

## ارزیابی کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی دوره‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی دزفول بر اساس الگوی تعالی بنیادی مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) در سال ۱۳۹۲

**فرائد امیدیان\***: عضو هیأت علمی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول، ایران.  
**مرتضی امیدیان**: عضو هیأت علمی، گروه روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.  
**مهناز صفری**: دانشجوی گروه کارشناسی ارشد، رشته‌ی برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول، ایران.

**چکیده:** هدف اصلی این پژوهش ارزیابی کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی دوره‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول بر اساس الگوی تعالی بنیادی مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) در سال تحصیلی ۱۳۹۲ می‌باشد. پژوهش حاضر، پژوهش توصیفی و از نظر هدف، کاربردی است. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش دو پرسش‌نامه‌ی استاندارد شده بر اساس الگوی تعالی سازمانی است. این پرسش‌نامه‌ها بین تعداد ۵۹ نفر از مدیران گروه‌ها و اساتید به صورت سرشماری توزیع شدند، هم‌چنین تعداد ۳۰۰ نفر از دانشجویان نیز به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ضریب پایایی پرسش‌نامه‌ی اساتید و دانشجویان به ترتیب ۰/۹۳۲ و ۰/۷۳ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی، آزمون تی تک گروهی استفاده شد. میانگین امتیاز ارزیابی کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی مورد مطالعه، در معیار رهبری، ۷۷/۲۰ امتیاز از ۱۰۰؛ معیار استراتژی، ۶۵/۲۰ امتیاز از ۱۰۰، معیار کارکنان، ۷۰/۲۰ امتیاز از ۱۰۰؛ معیار شراکت‌ها و منابع، ۵۷/۲۰ امتیاز از ۱۰۰؛ معیار فرایندها، ۵۹/۲۰ امتیاز از ۱۰۰؛ معیار نتایج مشتری، ۷۸/۳۰ امتیاز از ۱۵۰؛ معیار نتایج کارکنان، ۵۹ امتیاز از ۱۰۰؛ معیار نتایج جامعه، ۵۸/۴۰ امتیاز از ۱۰۰ و معیار نتایج کلیدی عملکرد، ۱۰۰ امتیاز از ۱۵۰ امتیاز بود. این گروه‌ها در معیار رهبری بالاترین امتیاز ۷۷/۲۰ و در معیار نتایج مشتری پایین‌ترین امتیاز ۵۲/۱۸ را کسب کرده‌اند. کسب ۶۲۴ از ۱۰۰۰ امتیاز نشان‌دهنده‌ی این است که دانشکده در وضعیت متوسطی قرار دارد. کسب امتیاز ۳۲۹ از عامل توانمندسازها و ۲۹۵ از عامل نتایج، گویای آنست که در رابطه با توانمندسازها فعالیت زیادی صورت گرفته است، اما نتایج حاصله کمتر از حد انتظار شده است. بین میزان امتیاز وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیارها در گروه‌های آموزشی مورد نظر بر اساس مدل تعالی سازمانی، تفاوت معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی عملکرد، کیفیت، گروه‌های آموزشی، کارشناسی ارشد، الگوی تعالی مدیریت کیفیت اروپایی.

\***نویسنده‌ی مسؤول:** عضو هیأت علمی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول، ایران.

(Email: [omidian.2013@gmail.com](mailto:omidian.2013@gmail.com))

## مقدمه

آموزش عالی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی نقش اصلی را در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد بر عهده دارد و از این رو بین گروه‌های مختلف آموزش عالی، تحصیلات تکمیلی دارای نقش و منزلتی والاتر است، زیرا وظیفه‌ی تربیت نیروی انسانی متخصص در عرصه‌های آموزشی، پژوهشی و خدماتی را بر عهده دارد (مدهوشی و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به نقش و جایگاه دانشگاه‌ها و حساسیت زیاد مردم به عملکرد این نهاد، آن‌ها باید در هر دو بعد کمی و کیفی و به صورت موزون و متعادل رشد کنند (جعفری و همکاران، ۱۳۸۸). از سوی دیگر، آموزش عالی در ایران در طی دو دهه‌ی گذشته با چالش‌ها و مسائل متعددی مواجه بوده است. ناتوانی در تولید دانش نظری و مصرف دانش‌های بنیادی و نظری تولید شده در سایر کشورهای جهان، کاربردی نبودن آموزش‌های دانشگاهی، فقدان رابطه‌ی مناسب بین دانشگاه و سایر بخش‌های اجتماعی، گسترش کمی دانشگاه‌ها، کثرت مؤسسات آموزشی متنوع، افزایش تعداد دانشجویان و نیز تعداد زیاد دانش‌آموخته‌ی بی‌کار از جمله چالش‌هایی هستند که نظام آموزشی عالی ایران را با مشکلات عدیده‌ای مواجه نموده است. از سوی دیگر، وجود رقابت‌های جهانی و رقبای داخلی و خارجی موجب می‌شود تا انتظارات از دانشگاه‌ها به منظور کسب ارزش‌های جهانی، در راستای بهترین کیفیت رشد چشم‌گیری داشته باشد (صالحی عمران و همکاران، ۱۳۹۲). از این رو، حرکت به سمت تعالی سازمانی در دانشگاه دغدغه‌ی بسیاری از اندیشمندان و سیاستمداران است. تعالی سازمانی بر حفظ ارزش‌هایی هم‌چون ارزش‌افزایی برای مشتریان، دستیابی به نتایج متوازن، رهبری با دور اندیشی، تأکید بر توانمندی کارکنان تأکید می‌کند. در چنین سازمانی رهبران می‌کوشند تا نیازهای کوتاه‌مدت و بلند مدت ذی‌نفعان را برآورده کنند و مأموریت خود را محقق ساخته و به سوی چشم‌انداز پیش‌روند (نجمی و همکاران، ۱۳۸۵). بنابراین با توجه به تغییر رسالت دانشگاه‌ها و حرکت به سمت تعالی سازمانی، شاخص‌های کنونی ارزیابی، ابزارهایی توانمند برای ارزیابی و مقایسه‌ی عملکرد دانشگاه‌ها نبوده و لازم است یک بازنگری اساسی در مورد آن صورت گیرد. بررسی رویکردهای گوناگون نسبت به ارزیابی عملکرد، بیانگر آن است که نظام ارزیابی باید متناسب با رشد و توسعه‌ی سازمان‌ها بوده و پاسخگوی ابعاد متنوع و متعدد آن‌ها باشد. رهبری سازمانی مناسب، توسعه‌ی فناوری، رقابت

داخلی و جهانی، مزیت نسبی، کیفیت کالا و خدمات ارائه شده به مشتریان و غیره از جمله عامل‌هایی هستند که امروزه باید در ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار گیرند (قورچیان و همکاران، ۱۳۸۹). از این رو ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از ابعاد مهم در نظام جامع ارزیابی در صورتی که به طور نظام‌مند صورت گیرد، باعث می‌شود که کنترل و بهبود مستمر فعالیت‌ها با دقت بیشتری دنبال شود (جعفری و همکاران، ۱۳۸۸). مدل‌های تعالی سازمانی در قالب الگوهای ارزیابی در صورتی که به درستی به کار گرفته شوند، ابزارهای کارآمدی هستند که می‌توانند مفاهیم و ارزش‌های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه‌های استراتژیک، به‌کارگیری روش‌های خود ارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان‌ها نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرآیندها را فراهم سازند. در این راستا، استفاده از شاخص‌های الگوی مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) متناسب این تغییرات می‌باشد و می‌تواند به عنوان الگویی جهت ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها به کار گرفته شود (قورچیان و همکاران، ۱۳۸۹). این الگو دارای دو عامل اصلی توانمندسازها (Enablers) و نتایج (Results) می‌باشد. معیارهای توانمندساز تمام مکانیزم‌ها، سیستم‌ها، روش‌ها، طرح‌ها و به طور کلی بخش‌های تشکیل‌دهنده‌ی یک سازمان را در بر می‌گیرند و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی توانمند می‌سازند. معیارهای مرسوم به نتایج نیز عبارت‌اند از نتایجی که یک سازمان به دست می‌آورد و بیان‌کننده‌ی دستاوردهای حاصل از اجرای توانمندسازها هستند. (نجمی و همکاران، ۱۳۸۵). عامل توانمندسازها از ۵ ملاک رهبری خط مشی و استراتژی (Pocilicy & Strategy)، کارکنان (People)، شراکت‌ها و منابع (Partnership & resources)، فرآیندها (Processes) تشکیل می‌شود. هم‌چنین عامل نتایج به چهار ملاک نتایج مشتری (Customers Results)، نتایج کارکنان (People Results)، نتایج جامعه (Society Results)، نتایج کلیدی عملکرد (Key performance Result) تقسیم می‌گردد. امتیاز هر یک از عوامل توانمندسازها و نتایج ۵۰۰ امتیاز می‌باشد. که امتیاز مربوط به هر یک از ملاک‌های عوامل توانمندساز و نتایج به غیر از نتایج مشتری و نتایج کلیدی عملکرد ۱۰۰ امتیاز می‌باشند (نجمی، ۱۳۸۹). امتیاز مربوط به هر یک از عوامل نتایج مشتری و نتایج کلیدی عملکرد بنا بر اهمیت آنان ۱۵۰ امتیاز می‌باشد. در سازمان‌های متعالی رضایت مشتریان و دستاوردهای مالی و غیر مالی از

(۲۰۱۱) ضمن مصاحبه با گروه ارزیابی، اجرای برنامه‌های بهبود مستمر از سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۱۰ با استفاده از الگوی تعالی سازمانی در دانشکده‌ی مهندسی مکانیک دانشگاهی در چکسلواکی دستاوردهای مفیدی را به دنبال داشته است. بر اساس نتایج مطالعه‌ای مروری در طی سال‌های ۲۰۱۳-۱۹۹۵ توسط کاسپروایسیویوت (۲۰۱۳) رقابت، بهبود مستمر، خود ارزیابی از مهمترین محرک‌های بیرونی و درونی استفاده از مدل تعالی سازمانی در سازمان‌ها قلمداد شدند. هم‌چنین عدم تعهد کارکنان به اجرای آن، فقدان فرهنگ کیفیت و منابع کافی، فقدان اطلاعات کافی به عنوان مهمترین موانع کاربست این مدل در سازمان‌ها معرفی شدند. در حالی که تعهد کارکنان به کیفیت، تعیین نقاط ضعف، توسعه‌ی مفهوم کیفیت بر اساس نگرش سیستمی، تعیین شاخص‌ها و معیارهای کیفیت از فواید عمده‌ی کاربست این مدل در سازمان‌ها محسوب شدند. برخی از پژوهشگران با کاربست الگوی تعالی سازمانی به ارزیابی کیفیت عملکرد دانشگاه‌ها و یا مؤسسات آموزشی پرداخته‌اند. قورچیان و همکاران (۱۳۸۹) طی مطالعه‌ای نشان دادند که برخی از واحدهای دانشگاه آزاد منطقه‌ی یک دارای ویژگی‌های دانشگاه متعالی و برخی دیگر ناکارا هستند. هم‌چنین نقاط بهبود پذیر واحدهای ناکارا شناسایی و پیشنهادهای لازم جهت کارایی آن‌ها ارائه شد. آخشیگ و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی کیفیت مدیریت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور دریافتند که مدل تعالی سازمانی از قابلیت بالایی برای ارزیابی کیفیت عملکرد کتابخانه‌ها برخوردار می‌باشد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که از بین عوامل توانمندساز رهبری بالاترین امتیاز و معیار شراکت‌ها و منابع کمترین امتیاز را کسب نمودند. نوه ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) عملکرد مراکز علمی-کاربردی استان مرکزی را با استفاده از مدل تعالی سازمانی بررسی کردند و آن‌را در حد مطلوب گزارش دادند. بر اساس پژوهش بنی داوودی (۱۳۹۰) سطح کیفیت گروه‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اهواز نیز با بهره‌گیری از الگوی تعالی سازمانی در سطح مطلوبی ارزیابی نشد. هم‌چنین بین توانمندسازها بیشترین امتیازها مربوط به رهبری و کمترین مربوط به شراکت‌ها و فرایندها می‌باشد، در عامل نتایج بیشترین امتیازها مربوط به نتایج کارکنان و کمترین مربوط به معیار نتایج مشتری به دست آمد. خواجه و همکاران (۱۳۹۲) به ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM) پرداختند.

اصلی‌ترین نتایج هستند که در اثر وجود عوامل توانمندی همچون رهبری دور اندیش و الهام بخش، استراتژی مبتنی بر درک نیازها و انتظارات توامان ذی‌نفعان، کارکنان اثربخش و شایسته، ارتباطات صحیح با تأمین‌کنندگان، شرکا و پیمانکاران و بهبود مستمر فرایندها حاصل می‌شوند. مدل EFQM در سال ۱۹۹۱ به عنوان مدل تعالی کسب و کار معرفی گردید که در آن چارچوبی برای قضاوت و خود ارزیابی سازمانی و نهایتاً دریافت پاداش کیفیت اروپایی ارائه شد. این مدل شان‌دهنده‌ی مزیت‌های پایداری است که یک سازمان متعالی باید به آن‌ها دست یابد. این مدل به سرعت مورد توجه شرکت‌های اروپایی قرار گرفت و مشخص شد که سازمان‌های بخش عمومی و صنایع کوچک هم علاقه دارند از آن استفاده کنند (طاری، ۲۰۰۶). اخیراً الگوی تعالی سازمانی در مقیاس وسیعی، در سازمان‌های خدماتی به منظور ارتقای کیفیت و سنجش عملکرد خدمات مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج مطالعات حاکی از آن است که کاربست این الگو در آموزش عالی و سازمان‌های آموزشی چارچوب مناسبی را برای ارزیابی کیفیت عملکرد و کشف نقاط ضعف و قدرت دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی فراهم می‌نماید. این امر به نوبه‌ی خود منجر به بهبود کیفیت خدمات آموزشی خواهد شد. حری و همکاران (۱۳۸۸) طی مطالعه‌ای به این نتیجه دست یافتند که می‌توان از آن به عنوان الگویی مناسب جهت ایجاد فرهنگ تعالی، امکان خود ارزیابی هر واحد دانشگاهی و مقایسه‌ی هر واحد با واحد دیگر را ارائه کرد که نشان‌دهنده‌ی تأثیر مثبت اجرای مدل در دانشگاه‌هاست و مزایای این مدل عبارت است از: تحقق بخشیدن به مأموریت/چشم انداز؛ کسب برترین تجربیات و عملکرد؛ مشارکت اجتماعی؛ اثربخشی هزینه‌ها؛ رضایت مشتریان، ذی‌نفعان. اقبال و همکاران (۱۳۸۸) عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی را با توجه به عوامل توانمندساز و نتایج در سطح متوسط ارزیابی نمود. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۰) ضمن تحقیقی نتیجه گرفتند که کاربست الگوی تعالی سازمانی در آموزش عالی موجب افزایش تعهد رهبران و مدیران ارشد به عنوان نیروی محرکه‌ی همه‌ی فرایندهای بهبود کیفیت و مدیریت می‌شود. مورا (۲۰۰۶) ضمن تحقیقی نشان داد که مدل تعالی سازمانی چارچوب مدیریتی مناسبی را در دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی دانشگاه فراهم می‌نماید. به گونه‌ای که عامل رهبری بر کیفیت دیگر عوامل توانمندساز مانند استراتژی، کارکنان، منابع، شرکا و فرایندها تأثیرگذار است. بر اساس نتایج پژوهشی کیفی توسط هوتیرا

مبنی بر آگاهی از کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی در مقطع کارشناسی‌ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول از سوی دیگر سعی گردیده با کاربست این الگو عملکرد گروه‌های آموزشی ارزیابی شود. چرا که با عنایت به اینکه گروه‌های آموزشی در دوره‌های کارشناسی‌ارشد نقش مهمی را در حفظ مزیت‌های رقابتی دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه ایفا می‌نمایند. به مثابه شاهرگ حیاتی جامعه و دانشگاه در ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان هستند و ارتقای کیفیت آموزشی به منظور رشد هر چه بیشتر خدمات آموزشی وابسته به عملکرد این بخش از سازمان می‌باشد.

### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، شامل تمامی مدیران گروه‌ها و اساتید گروه‌های آموزشی دوره کارشناسی‌ارشد به تعداد ۵۹ نفر که به صورت سرشماری در تحقیق مشارکت داده شدند. که از این تعداد ۱۱ نفر مدیر گروه و ۴۸ نفر اساتید بودند. تعداد اساتید در هر یک از گروه‌های آموزشی شامل ساخت و تولید (۴)، تبدیل انرژی (۳)، زراعت (۷)، مکانیزاسیون (۳)، سازه‌ی هیدرولیکی (۷)، سازه (۳)، ادبیات فارسی (۷)، ادبیات عرب (۳)، کامپیوتر (۹)، برق (۵)، علوم تربیتی (۸) بودند. اساتید از لحاظ مرتبه‌ی علمی شامل دو نفر مربی، ۴۸ نفر استادیار و ۴ نفر دانشیار و ۵ نفر استاد بودند. جامعه آماری دانشجویان ۱۴۰۰ نفر در مقطع کارشناسی ارشد بودند که مطابق جدول کرسی مورگان تعداد ۳۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ترکیب تعداد دانشجویان شرکت‌کننده از لحاظ گروه‌های آموزشی شامل ساخت و تولید (۳۴)، تبدیل انرژی (۳۱)، زراعت (۲۱)، مکانیزاسیون (۱۶)، سازه‌ی هیدرولیکی (۲۲)، سازه (۳۵)، ادبیات فارسی (۲۹)، ادبیات عرب (۱۳)، کامپیوتر (۳۳)، برق (۳۵)، علوم تربیتی (۲۹) بودند. که از این تعداد ۱۷۵ نفر مرد و ۱۲۵ نفر زن بودند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه بر اساس الگوی تعالی سازمانی EFQM استفاده شد. به این صورت که ابتدا با توجه به ماهیت آموزشی گروه‌های آموزشی کارشناسی ارشد، ویرایش فارسی این پرسش‌نامه از کتاب مدل جایزه‌ی تعالی EFQM ویرایش ۲۰۱۰ (نجمی، ۱۳۸۹) اخذ شد و مورد بررسی قرار گرفت و با کمک و هم فکری اساتید راهنما و مشاور با حفظ ۹ معیار اصلی الگوی تعالی سازمانی، و زیرمعیارهای آن، با محیط آموزشی، گروه‌های آموزشی متناسب‌سازی شد. در نهایت تلاش به عمل آمد

که این دانشگاه در حوزه‌ی توانمندسازها ۲۲۹ امتیاز و در حوزه‌ی نتایج ۲۳۳ امتیاز کسب نمود که در حوزه‌ی توانمندسازها بیشترین امتیاز مربوط به معیار رهبری و کمترین امتیاز مربوط به معیار خط مشی بود. معیارهای نتایج جامعه بیشترین امتیاز و نتایج کارکنان کمترین امتیاز حوزه نتایج را کسب کردند، یافته‌ها نشان دادند که این دانشگاه با کسب ۴۶۲ از ۱۰۰۰ امتیاز در وضعیت متوسط قرار دارد. از سوی دیگر در ارزیابی عملکرد مقطع متوسطه استان خوزستان توسط مهرعلی‌زاده (۱۳۸۹) وضعیت توانمندسازها و نتایج در سطح نامطلوبی گزارش شد. به گونه‌ای که بین شاخص موجود و مطلوب اختلاف چشم‌گیری وجود داشت و بین عوامل توانمندساز و نتایج حاصل از آن‌ها تفاوت معناداری به‌دست آمده است. با این وجود بر اساس پژوهش صالحی و همکاران (۱۳۹۱) شاخص‌های توانمندساز آموزش و پرورش شهرستان ساری از وضعیت مطلوبی برخوردار بود.

حسن‌زاده و همکاران (۱۳۸۹) نیز سطح تعالی سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی جمهوری اسلامی را با کسب ۴۹۲ از ۱۰۰۰ امتیاز متوسط اعلام نمود. به علاوه پژوهشی دیگر نیز توسط ذاکرشهرکی و همکاران (۱۳۹۱) با عنوان ارزیابی عملکرد کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان در ایران با استفاده از مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) نشان داد که کانون از ۵۰۰ امتیاز توانمندسازها ۱۱۹ امتیاز؛ و از ۵۰۰ امتیاز نتایج نیز ۱۵۹ امتیاز کسب نمود که در مجموع از ۱۰۰۰ امتیاز ممکن ۲۷۸ امتیاز کسب نمودند که پایین‌ترین امتیازها مربوط به معیارهای خط‌مشی و استراتژی و معیار شراکت‌ها است. در پژوهشی ارجی توسط ابوسعاد (۲۰۱۳) عملکرد دانشگاه علوم کاربردی در نوار غزه با کسب ۷۵٪ امتیازها در سطح مطلوب ارزیابی شد. همچنین نتیجه‌گیری شد که نوع رهبری دانشگاهی بر کیفیت عوامل توانمندسازها و نتایج اثرگذار است. لیویو و همکاران (۲۰۱۳) در بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی در دانشکده‌ی اقتصاد و مدیریت اجرایی دانشگاه آلمان دریافت که میزان کیفیت این ملاک از عامل نتایج با کسب امتیاز ۷۱٪ در سطح مطلوب قرار دارد. میزان رضایت دانشجویان از شغلیابی در سطح بالایی گزارش شد. زیرا با وجود معلمانی مسلط به زبان‌های ملی و بین‌المللی فرصت‌های شغلی بهتری برای دانشجویان فراهم می‌شد. بنابراین با توجه به مزایای کاربست این مدل در آموزش عالی بر اساس مطالعات انجام شده از یک سو و مسأله‌ی اصلی پژوهش حاضر

درصد وضعیت مطلوب است، نقش خود را ایفا کنند. گروه‌های آموزشی هم‌چنین در زمینه‌ی کیفیت آموزشی از ۵۰۰ امتیاز عامل نتایج، در مجموع ۲۹۵ امتیاز کسب نمودند. امتیاز به دست آمده به این معنا است که کیفیت آموزشی گروه‌های مذکور در سطح متوسطی قرار دارد. هم‌چنین به منظور تجزیه و تحلیل کیفیت عملکرد گروه‌های آموزشی در میان ۹ معیار ارزیابی از آزمون تی تک گروهی استفاده شد. بر اساس اطلاعات به دست آمده از جدول ۱ و ۲ ملاحظه می‌شود که عملکرد رهبری، استراتژی، کارکنان با کسب امتیاز ۷۷/۲۰، ۶۵/۲۰ و ۷۰/۲۰ و در نظر گرفتن سطح معناداری آزمون t تک گروهی که ۰/۰۰۱ بوده در سطح مطلوبی قرار دارند. در حالی که دیگر معیارها با کسب امتیاز شراکت‌ها (۵۷/۲۰)، فرایندها (۵۹/۲۰)، نتایج مشتری (۵۲/۱۸)، نتایج جامعه (۵۸/۴۰) و نتایج کلیدی (۶۶/۶۰) در سطح معنادار ۰/۰۰۱ بوده‌اند. که نسبت به مدل تعالی سازمانی در سطح متوسطی ارزیابی شدند. هم‌چنین گفتنی است، معیار رهبری، بیشترین امتیاز (۷۷/۲۰) و معیار نتایج مشتری کمترین امتیاز (۵۲/۱۸) را در ارزیابی داشته است.

**جدول ۱- نتایج آمار توصیفی ارزیابی عملکرد کیفیت گروه‌های آموزشی**

معیار	تعداد	میانگین	درصد کسب شده	امتیاز معیارها
رهبری	۵۹	۷۷/۲۰	۷۷/۲۰	۱۰۰
استراتژی	۵۹	۶۵/۲۰	۶۵/۲۰	۱۰۰
کارکنان	۵۹	۷۰/۲۰	۷۰/۲۰	۱۰۰
شراکتها	۵۹	۵۷/۲۰	۵۷/۲۰	۱۰۰
فرایندها	۵۹	۵۹/۲۰	۵۹/۲۰	۱۰۰
نتایج مشتری	۳۰۰	۷۸/۳۰	۵۲/۱۸	۱۵۰
نتایج کارکنان	۵۹	۵۹	۵۹	۱۰۰
نتایج جامعه	۵۹	۵۸/۴۰	۵۸/۴۰	۱۰۰
نتایج کلیدی عملکرد	۳۵۹	۱۰۰	۶۶/۶۰	۱۵۰

**جدول ۲. نتایج آمار استنباطی ارزیابی عملکرد کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشکده‌ی مورد بررسی در ابعاد ۹ گانه‌ی مدل**

One-Sample test				
test Value = 50				
معیارها	t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
رهبری	۱۶/۴۷۳	۵۸	۰۰۰۰	۲۷/۲۸۸
استراتژی	۷/۱۶۸	۵۸	۰۰۰۰	۱۵/۲۸۸
کارکنان	۹/۰۵۴	۵۸	۰۰۰۰	۲۰/۲۳۷
شراکتها و منابع	۳/۳۹۴	۵۸	۰۰۰۱	۷/۲۰۳
فرایندها	۴/۶۶۱	۵۸	۰۰۰۰	۹/۲۳۷
نتایج کارکنان	۴/۰۶۰	۵۸	۰۰۰۰	۹/۰۶۷
نتایج جامعه	۴/۱۷۹	۵۸	۰۰۰۰	۸/۵۵۹
test Value = 75				
نتایج مشتری	۸۰/۲۸	۲۹۹	۰۰۰۱	۳/۲۵۰
نتایج کلیدی	۱۹/۳۸۸	۳۵۸	۰۰۰۰	۲۱/۸۳۱

تا پرسش‌نامه‌ای ساخته شود که بتوان بر مبنای آن، به خوبی عملکرد گروه‌های آموزشی دانشکده را مورد سنجش قرار داد، نتیجه آن، دو پرسش‌نامه بود که برای دو گروه مختلف ساخته شد. پرسش‌نامه‌ی اول؛ مختص به مدیران گروه‌ها و اساتید به عنوان مشتریان درونی سیستم آموزشی بود که شامل ۸ معیار (رهبری، خط‌مشی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج کلیدی عملکرد) با ۳۵ زیرمعیار بود، پرسش‌نامه‌ی دوم؛ مختص به دانشجویان به عنوان مشتریان بیرونی سیستم آموزشی با دو معیار (نتایج مشتری، نتایج کلیدی عملکرد) با ۱۰ زیرمعیار بود، لازم به ذکر است که معیار نتایج کلیدی عملکرد نیز در دو گروه مشترک بود که در نهایت از مجموع میانگین‌های که معیار نتایج کلیدی عملکرد در هر دو پرسش‌نامه‌ی، امتیاز کلی این معیار به دست آمد. مجموع زیرمعیارهای دو پرسش‌نامه‌ی ۴۵ سؤال بود که به ارزیابی ۹ معیار اصلی پرداخت، پس از ساخت جهت اطمینان از روایی صوری و محتوایی، در اختیار ۹ نفر از متخصصان مدیریت آموزشی قرار گرفت که حاصل بررسی‌ها نشان از روایی قابل قبول در ابزار تحقیق بود. پایایی پرسش‌نامه‌ی اساتید و دانشجویان با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۹۳۲ به دست آمد. برای توصیف و تحلیل داده‌های آماری از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (t) استفاده شد. برای محاسبه‌ی نقطه‌ی برش، ضریب وزنی هر معیار بر اساس مدل (همه‌ی معیارها امتیاز ۱۰۰ و نتایج مشتری و نتایج کلیدی عملکرد هر کدام ۱۵۰ امتیاز) در ۲/۵ ضرب و بر تعداد خرده‌معیارها که ۵ یا ۴ می‌باشند، تقسیم شد. برای محاسبه‌ی امتیاز کل هر معیار ضریب وزنی آن معیار در میانگین زیرمعیارهای آن معیار ضرب شد و بر تعداد خرده‌معیارها تقسیم گردید.

## یافته‌ها

در پاسخ به هدف کلی ارزیابی عملکرد کیفیت گروه‌های آموزشی همان‌گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، میانگین امتیاز ارزیابی عملکرد این دانشگاه در کل ۶۲۴ امتیاز از مجموع ۱۰۰۰ امتیاز محاسبه شده است. گروه‌های آموزشی در زمینه‌ی کیفیت آموزشی از ۵۰۰ امتیاز عامل توانمندساز، جمعاً ۳۲۹ امتیاز کسب کردند. امتیاز حاصله بیانگر این است که کیفیت آموزشی گروه‌های مذکور در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد و روش‌های طراحی شده مربوط به حوزه‌های رهبری، استراتژی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع و فرایندها در حوزه آموزشی توانستند تنها با کیفیتی که ۶۵/۸۰

## بحث

چه بیشتر بر این نظریه‌های جدید مدیریت کیفیت که بیانگر هویت‌بخشی سازمان، شفاف نمودن اهداف سازمانی است از سوی برنامه‌ریزان آموزشی گام‌هایی برداشته شود. هم‌چنین کسب ۶۵/۲۰ درصد امتیاز معیار استراتژی در جامعه‌ی پژوهش بیانگر این است که گروه‌های آموزشی در دانشکده مورد بررسی از عملکرد خوبی برخوردار بودند. این یافته با نتایج پژوهش نوه ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) که عملکرد کل ملاک‌های مورد ارزیابی در مراکز علمی کاربردی استان مرکزی را از جمله استراتژی را مطلوب ارزیابی نمود؛ همسو می‌باشد. در حالی که ملاک استراتژی در دانشگاه آزاد قم امتیاز بسیار پایینی را کسب نمود (خواجه و همکاران، ۱۳۹۲). هم‌چنین کیفیت استراتژی‌های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان ایران نیز بسیار پایین ارزیابی شد (ذاکرشهرک و همکاران، ۱۳۹۱).

بررسی خرده‌معیارهای استراتژی نشان داد که گروه‌های آموزشی دارای نقاط قوت در زمینه‌هایی از جمله شفاف بودن استراتژی گروه و اهمیت دادن به نظرات اساتید هستند. در تبیین این یافته می‌توان این گونه اظهار داشت که یکی از دلایل عمده می‌تواند ناشی از ارتباط معیار رهبری با دیگر معیار توانمندسازها باشد. چنانچه (بیگ زاده و همکاران، ۱۳۸۹) خاطر نشان می‌سازند که رهبران سازمان‌های متعالی همواره ساختار سازمانی را طوری طراحی می‌نمایند که هم راستا با استراتژی‌ها و خط‌مشی‌های سازمان باشد. البته نباید این نکته را از نظر دور داشت که کسب این امتیاز نشان‌دهنده‌ی وجود برخی کاستی‌ها در زمینه‌ی نامشخص بودن زمان برگزاری جلسات، نبود ساز و کار مشخصی برای ارزیابی کیفیت عملکرد اساتید و دانشجویان در گروه‌های آموزشی نیز می‌باشد. این یافته با نتایج پژوهش نوه ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) که عملکرد کل ملاک‌های مورد ارزیابی در مراکز علمی کاربردی استان مرکزی را از جمله استراتژی را مطلوب ارزیابی نمودند؛ همسو می‌باشد. در حالی که ملاک استراتژی در دانشگاه آزاد قم امتیاز بسیار پایینی را کسب نمود (خواجه و همکاران، ۱۳۹۲). هم‌چنین کیفیت استراتژی‌های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان ایران نیز بسیار پایین ارزیابی شد (ذاکرشهرک و همکاران، ۱۳۹۱). هم‌چنین کسب ۷۰/۲۰ درصد از امتیاز معیار کارکنان در جامعه‌ی پژوهش نشان‌دهنده‌ی این است که مدیران گروه‌ها در رابطه با کارکنان از عملکرد خوبی برخوردار هستند. نوه ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) و بنی داوودی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود به نتایج مشابهی

وضعیت موجود و مطلوب کیفیت گروه‌های آموزشی دانشکده در عامل توانمندساز به طور کلی گروه‌های آموزشی دانشکده در زمینه‌ی کیفیت آموزشی از ۵۰۰ امتیاز عامل توانمندساز، جمعاً ۳۲۹ امتیاز کسب کردند. امتیاز حاصله بیانگر این است که کیفیت آموزشی گروه‌های مذکور در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. عامل توانمندسازها در مراکز علمی کاربردی استان مرکزی نیز در سطح مطلوب ارزیابی شد (نوه ابراهیم و همکاران، ۱۳۸۹). عامل توانمندسازهای گروه‌های آموزشی بیمارستان‌های اهواز با کسب امتیاز ۳۱۰ در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارند. در حالی که عوامل توانمندساز دانشگاه آزاد اسلامی قم با کسب امتیاز ۲۲۹ در وضعیت متوسطی ارزیابی شد. کسب ۷۷/۲۰ درصد از امتیاز معیار رهبری در جامعه‌ی پژوهش نشان‌دهنده‌ی این است که عملکرد گروه‌های آموزشی مورد بررسی، در زمینه‌ی رهبری در سطح مطلوبی قرار دارد و بالاترین امتیاز را نسبت به دیگر معیارها کسب نمود. در بررسی کیفیت مدیریت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز نیز بین عوامل توانمندساز، رهبری بالاترین امتیاز را کسب نمود (آخشیک و همکاران، ۱۳۸۹). هم‌چنین رهبری دانشگاه آزاد اسلامی قم نیز از امتیاز بسیار بالایی نسبت به دیگر ملاک‌ها برخوردار بود (خواجه و همکاران، ۱۳۹۲). در مطالعه‌ی دیگر رهبری گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های پزشکی اهواز ۶۲ امتیاز کسب نمود (بنی داوودی، ۱۳۹۰). در بررسی کیفیت عملکرد مراکز علمی کاربردی نیز تمام ملاک‌های ارزیابی از جمله رهبری مطلوب ارزیابی شد (نوه ابراهیم و همکاران، ۱۳۸۹).

بررسی خرده‌معیارهای این ملاک نشانگر این است که مدیران گروه‌ها از ایده‌های نوآورانه‌ی اساتید حمایت می‌کنند، برای ارتقای فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی گروه تلاش می‌کنند و عملکرد بالایی در فراهم آوردن امکانات و تسهیلات آموزشی دارند و هم‌چنین توانسته‌اند تحولات و تغییرات سازمانی را فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی کنند. در تبیین این یافته می‌توان اظهار داشت که مدیران گروه‌ها بر اساس میزان شایستگی و صلاحیت‌های حرفه‌ای و تجربه با رأی اعضای هیأت علمی هر گروه انتخاب می‌شوند. بنابراین این‌گونه برداشت می‌شود که گروه‌های آموزشی در حال حرکت به سمت نظریه‌های جدید مدیریت کیفیت هستند. اما با توجه به این که این امتیاز در سطح کاملاً مطلوب قرار ندارد، لذا باید برای تأکید هر

گروه‌ها دارای نقاط ضعفی در مورد پذیرش دانشجو، متناسب با امکانات و تجهیزات هستند. دلیل این امر می‌تواند ناشی از سیاست‌های کلان دانشگاه آزاد اسلامی باشد. زیرا که درآمد این دانشگاه با جذب دانشجویان بیشتر افزایش می‌یابد و این امر با سیاست‌گذاری دانشگاه آزاد اسلامی مناسب است، اما کیفیت را کاهش می‌دهد که گروه‌های آموزشی نقش چندانی را در این خصوص نمی‌توانند ایفا کنند. بنابراین، چنانچه فرآیندهای موجود در سازمان به درستی شناسایی شده و با انجام مطالعه‌ی دقیق مدیریت شوند، می‌توان به حصول نتیجه و ارتقای سازمان امیدوار بود. از سوی دیگر، بررسی زیر معیارها نشان‌دهنده‌ی این نکته است که گروه‌های آموزشی دارای امتیاز بالایی در زمینه‌ی توجه به نیازها و انتظارات اساتید و مطابقت برنامه‌های درسی بر اساس نیاز جامعه، دانشجویان و تحولات علمی هستند که در تبیین این یافته می‌توان بر مطلوبیت عامل استراتژی اشاره کرد. همان‌گونه که نجمی (۱۳۸۹) خاطر نشان می‌سازد که فرآیندها، سلسله‌فعالیت‌ها و اقداماتی هستند که طی آن، انتظارات و نیازهای حال و آینده‌ی گروه‌های آموزشی مطابق با استراتژی‌های آموزشی برآورده می‌شوند.

۲- وضعیت موجود و مطلوب کیفیت گروه‌های آموزشی دانشکده در عامل نتایج گروه‌های آموزشی هم‌چنین در زمینه‌ی کیفیت آموزشی از ۵۰۰ امتیاز عامل نتایج، در مجموع ۲۹۵ امتیاز را کسب نمودند. امتیاز به دست آمده به این معنا است که کیفیت آموزشی گروه‌های مذکور در سطح متوسطی قرار دارد. بنی‌داوودی (۱۳۹۲) نیز امتیاز عامل نتایج در گروه‌های آموزشی بیمارستان‌های اهواز را در سطح متوسط ارزیابی نمود. در مطالعه‌ی دیگری توسط اقبال و همکاران (۱۳۸۸) نیز عملکرد نتایج مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی در سطح متوسط ارزیابی شد. خواجه و همکاران (۱۳۹۲) عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی قم را در حوزه‌ی نتایج متوسط گزارش نمود. ششمین معیار از مدل تعالی سازمانی بر مبنای تمرکز بر مشتری پایه‌ریزی شده است به این معنا که جلب توجه مشتری از طریق تمرکز بر خواسته‌ها و انتظارات فعلی و بالقوه‌ی مشتریان ممکن است (نجمی، ۱۳۸۵). یکی از صاحب‌نظران اشاره می‌کند که در مدل‌های تعالی سازمانی، توجه ویژه‌ای به بحث مشتری‌مداری شده است و در مدل‌های تعالی نیز مشتری‌مداری در زمره‌ی مفاهیم بنیادی جای دارد. بدون تردید، آگاهی از میزان رضایت مشتری برای آرایه‌ی عملکرد مطلوب ضروری است (بیک‌زاده و همکاران،

دست یافتند. بررسی خرده‌معیارها نشان‌دهنده‌ی این است که مدیران گروه‌ها بر اساس شایستگی و تخصص اساتید به توزیع دروس و تعیین داور پایان‌نامه‌ها می‌پردازند، زمان برگزاری همایش‌ها و سمینارها و دوره‌های ضمن خدمت را به موقع اطلاع‌رسانی می‌کنند. در تبیین این یافته می‌توان گفت یکی از دلایل عمده، همان‌گونه که ذکر شد، ارتباط کیفیت رهبری با توانمندسازها است. مورا (۲۰۰۶) نیز ضمن تحقیقی نشان داد که مدل تعالی سازمانی چارچوب مدیریتی مناسبی را در دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی دانشگاه فراهم می‌نماید. به گونه‌ای که عامل رهبری اثربخش بر کیفیت دیگر عوامل توانمندساز مانند استراتژی، کارکنان، منابع، شرکاء و فرایندها تأثیرگذار است. اما کسب امتیاز نسبتاً مطلوب مدیران گروه‌ها در خصوص تشویق اساتید به کار گروهی و تیمی مطلب دیگری است که شایان ذکر می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که ضعف موجود نمی‌تواند فقط مربوط به مدیر گروه باشد. زیرا که در ترویج و توسعه‌ی کار گروهی و ایجاد نظام پیشنهادات در سازمان نقش عوامل دیگری همچون فرهنگ سازمانی دانشگاه حمایت‌ها و سیاست‌گذاری‌های مدیریتی سطوح بالا نیز شایان توجه می‌باشد.

انتخاب ۵۷/۲۰ درصد از امتیاز شراکت‌ها و منابع آموزشی عملکرد متوسط این گروه‌ها را نشان می‌دهد. این یافته با نتایج پژوهش‌های ذاکرشهرک و همکاران (۱۳۹۱)، بنی‌داوودی (۱۳۹۰) و آخشیک و همکاران (۱۳۸۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که پایین بودن این امتیاز ناشی از عوامل دیگری هم‌چون سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های دانشگاهی باشد و صرفاً مربوط به مدیر گروه نیست. چرا که عملکرد گروه‌های آموزشی در زمینه‌ی فراهم نمودن فناوری اطلاعات، فضا و تجهیزات آموزشی دارای عملکرد مناسبی است. اما در حوزه‌ی جذب منابع مالی و مادی از سازمان‌های بیرونی و تبلیغات مناسب برای جذب منابع عملکرد گروه‌های آموزشی موفقیت‌آمیز نبوده است. گروه‌های آموزشی در معیار فرآیندها، ۵۹/۲۰ درصد از امتیاز را کسب نموده‌اند که نشان‌دهنده‌ی عملکرد متوسط این گروه‌ها است. نتایج این پژوهش با پژوهش حسن‌زاده و همکاران (۱۳۸۹) نیز در ارزیابی سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی جمهوری اسلامی ایران کل ملاک‌ها را از جمله فرایندها را در سطح متوسط ارزیابی نمودند، همسو است. اما بنی‌داوودی (۱۳۹۰) در تحقیق خود در ارزیابی کیفیت گروه‌های آموزشی بالاترین امتیاز را در این معیار به دست آورد. این

بنی داوودی (۱۳۹۰) غیر همسو می‌باشد. از نقاط قوت این ملاک می‌توان گفت که به منظور شرکت اعضای هیأت علمی در کارگاه‌های آموزشی توزیع عادلانه‌ای وجود دارد و این که در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی مشارکت دارند و حتی می‌توانند پیشنهاد آموزشی ارائه دهند. از نقاط ضعف این است که اساتید با سازمان‌های بیرونی در زمینه‌ی طرح‌های پژوهشی مشارکت کمتری دارند که بعضاً می‌تواند ناشی از سیستم دانشگاه می‌باشد. از دیگر دلایل کاهش امتیاز در این حوزه را می‌توان مرتبط با عواملی همچون انگیزش و یا رضایت‌مندی (امنیت شغلی، امکانات و خدمات، مزایا، مدیریت تغییر)، عوامل دستاوردها (قابلیت‌های مورد نیاز در مقایسه با قابلیت‌های موجود، بهره‌وری) دانست.

کسب ۵۸/۴۰ درصد از امتیاز معیار نتایج جامعه، گویای این است که کیفیت آموزشی در گروه‌های مورد بررسی در سطح متوسطی قرار دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های اقبال و همکاران (۱۳۸۸)، حسن‌زاده (۱۳۸۸)، خواجه و همکاران (۱۳۹۲) همسو و با نتایج پژوهش‌های ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) غیر هماهنگ است. این گروه‌ها دارای نقاط ضعفی در زمینه‌ی ارتباط با مؤسسات آموزشی و غیر آموزشی (صنعت) در جامعه هستند. این مسأله می‌تواند با مطلوب نبودن عامل شرکاء و منابع در جذب منابع انسانی و مالی مرتبط باشد. اگر چه بررسی زیر معیارها نشان‌دهنده‌ی این است که این گروه‌ها دارای نقاط قوتی در زمینه‌ی برقراری ارتباط و همکاری با دیگر گروه‌های آموزشی دانشگاه و مطلوب بودن عملکردشان با گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های دیگر نیز هستند. در نهایت، معیار نتایج کلیدی عملکرد ۱۰۰ امتیاز از ۱۵۰ امتیاز این معیار را کسب نمود. این یافته با نتایج تحقیقات اقبال و همکاران (۱۳۸۸)، حسن‌زاده (۱۳۸۸)، خواجه و همکاران (۱۳۹۲) هماهنگ و با نتایج پژوهش‌های ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) نا همسو است. بررسی خرده‌معیارهای این معیار نشان می‌دهد که گروه‌های آموزشی به طور کلی توانسته‌اند در سطحی متوسط به اهداف مربوط به آموزش دست یابند. در معیار نتایج کلیدی که در بین دو گروه (اساتید، و دانشجویان) مورد ارزیابی قرار گرفت، می‌توان به این موارد توجه کرد: اساتید نسبت به تعداد مقالات علمی چاپ شده توسط گروه آموزشی خود نظر مساعدی داشتند، اما دانشجویان آگاهی چندانی از مقالات چاپ شده نداشتند که این امر از ضعف روحیه‌ی جستجوگری دانشجویان حکایت می‌کند. هم‌چنین اگرچه هر دو گروه از شیوه‌های تدریس اعضای

کسب ۵۲/۱۸ درصد از امتیاز معیار نتایج مشتری بیانگر این است که رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی در حد متوسط است. در واقع امتیاز این معیار متشکل از امتیازهای معیار ادراکی است که نشان‌دهنده‌ی ذهنیت دانشجویان از خدمات آموزشی است. بنابراین کسب ۷۸/۳۰ از ۱۵۰ امتیاز در این معیار نشان‌دهنده‌ی این است که کیفیت عملکرد در سطح متوسطی قرار دارد. بررسی خرده‌معیارهای این ملاک نشان داد که دانشجویان از نحوه‌ی دسترسی به اساتید و مدیر گروه رضایت چندانی نداشتند. اساتید در مقابل نیازها و انتظارات دانشجویان انعطاف‌پذیری زیادی برخوردار نبودند. دانشجویان هم‌چنین از نحوه‌ی دسترسی به اینترنت و اطلاع‌رسانی، نحوه‌ی پاسخگویی و رسیدگی به مشکلات آموزشی خود شکایت داشتند. در تبیین این یافته می‌توان این‌گونه اظهار داشت که یکی از دلایل عمده‌ی کیفیت متوسط در این معیار می‌تواند ناشی از ناکارآمد بودن عوامل فرآیندی همچون نامناسب بودن جذب نا متعادل دانشجویان بدون توجه به منابع انسانی کافی، امکانات و تسهیلات دانشگاهی می‌باشد. زیرا همان‌گونه که ذکر شد، فرآیند پذیرش دانشجو متناسب با امکانات و تجهیزات نیست و همین امر موجب کاهش کیفیت خدمات آموزشی و در نهایت نارضایتی دانشجویان خواهد شد.

دانشگاه آزاد قم نیز از وضعیت مشابهی با دانشگاه دزفول در عامل نتایج مشتری برخوردار بود (خواجه و همکاران، ۱۳۹۲). عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی نیز با توجه به عوامل توانمندساز و نتایج در سطح متوسط ارزیابی نمود (اقبال و همکاران، ۱۳۸۸). نتایج مربوط به مشتریان از خدمات بیمارستان‌های اهواز نیز امتیاز پایینی را کسب نمود (بنی داوودی، ۱۳۹۰). در حالی که مراکز علمی کاربردی استان مرکزی امتیاز رضایت‌بخش و مطلوبی را در این زمینه کسب می‌نماید (ابراهیم و همکاران، ۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت دانشجویان کارشناسی در دانشکده‌ی اقتصاد و مدیریت اجرایی دانشگاه آلمان نیز در سطح مطلوب قرار داشت (لیویو و همکاران، ۲۰۱۳). هفتمین معیار از الگوی تعالی سازمانی، معیار نتایج کارکنان است، که نشان‌دهنده احساس و فکر اساتید در حوزه‌ی کیفیت آموزشی است. جامعه‌ی پژوهش در این معیار ۵۹ درصد از ۱۰۰ امتیاز را کسب کرده است که حاکی از عملکرد متوسط این معیار است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های اقبال و همکاران (۱۳۸۸)، حسن‌زاده (۱۳۸۸)، خواجه و همکاران (۱۳۹۲) همسو و با نتایج پژوهش‌های ابراهیم و همکاران (۱۳۸۹) و

dissertation, Shahidchamran University. (In Persian).

Banidavoodi, S, Mehralizadeh, Y, Parsa 2011, Evaluation of residents' educational quality in university hospitals in Ahvaz with use of EFQM model in 2011, *Educational Development of Jundishapur*, Vol. 2, NO. 5, Pp.1-10(In Persian).

Biczade, J, Bahboody Golkhatmy, A 2011, *Review of organizational excellent model*, 1 neded, Islamic Azad university publishing Banab Branch. [In Persian].

Gafari, A, Ahsani, M, Khybari, M, et al 2010, Designing an assessment performance system for Iranian physical education and exercise sciences, *Sport management journal*, Vol. 1, No.2, Pp.51-71. (In Persian).

Ghoorchyyan, N, Gafary, P, Rahgozar, H 2011, Designing an assessment performance system for Islamic Azad universities based on organizational excellence indicators using Data Envelopment Analysis, *journal of new trend in educational management*, Vol. 2, No.5, Pp.101-116 (In Persian).

Horry, S, Akbary, H, Ghergherechy, MV, et al 2009, The study of benefits resulting from application Europe foundation quality management (EFQM) in universities, *Journal of strategic management researches*, Vol.16, No.44, Pp 97-124(In Persian).

Hutyra, M 2011, Self Assessment according to EFQM Excellence Model as the Tool for Evaluation of University 55th EOQ congress, Budapest, Hungry 20 -23 June 2011.

Hasanzadeh, A, Neshat, N 2011, Using two integrated approach to assess organizational excellent performance case study: documents organization and national library Iran, *National library studies and organizing information*, Vol.1No.89, Pp 38-56.(In Persian).

Kasperaviciute, R 2013, Application of ISO 9001 and EFQM excellence model within higher education institutions: Practical experiences institutions, *Social Transformations in Contemporary Society*, Vol.1, Pp.81-92.

هیأت علمی رضایت داشتند. اما دانشجویان از به‌روز بودن شیوه‌های تدریس در کاربست فناوری اطلاعات و ارتباطات رضایت چندانی نداشتند. یکی از دلایل اصلی این امر می‌تواند ناشی از فقدان امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلاس‌های درس و یا وجود محدودیت زمانی در استفاده از سایت‌های کامپیوتر باشد. از سوی دیگر اکثریت اساتید با سابقه‌ی تدریس بالا روش‌های سنتی تدریس را ترجیح می‌دهند. هم‌چنین هر دو گروه نظر مساعدی نسبت به منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها داشتند.

### نتیجه‌گیری

همان‌گونه که نتایج به دست آمده نشان داد؛ میانگین کل عامل توانمندسازها ۳۲۹ و میانگین کل عامل نتایج ۲۹۵ و اختلاف میانگین آن‌ها ۳۴ است. به عبارتی دیگر، ارزش نتایج حاصل شده کمتر از اهداف تعیین شده برای عوامل توانمندساز به دست آمده است. در واقع با وجود امکانات و تجهیزات در حد متوسط و با توجه به سعی و تلاش گروه‌های آموزشی به منظور ارتقای سطح کیفیت، این گروه‌ها نتوانسته‌اند آموزش را در سطح قابل قبول و رضایت‌بخشی به اجرا در آورند. از سوی دیگر، با وجود کسب امتیاز نهایی ۶۲۴ از ۱۰۰۰ امتیاز مدل EFQM در این گروه‌ها می‌توان به ارتقای کیفیت در دانشگاه مورد بررسی امیدوار بود. چرا که مدیران گروه‌ها و اساتید نشان دادند که با وجود کمبودها و کاستی‌های بی‌شمار، هم‌چنان به تلاش خود برای رسیدن به اهداف بلندمدت آموزشی و ارتقای سطح کیفیت ادامه خواهند داد.

### References

Abu Saada, SJ 2013, Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model In Higher Education Institutions UCAS as a case study, Master Thesis submitted, Business Administration Islamic University Gaza (In Persian).

Aghbal, F, Yarmohammadiyan, M, Siyadat, A 2007, Assessing human resources management performance at Isfahan University of Medical Sciences based on European Foundation for Quality Management 2007, *Journal of health administration*, Vol.11, No.34, Pp.49-68 (In Persian).

Akshshik, S 2010, Evaluating quality performance of Chamran Ahvaz university libraries management using EFQM. Master

- Mehralizade, Y 2007, Assessing the achievement of third program education development in Khosestan province based on Europe foundation quality management (EFQM), *Research project approved Shahid Chamran university*. [In Persian].
- Najmy, M, Hosseyeni, S 2005, *EFQM as excellence model from theory till practice*, 1<sup>st</sup> eded, human resource and productivity studies institute, excellence publishing, Tehran ,Pp. 65 (In Persian).
- Najmy, M 2010, *EFQM Excellence Award Model*, 1<sup>st</sup> eded, excellence publishing, Tehran. (In Persian).
- Salehyomran,A,Rahmany Ghehadreyhany, A 2013, The problem of educated higher education employment and need to pay attention to market skills to develop job opportunities based on higher education spatial planning, *The journal of higher education*, Vol.3, No.19, Pp.27-58 (In Persian).
- Zakershaharak, M, Abazary, MZ 2012, Assessing the intellectual development of children and young adults institute performance in Iran using Europe foundation quality management (EFQM), *Journal of Academic Library and Information Studies*, Vol.46, No.59, Pp. 129-149 (In Persian).
- Khage, M, Salamy, H 2013, Assessment of performance Islamic Azad university Ghom branch using organizational excellence model, *Education strategies in medical sciences*, Vol.6, No.1, Pp.43-48. (In Persian).
- Liviu, L, Diana, P 2013, Applying the EFQM excellence model at the AT THE German Study line with focus on the criterion "customer results", *The Journal of the Faculty of Economics-Economic*, Vol. 1, No.1 ,Pp. 1486-1494.
- Mirfakhradini, S, DehghanDehnavi, H, RezaiTaghiabadi, M 2009, Presenting a Conceptual Quality Excellence Model for Institutions of Higher Education Based on EFQM, *Quarterly journal of Research and Planning in higher education*, Vol. 17, No, 4, Pp. 1-19 (In Persian).
- Mora, AC, Leal, A, Roldan, JL 2006, Using enablers of the EFQM model to manage institutions of higher education, *Journal of Quality Assurance in Education*, Vol. 14, No. 2, Pp. 99-122.
- Madhooshy, M, Zally, M, Nagymy, N 2010, Establishing quality house in higher education, *Journal of research and planning in higher education*, Vol.15, No.51 , Pp.121 -154 (In Persian).

## Evaluating the Quality of Performance among Master Educational Departments based on European Foundation Quality Management (EFQM) at Islamic Azad University Dezful-branch in 2013

**Faranak Omidian**<sup>1,\*</sup>

**Morteza Omidian**<sup>2</sup>

**Mahnaz Safary**<sup>3</sup>

<sup>1</sup>: Faculty member of Educational Sciences Department, Islamic Azad University-Dezful Branch, Dezful, Iran.

<sup>2</sup>: Faculty member of Educational Psychology Department, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran.

<sup>3</sup>: M.A. student of Educational planning, Postgraduate department, Islamic Azad University- Dezful Branch, Dezful, Iran.

**Abstract:** This survey aimed to evaluate Departments pertain to master degree based on EFQM model at Islamic Azad University. Statistical population composed of chairpersons, faculty members, and master students; and all faculty members and heads were considered through census method due to limited population; however, 300 students were randomly chosen. Then, to collect data, two standard questionnaires of performance assessment which included 5 enables and 4 results criteria were used, and the reliability of the questionnaires was calculated through cronbachAlpha internal consistency as 0.93 and 0.73 for faculty members and students, respectively. For data analysis, descriptive statistics and inferential statistics, one sample t-test were used for each group. Consequently, the results showed that the mean score of evaluation department was respectively for the leadership criteria, 77/20 points out of 100; bench mark strategy 65/20 points out of 100, the bench mark for staff, 70/20points out of 100; partnership and resources criteria, 57/20points out of 100; standard procedures 59/20 points out of 100; measure customer results, 78/30points150; the bench mark results of the staff, 59out of 100; the bench mark results of, 58/40 points out of 100; and a key performance measure of results, 100 points out of 150. The findings of present study totally demonstrated the strengths and weaknesses of the postgraduate departments. In addition, this group led that leadership received the highest 77/20 and customers received the lowest 52/18. In sum, 6240 score was obtained out of 1000 considered relatively favorite; whereas,.329 score of the enablers and 295 of the results indicated that much work has been done on the enablers. The results were less than expected, however, a significant difference was also found between the current and desired situation of each criteria.

**Keywords :** Evaluate Postgraduate, Quality, Departments, Master Degree, Europe Foundation Quality Management.

**\*Corresponding author:** Faculty member of Educational Sciences Department, Islamic Azad University- Dezful Branch, Dezful, Iran.

**Email:** [omidian.2013@gmail.com](mailto:omidian.2013@gmail.com)