



ارزیابی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی بر اساس مدل EFQM

زهرا احمدی^۱

^۱ کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نورآباد ممسنی

اداره آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس، مدرسه شهید داوودی نژاد

z.ahmadi1499@gmail.com

09170551499

چکیده :

هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی بر اساس مدل EFQM بود. روش انجام این تحقیق، از نوع پژوهش های توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش (۱۷۰۰ نفر) در شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد و تعداد ۳۱۳ نفر بعنوان حجم نمونه انتخاب شد. شیوه ی نمونه گیری در این پژوهش به صورت تصادفی ساده می باشد. برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش از یک پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر مدل تعالی سازمانی EFQM در ۹ بعد یا مولفه ۱-رهبری، ۲-سیاست (خط و مشی) و استراتژی، ۳-مدیریت افراد، ۴-مشارکت و منابع، ۵-فرایندها، ۶-نتایج مشتری، ۷-نتایج کارکنان، ۸-نتایج جامعه و ۹-نتایج کلیدی عملکرد استفاده شد. از آزمون t تک گروهی برای ارزیابی عملکرد آموزش و پرورش بر اساس ۹ مولفه مدل EFQM بهره گرفته شد. همچنین تجزیه و تحلیل این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری، بعد فرایندها، بعد نتایج کارکنان و بعد نتایج کلیدی متوسط و ضعیف می باشد. عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی و همچنین در بعد مدیریت افراد متوسط می باشد. عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع و بعد نتایج جامعه متوسط و خوب می باشد. عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری خیلی ضعیف و ضعیف می باشد.

واژگان کلیدی: عملکرد، اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی، مدل EFQM



۱- مقدمه

تغییرات به وجود آمده در جهان و افزایش رقابت، کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و در حال توسعه، را به این باور رسانده است که عملکرد سازمان های خود در حوزه های مختلف را افزایش دهند. یکی از ضرورت ها و الزامات منطقی، مهم و اجتناب ناپذیر برای هر کشوری که بخواهد در عرصه بین المللی و حتی داخلی حضوری فعال و پویا داشته باشد عبارت است از حرکت در مسیر پیشرفت و ترقی و رسیدن به تعالی سازمانی (شمش مورکانی و همکاران، ۱۳۹۳).

از این رو موفقیت و بقای هر سازمانی به عملکرد^۱ آن سازمان بستگی دارد و نهاد آموزش و پرورش نیز از این قاعده مستثنی نیست. تمامی سازمان ها برای رسیدن به اهداف مشخص خود و همچنین پیشرفت های آتی، نیاز به ارزیابی و آگاهی از عملکرد خود دارند. ارزیابی عملکرد^۲ مجموعه اقداماتی است که به منظور افزایش میزان استفاده مطلوب از منابع و امکانات در راستای دستیابی به اهداف صورت می گیرد و شامل کمی کردن فعالیت های معین است. اکنون سیستم های آموزشی بیش از گذشته با چالش بهبود عملکرد خود و اثبات اینکه اقدامات مناسب برای تضمین بهره وری بیشتر صورت می گیرد، روبرو هستند. این تمایل به نتایج بهتر مستلزم وجود روش های بهتری برای اندازه گیری است تا بتوان آنها را بهتر درک کرد و در نهایت بهبود یافت (سوگول و جاکارد^۳، ۲۰۰۷). در جهان متغیر امروزی، نیاز آموزش و پرورش به تحول اساسی و آگاهی نسبت به شرایط آینده تعلیم و تربیت، بیش از پیش احساس می گردد (عظیمی، ۱۳۹۹).

ابراهیمی و همکارانش (۱۳۹۰) بیان می کنند که تمامی سازمان ها برای رسیدن به اهداف مشخص خود و همچنین پیشرفت های آتی، به ارزیابی و آگاهی از عملکرد خود نیاز دارند. ارزیابی عملکرد از موضوعات مهم در تمامی سازمان ها بوده و هیچ سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست (ترکاشوند، ۱۳۹۲). بررسی الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان ها به طور عام و سازمان های ذیربط به آموزش و پرورش به طور خاص، این موضوع را نشان می دهد که هیچ الگوی فراگیری وجود ندارد که بتواند مورد استفاده ی تمامی سازمان ها قرار گیرد و هر سازمانی باید به طور مستقل اقدام به طراحی الگوی ارزیابی عملکرد خود بکند (یوسلیانی و همکاران، ۱۳۹۵). به عبارت دیگر، نظام مناسب ارزیابی عملکرد باید با توجه به شرایط سازمان طراحی شود. بسیاری از نویسندگان متفق القول هستند که نظام ارزیابی اثربخش عملکرد نظام آموزش و پرورش باید متناسب با بافت سیستم طراحی شود (باگت^۴، ۲۰۱۴).

عملکرد و ارزیابی در همه سازمان ها و نهادها مطرح است که یکی از مهمترین این سازمان ها، نظام آموزش و پرورش هر کشوری می باشد. زیرا توسعه بخش آموزش و پرورش شرط لازم برای توسعه هر کشوری است و ضرورت ارزیابی عملکرد و بهبود کارایی در مدارس به عنوان اصلی ترین نهاد آموزشی و پرورشی از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد (مهاجران و قلعه ای، ۱۳۹۴، شکوهی و همکاران، ۱۳۹۷). نظام ارزیابی یکی از نیازهای اساسی سازمان ها برای آگاهی از میزان موفقیت فعالیت های خود به ویژه در محیط های پیچیده و پویا است؛ به طوری که نبود آن در سازمان را می توان به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و بیرون سازمان تلقی کرد که پیامد آن شکست و انحلال سازمان می باشد (آگاستانیو و همکاران، ۲۰۱۳). یکی از چالش های اساسی که امروزه برای مدیران وجود دارد، ارزیابی موفقیت سازمان و اجرای موثر راهبردها برای موفقیت آینده است که باعث شده مدیران همواره در جستجوی راه حلی برای حصول اطمینان از اجرای راهبردهای خود بوده و در این میان ارزیابی عملکرد را به عنوان ابزاری برای کنترل اجرای راهبردهای خود برگزینند (نجفی، ۱۳۹۱).

فرایند ارزیابی عملکرد شامل مجموعه ای از فعالیت ها و اقدامات با توالی و ترتیب خاص منطقی و هدف دار است و در فرایند ارزیابی عملکرد نیز هر مدل و الگویی که انتخاب شود، طی مراحل و رعایت نظم و توالی فعالیت های زیر می باشد. ۱. تدوین شاخص ها و ابعاد و محورهای مربوطه و تعیین واحد سنجش آنها، ۲. تعیین وزن شاخص ها به لحاظ اهمیت آنها و سقف امتیازات مربوطه، ۳. استانداردگذاری و تعیین وضعیت مطلوب هر شاخص، ۴. ابلاغ و اعلان انتظارات و شاخص ها به ارزیابی شونده، ۵. سنجش و اندازه گیری از طریق مقایسه عملکرد واقعی پایان دوره ارزیابی با استاندارد مطلوب و ۶ استخراج و تحلیل نتایج (جمال^۵ و همکاران، ۲۰۱۶). داشتن یک نظام ارزیابی عملکرد مناسب که بتواند معیارهای مقایسه را به درستی تعریف کند و موجب ایجاد یک سیستم تنبیه و پاداش مناسب شده و نقاط ضعف و قوت را مشخص کند (حیدری، ۱۳۹۷) یکی از نیازهای اساسی هر سازمانی است و سازمان آموزش و پرورش نیز از این قاعده مستثنی نیست با مشخص شدن اهمیت ارزیابی و بررسی عملکرد مدارس باید معیارهایی

¹ Performance

² Performance evaluation

³ Sogue & Jaccard

⁴ Baggett

⁵ Jamal



برای بررسی عملکرد مشخص نمود که این معیارها بر اساس هدف‌های مشخص شده مدارس خواهد بود. باید مشخص شود که مدارس مختلف برای سطح معینی از فعالیت‌های خود چه سطحی از نهاده‌ها را استفاده می‌کنند (کورکماز^۱ و همکاران، ۲۰۱۸).

ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در جهت تصمیمات آتی آنها نقش اساسی دارد. در این راستا باید میزان کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها مورد محاسبه قرار گیرد تا از این طریق بتوان در تصمیم‌سازی‌های آتی روند رشد اقتصادی را زیر نظر داشت (حسینی و همکاران، ۱۳۹۴). بنیاد مدیریت کیفیت اروپا مدل تعالی سازمانی (EFQM)^۲ را برای تعیین میزان رشد و تعالی سازمان و ترمیم راه رسیدن به تعالی سازمان تدوین کرده است. با این مدل که بیشتر جنبه تشخیصی دارد نسبت به شناسایی وضعیت موجود سازمان در مقایسه با یک سازمان ایده‌آل اقدام می‌شود. با به کارگیری این مدل سازمان‌ها می‌توانند نقاط قوت، حوزه‌های قابل بهبود و میزان رشد سازمان را در مسیر تعالی تعیین نمایند (ملکی و همکاران، ۱۳۹۱).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که مدل تعالی (بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت) علاوه بر سازمان‌های تولیدی، در بهبود عملکرد سازمان‌های خدماتی و آموزشی مانند آموزش و پرورش نیز موفق بوده است. مدل تعالی سازمانی، درواقع ابزاری است فراگیر و نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان دارد. این مدل به مدیران کمک میکند شناخت دقیق‌تری نسبت به سازمان تحت سرپرستی خود به دست آورند. با بهره‌گیری از این مدل، هم نقاط قوت یک سازمان مشخص می‌شود، هم نقاطی که نیاز به بهبود و توسعه دارند مورد بررسی قرار می‌گیرند (همتی و همکاران، ۱۳۹۸). مدل تعالی سازمانی بر پایه این فرض استوار است که برتری در عملکرد، جذب مشتری، ارائه خدمات، توجه به کارکنان و جامعه، از طریق تحقق رهبری، خط مشی و استراتژی، منابع و فرایندهای ویژه‌ای، قابل دسترس است (کالوو مورا^۳ و همکاران، ۲۰۱۶).

امروزه یکی از موضوعات مهم و قابل توجه هر سازمان، ارزیابی عملکرد است. از نظر تاتیکی^۴ و همکاران (۲۰۰۸) ارزیابی عملکرد یکی از مقوله‌هایی است که در سال‌های اخیر، مورد توجه بسیاری از مدیران سازمان‌ها، پژوهشگران و متخصصان امر قرار گرفته است. نظام آموزش و پرورش به علت ورود روش‌های نوین و فن‌آوری‌های مدرن به طور بالقوه با محیطی پویا مواجه است و تهدیدهای محیطی (همچون آموزش در خانه، آموزش مجازی و...) از هر سو حیات و بقای این نظام را به خطر می‌اندازد، از این رو، نظام‌های آموزشی به طور عام و سازمان آموزش و پرورش شهرستان کازرون به طور خاص، باید جایگاه فعلی خود را بشناسد، نقاط ضعف و قوت خود را دقیقاً تحلیل کند و با تکیه بر نقاط قوت از فرصت‌های پیش رو استفاده نموده و خود را برای مقابله با تهدیدها آماده سازد. در این میان باید با بررسی و انجام پژوهش‌ها، عملکرد این سازمان ارزیابی گردد تا این ارزیابی‌ها در برنامه ریزی‌های آتی مورد توجه سیاست‌گذاران و برنامه ریزان این حوزه قرار گیرد. از این هدف اصلی این پژوهش ارزیابی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان کازرون بر اساس مدل EFQM می‌باشد.

با توجه به مطالب فوق و همچنین ضرورت ارزیابی مستمر عملکرد سازمان آموزش و پرورش، شواهد حاکی از غفلت و سهل‌انگاری آموزش و پرورش در این زمینه است. از این رو هدف اصلی این پژوهش ارزیابی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان کازرون بر اساس مدل EFQM می‌باشد. بنابراین سوال اصلی که این تحقیق درصدد است تا بدان جواب دهد این است که «عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان کازرون بر اساس مدل EFQM چگونه می‌باشد؟»

۲- روش شناسی

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش اجرا در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی قرار دارد. تحقیق پیمایشی روشی است برای بدست آوردن اطلاعاتی در باره دیدگاه‌ها، باورها، نظرات، رفتارها، انگیزه‌ها یا مشخصات گروهی از اعضای یک جامعه این روش آماری است که از راه انجام تحقیق و پژوهش علمی میسر می‌شود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش (۱۷۰۰ نفر) در شهرستان کازرون است. نورآباد ممسنی بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد و تعداد ۳۱۳ نفر بعنوان حجم نمونه انتخاب شد. شیوه‌ی نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی ساده می‌باشد.

روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش به صورت میدانی (پرسشنامه) و کتابخانه‌ای (مبانی نظری و ادبیات تحقیق) می‌باشد. روش کتابخانه‌ای در تمام تحقیقات علمی مورد استفاده قرار می‌گیرد و در بعضی از آنها موضوع تحقیق از نظر روش، از آغاز تا انتها متکی بر یافته‌های تحقیق کتابخانه‌ای است. در تحقیقاتی که ماهیت کتابخانه‌ای ندارند نیز محققان ناگزیر از کاربرد روش کتابخانه‌ای در تحقیق خود هستند. در این گروه تحقیقات، محقق باید ادبیات و سوابق مسأله و موضوع تحقیق را مطالعه کند. در نتیجه، باید از روش کتابخانه‌ای استفاده کند و نتایج مطالعات خود را در ابزار مناسب

¹ Korkmaz

² European Foundation Quality Management

³ Calvo-Mora

⁴ Taticchi



شامل فیش، جدول و فرم ثبت و نگهداری و دریایان به طبقه بندی و بهره برداری از آنها اقدام کند. از سوی دیگر برای گردآوری داده ها برای آزمون فرضیه های تحقیق از روش میدانی یا همان پرسشنامه استفاده شد. برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش از یک پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر مدل تعالی سازمانی EFQM در ۹ بعد یا مولفه ۱-رهبری، ۲-سیاست (خط و مشی) و استراتژی، ۳-مدیریت افراد، ۴-مشارکت و منابع، ۵-فرایندها، ۶-نتایج مشتری، ۷-نتایج کارکنان، ۸-نتایج جامعه و ۹-نتایج کلیدی عملکرد استفاده شد. جواب دهی به سوالات این پرسشنامه در یک طیف لیکرت طراحی شد. در این پژوهش برای تعیین پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقداری ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای ابزار اندازه گیری این پژوهش در جدول (۱-۳) گزارش شده است.

جدول (۱): مقدار آلفای محاسبه شده مربوط به هر متغیر و آلفای کل

ردیف	نام متغیر	آلفای کرونباخ
۱	رهبری	۰,۷۲
۲	سیاست (خط و مشی) و استراتژی	۰,۷۲
۳	مدیریت افراد	۰,۸۶
۴	مشارکت و منابع	۰,۷۵
۵	فرایندها	۰,۷۹
۶	نتایج مشتری	۰,۸۰
۷	نتایج کارکنان	۰,۷۵
۸	نتایج جامعه	۰,۷۷
۹	نتایج کلیدی عملکرد	۰,۸۱
۱۰	پرسشنامه کل	۰,۷۴

در این پژوهش برای توصیف، طبقه بندی و خلاصه کردن داده ها از روش های آمار توصیفی استفاده شد که شامل محاسبه میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره است و در مرحله بعد به منظور تجزیه و تحلیل داده ها و سوالات پژوهش از آزمون های t تک گروهی برای ارزیابی عملکرد آموزش و پرورش بر اساس ۹ مولفه مدل EFQM بهره گرفته شد. همچنین تجزیه و تحلیل این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت.

۳- بحث درباره یافته ها

در این بخش از تحقیق، با توجه به فرضیه های تحقیق به بررسی رابطه ی میان متغیرها پرداخته می شود و از آزمون T تک گروهی، F (تحلیل واریانس یک طرفه) و T مستقل برای بررسی فرضیه های تحقیق استفاده می شود.

آزمون فرضیه اول: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۲): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	نتایج
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۴۸,۹۷۶	۲,۷۲۵	۱۱,۵	۳۶	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۱۴,۴	۴۵	کم (ضعیف)	
				۳۶,۷	۱۱۵	متوسط (متوسط)	
				۲۵,۹	۸۱	زیاد (خوب)	
				۱۱,۵	۳۶	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه اول این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری در حد مطلوبی باشد". برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد رهبری با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۲) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۱,۵ درصد از کارکنان آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۹,۱ درصد کم (ضعیف)، ۳۷,۱ درصد متوسط (متوسط)، ۲۰,۱ درصد زیاد (خوب) و ۲,۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.



جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۲) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد رهبری عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد.

آزمون فرضیه دوم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۳): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی
				درصد	تعداد		
0,000	۳۱۲	۴۸,۸۳	۳,۱۱۵	۱۱,۵	۳۶	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۱۴,۴	۴۵	کم (ضعیف)	
				۳۶,۷	۱۱۵	متوسط (متوسط)	
				۲۵,۹	۸۱	زیاد (خوب)	
				۱۱,۵	۳۶	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه دوم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۳) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۱,۵ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۱۴,۴ درصد کم (ضعیف)، ۳۶,۷ درصد متوسط (متوسط)، ۲۵,۹ درصد زیاد (خوب) و ۱۱,۵ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۳) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی در این پژوهش متوسط می باشد.



آزمون فرضیه سوم: «به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۴): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد مدیریت افراد
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۴۷,۶۴۰	۲,۸۵۹	۱۰.۹	۳۴	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۲۷.۲	۸۵	کم (ضعیف)	
				۳۱.۶	۹۹	متوسط (متوسط)	
				۲۵.۹	۸۱	زیاد (خوب)	
				۴.۵	۱۴	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه سوم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد مدیریت افراد با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می‌گردد. همان طوری که نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۰.۹ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۷.۲ درصد کم (ضعیف)، ۳۱.۶ درصد متوسط (متوسط)، ۲۵.۹ درصد زیاد (خوب) و ۴.۵ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۴) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{Sig}=0.000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد مدیریت افراد عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد در این پژوهش متوسط می باشد.

آزمون فرضیه چهارم: «به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۵): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد مشارکت و منابع
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۴۷,۳۹۵	۲,۹۸۷	۱۰.۲	۳۲	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۲۳.۰	۷۲	کم (ضعیف)	
				۳۳.۵	۱۰۵	متوسط (متوسط)	
				۲۴.۳	۷۶	زیاد (خوب)	
				۸.۹	۲۸	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه چهارم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد مشارکت و منابع با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می‌گردد. همان طوری که نتایج جدول (۵) نشان



می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۰،۲ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۳ درصد کم (ضعیف)، ۳۳،۵ درصد متوسط (متوسط)، ۲۴،۳ درصد زیاد (خوب) و ۸،۹ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۵) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد مشارکت و منابع عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع در این پژوهش متوسط و خوب می باشد.

آزمون فرضیه پنجم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۶): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	فرایندها
				درصد	تعداد		
0,000	۳۱۲	۴۲,۵۶۳	۲,۵۷۸	۱۸,۲	۵۷	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۲۹,۴	۹۲	کم (ضعیف)	
				۳۱,۹	۱۰۰	متوسط (متوسط)	
				۱۷,۳	۵۴	زیاد (خوب)	
				۳,۲	۱۰	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه پنجم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد فرایندها با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۶) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۸،۲ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۹،۴ درصد کم (ضعیف)، ۳۱،۹ درصد متوسط (متوسط)، ۱۷،۳ درصد زیاد (خوب) و ۳،۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۶) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد فرایندها عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد.



آزمون فرضیه ششم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۷): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد نتایج مشتری
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۳۶,۱۸۲	۲,۰۸۶	۳۸,۳	۱۲۰	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۲۳,۶	۷۴	کم (ضعیف)	
				۲۹,۷	۹۳	متوسط (متوسط)	
				۷,۷	۲۴	زیاد (خوب)	
				۰,۶	۲	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه ششم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد نتایج مشتری با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۷) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۳۸,۳ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۳,۶ درصد کم (ضعیف)، ۲۹,۷ درصد متوسط (متوسط)، ۷,۷ درصد زیاد (خوب) و ۰,۶ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۷) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{Sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد نتایج مشتری عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری در این پژوهش خیلی ضعیف و ضعیف می باشد.

آزمون فرضیه هفتم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۸): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد نتایج کارکنان
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۴۵,۷۹۴	۲,۳۹۲	۲۰,۸	۶۵	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۲۸,۱	۸۸	کم (ضعیف)	
				۴۳,۱	۱۳۵	متوسط (متوسط)	
				۷,۰	۲۲	زیاد (خوب)	
				۱,۰	۳	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه هفتم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد نتایج کارکنان با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۸) نشان می دهد، بر



اساس نتایج بدست آمده، ۲۰٫۸ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۸٫۱ درصد کم (ضعیف)، ۴۳٫۱ درصد متوسط (متوسط)، ۷ درصد زیاد (خوب) و ۱ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۸) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری (Sig=۰٫۰۰۰) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد نتایج کارکنان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد.

آزمون فرضیه هشتم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۹): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	نتایج جامعه
				درصد	تعداد		
۰٫۰۰۰	۳۱۲	۶۲٫۳۹۳	۳٫۵۶۵	۰٫۶	۲	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۱۷٫۶	۵۵	کم (ضعیف)	
				۲۵٫۶	۸۰	متوسط (متوسط)	
				۳۷٫۱	۱۱۶	زیاد (خوب)	
				۱۹٫۲	۶۰	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه هشتم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد نتایج جامعه با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۹) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۰٫۶ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۱۷٫۶ درصد کم (ضعیف)، ۲۵٫۶ درصد متوسط (متوسط)، ۳۷٫۱ درصد زیاد (خوب) و ۱۹٫۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۹) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری (Sig=۰٫۰۰۰) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد نتایج جامعه عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه در این پژوهش خوب و متوسط می باشد.



آزمون فرضیه نهم: «به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد در حد مطلوبی باشد.»

جدول (۱۰): نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین	فراوانی		طیف سنجش	بعد نتایج کلیدی عملکرد
				درصد	تعداد		
۰,۰۰۰	۳۱۲	۵۰,۳۳۵	۲,۹۴۸	۵,۸	۱۸	خیلی کم (خیلی ضعیف)	
				۳۰,۰	۹۴	کم (ضعیف)	
				۳۶,۷	۱۱۵	متوسط (متوسط)	
				۱۸,۵	۵۸	زیاد (خوب)	
				۸,۹	۲۸	خیلی زیاد (عالی)	
				۱۰۰	۳۱۳	کل	

فرضیه نهم این پژوهش عبارتند از اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد در حد مطلوبی باشد." برای بررسی این فرضیه، جواب پاسخگویان به سوالات پرسشنامه پژوهش در خصوص وضعیت عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در خصوص بعد نتایج کلیدی عملکرد با استفاده از طیف پاسخ دهی پرسشنامه در ۵ سطح (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفسیر می گردد. همان طوری که نتایج جدول (۱۰) نشان می دهد، بر اساس نتایج بدست آمده، ۵,۸ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۳۰ درصد کم (ضعیف)، ۳۶,۷ درصد متوسط (متوسط)، ۱۸,۵ درصد زیاد (خوب) و ۸,۹ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند.

جهت بررسی تفاوت بین میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد از نظر کارکنان آن، از آزمون t تک گروهی بهره گرفته شد که یافته های آن در جدول (۱۰) قابل مشاهده می باشد. همان طوری که نتایج نشان می دهد سطح معناداری ($\text{sig}=0,000$) در رابطه با عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد حاکی از این است که بین سطوح مختلف بعد نتایج کلیدی عملکرد عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد.

۴- نتیجه گیری

یافته های فرضیه اول این پژوهش مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۱,۵ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۹,۱ درصد کم (ضعیف)، ۳۷,۱ درصد متوسط (متوسط)، ۲۰,۱ درصد زیاد (خوب) و ۲,۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. همچنین نتایج نشان داد که بین سطوح مختلف بعد رهبری عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد رهبری در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بدایوی^۱ و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ^۲ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

بررسی نتایج فرضیه دوم مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۱۱,۵ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۱۴,۴ درصد کم (ضعیف)، ۳۶,۷ درصد

¹ Badawy

² Escrig



متوسط (متوسط)، ۲۵،۹ درصد زیاد (خوب) و ۱۱،۵ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد سیاست (خط و مشی) و استراتژی در این پژوهش متوسط می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بداوی و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

یافته های این پژوهش در خصوص فرضیه سوم مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۱۰،۹ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۷،۲ درصد کم (ضعیف)، ۳۱،۶ درصد متوسط (متوسط)، ۲۵،۹ درصد زیاد (خوب) و ۴،۵ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. همچنین مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد مدیریت افراد عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مدیریت افراد در این پژوهش متوسط می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بداوی و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

تحلیل داده ها در خصوص فرضیه چهارم مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۱۰،۲ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۳ درصد کم (ضعیف)، ۳۳،۵ درصد متوسط (متوسط)، ۲۴،۳ درصد زیاد (خوب) و ۸،۹ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. همچنین مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد مشارکت و منابع عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد مشارکت و منابع در این پژوهش متوسط و خوب می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بداوی و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

ارزیابی نتایج فرضیه پنجم مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۱۸،۲ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۹،۴ درصد کم (ضعیف)، ۳۱،۹ درصد متوسط (متوسط)، ۱۷،۳ درصد زیاد (خوب) و ۳،۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. همچنین مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد فرایندها عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد فرایندها در این پژوهش متوسط و ضعیف می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بداوی و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

بررسی نتایج فرضیه ششم مبنی بر اینکه "به نظر می رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۳۸،۳ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۳،۶ درصد کم (ضعیف)، ۲۹،۷ درصد متوسط (متوسط)، ۷،۷ درصد زیاد (خوب) و ۰،۶ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. همچنین مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد نتایج مشتری عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج مشتری در این پژوهش خیلی ضعیف و ضعیف می باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بداوی و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.



ارزیابی نتایج فرضیه هفتم این پژوهش مبنی بر اینکه "به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۲۰٫۸ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۲۸٫۱ درصد کم (ضعیف)، ۴۳٫۱ درصد متوسط (متوسط)، ۷ درصد زیاد (خوب) و ۱ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. از سوی دیگر مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد نتایج کارکنان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کارکنان در این پژوهش متوسط و ضعیف می‌باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بدای و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

ارزیابی نتایج فرضیه هشتم مبنی بر اینکه "به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۰٫۶ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۱۷٫۶ درصد کم (ضعیف)، ۲۵٫۶ درصد متوسط (متوسط)، ۳۷٫۱ درصد زیاد (خوب) و ۱۹٫۲ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. از سوی دیگر مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد نتایج جامعه عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج جامعه در این پژوهش خوب و متوسط می‌باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بدای و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

ارزیابی نتایج فرضیه نهم مبنی بر اینکه "به نظر می‌رسد که عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد در حد مطلوبی باشد." نشان داد که، ۵٫۸ درصد از کارکنان آموزش و پرورش عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد را خیلی کم (خیلی ضعیف)، ۳۰ درصد کم (ضعیف)، ۳۶٫۷ درصد متوسط (متوسط)، ۱۸٫۵ درصد زیاد (خوب) و ۸٫۹ درصد خیلی زیاد (عالی) بیان کرده اند. از سوی دیگر مشخص گردید که بین سطوح مختلف بعد نتایج کلیدی عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی (خیلی کم (خیلی ضعیف)، کم (ضعیف)، متوسط (متوسط)، زیاد (خوب)، خیلی زیاد (عالی)) تفاوت وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان کرد که میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی در بعد نتایج کلیدی عملکرد در این پژوهش متوسط و ضعیف می‌باشد. نتایج این فرضیه با یافته های یوسلیانی و همکاران (۱۳۹۷)، شیرزاد و مزدارانی (۱۳۹۲)، مجیبی و همکاران (۱۳۹۱)، بدای و همکاران (۲۰۱۹) و اسکرینگ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

۱- بر اساس یافته های این پژوهش در خصوص میزان عملکرد اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی پیشنهاد می‌گردد که مدیران ارشد شخصا در ایجاد و انتقال یک بیانیه استراتژیک درباره هدف و مدیریت فرهنگ سازمانی مشارکت مشهود داشته باشند. مدیریت ارشد اقدام به ایجاد زیر ساخت سازمانی و سیستم مدیریت فرآیند و اثربخش بمنظور تحویل نتایج مستمر نماید. مدیران خودشان را در دسترس کارکنان قرار دهند. همچنین پیشنهاد می‌گردد که سازمان از داده های ورودی رایج و مناسب برای توسعه برنامه های استراتژیک حرفه خود استفاده کند. اهداف استراتژیک و ارزشهای سازمانی بطور کامل بوسیله خط مشی ها، برنامه ها، اهداف و تخصیص منابع حمایت شوند. کارکنان اهداف سازمانی مرتبط با فعالیت های خودشان را فهرست کنند و دوره های آموزشی برای آنها برای برنامه های دستیابی به این اهداف در حوزه های مربوط به خودشان اجرا گردد. در نهایت پیشنهاد می‌گردد که دوره های آموزشی مبتنی بر نیازهای مدیریت، برای مدیران اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی برگزار گردد.

برای محققان نیز پیشنهاد می‌گردد پژوهش حاضر در جوامع آماری دیگر نیز اجرا گردد و نتایج آن با یافته های این پژوهش مورد مقایسه گردد. پیشنهاد می‌گردد در پژوهشی به ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ممسنی بر اساس مدل EFQM پرداخته شود. در نهایت باید گفت که این پژوهش در خصوص کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان شهرستان نورآباد ممسنی صورت گرفته است، از این رو نتایج این پژوهش قابل تعمیم به دیگر جوامع آماری نیست.



منابع

- ترکاشوند، مراد (۱۳۹۲) بررسی و نقد مبانی نظری سند تحول بنیادین آموزش و پرورش. همایش ملی انجمن فلسفه تعلیم و تربیت ایران.
- حسینی، مهدی، قادری، علی، دروار، زینب، کرمی، محبوبه (۱۳۹۴). جایگاه هوشمند سازی مدارس در سند تحول بنیادین در چشم انداز ۱۴۰۴، اولین همایش علمی پژوهشی روانشناسی، علوم تربیتی و آسیب شناسی جامعه.
- حیدری، فاطمه (۱۳۹۷). نگاهی به جایگاه مدارس هوشمند در سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، چهارمین همایش علمی پژوهشی استانی از نگاه معلم، میناب، آموزش و پرورش شهرستان میناب.
- شکوهی امیر آبادی، لیلا، علی، دلاور، سروک، لطف اله، عباسی کوشکی، شیرین (۱۳۹۷). «تحلیل محتوای سند تحول بنیادین آموزش و پرورش بر اساس خلاقیت و شادکامی». ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی. ۳۷۸. ۱۶۵-۱۹۲.
- شیرزاد کبریا، بهارک و حاجی مزدارانی، محسن، ۱۳۹۲، ارزیابی عملکرد اداره کل آموزش و پرورش شهرستانهای استان تهران بر اساس مدل: (EFQM)، اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)، رودهن.
- عظیمی، محمد. (۱۳۹۹). بررسی و تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد نظام آموزش و پرورش در اجرای سند تحول بنیادین. پویش در آموزش علوم انسانی، ۱۹(۶)، ۸۳-۱۰۰.
- گلیوری، س.، و شفیع زاده، ح. (۱۳۹۹). ارزیابی عملکرد مدارس غیردولتی شهر تهران با تاکید بر شاخص های تعالی سازمانی EFQM. کارافن، ۱۱۷(۳)، ۱۶۷-۱۸۵.
- مجیبی میکلائی، ت.، و ایمان خان، ن.، و عرب، و. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد سازمان آموزش و پرورش استان مازندران بر اساس مدل EFQM. پژوهشگر (مدیریت) ۹(۱)، ۱۰۳-۱۱۲.
- ملکی آوارسین، صادق، طالبی، بهنام، بابازاده، حسین. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد مدیریت آموزش و پرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM در سال ۱۳۸۹. نشریه علمی آموزش و ارزشیابی (فصلنامه)، ۵(۱۷)، ۱۳-۲۵.
- مهاجران، بهناز، قلعه ای، علیرضا رحمانی، عین الله (۱۳۹۴). مدل جامع ارزیابی عملکرد مدارس با الگوی تلفیقی کارت امتیازی متوازن - تحلیل پوششی داده ها، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- مورکانی، غلامرضا، قهرمانی، محمد، معارفوند، زهرا، زنگنه، فاطمه. (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد دانشگاه شهید بهشتی براساس مدل تعالی سازمانی EFQM. مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۷(۱)، ۳۹-۶۷.
- نجفی، ابراهیم، احمدی، حسین (۱۳۹۱). «اهمیت، نقش و کارکرد خانواده از دیدگاه اسلام و بررسی جایگاه آن در سند تحول بنیادین آموزش و پرورش». فصلنامه خانواده و پژوهش - پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش، ۷، ۳۰-۷۹.
- همتی، پری، صفری، محمود، اولادیان، معصومه. (۱۳۹۸). ارائه مدل آسیب های نظام آموزش های فنی حرفه ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی شاخص ها و مؤلفه های EFQM در بعد توانمندسازی و نتایج. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۱۰(۳۹)، ۶۱-۹۲.
- یوسلیانی غلامعلی، بهرنگی محمد رضا، آراسته حمیدرضا، عبدالهی بیژن. طراحی الگوی ارزیابی عملکرد نظام پژوهش در آموزش و پرورش (مورد مطالعه: گروه های تحقیق و پژوهش ادارات کل آموزش و پرورش استانها). فصلنامه علمی - پژوهشی تعلیم و تربیت. ۱۳۹۷؛ ۳۴ (۲): ۵۲-۳۱
- یوسلیانی، غلامعلی، بهرنگی، محمد رضا، آراسته، حمیدرضا، عبدالهی، بیژن (۱۳۹۵). «طراحی و تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد نظام پژوهش در آموزش و پرورش»، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۳۷۶. ۶۹-۱۰۹.
- Agostino, D.; Arena, M.; Azzone, G.; Molin, M. D. & Masella, C. (2012). Developing a performance measurement system for public research centers, Int. Journal of Business Science and Applied Management, 7 (1), 43-60.
- Badawy, M., El-Aziz, A. A., & Hefny, H. (2019). Exploring and Measuring the Key Performance Indicators in Higher Education Institutions.
- Baggett, K. S. (2014). A system - Based framework for assessment of performance measurement system implementation in R&D organization. A dissertation to the faculty of old dominion university in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, old dominion university.
- Calvo-Mora, A.; Navarro-García, A. & Periañez-Cristobal, R.(2016). roject to improve knowledge management and key business results through the EFQM excellence model. International Journal of Project Management, Volume 33, Issue 8, Pages 1638-1651.



- Escrig-Tena, Ana & Llusar, Juan & Beltrán-Martín, Inmaculada. (2016). Performance appraisal and compensation in EFQM recognised organisations: Rhetoric and reality. *Universia Business Review*. 2016. 72-105. 10.3232/UBR.2016.V13.N2.03.
- Jamal, A., Suripto, S., & Syahputra, R. (2016). Performance evaluation of wind turbine with doubly-fed induction generator.
- Korkmaz, M., Arikan, B., Suyolcu, Y. E., Aslan, B., & Serincan, U. (2018). Performance evaluation of InAs/GaSb superlattice photodetector grown on GaAs substrate using AlSb interfacial misfit array. *Semiconductor Science and Technology*, 33(3), 035002.
- Omran, A. A. H., Al-Saegh, A. M. J. A., & Salim, M. A. (2021). Establishing Standards to Evaluate the Performance of Sports Education Teachers by Consideration of Quality Requirements in Education. *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 16(3), .
- Sogue, J., Jaccard & Wu, J. (2007). Performance evaluation of heterogeneous bank supply chain systems from the perspective of measurement and decomposition. *Computers & Industrial Engineering*, 113, 891-903.
- Taticchi, P., Cagnazzo, L., & Botarelli, M. (2008). Performance Measurement and Management (PMM) for SMEs: A literature review and a reference framework for PMM design. *POMS 19th Annual Conference La Jolla, California, U.S.A, May 9 to May 12, 2008*.
- Venero, S., Nabitz, U., Bragonzi, G., Rebelli, A., & Molinari, R. (2007). A two-level EFQM self-assessment in an Italian hospital. *International journal of health care quality assurance*, 20(2-3), 215–231.
- Wongrassamee, S & Gardiner, Paul & Simmons, John. (2003). Performance Measurement Tools: The Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model. *Measuring Business Excellence*. 7. 10.1108/13683040310466690.