

استناد: صالح الضافری، حسن؛ عبدالله کاید السویدی، علی علی‌ال‌انس؛ مترجم: مهدی سرابی؛ (۱۳۹۹). «تعالی سازمانی به‌عنوان پیش‌ران عملکرد سازمانی: مطالعه‌ای موردی از پلیس شهر دوبی - امارات متحد عربی»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۷، شماره ۷۲، صص ۱۳۵-۱۵۲.

تعالی سازمانی به‌عنوان پیش‌ران عملکرد سازمانی: مطالعه‌ای موردی از پلیس شهر دوبی - امارات متحد عربی

حسن صالح الضافری^۱، عبدالله کاید السویدی^۲، علی علی‌ال‌انس^۳،
مترجم: مهدی سرابی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۱۲/۰۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۲/۲۷



چکیده:

هدف این مطالعه، بررسی تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی سازمان‌های پلیسی است. به این منظور، پیمایشی با استفاده از پرسش‌نامه انجام و داده‌های پژوهش از ادارات پلیس امارات متحد عربی، شهر دوبی، جمع‌آوری شد؛ تعداد دویست و پنجاه پرسش‌نامه توزیع و از این تعداد، صد هفتاد و پنج پرسش‌نامه تکمیل و به نگارندگان ارسال شد. به‌منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده از «مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی»^۴ استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده از این مطالعه، از دو جنبه کاربردی و نظری حائز اهمیت است. به لحاظ نظری، در پیشینه ادبیات پژوهش، مطالعات معدودی به بررسی تجربی رابطه علت و معلولی تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند؛ از این‌رو با مطالعه کنونی، تلاش شده است تا این شکاف مطالعاتی پر شود. به لحاظ کاربردی نیز این مطالعه موجب افزایش آگاهی مدیران، تصمیم‌گیرندگان و کارشناسان حوزه پلیسی درباره اهمیت تعالی سازمانی در پیاده‌سازی راهبردها و شیوه‌های اجرایی امور پلیسی می‌شود.

کلیدواژه‌ها:

تعالی سازمانی، عملکرد سازمانی، پلیس دوبی.

1. Hassan Saleh Al-Dhaafri
2. Abdullah Kaid Al-Swidi
3. Ali Ali Al-Ansi
4. Partial Least Square (PLS) structural Equation Modeling

مقدمه

هدف مقاله کنونی، فراهم آمدن شناخت از نحوه به کارگیری تعالی سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی است. در مدیریت راهبردی هر سازمانی، تمرکز اصلی بر تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی است (الضافری^۵، یوسف^۶ و السویدی^۷، ۲۰۱۳). همچنین در ادبیات پژوهش، به منظور شناسایی پیش‌ران‌های عملکرد بالا، بر مدیریت عملکرد سازمانی تمرکز می‌شود. به عبارت دیگر، روند پژوهش‌ها درباره تأثیر شیوه‌هایی اجرایی و راهبردهای ویژه بر عملکرد سازمانی، رو به افزایش بوده است.

تأثیر مثبت و معنادار راهبردهای متعددی بر عملکرد کلی سازمان تأیید شده است. اجرای راهبردهای نوآورانه مانند تعالی سازمانی می‌تواند مجموع عملکرد سازمانی را ارتقا دهد. تعالی کسب‌وکار مانند تعالی سازمانی است، با این تفاوت که تعالی کسب‌وکار بیشتر در بخش خصوصی و تعالی سازمانی در بخش دولتی (مک‌آدام^۸، ۲۰۰۲) کاربرد دارد. پژوهشگران بسیاری به مطالعه رابطه بین تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند (الضافری، یوست و السویدی^۹، ۲۰۱۴؛ اوچارتون^{۱۰} و اوشاوانچاکی^{۱۱}، ۲۰۰۸).

براساس دیدگاه مبتنی بر منابع^{۱۲}، منابع داخلی مهمترین عوامل دستیابی به مزیت‌های رقابتی پایدار هستند (الضافری و همکارانش، ۲۰۱۳؛ بارنی^{۱۳}، ۱۹۹۱). یکی از عواملی که در مطالعات پیشین، منبعی منحصر به فرد در داشتن عملکرد برتر تلقی شده، تعالی سازمانی است. بنابراین، اهمیت مطالعه کنونی در این است که نقش تعالی سازمانی در ایجاد مزیت رقابتی مطلوب را بررسی می‌کند. از لحاظ نظری، نتایج این مطالعه می‌تواند بر غنای ادبیات پژوهش درباره نظریه «مبتنی بر منابع» بیفزاید. براساس عقیده رید^{۱۴}، لمارک^{۱۵} و میرو^{۱۶} (۲۰۰۰)، با وجود اتفاق نظر همگان درباره اینکه تعالی کسب‌وکار می‌تواند عملکرد سازمانی را ارتقا داده و موجب دستیابی به مزیت‌های رقابتی بشود، هنوز بحث درباره این موضوع به پایان نرسیده است و شناخت‌ها از این موضوع را همچنان می‌توان به‌طور معناداری افزایش داد (الضافری و همکارانش، ۲۰۱۳).

5. Al-Dhaafri

6. Yusoff

7. Al-Swidi

8. McAdam

9. Al-Swidi

10. Ooncharoen

11. Ussahawanitchakit

12. the resource-based view of the firm (RBV)

13. Barney

14. Reed

15. Lemak

16. Mero

در این مطالعه تلاش می‌شود تا تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی با مشاهده تجربی سازمان پلیس شهر دوی، امارات متحده عربی، بررسی شود.

پیشینه نظری و فرضیه پژوهش

تعالی سازمانی

امروزه سازمان‌های بسیاری در تلاش برای دستیابی به تعالی هستند؛ اما، متأسفانه، به دلیل فقدان شناخت از معنای تعالی در مدیریت اقتصاد، بسیاری از آنها در تحقق بخشیدن به این هدف ناکام می‌مانند (داگارد^{۱۷}، ۲۰۰۳). مفهوم تعالی سازمانی، مفهومی دانشگاهی است که پیترز و واترمن^{۱۸} (۱۹۸۲) آن را مطرح کردند (آنتونی و باهاتا پاریا^{۱۹}، ۲۰۱۰). آنها معتقد بودند که تعالی سازمانی با توجه به شاخص‌های متفاوت عملکردی و رابطه بین آنها سنجیده می‌شود. پژوهشگران بسیاری، تعالی را تعریف کرده‌اند. یکی از مهمترین تعاریف از سوی «بنیاد مدیریت کیفیت اروپا»^{۲۰} ارائه شده است. بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، تعالی را اقدامات برجسته سازمان برای دستیابی به هشت مفهوم ضروری تعریف می‌کند که عبارت‌اند از: مشتری‌مداری^{۲۱}، مدیریت براساس فرایندها و واقعیت‌ها^{۲۲}، یادگیری مداوم^{۲۳}، توسعه شراکت‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی^{۲۴}، نتیجه‌گرایی^{۲۵}، رهبری و ثبات در مقاصد^{۲۶}، مشارکت و توسعه منابع انسانی^{۲۷}، نوآوری و بهبود یادگیری مستمر^{۲۸} (دستورالعمل‌های ای‌اف‌کی‌وام، ۱۹۹۹). همچنین، عیسی‌خانی^{۲۹} (۲۰۰۸) استدلال می‌کند که سازمان‌های متعالی از هفت ویژگی برخوردارند که عبارت‌اند از: چشم انداز و مأموریت سازمان، اهداف بلندپروازانه، تفکر راهبردی، رهبری، طراحی سازمان و فناوری.

17. Dahlgaard
18. Waterman
19. Bahattacharyya
20. the European Foundation for Quality Management (EFQM)
21. customer focus
22. management by process and facts
23. continuous learning
24. Partnership development and public responsibility
25. result orientation
26. leadership and constancy of purpose
27. People development and involvement
28. innovation and improvement
29. Eisakhani

مدل‌های تعالی سازمانی و کسب‌وکار، ابزارهایی هستند که سازمان‌ها را در سنجش میزان موفقیت و تعالی، یاری می‌کنند (عطاف‌رئیس، فروزان^{۳۱}، و شجاعی^{۳۲}، ۲۰۱۲). مدل‌های معروف بسیاری وجود دارند، مانند «مالکوم بالدريج^{۳۳}»، «ای‌اف‌کی‌وام^{۳۴}»، «دمینگ^{۳۵}» و «پیترز و واترمن^{۳۶}» که عملکرد سازمانی با بهره‌گیری از آنها ارزیابی شده و از طریق فرایند اصلاح مداوم، ارتقا می‌یابد.

عملکرد سازمانی

در ادبیات پژوهش، مطالعات بسیاری بر عملکرد سازمانی متمرکز شده‌اند و عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین متغیرها در حوزه مدیریت راهبردی و مطالعات سازمانی بوده است (کامب^{۳۷}، کروک^{۳۸} و شاک^{۳۹}، ۲۰۰۵). هدف اصلی در مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی، شفاف‌تر کردن عملکرد، منابع و اهداف، یکپارچه‌سازی اطلاعات مالی و غیرمالی، افزایش دسترسی به اطلاعات، ارتقاء کیفیت و محتوای اطلاعات مدیریت و یکپارچه‌سازی چرخه بودجه و خط‌مشی است (دی‌وال^{۴۰}، ۲۰۱۰). دولت‌ها مسئولیت دارند تا به‌منظور افزایش رضایتمندی و برآوردن نیازهای مشتریان، افزایش شفافیت، مبارزه و پیشگیری از فساد، پاسخگویی و تحکیم یگانگی، مجموع عملکرد سازمانی را ارتقا دهند (آشور^{۴۱}، ۲۰۰۴).

تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی

تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی، رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند. به عبارت دیگر، سازمان‌ها با بهبود عملکرد می‌توانند به بالاترین سطح تعالی رسیده و جوایز تعالی را از آن خود کنند. از سوی دیگر، تعالی سازمانی به‌عنوان راهبرد و شیوه اجرا، می‌تواند به سازمان‌ها در بهبود فرایندهایشان کمک کرده و با فراهم آوردن مزیت رقابتی، عملکرد را ارتقا دهد.

-
30. Attafar
 31. Forouzan
 32. Shojaei
 33. Malcolm Baldrige
 34. EFQM
 35. Deming
 36. Peters and Waterman
 37. Combs
 38. Crook
 39. Shook
 40. De Waal
 41. Ashour

پژوهشگران بسیاری این رابطه را بررسی کرده‌اند. برای نمونه، الضافری و همکارانش (۲۰۱۴) تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی را مشاهده و به لحاظ عملی بررسی کردند. آنها دریافتند که تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. همچنین، آنتونی و باناشاریا^{۴۲} (۲۰۱۰) نیز این رابطه را در بنگاه‌های تجاری کوچک و متوسط کشور هند براساس داده‌های جمع‌آوری شده از ۴۰۷ نفر پاسخ‌دهنده، مطالعه کردند. نتایج مطالعه آنها حکایت از آن دارد که تعالی سازمانی و عملکرد را می‌توان با ادغام متغیرهای عملکرد ارزیابی کرد. اونشارتون^{۴۳} و اوساوانشیتی^{۴۴} (۲۰۰۸) نیز در مطالعه خود از تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی هتل‌های کشور تایلند، دریافتند که بین تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مباحث پیش‌گفته، فرضیه زیر برای آزمون مطرح می‌شود: «تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی سازمان پلیس، تأثیر مثبت و معناداری دارد».

روش شناسی

به‌منظور تحقق هدف مطالعه کنونی، از روش پژوهش کمی بهره‌گیری شد. همچنین در طرح پژوهش که مقطعی بود، از پرسش‌نامه به‌عنوان ابزار پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده و پلیس دومی و مأموران پلیسی که ریاست یکی از ادارات را برعهده داشتند، به‌عنوان واحد پژوهش انتخاب شدند. تعداد دویست و پنجاه پرسش‌نامه توزیع و از این میان، یک صد و هفتاد و پنج پرسش‌نامه تکمیل و برای نگارندگان ارسال شد، که معادل ۷۰ درصد پاسخگویی می‌شود. مقیاس‌های سنجش و ابعاد مورد سنجش، از مطالعات انجام‌شده در ادبیات پژوهش اقتباس شدند. مقیاس‌های عملکرد سازمانی از مطالعه کاپلان^{۴۵} و نورتون^{۴۶} (۱۹۹۲؛ ۲۰۰۰) اقتباس و کارت امتیاز متوازن مورد استفاده آنها در پژوهش، در این مطالعه نیز به‌کار برده شد که شامل چهار بُعد مالی، فرایند عملیاتی، مشتری و یادگیری و رشد می‌شود. از سوی دیگر، مقیاس‌های تعالی سازمانی از مطالعه پینار^{۴۷} و جرارد^{۴۸} (۲۰۰۸) اقتباس شدند. در حوزه تعالی سازمانی، سه بُعد سنجش شدند که عبارت‌اند از: تعهد به مردم، مشتری‌مداری و نوآوری. به‌منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و آزمون فرضیه‌های ارائه‌شده، از مدل‌سازی معادلات ساختاری^{۴۹} و نرم‌افزار مربوط به آن بهره گرفته شد.

42. Bhattacharyya

43. Ooncharoen

44. Ussahawanitchakit

45. Kaplan

46. Norton

47. Pinar

48. Girard

49. Structural equation modeling (SEM)

تحلیل آماری و نتایج

چارچوب نظری مطالعه کنونی در شکل ۱ ارائه شده است که رابطه بین تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی را نشان می‌دهد. در مدل پژوهش، تعالی سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته و عملکرد سازمانی به‌عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. به‌منظور بررسی مدل‌های درونی و بیرونی از دو رویکرد ارائه‌شده توسط چاین^{۵۰} (۱۹۹۸) بهره گرفته شده است. به‌عبارت دیگر، پیش از آزمودن روابط فرضیه، اعتبار روایی و پایایی مدل بایستی تأیید شود.

مدل سنجش (مدل بیرونی)

به‌منظور آزمون مدل سنجش، اعتبار ساختاری^{۵۱} با استفاده از اعتبار محتوا^{۵۲}، اعتبار واگرا^{۵۳} و اعتبار همگرا^{۵۴} بررسی شد که در زیر به همه آنها خواهیم پرداخت.

روایی محتوایی^{۵۵}

روایی محتوایی مدل سنجش از طریق بارهای عاملی بررسی شد (چاین، ۱۹۹۸؛ هابر و همکاران، ۲۰۱۰). همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌کنید، بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۶ بوده و مطلوب به‌شمار می‌آیند. از این‌رو، یافته‌های به‌دست‌آمده از تحلیل عاملی، روایی محتوایی مطالعه کنونی را تأیید می‌کنند.

جدول ۱. معناداری بارهای عاملی

مقدار پی	مقدار تی	خطای استاندارد	بارهای عاملی	گویه سنجش	مفهوم
۰/۰۰۰	۲۷/۵۱۹	۰/۰۱۱	۰/۸۵۴	تعالی سازمانی ۱	تعهد
۰/۰۰۰	۳۱/۹۷۹	۰/۰۱۰	۰/۸۶۲	تعالی سازمانی ۲	
۰/۰۰۰	۳۵/۸۵۵	۰/۰۰۸	۰/۸۳۹	تعالی سازمانی ۳	
۰/۰۰۰	۷۱۸/۲۲	۰/۰۱۱	۰/۸۰۰	تعالی سازمانی ۴	
۰/۰۰۰	۶۶/۱۰۰	۰/۰۰۵	۰/۹۲۷	تعالی سازمانی ۱	مشتری‌مداری
۰/۰۰۰	۶۷/۳۸۴	۰/۰۰۵	۰/۹۵۱	تعالی سازمانی ۲	
۰/۰۰۰	۶۰/۴۷۴	۰/۰۰۶	۰/۹۳۳	تعالی سازمانی ۳	

50. Chin

51. construct validity

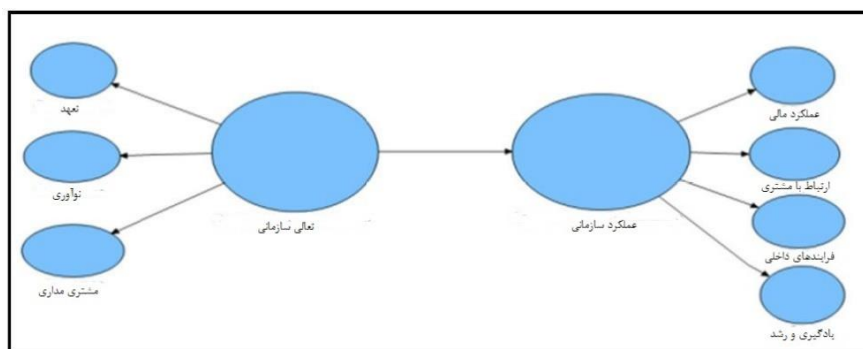
52. content validity

53. discriminant validity

54. convergent validity

55. Content Validity

مقدار بی	مقدار تی	خطای استاندارد	بارهای عاملی	گویه سنجش	مفهوم
۰/۰۰۰	۴۶/۵۱۷	۰/۰۰۸	۰/۸۸۳	تعالی سازمانی ۴	نوآوری
۰/۰۰۰	۷۲/۸۵۳	۰/۰۰۵	۰/۹۰۸	تعالی سازمانی ۱	
۰/۰۰۰	۹۶۱/۵۳	۰/۰۰۷	۰/۹۱۰	تعالی سازمانی ۲	
۰/۰۰۰	۴۸۷/۱۴	۰/۰۴۰	۰/۸۶۶	تعالی سازمانی ۳	
۰/۰۰۰	۷۹۹/۱۱	۰/۰۲۶	۰/۷۴۰	تعالی سازمانی ۴	عملکرد مالی
۰/۰۰۰	۲۰۹/۱۳	۰/۰۲۷	۰/۷۶۲	عملکرد سازمانی ۱	
۰/۰۰۰	۴۴۶/۲۵	۰/۰۱۱	۰/۷۹۹	عملکرد سازمانی ۲	
۰/۰۰۰	۴۹۳/۲۴	۰/۰۱۲	۰/۸۳۴	عملکرد سازمانی ۳	
۰/۰۰۰	۵۳۱/۳۰	۰/۰۱۱	۰/۸۳۰	عملکرد سازمانی ۴	ارتباط با مشتری
۰/۰۰۰	۹۷۸/۱۷	۰/۰۱۹	۰/۷۷۷	عملکرد سازمانی ۵	
۰/۰۰۰	۳۶۵/۲۶	۰/۰۱۳	۰/۸۳۲	عملکرد سازمانی ۶	
۰/۰۰۰	۴۶۹/۲۴	۰/۰۱۳	۰/۸۳۳	عملکرد سازمانی ۷	
۰/۰۰۰	۲۱۵/۲۷	۰/۰۱۱	۰/۷۹۴	عملکرد سازمانی ۸	فرایندهای داخلی
۰/۰۰۰	۲۰۰/۲۳	۰/۰۱۴	۰/۷۱۹	عملکرد سازمانی ۹	
۰/۰۰۰	۸۰۷/۳۱	۰/۰۱۰	۰/۷۷۱	عملکرد سازمانی ۱۰	
۰/۰۰۰	۲۹۱/۳۱	۰/۰۱۰	۰/۸۰۳	عملکرد سازمانی ۱۱	
۰/۰۰۰	۴۹۴/۲۵	۰/۰۱۰	۰/۷۵۴	عملکرد سازمانی ۱۲	یادگیری و رشد
				عملکرد سازمانی ۱۳	
				عملکرد سازمانی ۱۴	
				عملکرد سازمانی ۱۵	



شکل ۱. چارچوب نظری

روایی همگرا

براساس عقیده هایر^{۵۶} و همکارانش (۲۰۱۰)، اعتبار همگرا در یک مدل سنجش به میزان همگرایی مقیاس‌های سنجش با یکدیگر در زمان سنجش مفهوم، اشاره دارد. بنابراین، با بررسی بار عاملی می‌توان «پایایی ترکیبی^{۵۷}»، و «میانگین واریانس استخراج‌شده^{۵۸}» را تأیید کرد. در جدول ۲ اعداد به‌دست‌آمده ارائه شده است که اعتبار همگرا را تأیید می‌کنند. براساس مطالعه باغزی^{۵۹} و یی^{۶۰} (۱۹۸۸)، بار عاملی بایستی بالاتر از ۰/۷۰؛ «پایایی ترکیبی» بایستی بالاتر از ۰/۷۰ و «میانگین واریانس استخراج‌شده» بایستی بالاتر از ۰/۵۰ باشد.

جدول ۲. تحلیل روایی همگرا

میانگین واریانس استخراج‌شده ^{۶۲}	پایایی مرکب ^{۶۱}	آلفای کرونباخ	بارهای عاملی	گویه سنجش	مفهوم
۰/۷۰۴	۰/۹۰۵	۰/۸۶۰	۰/۸۵۴	تعالی سازمانی ۱	تعهد
			۰/۸۶۲	تعالی سازمانی ۲	
			۰/۸۳۹	تعالی سازمانی ۳	
			۰/۸۰۰	تعالی سازمانی ۴	
۰/۸۷۸	۰/۹۵۶	۰/۹۳۰	۰/۹۲۷	تعالی سازمانی ۱	مشتری‌مداری
			۰/۹۵۱	تعالی سازمانی ۲	
			۰/۹۳۳	تعالی سازمانی ۳	
۰/۸۱۱	۰/۹۲۸	۰/۸۸۳	۰/۸۸۳	تعالی سازمانی ۴	نوآوری
			۰/۹۰۸	تعالی سازمانی ۱	
			۰/۹۱۰	تعالی سازمانی ۲	
۰/۶۲۵	۰/۸۳۳	۰/۷۱۵	۰/۸۶۶	تعالی سازمانی ۳	عملکرد مالی
			۰/۷۴۰	تعالی سازمانی ۴	
			۰/۷۶۲	عملکرد سازمانی ۱	
			۰/۷۹۹	عملکرد سازمانی ۲	

56. Hair

57. composite reliability

58. the average variance extracted

59. Bagozzi

60. Yi

61. Composite reliability

62. Average variance extracted

مفهوم	گویه سنجش	بارهای عاملی	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب ^{۶۱}	میانگین واریانس استخراج شده ^{۶۲}
ارتباط با مشتری	عملکرد سازمانی ۳	۰/۸۳۴	۰/۸۲۳	۰/۸۸۲	۰/۶۵۳
	عملکرد سازمانی ۴	۰/۸۳۰			
	عملکرد سازمانی ۵	۰/۷۷۷			
	عملکرد سازمانی ۶	۰/۸۲۲	۰/۷۹۹	۰/۸۶۹	۰/۶۲۵
	عملکرد سازمانی ۷	۰/۸۲۳			
	عملکرد سازمانی ۸	۰/۷۹۴			
فرایندهای داخلی	عملکرد سازمانی ۹	۰/۷۱۹			
	عملکرد سازمانی ۱۰	۰/۷۷۱			
	عملکرد سازمانی ۱۱	۰/۸۰۳	۰/۸۱۳	۰/۸۷۷	۰/۶۴۱
یادگیری و رشد	عملکرد سازمانی ۱۲	۰/۷۵۴			
	عملکرد سازمانی ۱۳				
	عملکرد سازمانی ۱۴				
	عملکرد سازمانی ۱۵				

روایی واگرا^{۶۳}

این نوع روایی (روایی واگرا) به میزان توانایی مقیاس‌های سنجش در تمایز یک مفهوم از مفهوم دیگر در مدل سنجش گفته می‌شود. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌کنید، اعداد به‌دست‌آمده در خط افقی، بیشتر از اعداد دیگر در ستون یا ردیف‌های مدل هستند. بنابراین، نتایج به‌دست‌آمده، روایی واگرای مدل سنجش را بر مبنای معیارهای فورنل و لارکر (۱۹۸۱) تأیید می‌کنند.

جدول ۳. همبستگی و اعتبار واگرا

مفهوم	تعهد	مشتری‌مداری	نوآوری	عملکرد سازمانی (عملکرد مالی)	عملکرد سازمانی (ارتباط با مشتری)	عملکرد سازمانی (فرایند داخلی)	عملکرد سازمانی (یادگیری و رشد)
تعهد	۰/۸۳۹						
مشتری‌مداری	۰/۷۲۰	۰/۹۳۷					
نوآوری	۰/۷۹۵	۰/۶۹۶	۰/۹۰۱				
عملکرد سازمانی (عملکرد مالی)	۰/۶۰۶	۰/۷۱۵	۰/۵۵۲	۰/۸۰۸			
عملکرد سازمانی (ارتباط با مشتری)	۰/۶۲۶	۰/۴۶۴	۰/۵۳۲	۰/۴۹۱	۰/۷۹۱		
عملکرد سازمانی (فرایند داخلی)	۰/۵۹۲	۰/۵۰۰	۰/۶۹۰	۰/۴۹۱	۰/۴۸۹	۰/۷۹۱	
عملکرد سازمانی (یادگیری و رشد)	۰/۶۱۸	۰/۶۱۰	۰/۶۶۲	۰/۷۰۴	۰/۵۲۸	۰/۶۵۵	۰/۸۰۱

63. Discriminant Validity

مدل ساختاری (مدل درونی)

پس از آزمون روایی مقیاس‌های سنجش در مدل بیرونی، گام بعدی آزمون مدل درونی از طریق بررسی رابطه فرضیه است. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌کنید، نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که تعالی سازمانی با سطح معناداری ۰/۰۰۱، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.

جدول ۴. مدل درونی

نتیجه	مقدار بی	مقدار تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
تایید فرضیه	۰/۰۰۰	۳۵/۳۴۸	۰/۰۳۳	۰/۸۲۵	تعالی - < عملکرد

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این مطالعه، بررسی تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی سازمان پلیس دومی بود. به‌منظور دستیابی به این هدف، یک فرضیه درباره این رابطه مطرح شد تا از طریق تکنیک «اسمارت پی‌اِل‌اس»^{۶۴} آزموده شد. براساس یافته‌های مطالعه پیش‌رو، فرضیه مطالعه تایید شده و تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی مثبت و معنادار تشخیص داده شد ($t = \beta = ۸۲۵/۰$, $p < ۳۴۸/۳۵$, $t = ۰/۰۱/۰$). این نتیجه با مطالعات پیشین که تأثیر مثبت و معنادار تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی را یافته‌اند، سازگار است (الضارفی^{۶۵} و همکاران، ۲۰۱۴، آنتونی و باتاشاریا^{۶۶}، ۲۰۱۰؛ اونشارئون^{۶۷} و اوساوانشیتی^{۶۸}؛ پینار^{۶۹} و جرارد^{۷۰}، ۲۰۰۸). نتایج مطالعه موجب غنای نظری شد. تأثیر تعالی سازمانی بر عملکرد سازمانی سازمان پلیس به‌ندرت در ادبیات پژوهش بررسی شده است. مطالعه کنونی یکی از معدود مطالعاتی است که تأثیر مستقیم را در این رابطه بررسی می‌کند. بیشتر مطالعات پیشین مفهومی، مطالعه موردی یا مرور ادبیات بودند. همچنین، این مطالعه کاربردهای عملی بسیاری نیز به‌همراه دارد؛ موجب افزایش آگاهی میان مدیران، کارشناسان و تصمیم‌گیرندگان درباره اهمیت تعالی در اجرای راهبردهای سازمانی و تلاش برای دستیابی به عملکرد سازمانی مطلوب، می‌شود.

64. Smart PLS

65. Al-Dhaafri

66. Bhattacharyya

67. Ooncharoen

68. Ussahawanitchakit

69. Pinar

70. Girard

- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/<http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66>.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/<http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66>.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/<http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66>.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/<http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66>.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/<http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66>.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the

- Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66.
- Al-Dhaafri, H/ S/, Bin Yusoff, R/ Z/, & Al-Swidi, A/ K/ (2013)/ The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance: The Mediating Role of the Organizational Excellence-A Proposed Research Framework/International Journal of Business Administration, 4(1), 66-85/http://dx/doi/org/10/5430/ijba/v4n1p66.
- Antony, J/P/, & Bhattacharyya, S/ (2010)/ Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs-Part 2: An empirical study on SMEs in India/Measuring Business Excellence, 14(3),42-52/
- Antony, J/P/, & Bhattacharyya, S/ (2010)/ Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs-Part 2: An empirical study on SMEs in India/Measuring Business Excellence, 14(3),42-52/
- Antony, J/P/, & Bhattacharyya, S/ (2010)/ Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs-Part 2: An empirical study on SMEs in India/Measuring Business Excellence, 14(3),42-52/
- Antony, J/P/, & Bhattacharyya, S/ (2010)/ Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs-Part 2: An empirical study on SMEs in India/Measuring Business Excellence, 14(3),42-52/
- Ashour, A/ S/ (2004)/ Integrity, Transparency and Accountability in Public Sector Human Resources Management/RAB/01/006: Transparency and Accountability in the Public Sector in the Arab Region/
- Ashour, A/ S/ (2004)/ Integrity, Transparency and Accountability in Public Sector Human Resources Management/RAB/01/006: Transparency and Accountability in the Public Sector in the Arab Region/

- Ashour, A/ S/ (2004)/ Integrity, Transparency and Accountability in Public Sector Human Resources Management/RAB/01/006: Transparency and Accountability in the Public Sector in the Arab Region/
- Ashour, A/ S/ (2004)/ Integrity, Transparency and Accountability in Public Sector Human Resources Management/RAB/01/006: Transparency and Accountability in the Public Sector in the Arab Region/
- Attafar, A/, Forouzan, B/, & Shojaei, M/ (2012)/ Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding/American Journal of Scientific Research, 50, 119-137/
- Attafar, A/, Forouzan, B/, & Shojaei, M/ (2012)/ Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding/American Journal of Scientific Research, 50, 119-137/
- Attafar, A/, Forouzan, B/, & Shojaei, M/ (2012)/ Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding/American Journal of Scientific Research, 50, 119-137/
- Attafar, A/, Forouzan, B/, & Shojaei, M/ (2012)/ Evaluation of Organizational Excellence Based on Peters and Waterman's Model in Tuka Steel Investment Holding/American Journal of Scientific Research, 50, 119-137/
- Bagozzi, R/, & Yi, Y/ (1988)/On the evaluation of structural equation models/Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), 74-94/.
- Bagozzi, R/, & Yi, Y/ (1988)/On the evaluation of structural equation models/Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), 74-94/.
- Bagozzi, R/, & Yi, Y/ (1988)/On the evaluation of structural equation models/Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), 74-94/.
- Bagozzi, R/, & Yi, Y/ (1988)/On the evaluation of structural equation models/Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), 74-94/.
- Barney, J/ B/ (1991)/ Firm resources and sustained competitive advantage/ Journal of Management, 17(1), 99-120/.
- Barney, J/ B/ (1991)/ Firm resources and sustained competitive advantage/ Journal of Management, 17(1), 99-120/.
- Barney, J/ B/ (1991)/ Firm resources and sustained competitive advantage/ Journal of Management, 17(1), 99-120/.

- Barney, J/ B/ (1991)/ Firm resources and sustained competitive advantage/ Journal of Management, 17(1), 99-120/.
- Chin, W/ W/ (1998)/The partial least squares approach for structural equation modeling/
- Chin, W/ W/ (1998)/The partial least squares approach for structural equation modeling/
- Chin, W/ W/ (1998)/The partial least squares approach for structural equation modeling.
- Chin, W/ W/ (1998)/The partial least squares approach for structural equation modeling/
- Combs, J/ G/, Russell Crook, T/, Shook, C/ L/, David J/, & Ketchen, J/ A/ D/ D/ B/ (2005)/The Dimensionality of Organizational Performance and its Implications for Strategic Management Research/Research Methodology in Strategy and Management, 2, 259-286/
- Combs, J/ G/, Russell Crook, T/, Shook, C/ L/, David J/, & Ketchen, J/ A/ D/ D/ B/ (2005)/The Dimensionality of Organizational Performance and its Implications for Strategic Management Research/Research Methodology in Strategy and Management, 2, 259-286/
- Combs, J/ G/, Russell Crook, T/, Shook, C/ L/, David J/, & Ketchen, J/ A/ D/ D/ B/ (2005)/The Dimensionality of Organizational Performance and its Implications for Strategic Management Research/Research Methodology in Strategy and Management, 2, 259-286/
- Combs, J/ G/, Russell Crook, T/, Shook, C/ L/, David J/, & Ketchen, J/ A/ D/ D/ B/ (2005)/The Dimensionality of Organizational Performance and its Implications for Strategic Management Research/Research Methodology in Strategy and Management, 2, 259-286/
- Dahlgaard, J/ (2003)/ QMOD-The management challenge for the new millennium/European Quality, 10(3), 10-14/
- Dahlgaard, J/ (2003)/ QMOD-The management challenge for the new millennium/European Quality, 10(3), 10-14/
- Dahlgaard, J/ (2003)/ QMOD-The management challenge for the new millennium/European Quality, 10(3), 10-14/

- Dahlgaard, J/ (2003)/ QMOD-The management challenge for the new millennium/*European Quality*, 10(3), 10-14/
- De Waal, A/ A/ D/ (2010)/ Achieving high Performance in the Public Sector What needs to be Done? *Public Performance & Management Review*, 34(1),81-103/<http://dx/doi/org/10/2753/Pmr1530-9576340105>.
- De Waal, A/ A/ D/ (2010)/ Achieving high Performance in the Public Sector What needs to be Done? *Public Performance & Management Review*, 34(1),81-103/<http://dx/doi/org/10/2753/Pmr1530-9576340105>.
- De Waal, A/ A/ D/ (2010)/ Achieving high Performance in the Public Sector What needs to be Done? *Public Performance & Management Review*, 34(1),81-103/<http://dx/doi/org/10/2753/Pmr1530-9576340105>.
- De Waal, A/ A/ D/ (2010)/ Achieving high Performance in the Public Sector What needs to be Done? *Public Performance & Management Review*, 34(1),81-103/<http://dx/doi/org/10/2753/Pmr1530-9576340105>.
- Eisakhani, A/ (2008)/ Organizations with Better Performance/*Tadbir Journal*,192, 2/.
- Eisakhani, A/ (2008)/ Organizations with Better Performance/*Tadbir Journal*,192, 2/.
- Eisakhani, A/ (2008)/ Organizations with Better Performance/*Tadbir Journal*,192, 2/.
- Eisakhani, A/ (2008)/ Organizations with Better Performance/*Tadbir Journal*,192, 2/.
- Fornell, C/, & Larcker, D/ F/ (1981)/ Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error/*Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50/.
- Fornell, C/, & Larcker, D/ F/ (1981)/ Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error/*Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50/.
- Fornell, C/, & Larcker, D/ F/ (1981)/ Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error/*Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50/.
- Fornell, C/, & Larcker, D/ F/ (1981)/ Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error/*Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50/.
- Hair, J/F/, Anderson, R/ E/, Tatham, R/ L/, & Black, W/C/ (2010)/*Multivariate Data Analysis (5th ed)/ Prentice Hall/ New Jersey/*

- Hair, J/F/, Anderson, R/ E/, Tatham, R/ L/, & Black, W/C/ (2010)/Multivariate Data Analysis (5th ed)/ Prentice Hall/ New Jersey/
- Hair, J/F/, Anderson, R/ E/, Tatham, R/ L/, & Black, W/C/ (2010)/Multivariate Data Analysis (5th ed)/ Prentice Hall/ New Jersey/
- Hair, J/F/, Anderson, R/ E/, Tatham, R/ L/, & Black, W/C/ (2010)/Multivariate Data Analysis (5th ed)/ Prentice Hall/ New Jersey/
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- Kaplan, R/ S/, & Norton, D/P/(1992)/The balanced scorecard \pm measures that drive Performance/Harvard Business Review,70-79/.
- McAdam, R/ (2000)/ Quality models in an SME context/International Journal of Quality and Reliability Management, 17, 305-323/.
- McAdam, R/ (2000)/ Quality models in an SME context/International Journal of Quality and Reliability Management, 17, 305-323/.
- McAdam, R/ (2000)/ Quality models in an SME context/International Journal of Quality and Reliability Management, 17, 305-323/.
- McAdam, R/ (2000)/ Quality models in an SME context/International Journal of Quality and Reliability Management, 17, 305-323/.
- Ooncharoen, N/, & Ussahawanitchakit, P/ (2008)/ Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effects

- of Service Culture and Organizational Characteristics/International Journal of Business Research, 8(3), 13-26./
- Ooncharoen, N/, & Ussahawanitchakit, P/ (2008)/ Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effects of Service Culture and Organizational Characteristics/International Journal of Business Research, 8(3), 13-26./
- Ooncharoen, N/, & Ussahawanitchakit, P/ (2008)/ Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effects of Service Culture and Organizational Characteristics/International Journal of Business Research, 8(3), 13-26./
- Ooncharoen, N/, & Ussahawanitchakit, P/ (2008)/ Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effects of Service Culture and Organizational Characteristics/International Journal of Business Research, 8(3), 13-26./
- Peters, T/, & Waterman, R/ (1982)/In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies/New York: Harper & Row/
- Peters, T/, & Waterman, R/ (1982)/In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies/New York: Harper & Row/
- Peters, T/, & Waterman, R/ (1982)/In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies/New York: Harper & Row/
- Peters, T/, & Waterman, R/ (1982)/In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies/New York: Harper & Row/
- Pinar, M/, & Girard, T/(2008)/ Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms/SAM Advanced Management Journal,73(1), 29-45/
- Pinar, M/, & Girard, T/(2008)/ Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms/SAM Advanced Management Journal,73(1), 29-45/
- Pinar, M/, & Girard, T/(2008)/ Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms/SAM Advanced Management Journal,73(1), 29-45/

- Pinar, M/, & Girard, T/(2008)/ Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms/SAM Advanced Management Journal,73(1), 29-45/
- Reed, R/, Lemak, D/ J/, & Mero, N/ P/ (2000)/ Total Quality Management and sustainable competitive advantage/Journal of Quality Management, 5, 5-26/.
- Reed, R/, Lemak, D/ J/, & Mero, N/ P/ (2000)/ Total Quality Management and sustainable competitive advantage/Journal of Quality Management, 5, 5-26/.
- Reed, R/, Lemak, D/ J/, & Mero, N/ P/ (2000)/ Total Quality Management and sustainable competitive advantage/Journal of Quality Management, 5, 5-26/.
- Reed, R/, Lemak, D/ J/, & Mero, N/ P/ (2000)/ Total Quality Management and sustainable competitive advantage/Journal of Quality Management, 5, 5-26/.