

بررسی روابط علی و معلولی مؤلفه‌های اصلی مدیریت عملکرد مؤسسات آموزش عالی مبتنی بر رویکرد ساختاری - تفسیری

حامد دهقانان^۱، مرتضی خان محمدی اطاقسرا^۲

چکیده

سیستم مدیریت عملکرد نقش برجسته‌ای در تحقق اهداف و مأموریت‌های مؤسسات آموزشی دارد. این پژوهش با هدف بررسی رابطه علی و معلولی مؤلفه‌های اصلی مدیریت عملکرد مبتنی بر رویکرد ساختاری - تفسیری انجام شده است. قلمرو مکانی تحقیق، مؤسسات آموزش عالی می‌باشد. در مرحله کیفی محقق با استفاده از روش تحلیل مضمون به شبکه مضامین مدیریت عملکرد در چهار بعد رشد و یادگیری، فرایند داخلی، مشتریان و مالی دست یافت. در مرحله کمی با بهره‌گیری از روش ISM و تحلیل MICMAC، روابط میان مضامین شناسایی شد. بر اساس نتایج تحلیل‌های ساختاری - تفسیری و یافته‌های تحقیق، پنج عامل عقد قرارداد بلندمدت، کاهش قیمت تمام شده دوره‌های آموزشی، تنوع منابع درآمدی، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و بهبود فرایند ارتباط با ذینفعان بیشترین تأثیرپذیری از سایر عوامل و کمترین تأثیرگذاری بر آنها را دارد. بر اساس روابط شناسایی شده مؤلفه‌های مربوط به بعد مشتری و مالی در سطح اول و فرآیندهای داخلی و بعد رشد و یادگیری، به ترتیب در سطوح بعدی قرار گرفته‌اند.

واژگان کلیدی: رابطه علی و معلولی، مؤلفه‌های اصلی، ارزیابی عملکرد، روش ساختاری - تفسیری، مدیریت عملکرد.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۲/۲۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۷/۰۶

مقدمه

^۱ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول: dehghanan@atu.ac.ir)

^۲ دانشجوی دکتری گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی

مدیریت عملکرد، مجموعه فعالیت‌هایی است که برنامه‌ریزی عملکرد، ارزیابی عملکرد و پیگیری در قالب پاداش و مجازات را دربرمی‌گیرد و باید به نحو پایدار اجرا شوند (رینتا سوآردی^۱، ۲۰۱۶). در واقع، فرآیندی منظم و مبتنی بر اطلاعات است که کمک می‌کند تا مدیران بتوانند کارکنانشان را در مسیر تحقق اهداف و اجرای برنامه‌ها و ایفای موفق و مطلوب مأموریت‌ها و مسئولیت‌های محوله مدیریت کنند (قربانزاده، ۱۳۹۳). در دانشگاه‌ها طراحی الگوی مدیریت عملکرد یک اقدام استراتژیک است (سیمونز^۲، ۲۰۰۲). در این مؤسسات، اندازه‌گیری مستند عملکرد نه یک اقدام واحد و مجزا بلکه آخرین مرحله از سلسله اقداماتی است که در فرایند مدیریت عملکرد، الزام‌آور است. مرور تجربه دانشگاه‌های بزرگی چون کالیفرنیا، ایلینویز و کیولند این موضوع را تأیید می‌کند. حساسیت فعالیت‌های آموزشی و پیچیدگی مأموریت‌هایی که از طرف اجتماع محلی، نهادها و جامعه برای دانشگاه‌ها تعریف می‌شود، انتظارات مربوط به پاسخگویی این مؤسسات را افزایش می‌دهد و بر دو نتیجه مهم مهر تأیید می‌گذارد. ۱) ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان در دانشگاه‌ها یک ابزار تعریف‌شده و متعارف برای اطمینان از حفظ و ارتقای ارزش سرمایه انسانی است و ۲) ارزیابی‌های رسمی، مکتوب و مستند، در دانشگاه نمی‌تواند جایگزین بازخورد مداوم در ارتباط با عملکرد شغلی باشد. دو مورد فوق، ضرورت طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد در مؤسسات آموزش عالی را نشان می‌دهند (آهنچیان، ۱۳۸۹). همچنین، از منظر قانونی در مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری دستگاه‌های اجرایی مکلف به استقرار نظام مدیریت عملکرد گردیده‌اند. مأموریت اصلی مؤسسات آموزش عالی، تدوین و انتقال دانش کاربردی و فناوری روز و ارتقاء مهارت‌های مورد نیاز است. با عنایت به اهمیت نقش مدیریت عملکرد در دستیابی به اهداف و رسالت‌های سازمان و الزامات قانونی مذکور جهت اجرای مدیریت عملکرد، این تحقیق به دنبال بررسی رابطه علی و معلولی مؤلفه‌های اصلی چهارگانه مدیریت عملکرد مبتنی بر رویکرد ساختاری - تفسیری در مؤسسات آموزش عالی می‌باشد.

تجربیات سازمان‌ها در سال‌های پایانی قرن بیستم بیانگر این واقعیت بود که کنترل‌های سنتی مبتنی بر یک منبع نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای پیچیده و متنوع محیط‌های سازمانی عصر حاضر باشد؛ بنابراین روش‌های کنترل عملکرد سازمان با دو رویکرد روش‌های مبتنی بر زمان و روش‌های یکپارچه عملکرد مطرح می‌شوند (حاج کریمی و دهقانان، ۱۳۸۷). ارزیابی عملکرد به مجموعه اقدامات و اطلاعاتی اطلاق می‌شود که به منظور افزایش سطح استفاده بهینه از امکانات و منابع جهت دستیابی به اهداف به شیوه‌ای اقتصادی توأم با کارایی و اثربخشی صورت می‌گیرد (رفیع زاده بقر آباد، ۱۳۸۷). هدف از ارزیابی عملکرد، دستیابی کارآمد و مؤثر به منابع با ارائه بازخور مربوطه به مدیریت در تمام سطوح است (الشیخ و همکاران^۳، ۲۰۱۸). ارزیابی عملکرد از فرایندهایی است که بر سطوح زیرین تأثیر می‌گذارد و از آن‌ها تأثیر می‌پذیرد (رنکما^۴، ۲۰۱۶).

تاکنون تحقیقات متعددی در زمینه عملکرد و ارزیابی آن انجام شده است. حسینی شکیب و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی خاطرنشان کردند که مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد شامل استراتژی، یادگیری، فرآیند، ساختار و سازمان‌دهی و شبکه‌سازی می‌شوند. انوری و همکاران (۱۳۹۶) ثابت نمودند توسعه و توانمندسازی سرمایه اطلاعاتی کارکنان تأثیر زیادی بر عملکرد کارکنان دارد. عزتی (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که عواملی نظیر مشارکت ذینفعان در تأمین منابع مالی، کارآفرینی، کارآمدی جمعی، مدیریت مشارکتی و محیط رقابتی فعال از عوامل مؤثر بر عملکرد آموزشی بالا و عواملی نظیر وابستگی به منابع مالی دولتی، شرایط کاری نامطلوب، روحیه پایین و مدیریت لجام‌گسیخته بر عملکرد آموزشی پایین تأثیر داشته است. سانشاین^۵ (۲۰۱۵) اثبات نمود ویژگی‌های فردی، عادت‌های مطالعه و قدرت یادگیری مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد می‌باشند. منیو دو^۶ (۲۰۱۶) توانایی‌های ذهنی، محیط بیرونی و موفقیت‌های سازمانی را مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد معرفی نمود. در پژوهشی که توسط دهقانان و همکاران (۲۰۱۴) صورت گرفت مؤلفه‌های محیطی به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار مورد تأکید قرار گرفت. با توجه به پیشینه تحقیق سؤال اصلی تحقیق به این صورت مطرح می‌شود که روابط

1 Rinta Suhardi
2 Simmons
3 Elshaiikh
4 Rankema
5 Sunshine
6 MeenuDev

علی و معلولی مؤلفه‌های اصلی چهارگانه مدیریت عملکرد در موسسات آموزش عالی بر اساس رویکرد ساختاری - تفسیری چگونه است؟

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی است. افزون بر این، از ویژگی‌های یک تحقیق بنیادی نیز برخوردار است و می‌تواند ضمن توسعه مرزهای دانش عمومی بشر در موضوع مورد نظر، ویژگی‌ها و صفات واقعیت مورد مطالعه را تبیین نماید. روش پژوهش، آمیخته اکتشافی است. در طول دهه گذشته، محققان متعددی در زمینه مدیریت منابع انسانی به استفاده از روش‌های آمیخته روی آورده‌اند. گستردگی استفاده از این روش تحقیق بر اساس این باور است که ترکیب رویکردهای کمی و کیفی موجب برتری پژوهش نسبت به روش‌های صرفاً کمی می‌شود (دهقانان و همکاران، ۱۳۹۴).

بر اساس طرح آمیخته اکتشافی متوالی، در مرحله نخست این تحقیق با استفاده از روش تحلیل مضمونی به شبکه مضامین مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی صنعت آب و برق دست یافته و در مرحله دوم با بهره‌گیری از روش ISM، روابط علی معلولی میان این مضامین شناسایی و سطح‌بندی شدند. در بخش کیفی، جامعه آماری تحقیق شامل مدیران و معاونین موسسه آموزش عالی علمی کاربردی صنعت آب و برق که دارای مدرک کارشناسی ارشد به بالا و حداقل ۵ سال سابقه اجرایی و مدیریتی در موسسه می‌باشند. نمونه‌گیری انتخاب شده عبارت است از نمونه‌گیری هدفمند با رویکرد قضاوتی، در این نوع نمونه‌گیری، افرادی برای نمونه انتخاب می‌شوند که برای ارائه اطلاعات مورد نیاز در بهترین موقعیت قرار دارند و به خاطر دارا بودن تجربه و گذراندن فرآیندهای مختلف، از دانش تخصصی برخوردار بوده و قادر به ارائه اطلاعاتی به محقق باشند. به منظور پرهیز از همسانی نامطلوب خبرگان و پیشگیری از خطای گروه فکری، سعی شد خبرگان تمام مجتمع‌های عالی آموزشی و پژوهشی، واحدهای آموزشی و دفاتر آموزشی در نمونه باشند. در این مطالعه با ۱۵ نفر خبره مصاحبه عمیق انجام شد که از مصاحبه دوازدهم به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده شده است؛ اما برای اطمینان تا مصاحبه پانزدهم ادامه یافت و به اشباع رسیدیم. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌های باز بوده است. همه مصاحبه‌ها توسط محقق و با هدایت وی انجام شد و پس از جمع‌بندی داده‌های هر مصاحبه، از نکات آن در مصاحبه‌های بعدی و همچنین انتخاب دیگر خبرگان تحقیق استفاده گردید. مصاحبه با طرح سؤالاتی در مورد عوامل مؤثر در مدیریت عملکرد چند سطحی بر مبنای کارت امتیازی متوازن در مؤسسات آموزش عالی آغاز (مصاحبه باز) و در ادامه باقی پرسش‌ها مرتبط مطرح می‌شد. تمامی مصاحبه‌ها ضبط شده و برای استخراج نکات کلیدی چندین بار مورد بررسی قرار گرفتند. مصاحبه‌های انجام شده و اسناد مطالعه شده را با کمک نرم-افزار مکس کیودی ای کدگذاری گردید و در مرحله بعد تحلیل مضمونی مصاحبه‌ها برای یافتن مضامین انجام شد. در بخش کمی، جامعه آماری تحقیق شامل مدیران، معاونین و کارشناسان موسسه آموزش عالی علمی کاربردی صنعت آب و برق است که بر اساس اعلام اداره کارگزینی ۲۵۴ نفر می‌باشند. حجم نمونه در بخش کمی با استفاده از تکنیک ISM بین ۱۰ تا ۲۵ نفر قابل قبول می‌باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۲). بر همین اساس در این پژوهش ۳۵ پرسشنامه به صورت هدفمند قضاوتی میان افراد توزیع شد و پس از حذف موارد ناقص ۳۰ پرسشنامه در تحلیل‌های ساختاری - تفسیری مورد استفاده قرار گرفت. جهت بررسی روایی پرسشنامه در بخش ساختاری - تفسیری، از روایی محتوا استفاده شد. برای این کار با توجه به طراحی پرسشنامه (ماتریس خود تعاملی) که مضامین آن به تأیید خبرگان رسیده بود استفاده شده است. از آنجایی که همه گویه‌های پرسشنامه که برای سنجش سازه مورد استفاده قرار گرفته است بر اساس مطالعات قبلی بوده و پرسشنامه مورد استفاده ابتدا توسط خبرگان مورد بررسی قرار گرفته و بر اساس بازخور دریافتی از آن‌ها، پرسشنامه نهایی تدوین گردیده است می‌توان از روایی محتوای آن اطمینان پیدا کرد. برای سنجش پایایی، از ماتریس MICMAC (قدرت نفوذ - وابستگی) بهره گرفته شده است. این روش در سال ۲۰۰۶ توسط آگاروال مطرح گردید و در سال ۲۰۰۷ توسط کانان در مقاله‌ای ارائه شد. مدل سازی ساختاری تفسیری یک متدولوژی برای ایجاد و فهم روابط میان عناصر یک سیستم پیچیده می‌باشد. به عبارتی مدل سازی تفسیری ساختاری یک فرآیند متعامل است که در آن مجموعه‌ای از عناصر مختلف و مرتبط با همدیگر در یک مدل سیستماتیک جامع

در مرحله اول ابتدا یک مقیاس عددی واحد در نظر گرفته شده و اعداد جدول مرحله قبل را با آن مقایسه می‌کنیم. در صورتی که عدد مربوطه در جدول از مقیاس بزرگ‌تر باشد، در جدول جدید از عدد یک و در غیر این صورت از صفر استفاده خواهیم کرد. پس از تعیین مجموعه دستیابی و پیش نیاز هر عامل، عناصر مشترک این دو مجموعه برای هر عامل شناسایی می‌شود. سپس نوبت به تعیین سطح عوامل می‌رسد. در اولین جدول عاملی دارای بالاترین سطح هست که مجموعه دستیابی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسان باشند. پس از تعیین این عامل یا عوامل آن‌ها را از جدول حذف کرده و با بقیه عناصر باقی‌مانده جدول بعدی تشکیل می‌شود. در جدول دوم نیز همانند جدول اول متغیر سطح دوم را مشخص و این کار را تا تعیین سطح همه متغیرها ادامه می‌یابد.

جدول (۲) تعیین سطح عوامل مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی (سطح اول)

عوامل	مجموعه دستیابی	مجموعه پیش‌نیاز	مشترک	سطح
۱	۱،۷،۸،۹	۱،۵،۷،۸،۹	۱،۷،۸،۹	۱
۲	۲،۶	۲،۶،۸،۹،۱۰،۱۱	۲،۶	۱
۳	۳،۵،۷،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۳،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴	۳،۵،۷،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۳
۴	۴،۶،۷،۸،۱۰،۱۳	۴،۵،۶،۷،۸،۱۰،۱۲،۱۳،۱۴	۴،۶،۷،۸،۱۰،۱۳	۴
۵	۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵،۱۶	۳،۵،۶،۷،۱۱،۱۲،۱۳	۳،۵،۶،۷،۱۱،۱۲،۱۳	۵
۶	۲،۳،۴،۵،۶،۸،۹،۱۱	۲،۴،۵،۶،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۴،۵،۶،۱۱	۶
۷	۱،۳،۴،۵،۷،۸،۹	۱،۳،۴،۵،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۴	۱،۳،۴،۵،۷،۸،۹	۱
۸	۱،۲،۴،۷،۸،۹،۱۰،۱۳	۱،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۳،۱۴	۱،۴،۷،۸،۹،۱۰،۱۳	۸
۹	۱،۲،۳،۷،۸،۹،۱۳	۱۰،۱۳،۱۴،۱۵،۱۶،۷،۸،۹	۱،۷،۸،۹،۱۳	۹
۱۰	۲،۳،۴،۶،۷،۸،۹،۱۰	۳،۵،۸،۱۰،۱۲،۱۳،۱۴	۳،۸،۱۰	۱۰
۱۱	۲،۳،۵،۶،۷،۱۱،۱۲	۳،۴،۵،۶،۱۱	۳،۵،۶،۱۱	۱۱
۱۲	۳،۴،۵،۶،۷،۱۰،۱۲	۳،۵،۱۱،۱۲	۳،۵،۱۲	۱۲
۱۳	۳،۴،۵،۶،۸،۹،۱۰،۱۳	۳،۴،۵،۸،۹،۱۳	۳،۴،۵،۸،۹،۱۳	۱۳
۱۴	۳،۴،۷،۸،۹،۱۰،۱۴	۱،۱۴	۱۴	۱۴

بر اساس توضیحات پیشین مشاهده می‌شود که در عوامل ۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۷ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عوامل عقد قرارداد بلندمدت، کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی، تنوع منابع درآمدی، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و بهبود فرآیند ارتباط با ذینفعان در سطح اول جای خواهند گرفت؛ یعنی این ۵ عامل در مدل نهایی بیشترین تأثیرپذیری را از سایر عوامل و کمترین تأثیرگذاری را بر آن‌ها دارند و به همین خاطر بالاترین سطح مدل را به خود اختصاص می‌دهند. به‌طور مشابه، عوامل ۸ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عوامل فرآیندهای خدمات آموزشی در سطح دوم جای خواهند گرفت. عوامل ۹ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عامل بهبود فرآیندهای پشتیبانی در سطح سوم جای خواهد گرفت. عامل ۶ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عامل ورود به عرصه آموزش‌های مجازی در سطح چهارم جای خواهد گرفت. عامل ۱۰ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) در سطح پنجم جای خواهد گرفت. عامل ۱۳ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه در سطح ششم جای خواهد گرفت. عوامل ۵ و ۱۲ و ۱۴ مجموعه دستیابی و مشترک به‌طور کامل یکسان هستند، بنابراین عوامل ارائه خدمات نوین آموزشی، توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی و اتصال جبران خدمات به نتایج ارزیابی عملکرد در سطح هفتم جای خواهد گرفت.

جدول (۳) جدول مقایسه‌ای قدرت نفوذ و میزان وابستگی عوامل مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی

عوامل	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴
قدرت نفوذ	۴	۲	۷	۶	۱۲	۸	۷	۸	۷	۸	۷	۷	۸	۷
وابستگی	۵	۶	۱۰	۹	۷	۸	۱۱	۱۰	۹	۸	۴	۴	۶	۱

در تحلیل MICMAC عوامل بر اساس میزان قدرت نفوذ و وابستگی خود به چهار دسته تقسیم می‌شوند. دسته اول متغیرهای خودمختار هستند. عوامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (هیئت علمی) و کاهش قیمت تمام شده دوره‌های آموزشی، عقد قرارداد بلندمدت و توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی و اتصال جبران خدمات به نتایج در این دسته قرار گرفته‌اند. این عوامل دارای کمترین قدرت نفوذ و کمترین وابستگی هستند. دسته دوم متغیرهای وابسته هستند که در این دسته عوامل نوع منابع درآمدی، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی، بهبود فرایند ارتباط با ذینفعان و بهبود فرایندهای پشتیبانی در این دسته قرار گرفته‌اند. عامل سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی دارای قدرت نفوذ کم و وابستگی متوسط در بین تمام متغیرها را دارد و تنوع منابع و بهبود فرایند ارتباط با ذینفعان و بهبود فرایندهای پشتیبانی دارای بیشترین وابستگی و قدرت نفوذ متوسط می‌باشند. در دسته سوم یعنی متغیرهای پیوندی می‌گنجد. این عوامل هدایت‌گر سایر عوامل و هم وابسته به آن‌ها هستند، بنابراین تغییر در کل آن‌ها سیستم را متأثر خواهند کرد. در این دسته عوامل بهبود فرایندهای خدمات آموزشی و ورود به عرصه آموزش‌های مجازی و توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) قرار دارند که عامل بهبود فرایندهای خدمات آموزشی بیشترین وابستگی و قدرت نفوذ متوسط و دو عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) و ورود به عرصه آموزش‌های مجازی با قدرت نفوذ و وابستگی متوسط نسبت به سایر عوامل دارند. دسته چهارم یعنی متغیرهای مستقل شامل ارائه خدمات نوین آموزشی و تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه آموزش عالی علمی کاربردی است که عامل ارائه خدمات نوین آموزشی دارای بیشترین قدرت نفوذ و وابستگی متوسط و عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه دارای قدرت نفوذ متوسط و وابستگی به نسبت کم در بین تمام متغیرها را دارند.

قدرت نفوذ

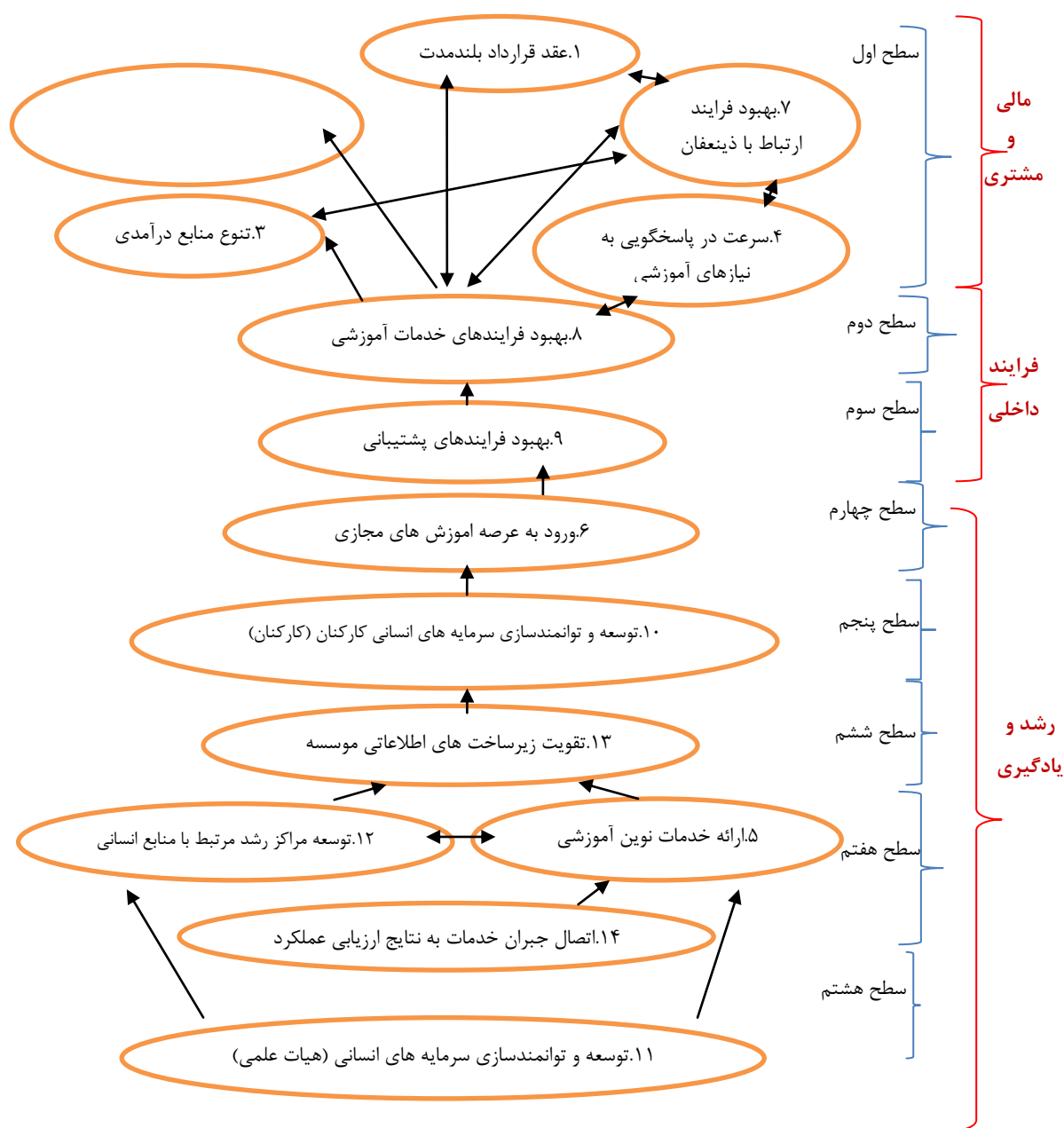
۱۴															
۱۳															
۱۲								۵							
۱۱															
۱۰															
۹															
۸							۱۳	۶ و ۱۰	۸						
۷	۱۴				۱۱ و ۱۲				۹	۳	۷				
۶									۴						
۵															
۴							۱								
۳															
۲								۲							
۱															
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴

قدرت وابستگی

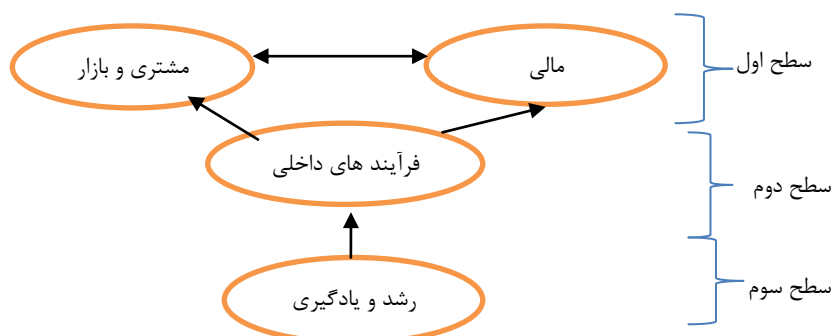
شکل (۱) ماتریس قدرت نفوذ و وابستگی عوامل مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی

مدل ساختاری - تفسیری عوامل مؤثر بر مدیریت عملکرد

پس از تعیین سطح عوامل می‌توان روابط علی و معلولی آن‌ها با یکدیگر را در قالب یک مدل (شکل شماره ۲) به نمایش درآورد. بر اساس جداول تعیین سطح، پنج عامل عقد قرارداد بلندمدت، کاهش قیمت تمام شده دوره‌های آموزشی، بهبود فرایند ارتباط با ذینفعان، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و تنوع منابع درآمدی در سطح اول یعنی در بالای مدل قرار می‌گیرند و سایر عوامل پایین‌تر از آن‌ها خواهند بود. عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (هیئت علمی) عامل بنیادین تعیین‌کننده مدیریت عملکرد است. این عامل تعیین‌کننده عوامل ارائه خدمات نوین آموزشی، توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی و اتصال جبران خدمات به نتایج ارزیابی عملکرد هستند که در سطح هفتم جای می‌گیرند. در سطح ششم عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه قرار می‌گیرد.



شکل (۲) مدل ساختاری - تفسیری مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی



شکل (۳) سطح‌بندی مؤلفه‌های اصلی چهارگانه مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی

عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) در سطح پنجم، عامل ورود به عرصه آموزش‌های مجازی در سطح چهارم، عامل بهبود فرآیندهای پشتیبانی (مالی-اداری-خدمات) در سطح سوم، عامل بهبود فرآیندهای خدمات آموزشی در سطح دوم و عوامل عقد قرارداد بلندمدت و کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی و بهبود فرآیند ارتباط با ذینفعان و سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و تنوع منابع درآمدی در سطح اول جای خواهند گرفت. در ادامه به روش مشابه و بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده و روابط شناسایی‌شده می‌توان روابط علی و معلولی مؤلفه‌های مدیریت عملکرد با یکدیگر را در قالب یک مدل (شکل ۳) به نمایش درآورد. بر اساس جداول تعیین سطح، دو عامل مالی و مشتری و بازار در سطح اول یعنی در بالای مدل قرار می‌گیرند و سایر عوامل پایین‌تر از آن‌ها خواهند بود. به‌عبارت‌دیگر همه عوامل منجر به این دو نتیجه می‌گردند. در سطح دوم عامل فرآیندهای داخلی قرار دارد که با عوامل مالی و مشتری و بازار رابطه یک‌طرفه دارد. در سطح سه عامل رشد و یادگیری قرار دارد که با عامل فرآیندهای داخلی ارتباط یک‌طرفه در سطح دوم دارد

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش فعلی در ارتباط با مدیریت عملکرد موسسه و نتایج مطالعات قبلی بیانگر آن است که همه عوامل مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی در این پژوهش در تحقیقات قبلی هم تأیید شده است. عقد قرارداد بلندمدت که در این تحقیق از مؤلفه‌های مدیریت عملکرد موسسه آموزش عالی علمی کاربردی می‌باشد در تحقیقات عزتی (۱۳۹۱)، محمدی الیاسی و همکاران، (۱۳۸۹) و موسی خانی و همکاران (۱۳۸۸) تأیید شده است. کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی یکی دیگر از عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیقات افضلی (۱۳۹۱) تأیید شده است. تنوع منابع درآمدی در تحقیقات محمدی الیاسی و همکاران (۱۳۸۹) جزو مؤلفه‌های تأثیرگذار بر مدیریت عملکرد بوده است. سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی یکی دیگر از عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیقات تولایی و همکاران (۱۳۹۴)، دانشیان و همکاران (۱۳۹۳)، فقیهی فرهمند (۱۳۸۹) و هیوز (۱۹۹۸) تأیید شده است. ارائه خدمات نوین آموزشی یکی دیگر از مؤلفه‌های مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیق تولایی و همکاران (۱۳۹۴) تأیید شده است. ورود به عرصه آموزش‌های مجازی در پژوهش لوکاس (۲۰۰۵) این مؤلفه تأیید شده است. بهبود فرآیند ارتباط با ذی‌نفعان از دیگر مؤلفه‌های مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیقات فقیهی فرهمند (۱۳۸۸)، ملازاده و همکاران (۱۳۹۰)، دانشفرد و صفری (۱۳۹۴) و مولین (۲۰۰۷) این مؤلفه تأیید شده است. بهبود فرآیندهای خدمات آموزشی از دیگر عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیق رهنورد (۱۳۸۷) و حسینی شکیب و همکاران (۱۳۹۶) این مؤلفه تأیید شده است. بهبود فرآیندهای پشتیبانی در تحقیقات رهنورد (۱۳۸۷) و مهرگان و همکاران (۱۳۹۰) تأیید شده است. توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) نیز در بررسی‌های به عمل آمده در تحقیق مولین (۲۰۰۷)، انوری و همکاران (۱۳۹۶) و محمدی و همکاران (۱۳۹۶) تأیید شده است. توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (هیئت‌علمی) یکی دیگر از

عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد در تحقیق موسی خانی و همکاران (۱۳۸۸) تأیید شده است. ارتقاء توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی یکی دیگر از عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیقات موسی خانی و همکاران (۱۳۸۸) و سانشاین (۲۰۱۵) نیز این مؤلفه تأیید شده است. اتصال جبران خدمات به نتایج ارزیابی عملکرد در تحقیقات دانشفرد و صفری (۱۳۹۴) و نادورپاتی (۲۰۰۳) نیز این مؤلفه تأیید شده است. در نهایت، تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه از عوامل مدیریت عملکرد موسسه می‌باشد که در تحقیق (لوکاس، ۲۰۰۵) تأیید شده است.

بر اساس جداول تعیین سطح، پنج عامل عقد قرارداد بلندمدت و کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی، تنوع منابع درآمدی، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و بهبود فرایند ارتباط با ذینفعان در سطح اول یعنی در بالای مدل قرار می‌گیرند و سایر عوامل پایین‌تر از آن‌ها خواهند بود. به عبارت دیگر همه عوامل منجر به این پنج نتیجه می‌گردند. به غیر از عوامل عقد قرارداد بلندمدت، کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی، تنوع منابع درآمدی و سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی که با هم ارتباط ندارند. عامل عقد قرارداد بلندمدت با بهبود فرایند ارتباط با ذی‌نفعان متقابل دارد. عامل بهبود فرایند ارتباط با ذی‌نفعان با عوامل سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و بهبود فرایند ارتباط با ذی‌نفعان و تنوع منابع درآمدی و روابط متقابل دارد. در سطح دوم عامل بهبود فرایندهای خدمات قرار دارد. عامل بهبود فرایندهای خدمات با عوامل سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و بهبود فرایند ارتباط با ذی‌نفعان و عقد قرارداد بلندمدت در سطح یک رابطه دوسویه دارد و با عوامل کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی و تنوع منابع درآمدی در سطح یک ارتباط یک‌طرفه دارد؛ بنابراین توصیه می‌شود برای کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌ها و تنوع منابع درآمدی که نهایتاً باعث رشد و سودآوری موسسه خواهد شد، بهبود فرایندهای خدمات آموزشی به عنوان یک راهکار مؤثر در دستور کار قرار گیرد. در سطح سه فقط عامل بهبود فرایندهای پشتیبانی قرار دارد که با عامل بهبود فرایندهای خدمات ارتباط یک‌سویه در سطح دوم دارد. همان‌طور که در شکل ۲ نشان داده است بهبود فرایند خدمات آموزشی که نهایتاً منجر به بهبود فرایندهای داخلی موسسه می‌شود نیاز به بهبود فرایندهای پشتیبانی دارد. در سطح چهارم فقط عامل ورود به عرصه آموزش‌های مجازی قرار دارد که ارتباط یک‌طرفه با عامل بهبود فرایندهای پشتیبانی در سطح سوم دارد. این عامل موجب تنوع منابع درآمدی موسسه و در نهایت سودآوری می‌شود. ورود به عرصه آموزش‌های مجازی در بهبود فرایندهای پشتیبانی تأثیر بسزایی خواهد گذاشت. در سطح پنجم عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی کارکنان قرار دارد که با عامل ورود به عرصه آموزش‌های مجازی ارتباط یک‌طرفه در سطح چهارم دارد. توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی کارکنان مبنایی جهت ایجاد سازمان یادگیرنده می‌باشد. این می‌تواند به عنوان یک راهکار مؤثر برای ورود به عرصه آموزش‌های مجازی، در دستور کار قرار گیرد. در سطح ششم عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه قرار دارد که با عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی کارکنان در سطح پنجم رابطه یک‌سویه دارد. در نتیجه جهت توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (کارکنان) و نهایتاً ایجاد سازمان یادگیرنده، باید به تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی توجه به خصوصی شود. در سطح هفتم سه عامل ارائه خدمات نوین آموزشی و توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی و اتصال جبران خدمات به نتایج واقع شده‌اند. بین دو عامل ارائه خدمات نوین آموزشی و توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی ارتباط دوسویه وجود دارد. عامل ارائه خدمات نوین آموزشی با عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه در سطح ششم ارتباط یک‌سویه دارد. عامل اتصال جبران خدمات با عامل ارائه خدمات نوین آموزشی ارتباط یک‌سویه دارد و عامل توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی با عامل تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی موسسه در سطح ششم ارتباط یک‌سویه دارد. در سطح هشتم فقط عامل توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (هیئت‌علمی) قرار دارد که با عامل اتصال جبران خدمات به نتایج هیچ‌گونه ارتباطی ندارد و با عامل توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی ارتباط یک‌طرفه و با عامل ارائه خدمات نوین آموزشی ارتباط دوطرفه در سطح هفتم دارد؛ بنابراین توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی (هیئت‌علمی) در توسعه مراکز رشد مرتبط با منابع انسانی و ارائه خدمات نوین آموزشی مؤثر می‌باشند. پیامد نهایی مدیریت عملکرد موسسه، افزایش عقد قرارداد بلندمدت، بهبود فرایند ارتباط با ذی‌نفعان، کاهش قیمت تمام‌شده دوره‌های آموزشی، سرعت در پاسخگویی به نیازهای آموزشی و تنوع منابع درآمدی می‌باشد.

منابع

- دهقانان، حامد؛ قاسمی، مجتبی و بهیار، پدram. (۱۳۹۵). روش‌شناسی پژوهش در مدیریت منابع انسانی. تهران: کتاب مهربان.
- رفیع زاده بقرآباد، علاء الدین؛ عفتی داریانی، محمدعلی و رونق، مریم. (۱۳۸۷). مدیریت عملکرد دستگاه های اجرایی. تهران: انتشارات فرمنش.
- حاج کریمی، عباسعلی و دهقانان، حامد. (۱۳۸۷). مدل مفهومی ارزیابی جامع عملکرد دستگاه‌های دولتی بر اساس رویکرد سنجش متوازن. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۲(۳)، ۶۷-۸۸.
- حسینی شکیب، مهرداد و مرادیان، محمدرضا. (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد مدیریت نوآوری و رتبه بندی عوامل مؤثر بر آن با فرآیند تحلیل شبکه‌ای در شرکت مهندسی مواد کاران مینا، مجله توسعه تکنولوژی صنعتی، ۱۶(۳۱)، ۵-۱۲.
- عزتی، میترا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد آموزشی گروه‌های آموزشی دانشگاهی: مطالعه کیفی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۶۵، ۲۳-۴۵.
- کاظم پور، اسماعیل و غفاری، خلیل (۱۳۹۰). امکان استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۲(۵)، ۱۹۳-۱۶۷.
- محمدی نویسی، مرتضی و کمال اوغلی، کمال. (۱۳۹۶)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر در ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان، همایش بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و بازاریابی.
- Dansereau, F. & Yammarino, F.J. (1999). Multiple levels of analysis from a longitudinal perspective: some implications for theory building. *Journal of Management*, 24(1), 346-357.
- Dehghanan, H., & Bakhshandeh, G., (2014). The impact of green perceived value and green perceived risk on green purchase behavior of Iranian consumers. *International journal of management and humanity science*.3 (2). 1349-1357.
- Elshaikh, A. E. & Jiao, X. (2018). Performance evaluation of irrigation projects: Theories, methods, and techniques. *Journal of Agricultural Water Management*, 203(2). 87-96.
- Faisal, M., Banwet, D.K. & Shankar, R. (2006). Supply chain risk.
- Lee, A.H.L. & Chang, C-J. (2008). A fuzzy AHP and BSC approach for evaluating performance of IT department in the manufacturing industry in Taiwan, *Expert Systems with Applications*, 34(1), 96-107.
- MeenuDev. (2016). Factors Affecting the Academic Achievement: A Study of Elementary School Students of NCR Delhi, India. *Journal of Education and Practice*, 7(2).
- Rinta Suhardi, A. (2016). Renewal of Performance Management System in Family Company, *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 448-454.
- Sunshine, B., Lawrence, C. & Juan Jose, T. (2015). Factors Affecting the Academic Performance of the Student Nurses of BSU, *International Journal of Nursing Science*, 5(2), 60-65.
- Teizro, A. & Rafiei, M. (2011). A Model for Supply Chain Agility: Case Study of Zob Ahan Joint Stock Company, *Industrial Management Magazine*, 7, 17-36.
- Tsai, J.e-me & Chein, H.H. (2017). Using Balanced Scorecard on Reducing Fall Incidents and Injuries Among Elderly Cancer Patients in a Medical Center in Taiwan. *International Journal of Gerontology*, 11(3), 253-257.