

Performance Evaluation of the Faculties of Medicine, Dentistry, Pharmacy and Food Industry of Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch¹

Sabti M². Anabi M³

Abstract

Introduction: Universities, as fundamental institutions in knowledge production and social development, play an unparalleled role in societies. University performance across various dimensions including educational, research, social, and managerial aspects represents key components that influence these institutions' success. The present study aims to evaluate the performance of Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch, across these four dimensions and identify factors affecting its improvement.

Methods: This cross-sectional descriptive study was conducted among managers, staff, students, and faculty members of Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch. Convenience continuous sampling was employed, encompassing 322 participants including students, professors, managers, and staff. Research data were collected using researcher-developed questionnaires. The data collection instruments comprised four distinct questionnaires measuring research, education, general and social criteria, and management-related metrics.

Results: Analysis results indicate significant variations in performance evaluation criteria across different groups (staff, managers, students, and faculty) regarding means and significance levels. Criteria related to staff, managers, and faculty members demonstrate satisfactory levels, while student-related criteria show relatively lower levels. The Friedman test confirms significant differences in performance evaluation criteria rankings within each group. Generally, research-related criteria rank higher among students and staff, while general and social criteria rank highest among managers and faculty members. These findings highlight the importance of addressing various groups and key criteria for improving organizational performance.

Conclusion: This study revealed that while Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch, maintains acceptable performance in many areas, corrective measures are needed to achieve higher standards. Based on the findings, strengthening research infrastructure, increasing international interactions, improving management processes, and addressing educational and social needs of students and staff are among strategies that could enhance university performance. This research was limited to a cross-sectional performance assessment, and it is recommended that future studies employ longitudinal methods and qualitative analyses for deeper understanding. Additionally, conducting similar studies across other university branches could contribute to result generalization and development of performance improvement models.

Keywords: Faculty Performance Evaluation, Research, Education, Management, Staff, Students.

1- **Cite this article:** Sabti, Mehrshad; Anabi, Majid (2026). Performance Evaluation of the Faculties of Medicine, Dentistry, Pharmacy and Food Industry of Islamic Azad University, Tehran Medical Sciences Branch. *Health Management*, 16(4): 61-74.

2- PhD student in General Pharmacy, Faculty of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Assistant Professor of Pharmaceutical Economics and Management, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author), m.annabi@iautmu.ac.ir

ارزیابی عملکرد دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران^۱

مهرشاد سبطی^۲، مجید عنابی^۳

چکیده

مقدمه: دانشگاه‌ها به عنوان نهادهای اساسی در تولید دانش و توسعه اجتماعی، نقش بی‌بدیلی در جوامع ایفا می‌کنند. عملکرد دانشگاه‌ها در ابعاد مختلف آموزشی، پژوهشی، اجتماعی و مدیریتی، از جمله مولفه‌های کلیدی است که بر موفقیت این نهادها تأثیر می‌گذارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در این چهار بعد و شناسایی عوامل موثر بر بهبود آن انجام شده است.

روش: مطالعه حاضر از نظر نوع یک مطالعه توصیفی - مقطعی می‌باشد که بروی مدیران، کارکنان، دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران انجام شد. روش نمونه‌گیری به صورت آسان و مستمر بود و شامل ۳۲۲ نفر از دانشجویان، اساتید، مدیران و کارمندان بود. در این مطالعه پس از انتخاب نمونه‌های داده‌های مربوط به موضوع پژوهش با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شد. ابزار گردآوری پژوهش شامل چهار پرسشنامه متفاوت با چهار معیار پژوهش، آموزش، معیار عمومی و اجتماعی و معیار مرتبط با مدیریت می‌باشد.

یافته‌ها: نتایج تحلیل‌ها نشان می‌دهد که وضعیت معیارهای ارزیابی عملکرد برای گروه‌های مختلف (کارکنان، مدیران، دانشجویان و اساتید) از نظر میانگین و سطح معناداری تفاوت‌هایی را نشان می‌دهد. معیارهای مرتبط با کارکنان، مدیران و اساتید از سطح مطلوبی برخوردار هستند، در حالی که معیارهای مرتبط با دانشجویان در سطح نسبتاً پایینی قرار دارند. آزمون فریدمن تفاوت معناداری میان رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در هر گروه را تأیید می‌کند. به طور کلی، معیارهای مرتبط با تحقیقات در دانشجویان و کارکنان جایگاه بالاتری دارند، در حالی که معیارهای عمومی و اجتماعی در بین مدیران و اساتید در بالاترین رتبه قرار گرفته‌اند. این نتایج اهمیت توجه به گروه‌های مختلف و معیارهای کلیدی برای بهبود عملکرد سازمانی را برجسته می‌کند.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر نشان داد که دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، اگرچه در بسیاری از حوزه‌ها عملکرد قابل قبولی دارد، اما برای دستیابی به استانداردهای بالاتر نیازمند اقدامات اصلاحی است. بر اساس یافته‌ها، تقویت زیرساخت‌های پژوهشی، افزایش تعاملات بین‌المللی، اصلاح فرآیندهای مدیریتی و توجه به نیازهای آموزشی و اجتماعی دانشجویان و کارکنان، از جمله راهکارهایی است که می‌تواند به بهبود عملکرد دانشگاه کمک کند. این پژوهش محدود به بررسی مقطعی عملکرد دانشگاه بوده و پیشنهاد می‌شود در مطالعات آینده از روش‌های طولی و تحلیل‌های کیفی برای دستیابی به درک عمیق‌تر استفاده شود. همچنین، انجام مطالعات مشابه در سایر واحدهای دانشگاهی می‌تواند به تعمیم نتایج و توسعه مدل‌های بهبود عملکرد کمک کند.

کلید واژه‌ها: ارزیابی عملکرد دانشکده‌ها، تحقیقات، آموزش، مدیریت، کارمندان، دانشجویان.

۱- استناد به این مقاله: سبطی، مهرشاد؛ عنابی، مجید (۱۴۰۴). ارزیابی عملکرد دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران. مدیریت بهداشت و درمان، ۱۶(۴): ۶۱-۷۴.

۲- دانشجوی دکتری عمومی داروسازی، دانشکده داروسازی و علوم دارویی، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳- استادیار اقتصاد و مدیریت دارو، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک:

m.annabi@iautmu.ac.ir

مقدمه

دانشگاه‌ها، به‌ویژه دانشگاه‌های علوم پزشکی، نقش کلیدی در تولید دانش، انتقال آن و تربیت نیروی انسانی متخصص دارند. هدف اصلی آن‌ها، پرورش افراد توانمندی است که علاوه بر دانش تخصصی، مهارت‌ها و نگرش‌های لازم را برای ارتقاء سلامت جامعه کسب کرده و بتوانند با کیفیت بالا نیازهای بهداشتی و درمانی را برآورده کنند (۱، ۲). با توسعه دانشگاه‌ها، نیازهای دانشجویان پیچیده‌تر شده و دانشگاه‌ها برای پاسخ‌گویی به این تغییرات، خدمات متنوعی ارائه می‌دهند. در فضای رقابتی موجود، برخی دانشگاه‌ها با ارائه خدمات باکیفیت، از دیگران پیشی می‌گیرند. خدمات باکیفیت منجر به رضایت و وفاداری کارکنان، افزایش ثبت‌نام و ماندگاری دانشجویان و بهبود عملکرد و مزایای مالی می‌شود (۳). در این سازمان بخصوص، توجه بیشتر به کیفیت آموزش نهایتاً به دستاورد مهم تامین مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز در کشور منجر می‌شود که به نوبه خود منجر به ارتقاء سطح تندرستی جامعه می‌شود که هدف نهایی هر نظام سلامتی می‌باشد. ارزیابی کیفیت خدمات مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع و امکانات سخت افزاری و نرم افزاری در دسترس را به نحو مطلوب تری اولویت‌بندی کند تا حداکثر عملکرد سازمان در حوزه‌هایی که بیشترین اثر را در ادراک و انتظار از کیفیت خدمت دارند، تامین گردد (۴).

اطمینان از کیفیت عملکرد دانشگاه‌ها برای حفظ سرمایه‌های ملی و رقابت در دنیای آینده، که کیفیت عامل بقای سازمان‌هاست، ضروری است (۵). دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها که در ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی خود به کیفیت توجه کنند، نه تنها می‌توانند در سطح ملی رقابت کنند، بلکه می‌توانند در رتبه‌بندی جهانی ظاهر شوند (۶) بر این اساس دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران نیز می‌تواند در جهت ارتقای جایگاه خود در عرصه ملی و بین‌المللی گام‌های موثری بردارد. اولین گام اساسی در تدوین برنامه‌های

بهبود کیفیت، شناسایی ادراک و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات یا کالاهای کیفیت آنهاست (۷). یکی از چالش‌های عمده در ارزیابی عملکرد این دانشکده‌ها، پیچیدگی شاخص‌های مرتبط با کیفیت آموزش، پژوهش و خدمات اجتماعی است (۸، ۹). شاخص‌هایی مانند رضایت دانشجویان، تعداد و کیفیت مقالات علمی منتشر شده، نرخ اشتغال فارغ‌التحصیلان و اثربخشی برنامه‌های درسی همگی می‌توانند به عنوان مبنایی برای سنجش عملکرد استفاده شوند (۱۰).

ارزیابی‌های منظم و مبتنی بر شواهد می‌توانند به شفاف‌سازی نقاط ضعف و قوت سازمان منجر شوند و راهکارهای کاربردی برای بهبود ارائه دهند. از سوی دیگر، این ارزیابی‌ها ابزار مهمی برای پاسخگویی به ذینفعان داخلی و خارجی، شامل دانشجویان، اعضای هیئت علمی، مدیران و جامعه، فراهم می‌کنند (۱۱). با توجه به اهمیت روزافزون ارزیابی عملکرد در ارتقاء کیفیت نظام آموزشی و پژوهشی، بررسی و تحلیل عملکرد دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران می‌تواند اطلاعات ارزشمندی را برای تصمیم‌گیری‌های راهبردی و بهبود مستمر فراهم کند. اهمیت این موضوع زمانی بیشتر نمایان می‌شود که بدانیم کیفیت عملکرد این دانشکده‌ها تأثیر مستقیمی بر سلامت و رفاه جامعه دارد، چرا که تربیت نیروی انسانی ماهر و تولید دانش کاربردی از رسالت‌های اصلی این دانشکده‌هاست.

مواد و روش‌ها

این مطالعه یک مطالعه توصیفی - مقطعی و از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد که بر روی کارکنان، دانشجویان، مدیران و اساتید در دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در سال تحصیلی ۱۴۰۲-۱۴۰۳ انجام شد، تا بتوان از شایستگی‌ها در جهت توسعه‌ی فعالیت دانشگاه‌ها استفاده کرد. کد اخلاق این مطالعه IR.IAU.PS.REC.1401.395

تحلیل واریانس^۳ (ANOVA) و آزمون فریدمن^۴ استفاده شد.

یافته‌ها

پرسشنامه تنظیم شده با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (۱ تا ۵) در نظر گرفته شده بود و برای هر متغیر تعدادی سوال وجود داشت. در نرم‌افزار SPSS جهت ساختن این متغیرها از سوالات مربوط به خودشان میانگین گرفته شد. با توجه به اینکه طیف لیکرت بین ۱ تا ۵ تغییر می‌کرد؛ باید بازه عددی تمامی متغیرها نیز در بازه (۵، ۱) باشد. بنابراین نتایج آمار توصیفی نشان می‌دهد که بازه نمرات همه متغیرها بین ۱ تا ۵ محاسبه شده است و این یعنی، داده‌های جمع آوری شده به درستی در محیط نرم افزار کد بندی، ورود و کامپیوت شده اند. در راستای تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیات مربوط به معیارهای مرتبط با کارکنان به لحاظ آماری یک فرضیه تک‌متغیره کمی محسوب می‌شود سطح معناداری آزمون تمامی معیارهای مرتبط با کارکنان کمتر از سطح خطای ۵ درصد محاسبه شده است. لذا اینگونه استنباط می‌شود که فرض صفر آزمون تی تک نمونه ای مستقل رد و فرض مقابل آزمون مبنی بر مخالف بودن میانگین معیارهای مرتبط با کارکنان با عدد ۳ (حد وسط طیف لیکرت ۵ گزینه ای) تایید می‌شود. میانگین تمامی معیارها بیشتر از ۳ گزارش شده می‌توان نتیجه گرفت که معیارهای مرتبط با کارکنان در وضعیت مناسبی قرار دارند. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد سطح معناداری، تمامی معیارهای مرتبط با مدیران کمتر از سطح خطای ۵ درصد هستند. بنابراین، فرض صفر آزمون تی رد شده و میانگین معیارها با عدد ۳ (حد وسط طیف لیکرت) متفاوت است. از آنجا که میانگین معیارها بالاتر از ۳ است، می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت معیارهای مرتبط با مدیران مناسب است.

میباشد. نمونه آماری مطالعه جهت ارزیابی عملکرد دانشکده‌ها و شاخص‌های آن بر اساس مقاله طبرسا و همکارانش در سال ۲۰۱۵ (۱۳) با فاصله اعتماد ۱۲٪/۱۲ CI تعداد ۳۲۲ در نظر گرفته شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل موارد زیر میباشد:

- دانشجوی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی باشد.
 - کارمند رسمی، پیمانی یا قراردادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران در دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی باشد.
 - عضویت هیئت علمی دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران باشد.
 - مدیران دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی و صنایع غذایی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران باشد
- و همچنین نمونه‌هایی که پرسشنامه‌ها را به صورت ناقص پر کرده باشند از مطالعه خارج شدند.
- بنابراین برای دستیابی به نتایج مطالعه داده‌ها به روش مصاحبه‌ای با استفاده از پرسشنامه‌های مشخصات دموگرافیک و پرسشنامه محقق ساخته با بررسی معیارهای مرتبط به آموزش، تحقیقات، عمومی و اجتماعی و مدیریت شامل ۴ پرسشنامه متفاوت برای چهار جامعه اساتید، مدیران، دانشجویان و کارکنان، جمع آوری شد.

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از نرم‌افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی نسخه ۲۷^۱، برای بررسی آمار توصیفی و پس از گذر از پیش پردازش داده‌ها آمار استنباطی مطرح گردید که در این مرحله از آزمون‌های نرمالیتی، آزمون تی تک نمونه‌ای^۲، آزمون

^۳ Analysis of variance

^۴ Friedman test

^۱ SPSS-27: Statistical Package for the Social Science-27

^۲ one-sample t-test

در راستای تجزیه و تحلیل فرضیه مربوط به معیارهای مرتبط با دانشجویان، با توجه به جدول ۳ دیده میشود که سطح معناداری آزمون تمامی معیارهای مرتبط با دانشجویان کمتر از سطح خطای ۵ درصد محاسبه شد. لذا اینگونه استنباط می شود که فرض صفر آزمون تی تک نمونه ای مستقل رد و فرض مقابل آزمون مبنی بر مخالف بودن میانگین معیارهای مرتبط با دانشجویان با عدد ۳ (حد وسط طیف لیکرت ۵ گزینه ای) تایید می شود. بنابراین با توجه به میانگین تمامی معیارها می توان نتیجه گرفت که معیارهای مرتبط با دانشجویان در وضعیت نسبتاً پایینی قرار دارند.

نتایج جدول ۴ نیز به تجزیه و تحلیل آزمون فرضیات مربوط به معیارهای اساتید پرداخته که نشان می دهد سطح معناداری آزمون تمامی معیارهای مرتبط با اساتید کمتر از سطح خطای ۵ درصد محاسبه شده است، لذا اینگونه استنباط می شود که فرض صفر آزمون تی تک نمونه ای مستقل رد و فرض مقابل آزمون مبنی بر مخالف بودن میانگین معیارهای مرتبط با اساتید با عدد ۳ (حد وسط طیف لیکرت ۵ گزینه ای) تایید می شود. از آنجایی که میانگین تمامی معیارها بیشتر از ۳ گزارش شده می توان نتیجه گرفت که معیارهای مرتبط با اساتید در وضعیت مناسبی قرار دارند.

در جدول ۵ نیز به معناداری تفاوت میانگین معیارهای ارزیابی عملکرد در بین گروه های مختلف کارکنان، مدیران، دانشجویان و اساتید پرداخته شد که نتایج آزمون مرتبط نشان داد که سطح معنی داری آزمون مربوط به معیار مرتبط با تحقیقات آنها کمتر از ۰,۰۵ و معادل ۰,۰۰۰ بود که بیانگر تفاوت معناداری بین میانگین معیار مرتبط با تحقیقات گروه های مختلف میباشد به طوریکه میانگین معیار مرتبط با تحقیقات در بین کارکنان بیشتر از سایر گروه ها می باشد. همچنین نتایج این جدول نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین معیار مرتبط با آموزش گروه های مختلف وجود دارد به طوریکه میانگین معیار مرتبط با آموزش در بین کارکنان بیشتر از سایر گروه ها می باشد ($p=0.0000$). از طرفی تفاوت معناداری بین میانگین معیار عمومی و

اجتماعی گروه های مختلف دیده شد، به طوریکه میانگین معیار عمومی و اجتماعی در بین اساتید بیشتر از سایر گروه ها می باشد ($p=0.0000$). در نهایت تفاوت معناداری بین میانگین معیار مرتبط با مدیریت گروه های مختلف نیز قابل مشاهده بود و بنابراین میانگین معیار مرتبط با مدیریت در بین کارکنان بیشتر از سایر گروه ها می باشد.

با نتایج آزمون فریدمن (جدول ۶) رتبه بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در کارکنان چون مقدار سطح معناداری برابر با ۰,۰۰۰ بوده و از سطح خطای استاندارد ۰,۰۵ کوچکتر گزارش شده است می توان استنباط نمود به لحاظ آماری میانگین رتبه اکتسابی هریک از معیارهای ارزیابی عملکرد در کارکنان تفاوت معناداری باهم دارند. به طوریکه معیار مرتبط با تحقیقات بالاترین رتبه و معیار عمومی و اجتماعی پایین رتبه را در بین کارکنان دارند.

همچنین نتایج آزمون فریدمن مربوط به جدول ۷ نشان داد رتبه بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در مدیران از لحاظ سطح معناداری برابر با ۰,۰۰۰ بوده که می توان استنباط نمود به لحاظ آماری میانگین رتبه اکتسابی هریک از معیارهای ارزیابی عملکرد در مدیران تفاوت معناداری باهم دارند. به طوریکه معیار عمومی و اجتماعی بالاترین رتبه و معیار مرتبط با آموزش پایین رتبه را در بین مدیران دارند.

جدول ۸ رتبه بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در دانشجویان را بررسی کرده و چون مقدار سطح معناداری برابر با ۰,۰۰۰ بوده، می توان نتیجه گرفت که به لحاظ آماری میانگین رتبه اکتسابی هریک از معیارهای ارزیابی عملکرد در دانشجویان تفاوت معناداری باهم دارند و بنابراین معیار مرتبط با تحقیقات بالاترین رتبه و معیار مرتبط با مدیریت پایین رتبه را در بین دانشجویان دارند.

نتایج آزمون مربوط به جدول ۹ مشخص گردید که میانگین رتبه معیارهای ارزیابی عملکرد در اساتید تفاوت معناداری دارند (سطح معناداری ۰,۰۰۰). معیار

وجود ندارد و تمامی دانشکده‌ها از نظر معیار آموزش مشابه هستند.

همچنین، سطح معنی‌داری برای معیار عمومی و اجتماعی برابر با ۰,۷۹۷ است که این مقدار هم بالاتر از ۰,۰۵ است، بنابراین تفاوت معناداری در میانگین‌های این معیار نیز در دانشکده‌ها مشاهده نمی‌شود.

در نهایت، برای معیار مدیریت، سطح معنی‌داری آزمون ۰,۰۲۸ است که کمتر از ۰,۰۵ بوده و نشان‌دهنده تفاوت معناداری میان میانگین‌های این معیار در دانشکده‌های مختلف است. به طور خاص، میانگین این معیار در دانشکده پزشکی بیشتر از سایر دانشکده‌ها می‌باشد.

عمومی و اجتماعی بالاترین رتبه و معیار تحقیقاتی پایین‌ترین رتبه را دارند.

طبق نتایج آزمون‌های آنوا مربوط به جدول ۱۰، در معیار تحقیقاتی سطح معنی‌داری ۰,۰۳۵ بدست آمده که کمتر از ۰,۰۵ است و نشان‌دهنده تفاوت معناداری بین میانگین معیار تحقیقاتی در دانشکده‌های مختلف می‌باشد. به طور خاص، میانگین این معیار در دانشکده صنایع غذایی بیشتر از سایر دانشکده‌هاست. اما در مورد معیار آموزش، سطح معنی‌داری آزمون ۰,۶۳۰ است که بیشتر از ۰,۰۵ بوده و نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین میانگین‌های این معیار در دانشکده‌های مختلف

جدول ۱. شناسایی وضعیت معیارهای مرتبط با کارکنان با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای

Table 1. Identifying the status of employee-related criteria using one-sample t-test

معیارها	میانگین	مقدار تی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف میانگین	
					حد پایین	حد بالا
معیار مرتبط با تحقیقات	۳,۷۹۴	۷,۲۲۲	۰,۰۰۰	۰,۷۹۴	۰,۵۷۵	۱,۰۱۳
معیار مرتبط با آموزش	۳,۵۵۰	۶,۱۲۸	۰,۰۰۰	۰,۵۵۰	۰,۳۷۱	۰,۷۲۹
معیار عمومی و اجتماعی	۳,۴۶۳	۵,۵۸۹	۰,۰۰۰	۰,۴۶۳	۰,۲۹۸	۰,۶۲۷
معیار مرتبط با مدیریت	۳,۷۸۳	۸,۹۸۶	۰,۰۰۰	۰,۷۸۳	۰,۶۱۰	۰,۹۵۷

جدول ۲. شناسایی وضعیت معیارهای مرتبط با مدیران با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای

Table 2. Identifying the status of criteria related to managers using one-sample t-test

معیارها	میانگین	مقدار تی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف میانگین	
					حد پایین	حد بالا
معیار مرتبط با تحقیقات	۳,۴۶۷	۴,۴۷۳	۰,۰۰۰	۰,۴۶۷	۰,۲۵۹	۰,۶۴۷
معیار مرتبط با آموزش	۳,۴۲۸	۴,۵۶۵	۰,۰۰۰	۰,۴۲۸	۰,۲۴۱	۰,۶۱۵
معیار عمومی و اجتماعی	۳,۷۹۷	۱۰,۸۰۰	۰,۰۰۰	۰,۷۹۷	۰,۶۵۰	۰,۹۴۴
معیار مرتبط با مدیریت	۳,۶۱۷	۷,۶۷۵	۰,۰۰۰	۰,۶۱۷	۰,۴۵۷	۰,۷۷۷

جدول ۳. شناسایی وضعیت معیارهای مرتبط با دانشجویان با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای

Table 3. Identifying the status of criteria related to students using one-sample t-test

معیارها	میانگین	مقدار تی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف میانگین	
					حد پایین	حد بالا
معیار مرتبط با تحقیقات	۲,۳۰۳	۹,۲۳۰	۰,۰۰۰	۰,۶۹۷	۰,۸۴۷	۰,۵۴۷
معیار مرتبط با آموزش	۲,۰۹۸	۱۰,۹۱۰	۰,۰۰۰	۰,۹۰۲	۱,۰۶۷	۰,۷۳۸
معیار عمومی و اجتماعی	۲,۰۲۴	۱۰,۱۰۸	۰,۰۰۰	۰,۹۷۶	۱,۱۶۸	۰,۷۸۴
معیار مرتبط با مدیریت	۱,۵۳۷	۱۸,۷۳۷	۰,۰۰۰	۱,۴۶۳	۱,۶۱۹	۱,۳۰۸

جدول ۴. شناسایی وضعیت معیارهای مرتبط با اساتید با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای

Table 4. Identifying the status of criteria related to professors using one-sample t-test

معیارها	میانگین	مقدار تی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف میانگین
					حد پایین حد بالا
معیار مرتبط با تحقیقات	۳,۱۹۸	۲,۱۵۵	۰,۰۳۴	۰,۱۹۷	۰,۰۱۵ ۰,۳۸۰
معیار مرتبط با آموزش	۳,۴۶۳	۵,۱۴۰	۰,۰۰۰	۰,۴۶۲	۰,۲۸۳ ۰,۴۶۲
معیار عمومی و اجتماعی	۳,۹۸۱	۱۲,۵۴۵	۰,۰۰۰	۰,۹۸۱	۰,۸۲۶ ۱,۱۳۷
معیار مرتبط با مدیریت	۳,۴۴۰	۴,۴۵۹	۰,۰۰۰	۰,۴۴۰	۰,۲۴۴ ۰,۶۳۶

جدول ۵. آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) جهت بررسی میانگین معیارهای ارزیابی عملکرد در بین گروه‌های مختلف

Table 5. Analysis of Variance (ANOVA) test to examine the average of performance evaluation criteria among different groups

متغیر	گروه	میانگین	مقدار F	سطح معنی داری آزمون F (sig)
معیار مرتبط با تحقیقات	کارکنان	۳,۷۹۴	۴۴,۸۱۰	۰,۰۰۰
	مدیران	۳,۴۶۷		
	دانشجویان	۲,۳۰۳		
	اساتید	۳,۱۹۸		
معیار مرتبط با آموزش	کارکنان	۳,۵۵۰	۶۱,۳۰۸	۰,۰۰۰
	مدیران	۳,۴۲۸		
	دانشجویان	۲,۰۹۸		
	اساتید	۳,۴۶۳		
معیار عمومی و اجتماعی	کارکنان	۳,۴۶۳	۱۱۴,۴۲۹	۰,۰۰۰
	مدیران	۳,۷۹۳		
	دانشجویان	۲,۰۳۴		
	اساتید	۳,۹۸۱		
معیار مرتبط با مدیریت	کارکنان	۳,۷۸۳	۱۴۸,۹۹۲	۰,۰۰۰
	مدیران	۳,۶۱۷		
	دانشجویان	۱,۵۳۷		
	اساتید	۳,۴۴۰		

جدول ۶. بررسی و رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در کارکنان با استفاده از آزمون فریدمن

Table 6. Review and ranking of employee performance evaluation criteria using the Friedman test

رتبه نهایی	میانگین رتبه گویه‌ها	معیارهای ارزیابی عملکرد در کارکنان
۱	۲,۹۷	معیار مرتبط با تحقیقات
۳	۲,۱۶	معیار مرتبط با آموزش
۴	۲,۰۸	معیار عمومی و اجتماعی
۲	۲,۷۹	معیار مرتبط با مدیریت
۸۰		تعداد
۳۰,۲۶۴		مقدار کای اسکوار
۳		درجه آزادی
۰,۰۰۰		سطح معناداری آزمون فریدمن
وجود تفاوت معنادار بین رتبه معیارهای ارزیابی عملکرد در کارکنان		نتیجه آزمون

جدول ۷. بررسی و رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در مدیران با استفاده از آزمون فریدمن

Table 7. Review and ranking of performance evaluation criteria for managers using the Friedman test

رتبه نهایی	میانگین رتبه گویه ها	معیارهای ارزیابی عملکرد در مدیران
۳	۲,۳۵	معیار مرتبط با تحقیقات
۴	۲,۱۷	معیار مرتبط با آموزش
۱	۲,۹۳	معیار عمومی و اجتماعی
۲	۲,۵۴	معیار مرتبط با مدیریت
۸۰		تعداد
۱۵,۵۵۸		مقدار کای اسکوار
۳		درجه آزادی
۰,۰۰۰		سطح معناداری آزمون فریدمن
وجود تفاوت معنادار بین رتبه معیارهای ارزیابی عملکرد در مدیران		نتیجه آزمون

جدول ۸. بررسی و رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در دانشجویان با استفاده از آزمون فریدمن

Table 8. Review and ranking of performance evaluation criteria in students using the Friedman test

رتبه نهایی	میانگین رتبه گویه ها	معیارهای ارزیابی عملکرد در دانشجویان
۱	۳,۲۱	معیار مرتبط با تحقیقات
۲	۲,۸۴	معیار مرتبط با آموزش
۳	۲,۴۸	معیار عمومی و اجتماعی
۴	۱,۴۸	معیار مرتبط با مدیریت
۸۲		تعداد
۸۹,۵۵۰		مقدار کای اسکوار
۳		درجه آزادی
۰,۰۰۰		سطح معناداری آزمون فریدمن
وجود تفاوت معنادار بین رتبه معیارهای ارزیابی عملکرد در دانشجویان		نتیجه آزمون

جدول ۹. بررسی و رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی عملکرد در اساتید با استفاده از آزمون فریدمن

Table 9. Review and ranking of performance evaluation criteria for professors using the Friedman test

رتبه نهایی	میانگین رتبه گویه ها	معیارهای ارزیابی عملکرد در اساتید
۴	۱,۷۷	معیار مرتبط با تحقیقات
۳	۲,۳۴	معیار مرتبط با آموزش
۱	۳,۵۱	معیار عمومی و اجتماعی
۲	۲,۳۸	معیار مرتبط با مدیریت
۸۰		تعداد
۸۳,۲۷۲		مقدار کای اسکوار
۳		درجه آزادی
۰,۰۰۰		سطح معناداری آزمون فریدمن
وجود تفاوت معنادار بین رتبه معیارهای ارزیابی عملکرد در اساتید		نتیجه آزمون

جدول ۱۰. آزمون تحلیل واریانس جهت بررسی میانگین معیارهای ارزیابی عملکرد در بین دانشکده‌های مختلف

Table 10. Analysis of variance test to examine the average of performance evaluation criteria among different faculties

متغیر	گروه	میانگین	مقدار F	سطح معنی داری آزمون (sig) F
معیار مرتبط با تحقیقات	پزشکی	3.012	3.698	0.035
	دندانپزشکی	3.245		
	داروسازی	3.510		

متغیر	گروه	میانگین	مقدار F	سطح معنی داری آزمون F (sig)
معیار مرتبط با آموزش	صنایع غذایی	3.767	0.578	0.630
	پزشکی	3.011		
	دندانپزشکی	3.121		
	داروسازی	3.202		
	صنایع غذایی	3.177		
معیار عمومی و اجتماعی	پزشکی	3.264	0.339	0.797
	دندانپزشکی	3.238		
	داروسازی	3.391		
	صنایع غذایی	3.340		
معیار مرتبط با مدیریت	پزشکی	3.300	5.345	0.028
	دندانپزشکی	3.002		
	داروسازی	3.133		
	صنایع غذایی	3.200		

بحث

کارکنان دانشگاه نقش کلیدی در فرآیندهای آموزشی، پژوهشی و مدیریتی دارند. طبق نتایج جدول ۶، معیار تحقیقات بالاترین رتبه و معیار عمومی و اجتماعی پایین‌ترین رتبه را دارند، که نشان‌دهنده تمرکز بیشتر کارکنان بر فعالیت‌های علمی و پژوهشی است. این موضوع به حمایت از پروژه‌های تحقیقاتی و تولید علم در دانشکده‌ها اشاره دارد. از سوی دیگر، رتبه پایین معیار عمومی و اجتماعی می‌تواند ناشی از کمبود برنامه‌ها یا انگیزه برای مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی باشد. تفاوت معنادار میان رتبه‌ها نشان‌دهنده تأثیر انتظارات و نقش‌های محول‌شده بر اولویت‌های کارکنان است. این نتایج فرصتی برای تقویت تعادل میان معیارها و بهبود فرهنگ سازمانی و تعاملات اجتماعی کارکنان فراهم می‌آورد. نتایج مطالعات حاضر در حوزه معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان با نتایج اردکانی و همکاران (۱۳۹۸) نا همسو می‌باشد، در این مطالعه مشاهده گردید که سطح آموزش کارکنان در این حوزه‌ها با وضعیت مطلوب فاصله دارد و آگاهی از اثرات شیوه‌های درست برقراری ارتباط مؤثر با دانشجویان در سطح مطلوب فرار گرفته بودند (۱۴). یکی از دلایل اصلی تفاوت نتایج می‌تواند به تفاوت در محیط و زمینه‌های اجرایی مربوط باشد. ممکن است مطالعه حاضر در دانشکده‌هایی با زیرساخت‌ها، منابع، یا

شرایط خاصی انجام شده باشد که در آن کارکنان دسترسی به فرصت‌های آموزشی یا حمایت‌های مدیریتی بیشتری داشته‌اند. در مقابل، در مطالعه اردکانی و همکاران (۱۳۹۸) ممکن است شرایط متفاوتی از نظر منابع، برنامه‌های آموزشی و یا سیاست‌های مدیریتی وجود داشته باشد که موجب فاصله در نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان شده است. ابزار و روش‌های استفاده‌شده در هر مطالعه می‌تواند تأثیر زیادی بر نتایج داشته باشد. اگر در مطالعه اردکانی و همکاران (۱۳۹۸) از پرسشنامه‌ها یا مقیاس‌های متفاوتی استفاده شده باشد که حساسیت کمتری به تغییرات عملکرد در حوزه‌های خاص داشته‌اند، ممکن است نتایج با آنچه در مطالعه حاضر به‌دست آمده متفاوت باشد. به‌علاوه، ممکن است معیارهای ارزیابی در هر دو مطالعه از نظر دقت و جامعیت متفاوت بوده و باعث تفاوت در نتیجه‌گیری‌ها شده باشد. نتایج مطالعه حاضر با تأکید بر بالاتر بودن رتبه معیار مربوط به آموزش با مطالعه علوی و همکاران (۱۳۸۷) که به بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه مورد مطالعه (دانشگاه امام صادق پرداختند همسو بوده است (۱۵). همچنین نتایج این مطالعات با مطالعه رحیمی و همکاران (۱۴۰۲) نیز همسو می‌باشد (۱۶).

همچنین نتایج جدول ۲ نشان داد که عملکرد مدیران در تمامی معیارهای ارزیابی عملکرد از حد متوسط فراتر رفته و انتظارات را برآورده کرده‌اند. معیار عمومی و اجتماعی بیشترین رتبه را دارد که نشان‌دهنده تمرکز مدیران بر ارتباطات مؤثر و تعامل با جامعه است. معیار پژوهش و مدیریت نیز عملکرد خوبی داشته، اما معیار آموزش نسبت به سایر معیارها اولویت کمتری داشته است. تفاوت معنادار بین رتبه‌ها نشان‌دهنده تمرکز بیشتر مدیران بر برخی حوزه‌ها و نیاز به بهبود در دیگر حوزه‌ها است. برای بهبود عملکرد، مدیران باید به معیار آموزش توجه بیشتری داشته و تعادل مناسبی بین تمام معیارها برقرار کنند. همچنین باید استراتژی‌هایی برای تقویت روابط عمومی و اجتماعی تدوین شود.

ارزیابی عملکرد در مدیریت یکی از ابزارهای مؤثری است که با به کارگیری صحیح آن نه تنها اهداف و مأموریت‌های سازمان را با کارایی مطلوب محقق می‌کند، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه را نیز تأمین می‌کند (۱۷). بسیاری از دانشگاه‌ها از اصول معینی پیروی نمی‌کنند. این مسئله موجب شده تا دست اندکاران تعلیم و تربیت ملاک‌ها و مولفه‌ای متفاوتی را برای ارزشیابی مدرسین و در نهایت رسیدن به موفقیت‌های آموزشی طراحی کنند. بنابراین مدیران دانشگاهی با مبانی نظری و کاربری سبک‌های مدیریتی دانشگاه به‌ویژه مدیریت استعداد، مدیریت آموزش و تحقیق رقابتی و چابکی در فرایندهای برنامه‌ریزی و فنی وظیفه‌ای آشنا شده و تا حد امکان از روندهای محدود کننده و کندی در تصمیم‌گیری اجتناب نمایند و ارتباط با ذی‌نفعان دانشگاهی به شکل ارتباطات برنامه‌ریزی شده و دارای قابلیت اجرایی مدنظر مسئولین قرار گیرد.

نتایج جدول ۳ نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، معیارهای عملکرد در حوزه‌های مختلف (آموزش، پژوهش، مدیریت، عمومی و اجتماعی) به سطح انتظارات مطلوب نرسیده‌اند، این امر ممکن است ناشی از کمبود کیفیت برنامه‌ها، چالش‌های مدیریتی و عدم تطابق انتظارات دانشجویان با امکانات موجود باشد.

تفاوت معنادار میان معیارها نشان‌دهنده رضایت متفاوت دانشجویان از جنبه‌های مختلف عملکرد است. حوزه پژوهش بالاترین رتبه را دارد، که نشان‌دهنده تسهیلات بهتر پژوهشی است. در مقابل، مدیریت کمترین رتبه را کسب کرده که به مشکلات در فرآیندهای اداری و عدم شفافیت مدیریتی اشاره دارد. این شکاف نشان‌دهنده نیاز به بهبود در حوزه مدیریت و بازنگری در تخصیص منابع است. برای بهبود، مدیران باید بهبود فرآیندهای اداری، تقویت برنامه‌های آموزشی جذاب، و حمایت از پژوهش‌ها را در اولویت قرار دهند. در مطالعه‌ی بدری و همکاران (۱۳۹۹) به این مساله تاکید داشتند که معیارهای ارزیابی عملکرد رقابتی دانشگاه آمایش منابع دانشگاهی جای دارد در همین راستا توجه به سرمایه‌های انسانی زیر معیاری است که بالاترین اولویت را به خود اختصاص داده است رتبه‌بندی زیر معیارها نشان داده است که مدیران دانشگاهی باید بستر «مشارکت منابع انسانی» در فرایندهای رقابتی و «توانمند سازی منابع انسانی را در ارزیابی عملکرد آموزش عالی رقابتی با توجه بیشتری مد نظر قرار دهند (۱۸).

نتایج مطالعه آهنچیان و همکاران (۱۳۹۲) همسو مطالعه حاضر بود. این تحقیق در چارچوب ارزیابی عملکرد و با استفاده از پرسش‌نامه ویژه مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد انجام شد. یافته‌ها نشان داد که مشکلات در اجرای برنامه‌ها و اهداف آموزش و یادگیری به نقش مدیران گروه‌ها مرتبط است. بهبود عملکرد مدیران گروه می‌تواند به حل مشکلات آموزش عالی کمک کند. همچنین، مرور پیشینه نشان داد که مدیران گروه کمتر به عنوان واسطه میان اعضای هیئت علمی و سیاست‌گذاران دانشگاه مورد توجه قرار می‌گیرند و میانگین نظرات رؤسا، مدیران گروه، اعضای هیئت علمی و دانشجویان برابر بود. نتایج مطالعه‌ی هاشمی و همکاران (۱۳۹۷) نیز با نتایج حاضر همسو بود، در این پژوهش بیان داشتند که در ارزیابی کلی مدیران تفاوت معناداری بین ارزیابی‌های روسا و معاونین دانشجویان اساتید همکار و

کارکنان با خود ارزیابی مدیران مشاهده نشد (۱۹). نتایج مطالعه حاضر ناهمسو با مطالعه مطالعه آقامیرزایی و همکاران (۱۳۹۶) بود و در مطالعه مذکور اشاره شد که در برخی دانشگاه‌ها شکاف‌های منفی در ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد و خدمات ارائه‌شده پایین‌تر از انتظارات دانشجویان بوده است (۲۰).

نتایج جدول ۴ نشان‌دهنده این است که میانگین بالاتر از ۳ برای تمامی معیارهای ارزیابی نشان می‌دهد که اساتید توانسته‌اند انتظارات را در ابعاد مختلف عملکرد خود برآورده کنند. این امر به وضوح نشان‌دهنده عملکرد مثبت دانشگاه در پیاده‌سازی سیاست‌ها و برنامه‌های آموزشی است که به بهبود عملکرد اساتید کمک کرده است. همچنین، نتایج آزمون فریدمن تفاوت معنادار میان رتبه‌های اکتسابی معیارها را نشان می‌دهد، به این معنا که برخی معیارها از نظر اهمیت یا عملکرد نسبت به سایرین برجسته‌تر هستند. از جمله این معیارها، معیار عمومی و اجتماعی است که بالاترین رتبه را به خود اختصاص داده است، که نشان‌دهنده اهمیت مهارت‌های بین‌فردی و اجتماعی اساتید در ارزیابی عملکرد است. این معیار می‌تواند به ارتباط مؤثر اساتید با دانشجویان و ایفای نقش‌های اجتماعی موفق مرتبط باشد. در مقابل، معیار مرتبط با تحقیقات پایین‌ترین رتبه را دارد، که ممکن است به مشکلاتی مانند کمبود منابع تحقیقاتی و فرصت‌های محدود برای پژوهش اشاره داشته باشد. برای بهبود این وضعیت، تقویت زیرساخت‌های پژوهشی، ارائه حمایت‌های مالی و برگزاری کارگاه‌های پژوهشی می‌تواند مفید باشد. در نهایت، دانشگاه‌ها باید به تقویت معیارهای عمومی و اجتماعی توجه کنند، چراکه این معیارها تأثیر مستقیمی بر کیفیت آموزشی دارند. تحلیل بیشتر در خصوص دلایل رتبه‌بندی معیارها می‌تواند به سیاست‌گذاری دقیق‌تر و بهبود عملکرد در تمامی ابعاد کمک کند.

ارزشیابی اعضای هیات علمی دانشگاه کارولینای شمالی در سه حیطه آموزش، پژوهش و خدمات می‌باشد که ۵۰ تا ۷۰ درصد وزن ارزشیابی متعلق به

حیطه آموزشی است. پژوهش و خدمات هر یک بین ۱۰ تا ۴۰ درصد وزن ارزشیابی را به خود اختصاص می‌دهند (۲۱). دانشگاه ایالتی کانزاس نیز عملکرد اعضای هیأت علمی را در سه حیطه آموزش، پژوهش و خدمات به دو صورت کمی و کیفی ارزشیابی می‌کند (۲۲). مطالعه شفیع و همکاران (۲۳) نشان داد که عملکرد پژوهشی در دانشکده‌های مختلف متفاوت است. رتبه علمی و سنوات خدمت اعضای هیأت علمی و سپس عملکرد پژوهشی آن‌ها تأثیرگذارترین عوامل هستند. همچنین، یافته‌ها نشان داد که وجود یک نظام واحد ارزشیابی عملکرد پژوهشی برای تمامی دانشگاه‌ها بدون توجه به تفاوت‌های رشته‌ها ضروری است، زیرا دانشگاه‌ها نظام ارزشیابی مناسبی در این زمینه ندارند. به طور کلی کیفیت و اثربخشی برنامه‌ها از طریق ارزشیابی آموزشی سنجیده می‌شود. نظام‌های آموزش عالی با توجه به نقش تعیین‌کننده‌شان در توسعه جوامع، نیازمند ارزیابی عملکرد دقیق برای پاسخگویی به مصرف منابع هستند. ارزیابی عملکرد به مدیران کمک می‌کند نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی و اقدامات اصلاحی را انجام دهند. این فرایند در کاهش هزینه‌ها، بهبود کیفیت و جلب رضایت ذینفعان مؤثر است و در دانشگاه‌ها، به ویژه در گروه‌های آموزشی، اهمیت ویژه‌ای دارد.

نتیجه گیری

در دنیای امروز، که محیط‌های سازمانی با تغییرات پرشتاب فناوری، تحولات اجتماعی گسترده و رقابت فزاینده روبه‌رو هستند، مفهوم "سازمان یادگیرنده" به عنوان الگویی موفق برای تطبیق با این تغییرات مطرح شده است. این مفهوم در حوزه آموزش عالی، به ویژه در کشورهای در حال توسعه نظیر ایران، اهمیت دوچندانی پیدا می‌کند. آموزش عالی در این کشورها نه تنها مسئول تربیت نیروی انسانی متخصص و ایجاد زیرساخت‌های فناوری است، بلکه نقشی کلیدی در شکل‌دهی فرهنگ، سیاست و اعتقادات جامعه ایفا می‌کند.

مطالعات انجام‌شده در دانشکده‌های علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران نشان می‌دهد که عملکرد کارکنان، مدیران و دانشجویان در حوزه‌های مختلف آموزشی، پژوهشی، اجتماعی و مدیریتی متفاوت است. نتایج نشان‌دهنده تمرکز بالاتر بر پژوهش و تحقیقات در مقابل توجه کمتر به معیارهای عمومی و اجتماعی است. بالاترین امتیاز به معیار تحقیقات اختصاص دارد، در حالی که معیار عمومی و اجتماعی در پایین‌ترین سطح قرار دارد. این موضوع نیازمند تقویت تعاملات اجتماعی و عمومی کارکنان برای ایجاد ارتباط مؤثرتر با جامعه است. عملکرد مدیران در حوزه‌های عمومی و اجتماعی

مطلوب‌تر از سایر حوزه‌ها ارزیابی شده است، اما معیار آموزش همچنان نیازمند بهبود و برنامه‌ریزی دقیق‌تر است. از دیدگاه دانشجویان، حوزه پژوهش وضعیت بهتری دارد، در حالی که حوزه مدیریت با کمترین امتیاز مواجه است. این یافته‌ها بیانگر ضرورت توجه بیشتر به اصلاح فرآیندهای مدیریتی و افزایش کیفیت برنامه‌های آموزشی است. این نتایج نشان می‌دهد که تلاش‌های انجام‌شده در راستای تقویت پژوهش‌ها و تحقیقات ثمربخش بوده است، اما برای دستیابی به توسعه پایدار، ضروری است تعادلی میان تمام معیارهای ارزیابی ایجاد شود.

Reference:

- [1] Rafiei N, Abbas Abadi M, Charkazi A, Ghanbari S, Mirkarimi S, Lotfi M, et al. Challenges of Clerkship of Public Health in Golestan Medical University; A Qualitative Study. *Medical Education Journal*. 2022; 10(1): 70-85.
- [2] Sedigh Maroufi S, Hanani S, Rasouli M. Identifying effective factors the quality of theoretical education of the Operating room from students and teachers viewpoints in Medical Sciences Universities of Tehran city. *Education Strategies in Medical Sciences*. 2020; 13(5): 529-36.
- [3] Ramya N ,Kowsalya A, Dharanipriya K. Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*. 2019; 4(2): 38-41.
- [4] Rezaiyan MK, Bazaz SMM. Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. *Med Res*. 2016;40:17-23.
- [5] Gorgan I. Quality of Educational Services from the Perspective of Nursing Students of Golestan University of Medical Sciences: SERVQUAL Model. *Education Journal*. 2022; 10(2):60-73.
- [6] Heidary A, Khanlari A, Mahdavi S. Measuring brand equity of higher education institutes and universities (Case study: Tehran business schools). *New Marketing Research Journal*. 2017;7(3):141-58.
- [7] Çaha H. Service quality in private hospitals in Turkey. *Journal of Economic & Social Research*. 2007;9.(1)
- [8] Sondari MC, Hermanu AI, Nurlaeli L, Artisheila DS. Impact of community service on university performance and efficiency. *Journal of Science and Technology Policy Management*. 2024(ahead-of-print).
- [9] Klochek L, Snitsarchuk L, Ohar E. The system for assessing the quality of education in the universities of the leading countries of the world. *Revista Tempos e Espaços em Educação*. 2022; 15(34).
- [10] Cinkir S, Yildiz S, Kurum G. The effect of undergraduate students' perceived service quality on student commitment. *Sage Open*. 2022; 12(2): 21582440221096134.
- [11] Smith WC, Benavot A. Improving accountability in education: the importance of structured democratic voice. *Asia Pacific Education Review*. 2019; 20: 193-205.
- [12] Chaudhary N. Searching for Performance Accountability in Higher Education: A Case Study. *KMC Journal*. 2024; 6(1): 260-79.
- [13] Tabarsa Gh A, Hadizadeh moghadam M, Ghahremani M, Mohebbi S. Designing a strategic effectiveness model to evaluate the performance of universities. 2015; 19: 91-115.
- [14] NadiZadehArdakani A, Moubed M, Abedi S. Assessing and Prioritizing the Educational Needs for Ardakan University Staff. *Karafan Journal*. 2020; 16(2): 207-32.
- [15] Alavi SA, Moshfegh M. The Effect of Performance Assessment of the Personnel on Performance Improvement in Imam Sadeq (as) University. *Strategic Management Thought*. 2008; 2(2): 95-122.
- [16] Rahimi M, Beidokhti AAA, Banadkouki MRZ. Identifying and prioritizing the components and indicators that affect the ranking of universities, focusing on educational aspects. *Educational Leadership & administration*. 2023; 4(16): 89-121.
- [17] Ayentimi DT, Appiah N, Obinnim E, Osei-Yaw F, Naa-Idar F. An Investigation into Performance Management Practices in Ghana: Case Study of Oti-Yeboah Company Limited. *International Journal of Business and Management Tomorrow*. 2013; 3(9).
- [18] Abasi B. Identifying and Ranking of Competitive Performance Evaluation Criteria of Universities Using Multi-Criteria Decision Making Techniques. *Journal of Research in Educational*

- Systems. 2020;14(Special Issue): 09, 6-36.
- [19] Hashemi S, Mashinchi A, Mohammadkhani K. A Model for Competency Assessment of the Faculty in the Islamic Azad University (IAU Branches in Fars Province). Journal of New Approaches in Educational Administration. 2017;7(28):185-211.
- [20] Aghamirzaee Mahali T, Babazadeh M, Salehi Omran A. Assessment and ranking of educational (administrative) services quality from students opinion (A case study on Mazandaran University of science and technology). Education Strategies in Medical Sciences. 2017; 10 (4): 288-301.
- [21] Seip JC. THE UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA AT PEMBROKE: The University of North Carolina at Greensboro.
- [22] Tenure A. Tenure and Promotion Guidelines: University of South Florida.
- [23] Shafiee FS, Sobhani H. Analyzing and explaining the research performance of faculty members with mixed approach and multilevel modeling, case study: University of Tehran. Journal of Educational Planning Studies. 2018;7(13):97-120.