

ارزیابی عملکرد معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم براساس مدل الماس تعالی در سال ۱۳۹۱

محمدتقی امینی^۱، رضا نجاری^۲، پاکیزه منتظری^{۳*}

چکیده

زمینه و هدف: سازمان‌ها برای تعالی، ناگزیر از استقرار سیستم‌های مدیریتی و ارزیابی هستند. از جمله مدل‌های ارزیابی، مدل الماس تعالی (Excellence Diamond) می‌باشد. مطالعه حاضر با هدف ارزیابی عملکرد معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم براساس این مدل و شناسایی نقاط اولویت‌دار جهت توجه و اقدام صورت گرفت.

روش بررسی: این مطالعه به روش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۹۱ انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد مدل الماس تعالی بود که توسط اعضای هیئت علمی و کارکنان ستادی معاونت و دانشکده‌های تابعه تکمیل گردید. روایی پرسشنامه براساس نظر خبرگان، تعیین و پایایی آن توسط کارشناسان و متخصصان مورد تأیید قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از آزمون تی‌تست، جداول استاندارد مدل الماس تعالی، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و تحلیل فریدمن تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: در این مطالعه تمامی متغیرهای مدل در معاونت دارای وضعیت مطلوب بودند، ولی رتبه یکسانی نداشتند و اولویت معیارها به ترتیب شامل معیار کارکنان با میانگین رتبه ۵/۵، کیفیت خدمت، ۵/۱؛ استراتژی خدمت، ۴/۶؛ مدیریت اطلاعات، ۴/۳؛ رهبری، ۴/۲؛ ساختار سازمانی منعطف، ۴/۲؛ فرهنگ سازمانی خلاق، ۳/۸ و مشتری‌مداری با میانگین رتبه ۳/۸ بود.

نتیجه‌گیری: یافته‌ها این مطالعه نشان داد تمامی متغیرهای مدل الماس تعالی در معاونت مذکور دارای وضعیت مطلوب هستند، ولی رتبه یکسانی ندارند و این معاونت در معیارهای کارکنان، رهبری، مدیریت اطلاعات و کیفیت خدمت نیازمند بهبود می‌باشد. ۲۱ نقطه اولویت‌دار برای اقدام شناسایی گردید. همچنین با توجه به نتایج می‌توان نقاط ضعف، قوت و نواحی برای بهبود را در معاونت مشخص نمود تا بتواند راهنمایی برای سیاست‌گذاری مدیریتی باشد.

کلید واژه‌ها: مدل الماس؛ مطالعات ارزشیابی؛ پژوهش؛ قم، ایران.

^۱دانشیار مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، قم، ایران.

^۲استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، قم، ایران.

^۳کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور، ساوه، ایران.

* نویسنده مسئول مکاتبات:

پاکیزه منتظری، دانشگاه پیام نور، ساوه، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:
pmontazeri@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۳/۶/۵

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۷

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

Taghi Amini M, Najjari R, Montazeri P. Evaluation of the performance of deputy of training, research, and technology of Qom University of Medical Sciences based on excellence diamond model, 2013, Iran. Qom Univ Med Sci J 2015;9(7):48-54. [Full Text in Persian]

مقدمه

از زمانهای بسیار کهن، جست و جوی تعالی و رشد همه‌جانبه، هدف مهمی برای بشر بوده است (۱). این مدل‌ها بر ارزش‌های مدیریت کیفیت مبتنی بوده و صرفاً بر سود تکیه نمی‌کنند؛ بلکه بر سایر محرک‌ها، توانمندسازها، شهروندان و مسئولیت‌های اجتماعی، منابع انسانی، ارتقاء، تعالی اجتماعی و شخصی، عدالت اجتماعی و حفاظت از محیط نیز توجه دارند (۲).

مدل الماس تعالی در سال ۲۰۰۴ با استفاده از تکنیک نگاشت مفهومی (Concept Mapping) و تجزیه و تحلیل‌های مشهود و با استفاده از نظرات ۷۳ فرد خبره از ۱۶ سازمان قدرتمند اروپایی، برای ارزیابی تعالی سازمان ستادی و خدماتی، مدلی را طراحی کرد. این مدل دارای ۸ معیار است که عبارتند از: رهبری، کارکنان، فرهنگ سازمانی آفریننده، استراتژی خدمت، مدیریت اطلاعات، ساختار سازمانی، کیفیت خدمت و مشتری‌گرایی.

در این مدل کانال‌های اثرگذاری هریک از معیارها بر یکدیگر شناسایی شده است. این مدل با سنجش سطح تعالی و آسیب‌های سازمانی و ارائه راهکارهای درمانی، به‌عنوان مدل تجویزی؛ رشد و ارتقا را در تمام ابعاد سازمان برای نگرش سیستمی فراهم می‌کند (۳). تحلیل مقالات منتشر شده نشان می‌دهد مزیت رقابتی مدیریت، نه تنها در نوآوری، حفظ ارزش و منفعت؛ بلکه در تأثیر اقتصادی آن است و رقابت‌پذیری در آینده هرچه بیشتر چندبعدی و چندنظمی خواهد بود (۴). در بخش آموزش، از مدل Rad استفاده می‌شود که براساس شاخص‌های درون‌داد، فرآیند و برون‌داد در زمینه آموزش، پژوهش، فناوری و خدمات تدوین شده است. در مدل الماس تعالی، مشتری‌مداری تحت‌عنوان برآوردن نیازهای مشتریان در سطح تعامل بین کارکنان و مشتریان تعریف شده (۵) و به‌عنوان جنبه‌ای از فرهنگ سازمانی در نظر گرفته می‌شود که هم باعث افزایش منافع مشتریان و هم منجر به موفقیت سازمان می‌گردد (۶). همچنین کیفیت خدمت، عامل اصلی در دستیابی به مزیت رقابتی و موفقیت مالی سازمان‌های خدماتی است. اولین نکته در مدیریت، کیفیت وجود سیستم مدرن واقعی و نکته دوم نقش کلیدی ترکیب کیفیت و تفکر سیستمی است که تولید ارزش می‌کند و به‌عنوان موضوع اصلی در مدیریت کیفیت سیستم فرهنگی - اجتماعی سازمان

مطرح است (۷). سازمان‌های متعالی شامل سازمان‌هایی است که نسبت به طراحی، چهارچوبی برای پیشرفت مسیر شغلی کارکنان متعهد می‌باشند (۸). در این سازمان‌ها خلق دانش، مدیریت جریان دانش و اطمینان یافتن از اینکه دانش به‌طور مؤثر و کارآمدی برای منافع بلندمدت سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد، حایز اهمیت است (۹) و استراتژی خدمت (استراتژی ناظر بر تمامی فعالیت‌هایی که نتیجه آن برآورده شدن اهداف دریافت‌کنندگان خدمت است)، بخشی از یک برنامه بوده تا تغییراتی در فرهنگ و زیرساخت با به‌کارگیری ابزار و تکنیک‌هایی برای تمامی کارکنان و بهبود مداوم در کیفیت ایجاد کند (۱۰) و فرهنگ سازمانی خلاق که مجموعه‌ای از باورها و مفروضات اعضای سازمان می‌باشد (۱۱)، از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها بوده و از عناصر اصلی مدل الماس تعالی است. این مطالعه با هدف تعیین عملکرد معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم براساس مدل الماس تعالی انجام گرفت.

روش بررسی

پژوهش حاضر به روش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۹۱ انجام شد. جامعه آماری را معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم و دانشکده‌های تابعه تشکیل می‌داد. نمونه‌ها از بین اعضای هیئت علمی مشغول به تدریس و کارکنان ستادی دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر انتخاب شدند. به‌دلیل محدودبودن جامعه آماری، نمونه‌گیری انجام نشد و از روش سرشماری برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. تعدادی از اعضای هیئت علمی و کارکنان که به دلایل مختلف مانند ادامه تحصیل در دانشگاه دیگر، در دسترس نبودند از مطالعه حذف شدند. ابزار و روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل پرسشنامه استاندارد و معتبر مدل الماس تعالی بود. این پرسشنامه شامل ۳۲۱ سؤال استاندارد در زمینه ۹ محور با معیارهای اصلی مدل (رهبری، کارکنان، فرهنگ سازمانی آفریننده، کیفیت خدمت، استراتژی خدمت، مشتری‌گرایی، مدیریت، اطلاعات، دانش و ساختار سازمانی منعطف) می‌باشد. پرسشنامه بین ۱۱۹ نفر توزیع گردید و ۸۶ نفر به آن پاسخ دادند، از این تعداد، ۱۰ پرسشنامه به دلیل کامل نبودن پاسخ‌ها از مطالعه کنار گذاشته شد.

هستند. همچنین نتایج آزمون تی تست، بیانگر کسب میانگین رتبه بیش از ۳ در تمامی مؤلفه‌ها بود که به معنی مطلوب بودن تمامی ابعاد مدل در این معاونت می‌باشد، اما نتایج آزمون فریدمن، یکسان نبودن رتبه‌ها را نشان داد. بنابراین، برای اولویت‌بندی مؤلفه‌ها از تحلیل واریانس فریدمن استفاده گردید که نشان می‌داد این معاونت در معیار کارکنان، میانگین رتبه $5/5 \pm 1/8$ ؛ معیار کیفیت خدمت، $5/1 \pm 2$ ؛ معیار استراتژی خدمت، $4/6 \pm 2/1$ ؛ معیار مدیریت اطلاعات، $4/3 \pm 2/1$ ؛ معیار رهبری، $4/2 \pm 2/2$ ؛ معیار ساختار سازمانی منعطف، $4/2 \pm 2$ ؛ معیار فرهنگ سازمانی خلاق، $3/8 \pm 2/2$ و در معیار مشتری‌مداری، $3/8 \pm 2/2$ را کسب نموده است. در نهایت، ۲۱ نقطه نیازمند اقدام در معیارهای کارکنان، رهبری و مدیریت اطلاعات شناسایی گردید که پس از انجام سایت ویزیت دو آسیب ترویج مدیریت بر مبنای واقعیت و حمایت از کارکنان سازمان، حذف و سه آسیب نظرسنجی از مشتریان راجع به شیوه ارائه خدمت، الزام برای ملاقات منظم با مشتریان و الزام سازمان به منظور تمرکز بر نیازهای مشتریان در معیار کیفیت خدمت به نقاط اولویت‌دار برای اقدام اضافه شد (جدول).

معیارهای مدل و نحوه تکمیل پرسشنامه به گروه هدف توضیح داده شد. مدل الماس تعالی دارای پرسشنامه استاندارد بوده و در ایران نیز اجرا گردیده (۲۲-۲۰)، روایی آن نیز براساس نظر خبرگان است. برای تعیین پایایی اطلاعات، ۳۰ پرسشنامه وارد نرم‌افزار گردید و آلفای کرونباخ آن $0/796$ به دست آمد. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۳ و محاسبه میانگین، انحراف معیار، تکمیل جدول امتیازی، محاسبه امتیازات سینرژیک و تشکیل جدول سینرژیک، محاسبه اختلافات امتیازی و سینرژیک انجام شد، سپس نواحی اولویت‌دار جهت توجه شناسایی شدند. همچنین با تکمیل پرسشنامه ممیزی و انجام سایت ویزیت، تجزیه و تحلیل پرسشنامه ممیزی با استفاده از آزمون تی تست، کولموگروف-اسمیرنوف و تحلیل فریدمن انجام شد، نقاط اولویت‌دار برای اقدام شناسایی گردید.

یافته‌ها

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد تمام مؤلفه‌ها در معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه در وضعیت نرمال

جدول: نقاط اولویت‌دار برای اقدام*

میانگین	آسیب‌ها براساس اولویت توجه	معیار
۴/۸۳۷	۱- ایجاد سازمان‌های غیررسمی پیش‌برنده	تعامل کارکنان با رهبری
۴/۴۶۹	۲- دخالت دادن مشتریان در طراحی خدمت	تعامل رهبری با مشتری‌مداری
۴/۷۸۷	۳- برقراری رابطه بلندمدت با مشتری	
۴/۸۲۹	۴- تنظیم شرایط کاری به گونه‌ای که بتواند جوابگوی نیازهای کمال‌یافته انسان باشد.	
۵/۰۱۴	۵- دخالت دادن افراد، آرا و عقایدشان در تعیین شرایط کاری و نحوه اداره مربوط به آن	
۵/۱۰۵	۶- مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	تعامل رهبری با کارکنان
۵/۳۶۲	۷- شکوفاساختن استعدادهای نهانی کارکنان و تشویق آنها به فراگیری	
۵/۳۹	۸- تنظیم روابط بین کارکنان	رهبری
۵/۵۵۸	۹- سازش دادن منافع فرد و سازمان	
۴/۳۹۱	۱۰- ارائه تسهیلات لازم به کارکنان برای مرتب نگه داشتن ظاهرشان	تعامل رهبری با کیفیت خدمت
۵/۲۲۲	۱۱- تعریف کیفیت خدمت از دیدگاه مشتریان	
۵/۶۶۹	۱۲- فضا سازی برای ابراز عقاید کارکنان	
۵/۷۶	۱۳- حل تعارضات سازمانی	تعامل رهبری با فرهنگ سازمانی خلاق
۵/۹۷۹	۱۴- غنی سازی مشاغل	
۵/۲۸۴	۱۵- تفویض اختیار در سازمان	تعامل رهبری با ساختار
۵/۱۶	۱۶- ایجاد فضای باز برای ابراز عقاید کارکنان از طریق استقرار سیستم اطلاعاتی مدیریت	تعامل مدیریت اطلاعات با فرهنگ سازمانی خلاق
۵/۹۵	۱۷- فراهم کردن شرایط استقرار الگوی ارتباطی همه‌جانبه در سازمان	
۵/۴۶	۱۸- آگاه کردن مشتریان از نتایج فعالیت‌های سازمان و برنامه‌های آتی	تعامل مدیریت اطلاعات با مشتری‌گرایی
۵/۸۴	۱۹- نظرسنجی از مشتریان راجع به شیوه ارائه خدمت	
۵/۸۶	۲۰- الزام برای ملاقات منظم با مشتریان	تعامل کیفیت خدمت با مشتری‌گرایی
۵/۹۶	۲۱- الزام سازمان به منظور تمرکز بر نیازهای مشتریان	

*طبق مدل برای نقاط اولویت‌دار برای اقدام فقط میانگین به منظور اولویت‌بندی محاسبه می‌شود. بنابراین، برای این موارد انحراف معیار محاسبه نمی‌شود.

بحث

با استفاده از مدل الماس تعالی، سازمان، نواحی دارای آسیب و نقاط نیازمند اقدام جهت بهبود را شناسایی کرده و قادر خواهد بود به سوی تعالی گام بردارد. معاونت آموزش دانشگاه علوم پزشکی در تمامی معیارها، میانگین بیش از ۳ را کسب نمود که طبق استاندارد مدل، وضعیت مطلوب محسوب می‌شود و بیانگر اثربخش بودن برنامه‌ها و اقدامات در طول زمان است. اما در مطالعه حاضر، میانگین رتبه‌ها در تمام معیارها یکسان نبود و اولویت معیارها به ترتیب شامل: کارکنان، کیفیت خدمت، استراتژی خدمت، مدیریت اطلاعات، رهبری، ساختار سازمانی منعطف، فرهنگ سازمانی خلاق و مشتری‌مداری بود. آسیب‌های شناسایی شده در معیارهای مربوطه در جدول آمده است. بنابراین، معاونت در برخی معیارها، به‌ویژه رهبری، مدیریت اطلاعات، کیفیت خدمت و مشتری‌مداری نیازمند توجه بیشتری می‌باشد. نتیجه مطالعه حاضر با پژوهش صورت گرفته در بیمه مرکزی ایران در سال ۱۳۸۸ (۱۲)، در معیارهای مشتری‌مداری و کیفیت خدمت، همخوانی زیادی داشت، اما در معیار رهبری و کارکنان همخوانی نداشت. در مطالعه حاضر، در معاونت آموزش؛ معیار کارکنان در رتبه اول و معیار رهبری در رتبه پنجم قرار گرفت، اما در سازمان بیمه مرکزی؛ رهبری در رتبه اول و کارکنان در رتبه چهارم قرار داشت که به تفاوت‌های سازمان‌های دولتی و غیردولتی در مورد جایگاه کارکنان و تأثیر آنان در تعالی اشاره دارد.

همچنین نتایج پژوهش حاضر با نتایج شرکت توزیع برق غرب تهران در سال ۱۳۸۲، در معیارهای رهبری و مشتری‌مداری همخوانی داشت، اما در معیارهای کارکنان همخوانی نداشت. کارکنان در این شرکت در رتبه آخر و در معاونت آموزش در رتبه اول قرار داشتند که می‌تواند به تفاوت مراکز دولتی و غیردولتی مربوط باشد. نتایج با کاربرد مدل الماس تعالی در شرکت star & star در سال ۲۰۰۵ همخوانی زیادی داشت. این شرکت با استفاده از این مدل موفق گردید با مشارکت گسترده کارکنان و ایجاد جو مثبت و فضای رقابتی موجب نهادینه شدن نظام نظارت در شرکت شود. نتایج مطالعه حاضر با پژوهشی که در شرکت کولاک غرب ایلام (پرسیکا) در سال ۱۳۹۱ در معیارهای

کیفیت خدمت، استراتژی خدمت، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی خلاق انجام شد همخوانی زیادی داشت، اما در معیارهای کارکنان و مشتری‌مداری همخوانی نداشت. در این شرکت، کارکنان رتبه هفت و رهبری رتبه اول را کسب نمود که با نتایج سایر سازمان‌های غیردولتی همخوانی داشت (۱۳).

در مطالعه‌ای که در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۵ صورت گرفت مشخص گردید ساختار سازمانی منعطف موجب تعالی سازمان می‌شود. بین فرهنگ سازمانی خلاق و تعالی سازمان T رابطه قوی وجود دارد که نگرش کلی موجب تعالی سازمان می‌شود. در این مطالعه معاونت آموزش در معیارهای ساختار سازمانی منعطف و فرهنگ سازمانی خلاق نیازمند بهبود بود. نتایج پژوهش در معیارهای رهبری، ساختار سازمانی منعطف، مشتری‌مداری و فرهنگ سازمانی خلاق با مطالعه حاضر همخوانی داشت (۱۴). نتایج مطالعه‌ای که سال ۲۰۰۱ در مورد درک مدل‌های تعالی در ۴۰۰ سازمان دولتی و ۷۰۰ شرکت خصوصی دانمارک انجام شد، نشان داد درک مدل‌های تعالی در سازمان‌های دولتی نسبت به سازمان‌های خصوصی بیشتر است. شرکت‌های خصوصی برای رسیدن به تعالی روی سیستم‌ها توجه دارند، در حالی که سازمان‌های دولتی به بُعد انسانی بیشتر توجه می‌کنند (۱۵).

پژوهش‌های بیمه مرکزی، شرکت برق غرب تهران، شرکت پرسیکا، بیانگر کسب رتبه میانگین کمتر از ۵ در تمامی معیارها در این شرکت‌ها بوده و در اکثر موارد، معیار کارکنان در رتبه‌های آخر قرار دارند. در معاونت آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی قم نیز تمامی متغیرهای مدل دارای وضعیت مطلوب بودند، ولیکن رتبه یکسانی نداشتند. لذا با توجه به نتایج، این معاونت در معیارهای کارکنان، رهبری، مدیریت اطلاعات و کیفیت خدمت نیازمند بهبود است. ۲۱ نقطه اولویت‌دار برای اقدام جهت ارتقای سطح تعالی سازمانی در معیارهای یادشده شناسایی گردید. همچنین در این معاونت، کارکنان رتبه اول را کسب نمودند که با نتایج مطالعات بین‌المللی در خصوص تأثیر کارکنان در سازمان‌های دولتی در رسیدن به تعالی سازمانی همخوانی زیادی داشت.

نتیجه گیری

باتوجه به نتایج مطالعه حاضر می توان نقاط ضعف، قوت و نواحی برای بهبود را در معاونت مشخص کرد که راهنمایی برای تصمیم گیری ها و سیاست گذاری مدیریتی می باشد. لذا پیشنهاد می گردد به منظور رفع نقاط ضعف معاونت از استقرار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، همسو نمودن اهداف فردی و سازمانی کارکنان در ارتباط با مشتری از طریق نظرسنجی و نگرش سنجی دوسویه، دخالت دادن مشتری در تدوین استراتژی و خدمات ارائه شده به مشتریان و استقرار (QFD) جهت شنیده شدن بهتر صدای مشتری، ارائه خدمات متنوع با کیفیت به مشتریان، اجرای برنامه های مختص توانمندسازی کارکنان از جمله آموزش های تخصصی و مهارت های عمومی، ترسیم ارتقای مسیر شغلی کارکنان، طراحی شغل متناسب با نیازهای واقعی سازمان و استفاده از کارکنان در پست های سازمانی متناسب با دانش توانمندی

و علائق کارکنان، اعطای تسهیلات آموزشی، به ویژه در سطوح تحصیلات تکمیلی و فرصت های مطالعاتی، فراهم نمودن امکان ارائه ایده های خلاقانه، اعمال سیاست های تشویقی درخصوص آموزش و فراهم نمودن امکان برنامه ریزی و اجرا توسط سطوح مختلف مدیریت، تصمیم گیری و واگذاری امور مختلف به مدیران، به ویژه مدیران میانی و کارکنان متناسب با شرح وظایف آنان اقدام گردد.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از معاونت محترم آموزش، تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی، اعضای محترم هیئت علمی و کارکنان ستادی معاونت و دانشکده های تابعه که در اجرای این طرح که حاصل پایان نامه اینجانب می باشد همکاری نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می گردد.

References:

1. Sharma AK, Talwar B. Evaluation of universal business excellence model incorporating vedic philosophy. Measur Bus Excell 2007;11(3):4-20.
2. Conti T. Human and social implications of excellence models. Manag Serv Qual 2002;12(3):151-8.
3. Hassanzade H, Rastgo M. Business excellence model and how to deploy them throughout the organization. Tehran: Mehr Ariya; 2008. p. 65-85. [Text in Persian]
4. Lasevoli G, Massi M. The relationship between sustainable business management and competitiveness research trends and challenge. Int J Technol Manag 2012;58(1-2):132-58.
5. Dimitriadis ZS. The influence of service climate and job involvement on customer-oriented and organizational citizenship behavior in Greek Service organization survey. Employee Relat 2007;29(5):469-91.
6. Zarei Matin H, Jandaghi Gh, Khanifar H, Heydari F. Designing a competent organizational culture model for customer oriented companies. African J Bus Manag 2009;3(7):281-93.
7. Conti T. System thinking in quality management. TQM Mag 2010;22(4):352-68.
8. Davies J. Integration: Is it the key to effective implementation of the EFQM excellence model? Int J Qual Reliabil Manag 2008;25(4):383-99.
9. Plessis MD. The role of knowledge management in innovation. J Knowl Manag 2007;11(4):20-4.
10. Ioncica M, Negoita IM, Petresca E, Iconica D. Using the European model of total quality management to assess the performance of organization. Case study on educational service. The Amfiteatru Econom J 2009;11(26):402-11.

11. Politis JD. Dispersed leadership predictor of the work environment for creativity and productivity. *Eur J Innov Manag* 2005;8(2):182-204.
12. Hagh Ghuyan Z. Implementing diamond excellence model in central insurance of islamic republic of iran. Qom: Tehran University Campus; 2009. p. 75-80. [Text in Persian]
13. Azadi A. Pathology of the Elam Kulack West company (Persica) Diamond model of excellence. [MSc Thesis]. Saveh: Payame Noor University; 2012. p. 30-40.[Text in Persian]
14. Gharune H. Measurement level of excellence the management and planning organization of Khorasan Razavi. [MSc Thesis]. Qom: Tehran University Campus; 2006. p. 80-110.[Text in Persian]
15. Eskildson JK, Kristensen K, Juhl HJ. Private versus public sector excellence. *TQM Magazine* 2004;16(1):50-6.

Evaluation of the Performance of Deputy of Training, Research, and Technology of Qom University of Medical Sciences Based on Excellence Diamond Model, 2013, Iran

Mohammad Taghi Amini¹, Reza Najjari², Pakize Montazeri^{3*}

¹Associate Professor of Public Management, Payame Nour University, Qom, Iran.

²Assistant Professor of Public Management, Payame Nour University, Qom, Iran.

³Master of Sciences in Executive Management, Payame Nour University, Saveh, Iran.

*Corresponding Author:
Pakize Montazeri, Payame Nour University, Saveh, Iran.

Email:
pmontazeri@yahoo.com

Received: 27 Aug, 2014

Accepted: 28 Dec, 2014

Abstract

Background and Objectives: To achieve excellence, organizations are inevitable to establish evaluation and management systems. One of the evaluation models is Excellence Diamond Model. The present study was carried out to evaluate the performance of Deputy of Training, Research, and Technology of Qom University of Medical Sciences based on this model, and to identify the priority areas to pay attention and take action.

Methods: This study was performed as a descriptive cross-sectional study in 2013. Data collection tool was the standard questionnaire of excellence diamond, which was completed by academic members and head quarters staff of the Deputy and affiliated schools. The validity of the questionnaire was determined based on the experts' viewpoints, and its stability was confirmed by experts and specialists. Data were analyzed using t-test, standard tables of Excellence Diamond Model, Kolmogorov-Smirnov test, and Friedman's analytical test.

Results: In this study, all variable of the model were desirable, but they did not have the same rank, and the priority of criteria was respectively as follows: Staff criterion with the mean rank of 5.5; services quality, 5.1; service strategy, 4.6; information management, 4.3; leadership, 4.2; flexible organization structure, 4.2; creative organization culture, 3.8; and customer-orientation, 3.8.

Conclusion: The findings of this study indicate that all variables of Excellence Diamond Model are desirable in the Deputy, but they did not have the same rank, and this deputy requires improvement in some criteria, including staff, leadership, information management, and service quality. Twenty-one prioritized areas were identified for taking action. Also, according to the results, the weakness and strength points as well as the areas to be improved could be determined as a guideline for management policy-making.

Keywords: Diamond model; Evaluation studies as topic; Research; Qom, Iran.