

فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی
دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار
سال هفدهم، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۲
صص ۶۹-۹۵

شناسایی مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد

مدارس دولتی شهر تهران

حمیدرضا اشرفی^۱، بتول فقیه آرام^۲، عباس خورشیدی^۳، سعید مرادی^۴، لیلا شریفیان^۵

چکیده:

هدف: هدف اصلی این مقاله شناسایی مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی دوره دوم متوسطه شهر تهران بود.

روش: روش انجام پژوهش آمیخته (کیفی-کمی) است. علاوه بر مطالعه اسنادی، از تکنیک دلفی برای شناسایی مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه خبرگان در حوزه اساتید، نخبگان و صاحب نظران سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی بودند که تا اشیاع نظری ۱۵ مصاحبه صورت گرفت. مصاحبه های نیمه ساختار یافته با خبرگان به صورت پرسشنامه ای با ۷۹ شاخص و ۱۹ مولفه و یک سوال باز پاسخ انجام شد.

یافته ها: با توجه به مصاحبه های نیمه ساختار یافته و در نهایت با استفاده از تکنیک دلفی ۱۹ مولفه و ۷۶ شاخص تایید شدند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که تمام شاخص ها، مولفه های خود را تایید نموده و مولفه ها متغیر اصلی را تایید می کنند. روایی همگرا و واگرایی مدلی نیز تایید شد.

نتیجه گیری: استقرار سیستم مدیریت تعالی سازمانی و ارزیابی عملکرد مبتنی بر آن، می تواند راهکاری مهم در ارتقای کیفیت مدارس دولتی باشد.

کلید واژه ها: تعالی سازمانی، مدیریت تعالی سازمانی، ارزیابی عملکرد، دوره دوم متوسطه.

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۹/۵

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۶/۱۸

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران.

Hamir.r.ashrafi@gmail.com

^۲ - استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران (نویسنده

مسئول). Faghiharam1388@gmail.com

^۳ - استاد گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران.

A_khorshidi40@yahoo.com

^۴ - استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران.

s.moradi@iaia.ac.ir

^۵ - استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران.

la_sharifian@yahoo.com

مقدمه

شاید در ابتدای عصر صنعتی شدن، توجهات بیشتر به دست‌ساخته‌های بشری معطوف بود تا به سازندگان آن‌ها لیکن در دهه‌های اخیر رویکردهای انسان‌محور بیش‌ازپیش موردعنايت صاحب‌نظران حوزه‌های مختلف قرار گرفته است (حجاوی^۱، ۲۰۲۱: ۵۹). در راستای این رویکرد، مدیریت تعالی سازمانی به‌عنوان مبحثی به نسبت جدید در حوزه مطالعات آموزش و پرورش به عنوان سازمانی مستقل مطرح شده است شاید یکی از دلایل این که علیرغم گذشت شش دهه از عمر تعالی سازمانی هنوز هم این مسئله یکی از چالش‌های اساسی پیش روی محافل علمی و تصمیم‌گیری است (هارکی^۲، ۲۰۱۸: ۲۰۳۹۷)، توجه جدی نداشتن به تعالی سازمانی در مدارس به‌عنوان یکی از مهم‌ترین الزامات و ضروریات دستیابی به اهداف توسعه آموزشی در کشورهای مختلف بوده است (رنجگر و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۱).

چنانچه سیر تحولات مدیریت تعالی سازمانی را مطالعه کنیم، به فراست در خواهیم یافت که توجه به نوع ساختار سازمانی برای رسیدن به تعالی و مدیریت آن در دنیای کنونی از دیرباز موردنظر مدیریت بوده است (ال ادیا^۳، ۲۰۲۰: ۱۶۳).

با توجه به این مهم، موفقیت هر جامعه و سازمانی در واقع در گرو ترکیب و تلفیق مؤثر منابع مالی، اطلاعات، مواد، ابزارهای کار و منابع انسانی برای رسیدن به تعالی در آن سازمان است (هاشمیو همکاران، ۲۰۱۶: ۲۳۵). مخصوصاً در سازمانی مانند آموزش و پرورش که این روند بیش از پیش نیازمند همکاری و تعامل افراد درون آن است (گودرزی، ۱۴۰۰: ۲۵۴). تعالی در لغت به معنی بلندشدن و برتر شدن می باشد و تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی شرکت در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده می باشد (خراسانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۳). در تعریف مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)، سازمان‌های متعالی به سطوح برجسته‌ای از عملکرد دست یافته و آن را حفظ می کنند، به گونه‌ای که انتظارات تمامی ذی‌نفعان خود را محقق ساخته و یا

¹ - Hijjawi

² - Harky

³ - Al-Eida

از آن فراتر می روند. ریشه های مدل های تعالی مانند EFQM از مدیریت کیفیت جامع نشأت گرفته اند و ممکن است به اشتباه تصور شود که مدیریت جامع (TQM)، تنها ابزاری برای بهبود کیفیت است (عبدالعظم مصطفی^۱ و همکاران، ۲۰۲۱: ۷۱۹)، در حالی که مطالعات متعددی، اثرات اقدامات مدیریت کیفیت بر عملکرد عملیاتی، عملکرد کیفیت و عملکرد کسب و کار را مورد مزالعه قرار داده اند و به تجربه ثابت شده است که کاربرد مدل های کل نگر مدیریتی مانند مدل تعالی EFQM، اثرات مثبتی بر عملکرد سازمان ها مخصوصاً دولتی دارد.

جمشیدی کوهساری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان « طراحی مدل تعالی نظام دانشگاهی با تاکید بر بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (مورد مطالعه: دانشگاه های دولتی جامع شهر تهران)» به بررسی تعالی سازمانی پرداختند. پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل تعالی نظام دانشگاهی دانشگاه های دولتی جامع شهر تهران با تاکید بر الگوی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا می باشد. پژوهش از نظر هدف، بنیادی و از نظر شیوه جمع آوری داده ها در زمره تحقیقات آمیخته (کیفی- کمی) قرار دارد. در بخش کیفی پژوهش ضمن بررسی اسناد، از طریق نمونه گیری گلوله برفی به مصاحبه با ۱۱ نفر از اساتید خبره دانشگاهی با استفاده از روش گراندد تئوری به بررسی مولفه های تعالی نظام دانشگاهی پرداخته شد. داده های حاصله با استفاده روش گراندد تئوری تجزیه و تحلیل گردید و پنج تم اصلی (تولید دانش معنویت محور، تربیت نیروی انسانی مولد، کنش گری در جامعه جهانی، هویت دانشگاه، مختصات اجتماعی و فرهنگی دانشگاه) استخراج شد. در بخش کمی که مبتنی بر بخش کیفی می باشد، ۲۸۷ نفر از مدیران و اعضای هیات علمی دانشگاه-های جامع دولتی شهر تهران با استفاده از پرسشنامه به بررسی وضع موجود و آزمون الگوی طراحی شده پرداختند. مدل برآمده از پژوهش دارای ۵ مولفه اصلی و ۱۱ مولفه فرعی در قالب توانمندسازها، فرایندها و نتایج می باشد که با روش توصیفی-تحلیلی به ارزیابی اعتبار مدل پرداخته شده است. نتایج نشان دهنده آن است که توانمندسازهای مدل تدوین شده روی فرایندهای این جریان و فرایندهای طراحی شده روی نتایج احتمالی حاصل از اجرای این مدل و توانمندسازهای مدل روی نتایج تاثیر معناداری دارد. در نهایت می توان گفت متغیرها در کل

¹ - Abdel Azem Mostafa

($R = 0/42$) بصورت مستقیم مدل تعالی سازمانی دانشگاه‌های دولتی جامع شهر تهران را تحت تاثیر قرار می‌دهند. در پایان نیز راهکارهایی در جهت تعالی نظام دانشگاهی ارائه شده است. همتی، صفری و اولادیان (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان «آسیب شناسی نظام آموزش های فنی و حرفه ای براساس مدل تعالی سازمانی» به آسیب شناسی آموزش بر اساس مدل تعالی سازمانی پرداختند. پژوهش حاضر با هدف آسیب شناسی نظام آموزش های فنی حرفه ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM انجام شد. روش پژوهش از لحاظ هدف، بنیادی- کاربردی، از نظر نوع داده آمیخته اکتشافی (کیفی- کمی) و از لحاظ نحوه گردآوری داده توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری در بخش کیفی خبرگان دانشگاهی و مسئولین سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور و در بخش کمی کلیه کارکنان شاغل در سازمان فنی و حرفه ای شهر تهران به تعداد ۱۲۳۵ نفر بود. حجم نمونه در بخش کیفی با اشباع نظری ۱۵ نفر به صورت نمونه گیری غیر تصادفی هدفمند و در بخش کمی بر اساس جدول مورگان ۲۹۵ نفر به صورت تصادفی طبقه ای برآورد شد. ابزار گردآوری داده ها، در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی، پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری، محتوایی و روایی سازه مورد بررسی قرار گرفت. همچنین پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی محاسبه شد. برای محاسبه پایایی بخش کیفی نیز از روش پایایی بین دو کدگذار و باز آزمون استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها در بخش کیفی از روش گراندد تئوری و کدگذاری بهره گرفته شد. در بخش کمی نیز داده های حاصل از پرسشنامه در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد مؤلفه های تعالی سازمانی با رویکرد EFQM در نظام آموزش های فنی حرفه ای در بعد نتایج شامل اثربخشی کارکنان، اثربخشی عملکرد، اثربخشی ذی نفعان و ارزش آفرینی برای جامعه و در بعد توانمندسازی شامل راهبردهای آموزشی و یادگیری، رهبری و مدیریت، شایستگی کارکنان، فرایندها و مدیریت اثربخش بود. همچنین یافته ها نشان داد وضعیت آموزش های فنی و حرفه ای مناسب است اما تا حد مطلوب فاصله زیادی وجود دارد.

خدا بخش^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان «شیوه های مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی مدارس متوسطه دولتی» به بررسی شیوه های مدیریت تعالی سازمانی در مدارس

¹ - Khuda Bakhsh

دولتی پرداخت. این مطالعه برای بررسی اهمیت مدیریت کیفیت جامع مدیریت کیفیت در پالایش برتری سازمانی مدارس متوسطه دولتی در خیبرپختونخوا طراحی شده است. محقق پرسشنامه ای را برای سنجش عملکرد معلم، شیوه های رهبری مدرسه و تعالی سازمانی دوره متوسطه تهیه کرد. صد و چهارده مدیر شاغل در مدارس متوسطه دولتی این پرسشنامه را علامت گذاری کردند. داده های مورد نیاز با استفاده از رگرسیون خطی و چندگانه تجزیه و تحلیل شد. عملکرد معلمان و شیوه های رهبری مدرسه به ترتیب ۶۴ و ۳۰ درصد در تعالی سازمانی مشارکت داشتند. عملکرد معلمان و مدیریت مدرسه هشتاد درصد کمک کردند. در جهت تعالی سازمانی مدارس متوسطه. مشخص شد که عملکرد معلم و رهبری مدرسه دارای ویژگی ها / عملکردهای عالی / پیش بینی کننده برتر تعالی سازمانی هستند. برخی از توصیه های جسورانه برای اجرای TQM در مورد عملکرد معلمان و مدیر مثبت ارائه شده است.

عبدالعظم مصطفی^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر برنامه آموزشی در مورد مدیریت استعداد برای مدیران پرستاری بر میزان اشتغال و تعالی سازمانی آنها» به بررسی تاثیر برنامه آموزشی بر میزان تعالی سازمانی بود. مدیریت استعدادها به دلیل اعتقاد به اهمیت آن در دستیابی به تعالی سازمانی و وابستگی بیشتر پرسنل آنها برای دستیابی به اهداف سازمانی در دستور کار بسیاری از سازمانهای بهداشتی قرار گرفته است. این مطالعه نتیجه گرفت که از نظر آماری همستگی بین نمرات دانش و فعالیت مدیریت استعداد مدیران پرستار با امتیازات شغلی و تعالی سازمانی آنها مثبت و معنادار است.

الصرایره و الصرایره^۲ (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر مدیریت عملکرد بر تعالی سازمانی در موسسات آموزشی و نحوه تقویت آن در مدارس خصوصی» به بررسی تاثیر مدیریت عملکرد بر تعالی سازمانی پرداختند. این مطالعه برای سنجش تاثیر مدیریت عملکرد بر تعالی سازمانی در موسسات آموزشی و نحوه تقویت آن در مدارس خصوصی طراحی شده است. این یک روش توصیفی-تحلیلی برای مقابله با داده ها و طبقه بندی و ابزار آن برای جمع آوری داده ها از نمونه مورد مطالعه و سپس تجزیه و تحلیل آن طراحی شده است. واحد بازرسی از کلیه مدیران، روسای ادارات و مشاوران تشکیل شده بود در موسسات آموزشی و نحوه حمایت از آنها

¹ - Abdel Azem Mostafa

² - Alsarayrah & Alsarayrah

و تعداد آنها (۷۰). این مطالعه نشان داد که سطح بالایی از مدیریت عملکرد در ابعاد آن (برنامه ریزی عملکرد، توسعه عملکرد، عملکرد) راهنمایی و ارزیابی عملکرد) و سطح بالایی از برتری سازمانی در ابعاد آن (تعالی رهبری، تعالی استراتژیها و تعالی عملیات) وجود دارد. همچنین نتیجه گرفت که تأثیر معنی داری مدیریت (برنامه ریزی عملکرد، عملکرد توسعه، راهنمایی عملکرد، ارزیابی عملکرد) در تعالی سازمانی و ابعاد آن (تعالی رهبری، تعالی استراتژیها و تعالی فرایندها) در موسسات آموزشی دارد.

الجدایه و البدارن^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی تحت عنوان « تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی (SHRM) بر تعالی سازمانی » به بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی و تأثیر آن بر تعالی سازمانی بود. منابع انسانی در سطوح مختلف مدیران و وظایف سازمانی هستند برتری از دست دادن مسیر منابع انسانی، سازمان را پشت سر می گذارد. هدف این تحقیق بررسی تأثیر مولفه های SHRM بر تعالی سازمانی است. این مطالعه برای سازمانهای صنعتی در صنعت در اردن شمالی استفاده شد. برای تحقق اهداف از رویکرد کمی استفاده شد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شد. این پرسشنامه از سه قسمت تشکیل شده بود: قسمت اول برای جمع آوری اطلاعات جمعیت شناختی، قسمت دوم برای جمع آوری اطلاعات در مورد SHRM (استخدام، آموزش، توسعه و توسعه شغلی)، آخرین بخش برای جمع آوری اطلاعات در مورد سازمانی طراحی شده است برتری یک نمونه تصادفی ساده از ۱۲۰ مدیر سازمان مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج نشان داد که ابزار جمع آوری اطلاعات قابل اعتماد است. نتایج نشان داد که آموزش مورد توجه مدیران برای دستیابی به تعالی و به دنبال آن سازمانی است پیشرفت، سپس پیشرفت شغلی و کمترین ارزیابی برای استخدام بود. مولفه های SHRM بر مولفه های تعالی سازمانی (مشتری) تأثیر می گذارند رضایت، استقرار فناوری، کیفیت محصول و رقابت پذیری ($p < 0,05$). استخدام بیشترین سهم را در تعالی سازمانی مربوط به استقرار فناوری، کیفیت محصول و رقابت داشت، اما رضایت مشتری تحت تأثیر توسعه و پیشرفت شغلی قرار گرفت. این مطالعه توصیه کرد که سازمان استراتژی SHRM را با سایر فعالیتهای سازمانی مرتبط سازد.

¹ - Al-Jedaiah & Albdareen

مدل های تعالی سازمانی در قالب الگوهای ارزیابی در صورتی که درست به کار گرفته شوند، ابزارهای کارآمدی هستند که می توانند مفاهیم و ارزش های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه های استراتژیک، به کارگیری روش های خود ارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان ها نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرآیندها را در سازمان هایی مانند آموزش و پرورش فراهم سازد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۶). مقاله ی حاضر ضمن طراحی چارچوبی نظام مند در خصوص مفاهیم مدیریت تعالی سازمانی در پی پاسخگویی به این سوال است که چه مولفه های و شاخص هایی را می توان برای مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی در نظر گرفت؟

سوالات تحقیق

- ۱) مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی کدامند؟
- ۲) وضعیت موجود مولفه های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی چگونه است؟
- ۳) مدل مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی چگونه است؟
- ۴) اعتبار مدل مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی شهر تهران به چه میزان است؟

روش تحقیق

این مطالعه یک مطالعه به روش آمیخته (کمی و کیفی) است. در مرحله کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته مولفه های اولیه از روش دلفی (بارش مغزی) شناسایی شد. ملاک ورود به این پژوهش برای خبرگان سابقه خدمت در آموزش و پرورش، سابقه تحصیلی و پژوهشی، علاقه به عنوان پژوهش و رشته تحصیلی مرتبط با عنوان پژوهش بود. روش نمونه گیری نیز به صورت گلوله برفی بود (تشکری و تدلیه، ۲۰۰۳: ۹۳). که در بخش کیفی تعداد ۱۵ نفر از خبرگان در این پژوهش مشارکت داشتند. روش دلفی برای تعیین مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی (مورد مطالعه: دوره دوم متوسطه شهر تهران) است. روش گردآوری داده ها برای جمع آوری داده های کمی از پرسشنامه محقق ساخته بر گرفته از بخش کیفی استفاده شد. جامعه آماری در بخش کمی، مدیران و کارشناسان (دارای سابقه و تجربه)

مدارس دوره دوم متوسطه شهر تهران (پسرانه و دخترانه) بودند که بر اساس جدول مورگان ۲۴۸ نفر بدست آمد. که از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای (جدول ۱) بدست آمد. میانگین زمانی مصاحبه‌ها ۴۵ دقیقه بود. پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، به منظور تحلیل داده‌ها از روش دلفی و همزمان با جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. بدین ترتیب که پس از انجام مصاحبه‌ها ابتدا در مرحله اول دلفی شاخص‌های احصا شده به صورت پرسشنامه با سوالات پیشنهادی تنظیم شد و برای خبرگان ارسال گردید هر شاخص با طیف ۵ تایی لیکرت مورد ارزیابی قرار گرفت. سپس پس از آنکه خبرگان نظرات خود را ثبت کردند متون ارائه شده و پیشنهادات خبرگان بررسی گردید و در گام دوم بر روی پرسشنامه لحاظ شد و پرسشنامه دوم با در نظر گرفتن تغییرات به خبرگان بازگردانده شد تا نظرات خود را اعلام کنند. برای افزایش تاییدپذیری مجدداً به مشارکت کنندگان مراجعه می‌گردید. داشتن حداکثر تنوع در نمونه‌گیری و دیدارهای طولانی، راه‌های دیگر افزایش اعتبار داده‌ها بودند. از همان مصاحبه اولیه کدها و طبقات فرعی شکل گرفتند و سپس کاهش داده‌ها در تمام واحدهای تحلیل (کدها) ادامه یافت تا درون مایه‌ها ظهور یافتند. مصاحبه‌ها تا مرحله اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت. تحلیل محتوای کیفی با روش جمع میانگین (روش دلفی) انجام شد. برای معادلات ساختاری از نرم‌افزار smart pls3 و برای تعیین اعتبار الگو از نرم‌افزار SPSS 25 استفاده شد. در این پژوهش اخذ رضایت‌نامه آگاهانه، حفظ اطلاعات هویتی و رعایت امانت‌داری در پیاده‌سازی محتوای مصاحبه‌ها به عنوان ملاحظات اخلاقی مد نظر قرار گرفت.

جدول ۱. حجم نمونه بخش کمی از روش طبقه‌ای

شهرستان	تعداد کل	فرمول	تعداد نمونه
منطقه یک	۱۰۷	$۰.۳۵۴ * ۱۰۷ = ۳۷$	۳۷
منطقه شش	۱۸۳	$۰.۳۵۴ * ۱۸۳ = ۸۲$	۶۵
منطقه نه	۱۰۱	$۰.۳۵۴ * ۱۰۱ = ۳۶$	۳۶
منطقه سیزده	۷۸	$۰.۳۵۴ * ۷۸ = ۲۸$	۲۸
منطقه شانزده	۱۲۵	$۰.۳۵۴ * ۱۲۵ = ۴۴$	۴۴
منطقه نوزده	۱۰۶	$۰.۳۵۴ * ۱۰۶ = ۳۸$	۳۸
جمع کل	۷۰۰	$۰.۳۵۴ * ۷۰۰ = ۲۴۸$	۲۴۸

$0.354 = 248/700$ فرمول مورد استفاده در نمونه گیری طبقه ایی ضریب بدست آمده (تقسیم تعداد نمونه انتخاب شده از فرمول کوکران بر تعداد جامعه بدست آمده از سرخوشه ها در نمونه گیری خوشه ایی) ضرب در تعداد هر طبقه

یافته ها

سوال اول: مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی کدامند؟

برای پاسخ به این سوال پس از تدوین پرسشنامه اولیه (مدل مستخرج از منابع نظری و پیشینه نظری)، پرسشنامه ای حاوی سؤالاتی در خصوص ابعاد و مؤلفه ها تهیه و در اختیار افراد منتخب قرار داده شد. میزان توافق نظرات مطرح شده در خصوص مدل مذکور مورد بررسی قرار گرفت. به منظور بررسی روایی (اعتبار) پرسشنامه طراحی شده، پرسشنامه شماره ۲ تدوین و برای دوره دوم، مجدداً برای متخصصین فرستاده شد. بدین ترتیب آنها از نظرات دیگران آگاه شدند. نتایج حاکی از آن بود که مولفه های موثر بر مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی مورد تایید بوده و تمامی خبرگان بر روی آنها اتفاق نظر داشته اند، اما در مورد شاخص های هر مولفه در بعضی از موارد میانگین بدست آمده از شاخص ها زیر مقدار قابل قبول (۳) بود که برای ورود به دور بعد قابل قبول نبودند. بر اساس پیشنهاد خبرگان از ۷۹ شاخص ۳ شاخص حذف و ۷۶ شاخص تایید شد که یک شاخص از مولفه مدیریتی، ۱ شاخص از مولفه پدیده اقتصادی و ۱ شاخص از پدیده سیاسی حذف گردید و در نهایت ۷۶ شاخص برای دور دوم به خبرگان بازگردانده شد که نتایج به شرح زیر است.

به نظر شما هر بعد، مولفه و شاخص تا چه میزان به درستی انتخاب شده است؟		سؤالات مربوط به مولفه ها و شاخصه ها (تعداد خبرگان راند دوم ۱۵ نفر بودند) میانگین ملاک = ۳					
نتایج راند دوم دلفی	میانگین حسابی نظرات خبرگان						
	فراوانی پاسخ ها						
قبول	۳/۸۶	۳	۸	۳	۱	-	مدیریتی
قبول	۴	۵	۷	۱	۲	-	تعهد و علاقه مدیریت ارشد
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	باور به چارچوب های جامع مدیریتی
قبول	۳/۸۶	۳	۷	۵	-	-	اعتقاد به کارایی مدل های تعالی
پیشنهادها							
در این بخش با توجه به نظر خبرگان ۱ شاخص حذف گردید							
قبول	۳/۸۶	۴	۷	۲	۲	-	سازمانی
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	کمک به انجام مأموریت های آموزشی و پاسخگویی به نیازها
قبول	۳/۸۶	۳	۷	۵	-	-	شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان (نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود)
قبول	۴/۲۶	۸	۴	۲	۱	-	شناسایی نواحی (واحدها) دارای زمینه قابل بهبود و اولویت بندی پروژه های بهبود

قبول	۳/۸۶	۳	۷	۵	-	-	کمک به شفاف سازی فرآیندها
قبول	۴/۲۶	۸	۴	۲	۱	-	رسیدن به سرآمدی در راستای چشم انداز ۱۴۰۴ آموزش و پرورش
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	پدیده های اجتماعی (شرایط جامعه)
قبول	۴	۴	۸	۲	۱	-	آموزش مهارت های اجتماعی
قبول	۴	۴	۸	۲	۱	-	امنیت اخلاقی
قبول	۴/۲۶	۸	۴	۲	۱	-	کار در میدان عمل
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	سروکار داشتن با روح و روان دانش آموزان
قبول	۴/۲	۷	۶	۱	-	۱	اختلاف طبقاتی
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۳۳	۹	۴	۱	-	۱	پدیده های اقتصادی
قبول	۴/۵۳	۹	۵	۱	-	-	اثرات پدیده های اقتصادی مانند گرانی و تورم بر وظایف آموزش و پرورش
قبول	۴/۲۶	۷	۶	۱	۱	-	خصوصی سازی نظام آموزش و پرورش
پیشنهادها							
در این بخش ۱ شاخص با نظر خبرگان حذف گردید.							

قبول	۴/۵۳	۹	۵	۱	-	-	پدیده‌های سیاسی
قبول	۴/۲۶	۸	۴	۲	۱	-	عضویت در لایحه FATF مرتبط با آموزش و پرورش
قبول	۴/۵۳	۹	۵	۱	-	-	قرنطینه و تعطیلی مدارس با توجه به مسائل سیاسی کشور
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	وجود احزاب و گروه‌های مختلف سیاسی
پیشنهادها							
۱ شاخص با نظر خبرگان حذف شد							
تغییر	۱/۸۶	-	-	۳	۷	۵	ابعاد ساختاری
قبول	۴/۴	۷	۷	۱	-	-	خدماتی بودن
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	نظام سلسله مراتبی
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	گسترده‌گی مدارس دولتی در سراسر کشور و وظایف متنوع آن
قبول	۳/۶	۴	۴	۵	۱	۱	بخش‌های عقیدتی و حفاظتی و الزام به پاسخگویی به آنها
قبول	۴/۲۶	۶	۸	-	۱	-	پیروی از سیاستگذاری های کلان آموزش و پرورش (متمرکز بودن آموزش)
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	فرآیندی
قبول	۴/۶۶	۱۲	۱	۲	-	-	تفویض اختیار به دیگران
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	محرمانه بودن مدارک و مستندات
قبول	۴/۲	۷	۶	۱	-	۱	سبک رهبری اقتضایی

قبول	۴/۶۶	۱۱	۳	۱	-	-	کار متناسب با زمان در اختیار معلم و کارکنان
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	مدارک و مستندات
قبول	۴	۴	۸	۲	۱	-	غیر قابل تغییر بودن محتوای مورد آموزش (متمرکز بودن آموزش)
قبول	۴/۳۳	۸	۴	۳	-	-	عدم وجود یا به روز نبودن ارکان جهت ساز و استراتژی ها
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	عدم جاری سازی آبخارگونه استراتژی ها تا سطح وظیفه ای
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	سیستم ها و فناوری اطلاعات
قبول	۳/۹۳	۳	۸	۴	-	-	نیاز به زیرسیستم ها و نرم افزارهای به روز
قبول	۴/۲۶	۵	۹	۱	-	-	عدم مهارت در حوزه IT و نیاز به آموزش
قبول	۴/۱۳	۵	۷	۳	-	-	نیاز به هوشمندسازی فرآیندها
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۵۳	۹	۵	۱	-	-	مهارت و قابلیت ها
قبول	۴/۶۶	۱۱	۳	۱	-	-	آشنایی محدود کارمندان با مفهوم تعالی و کاربردهای آن
قبول	۴/۱۳	۶	۵	۴	-	-	ارزیابی غیراستاندارد و ناهمگون

قبول	۳/۷۳	۴	۶	۳	۱	۱	عدم باور به کاربردی بودن مدل تعالی در برخی از کارمندان
قبول	۳/۶	۴	۴	۵	۱	۱	کار مضاعف دانستن مدل و باور به استخدام افراد جدید
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴	۴	۸	۲	۱	-	فرهنگ سازمانی
قبول	۴/۴	۷	۷	۱	-	-	عدم وجود زبان مشترک و فرهنگ واحد
قبول	۴/۰۶	۵	۸	۱	-	۱	گوناگونی نژادی، قومی و تحصیلی در دانش آموزان مدارس دولتی
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	تفسیر به رأی شدن در فهم و اجرای الگوی تعالی
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	عدم علاقه و استقبال واحدها و افراد از مورد ارزیابی قرار گرفتن
قبول	۳/۵۳	۴	۵	۳	۱	۲	انتظار نتیجه سریع از الگوی تعالی
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	قائم به فرد بودن الگو
قبول	۴	۴	۸	۲	۱	-	وجود نظام رهبری سنتی و رهبری آمرانه
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۶۶	۱۲	۱	۲	-	-	برنامه ریزی استراتژیک
قبول	۴/۱۳	۶	۶	۲	۱	-	تعریف ارکان جهت ساز (چشم انداز، مأموریت و ارزش ها) یا بازنگری آنها
قبول	۴/۴	۷	۷	۱	-	-	تعریف ذینفعان کلیدی آموزش و پرورش در مدارس دولتی
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	تعریف راهبردها و اولویت بندی آنها

قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	تخصیص بودجه مناسب به مدارس دولتی
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۱۳	۶	۶	۲	۱	-	برنامه ریزی ساختاری
قبول	۴/۳۳	۷	۶	۲	-	-	تعریف مناسب فرآیندها و وظایف افراد
قبول	۳/۶۶	۴	۵	۴	۱	۱	تشکیل انجمن تعالی آموزش و پرورش در مدارس دولتی
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۲	۸	۲	۵	-	-	آموزش و توسعه فرهنگ تعالی
قبول	۴/۴	۸	۵	۲	-	-	برگزاری کارگاه های آموزشی برای کارمندان و ارزیابان الگو
قبول	۴/۴	۸	۵	۲	-	-	جلب مشارکت فراگیر کلیه کارمندان
قبول	۴/۵۳	۸	۷	-	-	-	فرهنگ سازی
قبول	۴/۴	۹	۴	۲	-	-	استفاده از مشاوران و مجریان خبره و باتجربه در زمینه تعالی
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	بومی سازی معیارها و زیر معیارها
قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	شناسایی عوامل کلیدی موفقیت (KSF)
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۳/۱۳	۳	۲	۸	۲	-	جبران خدمات و پاداش به صورت مادی و معنوی

قبول	۴/۳۳	۶	۸	۱	-	-	حمایت مدیریت ارشد از تمامی کارمندان در اجرای کامل الگو
قبول	۴/۴۶	۹	۴	۲	-	-	اعطای حقوق و پاداش مناسب به معلمان و کارمندان در مدارس
قبول	۴/۳۳	۹	۴	۱	-	۱	تفویض اختیارات لازم
قبول	۴/۳۳	۷	۶	۲	-	-	ایجاد فرصت ترقی و پیشرفت
پیشنهادها							
در این بخش تمام شاخص ها تایید شدند							
قبول	۴/۲	۸	۲	۵	-	-	افزایش رضایت جامعه و کارمندان
قبول	۴/۴۶	۹	۴	۲	-	-	ایجاد روحیه و انگیزش در کارمندان
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	آینده‌نگری و کار با شیوه‌ای نوین
قبول	۴/۵۳	۸	۷	-	-	-	توجه به شاخص‌های مسئولیت اجتماعی و جامعه
قبول	۴/۰۶	۵	۶	۴	-	-	افزایش تعهد افراد و علاقه‌مندی به کار
پیشنهادها							
۶ شاخص با نظر خبرگان حذف شد							
قبول	۴/۲	۸	۲	۵	-	-	آشنایی با مفاهیم نوین و افزایش قابلیت‌ها
قبول	۴/۴۶	۹	۴	۲	-	-	کسب دیدگاه جامع و استراتژیک
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	افزایش آگاهی سازمان از شرایط محیطی و درونی
قبول	۴/۵۳	۸	۷	-	-	-	تسهیم تجارب، اطلاعات و دانش سازمانی
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	آشنایی با واژگان و ادبیات نوین مدیریت

قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	جلب مشارکت گسترده کارمندان
پیشنهادها							
تمام مولفه ها و شاخص ها مورد پذیرش قرار گرفتند							
قبول	۴/۲	۸	۲	۵	-	-	کاهش هزینه
قبول	۴/۴۶	۹	۴	۲	-	-	ارزیابی مبتنی بر واقعیت
قبول	۴/۶	۹	۶	-	-	-	تصمیم گیری صحیح و به هنگام
قبول	۴/۵۳	۸	۷	-	-	-	اولویت بندی پروژه های بهبود بر اساس تجزیه و تحلیل منافع دانش آموزان
پیشنهادها							
تمام مولفه ها و شاخص ها مورد پذیرش قرار گرفتند							
قبول	۴/۲	۸	۲	۵	-	-	نظام مند شدن فرآیندها
قبول	۳/۹۳	۳	۸	۴	-	-	نظم و برنامه ریزی بهتر در انجام فرآیندها و دستورالعمل های صادر شده از طرف وزارت آموزش و پرورش
قبول	۴/۲۶	۵	۹	۱	-	-	کاهش برخورد سلیقه ای
قبول	۴/۴۶	۷	۸	-	-	-	ساماندهی طرح های بهبود در چارچوب قوانین وزارت آموزش و پرورش
قبول	۴/۱۳	۵	۷	۳	-	-	ایجاد زبان مشترک میان مدیریت و کارمندان
پیشنهادها							
تمام مولفه ها و شاخص ها مورد پذیرش قرار گرفتند							

در نهایت ۷۶ شاخص و ۱۹ مولفه برای مدیریت تعالی سازمانی تایید شد. یکی از مباحث همیشگی همراه با تکنیک دلفی، رسیدن به توافق و پایان راندهای آن است. یک روش علمی برای رسیدن به توافق، محاسبه ضریب توافقی کندال است. در این مطالعه نیز برای محاسبه هماهنگی دیدگاه کارشناسان از ضریب توافقی کندال استفاده شده است.

جدول ۳. ضریب توافق کندال

تعداد شاخصها	تعداد کارشناسان	ضریب کندال	درجه آزادی	معناداری	
۷۹	۱۵	۰/۵۴۳	۱۴	۰/۰۰۱	راند اول
۷۶	۱۵	۰/۶۷۸	۱۴	۰/۰۰۱	راند دوم

بر اساس نتایج جدول ۳ مقدار ضریب کندال در راند اول تکنیک دلفی ۰/۵۴۳ بدست آمده که نشان می دهد وحدت نظر میان دیدگاه کارشناسان در حد متوسطی است. همچنین مقدار معناداری نیز ۰/۰۰۱ بدست آمده است که نشان می دهد با اطمینان ۹۵٪ می توان به نتایج بدست آمده اتکا کرد. ضریب کندال در راند دوم تکنیک دلفی ۰/۶۷۸ بدست آمد که عدد نسبتا بالایی در مقایسه با راند قبل بود که نشان از همبستگی و توافق نظر بالا بین خبرگان دارد. بنابراین تکنیک دلفی در راند دوم متوقف شده و شاخص های شناسایی شده برای تحلیل نهایی مورد استفاده قرار گرفته است. در نهایت مدل اولیه برای مدیریت تعالی ترسیم گردید.

پاسخ سوال دوم: وضعیت موجود مولفه های مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی چگونه است؟

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون t تک نمونه برای متغیرهای پژوهش

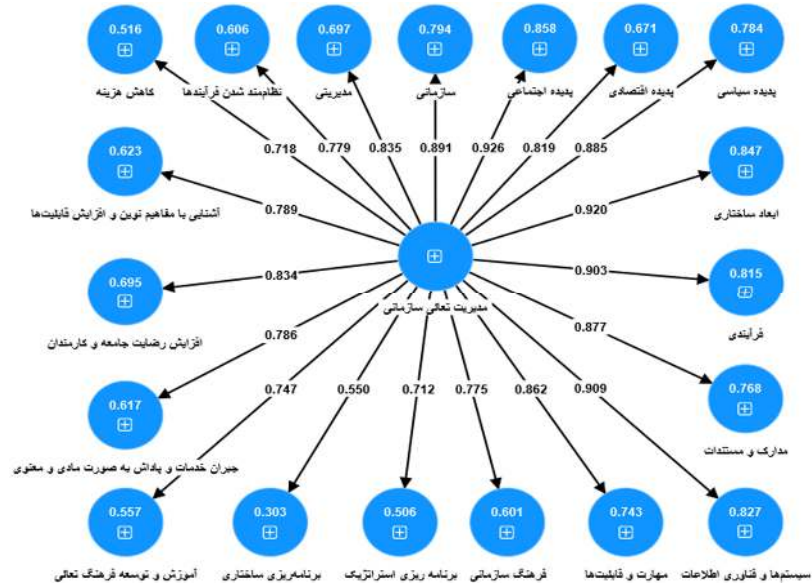
متغیرهای پژوهش	میانگین	مقدار t	مقدار معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪	حد پائین	حد بالا
مدیریت	۳,۱۸	۹,۵۳۸	۰,۰۰۰	۰,۲۷۰	۰,۴۱۰	
سازمانی	۳	۱۲,۰۴۷	۰,۰۰۰	۰,۴۰۹	۰,۵۶۸	

۰,۵۱۰	۰,۳۵۵	۰,۰۰۰	۱۱,۰۳۱	۳,۰۰۹	پدیده‌های اجتماعی
۰,۶۰۰	۰,۴۵۴	۰,۰۰۰	۱۴,۱۵۱	۳,۰۱۸	پدیده‌های اقتصادی
۰,۴۷۹	۰,۲۹۲	۰,۰۰۰	۸,۰۸۴	۳,۰۲۷	پدیده‌های سیاسی
۰,۶۱۱	۰,۴۵۸	۰,۰۰۰	۱۳,۶۸۴	۲,۰۹۸	ابعاد ساختاری
۰,۷۸۴	۰,۶۴۷	۰,۰۰۰	۱۹,۰۰۲	۳,۰۲۴	فرآیندی
۰,۶۸۲	۰,۵۵۵	۰,۰۰۰	۱۳,۸۷۲	۳,۰۲۱	مدارک و مستندات
۰,۵۰۴	۰,۴۸۹	۰,۰۰۰	۱۵,۲۹۲	۳,۰۱۸	سیستم‌ها و فناوری اطلاعات
۰,۶۲۱	۰,۵۹۳	۰,۰۰۰	۱۷,۰۲۷	۳,۰۱۷	مهارت و قابلیت‌ها
۰,۳۱۱	۰,۲۳۹	۰,۰۰۰	۵,۱۶۰	۳,۰۲۳	فرهنگ سازمانی
۰,۵۱۰	۰,۳۷۰	۰,۰۰۰	۸,۸۶۸	۳,۰۲۶	برنامه‌ریزی استراتژیک
۰,۴۶۸	۰,۳۱۹	۰,۰۰۰	۶,۶۵۷	۳,۰۲۴	برنامه‌ریزی ساختاری
۰,۶۱۰	۰,۴۵۵	۰,۰۰۰	۱۳,۱۴۱	۳,۰۲۲	آموزش و توسعه فرهنگ تعالی
۰,۷۰۰	۰,۵۵۴	۰,۰۰۰	۱۷,۰۳۲۱	۳,۰۰۱	جبران خدمات و پاداش
۰,۴۷۹	۰,۲۹۲	۰,۰۰۰	۶,۲۸۷	۳,۰۰۷	افزایش رضایت جامعه و کارمندان
۰,۶۱۵	۰,۴۶۷	۰,۰۰۰	۱۴,۶۳۴	۳,۰۲۳	آشنایی با مفاهیم نوین
۰,۷۴۲	۰,۶۸۷	۰,۰۰۰	۲۱,۱۱۲	۳/۲۰	کاهش هزینه
۰,۶۶۷	۰,۵۳۴	۰,۰۰۰	۱۲,۳۵۲	۳,۰۱۳	نظام‌مند شدن فرآیندها

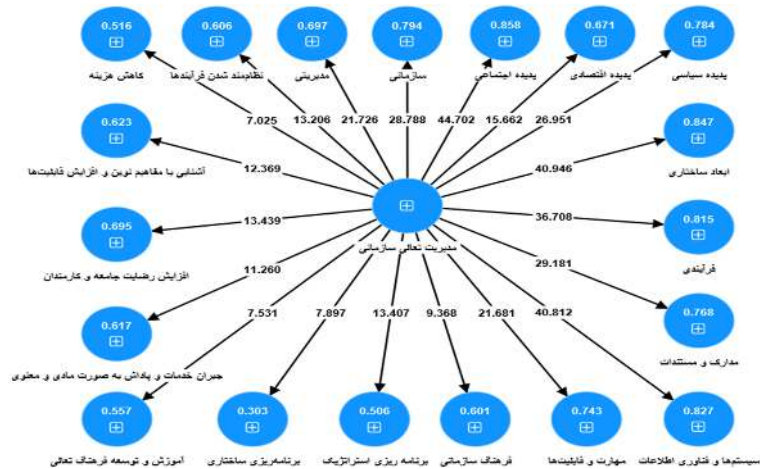
میانگین دیدگاه پاسخ‌دهندگان به مولفه‌ها از عدد معیاره (۳) که بزرگتر از حد وسط طیف لیکرت است، بزرگتر بود. مقدار معناداری نیز صفر بدست آمده که کوچکتر از سطح خطای ۰/۰۵ است بنابراین میانگین مشاهده شده معنادار است. مقدار آماره t نیز از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. همچنین هر دو کران بالا و پائین فاصله اطمینان مقداری بزرگتر از صفر بوده (مثبت) و ادعای آزمون تأیید می‌شود. به استناد هریک از این یافته‌های آماری با اطمینان ۹۵٪ میتوان گفت مولفه‌های بدست آمده در وضعیت موجود از اهمیت برخوردارند.

پاسخ سوال سوم: مدل مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس چگونه است؟

برای پاسخ به این سوال در نمونه اصلی به تعداد ۲۴۸ نفر پرسشنامه توزیع گردید و نتایج آن به روش معادلات ساختاری نمایش داده شد.



شکل ۱. تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل پژوهش



شکل ۲. آماره تی مدل پژوهش با تکنیک بوت استرپینگ

معیار R squares یا R2 : معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می رود و نشان از تاثیر ی دارد که یک متغیر برون زا بر یک متغیر درون زا می گذارد. نکته ی ضروری در اینجا این است که R2 تنها برای سازه های درون زا (وابسته) مدل محاسبه می گردد و در مورد سازه های برون زا مقدار این معیار صفر است. هر چه قدر مقدار R2 مربوط به سازه های درون زا یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰,۱۹-۰,۳۳-۰,۱۸ را به عنوان ضعیف، متوسط، قوی بودن مدل را تعیین می کنند. (داوری، ۱۳۹۲)

$$0.697 + 0.794 + 0.858 + 0.671 + 0.784 + 0.847 + 0.815 + 0.768 + 0.827 + 0.743 + 0.601 + \dots = 0.726$$

19

مقدار R2 برای سازه 0.726 بدست آمده است با توجه به سه مقدار ملاک مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تایید می سازد.

برازش کلی مدل (معیار GOF): این معیار مربوط به بخش کلی مدل های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار GOF توسط تنهناس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید و طبق فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$GOF = \sqrt{Avg(Communalities)} \times R^2$$

وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰,۰۱-۰,۲۵-۰,۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده اند.

محاسبه معیار GOF:

$$R^2 = 0.726$$

$$GOF = \sqrt{0.689 \times 0.726} = \sqrt{0.500} = 0.707$$

با توجه به GOF بدست آمده ۰,۷۰۷ می توان نتیجه گرفت که این مدل از برازش خوبی برخوردار است.

نتایج شکل ۱ و ۲ بیانگر تایید تاثیر تمام مولفه‌ها و شاخص‌ها بر روی مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی متوسطه شهر تهران است.



شکل ۳. مدل مفهومی مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی شهر تهران

سوال چهارم: اعتبار مدل مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی شهر تهران به چه میزان است؟

همانگونه که در جدول ۵ مشخص شده تمام معیارها با میانگین بالاتر از ۳ و عدد T بالاتر از ۱,۹۶ مورد تایید قرار گرفتند و در نتیجه می‌توان اعتبار مدل را در تمام زیرشاخص‌ها تایید شده دانست.

جدول ۵. اعتباریابی مدل مدیریت تعالی سازمانی به منظور ارزیابی عملکرد مدارس دولتی شهر تهران

ردیف	آیتم	سوالات	میانگین	انحراف معیار	t	df	Sig.
۱	تطبیق	آیا مفاهیم از داده‌های بررسی شده تولید شده است؟	۳,۶۸	۱,۲۵۱	۹,۴۵	۲۹	۰,۰۰۰
۲	قابلیت فهم	آیا مفاهیم تشخیص داده می‌شوند و به شکل نظام‌مند به هم مرتبط شده‌اند؟	۳,۸۴	۱,۲۲۵	۱۱,۹۰	۲۹	۰,۰۰۰
۳		آیا مقوله‌ها به خوبی تدوین شده‌اند؟	۳,۶۶	۱,۳۳۸	۸,۶۲	۲۹	۰,۰۰۰
۴	قابلیت تعمیم	آیا نظریه چنان تبیین شده که تغییر شرایط متفاوت را در نظر بگیرد؟	۳,۸	۱,۲۵۷	۱۱,۰۵	۲۹	۰,۰۰۰
۵		آیا شرایط کلان‌تری که ممکن است بر پدیده اثر گذارد، تشریح شده است؟	۳,۷	۱,۱۸۵	۱۰,۲۷	۲۹	۰,۰۰۰
۶	کنترل	آیا یافته‌های نظری با اهمیت به نظر می‌رسند؟	۳,۶۴	۰,۸۸۵	۱۲,۶۴	۲۹	۰,۰۰۰

با توجه به نتایج جدول ۵ می‌توان دریافت که بعد تعمیم با میانگین ۳,۷۵، فهم با میانگین ۳,۷۳، تطبیق با میانگین ۳,۶۸ و کنترل با میانگین ۳,۶۴ به ترتیب از مهم‌ترین عوامل اعتباریابی این مدل محسوب می‌شوند و در نهایت نشان از قابلیت بالای اجرای این مدل دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در دنیای مدرنیته‌ی امروزی نهادهای اجتماعی وظیفه‌شان شکل دادن به افکار، رفتار و شخصیت افراد بر اساس ارزش‌ها و هنجارهایی است که خود این نهادها حامل آن هستند. این نهادها توسط فرآیند جامعه‌پذیری؛ تجربیات، ارزش‌ها و هنجارها را به افراد منتقل می‌کنند و فرد بر اثر هم‌نوا شدن با ارزش‌ها و هنجارهای گروه، وظایف، رسم‌های اجتماعی، تشریفات، آداب اجتماعی، اخلاق، سنت‌های اجتماعی را می‌آموزد (عارفی، ۱۳۹۱). مدل مدیریت تعالی سازمانی برای ارتقای کیفیت و بر اساس مدیریت کیفیت جامع طراحی و اعمال می‌شوند. استقرار سیستم مدیریت تعالی سازمانی و ارزیابی عملکرد مبتنی بر آن، از جمله راهکارهای مهم ارتقای کیفیت سازمان‌های

آموزشی (مدارس دولتی) است؛ اما مروری اجمالی بر اهم تحولات اداری طی سالهای گذشته، نشان می‌دهد که رویکردی مناسب برای نظارت بر عملکرد این سازمانها به کار نرفته است. نظارتهای موجود، فاقد ویژگی‌های نظارت اثربخش هستند. شاخص‌های موجود نیز برای نمایاندن وضعیت فعلی در سطوح گوناگون مناسب نیستند. لذا نیازمند طراحی مجدد سیستم‌های حمایتی با استفاده از فنون کیفیت، برای ارتقای یادگیری / یاددهی و عملکرد سازمانهای آموزشی نیاز هست. در میان رویکردهای گوناگون، مدیریت کیفیت جامع در بسیاری از عرصه‌ها امیدواری و آرزوهای رهبران آموزشی را برای بهبود بخشیدن به سازمانهای آموزشی و جوامع فراهم ساخته است. اگرچه، دیدگاه و شیوه مدیریت تعالی سازمانی، از جمله استفاده از مدل‌های تعالی در سازمانها، به طور قابل توجهی در ادبیات مورد بررسی قرار گرفته است. با این حال، عموم این منابع با تمرکز بر فواید به کارگیری آن، بهبودی مستمر و... به صورت مرور ادبیات پرداخته‌اند و کمتر به کاربرد عملی آنها برای خودارزیابی در مدارس دولتی توجه کرده‌اند. در مورد کاربرد عملی نیز یافته‌های تحقیقات نشان می‌دهد که استفاده از برنامه‌های تعالی سازمانی در مدارس ممکن است با توجه به ساختار آنها و اینکه در کدام بخش باشند، متفاوت باشد. ب در ارتباط با این یافته پژوهش، برخی پژوهشگران به نتایجی همسو دست یافتند که به ذکر چند مورد اشاره می‌گردد. گودرزی (۱۴۰۰) در پژوهشی نشان می‌دهند که ترسیم نقشه فازی تعالی سازمانی تاثیر بسزایی در توانایی مدیریتی و سازمانی مدیران دارند؛ بنابراین مولفه‌های مدیریتی و سازمانی متغیرهای علی مناسبی برای سازنده بودن تعالی سازمانی در مدارس دولتی شهر تهران است. تقوایی یزدی و نیازآذری (۱۳۹۹) در پژوهشی نشان داد که ابعاد مدیریتی، ساختاری، پژوهشی و فرهنگی برای تعالی سازمانی در مدارس متوسطه دوره دوم تاثیر گذارند و از این میان بعد سازمانی تاثیر بیشتری دارد. جمشیدی کوهساری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی نشان داده‌اند که رابطه معناداری بین آموزش مهارت‌های اجتماعی و برنامه ریزی استراتژیک با تعالی سازمانی مدیران برقرار می‌باشد. نتایج آزمون t گروه‌های مستقل نشان داد که بین تعالی سازمانی مدیران و مهارت‌های اجتماعی والدین تفاوت معناداری وجود ندارد ولی بین مهارت‌های اجتماعی با تعالی سازمانی مدیران دانش آموزان تفاوت معناداری وجود دارد. در نهایت؛ نتایج آزمون تحلیل مسیر نشان داد که هرچه در مهارت‌های اجتماعی دانش آموزان ارتقاء می‌یابد تعالی سازمانی مدارس نیز افزایش می‌یابد. همتی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی نشان دادند که ۴/۲۷ درصد از پیشبرد تعالی سازمانی در گروه متغیر برنامه ریزی ساختاری و استراتژیک و ۵۳ درصد از

تغییرات در گرو تغییرات آموزش و توسعه فرهنگ تعالی در مدارس است. بنابراین روش های ایجاد تعالی سازمانی در مدارس را با توسعه و آموزش فرهنگ تعالی امکان پذیر می داند. خدا بخش و همکاران (۲۰۲۱) نیز در پژوهشی نشان دادند که رابطه معنی داری بین جبران خدمات و پاداش به صورت مادی و معنوی و تعالی سازمانی در مدارس دولتی وجود دارد. عبدالعظم مصطفی و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به شاخص هایی همچون امنیت شغلی و افزایش رضایت جامعه و کارمندان آشنایی با مفاهیم نوین افزایش قابلیت اشاره داشتند. الصریره و الصریره (۲۰۲۱) در پژوهشی نشان می دهند که تعالی سازمانی باعث ایجاد نظام مند شدن فرآیندها، کاهش هزینه های مبتنی بر ارزیابی و تصمیم گیری های صحیح، افزایش مهارت و قابلیت ها و تصحیح ساختاری سیستم ها و فناوری اطلاعات در مدارس می شود که از این جهت برخی مولفه های این پژوهش را توجیح می نماید.

در نهایت با شناسایی مولفه ها و شاخص های مدیریت تعالی سازمانی در مدارس دولتی دوره دوم متوسطه شهر تهران، مدل را برای این بخش به منظور ارزیابی عملکرد طراحی نمودیم. این مدل دارای ۱۹ مولفه و ۷۶ شاخص بود. در بخش کمی برای سنجش وضع موجود از روش تی تک نمونه استفاده شد که تمام مولفه ها از حد وسط بالاتر بودند ولی با وضع مطلوب هنوز فاصله داشتند که نتایج این بخش با پژوهش های تقوایی یزدی و نیازآذری (۱۳۹۹)، جمشیدی کوهساری و همکاران (۱۳۹۹)، حاجی تبار فیروزجایی و همکاران (۱۳۹۹)، اسپریوس (۲۰۱۹)، شیندلرو همکاران (۲۰۱۵) آیدا و مائورتیزو (۲۰۲۱) همسو بود.

منابع

- تقوایی یزدی، مریم. نیازآذری، مرضیه. (۱۳۹۹). رابطه آینده نگری با هوش سازمانی، خلاقیت سازمانی و تعالی سازمانی در دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران به منظور ارایه مدل، **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۱(۴): ۱۶۷-۱۹۲.
- جمشیدی کوهساری، محبوبه. قهرمانی، محمد. شمس مورکانی، غلامرضا. ابوالقاسمی، محمود. (۱۳۹۹). طراحی مدل تعالی نظام دانشگاهی با تاکید بر بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (مورد مطالعه: دانشگاه های دولتی جامع شهر تهران)، **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۱(۳): ۱۶۷-۲۰۲.
- حاجی تبار فیروزجایی، محسن. جام گوهری، صمد. میرعرب رضی، رضا. (۱۳۹۹). امکان سنجی بومی سازی و موقعیتی سازی برنامه درسی در مدارس ابتدایی، **مطالعات آموزشی و آموزشگاهی**، ۹(۴): ۶۵-۹۰.

- خراسانی، اباصلت. عموزاده، محمد. ملامحمدی، اعظم. (۱۳۹۵) اعتباریابی مدل تعالی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران، **آموزش و توسعه منابع انسانی**، ۳ (۸): ۲۱-۳۶.
- رنجگر، بایرامعلی. میرهاشمی، مالک. پاشاشریفی، حسن. (۱۳۹۹). فراتحلیل تأثیر عوامل فردی، آموزشگاهی و خانوادگی در عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان دبیرستانی، **پژوهش در نظام‌های آموزشی**، ۲ (۳۲): ۱۹-۳۳.
- گودرزی فاطمه. (۱۴۰۰). ترسیم نقشه فازی تعالی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی شعبه ۲۵ با رویکرد جایزه کیفیت اروپا، **رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری**، ۵ (۴): ۲۵۲-۲۶۹.
- مرادی، سعید. امین بیدختی، علی اکبر. (۱۳۹۸). نظام آموزش و پرورش و خلاء ده ساله یک الگوی عملیاتی برای ارزیابی عملکرد مدارس هیات امنایی کشور از منظر سیستم مدیریت مدرسه محور، **مدیریت و برنامه ریزی در نظام‌های آموزشی**، ۲۲ (۱): ۱۰۱-۱۲۴.
- همتی، پری. صفری، محمود. اولادیان، معصومه. (۱۳۹۹). آسیب شناسی نظام آموزش های فنی و حرفه ای براساس مدل تعالی سازمانی، **نشریه پژوهش در نظام‌های آموزشی**، ۱۴ (۳): ۱۶۳-۱۸۵.
- Abdel Azem Mostafa, H., Hassan EL-Sayed Mahfouz, H., & Mohammed Araby Ebraheem, S. (2021). Effect of Educational Program about Talent Management for Nursing Managers on Their Job Affiliation and Organizational Excellence. **Egyptian Journal of Health Care**, 12(2): 718-740.
- Harky, Y. F. M. (2018). The significance of recruitment and selection on organizational performance: The case of private owned organizations in Erbil, North Iraq. **International Journal of Contemporary Research and Review**, 9(2): 20393-20401.
- Hashemy, S., Yousefi, M., Soodi, S., & Omid, B. (2016). Explaining human resources empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, 230,:6-13.
- Hijjawi, G. (2021). The effect of entrepreneurship on organizational excellence: The mediating role of visionary leadership. **Management Science Letters**, 11(1): 57-66.
- Ida, R. C., & Maurizio, L. (2021). Supportive care centers: definition of excellence. **Current Opinion in Oncology**, 33(4): 267-272.
- Khuda Bakhsh, D., Iqbal, J., & Naz, B. A. (2021). Total Quality Management Practices and Organizational Excellence of Government Secondary Schools in Khyber Pakhtunkhwa. **Elementary Education Online**, 20(5): 2839-2844.
- Schereus, M. (2019). TQM in e-learning: A self assessment model and questionnaire. **The TQM Journal**, 10 (6):458-463.
- Schindler, Laura. Puls-Elvidge, Sarah. Welzant, Heather. Crawford, Linda. (2015), Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature, **High Learn Resource**, 5 (3): 3-13.

identify the components and indicators of organizational excellence management in order to evaluate the performance of public schools

*Quarterly Journal of Educational Leadership
& Administration
Islamic Azad University, Garmsar Branch
Vol.17, No 3, fall 2023, No.65*

identify the components and indicators of organizational excellence management in order to evaluate the performance of public schools

Hamidreza Ashrafi¹, Batoul Faghiharam², Abbas Khorshidi³, Saeed Moradi⁴, Leila Sharifian⁵

Abstract:

Purpose: The main purpose of this article was to identify the components and indicators of organizational excellence management in order to evaluate the performance of public schools of the second year of high school in Tehran.

Method: The research method is mixed (qualitative-quantitative). In addition to document study, the Delphi technique has been used to identify the components and indicators of organizational excellence management in order to evaluate the performance of public schools. The statistical population in this research was all the experts in the field of professors, elites and experts of the Educational Research and Planning Organization, and 15 interviews were conducted until theoretical saturation. Semi-structured interviews with experts were conducted in the form of a questionnaire with 79 indicators and 19 components and one open-ended question.

Findings: According to the semi-structured interviews and finally using the Delphi technique, 19 components and 76 indicators were confirmed. The results of structural equations showed that all indicators confirm their components and the components confirm the main variable. The convergent and divergent validity of the model was also confirmed.

Conclusion: Establishment of organizational excellence management system and performance evaluation based on it can be important solutions in improving the quality of public schools.

Keywords: organizational excellence, organizational excellence management, performance evaluation, second year of high school.

¹ - Ph. D Student in Educational Management, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran. Hamir.r.ashrafi@gmail.com

² - Assistant Professor, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran. (Corresponding Author). Faghiharam1388@gmail.com

³ - Professor, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran A_khorshidi40@yahoo.com

⁴ - Assistant Professor, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran. s.moradi@iaau.ac.ir

⁵ - Assistant Professor, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran. la_sharifian@yahoo.com