٦(٤), ٣٢٨–٣٣٠.

– Alamiri, M., Ameen, A., Isaac, O., Alrajawy, I., & Al-Shibami, A. H. (۲۰۲۰). 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), ٤(٢), ١-١٠.

– Ameen, A., Al-Ali, D., Alshibami, A., Isaac, O., (۲۰۱۹a). The Impact ofthe System and Information Quality of Smart Goverment in UAE on User Satisfaction., in: ٢١st International Conference on IT Application and Management ITAM٢١. University, Huelva, Spain, pp. ١٦٢–١٦٩.

– Ameen, A., Almari, H., Isaac, O., Mohammed, F., (۲۰۱۹c). Investigating the Key Factors Influencing the Use of Online Social Networks in Public Sector Context in the UAE. Int. J. Innov. ٧, ٣٩٢–٤١١.
https://doi.org/١٠,٥٥٨٥/iji.v٧i٣,٣٤٧.

– Ameen, A., Alfalasi, K., Gazem, N.A., Isaac, O., (۲۰۱۹b). Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Actual Usage of Smart Government, in: ٢٠١٩ First International Conference of Intelligent Computing and Engineering (ICOICE). IEEE, Hadhramout, Yemen, pp. ١–٦.
https://doi.org/١٠,١١٠٩/ICOICE٤٨٤١٨,٢٠١٩,٩٠٣٥١٤٤.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

- Ameen, A., Ahmad, K. (۲۰۱۲). Towards Harnessing Financial Information Systems in Reducing Corruption: A Review of Strategies. Aust. J. Basic Appl. Sci. ٦, ٥٠٠–٥٠٩.
- Ameen, A., Ahmad, K. (۲۰۱۳). A Conceptual Framework of Financial Information Systems to reduce corruption. J. Theor. Appl. Inf. Technol. ٥٤, ٥٩–٧٢.
- Attafar, A., Forouzan, B., & Shojaei, M. (۲۰۱۲). Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding. American Journal of Scientific Research, ٥٠, ١١٩-١٣٧.
- Charmaz, K. (۲۰۰۰). Grounded Theory: Objectivist and Constructivist Methods. ۲nd ed. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, pp. ٥٠٩–٥٣٦.
- Corbin, J., Strauss, A., (۲۰۱٤). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. ٤th ed. SAGE Publications.
- Eisakhani, A. (۲۰۰۸). Organizations with Better Performance, Tadbir Journal, ۱۹۲, ۲.
- Harrington, H. J. (۲۰۰٥). The five pillars of organizational excellence. Pakistan's ۹th International Convention on Quality Improvement, ٦(۱), ۱–۲۱.
- Ispatguru. (۲۰۲۲). Organizational Excellence. https://www.ispatguru.com/organizational-excellence/
- Ringrose, D. (۲۰۱۳). Development of an organizational excellence framework. The TQM Journal, ۲٥(٤), ٤٤١-٤٥۲.
- Zau, J; Kang Jian; Ma, Hui & Wang, Chao. (۲۰۲۰). Grounded theory-based subjective evaluation of traditional Chinese performance buildings. Applied Acoustics. Volume ١٦٨, November ۲۰۲۰, ١٠٧٤١٧.
- Zhang, Wei; Zhang, Mingyang; Zhang, Wenyao; Zhou, Qian; Zhang, Xinxin. (۲۰۲۰). What influences the effectiveness of green logistics policies? A grounded theory analysis. Science of The Total Environment. Volume ٧١٤, ۲۰ April ۲۰۲۰, ١٣٦٧٣١.

Archive of SID.ir