

شناسایی عوامل ارزیابی عملکرد سازمانی گروه‌های آموزشی دانشکده‌های دانشگاه

علوم پزشکی مشهد

مریم نادرزاده گوارشگی^۱، علی معقول^{۲*}، مسلم چرایین^۲، احمد زنده دل^۳

۱- دانشجوی دوره دکتری رشته مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

۳- استادیار، گروه ریاضی آمار، دانشکده علوم پایه، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

چکیده

مقدمه

پژوهش حاضر در سال ۱۳۹۷ با هدف شناسایی عوامل ارزیابی عملکرد سازمانی گروه‌های آموزشی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد.

مواد و روش‌ها

جامعه آماری پژوهش شامل ۳۰ نفر از خبرگان آشنا به ارزیابی عملکرد سازمانی گروه‌های آموزشی و اساتید رشته مدیریت و ۹۰ نفر مدیران و معاونان گروه‌های آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بود. شیوه نمونه‌گیری سرشماری بوده و نمونه آماری شامل تمام خبرگان و ۷۲ نفر از مدیران و معاونان مذکور بوده است. در این مطالعه از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مطالعه دلفی استفاده شد. سطح معنی‌داری آزمون کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط نرم‌افزار Spss V.22، به ترتیب برابر ۲۳۸۵/۱۵۲ و ۰/۰۰۰۱ است که نشان می‌دهد اندازه نمونه برای انجام تحلیل عاملی مناسب است.

یافته‌ها

بر اساس بررسی پیشینه و اخذ نظر خبرگان، ۳۵ شاخصه شناسایی شد. با توجه به ادبیات موضوع مولفه‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد در ۶ مولفه عوامل فردی، عوامل مرتبط با نقش، عوامل درون گروهی، عوامل سازمانی، عوامل خارج از سازمان، عوامل کارآمدی و کارایی روش‌ها تفکیک شد. مهمترین شاخصه‌های مولفه‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد عبارتند از: ارتباطات درون گروهی، ساختار سازمانی، توانمندسازی پرسنل، تفکر راهبردی سازمانی و قدرت یادگیری.

نتیجه‌گیری

تلاش و فعالیت بیشتر اعضای گروه و مسئولان ذیربط در جهت بهبود و ارتقاء وضعیت گروه‌های آموزشی بسیار مهم بوده و ضروریست در راستای بهبود فرایند عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان، مدیران گروه‌های آموزشی به استفاده از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد ترغیب شوند.

کلیدواژه‌ها

مدل ارزیابی عملکرد، عوامل ارزیابی عملکرد سازمانی، گروه‌های آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد

مقاله پژوهشی اصیل

تاریخ دریافت: ۹۷/۵/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۷/۸/۵

*نویسنده مسئول: گروه مدیریت، واحد

نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور،

ایران

تلفن: ۰۹۳۷۵۳۳۷۹۹۴

پست الکترونیک:

N.manuscript@gmail.com



مقدمه

با توجه به اهمیت بسیار بالای دانشگاه در رشد و توسعه کشور، ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. در صورتی که مدیریت گروه‌های آموزشی دانشگاه‌ها از اختیارات نسبتاً زیادی برخوردار باشند، می‌توانند در دانشگاه حرکت آفرین باشد. البته زمانی مدیریت می‌تواند وظایف خود را به بهترین شکل انجام دهد که فعالیت‌های او مورد ارزشیابی قرارگیرد و متناسب با نتایج به دست آمده، بازخوردهای اصلاحی مورد توجه واقع شود (۱).

ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی فعالیتی رسمی است که برای تعیین کیفیت اثر بخشی و یا ارزش برنامه، فرآیند، هدف یا برنامه درسی به اجرا در می‌آید که اهداف، جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات و دانشجویان، اعضاء هیئت علمی، راهبردهای یاددهی و یادگیری، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی و امکانات و تجهیزات آموزشی-پژوهشی و دانش‌آموختگان را ارزیابی می‌کند (۲). ارزیابی عملکرد، ضرورت بنیادین در رویارویی و سازگاری با تحولات و بهبود مستمر فعالیت‌هاست. دانشگاه نیز با وظیفه خطیر خود در تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جامعه و بازار کار، از این قاعده مستثنی نیست (۳). نتایج حاصل از مطالعه پومیری (۱۳۹۲)، نشان داد که با وجود نامطلوب بودن فضاها، تجهیزات و منابع آموزشی، تعداد اعضای هیئت علمی و کارشناسان آموزشی و پژوهشی گروه‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی، اجرای برنامه‌های آموزشی و توسعه با اهداف سازمانی وزارتخانه منطبق نیست (۴).

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم افزایی^۱ ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و موسسات، تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست. لرد کلونین^۲ فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری می‌گوید: «هر گاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید». علم مدیریت نیز مبین مطالب مذکور است. هر چه را که نتوانیم اندازه‌گیری کنیم نمی‌توانیم کنترل کنیم و هر چه را که نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نمی‌باشد. روش‌ها و ابزار ارزیابی عملکرد همواره یکی از مباحث مهم در پژوهش‌های سازمانی و دانشگاهی است (۳).

^۱ Synergy^۲ Lord Kelvin



طراحی و استقرار نظام ارزیابی از نیازهای ضروری یک سازمان جهت تعیین میزان دستیابی به اهداف است. هر یک از مدل‌های ارزیابی عملکرد، ابزاری می‌باشند که پس از اجرا می‌توانند اطلاعات گوناگونی را در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار دهند. بنابراین استفاده از این گونه مدل‌ها به منظور پاسخگویی به سوالات و مسایلی که در ذهن تصمیم‌گیرندگان شکل گرفته است، اجتناب ناپذیر می‌باشد. فعالیت‌های گروه‌های آموزشی به بخش‌های آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی مرتبط است و در فرایند ارزیابی درونی عملکرد آنها در این سه حیطه علاوه بر ملاک‌ها و نشانگرهای عامل گروه‌های آموزشی، به نحوی در سایر عوامل ارزیابی نیز بررسی می‌شود (۵).

امروزه، به منظور ارزیابی کارایی و بهره‌وری سیستم‌های دانشگاهی از مدل‌های ریاضی استفاده می‌شود. ارزیابی و سنجش کارایی، همواره یکی از دغدغه‌های مهم مدیران سازمان‌ها است. از این رو سال‌هاست که روش‌ها و تکنیک‌های متعددی برای انجام این مهم مطرح شده و مورد استفاده قرار گرفته است. یکی از این تکنیک‌ها که سهم عمده‌ای در تحقیقات حوزه‌های علمی مرتبط با سنجش و ارزیابی دارد تکنیک «تحلیل پوششی داده‌ها» است. این مدل‌ها مجموعه‌ای از فعالیت‌های آموزشی پژوهشی و خدماتی را به عنوان شاخص‌های ورودی و خروجی در نظر می‌گیرند و با توجه به میزان اهمیت و تأثیرگذاری هر یک از شاخص‌ها در مجموعه عملکرد، نسبت مجموع موزون خروجی‌ها بر مجموع موزون ورودی‌ها به عنوان میزان کارایی واحدهای تصمیم‌گیرنده محاسبه می‌شود. حوزه ارزیابی عملکرد گروه‌ها نشان می‌دهد که یکی از مشکلات ارزیابی عملکرد گروه‌های کاری چگونگی برخورد با ارزیابی

عملکرد گروه و ارزیابی عملکرد افراد است. یک سیستم ارزیابی عملکرد در صورتی کامل و جامع خواهد بود که علاوه بر اینکه عملکرد را در سطوح گوناگون (فرد و گروه) مورد توجه قرار می‌دهد، ارتباط و وابستگی این سطوح را نیز مد نظر قرار دهد. سیستم‌های ارزیابی عملکرد موجود به‌طور عمده قادر نیستند تأثیر سطوح مختلف را بر یکدیگر مورد توجه قرار دهند (۶).

ارزیابی درونی، فرایندی است که در آن اعضای هیأت علمی گروه، قضاوت‌های قابل ملاحظه‌ای را در خصوص عملکرد خود به عمل می‌آورند و تعیین می‌کنند که در تفکرات جاری برای کیفیت در چه جایگاهی قرار دارند و در نهایت از نتایج حاصله به عنوان داده‌هایی برای برنامه‌ریزی در جهت بهبود فعالیت‌های آینده استفاده می‌نمایند. ارزیابی درونی با جمع‌آوری اطلاعات، تحلیل و بازخورد آن، پشتیبان تصمیم‌گیری‌های مدیریت است (۷).

بدیهی است که نسبت جمعیت دانشجویی ایران هر سال رو به افزایش است. اما نسبت افزایش سایر عوامل نظام آموزش عالی از جمله هیأت علمی، فضای آموزشی و غیره با رشد جمعیت دانشجویی هماهنگ نبوده است. بنابراین حفظ کیفیت آموزش عالی همزمان با ایجاد فرصت‌های بیشتر یادگیری به منظور پاسخ دادن به تقاضای اجتماعی در آموزش عالی، یکی از دغدغه‌های نظام آموزش عالی است (۸).

تا کنون، چندین مدل برای ارزیابی عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور تدوین شده است. اما پژوهش‌های انجام شده در حوزه ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی نشان می‌دهد که برنامه ارزیابی با برخی از مشکلات در اجرا مواجه است. گروه‌های آموزشی



دانشگاه علوم پزشکی مشهد نیز این تحقیق را مغایر با اصول اخلاق در پژوهش ندانسته و معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مشهدپژوهش حاضر را با شماره ۴۶۷۹۷۷ تأیید نمود.

پژوهشگر از پرسشنامه محقق ساخته‌ای استفاده نمود که با استفاده از تکنیک دلفی تهیه شد. برای بررسی روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها، از روش‌های مختلفی استفاده شد که در ادامه به آنها اشاره شده است:

اولین روش مورد استفاده در این زمینه، بررسی روایی پرسشنامه از لحاظ صوری شکل ظاهری بود که طی آن پنج نفر از خبرگان در خصوص ساختار و شکل ظاهری پرسشنامه نظراتی داشتند که پس از اعمال موارد مدنظر، روایی پرسشنامه از لحاظ صوری تأیید گردید.

در مرحله بعد، بررسی روایی محتوایی پرسشنامه در دستور کار قرار گرفت تا اطمینان حاصل شود که که مهم‌ترین و صحیح‌ترین محتوا (ضرورت سوال) انتخاب شده است. در این مسیر، برای اطمینان از اینکه سوالات پرسشنامه به بهترین نحو جهت اندازه‌گیری محتوا طراحی شده‌اند، از شاخص روایی محتوا^۱ استفاده شد. جهت تعیین روایی محتوایی، پرسشنامه به ۱۵ نفر از خبرگان ارسال و از آنان درخواست شد که در خصوص هر یک از ۳۵ سوال پرسشنامه به صورت «ضروری است»، «ضروری نیست ولی مفید است» و «ضرورتی ندارد»، پاسخ دهند. پاسخ‌ها بر اساس فرمول CVR محاسبه و با جدول Lawshe انطباق داده شد و اعداد بالاتر از ۰/۵۹ مورد قبول واقع گردیدند (همه سوالات از این حیث تأیید شدند).

دانشگاه‌های علوم پزشکی در محیط‌های بسیار متغیر و پیچیده داخلی و بین‌المللی با چالش‌های متعددی مواجهند. در چنین فضایی، ارزیابی عملکرد و مدیریت عملکرد، بسیار پیچیده و دشوار خواهد بود. هدف از مطالعه حاضر این بود که ضمن بررسی مولفه‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد، یک فرآیند جامع‌تر تعیین گردد.

مواد و روش‌ها

با توجه به موضوع و فرضیه‌ها، پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی و پیمایشی است که اطلاعات به شیوه میدانی و غیرمیدانی جمع‌آوری گردیده است. پژوهشگر برای تهیه پرسشنامه از روش مطالعات اسنادی و مراجعه به کتب درسی و مقالات و پایان‌نامه‌ها استفاده نمود. با توجه به قلمرو زمانی و مکانی انجام تحقیق، جامعه آماری عبارت است از الف) در تعیین اهداف کیفی، تعداد ۳۰ نفر از خبرگان آشنا به ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی و اساتید رشته مدیریت انتخاب شدند ب) برای پاسخ به اهداف کمی، جامعه آماری عبارت بود از کلیه مدیران و معاونان گروه‌های آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد که تعداد کل آنها حدود ۹۰ نفر بود. با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری سرشماری (به علت کم بودن تعداد و در دسترس بودن همه اعضا) در نظر گرفته شد که همه خبرگان و ۷۲ نفر از کارشناسان به سوالات پرسشنامه پاسخ دادند.

لازم به ذکر است که از بعد رعایت اصول اخلاقی، قبل از توزیع پرسشنامه‌ها، رضایت همه اعضای مشمول در جامعه آماری تحقیق اخذ گردید و علاوه بر این، کمیته اخلاق

^۱Content Validity Index: CVI



در آخرین مرحله از بررسی روایی پرسشنامه، از روش روایی سازه استفاده شد. در این مرحله محقق می‌کوشد تا خوب بودن ساختار عاملی را که از طریق تحلیل عاملی اکتشافی تعیین شده است مورد بررسی و آزمون قرار دهد. همان‌طور که انتظار می‌رود، اندازه کفایت نمونه^۱ معادل $0/833$ و مقدار آماره بارتلت^۲ و سطح معنی‌داری آزمون کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط نرم‌افزار محاسباتی آمار Spss v.22، به ترتیب برابر $2385/152$ و $0/0001$ است که نشان می‌دهد اندازه نمونه برای انجام تحلیل عاملی مناسب است. لازم به ذکر است که این ۶ عامل حدود ۷۲ درصد واریانس مربوط را تبیین می‌کند (جدول ۱).

^۱Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

^۲Bartlett's Test of Sphericity Sig



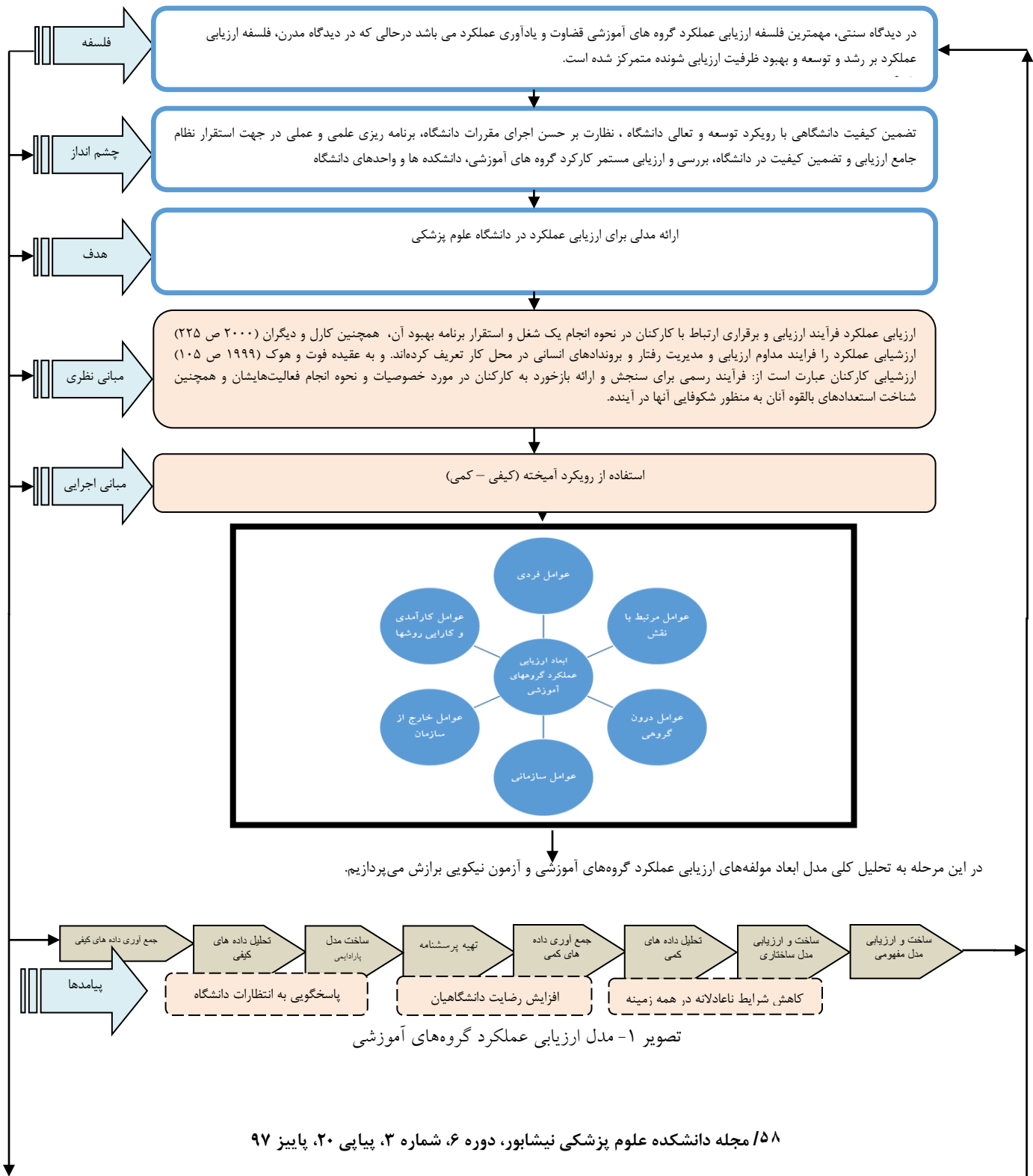
جدول ۱- تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر شاخص‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی

متغیرهای مکنون	متغیرهای مشاهده پذیر	بار عاملی	حد قابل قبول	ضریب معنی داری	نتیجه
شاخص‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی	۱	۰/۷۲۴	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲	۰/۷۴۶	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳	۰/۶۳	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۴	۰/۶۵۵	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۵	۰/۶۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۶	۰/۶۱۶	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۷	۰/۶۸۵	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۸	۰/۷۲۹	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۹	۰/۶۳۴	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۰	۰/۶۸۲	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۱	۰/۷۴۱	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۲	۰/۷۵۶	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۳	۰/۶۶۳	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۴	۰/۶۳۸	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۵	۰/۶۱۲	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۶	۰/۷۱۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۷	۰/۶۳۶	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۸	۰/۷۰۲	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۱۹	۰/۵۶۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۰	۰/۷۶	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۱	۰/۶۳۵	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۲	۰/۶۶۸	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۳	۰/۶۷۹	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۴	۰/۶۲۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۵	۰/۵۴۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۶	۰/۶۲۸	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۷	۰/۶۳۹	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۸	۰/۶۸۲	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۲۹	۰/۶۲۱	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۰	۰/۵۴۸	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۱	۰/۶۹۳	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۲	۰/۶۷۱	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۳	۰/۷۷۹	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۴	۰/۷۵۱	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل
	۳۵	۰/۶۶۷	بالتر از ۰/۵	کمتر از ۰/۰۰۱	تایید عامل

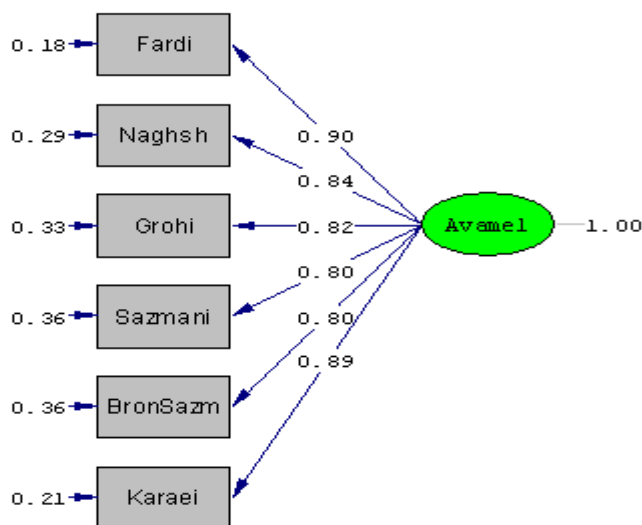


یافته‌های پژوهش

بر اساس یافته‌ها و نظر خبرگان طراحی مدل ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی به شرح زیر است.



اکنون به آزمون نیکویی برازش برای این مدل خواهیم پرداخت.



Chi-Square=20.58, df=9, P-value=0.00001, RMSEA=0.072

شکل ۲- نمودار تحلیل مسیر شاخص های برازندگی مدل ابعاد مولفه های ارزیابی عملکرد گروه های آموزشی

جدول ۲- تحلیل مسیر شاخص های برازندگی مدل ابعاد مولفه های ارزیابی عملکرد گروه های آموزشی

GFI	AGFI	RMSEA	P-value	χ^2/df
۰/۹۱	۰/۸۹	۰/۰۷۲	۰/۰۰۰۱	۲/۲۸

برازش یافته گزارش می شوند. NFI (شاخص برازش هنجار شده) بالاتر از ۰/۹ نشانه برازش مناسب مدل است. RMSEA معادل ۰/۰۷۲ (جذر برآورد واریانس خطای تقریب یا همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است) که

شاخص برازش χ^2/df هر چه کمتر باشد بهتر است و نباید بیشتر از ۳ باشد. با توجه به نمودار این مقدار از ۳ کمتر است که نشان می دهد مدل نظری با داده ها برازش دارند و با این داده ها تأیید می شوند (پایایی لازم را داشته است). همچنین مقدار ضریب مسیر مثبت است AGFI (شاخص نیکویی برازش تعدیل شده) بالاتر از ۰/۸۵ به عنوان مدل



استیگر^۱ به عنوان اندازه تفاوت برای هر درجه آزادی ارائه کرده است، استفاده می‌شود. مقدار $0/08 < RMSEA < 0/3$ برازندگی خوب مدل را نشان می‌دهد. از طرفی سطح معنی-داری $0/001$ می‌باشد که کمتر از $0/05$ است بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد برازندگی مدل ابعاد مولفه‌های ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی پذیرفته می‌شود (جدول ۲).

بحث

سنجش عملکرد سازمانی موضوعی است که همه سازمان‌ها فارغ از ماهیت دولتی یا خصوصی بودن آن‌ها، و در سطح خرد و کلان با آن مواجه هستند. یکی از ابعاد سنجش عملکرد موضوع کنترل سازمانی است که برای سازمان‌ها این موضوع را با اهمیت‌تر می‌کند. سنجش عملکرد سازمانی در مسیر تکامل خود مراحل مختلفی را پیموده است. در سیستم‌های عملکرد سنتی معیارها بیشتر بر اساس سیستم‌های حسابداری سنتی، سود محور و با نگرش کوتاه مدت بوده است. این معیارها نمی‌توانند به خوبی همه ابعاد عملکرد سازمان را تحت پوشش قرار دهند.

در مطالعه آهنجیان، به ترتیب مؤلفه آموزش و بعد از آن مشارکت، بالاترین رتبه را دارند و بعد از آن مؤلفه‌های جذب و نگهداری نیروهای با استعداد، استقبال از ایده‌های نو ارزیابی عملکرد و سپس جانشین پروری در رتبه‌های بعدی قرار دارند (۵).

به نظر ابزری و همکاران وجود برنامه‌ریزی استراتژیک در ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی موثر است. از ۳۵ شاخص شناسایی شده، که همه آنها تأیید شدند، هر یک به نوعی تحقیقات گذشته رایگان، زرین، گودرزی، کوشا زاده، میر فخرالدینی، میرزایی، خاتمی، نجف‌زاده، رضاپور، قوسی،

اولسون و پترسون مورد ارزیابی قرار داده و اینگونه استدلال می‌شود که با استفاده از شاخصه‌های ارزیابی عملکرد ضمن کاهش معایب مدل‌ها محاسن آنها تقویت و مدلی جامع برای ارزیابی و ارتقای عملکرد گروه‌های آموزشی ارایه می‌گردد و همچنین اولویت‌بندی و تعیین میزان تاثیرگذاری هر یک از عوامل و شاخصه‌ها، قابلیت اطمینان تصمیم‌گیری مدیران را افزایش می‌دهد که همگی نتایج همسویی با مطالعه حاضر داشتند. مهمترین علت همسویی آن است که ضرورت تلاش و فعالیت بیش از پیش اعضا و مسئولان ذیربط در جهت بهبود و ارتقاء وضعیت گروه‌های آموزشی را نشان داده و مدیران سازمانی را به استفاده از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد ترغیب می‌نماید و از این طریق باعث بهبود فرایند عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان می‌شود (۸-۱۸).

همچنین مدل پیشنهادی عواملی را مشخص کرد که در مطالعات پیشین ارزیابی از آن‌ها نامی برده نشده بود. از جمله مشخص شد شاخصه مولفه عوامل فردی ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی یعنی انگیزش و تعلق شغلی که مهم‌ترین شاخصه در نظر گرفته شده بود، شاخصه مهمی در خصوص مولفه عوامل مرتبط با نقش ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی نیست و همه در یک سطح هستند. مهمترین شاخصه مولفه عوامل درون گروهی ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی، ارتباطات درون گروهی، مهمترین شاخصه مولفه عوامل سازمانی ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی، ساختار سازمانی، مهمترین شاخصه مولفه عوامل خارج از سازمان ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی، حمایت مالی دولت و مهمترین شاخصه مولفه عوامل خارج از سازمان ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی، توانمندسازی پرسنل می‌باشد.

^۱Stiger



مدل ارائه شده توسط پژوهش حاضر سه پیامد اصلی را ارائه کرد. در این بخش سعی شده که به پژوهش‌های همسو و غیرهمسو با هر یک از این پیامدها اشاره شود. اولین پیامد مدل، «پاسخگویی به انتظارات دانشگاه» بود. بدین معنا که ارزیابی عملکرد سازمانی، برخی نیازهای سازمان را پاسخگو خواهد بود. این پیامد با تحقیقات صورت گرفته توسط نبی‌زاده‌کیوی و غفارزادگان، محمدی و بهمنی همسو بوده است (۲۰ و ۱۹). علاوه بر این، دومین پیامد مدل ارائه شده توسط تحقیق حاضر، «افزایش رضایت دانشجویان» بود. بدین معنا که یک مدل اثربخش ارزیابی عملکرد، می‌تواند موجب بهبود رضایت ذینفعان شود. این پیامد با نتایج بسیاری از تحقیقات صورت گرفته در حوزه ارزیابی عملکرد از جمله نبی‌زاده‌کیوی و غفارزادگان، محمدی و بهمنی، رهنما و... همسو بوده و به جرأت می‌توان ادعا نمود که مطالعه‌ای که با این پیامد همسو نباشد، یافت نشد (۱۹-۲۱). آخرین پیامد مدل ارائه شده توسط پژوهش حاضر، «کاهش شرایط ناعادلانه در همه زمینه‌ها» بود. بدین معنا که یک مدل اثربخش ارزیابی عملکرد، می‌تواند موجب بهبود وضعیت عدالت سازمانی در ارکان مختلف سازمان شود. این پیامد، با نتیجه تحقیقاتی همچون همایون و رضایی فرد و امیرنژاد و جعفری همسو می‌باشد (۲۲ و ۲۳).

نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق نشان داد که ضرورت و تلاش و فعالیت بیشتر اعضای گروه و مسئولان ذیربط در جهت بهبود و ارتقاء وضعیت گروه‌های آموزشی بسیار مهم است و بایستی مدیران گروه‌های آموزشی به استفاده از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد ترغیب شوند که نهایتاً باعث بهبود فرایند

عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان خواهد شد. بر اساس نتایج حاصل از این تحقیق، پیشنهاد می‌شود:

- برای سنجش عملکرد می‌توان از مجموعه کامل‌تری از شاخص‌ها بهره برد پیشنهاد می‌شود از ترکیب این روش با روش تحلیل پوششی داده‌ها برای ارزیابی کارایی گروه‌های آموزشی و از روش تحلیل پوششی داده‌های شبکه‌ای برای ارزیابی سیستمی همه‌ی گروه‌ها استفاده شود.
- برخی از شاخص‌های حوزه درون‌داد، شامل قابل فهم و عملیاتی بودن اهداف و فلسفه انجام ارزیابی درونی، ضرورت و اهمیت انجام ارزیابی درونی در گروه آموزشی و همچنین ایجاد فرهنگ بهبود مستمر در گروه، در حد نسبتاً زیادی می‌باشد.
- هدف یک سیستم ارزیابی عملکرد، دادن اطلاعات مهم، در زمان مناسب و به شخص مناسب است. لذا نکته مهم درباره این سیستم‌ها آن است که باید به گونه‌ای طراحی شوند که اطلاعات آنها به راحتی بهبود یافته و در دسترس استفاده کنندگان قرار گیرد و برای آنها قابل فهم باشد.
- از آنجا که شاخص‌های عملکرد بر روی رفتار کارکنان اثرگذارند، مجموعه‌ای نامناسب از شاخص‌ها می‌تواند به رفتار غیر کارکردی از طرف کارکنان منجر شود. به عبارت دیگر، کارکنانی که تنها در پی ارتقا و بهبود شاخص عملکرد مربوط به خود هستند، ممکن است تصمیماتی بگیرند که در تضاد با خواسته‌های مدیران باشد و بهبود در عملکرد واحد آنها به آسیب دیگر قسمت‌ها و یا



- اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی به عنوان یک طرح پژوهشی در نظر گرفته شود و برای مجریان آن امتیاز پژوهشی محسوب گردد. این امر باعث می‌شود که اعضای هیأت‌علمی با انگیزه و شور و اشتیاق بیشتری به سمت انجام آن گام بردارند.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر، حاصل پایان‌نامه دوره دکتری رشته مدیریت آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور است. نویسنده بر خود لازم می‌داند از اساتید محترم راهنما و مشاور و همچنین جناب آقای دکتر علی عمادزاده، جناب آقای دکتر حمیدرضا رحیمی و تمام اساتید محترمی که در انجام این پژوهش همکاری و مشارکت داشته‌اند، صمیمانه تشکر و قدردانی نماید.

- حتی عملکرد کلی سازمان منجر شود. یک سیستم ارزیابی عملکرد باید از اینگونه بهینه-سازی‌ها جلوگیری کند.
- سازکارهای مالی به عنوان ابزار مهمی در سیاستگذاری‌ها و تدوین خط مشی‌های آموزشی به کار گرفته شود. با تخصیص منابع مالی به گروه‌های آموزشی و تفویض اختیارات لازم به منظور بکارگیری منابع مالی، انگیزه بیشتری در اعضای هیئت علمی برای کار و تلاش بیشتر ایجاد می‌شود.
- امکانات و تمهیدات لازم جهت آموزش این رهیافت جهت آشنایی اعضای هیأت‌علمی با فلسفه، هدف و چگونگی اجرای ارزیابی درونی اندیشیده شود.

References

1. Centobelli P, Cerchione R, Esposito E. Aligning enterprise knowledge and knowledge management systems to improve efficiency and effectiveness performance: A three-dimensional Fuzzy-based decision support system. *Expert Systems with Applications*. 2018;(91):107-26.
2. Ferasatkah MA. [Study on the outcomes of internal evaluation on the planning for quality improvement in Iranian universities]. *IRPHE* 2008;14(3):145-75. [Persian]
3. Devaraj S, Kohli R. Performance impacts of information technology: is actual usage the missing link? *2015;49(3):273-89*.
4. Pourmiri M, Gharakhanian Cirkhi, Gaghani, Zahedi M. [Evaluation of the impact of employees on the commitment of senior management to domestic marketing on their work on the study of three-star hotels of Esfahan]. *Proceedings of the the first international conference on new achievements in management, accounting and economics*. Tehran, Iran. 2013. [Persian]
5. Ahanchian MR, Babadi A. [Preparation and validation of the performance evaluation questionnaire for managers of university departments: application of mixed method in practice]. *Educational and learning research, Daneshvar Behavior* 2013;2(3):147-62. [Persian]
6. Shamshiri S, Behrooz M. [Evaluating the performance of departments by using indicators (EPLCs) in order to provide a reasonable perceptual framework]. *Proceedings of the International Congress of Management*, Tehran, Mobin Institute of Cultural Ambassadors. 2014. [Persian]
7. Khosravi S, Barouni M, Khajouei R, Fakhrazad N. Evaluating the efficiency of health information technology departments of Iranian medical universities using data envelopment analysis during 2011. *IJVLMS* 2014;5(1):26-32. [Persian]



8. Raygan A, Mahamed F, Rezaee S, Jamshidi A, Fararouyee M, Karimzadeh K, Mousavi AM, *et al.* Internal evaluation of educational groups of health school of Yasuj University of Medical Sciences in 2009. *rme* 2011;3(2):43-51. [Persian]
9. Zarrin H. [The impact of using knowledge management components on organizational performance (based on Achou model) in the Mofid Educational Complex] [dissertation]. Islamic Azad University: Central Branch, Faculty of Social Sciences; 2012. [Persian]
10. Goudarzi G, Khosravi S, Askari R. Performance Appraisal of selected departments in Kerman University of Medical Sciences: a quantitative study. *Iranian Journal of Medical Education* 2012;12(3):193-201. [Persian]
11. Koushezadeh SA, Rahimnia F, Afkhami Rohani H. The effect of trust in management on organizational strategic thinking and their role in organizational performance improvement through organizational commitment in higher education. *Journal of Management System* 2013;12(3):163-87. [Persian]
12. Mirfakhradini SH, Azizi F. A model for evaluation and ranking of technological companies located in Science and Technology Park using combined approach of Data Envelopment Analysis (DEA) and Six Sigma methods. *Industrial Management Studies* 2012;6(2):78-99. [Persian]
13. Mirzaei A, Sadeghifar J, Mousavi SM, Khudayari R. Internal evaluation in selected educational groups of faculty of medicine in Ilam University of Medical Sciences (a short report). *JRUMS* 2013;12:71-8. [Persian]
14. Khatami SM, Rajabi Farajand H, Chahar Mahali H. [Evaluation of the performance evaluation system of the staff of the organization and proposed], case study model. *Quarterly Journal of Human Resource Studies* 2014;3(11):129-48. [Persian]
15. Najfzadeh MH, Morsali J, Jannani H. [Internal evaluation of physical education and sports sciences department at Islamic Azad University of Tabriz Branch]. *Education and Evaluation (Education Science)* 2014;26(7):25-39. [Persian]
16. Ghousi R, Naddafpour A. [Proposing a rapid plant assessment hybrid method using data envelopment analysis for municipalities performance evaluation (Case Study: Isfahan Municipality)]. *Tomorrow Management* 2017;2(5):303-20. [Persian]
17. Olsson L, Hemlin S, Pousette A. A multi- level analysis of leader member exchange and creative performance in research groups. *Leadersh Q* 2012;(23):604-19.
18. Hudnurkar M, Rathod U. Collaborative practices with suppliers in Indian manufacturing multinationals. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing* 2017;10(2):206-31.
19. Nabizadeh Kivi S, Ghaffar Zadegan M, [A study of the weaknesses and strength of Balanced Scorecard Model in assessing organizational performance]. *Proceedings of the the 2nd National Conference on New Accountancy Research in the 3rd Millennium*. 2018. Karaj, Iran
20. Mohammadi F, Bahmani K, Firoozi S. [The Relationship between Job Burnout and performance among employees of agricultural banks in Sanandaj]. *Proceedings of the the 2nd International Conference on Modern Research in Management. Economics and Humanities*. 2015. Dubai, UAE
21. Rahnama A, Alizadeh A, Mosazadeh R. [Evaluation of performance of bank Melli branches based on organizational excellence model]. *Proceedings of the 2nd International Conference on Modern Approaches in Engineering and Technology Sciences*. 2015. Istanbul, Turkey
22. Homayoun H, Rezaei Fard A, Mohammadi A, Younesi M. [Ranking of organizational performance evaluation indicators]. *Proceedings of the Management and Humanities Research Conference in Iran*. 2016. Tehran, Iran.
23. Amirnezhad Gh, Jafari A. [The effect of organizational justice on the performance of employees of the social security organization of Khuzestan with the mediating function of a comprehensive assessment and job satisfaction system]. *Proceedings of the First International Management Conference on Sustainable Development Based on Sustainable Development*. 2014. Tehran, Iran.