

بررسی اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) با استفاده از تکنیک ارزیابی متوازن

رضوان حجازی

استاد تمام گروه حسابداری دانشگاه الزهرا (س)، نشانی: تهران، ونک، میدان شیخ بهایی، دانشگاه الزهرا (س)
hejazi33@gmail.com

فاطمه قشقایی

دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه الزهرا (س)، نشانی: تهران، ونک، میدان شیخ بهایی، دانشگاه الزهرا (س)، (نویسنده مسئول)
fatemehhashghaei@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۵/۲/۱۲ تاریخ پذیرش: ۹۵/۴/۴

چکیده

رشد سریع تعداد دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی در سال‌های اخیر سبب ایجاد رقابت شدید در بین این موسسات شده است. در این محیط رقابتی، دانشگاه‌هایی به برتری دست خواهند یافت که بتوانند محیطی پویا، سازنده و با کیفیت را به‌منظور توسعه‌ی فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی خود فراهم آورند. از این‌رو، به‌کارگیری یک سیستم جامع به‌منظور ارزیابی و مدیریت عملکرد دانشگاه‌ها، امری اجتناب‌ناپذیر است. کارت ارزیابی متوازن یکی از موثرترین ابزارهایی است که می‌تواند در این زمینه به‌کار گرفته شود. هدف این پژوهش، ارزیابی اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا(س) از چهار بعد کارت ارزیابی متوازن است. در این مطالعه که به‌صورت موردی انجام شده است، در مجموع نظرات ۱۱۸ نفر از دانشجویان، کارکنان و اساتید دانشگاه با استفاده از ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آلفای کرونباخ، تی تست و فریدمن مورد سنجش قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که ۲۷ گزاره از ۳۰ گزاره‌ی مورد بررسی، از اثربخشی مطلوبی برخوردار بوده‌اند و این نشان دهنده‌ی عملکرد موفق و متوازن دانشگاه الزهرا (س) در راستای دستیابی به اهداف ترسیم شده‌ی خود و رشد و توسعه‌ی پایدار در حوزه‌ی آموزش عالی است.

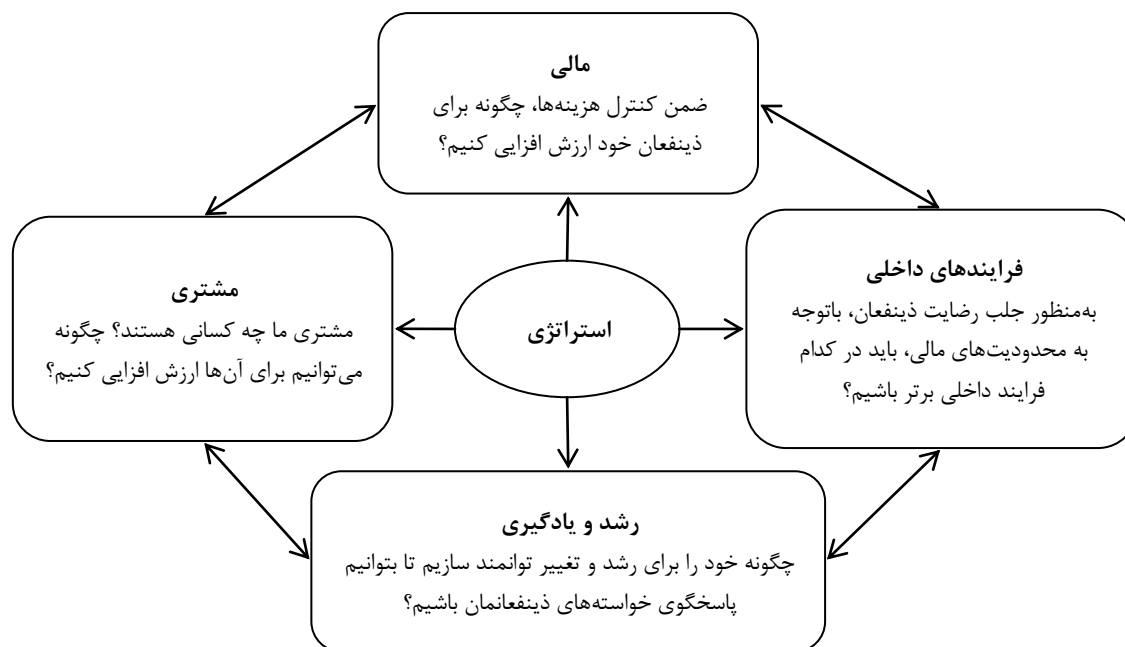
واژه‌های کلیدی: دانشگاه الزهرا (س)، کارت ارزیابی متوازن، ارزیابی عملکرد.

۱- مقدمه

دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی از جمله سازمان‌های غیرانتفاعی هستند که به منظور ارزیابی عملکردشان علاوه بر معیارهای مالی باید به معیارهای غیرمالی نیز توجه کنند. دستیابی به برخی از اهداف غیرمالی در این سازمان‌ها آنچنان با اهمیت است که در صورت عدم دستیابی به آن‌ها و علی‌رغم موفقیت سازمان در ابعاد مالی، رسالت اصلی سازمان محقق نشده است. از این رو در این سازمان‌ها به سیستم‌های جامع جهت سنجش عملکرد نیاز است که هر دو هدف مالی و غیرمالی را به صورت همزمان مورد توجه قرار دهد. با توجه به نقاط ضعف سیستم‌های ارزیابی عملکرد کنونی، بسیاری از سازمان‌های پیشرو به طراحی و استقرار سیستم‌های جامع پرداخته‌اند که وظایف سازمانی را با اهداف استراتژیک پیوند دهند و ضمن ارائه مجموعه‌ای متوازن از شاخص‌های مالی و غیرمالی، فعالیت‌های سازمان را به سمت خواست و نیاز مشتریان هدایت کنند. به این روش جدید که مورد استفاده قرار گرفته است، ارزیابی متوازن گفته می‌شود. در این روش اهداف مالی و غیرمالی به صورت متعادل و از چهار بعد مورد سنجش قرار می‌گیرند. هدف این پژوهش نیز ارزیابی اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهراء(س) از چهار بعد کارت ارزیابی متوازن است.

۲- مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

«ارزیابی عملکرد» را می‌توان به عنوان فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات سازمان در نظر گرفت. «سنجه عملکرد» در حقیقت متریکی برای سنجیدن کارایی و یا اثربخشی یک اقدام است، همچنین «سیستم ارزیابی عملکرد» را نیز می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از متریک‌هایی در نظر گرفت که برای سنجش هر دو بعد کارایی و اثربخشی اقدامات به کار می‌رود (آل احمد، ۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع و امکانات، در قالب شاخص‌های کارایی بیان می‌شود. اگر نسبت داده به ستاده، ساده‌ترین تعریف کارایی در نظر گرفته شود، نظام ارزیابی عملکرد در حقیقت میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده‌ی بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد (رحیمی، ۱۳۸۵). در اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی، رابرت کاپلان استاد دانشگاه هاروارد به اتفاق نورتون، طرحی تحقیقاتی را به منظور بررسی علل توفیق ۱۲ شرکت برتر آمریکایی و مطالعه‌ی روش‌های ارزیابی عملکرد در این شرکت‌ها آغاز کردند. آن‌ها دریافتند که شرکت‌های موفق، برای ارزیابی عملکرد خود صرفاً از معیارهای مالی استفاده نکردند، بلکه عملکرد خود را از سه منظر دیگر نیز مورد ارزیابی قرار دادند: منظر مشتری، منظر فرایندهای داخلی و منظر رشد و یادگیری (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲).



شکل ۱: مدل ارزیابی متوازن برای بخش عمومی (آل احمد، ۱۳۹۳)

دانشگاه الزهرا (س) در افق ۱۴۰۴، دانشگاهی است با رتبه اول تک جنسیتی در منطقه، دارای بالاترین خدمات کیفیت آموزشی و فناوری‌های فعال و پیشرو در اجرای پژوهش‌های هدفمند مبتنی بر اقتصاد دانش بنیان برای حل مشکلات کاتن کشور در راستای تربیت زنان فرهیخته، خلاق، مبتکر، توانمند و متعهد در قبول مسئولیت‌های حساس علمی، اجتماعی و مدیریتی با هویتی اسلامی - ایرانی.

سنجه‌های مالی از اجزاء مهم نظام ارزیابی متوازن هستند. سنجه‌های این منظر بیان می‌کنند که اجرای موفقیت‌آمیز اهدافی که در سه منظر دیگر تعیین شده‌اند، در نهایت به چه نتایج و دستاوردهای مالی منجر خواهد شد (آل احمد، ۱۳۹۳). در بسیاری از سازمان‌ها، شاخص‌های مالی دارای اهمیت فراوانی هستند. این سازمان‌ها به منظور افزایش درآمد، کاهش هزینه‌ها، ریسک و استفاده‌ی موثر از دارایی‌ها و افزایش بهره‌وری تلاش می‌نمایند. در واقع کسب نتایج مالی مناسب در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای بقا و رشد آن‌ها الزامی است. اندازه‌گیری و تحلیل نتایج مالی به عنوان حاصل مهم عملکرد یک سازمان از ضروریات بررسی نقاط ضعف و قوت سازمان‌ها است. در این وجه از کارت ارزیابی متوازن، نتایج اقتصادی حاصل از اجرای استراتژی‌ها، مورد سنجش قرار می‌گیرند. همان‌گونه که در سیستم‌های برنامه‌ریزی، قبل از برنامه‌ریزی استراتژیک و نظام‌های کنترلی، عملکرد مالی می‌توانست با شاخص‌هایی همچون سود عملیاتی، بازگشت سرمایه و میزان ارزش افزوده سنجیده شود، در کارت ارزیابی متوازن نیز به عنوان رویکردی جهت سنجش عملکرد و در نتیجه ابزاری برای کنترل، عملکرد مالی با نسبت‌ها و شاخص‌های مشابهی سنجیده می‌شود (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲).

در واقع رویکرد کارت ارزیابی متوازن با پیوند معیارهای مالی به یکدیگر، برای مدیران تصویر مناسبی از نتایج اقتصادی فعالیت‌های به عمل آمده ارائه می‌دهد. در کارت ارزیابی متوازن معیارهای مالی، نقش دوگانه‌ی مهمی را به عهده دارند که این معیارها از یک سو عملکرد مالی مورد انتظار از استراتژی را تعیین می‌کنند و از سوی دیگر به عنوان اهداف نهایی برای سایر جنبه‌های کارت ارزیابی متوازن به کار می‌روند. شایان ذکر است که انتخاب معیارهای مالی مناسب در کارت ارزیابی متوازن، به چرخه‌ی حیات فعالیت و محصول یا خدمت مربوطه و زمینه‌های استراتژیک برگزیده برای جنبه‌ی مالی، بستگی دارد (ایران‌زاده و برقی، ۱۳۸۸).

این منظر توانایی سازمان را در ارائه‌ی کالاها و خدمات با کیفیت، اثربخشی سیستم تحویل و رضایت مشتریان نشان می‌دهد. امروزه بسیاری از سازمان‌ها ماموریت دارند که بر مشتری

تاکید کنند و ارزیابی عملکرد سازمان از دیدگاه مشتری، تبدیل به یک نوع اولویت برای مدیران عالی آن‌ها شده است. مدل امتیازدهی متوازن مستلزم این است که مدیران ماموریت کلی-شان را به خدمت به مشتریان، به گونه‌ای تبدیل کنند که از طریق معیارهای معین و خاص، علایق مشتریان را به‌طور واقعی پوشش دهند. اهیت عملکرد یک سازمان عمومی و غیر انتفاعی، متفاوت از عملکرد یک واحد انتفاعی و تجاری است. در نتیجه، علایق مالکان و مشتریان آن‌ها نیز متفاوت است. به هر حال شنیدن صدای مشتری، یکی از الزامات مهم رقابت است (حسین زاده و حسین زاده، ۱۳۹۰). به دلیل جهانی شدن اقتصاد بازار، مشتریان در این رقابت بر عرضه‌کنندگان و تولیدکنندگان پیروز شدند. سازمان‌ها جهت موفقیت باید روابط پیچیده‌ی سازمان و مشتریان و همکاری با آن‌ها را جهت توسعه‌ی محصولات نوین و بهبود مستمر، مطابق با تغییر تقاضاها و فناوری‌ها درک کنند. از این رو یکی از معیارهای موفقیت سازمان‌ها و سنجش عملکرد، رضایت مشتریان است (آل احمد، ۱۳۹۳). سازمان‌های موفق تلاش می‌کنند تا از مشتریان یاد بگیرند، زیرا به این وسیله می‌توانند مزیت رقابتی خویش را حفظ نمایند و توسعه دهند. شایان ذکر است که منظر مشتری، قلب کارت ارزیابی متوازن است زیرا اگر سازمان در تامین محصولات و خدمات مناسب برای مشتریان ناتوان باشد، درآمد آن در کوتاه مدت و بلند مدت در معرض تهدید قرار خواهد گرفت و سازمان به‌سوی نابودی می‌رود (آمارتونگا و بالدری، ۲۰۰۰).

در منظر فرایندهای داخلی، سازمان‌ها باید فرایندهایی را مشخص کنند که با برتری یافتن در آن‌ها بتوانند به ارزش آفرینی برای مشتریان و در نهایت سهامداران دست پیدا کنند. تحقق هر یک از اهدافی که در منظر مشتری تعیین می‌شود مستلزم انجام یک یا چند فرایند عملیاتی به‌صورتی کارا و اثربخش است. این فرایندهای عملیاتی باید در منظر فرایندهای داخلی تعیین شده و سنجه‌های مناسبی جهت کنترل پیشرفت آن‌ها توسعه یابند. به‌منظور برآورده ساختن انتظارات مشتریان و سهامداران ممکن است به مجموعه‌ی کاملاً جدیدی از فرایندهای عملیاتی نیاز باشد. توسعه‌ی محصولات و خدمات جدید، تولید، خدمات پس از فروش و مهندسی مجدد فرایندهای تولیدی، نمونه‌هایی از این قبیل فرایندها است (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲). هر واحد کسب و کار، مجموعه فرایندهای خاصی را جهت ایجاد ارزش برای مشتریان و نتایج مالی برای سهامداران در نظر می‌گیرد. مدل کارت ارزیابی متوازن، مدل زنجیره‌ی ارزش پورتر را به‌عنوان الگوی عمومی جهت به‌کارگیری در وجه فرایندهای داخلی انتخاب می‌کند که

نقاط ضعف یافت شده در ابعاد مختلف کارت ارزیابی متوازن بهبود یابد تا این بانک بتواند در گروه بانک‌های پیشرو به فعالیت خود ادامه دهد.

کردستانی و قاسمی (۱۳۹۳) نیز در پژوهشی به بررسی نقش چارچوب ارزیابی متوازن در بهبود توانایی مدیران در شناسایی اطلاعات برون سازمانی مربوط به راهبرد سازمان پرداختند. در این پژوهش از طریق طراحی و اجرای یک آزمایش، تاثیر دو مولفه‌ی اصلی چارچوب ارزیابی متوازن، اهداف راهبردی دارای پیوند علی در نقشه‌ی راهبرد و معیارهای عملکرد چهارگانه در کارت ارزیابی متوازن بر توانایی مدیران در تمایز قائل شدن بین اطلاعات برون سازمانی مربوط و نامربوط به راهبرد جاری سازمان مورد بررسی قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان دادند که ارائه‌ی مجموعه‌ای از اهداف راهبردی در قالب نقشه‌ی راهبرد و ارائه‌ی کارت ارزیابی متوازن، به طور بااهمیتی توانایی مدیران را در شناسایی اطلاعات برون سازمانی مربوط به راهبرد سازمان بهبود می‌بخشد. بنابراین حسابداران مدیریت می‌توانند با طراحی و اجرای چارچوب ارزیابی متوازن در سازمان‌ها، توجه مدیران را به اطلاعات مربوط راهبردی معطوف کنند و به‌طور بالقوه از اضافه بار اطلاعاتی آنان بکاهند که با حجم زیادی از اطلاعات در محیط کسب و کارشان روبه رو هستند.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، پژوهشی پیمایشی و کاربردی است و در سال ۱۳۹۵ در دانشگاه الزهرا (س) انجام شده است. به این منظور از پرسش‌نامه‌ی شامل ۳۰ گزاره، با طیف لیکرت ۵ مرحله‌ای، برای بررسی میزان موافقت پاسخ‌دهندگان با گزاره‌های مندرج در پرسش‌نامه استفاده شده است. در این پرسش‌نامه، پاسخ‌گو می‌تواند با انتخاب یکی از گزینه‌ها از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف، موافقت یا مخالفت خود با اثربخشی هر یک از گزاره‌ها را ابراز کند. از این‌رو، عدد ۳ به عنوان ارزش مورد آزمون در نظر گرفته شده است.

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل تمامی اساتید، کارکنان و دانشجویان دانشگاه الزهرا (س) می‌باشد. از آن‌جا که جامعه آماری پژوهش گسترده است برای تعیین حجم نمونه از رابطه (۱) استفاده شد:

رابطه (۱)

$$n_0 = \frac{z_{\alpha}^2 pq}{d^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.09)^2} = 118$$

که در آن،

شامل سه فرایند نوآوری، فرایندهای عملیاتی و خدمات پس از فروش می‌باشد (ایران‌زاده و برقی، ۱۳۸۸). این فرایندها باید در منظر فرایندهای داخلی تعیین شده و سنجه‌های مناسبی جهت کنترل و پیشرفت آن‌ها توسعه یابد. در این وجه باید فرایندهای داخلی را که برای سازمان بسیار حیاتی است، تعیین نمود. فرایندهای حیاتی، فرایندهایی هستند که به تحویل ارزش‌های عالی به مشتری و دستیابی به اهداف مالی، یاری می‌رسانند (کاپلان و نورتون، ۱۳۹۲).

چهارمین منظر کارت ارزیابی متوازن، رشد و یادگیری است که زیرساختی برای رشد و بهبود بلند مدت فراهم می‌کند. در واقع، اهداف و سنجه‌های مربوط به منظر رشد و یادگیری، توانمندسازهای اهداف تعیین شده در سه منظر دیگرند. یادگیری و رشد سازمان، از سه منبع اساسی سازمان، یعنی نیروی انسانی، سیستم‌های اطلاعاتی و دستورالعمل‌ها و رویه‌های سازمانی حاصل می‌شود. سطح دستیابی به قابلیت‌ها و توانمندی‌های ویژه در این منابع، در منظر رشد و یادگیری قرار می‌گیرد (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲). در واقع هدف این منظر، فراهم آوردن زیرساخت‌ها و منابعی است که تحقق اهداف سازمانی در وجوه دیگر را ممکن می‌سازد. به عبارت دیگر، مدیران تعیین می‌کنند که اکنون سازمان در چه جایگاهی است و در آینده برای کسب موفقیت در کجا باید قرار بگیرد. این منظر، روش رسیدن به آن جایگاه را مشخص می‌کند. سازمان‌ها علاوه بر تحقیق و توسعه‌ی تجهیزات، در دیگر زیرساخت‌های خود، شامل نیروی انسانی، سیستم‌ها و روش‌ها نیز سرمایه‌گذاری می‌کنند تا بتوانند به اهداف بلندمدت خود دست پیدا کنند (ایران‌زاده و برقی، ۱۳۸۸).

حجازی و عارف‌منش (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی اهداف مدیران از کاربرد کارت ارزیابی متوازن در سازمان‌ها پرداختند. در این پژوهش اهداف مختلف کاربرد کارت ارزیابی متوازن با محرک‌های آن با استفاده از تحلیل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها نشان دادند که سبک ارزیابی مدیران با کاربرد BSC با دو هدف حل مشکل و تصمیم‌گیری منطقی و برقراری ارتباط با افراد، رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. به عبارت دیگر زمانی که مدیران معیارهای غیرمالی را بر معیارهای مالی و معیارهای کیفی را بر معیارهای کمی ترجیح می‌دهند و در استفاده از سیستم ارزیابی، انعطاف‌پذیری بیشتری دارند، بیشتر از کارت امتیازی متوازن با دو هدف فوق استفاده می‌کنند. نعمتی‌زاده و حایری مبدی (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی عملکرد بانک دی را با استفاده از چهارمنظر کارت ارزیابی متوازن مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های این پژوهش نشان دادند که ضروری است تا عملکرد بانک دی باتوجه به

n: حجم نمونه.

Z: مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد متناظر با سطح اطمینان (1- α)، که در سطح اطمینان ۹۵٪ برابر ۱/۹۶ است.

p: مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است.

q: درصد افرادی که فاقد صفت موردنظر در جامعه هستند (q = 1-p).

D: مقدار اشتباه مجاز یا دقت برآورد (خطای ۹٪).

حداقل حجم نمونه با سطح اطمینان ۹۵٪ و سطح اشتباه مجاز ۹٪، ۱۱۸ نمونه به دست آمد (آذر و مومنی، ۱۳۸۵). به منظور سنجش روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات متخصصان و استادان دانشگاهی، پرسشنامه در چند مرحله اصلاح شد و سنجش‌های این پرسشنامه مستخرج از پژوهش‌هایی است که هرکدام به بررسی ابعاد کارت ارزیابی متوازن در دانشگاه الزهرا (س) پرداختند. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت که با توجه به نتایج بدست آمده (۰/۹۱۵) می‌توان گفت گزاره‌های مورد پرسش مندرج در پرسشنامه در راستای هدف‌های پژوهش است.

۴- متغیرهای پژوهش و نحوه اندازه‌گیری آن‌ها

در این پژوهش به بررسی اثربخشی ۴ بعد کارت ارزیابی متوازن پرداخته شده است که هر یک از این ابعاد به‌عنوان یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شوند که با استفاده از چند گزاره مستقل، مورد سنجش قرار می‌گیرند. بعد رشد و یادگیری بررسی می‌کند که چگونه سازمان می‌تواند خود را برای رشد و تغییر توانمند سازد و بتواند پاسخگوی خواسته‌های ذینفعان باشد. بعد مشتری بررسی می‌کند که مشتری اصلی سازمان چه کسانی هستند و چگونه می‌توان برای آن‌ها ارزش افزایی کرد. بعد مالی بررسی می‌کند که ضمن کنترل هزینه‌ها، چگونه می‌توان برای ذینفعان ارزش افزایی نمود. بعد فرایندهای داخلی بررسی می‌کند که به‌منظور جلب رضایت ذینفعان، با توجه به محدودیت‌های مالی، باید در کدام فرایند داخلی برتر بود. اثربخشی این متغیرها با استفاده از طیف لیکرت ۵ مرحله‌ای مورد پرسش قرار گرفتند که عدد ۱ نشان دهنده عدم اثربخشی و رضایت بود و عدد ۵ نشان دهنده رضایت کامل و اثربخشی مطلوب بعد مورد نظر بود. از سویی به منظور سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخ دهندگان، اطلاعاتی از جمله جنسیت، تحصیلات و سمت سازمانی مورد پرسش قرار گرفتند.

۵- سوال‌های پژوهش

- ۱) اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) از منظر رشد و یادگیری چگونه است؟
- ۲) اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) از منظر مشتری (دانشجویان) چگونه است؟
- ۳) اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) از منظر مالی چگونه است؟
- ۴) اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) از منظر فرایندهای داخلی دانشگاه چگونه است؟
- ۵) اهمیت گزاره‌های مختلف مدل ارزیابی متوازن از دیدگاه پاسخ دهنده‌گان چگونه است؟

۶- یافته‌های پژوهش

۶-۱- آمار توصیفی پژوهش

پرسشنامه حاوی ۳ سؤال عمومی مرتبط با ویژگی‌های شخصیتی آزمودنی‌ها شامل جنسیت، تحصیلات و سمت آن‌ها است. نتایج بدست آمده از تحلیل توصیفی در جدول (۱) آمده است. نتایج نشان می‌دهد که از ۱۱۸ پاسخ‌دهنده ۱۰۸ نفر معادل ۹۱/۵ درصد را زنان و مابقی را مردان تشکیل می‌دهند. بررسی تحصیلات پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که تحصیلات ۷۴ درصد از آنان کارشناسی، ۱۸ درصد از آنان کارشناسی ارشد و ۸ درصد مدرک دکتری است. بررسی سمت سازمانی پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که ۹۳ نفر از پاسخ‌دهندگان، دانشجو؛ ۲۰ نفر، کارمند و ۵ نفر از اساتید دانشگاه بوده‌اند.

جدول شماره ۱: آمار توصیفی پژوهش

ردیف	ویژگی	شرح ویژگی	فراوانی	درصد
۱	جنسیت	مرد	۱۰	۰/۰۸۵
		زن	۱۰۸	۰/۹۱۵
۲	تحصیلات	کارشناسی	۸۷	۰/۷۴
		کارشناسی ارشد	۲۱	۰/۱۸
		دکتری	۱۰	۰/۰۸
۳	سمت سازمانی	دانشجو	۹۳	۰/۷۹
		کارمند	۲۰	۰/۱۷
		اساتید	۵	۰/۰۴

۶-۲- آزمون سوالات پژوهش

در این پژوهش از آزمون‌های آماری «آلفای کرونباخ»، «t» یک نمونه‌ای» و «فریدمن» برای بررسی گزاره‌ها و یافتن پاسخ سؤال‌های پژوهش استفاده شده است. همچنین، از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۰ برای انجام آزمون‌های آماری مزبور

از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی هر یک از گزاره‌های مورد پرسش، از دیدگاه پاسخ‌دهندگان استفاده شده است. در آزمون فریدمن هر اندازه میانگین رتبه‌ی گزاره بیشتر باشد، اهمیت آن گزاره بیشتر است (مومنی و فعالی قیومی، ۱۳۹۱). جدول (۳) نتایج آزمون فریدمن در خصوص گزاره‌های مورد پرسش را که باتوجه به آزمون t یک نمونه‌ای، مربوط شناخته شده‌اند، نشان می‌دهد.

استفاده شده است. با استفاده از آزمون آماری «t یک نمونه‌ای» مربوط بودن هر یک از گزاره‌های پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده از آزمون «t یک نمونه‌ای» روی ۳۰ گزاره مورد بررسی نشان داد که سطح معناداری ۲۷ گزاره کم‌تر از ۵٪ است (جدول ۲)؛ در نتیجه، اثربخش بودن این گزاره‌ها مورد پذیرش است. از سویی سطح معناداری ۳ گزاره بیشتر از ۵٪ است که نشان می‌دهد این موارد نیاز به بهبود دارند.

جدول شماره ۲: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای

نتیجه	سطح معناداری	آماره t	انحراف معیار	مد	میانگین	شرح گزاره‌ها	
منظر رشد و یادگیری							
عدم رد	۰/۰۲۸	-۲/۴۴	۰/۷۳	۳	۳	۲/۸۱	۱ مناسب بودن تعداد ساعات برنامه‌های آموزشی و دوره‌های اجرا شده برای کارکنان
عدم رد	۰/۰۰۵	-۲/۸۸	۰/۸۷	۳	۳	۲/۷۲	۲ مناسب بودن تعداد کارکنان آموزش دیده و چندمهارته دانشگاه
عدم رد	۰/۰۲۹	-۲/۲۲	۰/۸۳	۳	۳	۲/۷۹	۳ تعداد مقالات و پایان نامه‌های اجرا شده در دانشگاه
عدم رد	۰/۰۰۰	-۳/۷۸	۰/۷۸	۳	۳	۲/۶۷	۴ تدوین آرمان‌ها و مأموریت‌های مشخصی برای هریک از بخش‌های زیر مجموعه با هدف رشد پایدار دانشگاه
عدم رد	۰/۰۱۷	-۲/۴۳	۰/۸۱	۳	۳	۲/۷۸	۵ همسویی علایق کارکنان با استراتژی‌های دانشگاه
رد	۰/۵۱۶	-۰/۶۵	۱	۳	۳	۲/۹۲	۶ میزان استفاده از ابزارهای الکترونیکی در آموزش
عدم رد	۰/۰۴۶	۲/۰۲	۰/۹۲	۳	۳	۳/۲	۷ روابط و تعامل مناسب اساتید و دانشجویان
عدم رد	۰/۰۰۰	-۴/۸۹	۰/۸۳	۳	۳	۲/۵۵	۸ حاکم بودن فرهنگ جانشین پروری در دانشگاه
منظر مشتری (دانشجویان)							
عدم رد	۰/۰۰۰	-۶/۰۹	۱/۰۴	۳	۲	۲/۳	۹ مناسب بودن تعداد افراد ساکن در هر اتاق در خوابگاه
عدم رد	۰/۰۰۰	-۴/۴۳	۱/۰۶	۳	۳	۲/۴۸	۱۰ رضایتمندی دانشجویان از سالن مطالعه‌ی خوابگاه
عدم رد	۰/۰۰۰	-۳/۸۲	۱/۰۶	۳	۳	۲/۵۵	۱۱ امکانات رفاهی خوابگاه و دانشگاه
عدم رد	۰/۰۴۶	-۲/۰۲	۰/۹۷	۳	۳	۲/۷۸	۱۲ وضعیت بهداشت محیط‌های دانشگاه و خوابگاه
عدم رد	۰/۰۰۰	-۶/۱۸	۱/۰۱	۲	۲	۲/۳۱	۱۳ رضایتمندی از سرانه‌ی اردوهای تفریحی - ورزشی
رد	۰/۰۶۶	-۱/۸۶	۰/۹۴	۳	۳	۲/۸	۱۴ میزان رضایت دانشجویان از عملکرد کارکنان و اساتید
عدم رد	۰/۰۰۰	-۵/۵۶	۰/۸۸	۳	۳	۲/۴۵	۱۵ میزان ارتباط و همکاری دانشگاه با صنعت و نهادهای بیرون از دانشگاه
عدم رد	۰/۰۰۱	-۳/۴۷	۰/۹۱	۳	۳	۲/۶۵	۱۶ رتبه دانشگاه در مقایسه با دانشگاه‌های برتر ایران و جهان اسلام
عدم رد	۰/۰۰۰	-۶/۷۳	۰/۸۶	۲	۲	۲/۳۶	۱۷ ایجاد روحیه‌ی پژوهشگری و کار تیمی در دانشگاه
عدم رد	۰/۰۲۶	-۲/۲۷	۰/۸۷	۳	۳	۲/۷۸	۱۸ تعداد منابع و پایگاه‌های علمی در دسترس
منظر مالی							
عدم رد	۰/۰۰۳	-۳/۰۳	۰/۸۳	۳	۳	۲/۷۲	۱۹ تامین مناسب هزینه‌ها و امکانات لازم برای حضور اساتید و دانشجویان در کنفرانس‌ها و سمینارهای بین‌المللی
عدم رد	۰/۰۰۳	-۳/۱۱	۰/۸۷	۳	۳	۲/۶۹	۲۰ پرداخت مناسب هزینه‌های اضافه کار و پاداش کارکنان بابت همکاری‌هایشان
عدم رد	۰/۰۰۲	-۳/۱۷	۰/۶۹	۳	۳	۲/۷۵	۲۱ اندازه‌گیری مناسب دوره‌ای نسبت انحراف بودجه‌ای مثبت و

نتیجه	سطح معناداری	آماره t	انحراف معیار	مد	میان	میانگین	شرح گزاره‌ها
							منفی به تفکیک واحدها و بخش‌های دانشگاه
عدم رد	۰/۰۰۰	-۴/۶۸	۰/۷۹	۳	۳	۲/۵۹	۲۲ رشد مناسب دستمزد اساتید و کارکنان باتوجه به رشد تورم
عدم رد	۰/۰۳۴	-۲/۱۵	۰/۷۱	۳	۳	۲/۸۳	۲۳ تامین مناسب هزینه‌های پشتیبانی از توسعه‌ی زیرساخت‌های اتوماسیون
عدم رد	۰/۰۰۴	-۲/۹۶	۰/۷۷	۳		۲/۷۴	۲۴ دریافتی مناسب دانشگاه از صنایع بابت اجرای طرح‌های پژوهشی برای آن‌ها
منظر فرایندهای داخلی							
رد	۰/۱۵۹	-۱/۴۲	۰/۹۲	۳		۲/۸۵	۲۵ رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس اساتید
عدم رد	۰/۰۱۶	-۲/۴۶	۰/۸۹	۳		۲/۷۵	۲۶ فراهم بودن فرصت‌های کافی برای نگارش و ارائه‌ی مقاله برای دانشجویان و اساتید
عدم رد	۰/۰۰۰	-۴/۳۹	۰/۸۹	۳		۲/۵۶	۲۷ مناسب بودن تعداد هم‌اندیشی‌های علمی برگزار شده
عدم رد	۰/۰۰۰	-۴/۷۲	۰/۹۲	۳		۲/۵۲	۲۸ وجود نوآوری در تدریس
عدم رد	۰/۰۰۱	-۳/۵۳	۰/۹۳	۳		۲/۶۴	۲۹ وجود برنامه‌های مناسب در دانشکده‌ها برای ارتقا و ترفیع اساتید
عدم رد	۰/۰۴۳	-۲/۰۵	۰/۹۰	۳		۲/۷۹	۳۰ فراهم بودن شرایط استفاده از فرصت‌های مطالعاتی برای دانشجویان و اساتید

جدول شماره ۳: نتایج آزمون فریدمن در خصوص گزاره‌های مورد پرسش

رتبه	گزاره	میانگین رتبه
۱	روابط و تعامل مناسب اساتید و دانشجویان	۱۸/۹۴
۲	مناسب بودن تعداد ساعات برنامه‌های آموزشی و دوره‌های اجرا شده برای کارکنان	۱۵/۷۷
۳	وضعیت بهداشت محیط‌های دانشگاه و خوابگاه	۱۵/۴۲
۴	تامین مناسب هزینه‌های پشتیبانی از توسعه‌ی زیرساخت‌های اتوماسیون	۱۵/۳۷
۵	تعداد مقالات و پایان‌نامه‌های اجرا شده در دانشگاه	۱۵/۳۲
۶	فراهم بودن شرایط استفاده از فرصت‌های مطالعاتی برای دانشجویان و اساتید	۱۵/۲۰
۷	فراهم بودن فرصت‌های کافی برای نگارش و ارائه‌ی مقاله برای دانشجویان و اساتید	۱۵/۰۷
۸	اندازه‌گیری مناسب دوره‌ای نسبت انحراف بودجه‌ای مثبت و منفی به تفکیک واحدها و بخش‌های دانشگاه	۱۴/۹۹
۹	تعداد منابع و پایگاه‌های علمی در دسترس	۱۴/۸۹
۱۰	همسویی علایق کارکنان با استراتژی‌های دانشگاه	۱۴/۸۴
۱۱	دریافتی مناسب دانشگاه از صنایع بابت اجرای طرح‌های پژوهشی برای آن‌ها تامین مناسب هزینه‌ها و امکانات لازم برای حضور اساتید و دانشجویان در کنفرانس‌ها و سمینارهای بین‌المللی	۱۴/۷۵
۱۲	مناسب بودن تعداد کارکنان آموزش دیده و چندمهارته دانشگاه	۱۴/۴۱
۱۳	پرداخت مناسب هزینه‌های اضافه‌کار و پاداش کارکنان بابت همکاری‌هایشان	۱۴/۱۸
۱۴	تدوین آرمان‌ها و مأموریت‌های مشخصی برای هریک از بخش‌های زیر مجموعه با هدف رشد پایدار دانشگاه	۱۴/۱۶
۱۵	رتبه دانشگاه در مقایسه با دانشگاه‌های برتر ایران و جهان اسلام	۱۳/۷۹
۱۶	وجود برنامه‌های مناسب در دانشکده‌ها برای ارتقا و ترفیع اساتید	۱۳/۵۴
۱۷	امکانات رفاهی خوابگاه و دانشگاه	۱۳/۳۷
۱۸	رشد مناسب دستمزد اساتید و کارکنان باتوجه به رشد تورم	۱۳/۲۲
۱۹	مناسب بودن تعداد هم‌اندیشی‌های علمی برگزار شده	۱۳/۰۵
۲۰	وجود نوآوری در تدریس	۱۲/۸۳
۲۱	حاکم بودن فرهنگ جانشین پروری در دانشگاه	۱۲/۶۱

رتبه	گزاره	میانگین رتبه
۲۲	رضایتمندی دانشجویان از سالن مطالعه‌ی خوابگاه	۱۲/۵۰
۲۳	میزان ارتباط و همکاری دانشگاه با صنعت و نهادهای بیرون از دانشگاه	۱۲/۲۵
۲۴	مناسب بودن تعداد افراد ساکن در هر اتاق در خوابگاه	۱۰/۹۶
	رضایتمندی از سرانه‌ی اردوهای تفریحی - ورزشی	
۲۵	ایجاد روحیه‌ی پژوهشگری و کار تیمی در دانشگاه	۱۰/۸۷

۷- نتیجه‌گیری و بحث

در سال‌های اخیر نگرانی دانشگاه‌ها در مورد مدیریت عملکرد و دستیابی به موفقیت در محیط آموزشی، افزایش یافته است. در این شرایط رقابتی، موفقیت دانشگاه‌ها بدون وجود استراتژی، ماموریت و اهداف مناسب و نیز روش‌هایی برای ارزیابی میزان دستیابی به آن‌ها امکان‌پذیر نیست. روش ارزیابی متوازن یک مدل ارزیابی عملکرد و یک سیستم مدیریت استراتژیک است. این پژوهش نیز به ارزیابی اثربخشی عملکرد دانشگاه الزهرا (س) از چهار بعد کارت ارزیابی متوازن پرداخته است. براساس نتایج آزمون t یک نمونه‌ای، ۲۷ گزاره از ۳۰ گزاره‌ی مورد بررسی، از اثربخشی مناسب برخوردار بوده‌اند. یافته‌های به‌دست آمده در بعد رشد و یادگیری چگونگی توانمندسازی سازمان برای رشد و تغییر را مورد بررسی قرار دادند، به‌گونه‌ای که بتوان پاسخگوی خواسته‌های ذینفعان دانشگاه بود. یافته‌ها نشان دادند که دانشگاه الزهرا (س) به نحو مطلوبی در این بعد به موفقیت دست پیدا کرده است اما هنوز در بعد «استفاده از ابزارهای الکترونیکی در آموزش» نیاز به بهبود دارد. در بعد مشتری که بررسی می‌شود مشتری اصلی سازمان چه کسانی هستند و چگونه می‌توان برای آن‌ها ارزش افزایی کرد، یافته‌ها نشان دادند که در حوزه‌های «عملکرد برخی از کارکنان و اساتید» نیاز به بهبود است تا رضایت کامل دانشجویان کسب شود. از منظر مالی که بررسی می‌شود ضمن کنترل هزینه‌ها، چگونه می‌توان برای ذینفعان ارزش افزایی نمود، تمام گزاره‌های مورد پرسش، اثربخش بودند و این نشان دهنده‌ی مطلوبیت عملکرد واحد مالی دانشگاه الزهرا (س) است. بعد چهارم که فرایندهای داخلی را بررسی می‌کند، هدفش یافتن فرایند داخلی است که به‌منظور جلب رضایت ذینفعان و باتوجه به محدودیت‌های مالی، باید در آن فرایند داخلی برتر بود. یافته‌ها نشان می‌دهند که باتوجه به رسالت اصلی دانشگاه که پرداختن به امور علمی و آموزشی است، کیفیت تدریس اساتید حوزه‌ای است که باید بیش از سایر فرایندهای داخلی مورد توجه قرار گیرد. به‌طور کلی یافته‌های پژوهش نشان دهنده‌ی عملکرد مطلوب و متوازن دانشگاه الزهرا

(س) در راستای اهداف ترسیم شده در سند چشم‌انداز آن است. براساس نتایج آزمون فریدمن، گزاره‌هایی که از دیدگاه پاسخ دهنده‌گان از اثربخشی نسبی بالاتری برخوردار بودند شامل «روابط و تعامل مناسب اساتید و دانشجویان»، «مناسب بودن تعداد ساعات برنامه‌های آموزشی و دوره‌های اجرا شده برای کارکنان»، «وضعیت بهداشت محیط های دانشگاه و خوابگاه» و «تامین مناسب هزینه‌های پشتیبانی از توسعه‌ی زیرساخت‌های اتوماسیون» می‌باشند.

پیشنهاد می‌شود که دلایل اصلی عدم موفقیت در سه حوزه‌ای که نیازمند بهبود هستند، شناسایی شوند. به این منظور می‌توان از پژوهشی میدانی همراه با مصاحبه با ذینفعان این بخش‌ها استفاده نمود و نتایج یافته‌ها را با تحلیل تم ارزیابی نمود. همچنین پیشنهاد می‌شود مدل ارزیابی متوازن در رابطه با بسیاری از نهادهای بخش دولتی که تاکنون این مدل در آن‌ها اجرا نشده است، بررسی شود و باتوجه به شاخص‌های بدست آمده، اثربخشی هر یک از شاخص‌ها مورد ارزیابی قرار گیرد و حوزه‌های نیازمند بهبود، تعیین شوند.

در حالی که پژوهش‌های پیمایشی می‌توانند اطلاعات مفیدی در مورد موضوع مورد پژوهش به‌دست آورند، به دلیل بررسی نشدن کل جامعه و استفاده از روش نمونه‌گیری و محدودیت‌های آن، باید در استنتاج از یافته‌های پژوهش احتیاط لازم به عمل آید. اطلاعات مورد نیاز برای بررسی گزاره‌های این پژوهش از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است و این ابزار اندازه‌گیری دارای محدودیت ذاتی است.

فهرست منابع

- * ایران‌زاده سلیمان، برقی امیر (۱۳۸۸). الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان. تبریز: انتشارات فروزش.
- * آذر عادل، مومنی منصور (۱۳۸۵). آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم. چاپ نهم. تهران: انتشارات سمت.
- * آل احمد یسری (۱۳۹۳). شاخص سازی در منظر مشتری با به‌کارگیری مدل ارزیابی متوازن، مورد دانشگاه الزهرا (س)، دانشگاه الزهرا (س).

- * حجازی رضوان، عارف‌منش زهره (۱۳۹۴). تهداف مدیران از کاربرد ارزیابی متوازن. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت. سال چهارم، شماره ۱۵.
- * حسین‌زاده یعقوب، حسین‌زاده وحید (۱۳۹۰). درآمدی بر سنجش عملکرد. تهران: انتشارات چاپار.
- * رحیمی غفور (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان. مجله تدبیر، ۱۷۳.
- * کردستانی غلامرضا، قاسمی مژده (۱۳۹۳). نقش چارچوب ارزیابی متوازن در بهبود توانایی مدیران در شناسایی اطلاعات برون سازمان مربوط به راهبرد سازمان. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت. سال سوم، شماره ۹.
- * مصلی نژاد آرزو (۱۳۹۳). شاخص سازی در منظر یادگیری و رشد با استفاده از مدل ارزیابی متوازن، مورد دانشگاه الزهرا (س). دانشگاه الزهرا (س).
- * مومنی منصور، فعال قیومی علی (۱۳۹۱). تحلیل‌های آماری با استفاده از spss. انتشارات مولف. چاپ ششم. تهران.
- * نعمتی‌زاده سینا، حایری میبیدی مهسیما (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد بانک دی با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت. سال چهارم، شماره ۱۵.
- * Amaratunga, D., and Baldry, D. (2000). Assesment of facilies management performance in higher education propers. Facilies, vol. 18, pp. 293-301.
- * Kaplan, S. Robert., and Norton, P. David. (1992). The balance scorecard measures that drive performance. Harvard business review, Jan-Feb.