

توسعه مدل خودارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر رویکرد چهارچوب عمومی ارزیابی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۰۶

سیدحامد هاشمی^۲، مجتبی طبری^۳، علی فرهادی محلی^۴، علیرضا معطوفی^۵

از صفحه ۹۳ تا ۱۲۶

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش با هدف توسعه مدل خودارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر رویکرد چهارچوب عمومی ارزیابی در حوزه توانمندسازها انجام گرفته است.

روش شناسی: پژوهش حاضر بر اساس ماهیت توسعه‌ای و کاربردی و بر اساس هدف، توصیفی و از حیث نحوه گردآوری و تحلیل داده‌ها ترکیبی است. جامعه آماری شامل؛ اعضای هیئت علمی سه استان گیلان، مازندران و گلستان بود که بعد از جمع‌آوری داده‌ها در مرحله اول از روش مصاحبه و پرسش‌نامه (باز و بسته) در مراحل بعدی برای تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی تأییدی، تحلیل سلسله‌مراتبی AHP و مدل‌سازی ساختاری تفسیری ISM استفاده شد.

یافته‌ها: مدل خودارزیابی در حوزه توانمندسازها با سه متغیر مسئولیت‌پذیری، اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی توسعه یافت و رتبه‌بندی توانمندسازها به ترتیب شامل؛ رهبری، راهبرد، فرآیندها، کارکنان، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای، شراکت‌ها و منابع و سرمایه اجتماعی شد. از نتایج رتبه‌بندی و وزن توانمندسازها برای تعیین امتیاز آن‌ها در مدل توسعه‌یافته استفاده شد. روابط بین توانمندسازها نیز به کمک روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری به دست آمد. توانمندسازهای منابع و شرکا، اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری، رهبری و راهبرد دارای قدرت نفوذ و تأثیرگذاری بالایی روی توانمندسازهای دیگر بودند. **نتیجه‌گیری:** رتبه‌بندی با توجه به وزن و قدرت نفوذ متغیرها نشان‌دهنده اهمیت آن‌ها و توانمندسازهای کلیدی در مدل خودارزیابی توسعه‌یافته پیام نور در این مقطع زمانی به تشخیص خبرگان در اولویت قرار دارند. **واژه‌های کلیدی:** تعالی سازمان، خودارزیابی عملکرد، رویکرد چهارچوب عمومی ارزیابی، پیام نور.

^۱ این مقاله مستخرج از رساله دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان می‌باشد.

۲- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران. hamed5h@gmail.com

۳- دانشیار - گروه مدیریت واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران. نویسنده مسئول. mo_tabari@yahoo.com

۴- استادیار - گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران. afarhadi19@yahoo.com

۵- استادیار - گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران. alirezamaetoofi@gmail.com

مقدمه

چارچوب ارزیابی عمومی (CAF)^۱ در پژوهش پیش رو به عنوان مدل مفهومی خودارزیابی عملکرد دانشگاه پیام نور مورد استفاده قرار خواهد گرفت، چرا که ارزیابی عملکرد یکی از وجوه مدیریت سازمان برای بهبود کیفیت و بررسی اقدامات صورت گرفته و فاصله‌های احتمالی از اهداف است. مدل CAF که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته برای استفاده در سازمان‌های بخش عمومی است و با عنایت به لزوم توجه به وجوه مختلف سازمان، محققان برآنند که ابعاد نرم افزاری بیش تری با نظرخواهی از خبرگان که عدم توجه به آنها، به احتمال از دلایل بروز بحران در سازمان باشد را وارد مدل کنند. ابعاد مدیریتی کیفیت جامع در بخش دولتی با ابعاد مدیریت کیفیت جامع در بخش خصوصی تفاوت‌های عمده‌ای دارد. در بخش خصوصی ابعاد کیفیت شامل؛ قیمت، دوام، قابلیت اطمینان، تحویل به موقع، کارکرد، خدمات پس از فروش، شکل ظاهری، شهرت، ایمنی و تأثیر اجتماعی است که ابعاد مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی بسیار فراتر از طرز نگرشی است که مشتری نسبت به یک کالا یا شیء دارد.

شهروندان بخش دولتی، مایل هستند کارکنان بخش دولتی از دانش و توانایی لازم در ارائه خدمات برخوردار باشند. مراجعین بخش دولتی علاقه‌مند هستند افرادی که به آن‌ها خدمت ارائه می‌کنند، کار خود را به خوبی بشناسند و بدانند که انتظار شهروند چیست و همان انتظار را برآورده کنند. با توجه به ابعاد مدل‌های یادشده می‌توان سرعت در ارائه خدمات، صحت خدمات، زیبایی و پاکیزگی، رفتار مناسب، قانونمندی، سادگی، سهولت و انعطاف‌پذیری را از مهم‌ترین شاخص‌های تعالی در سازمان‌های دولتی برشمرد. اهمیت و ضرورت توجه به مفاهیمی که مغفول مانده و امروزه با توجه به محیط ناپایدار و متحول نیازمند توجه بیش تری است باید مورد توجه قرار گیرد. با این تفاسیر محققان با این اندیشه که اهمیت و ضرورت پرداختن به این مسئله موجب بهبود شرایط

۱- common assessment framework

کار سازمان چه در بعد درون‌سازمانی و چه در بعد برون‌سازمانی می‌شود سعی در بسط و بازطراحی مدل چارچوب ارزیابی عملکرد کردند. هم چنین با توجه به پیشرفت‌های فناوریانه و عدم تعادل بین بعد سخت‌افزاری و نرم‌افزاری سازمان، خبرگان نظرات خود را در خصوص متغیرهای قابل ورود به بخش توانمندساز مدل ارائه کردند. چرا که تقویت بُعد توانمندساز مدل باعث خواهد شد نتایج بهتری عاید سازمان و جامعه شود.

ارزشیابی یک فرآیند نظام‌مند برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع گوناگون در مورد چیزی یا شخصی برای سنجش مهارت‌ها، دانش و کاربرد است، در حالی که معنای ارزیابی مربوط به تصمیم‌گیری در مورد کیفیت، مهارت‌ها یا اهمیت چیزی یا شخص دیگری است. وقتی شخصی را ارزشیابی می‌کنید، سطح عملکرد یا آن فرد را بررسی می‌کنید و وقتی شخصی را ارزیابی می‌کنید، بررسی می‌کنید که فرد به چه هدفی رسیده است. منظور ما در این پژوهش ارزشیابی است. در این راستا سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا با بسط و بازطراحی مدل رویکرد چهارچوب عمومی ارزیابی امکان ارائه الگوی مطلوب برای خودارزیابی عملکرد سازمانی در دانشگاه پیام نور بر اساس مفاهیم نوین مدیریتی وجود دارد؟

بیان مسئله: در واقع هر سازمانی صرف نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار و یا میزان کامیابی در تأمین اهداف سازمانی، نیاز به مدلی دارد که مطابق با آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و اهداف خویش مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار بدهد. ضرورت و اهمیت وجود نظام ارزیابی عملکرد در هر سازمان به اندازه‌ای است که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات، اهداف، راهبردها و ... به‌عنوان یکی از علائم بیماری‌های سازمان محسوب می‌شود. خودارزیابی که به‌عنوان فرآیندی برای قضاوت کارآمدی برنامه‌های از پیش تعیین‌شده به‌کار می‌رود، نیازمند استفاده از ابزارها و الگوهای مخصوصی است. صاحب‌نظران اعتقاد دارند که ارزیابی عملکرد سازمانی، موضوع کلیدی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های

سازمانی برای برنامه‌ریزی راهبردی و سازماندهی و نظارت بوده و تصور سازمانی که دارای نظام ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نباشد مشکل است.

تاکنون پژوهشی که بررسی رویکرد ارزیابی عمومی در دانشگاه پیام نور با هدف توسعه مدل و به‌منظور ارائه یک مدل مطلوب مبتنی بر تعالی عملکرد و بر اساس معیارهای مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاقیات سازمانی و سرمایه اجتماعی که از مهم‌ترین دغدغه‌های دیدگاه مدیریت دولتی نوین می‌باشد، صورت نگرفته است. چارچوب ارزیابی عمومی یک روش مدیریت کیفیت و خودارزیابی است که سازمان عمومی را قادر به رسیدن به اهداف خود می‌کند و سبب می‌شود سازمان خود را با سایر سازمان‌های عمومی مقایسه کند. این چارچوب هم چنین جدیدترین مدل مدیریت کیفیت عمومی است که فقط برای بهبود کیفیت خدمات فقط در بخش عمومی ایجاد شده است (کالفا و یتیم، ۲۰۱۸).

طبق گفته گلدشتمیت و همکاران^۱ (۲۰۰۵)، مدل ارزیابی عمومی می‌تواند اطلاعاتی را در مورد حوزه‌هایی که سازمان‌های عمومی در آن‌ها ضعیف بوده و حوزه‌هایی که در آن‌ها قوی می‌باشند و هم‌چنین در خصوص هم‌راستایی ساختارهای سازمانی آن‌ها با برنامه‌ریزی راهبردی سازمان فراهم کند. مدل ارزیابی عمومی به‌عنوان یک برنامه راهبردی، سازمان‌های عمومی قادر به ارزیابی خود از طریق یک نظام مدیریت کیفیت و مدیریت استاندارد می‌کند. این مدل ابزاری برای خودارزیابی و سنجش سازمان‌های عمومی/دولتی است. مدل ارزیابی عمومی عملکرد، سبب می‌شود سازمان‌ها توانایی‌های خود را در زمینه‌های بهسازی و بسترسازی برای کاربرد مفاهیم و کیفیت مورد شناسایی قرار دهند تا به نتایج مورد نظر برسند (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۱، ص ۸۴)

هدف کلی پژوهش عبارت است از توسعه مدل مطلوب خودارزیابی عملکرد بر اساس رویکرد چارچوب عمومی سازمانی در دانشگاه پیام نور و هدف ویژه

۱- Kalfa & Yetim

۲- Goldschmidt, Dorulova, Niculescu & Stemberger

پژوهش اعتبارسنجی مطلوب خودارزیابی عملکرد بر اساس رویکرد چارچوب عمومی سازمانی در دانشگاه پیام نور است.

مبانی نظری: ارزیابی عملکرد؛ منظور از ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که به وسیله آن کار کارکنان در فواصل زمانی معین و به طور رسمی، مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد (سیدجوادین و جلیلیان، ۱۳۹۸، ص ۸۳۷). امروزه به خاطر رقابت شدید سازمان‌ها در کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی و اثربخشی، ارزیابی عملکرد و گزارش‌دهی نه تنها در بخش خصوصی، بلکه در بخش دولتی نیز ضروری است (بالابونین و وکسکین^۱، ۲۰۱۴، ص ۶۰۵) و به نگرانی اساسی مدیران همه بخش‌های مختلف تبدیل شده است (آگوستینو و دبورا^۲، ۲۰۱۲، ص ۴۴). دانشگاه‌ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند و به دلیل رقابت شدیدی که بین دانشگاه‌ها در تأمین منابع و جذب دانشجو به وجود آمده است، دانشگاه‌ها در کشورهای مختلف دیگر آن ثبات گذشته را ندارند (آزما^۳، ۲۰۱۰، ص ۵۴۰۸).

خودارزیابی:^۴ این فرآیند یک بازنگری منظم، نظام‌مند و جامع از فعالیت‌های سازمان و نتایج آن بر اساس یک مدل تعالی سازمانی است که به سازمان اجازه می‌دهد به طور شفاف نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود خود را شناسایی کند و برنامه‌هایی برای بهبود ابعاد مختلف خود تدوین کند (موریونیز، سریو، لئون و سلوام^۵، ۲۰۱۱، ص ۱۰۴).

چارچوب ارزیابی عمومی: به کمک مدل ارزیابی عمومی عملکرد، سازمان‌ها قادر خواهند بود که توانایی خود را در زمینه بهسازی و نیز، بسترسازی برای کاربرد مفاهیم کیفیت مورد ارزیابی قرار دهند (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲). چارچوب عمومی ارزیابی به عنوان ابزاری قابل انعطاف، شفاف و رو به رشد برای مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته می‌شود که مطابق برنامه‌ها و اهداف

۱- Balabonien, Ingrida & Vecerskiene

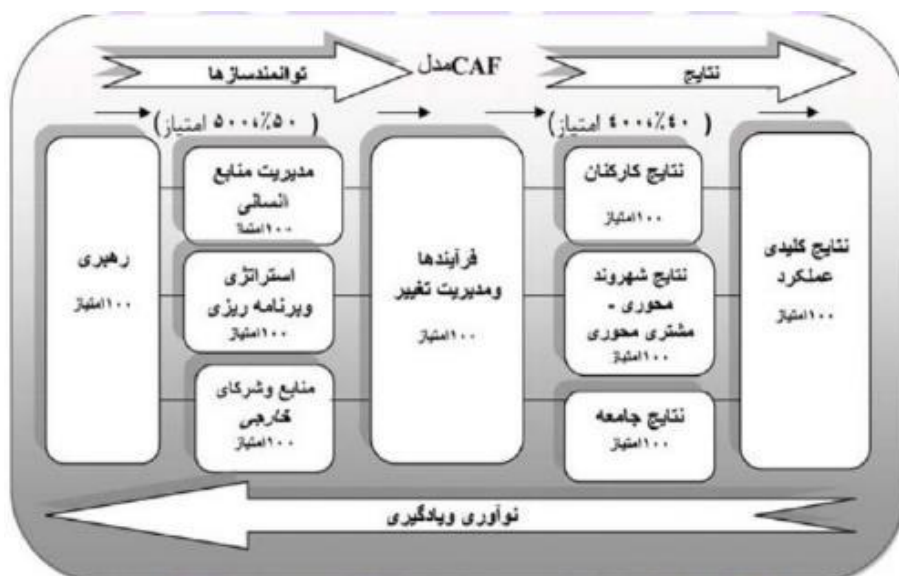
۲- Agostino, Deborah

۳- Azma

۴- Self-assessment

۵- Moriones, Cerio, Leon, Selvam

راهبردی سازماندهی می‌شود و به فرآیندها و کارکنان نیز در فرآیندها اهمیت می‌دهد و منجر به شکل‌گیری معیارهای عملکرد شهروند / مشتری محور و نظارت بر تحقق آن در ساختار سازمانی می‌شود (کابون و دینلی، ۲۰۰۵، ص ۱۴). این مدل چارچوب عمومی ارزیابی متشکل از یک نظام امتیازدهی است و عناصر اصلی آن از پنج معیار ورودی رهبری، افراد، سیاست‌ها و راهبردها، منابع و شرکا و فرآیندها و چهار معیار خروجی نتایج مرتبط با افراد، نتایج مرتبط با مشتری محوری و شهروندمحوری، نتایج مرتبط با مسئولیت اجتماعی و نتایج عملکرد کلیدی و هم‌چنین بیست زیرمعیار ورودی و نه زیر معیار خروجی می‌باشد (کالفا و یتیم، ۲۰۱۸، ص ۱۲۰۹). دلیل استفاده از این مدل در پژوهش هم‌خوانی مؤلفه‌های مدل با شرایط سازمان‌های بخش عمومی، مانند توجه به بخش شهروندمحوری است.



شکل شماره ۱: چارچوب ارزیابی عمومی (۲۰۱۵)

(شکاری و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۰)

۱. رهبری: چگونه رهبران باعث ایجاد انگیزش، حمایت و ارتقاء فعالیت‌های مختلف سازمان می‌شوند. انجام خودارزیابی نقش مدیریت را در سازمان آشکار می‌کند.
 ۲. راهبرد و برنامه‌ریزی: سازمان چگونه خط مشی و راهبردها را تدوین، مستقر و بازنگری می‌کند.
 ۳. کارکنان: سازمان چگونه از کل توانایی‌های بالقوه و بالفعل کارکنان استفاده می‌کند.
 ۴. منابع و شرکا: سازمان چگونه منابع خود را به‌طور اثربخش مدیریت می‌کند یا از منابع برون سازمانی استفاده می‌کند.
 ۵. فرآیندها: سازمان چگونه فرآیندهای خود را شناسایی کرده، مدیریت نموده و بهبود می‌بخشد.
 ۶. نتایج شهروندمحوری: سازمان چگونه نیازها و انتظارات شهروندان را شناسایی و ارضاء می‌کند.
 ۷. نتایج کارکنان: سازمان چگونه رضایت کارکنان را فراهم می‌آورد تا به‌طور مؤثر در مسیر اهداف گام بردارند.
 ۸. نتایج جامعه: سازمان چگونه بر روی جامعه تأثیر می‌گذارد و نیازها و انتظارات تا چه حد برآورده شده است.
 ۹. نتایج کلیدی عملکرد: دستاوردهای سازمان در قبال اهداف تعیین شده چه بوده است. نتایج عملکرد در حقیقت اندازه‌گیری اثربخشی و کارایی سازمان می‌باشد.
- با توجه به مطالعات و مصاحبه‌های کیفی نیمه ساختاریافته سه مؤلفه مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی با توجه به نظر خبرگان با عنایت به این‌که توجه به متغیرهای رفتاری باعث ایجاد هم‌افزایی می‌شود به مدل اصلی اضافه شد.

مسئولیت‌پذیری اجتماعی: همان‌طور که برای مشروعیت هر سه موجودیت یادشده ملاکی وجود دارد، مشروعیت دانشگاه نیز با انجام دادن مسئولیت اجتماعی آن حاصل می‌شود. این امر از طریق احساس مسئولیت اجتماعی در هیئت داوطلبانه بودن، یعنی علمی و مشارکت‌های داوطلبانه و غیرانتفاعی آن‌ها تقویت می‌شود. تأکید می‌شود که رفتاری اجتماعی که منفعت آن به زیست بوم برسد و در یک مجموعه سازمانی رخ دهد، این داوطلبانه بودن صرفاً با یادگیری علمی ارتباط ندارد (برادران حقیر و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۲).

در تعریف مسئولیت اجتماعی دانشگاه بر اثرهای مدیریت دانشگاه به‌عنوان راهبرد کیفیت اخلاقی عملکرد جامعه دانشگاه از طریق مدیریت مسئولانه اثرهای آموزشی، شناختی، کاری و محیط زیستی ایجاد شده توسط دانشگاه در دیالوگ تعامل با دانشگاه برای ارتقاء توسعه انسانی پایدار تکیه می‌کند (ریزر^۱، ۲۰۰۸، ص ۶۹۱). آرنزتن مسئولیت اجتماعی دانشگاه را این‌گونه تعریف می‌کند: رویکرد اخلاقی برای توسعه حس شهروندی مدنی و اجتماعی دانشجویان، کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه به‌منظور ترویج تعاملات اجتماعی زیست‌محیطی، فنی و اقتصادی برای یک جامعه پایدار و با دوام محلی و جهانی (آرنزتن^۲، ۲۰۰۹، ص ۷۴).

سرمایه اجتماعی: گالابزی و تیلوکسینگ سرمایه اجتماعی را به‌عنوان منبعی از روابط اجتماعی تعریف می‌تواند موجب ایجاد انسجام اجتماعی و هم‌چنین ظرفیت اجتماعی و توانمندسازی جوامع محلی را افزایش دهد (گالابزی و تیلوکسینگ^۳، ۲۰۱۰، ص ۸). دانشگاه مطلوب، دانشگاهی است که بتواند علاوه بر آموزش علوم و دانش‌های روز دنیا و گسترش قابلیت‌ها و توانمندی‌های دانشجویان، اعتقاد، باور و نگرش آنان نسبت به توانمندی‌های علمی‌شان را نیز توسعه دهد و از این طریق آنان را در حل مسائل پیچیده شغلی و تخصصی و مشکلات روزمره زندگی‌شان یاری رساند. این سازوکار شناختی، باعث می‌شود تا افراد از اعتماد به نفس بالایی به‌منظور بهره‌گیری از

۱- Reiser, J

۲- Arntzen

۳- Galabuzi & Teelucksingh

توانمندی‌های دانشگاهی خود برخوردار شوند و به ایفای نقشی سازنده و تأثیرگذار در جامعه بپردازند. (چینی‌نگ^۱، ۲۰۰۶، ص ۸۹).

اخلاق حرفه‌ای: اعضای هیئت علمی در تمام نظام‌های آموزش عالی نقشی کلیدی و اثرگذار دارند و انتظار جامعه از نظام آموزش عالی و اعضای هیئت علمی این است که جوانان را برای زندگی آینده و تمام اهداف و رسالت‌هایی که برای دانشگاه دیده شده است تربیت کنند در این راستا، یکی از عوامل تأثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی، اخلاق حرفه‌ای اعضای هیئت علمی می‌باشد و شناسایی ابعاد آن اولین گام محسوب می‌شود (فراستخواه، ۲۰۰۸، ص ۶۷). اخلاق کاری می‌تواند به‌عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها و رفتار مرتبط با محیط کاری باشد که افراد در آن‌ها روحیه خود را در محیط کاری حفظ کرده و در نتیجه سبب افزایش تعهد کاری، رضایت شغلی و کاهش ترک خدمت کارمندان می‌شود (راکمن^۲، ۲۰۱۰، ص ۲۲).

پیشینه پژوهش: نجاتی پژوهش عنوان «ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی با استفاده از مدل بهبود داده شده کارت امتیاز متوازن» انجام داد. بر خلاف مدل کاپلان و نورتون (۲۰۰۱) مسائل مربوط به ذی‌نفعان و جامعه شامل؛ والدین دانشجویان، سازمان‌های دولتی و خصوصی، صنایع و به‌طور کلی جامعه و تمام ذی‌نفعان دانشگاه از منظر مشتری در این مدل جدا شده و با دادن اهمیت و وزن جداگانه در قالب منظر جدیدی تحت عنوان دیدگاه شرکا و ذی‌نفعان معرفی کرده است. وی پژوهش عملکرد دانشگاه را در پنج منظر اصلی مالی، مشتری، شرکاء و ذی‌نفعان، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری سنجیده است.

اردکانی و همکاران (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان «ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد زنجیره عرضه تحقیقات در دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی کشور با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن» بر روی ۹۲ نفر از اساتید و اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد با روش توصیفی پیمایشی انجام داد که در پنج منظر

۱- Chinying

۲- Rokhman

از سوی کارشناسان و جامعه پژوهشی دانشگاه یزد به کار گرفتند که یافته‌ها عملکرد زنجیره عرضه تحقیقات را در پنج منظر مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و روابط مورد ارزیابی قرار می‌داد.

پژوهشی توسط رضوانی و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان «ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب ارزیابی CAF (مطالعه موردی: شهرستان دهلران)» با روش توصیفی تحلیلی شاخص‌های پرسنلی، مدیریت راهبردی، اداری، مالی، تعاملات اجتماعی، سلامت اداری هدایت و دفع آب‌های روستایی، بهبود آلودگی و ایجاد نظام حفاظتی روستایی، بهبود محیط، ایجاد اماکن فرهنگی و ورزشی و ... انجام شد و مطلوبیت شاخص‌های دهیاری‌ها برای میزان حصول شاخص‌ها بررسی شدند.

جایزه تعالی منابع انسانی به حوزه مدیریت منابع انسانی اهمیت ویژه‌ای داده که اهداف آن ایجاد فضای رقابتی مناسب میان سازمان‌ها، فراهم آوردن امکان تبادل تجربیات موفق میان آنان و انتخاب، معرفی و قدردانی از سازمان‌های برتر در حوزه مدیریت منابع انسانی است. این مدل دارای ۹ معیار و ۳۰ زیر معیار است. در بخش راهبردها شامل؛ رهبری منابع انسانی، راهبرد منابع انسانی، در قسمت فرآیندها، که برنامه‌ریزی و تأمین منابع انسانی، توسعه منابع انسانی، جبران خدمت منابع انسانی و روابط کار و کارکنان و در بخش نتایج که شامل؛ نتایج ادراکی منابع انسانی، نتایج عملکردی منابع انسانی، و نتایج سازمانی، است. این مدل به نیروی انسانی توجه ویژه‌تری دارد و مدل را در سه بخش راهبردها، فرآیندها و نتایج تقسیم‌بندی کرده است. نوآوری و تغییر و توجه به عواملی کلیدی در این مدل دیده می‌شود و سعی دارد به نیروی انسانی که مهم‌ترین عنصر هر سازمانی است توجه ویژه‌ای کند (عباسی، ۱۳۹۳، ص ۵۹).

پژوهشی با عنوان «اجرای مدل تعالی سازمانی در نهادهای آموزش عالی» با استفاده از رویکرد خودارزیابی به دو بخش دانشگاهی و غیردانشگاهی پرداخته است. پژوهشگر به این نتیجه رسیده که در بخش‌های دانشگاهی که پیش‌تر از مدل‌های ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها (به جزء مدل تعالی سازمانی)

استفاده می‌کردند، به اصل مهم مشتری مداری و رقابت توجه نمی‌شده است. اما استفاده از این مدل توجه نهادهای آموزش عالی را به مسائل ذکر شده با اهمیت جلوه می‌دهد (هایدز، ۲۰۰۶).

ونگ (۲۰۱۰) در رساله دکتری خود با هدف توسعه چهارچوبی برای اندازه‌گیری عملکرد در دانشگاه‌ها اعلام داشته است که باید علاوه بر ورودی و خروجی، فرآیند نیز در ارزیابی عملکرد، مد نظر قرار گیرد (حری و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین میرغفوری، میرفخرالدینی و صادقی آرانسی (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای به ارزیابی دانشکده‌های دانشگاه یزد از نظر به‌کارگیری مدیریت دانش با استفاده از مدل تعالی سازمانی و تاپسس فازی پرداخته است.

نوه ابراهیم و حمصی (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «ارزیابی مراکز علمی - کاربردی استان مرکزی با استفاده از الگوی تعالی سازمانی» انجام داده‌اند و یافته‌های پژوهش نشان داده که عملکرد مراکز علمی کاربردی استان مرکزی مطلوب است.

نوگوییرو و سرايوا^۱ (۲۰۱۰) به بررسی نظام ارزیابی عملکرد در دانشگاه‌ها بر اساس رویکرد چارچوب ارزیابی عمومی پرداختند. در این پژوهش، برای ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها با بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش معیارهای مؤثر ارزیابی عملکرد شناسایی و سپس از طریق نظرات خبرگان، ۱۶ معیار مهم غربال و بر اساس دسته‌بندی انجمن حرفه‌ای دانشگاه‌ها در یکی از چهار دسته عملیاتی، مالی، توانایی ایفای تعهدات، و مشتری‌مداری و دسترسی مشتریان به خدمات قرار گرفتند. در مرحله بعد، از روش دیمتل به‌منظور تعیین روابط میان معیارها استفاده و در بین خوشه‌ها، خوشه عملیاتی به‌عنوان علت اصلی شناسایی و سپس با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه‌ای، وزن هر یک از عوامل محاسبه شد. با توجه به این‌که در اغلب تحقیقات گذشته رتبه بندی دانشگاه‌ها بر اساس نظر خبرگان و برداشت ذهنی آنان انجام شده است، دقت و اعتبار تحلیل‌ها و در نتیجه رتبه‌بندی عملکرد دانشگاه‌ها با داده‌های واقعی در برخی موارد ناسازگار

۱- Nogueiro & saraiva

است. به‌منظور غلبه بر این مشکل برای رتبه‌بندی دانشگاه‌ها از شاخص‌های کمی غربال شده حاصل از فرآیند پژوهش و اطلاعات واقعی سال‌نامه‌های آماری استفاده شده است. نتایج تحلیل‌ها، دانشگاه‌ها با بهترین عملکرد را از بین ۲۱ شرکت فعال در سال‌های ۲۰۰۷-۲۰۱۰ مشخص کرد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس نتیجه توسعه‌ای و کاربردی، بر اساس هدف، توصیفی و از حیث نحوه گردآوری و تحلیل داده‌ها ترکیبی است؛ بنابراین در اجرای این طرح از روش پژوهش ترکیبی استفاده شده است که نوع آن طرح توسعه ابزار است. هدف اصلی این نوع طرح توسعه یا تکمیل ابزار با عنایت به یافته‌های کیفی و کمی است. در این طرح ابتدا بر اساس مطالعات کیفی سازه یا مفهوم مورد نظر مورد تشریح و واکاوی قرار گرفته است، طوری که چارچوب و عوامل آن سازه استخراج و شاخص‌هایی برای آن تدوین شده و در نهایت با استفاده از داده‌های کمی به بررسی اعتبار و ارزیابی ابزار ساخته‌شده اقدام شده است.

طرح کلی پژوهش، با توجه به اهداف، موضوع و رویکرد پژوهش، آمیخته با رویکرد اکتشافی متوالی است. این راهبرد نیز مانند تبیین متوالی از دو مرحله جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها برای هر دو رویکرد کیفی و کمی برخوردار است. در بخش کیفی ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و هم‌چنین مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته (پرسش‌نامه باز) متغیرهای مربوطه استخراج شده و مضامین با استفاده از روش کیفی تحلیل محتوا استخراج شده است و سپس مدل حاصله به نظر خبرگان رسیده و برای سنجش اجزای آن با استفاده از پرسش‌نامه بسته در مورد روایی آن اعلام نظر کرده‌اند. توجه به این‌که محقق به دنبال بسط و بازطراحی مدل خودارزیابی عملکرد سازمانی می‌باشد از تحلیل محتوا استفاده شده است و با شناسایی مضامین و مقوله‌ها به دنبال توسعه مدل چارچوب ارزیابی عمومی بوده است. پس از اتمام روش پژوهش کیفی و شناسایی معیارها و الگوی مورد نظر پژوهش، با استفاده از پرسش‌نامه بسته نه‌تایی (ساعتی)

مقایسه زوجی^۱ به منظور رتبه‌بندی آزمون مدل در جامعه هدف، با استفاده از روش AHP و هم‌چنین استفاده از پرسش‌نامه وارفیلد برای بررسی ارتباط بین مؤلفه‌ها با روش ISM مدل مورد اجماع به‌منظور طراحی ابزار اندازه‌گیری و سنجش و تأیید نهایی در سطحی گسترده‌تر در دانشگاه پیام نور مورد بررسی قرار گرفته است.

در این نوشتار برای شناخت متغیرهای تأثیرگذار در یک محیط آموزشی و در قسمت توانمندسازهای مدل ضمن مصاحبه و اشباع نظری با استخراج متغیرها از نظرات خبرگان (اعضای هیئت علمی گروه مدیریت) و سنجش میزان فراوانی نظر خبرگان با توافق، سه متغیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی دارای فراوانی بیش‌تری بود. در مرحله بعد به‌منظور شناخت سنجه‌های این مؤلفه‌ها با مصاحبه کیفی (پرسش‌نامه باز) سنجه‌های شناسایی این مؤلفه‌ها در دانشگاه شناسایی شد.

در این پژوهش از نمونه‌گیری هدفمند روش متوالی یا متواتر استفاده شده است. در این روش‌ها به جای انتخاب یک نمونه ثابت حجم نمونه آن قدر افزایش می‌یابد تا زمانی که دیگر کافی باشد.

جامعه آماری این پژوهش در مرحله طراحی مدل، متخصصین و خبرگان آگاه به موضوع (۲۵ نفر از اعضای هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه‌های پیام نور استان‌های گیلان، مازندران و گلستان) می‌باشند. جامعه آماری پژوهش در مرحله آزمون مدل بخش خدمات دولتی ایران (آموزش عالی) که به‌عنوان مطالعه موردی، خبرگان وزارت علوم تحقیقات و فناوری، دانشگاه‌های پیام نور استان‌های گیلان، مازندران و گلستان به‌عنوان یکی از سازمان‌های مرتبط با بخش خدمات دولتی انتخاب شدند.

۱- AHP

جدول شماره ۱: توزیع خبرگان پژوهش در سه استان شمالی

جمع	استادیار	مربی	واحد منتخب	
۱۰	۵	۵	اعضای علمی گروه مدیریت	استان گیلان
۱۰	۷	۳	اعضای علمی گروه مدیریت	استان مازندران
۵	۲	۳	اعضای علمی گروه مدیریت	استان گلستان
۲۵	۱۴	۱۱		مجموع

در این پژوهش، از مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه و پرسش‌نامه به‌عنوان ابزارهای گردآوری اطلاعات از مصاحبه‌های حاصل از نظرات خبرگان در دانشگاه پیام نور استفاده شده است و با توجه به این‌که روش پژوهش انتخاب‌شده برای پژوهش حاضر از نوع پژوهش آمیخته می‌باشد، بنابراین جمع‌آوری داده‌ها به‌صورت پی‌درپی و طی دو مرحله انجام شده است که در مرحله اول مطالعات کتابخانه‌ای انجام‌شده و داده‌های کیفی نیز جمع‌آوری شده و بر اساس داده‌های جمع‌آوری‌شده و تحلیل آن‌ها ابزاری برای پژوهش کمی توسعه داده خواهد شد و درنهایت داده‌های کمی جمع‌آوری و تحلیل شده است. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش عبارتند از:

✓ مطالعات کتابخانه‌ای: به‌منظور مطالعه کتب، نشریات و متون تخصصی از طریق جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنت به‌منظور دستیابی به مبانی نظری، مطالعه پژوهش‌های محققانی که مرتبط با موضوع تحقیقاتی ارائه دادند.

✓ مصاحبه با خبرگان آگاه به موضوع پژوهش، هم‌زمان با مطالعات کتابخانه‌ای، در خصوص شناسایی مؤلفه‌های قابل ورود به مدل و شناسایی سنجه‌ها (فن دلفی).

✓ استفاده از پرسش‌نامه (به‌صورت بسته) به‌منظور تأیید ضرایب و تست روایی، آلفای کرونباخ.

✓ استفاده از پرسش‌نامه بسته نه‌تایی (ساعتی) مقایسه زوجی^۱ به‌منظور رتبه‌بندی آزمون مدل در جامعه هدف با استفاده از روش AHP.

۱- AHP

✓ استفاده از پرسش‌نامه وارفیلد برای بررسی ارتباط بین مؤلفه‌ها با روش ISM.

یافته‌های پژوهش

در تحلیل عاملی تأییدی که هدف پژوهشگر تأیید ساختار عاملی ویژه‌ای می‌باشد، در باره تعداد عامل‌ها به‌طور آشکار فرضیه‌ای بیان می‌شود و برآزش ساختار عاملی مورد نظر در فرضیه با ساختار کواریانس متغیرهای اندازه‌گیری شده مورد آزمون قرار می‌گیرد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۶۸).

در تحلیل عاملی، سؤالاتی برای ارزیابی یک شاخص یا صفت خاص طرح شده‌اند که دارای یک بار عاملی مشترک باشند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲، ص ۸۰). پرسش‌نامه (بسته) این پژوهش که مشتمل بر ۴۷ سؤال است، با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد تحلیل قرار گرفته که دو سؤال حذف شده که نتایج این تحلیل در زیر آمده است:

بار عاملی سنجه‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی به ترتیب زیر هستند:

هدایت تحقیقات اساتید به مسائل زیست‌محیطی (تجدیدپذیر)، تقویت دانشجو برای مشارکت در تدریس سؤال‌محور، تزریق دروسی که مهارت و تخصص افراد را افزایش دهد (تزریق دروس مهارت‌محور)، به‌روزرسانی منابع آموزشی، مستند و تصویرسازی اثرات مسئولیت‌پذیری در سازمان، آینده‌نگری و نتیجه‌گرایی، نوآوری در آموزش، احساس تعهد نسبت به اشخاص نیازمند در جامعه، بشردوستی، ایجاد مؤسسات عام‌المنفعه، اسطوره‌سازی، تشخیص و تشویق تعهدات داوطلبانه (فداکاری) کارکنان نسبت به جامعه، توجه به قانون، توجه به تأثیر فعالیت‌ها بر بهداشت و سلامت جامعه، دوره‌های آموزشی برای کارکنان برای کاهش اتلاف منابع و زمان.

این موارد سنجه‌های مربوط به بخش سرمایه اجتماعی هستند:

توجه به زبان مشترک و فهم آن، توجه به شعار مشترک، تعهد به حفظ اسرار سازمان، بازتعریف اشتراکات افراد و توجه به اشتراکات بومی و ارزشی،

راستگویی و صداقت، اعتقاد بر تقدم منافع سازمان بر منافع شخص، تشویق به توزیع دانش بین واحدها، فرآیندها افراد را در دسترس یکدیگر قرار دهد، تقویت نهادهای فرهنگی برای افزایش انسجام افراد، جو سازمانی حمایتگر، کاهش سلسله‌مراتب سازمان (نزدیکی و در دسترس بودن مدیر و کارمند)، تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های تخصصی و حرفه‌ای، تزریق حس قوی مالکیت مشترک در سازمان (رفتار جوانمردانه)، رفتارهای اعتمادزا، افزایش روحیه انتقادپذیری، رشد آگاهی‌ها و روابط اجتماعی افراد با حضور در اجتماعات، تعامل همکارانه، استقبال از تصمیم‌گیری‌های جمعی و مشورت، سیاست عدم تمرکز و توجه به تفاوت‌ها در مراکز واحدها.

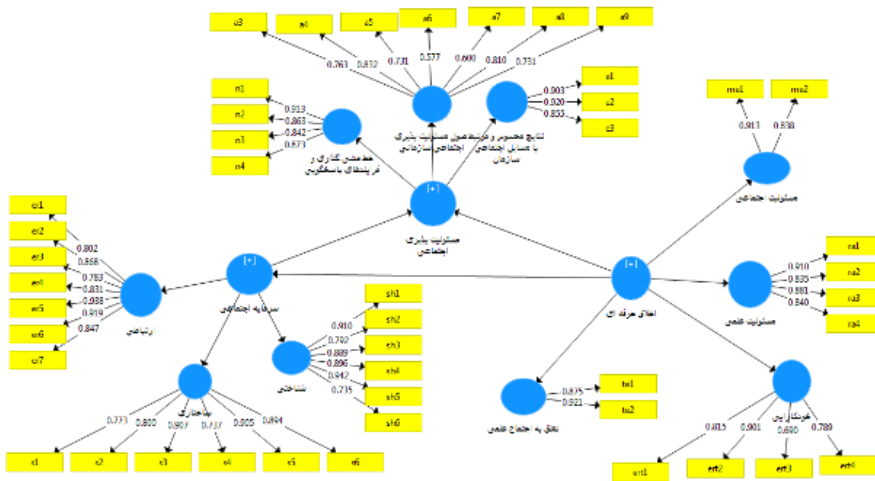
این موارد دوازده گانه سنجه‌های طراحی سوالات مربوط به بخش اخلاق حرفه‌ای هستند:

ارتباط دوطرفه با دانشجو، ترویج آموزه‌های دینی اخلاقی، رفتار فرامعیشتی، اعتمادسازی و ایجاد درک مشترک از اخلاق، خودفهمی، الگوهای خودتنظیمی، تشکیل کمیته اخلاق، شاخص‌های نظارتی بی‌طرفانه واقع‌گرایانه، تهیه منشور اخلاقی سازمان، صداقت پژوهشی، آموزش حرفه‌ای (توانمندسازی)، استفاده از فرصت مطالعاتی اساتید.

جدول شماره ۲: بار عاملی به تفکیک متغیرها

متغیرهای پژوهش	سنجه‌ها	بار عاملی
متغیر مرتبه دوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی	-	-
	n۱	۰/۹۱
	n۲	۰/۸۶
بعد خط مشی‌گذاری و فرآیندهای پاسخ‌گویی	n۳	۰/۸۴
	n۴	۰/۸۷
	a۳	۰/۷۶
	a۴	۰/۸۳
	a۵	۰/۷۳
بعد اصول مسئولیت‌پذیری اجتماعی	a۶	۰/۵۸
	a۷	۰/۶۰
	a۸	۰/۸۱
	a۹	۰/۷۳
	e۱	۰/۹۰
بعد نتایج محصوص و مرتبط با مسائل اجتماعی		

متغیرهای پژوهش	سنجه‌ها	بار عاملی
	e۲	۰/۹۲
	e۳	۰/۸۶
متغیر مرتبه دوم سرمایه اجتماعی	-	-
	sh۱	۰/۹۱
	sh۲	۰/۷۹
	sh۳	۰/۸۹
	sh۴	۰/۹۰
	sh۵	۰/۹۴
	sh۶	۰/۷۴
بعد شناختی	s۱	۰/۷۷
	s۲	۰/۸۰
	s۳	۰/۹۱
	s۴	۰/۷۴
بعد ساختاری	s۵	۰/۹۱
	s۶	۰/۸۹
بعد ارتباطی	er۱	۰/۸۰
	er۲	۰/۸۷
	er۳	۰/۷۸
	er۴	۰/۸۳
	er۵	۰/۹۴
	er۶	۰/۹۲
	er۷	۰/۸۵
متغیر مرتبه دوم اخلاق حرفه‌ای	-	-
	ra۱	۰/۹۱
	ra۲	۰/۸۴
	ra۳	۰/۸۸
	ra۴	۰/۸۴
بعد مسئولیت علمی	ert۱	۰/۸۲
	ert۲	۰/۹۰
	ert۳	۰/۶۹
	ert۴	۰/۷۹
بعد خودکارایی	te۱	۰/۸۸
	te۲	۰/۹۲
بعد تعلق به اجتماع	me۱	۰/۹۱
بعد مسئولیت اجتماعی	me۲	۰/۸۴



شکل شماره ۲: مقادیر بار عاملی سنجه‌های پژوهش

قابلیت اعتماد یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یادشده با این امر سرو کار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی را به همراه دارد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که از جمله می‌توان به الف) اجرای دوباره (روش بازآزمایی)، ب) روش موازی (همتا)، ج) روش تصنیف (دو نیمه کردن) و روش آلفای کرونباخ اشاره کرد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۶۸).

در این پژوهش برای محاسبه ضریب پایایی پرسش‌نامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسش‌نامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود.

در صورتی که آلفای محاسبه شده بزرگ‌تر ۷۰ درصد باشد، بیانگر اعتبار بالای سؤال‌های پرسش‌نامه است و ابزار اندازه‌گیری دارای پایایی است. مقدار آلفای محاسبه شده برای پرسش‌نامه بسته اول ۹۷/۴ است که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد بالای پرسش‌نامه طراحی شده می‌باشد. هم‌چنین آلفای کرونباخ به تفکیک ابعاد مدل پژوهش محاسبه شده است.

روایی همگرا یک سنجه کمی است که میزان هم‌بستگی درونی و هم‌سویی گویه‌های سنجش یک مقوله را نشان می‌دهد. مفهوم روایی پرسش‌نامه به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. پایایی پرسش‌نامه با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی را به دست می‌دهد. به عبارت دیگر هم‌بستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه دیگری از نمرات در یک آزمون معادل که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی به دست آمده است.

روش‌های متعددی برای محاسبه روایی وجود دارد که روایی همگرا یکی از آن‌ها است. هرگاه یک سازه (متغیر پنهان) بر اساس چند گویه (متغیر مشاهده‌پذیر) اندازه‌گیری شود، هم‌بستگی بین گویه‌های آن به وسیله روایی همگرا قابل بررسی است. اگر هم‌بستگی بین بارهای عاملی گویه‌ها بالا باشد، پرسش‌نامه دارای روایی همگرا خواهد بود؛ این هم‌بستگی برای اطمینان از این‌که آزمون آن‌چه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا باید میانگین واریانس استخراج شده (AVE) محاسبه شود. روایی همگرا زمانی وجود دارد که پایایی ترکیبی از $0/7$ بزرگ‌تر باشد. هم‌چنین پایایی ترکیبی باید از AVE بزرگ‌تر باشد. در این صورت هر شرط روایی همگرا وجود خواهد داشت. با توجه به مقادیر موجود در جدول شماره سه می‌توان بیان کرد که روایی همگرا نیز تأیید می‌شود.

جدول شماره ۳: آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و AVE مؤلفه‌های پژوهش

متغیر	ابعاد	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
	اصول			
	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۵۳
	نتایج محسوس و مرتبط با مسائل اجتماعی سازمان	۰/۸۷	۰/۹۲	۰/۸۰
	خط مشی‌گذاری و فرآیندهای پاسخ‌گویی	۰/۹۰	۰/۹۳	۰/۷۶
سرمایه اجتماعی	شناختی	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۷۵

متغیر	ابعاد	الفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
اخلاق حرفه‌ای	ساختاری	۰/۹۷	۰/۹۱	۰/۷۸
	ارتباطی	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۷۰
مسئولیت اجتماعی	مسئولیت اجتماعی	۰/۷۱	۰/۸۹	۰/۶۷
	مسئولیت علمی	۰/۸۹	۰/۹۲	۰/۷۵
تعلق به اجتماع علمی	تعلق به اجتماع علمی	۰/۷۶	۰/۸۹	۰/۸۱
	خودکارایی	۰/۸۱	۰/۸۸	۰/۶۴

اولین عاملی که در ارزیابی مدل، سنجش می‌شود تک‌بعدی بودن سؤالات است که از ضریب بار عاملی برای این امر استفاده شده است؛ بدین معنی که هر سؤال در مجموعه سؤالات باید با بار عاملی بزرگ، فقط به یک بعد یا متغیر پنهان ارتباط یابند. حداقل مقدار برای تأیید بار عاملی ۰/۴ است که در صورت کم‌تر بودن از این مقدار باید سؤال مربوطه حذف شود (مؤمنی، ۱۳۸۵، ص ۴۰). با توجه به کم‌تر بودن این مقادیر برای سؤالات اول، دوم، بعد اصول مسئولیت‌پذیری اجتماعی از سازه مسئولیت‌پذیری اجتماعی این سؤالات حذف شده‌اند. هم‌چنین در شکل شماره دو مقادیر بار عاملی نشان داده شده است.

روایی واگرا نشان می‌دهد چقدر سؤالات یک عامل با سؤالات سایر عوامل تفاوت دارند. این معیار یکی از معیارهای اصلی برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش PLS است و بر اساس بارهای عاملی مربوط به گویه‌های هر سازه تعیین می‌شود. روایی واگرا بر هم‌بستگی پایین سنجه‌های یک متغیر پنهان با یک متغیر غیر مرتبط با آن (از نظر پژوهشگر) اشاره دارد. معیار پیشنهادی برای بررسی روایی واگرا روش فورنل و لارکر است. روایی واگرای مدل، میزان ارتباط یک سازه با شاخص‌هایش را در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها نشان می‌دهد. قابل قبول بودن این روایی حاکی از این است که یک سازه در مدل در تعامل بیش‌تری با شاخص‌های خود است تا با سازه‌های دیگر. در روایی واگرا فقط متغیرهای مرتبه اول وارد می‌شوند (داوری و رضازاده ۱۳۹۲، ص ۱۳۶). در جدول شماره چهار، ماتریس واگرای فورنل و لارکر ارائه شده است. با توجه

به بیش تر بودن مقادیر روی قطر اصلی می توان بیان کرد که روایی واگرایی سازه نیز در وضعیت مناسب قرار دارد.

جدول شماره ۴: ماتریس روایی واگرا (فورنل-لارکر)

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱	ارتباطی اصول	۰/۸۶							
۲	مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۰۵ -	۰/۷۳						
۳	تعلق به اجتماع علمی	۰/۲۸ -	۰/۲۹	۰/۹۰					
۴	خط مشی گذاری	۰/۰۷ -	۰/۶۹	۰/۲۳	۰/۸۷				
۵	خودکارایی	۰/۲۲ -	۰/۳۸	۰/۷۰	۰/۳۲	۰/۸۰			
۶	ساختاری	۰/۷۸	۰/۱۸	۰/۳۱ -	۰/۱۱	۰/۲۳ -	۰/۸۴		
۷	شناختی	۰/۶۷	۰/۱۸ -	۰/۳۶ -	۰/۱۹ -	۰/۳۵ -	۰/۵۶	۰/۸۶	
۸	مسئولیت اجتماعی	۰/۰۵	۰/۳۱	۰/۴۹	۰/۱۱	۰/۶۱	۰/۰۹ -	۰/۱۹ -	۰/۸۸
۹	مسئولیت علمی	۰/۲۵ -	۰/۲۶	۰/۵۸	۰/۲۱	۰/۶۸	۰/۳۳ -	۰/۳۱ -	۰/۳۰
۱۰	نتایج محسوس و مرتبط با مسائل اجتماعی سازمان	۰/۲۷ -	۰/۵۸	۰/۱۲	۰/۸۴	۰/۲۹	۰/۰۴ -	۰/۳۷ -	۰/۰۳

با توجه به مقادیر موجود در جدول شماره چهار می توان گفت که تحلیل عاملی تأییدی مدل از برازش مناسب برخوردار است.

رتبه بندی متغیرها

گام ۱: مدل سازی: در این گام مسئله و هدف از تصمیم گیری به صورت سلسله مراتبی از عناصر تصمیم که باهم در ارتباط هستند، درمی آید. عناصر تصمیم شامل؛ شاخص های تصمیم گیری و گزینه های تصمیم است.

گام ۲: قضاوت ترجیحی: مقایسه هایی بین گزینه های مختلف تصمیم بر اساس هر شاخص صورت می پذیرد.

گام ۳: محاسبات وزن های نسبی: وزن و اهمیت عناصر تصمیم نسبت به هم از طریق مجموعه ای از محاسبات عددی تعیین می شود.

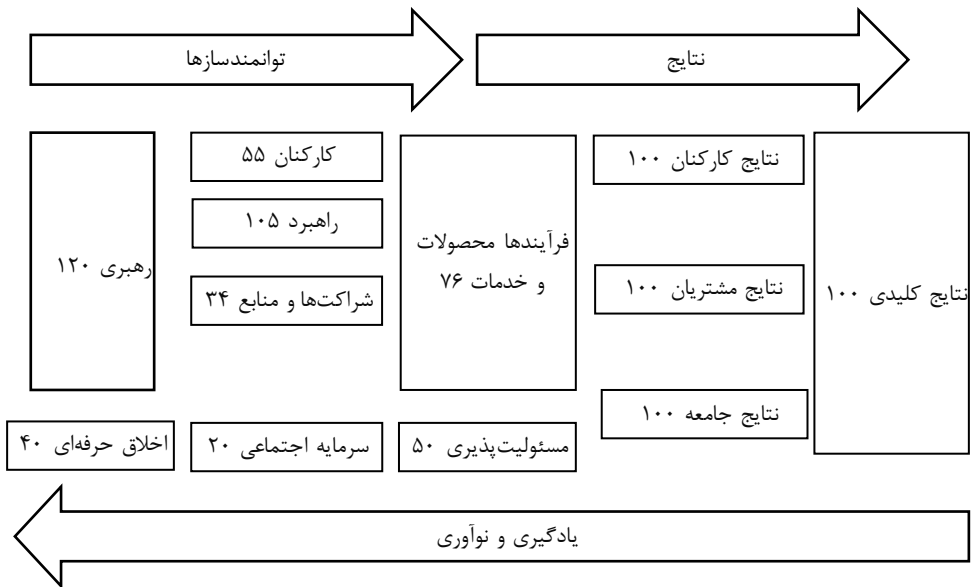
گام ۴: ادغام وزن‌های نسبی: این گام به منظور رتبه‌بندی گزینه‌های تصمیم صورت می‌گیرد (فیروزآبادی، ۱۹۳۷، ص ۴۸).

در مرحله دوم مقایسات زوجی شاخص‌های مربوط به عامل راهبرد بر طبق طیف نه‌تایی ساعتی در قالب بخشی از پرسش‌نامه طراحی شده، داده‌های آن از طریق فن AHP گروهی مورد تحلیل قرار گرفتند که نتایج آن به صورت زیر است:

جدول شماره ۵: محاسبه ارزش شاخص‌ها و رتبه‌بندی آنها

نام مؤلفه	وزن (اهمیت نسبی)	رتبه	وزن کلی متغیرها (نهایی) ضربدر مقدار کل امتیاز توانمندسازها	نتایج (تقریبی)
رهبری	۰/۲۴۱	۱	۰/۲۴۱۳×۵۰۰	۱۲۰
راهبرد	۰/۲۰۸	۲	۰/۲۰۸۵×۵۰۰	۱۰۵
فرآیندها	۰/۱۵۱	۳	۰/۱۵۱۸×۵۰۰	۷۶
کارکنان	۰/۱۱۱	۴	۰/۱۱۱۰×۵۰۰	۵۵
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۰/۱۰۱	۵	۰/۱۰۱۳×۵۰۰	۵۰
اخلاق حرفه‌ای	۰/۰۸۰	۶	۰/۰۸۰۰×۵۰۰	۴۰
شراکت‌ها و منابع	۰/۰۶۵	۷	۰/۰۶۵۵×۵۰۰	۳۴
سرمایه اجتماعی	۰/۰۴۰	۸	۰/۰۴۰۲×۵۰۰	۲۰

در ضمن نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی شاخص‌های مربوط به عامل راهبرد مقدار ۰/۰۹ به دست آمد که این رقم چون کم‌تر از ۰/۱ است، قابل قبول می‌باشد.



شکل شماره ۳: مدل نهایی پژوهش بعد از رتبه‌بندی و اوزان متغیرها

در مدل CAF توانمندسازهای تأیید شده (هشت مورد توانمندساز) عبارتند از: رهبری، راهبرد، کارکنان، منابع و شرکا، فرآیندها، مسئولیت‌پذیری، اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی.

براساس نتایج گام قبلی، گام بعدی شناسایی الگوی روابط علی میان آن‌ها است. برای انعکاس روابط درونی میان معیارهای اصلی از دیدگاه خبرگان استفاده شده است. در این تکنیک متخصصان قادر هستند با تسلط بیش‌تری به بیان نظرات خود در رابطه با اثرات (جهت و شدت تأثیرات) میان عوامل پردازند. ماتریس، هم رابطه علی و معلولی بین عوامل را نشان می‌دهد و هم اثرپذیری و اثرگذاری متغیرها را نمایش می‌دهد (آذر، خسروانی و جلالی، ۱۳۹۲، ص ۲۵۷). در این مرحله متغیرهای مسئله به‌صورت دوبه‌دو و زوجی با هم مقایسه شدند و پاسخ‌دهندگان با استفاده از نمادهای V, A, O, X به تعیین روابط بین متغیرها پرداختند. بعد از نظرخواهی از ده نفر از خبرگان و اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور استان‌های شمالی کشور، ماتریس خودتعاملی ساختاری نهایی طبق جدول شماره شش به‌دست آمد.

جدول شماره ۶: ماتریس خودتعاملی ساختاری

ردیف	توانمندسازهای مدل CAF	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۱	فرآیندها	O	O	X	A	A	V	O	
۲	منابع و شرکا	A	X	V	A	X	O		
۳	کارکنان	O	O	V	O	A			
۴	اخلاق حرفه‌ای	A	X	V	A				
۵	رهبری	V	V	V					
۶	سرمایه اجتماعی	O	O						
۷	مسئولیت‌پذیری	A							
۸	راهبرد								

پس از تعیین سطح، معیاری که سطح آن معلوم شده را در جدول از تمامی مجموعه حذف کرده و مجدداً مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها را تشکیل داده و سطح متغیر بعدی به دست می‌آید.

جدول شماره ۷: تعیین سطح نخست در سلسله‌مراتب مدل‌سازی ساختاری تفسیری

توانمندسازها	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۱	۶،۳،۱	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸	۶،۳،۱	۱
۲	۱،۲،۳،۴،۶،۷	۲،۴،۵،۷،۸	۲،۴،۷	۲
۳	۶،۳،۱	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸	۶،۳،۱	۱
۴	۱،۲،۳،۴،۶،۷	۲،۴،۵،۷،۸	۲،۴،۷	۴
۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸	۵	۵	۵
۶	۶،۳،۱	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸	۶،۳،۱	۱
۷	۱،۲،۳،۴،۶،۷	۲،۴،۵،۷،۸	۲،۴،۷	۷
۸	۱،۲،۳،۴،۶،۷،۸	۵،۸	۸	۸

همان‌طور که در جدول شماره هفت مشخص شده است، توانمندسازهای فرآیندها (۱)، کارکنان (۳) و سرمایه اجتماعی (۶) در سطح اول قرار می‌گیرند. هنگامی که در اولین تکرار عناصر بالاترین سطح مشخص شد، باید این عوامل از سایر عوامل جدا و حذف شوند، این عمل تا زمانی که سطح تمامی عوامل مشخص شوند تکرار می‌شود.

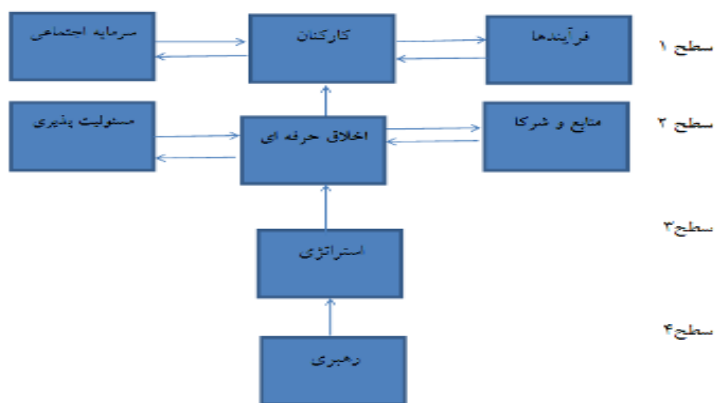
جدول شماره ۸: تکرار دوم تا پنجم بخش‌بندی سطوح ماتریس دسترسی مدل سازی ساختاری تفسیری

تکرار	توانمندی‌ها مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۲	۲,۴,۷	۲,۴,۵,۷,۸	۲,۴,۷	۳
۴	۲,۴,۷	۲,۴,۵,۷,۸	۲,۴,۷	۳
۷	۲,۴,۷	۲,۴,۵,۷,۸	۲,۴,۷	۳
۸	۸	۵,۸	۸	۴
۵	۵	۵	۵	۵

جدول شماره هشت نشان می‌دهد توانمندی‌های منابع و شرکا (۲) اخلاق حرفه‌ای (۴) و مسئولیت‌پذیری (۷) در سطح دوم قرار می‌گیرند. توانمندی‌ساز راهبرد (۸) در سطح سوم و توانمندی‌ساز رهبری (۵) در سطح چهارم قرار می‌گیرد.

ترسیم مدل ساختاری تفسیری

مدل نهایی به‌دست آمده در این پژوهش از پنج سطح تشکیل شده است. عواملی که در سطوح بالاتر هستند از تأثیرگذاری کم‌تری برخوردارند و بیش‌تر تحت تأثیر سایر عوامل هستند. عوامل سطوح پایین‌تر از تأثیرگذاری بیش‌تری برخوردارند.



شکل شماره ۴: مدل ساختاری تفسیری توانمندی‌های مدل CAF

در این مرحله متغیرها در چهار گروه طبقه‌بندی می‌شوند. اولین گروه شامل؛ متغیرهای خودمختار (ناحیه ۱) می‌شود که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارد. این متغیرها تا حدودی از سایر متغیرها مجزا هستند و ارتباطات

کمی دارد. دسته دوم، متغیرهای وابسته (ناحیه ۲) هستند که از قدرت نفوذ ضعیف ولی وابستگی بالایی برخوردارند (فرآیندها، کارکنان، سرمایه اجتماعی). گروه سوم متغیرهای پیوندی (ناحیه ۳) هستند که از قدرت نفوذ و وابستگی بالایی برخوردارند (منابع و شرکا، اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری). گروه چهارم متغیرهای مستقل (ناحیه ۴) را در برمی‌گیرد. این متغیرها دارای قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی هستند (رهبری، راهبرد). متغیرهایی که از قدرت نفوذ بالایی برخوردارند، متغیرهای کلیدی نامیده می‌شوند؛ بنابراین توانمندسازهای منابع و شرکا، اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری، رهبری و راهبرد باید در مدل CAF در دانشگاه پیام نور در اولویت قرار گیرند.

قدرت نفوذ	۸	۵							
	۷		۸						
	۶					۲ و ۴ و ۷			
	۵		نفوذ			پیوندی			
	۴								
	۳					وابسته		۱ و ۳ و ۶	
	۲		خودمختار						
	۱								
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
						وابستگی			

شکل شماره ۵: مدل نهایی روابط بر اساس مدل ساختاری تفسیری

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به سؤال اصلی پژوهش که آیا با توسعه مدل رویکرد چهارچوب عمومی ارزیابی امکان ارائه الگوی مطلوب برای خودارزیابی عملکرد سازمانی در دانشگاه پیام نور بر اساس مفاهیم نوین مدیریتی وجود دارد؟ نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که رتبه‌بندی متغیرها در مدل CAF توسط خبرگان به ترتیب شامل؛ رهبری، راهبرد، فرآیندها، کارکنان، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای، شراکت‌ها و منابع و سرمایه اجتماعی تشخیص داده شده است. این مورد نشان از تشخیص

اهمیت مؤلفه‌های فوق از دیدگاه خبرگان (اعضای هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه‌های پیام نور سه استان گیلان، مازندران و گلستان) است.

رتبه اول متعلق به رهبری است که باید با توجه به سبک‌های رهبری تأثیر به‌سزایی چه در محیط داخلی سازمان و چه در محیط بیرونی سازمان بگذارند و با عنایت به محیط متغیر و رقابتی امروز دانشگاه را هدایت کنند. رتبه دوم متعلق به راهبرد است. راهبرد دانشگاه باید به روشنی اولویت‌ها و اهداف سازمانی را تعیین و مشخص کند. رتبه سوم مربوط به فرآیندها است. ارزیابی و پایش میزان ارتقای کیفیت، ارزش خدمات و اعتمادسازی از منظر مراجعین صورت می‌گیرد. رتبه چهارم مربوط به کارکنان را می‌توان به رویکردهایی که در خصوص توانمندسازی تر کردن کارکنان اشاره کرد. رتبه پنجم متعلق به مسئولیت‌پذیری اجتماعی است. این بعد نشان از اهمیت توجه دانشگاه در قبال محیطی است که در آن فعالیت می‌کند و تأثیراتی است که بر محیط می‌گذارد. توجه دانشگاه به محیط شامل؛ توجه به مضامینی است که از دانشگاه تأثیر می‌پذیرند و دانشگاه می‌تواند بر آن‌ها تأثیر گذارد. رتبه ششم متعلق به اخلاق حرفه‌ای است. اخلاق حرفه‌ای فرآیند عقلانی شدن ارزش‌های نهادی یک حرفه خاص بر اثر فرآیند جامعه‌پذیری بوده و هدف اصلی آن حفظ و اشاعه آن در جامعه علمی وسیع تر است. ارزش‌های فردی و جمعی در محیط‌های کار هم‌سو با گسترش توجهات اجتماعی به ارزش‌های انسانی و اخلاقی موجب ایجاد جوی سالم و همکارانه شود. رتبه هفتم شراکت‌ها و منابع است. ارتباط با سایر دانشگاه‌ها موجب شناسایی فرصت‌ها و زمینه ارائه خدمات بهتر می‌شود و در نهایت رتبه هشتم را طبق نظرسنجی، سرمایه اجتماعی به‌خود اختصاص داد. علت کاهش امتیاز در این حوزه را می‌توان به عواملی نظیر عدم درک نظرات، نیازها و انتظارات، عدم ارائه تجهیزات و خدمات بر اساس نیازها و انتظارات، عدم رعایت استانداردها و اجرای الزامات مربوط به دانشگاه، اشاره کرد. بنابراین رویکردهایی برای بهبود این حوزه پیشنهاد می‌شود.

نتایج مدل‌سازی ساختاری تفسیری درباره هشت توانمندساز به‌دست‌آمده از تحلیل عاملی که در مدل CAF در دانشگاه پیام نور نقش دارند، نشان می‌دهد

که توانمندسازهای فرآیندها، کارکنان، سرمایه اجتماعی از قدرت نفوذ ضعیف ولی وابستگی بالایی برخوردار هستند و توانمندسازهای منابع و شرکا، اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری از قدرت نفوذ و وابستگی بالایی برخوردار بوده و توانمندسازهای رهبری و راهبرد دارای قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی است؛ بنابراین توانمندسازهای منابع و شرکا، اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری، رهبری و راهبرد چون دارای قدرت نفوذ بالایی هستند، متغیرهای کلیدی نامیده می‌شوند و باید در مدل CAF در دانشگاه پیام نور در اولویت قرار گیرند. هم‌چنین توانمندسازهای رهبری و راهبرد به ترتیب بیش‌ترین تأثیرگذاری را بر عوامل دیگر داشته و توانمندسازهای فرآیندها، کارکنان، سرمایه اجتماعی بیش‌ترین تأثیرپذیری را از عوامل دیگر دارند.

در خصوص تحقیقات مشابه با این پژوهش باید گفت مدل‌های تعالی مختلفی در داخل کشور با هدف ارزیابی عملکرد و بهبود شرایط سازمان مورد بررسی قرار گرفته‌اند که در این پژوهش که زمینه جهت آسیب‌شناسی اقدامات و توسعه جنبه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری را مهیا می‌کند و ضمن برخورداری از ساختار نظام‌مند و جهت‌گیری نوین و توجه به منافع شهروندان و ارتقای شاخص‌های کیفی ارزیابی می‌شود. در بحث مقایسه پژوهش‌های انجام شده در پیشینه این حوزه مدل تعالی وزارت دفاع در بخش توانمندسازها که شامل؛ جهت‌سازها و ارزش‌سازها است و بخش نتایج که میانی و نهایی است تغییراتی نسبت به مدل پایه بنیاد اروپایی داشته و سعی کرده به تناسب محیطی که برای آن پیشنهاد شده است متغیرهای بومی‌شده‌ای را پیشنهاد کند. البته مدل تخصصی‌تر و بسته‌تر شده و برای سازمان‌های نظامی و دفاعی پیشنهاد شده است. مدل تعالی منابع انسانی نیز به نیروی انسانی توجه ویژه‌تری دارد و مدل را در سه بخش راهبردها، فرآیندها و نتایج تقسیم‌بندی کرده است. نوآوری و تغییر و توجه به عواملی کلیدی در این مدل دیده می‌شود و سعی دارد به نیروی انسانی که مهم‌ترین عنصر هر سازمانی است توجه ویژه‌ای کند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیقات پیشین در پژوهش‌های نجاتی و همکاران با توجه به مسائل مربوط به جامعه و تمام‌ذی‌نفعان دانشگاه از منظر مشتری و با دادن اهمیت و وزن جداگانه

در قالب منظر جدیدی تحت عنوان دیدگاه شرکا و ذی‌نفعان مدل خود را معرفی کردند. آنان در پژوهش خود عملکرد دانشگاه را در پنج منظر اصلی مالی، مشتری، شرکا و ذی‌نفعان، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری سنجیدند که بعد جدیدی اضافه نشد و ارتباط بین مؤلفه‌ها را نسنجیدند.

در پژوهش اردکانی که در پنج منظر از سوی کارشناسان و جامعه پژوهشی دانشگاه یزد به کار گرفتند، یافته‌ها عملکرد زنجیره عرضه تحقیقات در پنج منظر مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و روابط با استفاده از مدل BSC را مورد ارزیابی قرار می‌داد که دوباره ملاحظه می‌شود مؤلفه‌ای به مدل اضافه نشده و صرفاً وضعیت موجود بررسی شده است. پژوهشی توسط رضوانی و همکاران در سال ۱۳۹۰ با عنوان ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب ارزیابی CAF (مطالعه موردی: شهرستان دهلران) شاخص‌های پرسنلی، مدیریت راهبردی، اداری، مالی، تعاملات اجتماعی، سلامت اداری هدایت و دفع آب‌های روستایی، بهبود آلوده‌شد و ایجاد سیستم حفاظتی روستایی، بهبود محیط، ایجاد اماکن فرهنگی و ورزشی و... انجام شد. و مطلوبیت شاخص‌های دهیاری‌ها برای بررسی میزان حصول شاخص‌ها بررسی شد.

در پژوهش «اجرای مدل تعالی سازمانی در نهادهای آموزش عالی» پژوهشگر به این نتیجه رسیده که در بخش‌های دانشگاهی که پیش‌تر از مدل‌های ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها (به جزء مدل تعالی سازمانی) استفاده می‌کردند، به اصل مهم مشتری‌مداری و رقابت توجه نمی‌شده است، اما استفاده از این مدل توجه نهادهای آموزش عالی را به مسائل ذکر شده با اهمیت جلوه می‌دهد که دوباره سنجش وضعیت موجود صورت گرفته است.

در پژوهش ونگ با هدف توسعه چهارچوبی برای اندازه‌گیری عملکرد در دانشگاه‌ها اعلام داشته است که باید علاوه بر ورودی و خروجی، فرآیند نیز در ارزیابی عملکرد، مد نظر قرار گیرد که ورودی و خروجی را مد نظر قرار داده است و توسعه‌ای صورت نگرفته است.

در پژوهش نوگویی و سرایوا بررسی نظام ارزیابی عملکرد در دانشگاه‌ها بر اساس رویکرد چارچوب ارزیابی برای ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها برای رتبه‌بندی دانشگاه‌ها از شاخص‌های کمی غربال شده حاصل از فرآیند پژوهش و اطلاعات واقعی سالنامه‌های آماری استفاده شده است. نتایج تحلیل‌ها، دانشگاه‌ها از شاخص‌های کمی استفاده شده، مؤلفه‌های شناسایی و استخراج نشده و ارتباط بین مؤلفه‌ها مشخص نشده است.

در این حوزه مشخص می‌شود توجه به بعد نرم‌افزاری و مؤلفه‌های نامحسوس در این پژوهش مطمع نظر قرار گرفته که در مدل‌های پیشین کم‌تر مورد توجه بوده و هم‌چنین نتایج این مدل نشان از تغییر دیدگاه مدیران نسبت به محتوای سازمان است که امروزه بدون توجه به آن‌ها سازمان از گردونه رقابت خارج می‌شود.

پیشنهادها

به دنبال پاسخ به سؤال اصلی پژوهش و این‌که سه متغیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی که رویکردی رفتاری دارند، نتایج نشان داد سه مؤلفه ذکر شده قابلیت بهبود وضعیت و بالا بردن کیفیت سازمانی را دارد و پیشنهاد می‌شود با توجه ویژه به این سه مفهوم، این مهم را در دانشگاه‌ها مورد توجه اکید قرار داد که هم در سطح سازمانی و هم در سطح فردی انتخاب الگوی مناسب و ساختارمند مورد توجه باشد. دانشگاه سعی کند با بررسی‌های سالانه نسبت به جذب اساتید و برنامه‌های حرفه‌ای شدن بعد جذب و احیاناً تجدید نظر در کتب و فهرست مطالب کتاب‌ها این امر در اولویت توجه قرار گیرد. از منظر مسئولیت اجتماعی توجه اساتید به این امر خطیر و توجه به توسعه پایدار در آموزش دانشجویان نکته حائز اهمیت است که ایشان را نسبت به محیط زندگی حساس‌تر می‌کند. هم‌چنین از منظر سرمایه اجتماعی توجه دانشگاه به انسجام درونی با برنامه‌ریزی صحیح مانند برگزاری مناسبت‌های فرهنگی در مورد هم‌بستگی و تعهد بیش‌تر اعضای سازمان در جهت تحقق اهداف سازمانی کوشش کند. از منظر اخلاق حرفه‌ای نیز توجه

اساتید به رسالت فرهنگی خودشان به‌عنوان معلم و توجه به ولی نعمت خود یعنی دانشجویان و ارائه بهترین مطالب و استفاده از جدیدترین روش تدریس مورد توجه قرار گیرد. چون نتایج نشان می‌دهد که سه متغیر سرمایه اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و اخلاق حرفه‌ای در مدل ابتدایی با توجه به غیر بومی بودن مدل نقص بوده، پیشنهاد می‌شود با نگاه دقیق‌تر و حساس‌تر نسبت به مفاهیم ذکر شده در جهت تعالی سازمان گام برداشته شود.

لازم به ذکر است همان‌طور که قبلاً گفته شد مدل‌های تعالی سازمان در بخش‌های دولتی، صنعتی و حتی نظامی هم پیاده شده است و هر کدام مؤلفه‌هایی را مد نظر قرار داده‌اند و علم با همین بررسی‌ها و نتایج علمی است که توسعه پیدا می‌کند و با توجه به محیط متغیر و ناپایدار امروزی می‌توان راه پیشرفت را طی کرد؛ چرا که موانع و مشکلات و حتی فرصت‌ها در هر زمانی متفاوت است و باید شناسایی شوند. بنابراین با توجه به نتایج به‌دست آمده از قدرت تأثیرگذاری و تأثیرپذیری و قدرت نفوذ متغیرهای پژوهش تصمیم‌گیران قادر خواهند بود با اولوی‌سنجی دقیق‌تر نقاط ضعف سازمان را پوشش داده و درصد تقویت موارد ضعف سازمان برآیند. این پژوهش می‌تواند ضمن توجه به توسعه‌مداری، بستر مناسب برای پژوهش‌هایی مشابه در سایر بخش‌های دولتی و غیر دولتی را فراهم آورد. به‌طور کلی در پژوهش حاضر تلاش شده است که خودارزیابی سازمانی به‌طور نظام‌مند مورد توجه قرار گیرد و به تمام ابعاد نیز توجه شود که اگر کم و کاستی وجود داشته باشد به‌عهد محققان بعدی گذاشته می‌شود. در این پژوهش متغیرهایی مورد بررسی قرار گرفتند که در پژوهش‌های قبلی در زمینه خودارزیابی سازمانی مورد توجه قرار نگرفته بودند.

منابع

- داوری، علی؛ رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS . تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- مرکز آموزش مدیریت دولتی (۱۳۹۵). دستنامه مدل های تعالی سازمانی در دولت و بخش عمومی. تهران، ویرایش اول، پاییز
- رضوانی، محمدرضا؛ محمدی، سمیه؛ پیری، صدیقه (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد دهیاری ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) (مطالعه موردی: شهرستان دهلران). پژوهش های جغرافیای انسانی (پژوهش های جغرافیایی). ۴۵(۱)، صص ۱۹۹-۲۱۶. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=۱۸۶۶۸۹>
- سرمد، زهره (۱۳۸۳). آمار استنباطی: گزیده ای از تحلیل های آماری تک متغیری. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).
- سیدجوادین، سیدرضا؛ جلیلیان، حسین (۱۳۹۸). تئوری های مدیریت. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- شکاری، غلام عباس؛ چراغی شامی، فهیمه (۱۳۸۹). سنجش کیفیت عملکرد اداره کل پست استان خراسان رضوی در مسیر بهبود و تعالی (بارویکرد مدل خود ارزیابی CAF۲۰۰۶). فصلنامه مدیریت دولتی، ۳(۱). قابل بازیابی از: http://ijpa.srbiau.ac.ir/article_۴۹۷۷_۹۷e۲e۱۵e۴e۰۶۸f۲۷b۷۳۳۸۰۸۶d۱d۱۹۳۹۴۳.pdf
- عباسی، حامد (۱۳۹۳). طراحی مدل تعالی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. رساله دکتری رشته مدیریت سیستم، دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس، شماره بازیابی ۱۰۳۶۶۹۲ الف. قابل بازیابی از: <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/۸۰۳۰۷b۶۲۴d۹۰۷۸e۲۱a۷۹۲۶۹a۸۶ab۳۱ba>
- فراست خواه، مقصود (۱۳۸۷). آینده اندیشی درباره کیفیت آموزش عالی ایران؛ مدلی بر آمده از نظریه مبنایی (GT). فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۴(۴)، صص ۶۷-۹۵.
- میرغفوری، حبیب الله؛ میرفخرالدینی، سیدحیدر؛ صادقی آرانی، زهرا (۱۳۸۹). ارزیابی دانشکده های دانشگاه یزد از نظر به کارگیری مدیریت دانش با استفاده از رویکرد ترکیبی EFQM و TOPSIS فازی. آموزش عالی ایران ۲(۵)، صص ۱۱۰-۸۳. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=۱۲۵۸۶۲>
- نوه ابراهیم، عبدالرحیم؛ حمصی، سمیه (۱۳۸۹). ارزیابی مراکز علمی - کاربردی استان مرکزی با استفاده از الگوی تعالی سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۴(۳)، صص ۱۶۵-۱۴۹. قابل بازیابی از: http://edu.journals.iau-garmsar.ac.ir/article_۵۳۸۸۲۸.html

- Agostino, Deborah et al (۲۰۱۲). Developing a performance measurement system for public research centres. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, ۷ (۱), PP. ۴۳-۵۲.
- Arntzen, A. A. B. (۲۰۱۰). Knowledge, Technology and University Social Responsibility (USR): A Conceptual Framework. In ECKM۲۰۱۰-Proceedings of the ۱۱th European Conference on Knowledge Management: ECKM۲۰۱۰ (Vol. ۱, p. ۷۴). Academic Conferences Limited. Available at: www.books.google.com.
- Azma, F. (۲۰۱۰). Qualitative Indicators for the evaluation of universities performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۲(۲), PP. ۵۴۰۸-۵۴۱۱. Available at: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877۰۴۲۸۱۰۰۹۲۲۰/pdf?md=۲۴۲۷۷fe۳۲f۰۰eb۲۷a۰۳c۹b۲۲۴cf۷d۰۱d&pid=۱-s۲۰-S۱۸۷۷۰۴۲۸۱۰۰۹۲۲۰-main.pdf&_valck=۱
- Balabonienoa, I., & Vepperskienob, G. (۲۰۱۴). The peculiarities of performance measurement in universities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۱۵۶, PP. ۶۰۵-۶۱۱. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/۸۲۱۱۰۶۱۷.pdf>
- Bayo-Moriones, A., Merino-Díaz-de-Cerio, J., Escamilla-de-León, S. A., & Selvam, R. M. (۲۰۱۱). The impact of ISO ۹۰۰۰ and EFQM on the use of flexible work practices. *International Journal of Production Economics*, ۱۳۰(۱), PP. ۳۳-۴۲. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S۰۹۲۵۰۲۷۳۱۰۰۰۴۰۵۶>
- Chinying, L. J. (۲۰۰۶). Social Context and Social Capital Enablers of Knowledge Integration. *Journal of Knowledge Management*, ۱۰(۳), PP. ۸۹-۱۰۵. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/۱۰.۱۱۰۸/۱۳۶۷۳۲۷۰۴۱۰۵۴۱۰۶۰/full/html>
- Çoban, H., & Deyneli, F. (۲۰۰۵, August). Kamuda Kalite Artırma Çabaları ve Performansa Dayalı Bütçeleme [Efforts to improve quality in the public with performance-based budgeting]. In S. Sezgin, S. Yaras Çır, F. Deyneli, & E. Teke (Eds.), ۲۰. Türkiye Maliye Sempozyumu Bildiri Kitabı [۲۰th Turkey finance symposium proceedings] (pp. ۳۲۶-۳۴۵). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Yayınları.
- Farasatkah M. (۲۰۰۸). Upcoming think about the quality of higher education in Iran; Model emerged from the grounded theory (GT). *Journal of Research and Planning in Higher Education*; (۵۰), PP. ۶۷-۹۵. (In Persian).
- Galabuzi, G. E., & Teelucksingh, C. (۲۰۱۰). Social cohesion, social exclusion, social capital. Mississauga, ON: Region of Peel, Human Services. Available at: https://journal.irphe.ac.ir/browse.php?a_id=۳۶۸&sid=۱&slc_lang=fa
- Goldschmidt, P., Dorulova, M., Niculescu, T. & Stemberger, A. (۲۰۰۵). Reference guide for horizontal integration. Bratislava: NISPAcee Press.

- Hides, M. T., Davies, J., & Jackson, S. (۲۰۰۴). Implementation of EFQM excellence model self- assessment in the UK higher education sector-lessons learned from other sectors. *The TQM Magazine*, ۱۶ (۳), PP.۱۹۴-۲۰۱. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09544780410532936/full/html?skipTracking=true>
- Kalfa, M., & Yetim, A. A. (۲۰۱۸). Organizational self-assessment based on common assessment framework to improve the organizational quality in public administration. *Total Quality Management & Business Excellence*, PP.۱-۱۸. Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1470223?journalCode=ctqm>
- Nogueiro, T. & Saraiva, M. (۲۰۱۰). The Use of the Common Assessment Framework Tool: Empiric Study on the University of Evora (Academic Services. New Achievement in Technology Education and Development).
- Rokhman, W. (۲۰۱۰). The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, ۱۵(۱), PP.۲۱-۲۷. Available at: http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo_vol15_no1_pages_21-27.pdf
- Reiser, J. (۲۰۰۸). University social responsibility definition. Cited from - Review, ۱۶, PP.۶۹۱-۷۱۸. Available at: <http://www.usralliance.org/resources/Aurilla-Presentation-Session۱.pdf>.
- Sang, H. W. (۲۰۱۵). The relationship between human resource management practices and labour productivity in state corporations in Kenya. Unpublished PhD Thesis, Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology, Nairobi, Kenya. Available at: <http://ir.jkuat.ac.ke/handle/۱۲۳۴۵۶۷۸۹/۱۷۰۹>
- Wang, Xiaocheng (۲۰۱۰). Performance measurement in universities. Senior Research Associate, Center for Higher Education Policy Studies, Doctoral dissertation, University of Twente, The Netherlands.