



ارایه مدلی برای تعیین سطح بلوغ سازمانی در دانشگاه‌ها با تمرکز بر ISO 9004

کامران رضایی^۱، سیده مطهره حسینی^۲

^۱دانشیار دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه تهران؛ krezaie@ut.ac.ir

^۲کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه تهران؛ m.hoseini@alumni.ut.ac.ir

چکیده

با توجه به شرایط پیچیده، چالش برانگیز و متغیر جوامع امروزی، در صورت جهت دهی حرکت دانشگاه در مسیر تعالی و بلوغ سازمانی و در نهایت با دست یابی به موفقیت پایدار، می توان از پیشرفت و توسعه فکری، فرهنگی و صنعتی جامعه نیز اطمینان حاصل کرد. از این رو بهره گیری از مدل ها و شیوه هایی مناسب جهت سنجش سطح فعلی بلوغ دانشگاه ها و دریافت رهنمودهای لازم و ترسیم نقشه راه، جهت بهبود نظام مند و مستمر عملکرد آتی آن امری اجتناب ناپذیر است. براساس این دیدگاه، در این پژوهش سعی شده است در چارچوب استاندارد بین المللی ISO 9004 و با اعمال تغییراتی در آن با بهره گیری از نظرات خبرگان و به کمک روش نمونه گیری گلوله برفی مدل جامعی جهت سنجش سطح بلوغ سازمانی در دانشگاه ها، در راستای دست یابی به موفقیت پایدار و حرکت در مسیر بهبود و تعالی ارائه گردد. برای حصول اطمینان از اجرایی بودن مدل و سهولت کاربرد در نزد مدیران و کارکنان کلیدی موسسات آموزشی، مدل توسعه یافته در یک موسسه آموزشی به صورت همراهی در خودارزیابی مورد سنجش کارایی و صحه گذاری قرار گرفت.

کلمات کلیدی

موفقیت پایدار؛ مدل بلوغ؛ ISO9004؛ تعالی دانشگاه ها؛ خودارزیابی؛ نمونه گیری گلوله برفی.

Developing a model for determining organizational maturity level in the universities with using guidelines ISO 9004

K. Rezaie, S. M. Hoseini

Associate Professor of Department of Industrial Engineering; University of Tehran
MSc of Department of Industrial Engineering; University of Tehran

ABSTRACT

Due to the complicated conditions, challenging and unstable in the modern societies, certainly movement in the excellence direction and maturity of the organization and ultimately achieve sustainable success can be result the development of intellectual, cultural and industrial community. Using appropriate models and methods to assess the current level of university maturity, receive guidance, and draw a roadmap for the future is necessary for a systematic and continuous improvement.

With this approach in this study, we have tried to develop a comprehensive model for assessing the maturity level of organization in the universities, with using guidelines ISO 9004, experts' judgment and snowball sampling methods to achieve sustained success and to provide a path for improvement and excellence. To ensure high performance and simplicity of the model in used by executives and key employees of educational institutions, it was used to self-assessment in the institution's to measure the efficiency and validation.

KEYWORDS

Sustained success; Maturity model; ISO9004; University excellence; Self- assessment; Snowball sampling.

^۱ سیده مطهره حسینی- تهران، خ امیرآباد شمالی، دانشکده فنی دانشگاه تهران، دانشکده مهندسی صنایع- ۰۲۱۸۲۰۸۴۱۸۲