

ارزشیابی آموزش علمی اثربخش بر مبنای نتایج الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (یک مطالعه موردی)

رضا قربانی^۱

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

در دنیای پرتلاطم و رقابتی امروز، سازمان‌ها به دنبال دستیابی به حداکثر نتایج و در پی آن تحقق اهداف خود با کمترین هزینه هستند؛ آنچه در مفهوم، اثربخشی نامیده می‌شود. از این رو این مطالعه به دنبال ارزشیابی اثربخشی آموزش در یک دانشگاه افسری بر مبنای نتایج الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی است. برای این منظور در این مقاله، سه حوزه الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در بخش نتایج (فراورده، برونداد و پیامد) مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعه‌ای که از نظر هدف توسعه‌ای - کاربردی و از نظر روش، پیمایشی - توصیفی است، شیوه گردآوری اطلاعات، ابزار پرسشنامه است. بر همین اساس تعداد ۵۴۱ پرسشنامه محقق‌ساخته که هر یک با توجه به مؤلفه‌های مذکور در "نظامنامه ارزیابی اثربخشی آموزش نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران" طراحی گردیده و روایی و پایایی آن به ترتیب توسط خبرگان و آلفای کرونباخ به تایید رسیده، به تفکیک بین ۲ نوع کاربر (روسای گروه‌های آموزشی و فرماندهان صف و ستاد یگان‌های سراسر کشور) به صورت تمام‌شمار توزیع شد و در بخشی دیگر نمرات ۱۰ درس منتخب تمامی دانشجویان سال سوم مورد استفاده قرار گرفت. مجموع امتیاز گویه‌های مربوط به هر حوزه مندرج در پرسشنامه‌ها، مبین وضعیت مطلوب برای حوزه برونداد و پیامد بود. برخلاف حوزه فراورده که دارای وضعیت نامطلوب بود. بی‌تردید آگاهی از وضعیت این سه حوزه به عنوان ارکان اساسی آموزشی و الگوی استاندارد جهانی، باعث آگاهی نظام آموزشی و مسئولان مربوطه از نقاط ضعف و قوت خواهد شد؛ آنچه که شرط لازم یک حرکت رو به جلو خواهد بود.

واژه‌های کلیدی:

ارزشیابی، اثربخشی، آموزش، مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی.

^۱ دکتری مدیریت آموزش عالی، مدرس دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول: Email: rezaghorbani59@gmail.com



مقدمه

با گذر زمان و ظهور و بروز سازمان‌های بزرگ، وجود نظام ارزیابی اثربخش بیش از هر زمان دیگر یک ضرورت محسوب می‌شود؛ به گونه‌ای که هرگونه عدم و یا ضعف در این سامانه‌ها، نظام دریافت بازخورد، امکان تبادل اطلاعات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های یک سازمان را غیرممکن می‌سازد. آنچه که زمینه‌های بروز بحران‌های مدیریتی را افزایش می‌دهد و تداوم آن انحلال و شکست سازمان‌ها را به دنبال دارد. برای پیشرفت در این مسیر و دستیابی به الگوهای راهبردی، مطالعات بسیاری با صرف وقت و هزینه صورت می‌گیرد. الگوهایی که پاسخگوی مناسبی برای سنجش عملکرد سازمانها در محیط‌های پیچیده و متلاطم امروز باشد و با لحاظ پویایی، پاسخگوی شرایط جدید محیطی نیز باشد (زالی و مهرگان، ۱۳۸۳).

از جمله سازمان‌هایی که میدان محک آنان یک محیط بحرانی بوده و هرگونه خطا در آن میدان، گاه فرصت جبرانی ندارد، نیروهای مسلح یک کشور است. لطمات ناشی از ضعف موجود در نیروی انسانی این گونه سازمانها، گاه تمامیت ارضی یک کشور را از بین می‌برد. برای جلوگیری از این اتفاق، توانمندسازی مستمر سازمان‌های نظامی از مهمترین اقدامات فرماندهان عالی به شمار می‌رود. دانشگاه‌های افسری در یگان‌های مختلف نیروهای مسلح به عنوان سازمانی راهبردی در توانمندسازی نیروها، همچون یک قلب تپنده‌اند؛ لذا توجه به عملکرد این مراکز و دریافت بازخورد از نتایج آن، از وظایف مهم مسؤولان رده بالای نظامی به شمار می‌رود. ستادهای فرماندهی با استفاده از الگوهای بومی شده و مناسب هر یگان، توانایی دریافت بازخورد از نتایج عملکرد سازمان‌های زیرمجموعه را دارند و با تجزیه و تحلیل آن، اقدامات لازم در جهت بهبود و توسعه را انجام خواهند داد (لطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۸).

دانشگاه افسری امام علی (ع) نیز به عنوان تنها نهاد رسمی تربیت افسران یک نیروی راهبردی و کاربردی در حفظ امنیت کشور، نیازمند به آگاهی از چگونگی کم و کیف محصولات خود است؛ محصولاتی که خود روزگاری چندساله را به عنوان دانشجو در محیط دانشگاه سپری کرده‌اند، اینک در قالب یک افسر جوان، به بدنه ارتش تزریق شده و در یگان‌های مختلف ستادی و صف مشغول فعالیت هستند. امروز دانشگاه نیازمند آگاهی از وضعیت آنهاست، بواسطه مهمترین دلیل آن که همانا میزان و چگونگی آموزشهای اثربخش خود است. مدیران، فرماندهان، استادان و کارکنان این دانشگاه باید بازخورد فعالیت چند سال گذشته خود را ببینند تا تصمیم‌گیری‌های جدی در خصوص ادامه، ترک و یا اصلاح فعالیت‌های جاری خود اتخاذ کنند. دست‌اندرکاران نظام آموزشی در سطح دانشگاه نیز متوجه اهمیت کیفیت و ارزشیابی عملکرد به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از نظام آموزشی خود شده‌اند. بر این اساس ضرورت انجام ارزشیابی به معنای فرایند

منظم گردآوری داده‌ها و اطلاعات و قضاوت در خصوص فعالیت‌ها و عملکرد واحدهای مختلف آموزش عالی با هدف رشد موزون کیفیت همواره احساس می‌شود. مسئله قابل تامل در اینجا است که نظام‌های ارزشیابی موجود پاسخگوی شرایط جدید نیست؛ زیرا آنها کارایی و اثربخشی برون‌دادهای نظام آموزش عالی نظامی را به طور مناسب سنجش نمی‌کنند و علاوه بر آن راه‌حلی برای ضعف‌های یافته شده ارائه نمی‌دهد. همچنین نظام‌های ارزشیابی موجود در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی نیروهای مسلح عمدتاً درونی است. در صورتی که امروزه الگوهای ارزشیابی بر سنجش بیرونی عملکرد تأکید دارند. ارزشیابی‌های معمول در نیروی مسلح گذشته‌نگر بوده که مطالعات نشان می‌دهد ارزشیابی‌های گذشته‌نگر امکان برنامه نویسی برای آینده را ندارد. لذا نگرش جدید باید جایگزین نظام‌های قدیمی شوند. در پارادایم مدیریت راهبردی، بر نوعی از ارزشیابی‌های سازمانی تأکید می‌شود که تمرکز آن بر منابع راهبردی سازمان قرار دارد. در صورتی که ارزشیابی‌های موجود رفتاری و عملیاتی است و تأکید بر شاخص‌های فردی و خرد دارد. لذا به متغیرهای کلان سازمانی توجه ندارد (لطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۸).

اینک با توجه به مطالبی که مطرح شد و با توجه به شرایط جدید سوالی که مطرح می‌شود اینست که برآستی سازمانهای امروزی به دنبال مدیریت جامع کیفیت چگونه و با کدام مدل، عملکرد سازمانی خود را مورد ارزیابی قرار دهند؟ آنچه که با لحاظ جامع بودن، قابل اعتمادی و انعطاف‌پذیری بتواند موقعیت و جایگاه واقعی سازمان را در بین رقبا و رفقا ارتقا داده و حفظ کند (نابیتز و کلایزینکا^۱، ۱۹۹۹). برای پاسخگویی به چنین سوالی، مدل‌های متعددی ارائه شده است (فرجی، ۱۳۸۳). بسیاری این ویژگی‌ها را مختص مدل‌های برخاسته از مدل تعالی می‌دانند؛ آنچه که سازمان‌ها را برای رسیدن به کمال مطلوب تشویق و هدایت می‌نماید (پیترز و واترمن^۲، ۱۹۸۲). این مدل‌ها نزدیک به چند دهه است ذهن متخصصان حوزه سازمان‌ها را به خود مشغول کرده و در پی آن تاکنون انواع مختلفی از مدل‌های تعالی سازمانی معرفی شده است. در میان این مدل‌ها، مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی از جمله مدل‌هایی است که نسبت به سایرین از حسن شهرت برخوردار بوده و بیشترین اطلاعات را در زمینه عملکرد سازمان‌ها می‌دهد. این مدل با امکان مقایسه وضع موجود و مطلوب سازمان و شناسایی تفاوت‌های آن، به شناسایی دلایل وقوع نیز کمک کرده و به آن می‌پردازد. سپس راه‌حل‌های بهبود وضع موجود را مشخص کرده و آنها را اجرا می‌نماید (امیری و سکاکی، ۱۳۸۵). مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی به عنوان یکی از

^۱ Nabitz uw, klazinga

^۲ Peters tj. Waterman

ابزارهای قوی در پاسخگویی به این نیاز سازمان‌ها، موفقیت چشمگیری داشته و توانسته تا حد زیادی در تعیین مسیر حرکت جهت دسترسی به تعالی منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرد (شیرزادکبریا و حاجی‌مزدارانی، ۱۳۹۲). استفاده درست از این مدل در قالب یک الگوی ارزشیابی، می‌تواند بر کارآمدی آن صحنه گذاشته و همچنین مفاهیم و ارزش‌های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه‌های استراتژیک، به‌کارگیری روش‌های خودارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان‌ها نهادینه نماید؛ علاوه بر این امکان شناسایی بهترین فرآیندها را نیز فراهم سازد. در این راستا، بهره‌گیری از شاخص‌های الگوی مدیریت کیفیت اروپایی متناسب با این تغییرات می‌باشد و می‌تواند به عنوان الگویی جهت ارزشیابی عملکرد دانشگاه‌ها به کار گرفته شود (قورچیان و همکاران، ۱۳۸۸).

از این رو مطالعه به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا اثربخشی آموزش در دانشگاه افسری امام علی (ع) در سه حوزه نتایج الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (فراورده، برون‌داد و پیامد) دارای مطلوبیت است؟

مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش

آموزش

از جمله مسائلی که سیاستگذاران حوزه آموزش در ارتش جمهوری اسلامی ایران همواره به آن می‌اندیشند این است که نظام آموزش آجا چه نوع راهبردهایی را برای هدایت و کنترل ورودی‌های این نظام اتخاذ کند، تا در حد امکان خروجی‌های این نظام از لحاظ کمیت، کیفیت و تنوع، با تقاضای جامعه هدف، مطابق و بدان نزدیک باشد. آموزش عالی نیز معرف نوع خاصی از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی آجا است؛ آنچه که با فراهم کردن ارتقاء دانش، مهارت و نگاه‌های به روز به توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیروهای مسلح و ارتش کمک می‌کند. آموزش عالی امروزه نه تنها باعث رشد و گسترش دانش می‌شود، بلکه به دنبال آن پیشرفت‌هایی را در حوزه تحقیقات و فناوری به دنبال خواهد داشت و از این رو ارزیابی کارایی و اثربخشی آن در سازمان، یک هدف سیاستی مهم محسوب خواهد شد و جایگاه ویژه‌ای را در بررسی‌های سازمانی کسب خواهد نمود.

امروزه از آموزش در مقطع دانشگاهی به عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل تحول و پیشرفت جامعه یاد می‌کنند و دانشگاه‌ها نیز به عنوان بازوان اجرایی آن نقش مؤثری در توسعه منابع انسانی کشور ایفا می‌کنند. دانشگاه افسری امام علی (ع) نیز با مأموریت تأمین نیروی انسانی مورد نیاز ارتش جمهوری اسلامی ایران بایستی همواره با ارتقای کیفیت آموزش‌های علمی و نظامی بتواند دانش‌آموختگانی تربیت کند که از شایستگی و توانایی لازم برای دفاع از کیان اسلامی برخوردار

بوده و در امر فرماندهی و مدیریت یگان‌های آجا، توسعه دانش و معرفت علمی و نظامی و پژوهش اثربخش باشند. بدین ترتیب اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه یکی از مواردی است که می‌تواند دانشگاه را در جهت رسیدن به اهداف راهبردی خود یاری کند (جباری، ۱۳۸۱).

اثربخشی آموزشی در دانشگاه

آموزش وسیله پیشرفت و پاسخگویی نیاز سازمانها است که همواره مورد تأکید متخصصان منابع انسانی بوده و هست (حسینی کرانی، ۱۳۹۱). یکی از اهداف سند چشم‌انداز کشور رسیدن به جایگاه نخست در میان کشورهای منطقه در حوزه علم و فناوری است (فرهادی و خیراندیش، ۱۳۹۳)؛ از این رو باید دوره‌های آموزشی به عنوان یکی از مهمترین ارکان نظام آموزشی متناسب با تحولات پیچیده معاصر برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی گردند (یوسفی و همکاران، ۱۳۹۱) زیرا پرداختن به آموزش بدون توجه به نتایج حاصل از اثربخشی اهداف آن، قطعاً امری بیهوده است (اسماعیلی، ۱۳۸۰). سؤالاتی از این قبیل مطرح می‌شود که آیا هر نوع آموزشی با هر روشی و هر زمانی و برای هر کسی کارساز است؟ (ژاله‌پوران، ۱۳۸۸). مدیران و متصدیان آموزش همواره با این پرسش مواجه بوده‌اند که آیا دوره‌های آموزشی، اثربخشی واقعی دارد؟ مطالعات پژوهش‌ها نشان می‌دهد که هم‌اکنون نمایش تاثیرات و نتایج واقعی دوره‌های آموزشی به دغدغه تمام عیار واحدهای آموزشی تبدیل شده است (کرک‌پاتریک^۱، ۱۹۹۵).

دانشگاه‌ها نیز به عنوان بخشی از پیکره جامعه از این قاعده مستثنا نبوده و به واقع خروج از این رویکرد، سازمان و دانشگاه‌ها را از چرخه رقابت خارج کرده و آنها را گوشه‌نشین خواهد کرد (آزما^۲، ۲۰۱۰). آنها خواه خصوصی باشند و یا دولتی، زیر فشار جامعه ملی و بین‌المللی و در رقابت موجود آن، برای بهبود عملکرد و رسیدن به کارایی و اثربخشی تلاش می‌کنند (جلیلیون، ۲۰۱۲).

فرایند ارزشیابی اثربخشی آموزشی

در ارزشیابی اثربخشی هر نظام آموزش عالی (گروه آموزشی، دانشکده، موسسه، دانشگاه) می‌توان از میان عوامل درونداد (دانشجو، استاد، برنامه درسی و ...)، فرایند (یاددهی، یادگیری و ...)، برون‌داد واسطه‌ای و برون‌داد نهایی (نمرات و عملکرد دانش‌آموختگان، آثار علمی چاپی و غیر چاپی، خدمات تخصصی)، مجموعه‌ای را انتخاب کرد و با استفاده از ملاکها و نشانگرها به قضاوت درباره کیفیت آن پرداخت (بازرگان، ۱۳۸۳). در چنین شرایطی می‌توان عنوان کرد که بر اساس ارزشیابی‌های صورت گرفته آموزش در سازمان و یا دانشگاه دارای اثربخشی بوده است.

¹ Kirkpatrick

² Azma, Fereydoon

آنچه که عوامل متعدد بسیاری بر آن موثر بوده، به گونه‌ای که به یک رشته علمی در صنعت و خدمات و آموزش بدل گردیده و استادان و دانشمندان در اقصی نقاط دنیا در خصوص ارتقا آن دست به تحقیق می‌زنند و و برنامه‌ریزی می‌کنند؛ در شرکتها، کارخانجات و سازمانها، بخش‌های ویژه، نیروی متخصص و جدول سازمانی برای آن تشکیل شده و مدیران به کمک آنان مسیر حرکت به جلو را تبیین می‌کنند (بولدیانی^۱، ۲۰۰۸). لذا شناسایی و ارزیابی همه عوامل دانشگاه بر اساس مطالعه دقیق و چهارچوب مفهومی علمی اهمیت فراوانی دارد (آزما^۲، ۲۰۱۰)

اثربخشی آموزش در نیروهای مسلح

با توجه به رسالت نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران مبنی بر "تعلیم و تربیت کارکنان نیروهای مسلح در جهت ارتقاء کمالات و کرامات انسانی کارکنان، توسعه دانش تخصصی و آماده نمودن آنها برای جهاد با نفس و جهاد با دشمنان خدا، مکتب اسلام و حریم جمهوری اسلامی ایران که در این راستا لازم است از همه اندوخته‌ها، تجربه‌ها و استعدادها بهره‌گیری گردد." و همچنین مأموریت این نیروها که وظیفه دارند "در راستای رهنمودها و تدابیر فرماندهی معظم کل قوا و در قالب سیاست‌ها و دکترین آموزشی ابلاغی ستاد کل نیروهای مسلح نسبت به تعلیم و تربیت کارکنان سازمان ذیربط در جهت تحقق چشم‌انداز و اهداف آموزش نیروهای مسلح، به کارگیری منابع مادی و انسانی در دسترس از طریق برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، هماهنگی و کنترل اقدام نمایند." اهدافی به شرح زیر تبیین شده است:

الف- ایجاد و توسعه قابلیت کارکنان نیروهای مسلح در جهت تعالی، صیانت از خود و آمادگی برای انجام بهینه تکالیف و مأموریت‌های محوله.

ب- اعتلاء و شکوفایی منش سربازی کارکنان نیروهای مسلح با توسعه و تعمیق بینش و نگرش اعتقادی، سیاسی، امنیتی، اخلاقی و فرهنگی.

ج- توسعه علوم و فنون نظامی و قابلیت‌های پژوهشی در نیروهای مسلح

د- توسعه خلاقیت‌ها و شکوفایی استعداد کارکنان نیروهای مسلح

ه- ارتقاء توان جسمی و روحی و افزایش سعه صدر و تحمل شدايد در کارکنان

¹ Boldeanu

² Azma

در همین راستا، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های آموزشی نیروهای مسلح نیز با لحاظ تمام موارد اینگونه تعریف شده است:^۱

الف- معیارهای تربیت کارکنان نیروهای مسلح از مبانی دینی، حکومتی و سازمانی سرچشمه می‌گیرد.

ب- توجه به استعدادهای فردی و خلاقیت‌ها در تعلیم و تربیت کارکنان حائز اهمیت است.

ج- استعداد و توانایی کارکنان در نوع و نحوه آموزش حائز اهمیت است.

د- رعایت اصول آموزشی نیروهای مسلح لازمه آموزش در همه سطوح و مقاطع آموزشی و دوره‌های طولی و عرضی است.

ه- آموزش در نیروهای مسلح منحصر به آموزش‌های مرتبط با آمادگی رزمی نبوده و به مواردی که در اصل ۱۴۷ قانون اساسی ذکر گردیده و همچنین کنترل بحرانها نیز توجه دارد(کلیات نظام آموزش ستادکل نیروهای مسلح، ۱۳۸۶).

الگوهای ارزیابی اثربخشی آموزش

امروزه برنامه‌ریزان، مجریان و مدیران برنامه‌های آموزشی نه تنها مسئولیت تعیین و تشخیص منابع و امکانات مورد نیاز یادگیری را بر عهده دارند، بلکه در تعیین تأثیر برنامه‌های آموزشی بر عملکرد فرد و سازمان نیز مسئولند. از این رو باید برنامه‌های آموزشی را در بعد اثربخشی مورد توجه قرار داده و آن را ارزیابی کنند (قهرمانی، ۱۳۸۸). از جمله مدل‌های معروف ارزیابی اثربخشی آموزشی می‌توان به مدل‌های کرک پاتریک^۲ مدل فیلیپس^۳ مدل سالیوان^۴ مدل کسب و کار لندن^۵ (LBS)، مدل مبتنی بر قابلیت‌ها (CBT)، الگوی آموزش بر مبنای ارزیابی عملکرد^۶ (POT) اشاره کرد. از سوی دیگر در رویکرد ارزیابی سیستم‌ها، الگوی ارزیابی اثربخشی چون: الگوی ارزیابی زمینه^۷، ارزیابی درونداد^۸، ارزیابی فرایند^۹، ارزیابی برونداد^{۱۰} (CIPP)، الگوی سیستم اعتباربخشی

^۱ مستخرجه از «کلیات نظام آموزش نیروهای مسلح ج.ا.ا» در آرشیو اداره آموزش ستاد کل

^۲ Kirk Patrick

^۳ Philips

^۴ Sullivan

^۵ London Business School

^۶ Performance Oriented Training

^۷ Context evaluation

^۸ Input Evaluation

^۹ Process Evaluation

^{۱۰} Product Evaluation

آموزش^۱ (TVS) و الگوی درونداد، فرایند، برونداد و بازده^۲ (IPOO) اشاره کرد(فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۹).

سازمان‌ها و مراکز آموزشی جهت خودارزیابی و سنجش خود با دیگر سازمان‌ها نیازمند ابزاری ویژه و مناسب و دارای ساختار مدیریتی می‌باشند که مدل‌های تعالی دارای این ویژگی است. امروزه اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدل‌ها، جوایزی را در سطح ملی و منطقه‌ای بنا نهاده‌اند که محرک سازمانها، تعالی در کسب و کار، رشد و ثروت‌آفرینی است. مدل‌های تعالی با محور قراردادن کیفیت تولید (کالا یا خدمات) و مشارکت همه اعضا سازمان می‌تواند رضایت مشتری را جلب و منافع ذینفعان را فراهم نموده و در عین حال یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کنند (مدل تعالی EFQM، ۲۰۱۳). در این میان رویکرد ارزیابی موسسه اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM^۳) به عنوان یکی از کامل‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری عملکرد، با استقبال گسترده‌ای از سوی موسسات آموزشی مواجه شده است و نقش بارزی را در بازسازی سازمانهای آموزشی داشته است (نندال، ۲۰۱۵؛ تاروی و دیک، ۲۰۱۶). از سوی دیگر به رغم طراحی و استقرار مدل‌های تعالی در حوزه کلان سازمان، به دلیل عدم اشباع حوزه آموزش و توسعه، خبرگان و فعالان این حوزه و انجمن‌های حرفه‌ای و علمی از چند دهه قبل در کشورهایی چون آمریکا و انگلستان با بهره‌گیری از رویکرد تعالی، اقدام به طراحی جوایز و مدل‌های تعالی خاص این حوزه کردند (خراسانی، عموزاد و ملامحمدی، ۱۳۹۵). با مروری بر منابع و مآخذ سازمان‌یافته مدل‌های تعالی می‌توان دریافت که کاربرست متنوع آنها در زمینه‌های زیر است: (مدل تعالی EFQM، ۲۰۱۳)

- ۱- شناسایی و درک نتایج کلیدی مورد نیاز سازمان از طریق ارزیابی تحقق چشم‌انداز و اهداف استراتژیک سازمان
- ۲- حفظ هوشیاری سازمان نسبت به هرگونه تغییر و تحول محیطی.
- ۳- تعیین اولویت‌های؛ کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت و تبیین رابطه علت و معلولی میان آنها.
- ۴- مدیریت مکانیزم‌های مؤثر؛ برای درک سناریوها و مخاطرات (ریسک‌های) استراتژیک.
- ۵- تعریف خروجی‌های (دستاورد‌های) لازم و شاخص‌های عملکردی مرتبط و مقایسه عملکرد سازمان با سایر سازمان‌ها و تنظیم مأموریت و چشم‌انداز آنها.

¹ Training value System

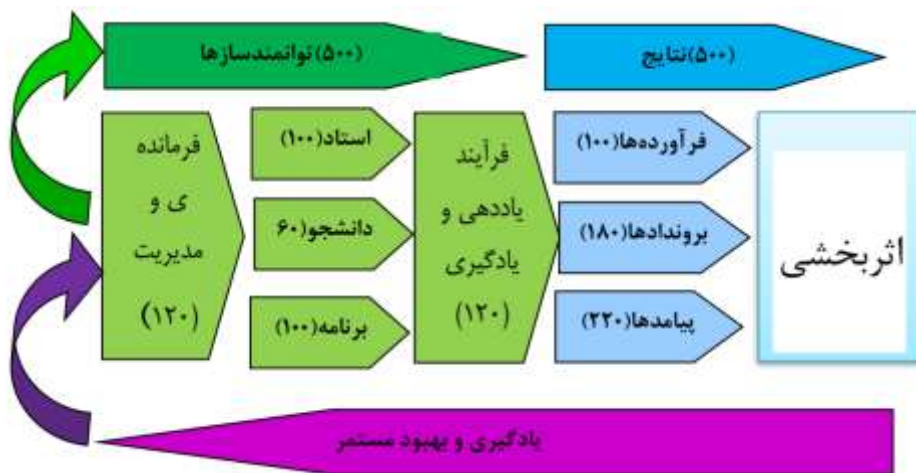
² Input Process Outcom Obtain

³ European Foundation Quality Management

در حالی از مدیریت تعالی به عنوان ابزار قوی برای سنجش میزان استقرار در سازمان‌های مختلف یاد می‌شود که با بکارگیری آن، سازمان‌ها می‌توانند از یکسو میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرارداد و از سوی دیگر عملکرد خود را با سایر سازمان‌های مطلوب مقایسه کنند (مدل تعالی EFQM، ۲۰۱۳). مدل‌های تعالی سازمانی همگی بر مبنای مفاهیم و فلسفه مدیریت کیفیت گسترش پیدا کرده‌اند و هدف این مدل‌ها دستیابی به کیفیت جامع است و این فلسفه می‌تواند برای همه سازمان‌ها قطع نظر از موقعیت اندازه یا بخش آن صادق باشد.

الگوی 1 (3ES) مبتنی بر الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

نظام ارزیابی اثربخشی آموزش نیروهای مسلح، مدلی مبتنی بر هشت حوزه است که به دو گروه توانمندسازها و نتایج تقسیم می‌شوند. توانمندسازها از پنج حوزه و نتایج از سه حوزه تشکیل می‌شوند. آنچه که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفته صرفاً سه حوزه فرآورده و برون‌داد و پیامدها است.



تصویر (۱) الگوی 3ES مبتنی بر الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

ذینفعان استراتژیک

در مدل 3ES، ذینفعان استراتژیک شامل ۵ گروه (دانشجویان، استادان، ریسان گروه‌های آموزشی، کارمندان علمی و پژوهشی دانشگاه و رده‌های بکارگیرنده دانش‌آموختگان در سراسر کشور) هستند.

حوزه‌ها

در مدل 3ES، حوزه‌ها، عناصر راهبردی آموزش و ملاکهای ارزیابی اثربخشی آموزشها در نیروهای مسلح را در برمی‌گیرد و نشان‌دهنده ویژگی‌ها و جنبه‌هایی از آموزش نیروهای مسلح است که در مورد آن قضاوت می‌شود. این حوزه‌ها که شامل دو بخش توانمندسازها و نتایج است به کمک ۵ پرسشنامه محقق‌ساخته روا و پایا و توسط دانشجویان، استادان، رئیس‌ان گروه‌های آموزشی، کارکنان علمی و پژوهشی دانشگاه و فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرند. در این مطالعه به سه حوزه فرآورده، برونداد و پیامد پرداخته شده است. شایان ذکر است علی‌رغم وجود پرسشنامه استاندارد برای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی و البته وجود پرسشنامه‌های محقق‌ساخته در جوامع آماری متنوع دیگر، محقق به منظور دستیابی به نتایج روا و پایا، اقدام به طراحی پرسشنامه‌هایی بومی در سطح دانشگاه افسری امام علی (ع) نموده و به کمک نمونه‌ای از جامعه دانشگاه نسبت به گردآوری اطلاعات اقدام نمود.

پیشینه مطالعات داخلی

لطفی‌پور و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان "ارائه مدلی برای ارزیابی دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)" به دنبال ارزیابی این دانشگاه نظامی بودند. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه اجرا آمیخته است. پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها در نهایت ۱۷ مؤلفه و ۶۴ ملاک برای ارزیابی دانشگاه علوم دریایی امام خمینی تعیین و مدل ارزیابی ارائه شد. مؤلفه‌های ارزیابی با توجه به رتبه عبارتند از: مدیریت و رهبری دانشگاهی، هیئت علمی، فعالیت‌های آموزشی، رضایت ذینفعان داخلی و خارجی از عملکرد دانشگاه، قوانین و مقررات، فضای فیزیکی، فعالیت‌های پرورشی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، کارکنان غیر هیات علمی، خدمات، فعالیت‌های پژوهشی، منابع مالی، دانشجو، سازمان برنامه‌ریزی راهبردی، امکانات و تجهیزات آموزشی، تضمین کیفیت و مدیریت دانش و یادگیری سازمانی. در نهایت مدل ارزیابی نهایی شامل فلسفه و اهداف مؤلفه‌ها و ملاک‌ها و ساز و کار اجرایی مدل ارائه گردید.

عباسیان و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای توصیفی-پیمایشی با عنوان "ارزیابی شایستگی‌های دانش‌آموختگان یک دانشگاه نظامی در مراکز آموزشی-فرهنگی" تعداد ۷۳ نفر از کلیه مسئولین و دست‌اندرکاران مراکز آموزشی-فرهنگی نیروی زمینی ارتش را که تماس کاری مستقیم با دانش‌آموختگان دانشگاه امام علی (ع) داشته‌اند را از میان ۳۰۰ نفر به صورت تصادفی-طبقه‌ای انتخاب کردند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه سنجش شایستگی‌های دانش‌آموختگان بود. این پرسشنامه شامل ابعاد هشت‌گانه شایستگی‌های دانش‌آموختگان در حوزه‌های علمی، مطالعاتی، سازمانی، مدیریتی، شخصیتی، اعتقادی، اخلاقی و ارزشی بوده است. نتایج این تحقیق نشان

می‌دهد که میزان عملکرد دانش‌آموختگان دانشگاه، به طور معناداری بالاتر از میانگین و در وضعیت مطلوبی قرار داشته است. همچنین رتبه‌بندی شایستگی‌های هشت گانه عملکردی نشان داد که "شایستگی‌های شخصیتی" دانش‌آموختگان دانشگاه در سال ۹۶ در مراکز آموزشی-فرهنگی تخصصی رسته‌ای، دارای بالاترین رتبه و "شایستگی‌های علمی" آن‌ها دارای پایین‌ترین رتبه در میان سایر شایستگی‌های شاخص‌های عملکردی آن‌ها می‌باشد.

سیدنقوی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان "ارزیابی عملکرد دانشگاه‌های نظامی مبتنی بر چارچوب تعالی و بالندگی سازمانی؛ مورد مطالعه یکی از دانشگاه‌های افسری" که از نظر هدف از نوع تحقیقات توسعه‌ای-کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی بود، به دنبال ارزیابی عملکرد یکی از دانشگاه‌های نظامی بودند. تحقیق حاکی از آن بود که عملکرد کلیه دانشگاه‌های نظامی با میانگین ۲.۷ و همچنین وضعیت حوزه توانمندسازها و نتایج با میانگین ۲.۷۰ و ۲.۷۵ با وضعیت مطلوب فاصله دارند و بین دو حوزه این نظام یعنی حوزه توانمندسازها و نتایج همبستگی مثبت برابر با ۴۲ صدم وجود دارد. لذا با توجه به همبستگی مثبت بین حوزه توانمندسازها و نتایج می‌توان انتظار داشت با اصلاح و بهبود حوزه توانمندسازها حوزه نتایج به مرور بهبود یابد.

در تحقیقی دیگر خادمی و همکاران (۱۳۹۵) در یک مطالعه توصیفی-پیمایشی با عنوان "ارزیابی عملکرد راهی به سوی تعالی نظام آموزش عالی؛ یک مطالعه موردی در خصوص دانشگاه آزاد اسلامی واحد اقلید"، دو پرسشنامه محقق ساخته ۴۵ سؤالی ویژه اعضای هیأت علمی و کارکنان را که بر اساس مدل تعالی نسخه آموزش عالی طراحی شده بود در بین نمونه جامعه آماری که شامل همه اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه بودند توزیع کردند. داده‌های به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی و منطق امتیازدهی EFQM تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد: ۱. بین میزان کاربست معیارهای مدل تعالی در این دانشگاه تفاوت معناداری وجود دارد. ۲. تفاوت بین دیدگاه اعضای هیأت علمی و کارکنان در رابطه با وضعیت معیارهای توانمندساز معنادار بود. ۳. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اقلید ۳۰۲ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز حوزه توانمندسازهای مدل تعالی سازمانی را به دست آورد و از نظر تعالی در وضعیت متوسط قرار گرفت. لذا ضروری است رهبران دانشگاه بهبود وضعیت معیارهای توانمندساز را از جمله مهمترین اولویت‌های استراتژیک دانشگاه قرار دهند.

وثوق و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی توصیفی-پیمایشی با عنوان "ارزیابی عملکرد مدارس متوسطه بر اساس مدل بنیاد اروپایی کیفیت به هدف ارزیابی عملکرد مدارس دخترانه متوسطه آموزش و پرورش منطقه ۲ شهر تهران بر اساس مدل تعالی سازمانی" تعداد ۹۰ نفر از ۱۵ مدرسه

دولتی و غیردولتی را انتخاب و با استفاده از پروفرمای استاندارد مدل تعالی سازمانی مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج پژوهش حاصل از نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده بیانگر آن بود که مدارس مورد مطالعه توانسته‌اند با کسب ۲۴۷ امتیاز در بعد توانمندسازها و ۲۸۱ امتیاز در مورد نتایج و با امتیاز کل ۵۲۸ از ۱۰۰۰ و با کسب میانگین ۵/۱۸، در محدوده عملکرد متوسط قرار بگیرند.

پیشینه مطالعات خارجی

مدنه و همکاران^۱ (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان " ثبات در نظام کیفی دانشگاه: منطبق بر مدل تعالی EFQM" به مقوله رشد باثبات در دانشگاه از نگاه کیفی پرداختند و در این مسیر از الگوی EFQM به عنوان یک مسیر و چارچوب قابل اطمینان استفاده کردند. آنها بر این باورند که امروزه دانشگاه‌ها به دنبال روش‌ها و راه‌حل‌های جدید برای افزایش کارایی و ارتقا سطح کیفی با لحاظ رویکرد توسعه نظام کیفی خود هستند؛ آنچه که منوط به انتخاب استراتژی و شامل تجزیه و تحلیل عواملی چون ریسک، فرایندها و ذینفعان است. رویکرد مناسب یک موسسه آموزشی باید با اهداف استراتژیک، فرهنگ و خط مشی کیفی و معیارهای عملکرد کلیدی آن همسو باشد. هدف این مطالعه پاسخ به این سوال است که آیا براساسی ثبات در توسعه دانشگاهی و آموزش عالی با یک رویکرد کیفی مناسب سیستماتیک مانند مدل تعالی بنیاد اروپایی حاصل می‌شود؟ اگر چه محققان به منظور رسیدن به این هدف از ادبیات مطالعاتی با الگوها و رویکردهای مختلف استفاده کردند، اما در این مطالعه بطور خاص بر الگوی تعالی بنیاد اروپایی متمرکز شده و چارچوب مدیریت کیفیت را بر پایه این الگو تبیین کردند. تمرکز مطالعه بر اینست که چگونه دانشگاه‌ها می‌توانند به توسعه باثبات و بهره‌گیری از نظام کیفی با استفاده از مدل تعالی EFQM برسند. سرانجام یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که برخی از فعالیت‌هایی که در راستای توسعه باثبات توسط دانشگاه‌ها انجام می‌شود، می‌تواند از طریق مدل‌های مبتنی بر کیفیت و رویکردهای توسعه‌محور ترکیب شود. در این مطالعه همچنین پیشنهاد شده که مدل تعالی EFQM می‌تواند چارچوب جامع مدیریتی برای شناسایی الزامات رشد و ارتقا در اجرای فعالیت‌های محرک و پیش‌برنده در مسیر توسعه باثبات باشد.

لورت و مندس^۲ (۲۰۱۹) معتقدند که مدل تعالی EFQM به صورت گسترده‌ای توسط موسسات آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد. هرچند دانش بهره‌برداری از این الگو همپای رشد استفاده از آن نبوده و کاهش یافته است. آنان در تحقیقی با عنوان "به کارگیری مدل EFQM؛

¹ Medne

² Lauret, R. and Mendes, L.

نگاهی سیستماتیک به ادبیات و دستور کار استفاده از آن در تحقیقات آینده" به دنبال ارایه یک پیش‌زمینه به منظور بالا بردن ارتباط بین مطالعات موجود در خصوص مدل تعالی EFQM در راستای ارتقا بدنه دانشی این مدل است. این مطالعه به بررسی ۲۵ مقاله در خصوص مدل تعالی EFQM که برگرفته از سایت‌های ISI و SCOPUS است پرداخته و نتایج و یافته‌های آنان را در قیاس با یکدیگر مورد تجزیه تحلیل و بررسی قرار داده است. در این مطالعه به نکات حایز اهمیت موجود در مدل از جمله منافع و موانع بالقوه و عوامل موفقیت حساس پرداخته شده است. محققان در تلاشند تا با تاکید بر نقاط ضعف و نقاط قوت اصلی تحقیق موجود، مسیر تحقیقات آتی را به منظور هرچه غنی‌تر کردن بدنه دانشی مدل هموار کنند.

ون شوتن و همکاران^۱ (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با عنوان "مدل تعالی EFQM، چارچوبی برای مدیریت کیفیت در نظام سلامت" مدل‌های متنوعی را برای مدیریت کیفیت جامع معرفی کرده است. در میان این مدل‌ها، آنها از مدل تعالی EFQM بهره جستند و در تحقیق خود به دنبال پاسخ به این سوال هستند که به واقع EFQM چگونه می‌تواند به نظام مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک چارچوب کمک کند. در این مطالعه ملی که به صورت درازمدت و طولی انجام شد، اطلاعات از پرسنل بیمارستان‌های سراسر کشور هلند در بین سالهای ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۱ جمع‌آوری شده است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که استفاده از مدل تعالی پیش‌گفته در بیمارستانهای کشور به رشد و ارتقا عملکرد سازمانی در گذر زمان مرتبط بوده و زمانی این حلقه اتصال محکم‌تر می‌شود که حوزه‌های مدل به‌طور همزمان مورد استفاده و توجه قرار گیرد. محققان معتقدند که نتایج این تحقیق، مناسب مدیران کیفیت در موسسات سلامت به منظور دستیابی به سطح کیفی بالاتر در ارایه خدمات است. در این میان در تحقیقات پیشین در خصوص رابطه بین الگوی مدیریت تعالی بنیاد اروپایی و مدیریت کیفیت جامع دو نکته مهم مورد غفلت واقع شده است. اول نگاه کلی‌نگر به مقوله مدیریت کیفیت بوده است و دوم وجود چرخه در جریان این مدل است؛ بدین ترتیب که وجود بازخورد در مدل باعث ایجاد یک چرخه در فرایند اجرایی این مدل خواهد شد و در گذشت زمان نتایج بهتری را رقم خواهد زد. این مطالعه نگاه جدیدی را در خصوص مزایای استفاده بلند مدت از مدیریت کیفیت جامع در قالب مدل تعالی بنیاد اروپایی ارایه می‌دهد.

سوارز، مورا و رولدان^۲ (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان "نقش برنامه‌ریزی راهبردی در نظام‌های مدیریت تعالی؛" به بیان نقش فرآیندهای برنامه‌ریزی راهبردی در نظام‌های مدیریت

¹ Van Schoten

² Suarez, Mora, Roldán

تعالی، از طریق تحلیل هم‌افزایی و ارتباط موجود بین مولفه‌های حیاتی مدیریت کیفیت جامع و نتایج سازمان پرداختند. آنها مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا را به عنوان چهارچوب تحقیق مورد بهره‌برداری قرار داده و از تکنیک PLS^۱ آماری استفاده نمودند. اطلاعات مورد نیاز این تحقیق از ۲۲۵ کارخانه داوطلب شرکت در فرآیند جایزه تعالی اسپانیایی حاصل گردید. نتایج تحقیق نشان داد که عملکرد و تعهد رهبران و کارکنان به کیفیت (مولفه‌های اجتماعی توانمندساز مدل EFQM)، از طریق طراحی و اجرای فرآیندهای کلیدی و منابع مدیریتی و نیز تحقق مشارکت با تأمین‌کنندگان و شرکا موثر واقع می‌شود.

چیکاجانو و همکاران^۲ (۲۰۱۵) در مطالعه خود تحت عنوان "تعالی در کسب و کار" با اشاره به مدل‌های تعالی مرتبط؛ عناصر معتبر و معیارهایی که سازمان‌های کسب و کار به منظور تعالی در فعالیت خود مورد استفاده قرار می‌دهند را تحلیل نموده و با در نظر گرفتن روند رو به رشد مدل‌های تعالی در عرصه تئوری و عملی از دهه ۱۹۶۰، به ارزیابی نقش مؤثر متخصصانی مانند توماس پیترز^۳، رابرت واترمن^۴ و رابرت هلر^۵، جیم کالینز^۶ و مدل مالکوم بالدريج و مدیریت بنیاد کیفیت اروپا در حوزه تعالی سازمانی می‌پردازند. آنها معتقدند که تعالی در حوزه کسب و کار؛ شامل یک رویکرد پیچیده از جنبه‌های اقتصادی، فنی و اجتماعی بوده و صرفاً به معنی حداکثر سود یا قیمت تمام شده پایین‌تر محصولات نمی‌باشد. این مطالعه نشان می‌دهد که تعالی سازمانی در یک سازمان؛ ارتباط نزدیکی با تصمیمات مدیریت استراتژی، مراقبت از مشتریان، کیفیت، فرهنگ اخلاقی در مدیریت سازمان‌ها، مسئولیت اجتماعی و اقدامات زیست محیطی دارد و به منظور کسب سطوح تعالی لازم است که آن سازمان‌ها مجموعه‌ای از ارزش‌های رایج کسب و کار را کسب نماید.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به دنبال ارزیابی اثربخشی آموزش در دانشگاه در سه حوزه فرآورده، برونداد و پیامد بوده و تلاش می‌کند تا با ارایه نتایج صحیح به ارتقا سطح کیفی محصولات که همانا دانشجویان امروز و نیروی کادر سال‌های آینده است، کمک کند؛ از این رو این مطالعه از نظر هدف از نوع

¹ Partial Least Squares

² Ghicajanu, Irimie, Marica, Munteanu

³ Thomas Peters

⁴ Robert Waterman

⁵ Robert Heller

⁶ Jim Collins

تحقیقات توسعه‌ای- کاربردی و از نظر روش، پیمایشی-توصیفی و شیوه گردآوری اطلاعات آن ابزار پرسشنامه است.

جامعه مورد مطالعه شامل فرماندهان ستاد و صف نیروی زمینی سراسر کشور و روسای گروه‌های آموزشی دانشگاه بودند. علاوه بر آن، نمرات ۱۰ درس منتخب تمامی دانشجویان سال سوم نیز در بخش فرآورده مورد استفاده قرار گرفت.

حجم نمونه جامعه آماری تحقیق با عنایت به تعداد دانشجویان، فرماندهان ستاد و صف سراسر کشور و روسای گروه‌های آموزشی دانشگاه، به شرح زیر بودند:

• نمرات تمامی دانشجویان سال سوم دانشگاه با لحاظ رشته و رشته ایشان به صورت تمام شمار.

• مشارکت تمامی روسای گروه‌های آموزشی (۱۹ پرسشنامه) به صورت تمام‌شمار.

• مشارکت تمامی فرماندهان صف و ستاد نیروی زمینی سراسر کشور (۵۲۲ پرسشنامه) به صورت تمام‌شمار.

فرایند اجرایی پژوهش

در مرحله اول محقق پس از مطالعه منابع مختلف در حوزه ارزیابی، اثربخشی، آموزش، اثربخشی آموزش، ارزیابی اثربخشی آموزش، انواع مدیریت تعالی، مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی اقدام به تهیه و تنظیم ادبیات تحقیقات مرتبط کرد. در مرحله دوم با عنایت به "نظامنامه ارزیابی اثربخشی آموزش نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران"، اقدام به تهیه و تدوین ابزار تحقیق و پرسشنامه‌های پژوهش برای دو کاربر نمود. در مرحله سوم، پرسشنامه محصول، به صورت تمام‌شمار، در بین تمام روسای گروه‌های آموزشی دانشگاه و تمامی فرماندهان صف و ستاد نیروی زمینی سراسر کشور، توزیع و در کوتاه‌ترین زمان جمع‌آوری شد. در آخر نسبت به جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل اقدام لازم صورت گرفت.

روایی و پایایی: برای دستیابی به یک ابزار روا و پایا، در مرحله اول با عنایت به "نظامنامه ارزیابی اثربخشی آموزش نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران"، پرسشنامه‌هایی متناسب با شرایط و ویژگی‌های حاکم بر یگان دانشگاه افسری امام علی (ع) تهیه و تدوین شد. نسخه طراحی شده به منظور دستیابی به روایی بین ۶ نفر از استادان علمی و نظامی توزیع شد و نظرات ایشان به منظور رسیدن به نسخه نهایی اعمال گردید. ضرایب الفای کرونباخ قابل قبول در هر یک از این پرسشنامه‌ها (به شرح جدول ۱)، مهر تاییدی بر پایایی آنان زد.

جدول (۱) ضرایب آلفای کرونیباخ پنج پرسشنامه

ردیف	پرسشنامه	تعداد پرسشنامه بررسی شده	ضریب آلفای کرونیباخ
۱	پرسشنامه رئیسان گروه	۱۹	۸.۹
۲	پرسشنامه کاربران خارجی (فرماندهان ستاد و صف سراسر کشور)	۳۰	۹.۲

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

برای این منظور ابتدا ارزش عددی هر کدام از گزینه‌های (خیلی کم=۱، کم=۲، تا حدودی=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) هر سؤال را در تعداد فراوانی آن ضرب و سپس حاصل گزینه‌ها را جمع کرده و بر تعداد کل فراوانی هر سؤال تقسیم می‌گردد. تعیین میزان مطلوبیت سؤالات پرسشنامه، با توجه به اینکه میانگین‌ها بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ گزارش شده است، بر اساس طیف بازرگان و همکاران (۱۳۸۶)، میزان مطلوبیت هر سؤال به شرح جدول ۲ تعیین می‌گردد.

جدول (۲) تعیین میزان مطلوبیت سؤالات پرسشنامه

وضعیت طیف	مطلوب	نسبتا مطلوب	نامطلوب
مقدار دامنه میانگین	۵/۰۰ تا ۳/۶۷	۳/۶۶ تا ۲/۳۴	۱ تا ۲/۳۳

بررسی توصیفی گویه‌های حوزه برون داد دانشگاه بر اساس پرسشنامه‌های کاربران حوزه برون داد در پرسشنامه کاربران خارجی که همان فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور است مورد پرسش قرار گرفته است که تعداد و شماره گویه و وضعیت مطلوبیت از نگاه کاربر به شرح جدول ۳ است:

جدول (۳) درصد، فراوانی و وضعیت مطلوبیت هر یک از گویه‌های مرتبط با حوزه برونداد

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملاً		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه کاربر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
	۲	۹	۹	۴۶	۳۱	۱۵۹	۴۲	۲۲۰	۱۷	۸۷	دارای مهارت و دانش تخصصی متناسب با شغل و رسته مربوطه (۶۶)	فرماندهان صف و ستاد سراسر کشور (در مجموع ۵۲۲ پرسشنامه)	۱
	۲	۹	۱۴	۷۱	۳۳	۱۷۲	۳۶	۱۸۹	۱۵	۸۰	توانایی بکارگیری آموزش‌های فرا گرفته شده در دانشگاه در محیط عملیاتی (۱۰۸)		۲
	۲	۹	۱۰	۵۴	۴۱	۲۱۶	۳۵	۱۸۰	۱۲	۶۲	دارای قدرت و توانایی تجزیه و تحلیل مسائل و تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی بموقع (۸۶)		۳

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملا		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه کاربر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
	۲	۱۱	۶	۲۹	۳۸	۱۹۸	۳۸	۱۹۹	۱۶	۸۴	میزان انس با قرآن، روخوانی، روانخوانی و درک مفاهیم قرآن (۱)		۴
	۴	۲۱	۱۹	۱۰۰	۴۹	۲۵۶	۲۱	۱۱۲	۶	۳۲	میزان توانایی در نگارشات نظامی (۵۴)		۵
	۳	۱۴	۱۷	۹۱	۴۵	۲۳۴	۲۸	۱۴۴	۷	۳۸	میزان آگاهی و شناخت نسبت به آیین‌نامه انضباطی و پادگانی (۵۵)		۶
	۳	۱۴	۱۰	۵۰	۴۱	۲۱۴	۳۳	۱۷۲	۱۴	۷۱	میزان توانمندی در تعلیم آموزش‌های نظامی به کارکنان تحت امر (۵۶)		۷
	۲	۱۲	۷	۳۶	۳۰	۱۵۴	۴۰	۲۰۷	۲۱	۱۱۲	میزان تبحر در تیراندازی		۸

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملا		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه کاربر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
											با سلاح‌های سازمانی (۶۵)		
	۴	۲۲	۱۳	۷۰	۳۷	۱۹۲	۳۳	۱۷۲	۱۲	۶۵	میزان مهارت در نقشه‌خوانی و GPS (۶۹)		۹
	۳	۱۴	۱۲	۶۲	۳۸	۱۹۸	۳۶	۱۸۵	۱۲	۶۲	میزان مهارت در کار با رایانه (ICDL) (۷۰)		۱۰
	۱	۷	۱۰	۵۳	۳۸	۱۹۷	۳۸	۱۹۶	۱۳	۶۸	قدرت سازمان‌دهی و تقسیم کار در امور محوله (۷۷)		۱۱
	۲	۸	۱۰	۵۴	۳۵	۱۸۱	۳۹	۲۰۱	۱۵	۷۷	توجه و اهتمام به هدف‌گذارانی در انجام مأموریت‌ها و یگان‌ها و داشتن برنامه		۱۲

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملا		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه کاربر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
											برای تحقق اهداف (۸۳)		
	۲	۸	۱۱	۵۸	۳۹	۲۰۱	۳۷	۱۹۱	۱۲	۶۳	توانائی هدایت و رهبری و نفوذ در رفتار سازمانی افراد تحت امر (۸۷)		۱۳
	۲	۱۰	۷	۳۸	۲۹	۱۴۹	۴۰	۲۱۰	۲۲	۱۱۴	برخورداری از روحیه و فرهنگ رزمی و جهادی (۴)		۱۴
	۳	۱۶	۱۲	۶۱	۳۶	۱۸۹	۳۶	۱۸۶	۱۳	۶۹	میزان خلاقیت و نوآوری در انجام مؤثر امور و مأموریت‌های محوله (۳۹)		۱۵
	۲	۸	۷	۳۸	۳۲	۱۶۹	۴۳	۲۲۵	۱۶	۸۱	انجام مشورت در امور قبل از تصمیم‌گ		۱۶

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملاً		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه کاربر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
											یری و پرهیز از فردگرایی، خودخواه ی و خودرأیی (۹۷)		
	۲	۱۱	۷	۳۷	۲۷	۱۴۰	۴۲	۲۲۱	۲۱	۱۱۲	میزان توجه و اهتمام بر رعایت سلسله مراتب و اطاعت‌پذیری (۱۰۰)		۱۷

جدول (۴) ارزشیابی مطلوبیت حوزه برونداد

مطلوبیت	امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	شماره گویه	پرسشنامه کاربر	حوزه های مورد بررسی	ردیف
نسبتاً مطلوب	۵۹.۲۵ ۳.۴۸	۸۵	۱-۲-۳-۴-۵-۶- ۷-۸-۹-۱۰-۱۱- ۱۲-۱۳-۱۴-۱۵- ۱۶-۱۷	کاربران خارجی (فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور)	برونداد	۱
نسبتاً مطلوب	۵۹.۲۵ ۳.۴۸	۸۵			جمع امتیاز	

بررسی سؤال یک

آیا عامل برونداد در بین عوامل نتایج در آموزش دانشگاه افسری امام علی (ع) در سطح مطلوبی است؟

برای رسیدن به پاسخ این سؤال، امتیاز گویه‌های مربوط به این عامل در پرسشنامه‌های تنها یک کاربر (فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور) محاسبه و جمع‌آوری شد. بدین ترتیب مطابق با جدول (۴) این عامل، از مجموع ۸۵ امتیاز ممکن، موفق به کسب ۵۹.۲۵ امتیاز شد که پس از تقسیم بر تعداد گویه‌ها و مطابقت با جدول تعیین میزان مطلوبیت، در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار گرفت.

بررسی توصیفی گویه‌های حوزه پیامد دانشگاه بر اساس پرسشنامه‌های کاربران

حوزه پیامد در پرسشنامه فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور و رئیس‌ان گروه‌های آموزشی مورد پرسش قرار گرفته است که تعداد، شماره گویه و وضعیت مطلوبیت از نگاه کاربران به شرح جدول ۵ است:

جدول (۵) درصد، فراوانی و وضعیت مطلوبیت هر یک از گویه‌های مرتبط با حوزه پیامد

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملاً		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
	۲	۱۳	۷	۳۹	۲۹	۱۵۱	۴۰	۲۰۷	۲۱	۱۱۱	میزان علاقمند ی به شغل و رسته مربوطه	فرماندهان صف و ستاد سراسر کشور (در پرسشنامه)	۱۸
	۱	۷	۸	۴۴	۲۴	۱۲۳	۴۱	۲۱۵	۲۵	۱۳۲	میزان انگیزه و وجدان کاری در انجام مأموریت‌های محوله	پرسشنامه (در مجموع ۵۲۲)	۱۹

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملا		گزاره	کاربر	شماره گوته در پرسشنامه
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
	۳	۱۴	۱۳	۶۶	۳۷	۱۹۵	۳۴	۱۷۷	۱۳	۶۹	میزان ارتباط مؤثر بین رده‌های بکارگیرنده و دانشگاه افسری امام علی (ع)		۲۰
	۲	۸	۷	۳۹	۳۶	۱۸۷	۴۰	۲۰۸	۱۵	۷۹	میزان موفقیت در انجام مأموریت‌های محوله (۷۶)		۲۱
	۰	۰	۰	۰	۱۶	۳	۴۲	۸	۴۲	۸	دارای مهارت و دانش تخصصی متناسب با شغل و رسته مربوطه	روسای گروه‌های آموزشی (در مجموع ۱۹ پرسشنامه)	۱۹
	۰	۰	۰	۰	۱۶	۳	۷۹	۱۵	۵	۱	توانایی بکارگیری آموزشی ای فرا		۲۰

مطلوبیت	هیچ وقت		به ندرت		تا حدودی		اغلب		کاملاً		گزاره	کاربر	شماره گویه در پرسشنامه
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
											گرفت هشده در دانشگاه در محیط عملیاتی		

جدول (۶) ارزشیابی مطلوبیت حوزه پیامد

مطلوبیت	امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	شماره گویه	پرسشنامه کاربر	حوزه های مورد بررسی	ردیف
نسبتاً مطلوب	۱۴.۴۶ ۳.۶۱	۲۰	۱۸-۱۹-۲۰- ۲۱	فرماندهان صف و ستاد سراسر کشور	پیامد	۱
مطلوب	۸.۱۵ ۴.۰۷	۱۰	۱۹-۲۰	رئیسان گروه‌های آموزشی		۲
مطلوب	۲۲.۶۱ ۳.۷۶	۳۰			جمع امتیاز	

بررسی سؤال دوم

آیا عامل پیامد در بین عوامل نتایج در آموزش دانشگاه افسری امام علی (ع) در سطح مطلوبی است؟

برای رسیدن به پاسخ این سؤال، امتیاز گویه‌های مربوط به این عامل در پرسشنامه‌های ۲ کاربر (فرماندهان عملیاتی سراسر کشور و رئیسان گروه‌های آموزشی) محاسبه و جمع‌آوری شد. بدین ترتیب مطابق با جدول ۶، این عامل، از مجموع ۳۰ امتیاز ممکن، موفق به کسب ۲۲.۶۱ امتیاز شد که پس از تقسیم بر تعداد گویه‌ها و مطابقت با جدول تعیین میزان مطلوبیت، در وضعیت مطلوب قرار گرفت.

بررسی میزان مطلوبیت حوزه فرآورده از گروه نتایج

در ادامه به منظور محاسبه نتایج پرسشنامه عملکرد دانشجویان، ابتدا معدل دروس منتخب با استفاده از رابطه (۱) محاسبه گردید. سپس میانگین عملکرد دانشجویان در دروس منتخب بر اساس رابطه (۲) محاسبه شد.

$$X = \sum x / N \quad \text{رابطه (۱)}$$

که در آن:

X = نمرات دانشجویان در هر درس

n = تعداد دانشجویان

X = معدل عملکرد درس

$$\mu = \sum X / N \quad \text{رابطه (۲)}$$

که در آن:

X = معدل درس (از رابطه ۱)

N = تعداد دروس

μ = میانگین عملکرد دروس

در مرحله آخر بر اساس نمره به دست آمده از رابطه ۲ (μ)، امتیاز عملکرد دانشجویان با توجه به جدول زیر تعیین گردید:

جدول (۷) معیار امتیاز فرآورده

μ	۲۰-۱۹	۱۸.۹۹-۱۷	۱۶.۹۹-۱۵	۱۴.۹۹-۱۳	۱۲.۹۹-۱۰	۹.۹۹-۰
امتیاز	۱۰۰	۸۰	۵۰	۲۵	۱۰	۰

جدول (۸) معدل ۱۰ درس نمونه آماری

۱۳/۵۶	درس شش	۱۴/۴۵
۱۴/۰۰	درس هفت	۱۴/۶۶
۱۵/۱۱	درس هشت	۱۴/۳۱
۱۲/۷۳	درس نه	۱۶/۶۸
۱۱/۷۹	درس ده	۱۵/۰۳
میانگین ده درس تمامی دانشجویان		۱۴/۲۳

بررسی سؤال سوم

آیا عامل فرآورده در بین عوامل نتایج در آموزش دانشگاه افسری امام علی (ع) در سطح مطلوبی است؟

برای رسیدن به پاسخ این سؤال، معدل ۱۰ درس تمامی دانشجویان یک دوره محاسبه شد. این عامل از مجموع ۱۰۰ امتیاز ممکن، موفق به کسب ۲۵ امتیاز شد و در مطابقت با جدول ۸، در وضعیت نامطلوب قرار گرفت.

در ادامه شایان ذکر است، علی‌رغم اینکه این تحقیق صرفاً به منظور بررسی حوزه "نتایج" الگوی مدیریت بنیاد اروپایی در ارزشیابی آموزشی یک دانشگاه نظامی تهیه و تنظیم شده است؛ اما محقق به منظور اشراف کامل پژوهشگران نسبت به تمامی موضوع، در این بخش جدول توانمندسازها، نتایج، سوال کلی تحقیق و الگوی نهایی را نیز آورده است؛ آنچه که برگرفته از رساله دکتری محقق است.

الف) توانمندسازها

جدول (۹) امتیاز توانمندسازها

عنوان حوزه	حداکثر امتیاز بر اساس تعداد گویه	امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز با احتساب وزن مربوطه	امتیاز کسب شده با احتساب وزن مربوطه
فرماندهی و مدیریت	۱۷۵	۱۲۰.۵۱	۱۲۰	۸۲/۶۳
استاد	۱۰۰	۷۱/۵۳	۱۰۰	۷۱/۵۳
دانشجو	۴۵	۲۱/۱۸	۶۰	۲۸/۱۶
برنامه	۱۴۰	۹۰/۴۳	۱۰۰	۶۴/۵۶
فرآیند	۵۵	۳۱/۹۴	۱۲۰	۶۹/۹۴
جمع کل امتیاز (۱)			۵۰۰	۳۱۶/۸۲

ب) نتایج

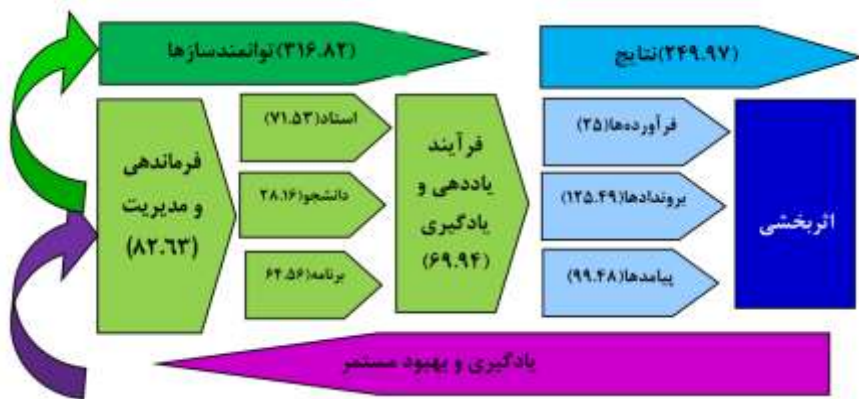
جدول (۱۰) امتیاز نتایج

عنوان حوزه	حداکثر امتیاز کسب شده	امتیاز کسب شده	وزن	امتیاز نهایی (امتیاز کسب شده وزن)	امتیاز کسب شده با احتساب وزن مربوطه
فرآورده	۱۰۰	۲۵	۱	۱۰۰	۲۵
برونداد	۸۵	۵۹/۲۵	۲.۱۱۸	۱۸۰	۱۲۵/۴۹
پیامد	۵۰	۲۲/۶۱	۴.۴	۲۲۰	۹۹/۴۸
جمع کل امتیاز (۲)				۵۰۰	۲۴۹/۹۷
امتیاز نهایی ارزشیابی (جمع کل امتیاز ۲) از ۱۰۰۰ امتیاز		۵۶۶/۷۹			

سؤال کلی تحقیق

آیا آموزش در دانشگاه افسری امام علی (ع) بر اساس مدل تعالی (EFQM) اثربخشی مطلوبی است؟

به منظور پاسخ به سؤال کلی تحقیق که در آن مطلوبیت آموزش و در پی آن اثربخشی فرایند آموزش در دانشگاه امام علی (ع) بر اساس الگوی مدیریت تعالی EFQM، مورد سؤال قرار گرفته بود، امتیاز عوامل توانمندساز و نتایج آن که در مراحل بالا محاسبه شده بود جمع شده و آموزش دانشگاه از حداکثر امتیاز ممکن (۱۰۰۰ امتیاز) موفق به کسب ۵۶۶.۷۹ امتیاز گردید. با عنایت به درجات امتیازبندی و جوایز الگوی مدیریت بنیاد اروپایی، دانشگاه افسری امام علی (ع) با امتیاز موصوف موفق به کسب تندیس بلورین از میان جوایز این بنیاد می‌شود.



تصویر (۲) فرایند اثربخشی آموزش در دانشگاه امام علی (ع) بر اساس الگوی مدیریت تعالی

در بخش تجزیه و تحلیل می‌توان دریافت که در حوزه برون‌داد، کاربران خارجی که همان فرماندهان یگان‌های صف و ستاد سراسر کشور هستند، وضعیت را به نسبت مطلوب دانسته و از دانشگاه انتظار بیشتری دارند. این در حالیست که حوزه پیامد نیز از نگاه ایشان همینگونه بوده و صرفاً نظر مطلوب ریسان گروه‌های آموزشی بود که وضعیت پیامد را در مجموع در حالت مطلوب قرار داد. اما در پایان حوزه فرآورده، از تمام حوزه‌های پیش‌گفته متفاوت بود. این حوزه با کسب معدل ۱۴.۲۳ وضعیت نامطلوب را به خود دید تا کابوس همیشگی دانشجویان، امتحان و نمره، تعبیر شود.

این مطالعه مانند مطالعه لطفی‌پور و همکاران (۱۳۹۸)، سوارز، مورا و رولدان (۲۰۱۶) چیکاگانو و همکاران (۲۰۱۵) و اصغر و همکاران^۱ (۲۰۱۵) از الگوی تعالی EFQM و حوزه‌های آن برای

^۱ Asgher, Leba, Ionică, Moraru, Ahmad

بررسی، مطالعه و ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها و سازمان‌ها بهره برده‌اند. همچنین این مطالعه به مثابه مطالعات سید نقوی و همکاران (۱۳۹۵)، خادمی و همکاران (۱۳۹۵)، وثوق و همکاران (۱۳۹۵)، شمس و همکاران (۱۳۹۳)، بنی‌داوودی و همکاران در سال ۱۳۹۲ و قورچیان و همکاران (۱۳۸۸) در حوزه‌های نتایج از وضعیت مشابهی برخوردار است. مطالعه ارزشیابی اثربخشی آموزش در دانشگاه افسری امام علی (ع) همچنین با مطالعه مدنه و همکارانش (۲۰۲۰) از این نظر که هر دو مطالعه به دنبال دستیابی به یک رشد نسبی در سازمان خود هستند، دارای اشتراکاتی است. بدین معنا که مدنه نیز به کمک مدل تعالی EFQM، به دنبال یک ثبات در رشد آموزش در سازمان متبوعه خود است. او به مثابه این مطالعه محقق، الگوی EFQM را به عنوان یک مسیر و چارچوب قابل اطمینان تلقی کرده، و معتقد است که امروزه دانشگاه‌ها به دنبال روش‌ها و راه‌حل‌های جدید برای افزایش کارایی و ارتقا سطح کیفی با لحاظ رویکرد توسعه نظام کیفی خود هستند. در کنار مطالعه مدنه، لورت و مندس (۲۰۱۹) نیز همسو با مطالعه محقق، بر این باورند که مدل تعالی EFQM به صورت گسترده‌ای توسط موسسات آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد. آنچه که باعث تمایز مطالعه لورت و مندس و مطالعه محقق شده است، در این باور است که آنان دانش بهره‌برداری از این الگو را همپای رشد استفاده از آن نمی‌دانند، در حالیکه محقق معتقد است استفاده از این الگو با گذر زمان و تاکید و تکرار در سال‌های آتی، مسیر رشد را در قالب یک شاخص، بیش از هر زمان دیگر نشان خواهد داد. مطالعه محقق در خصوص اثربخشی آموزش در دانشگاه با مطالعه ون شوتن و همکاران (۲۰۱۶) دارای یک وجه اشتراک است. بدین ترتیب که هر دو مطالعه، مدل‌های متنوعی را برای مدیریت کیفیت جامع مورد بررسی قرار داده‌اند و سرانجام در میان این مدل‌ها، از مدل تعالی EFQM بهره جستند.

در خصوص نتایج سوال اول شایان توجه است که گزینش درست داوطلبان ورود به دانشگاه همواره به کمک آموزش‌های صحیح و هدفمند دانشجویان در کنار الگوبرداری این جوانان از فرماندهان خود، مسیر شکل‌گیری شخصیت یک افسر جوان را هموار می‌کند. در این میان بی‌تردید درصدی از خطا در انتخاب اولیه، آموزش سه ساله (که شامل فرمانده، استاد، برنامه و فرایند نیز می‌شود) و باورهای دانشجو وجود خواهد داشت که بخشی از نتیجه این خطا، حل‌ناشدنی بوده و با جدایی دانشجو از دانشگاه همراه خواهد بود و بخشی دیگر نیز با او به دوره‌های بعد و یگان خدمتی وی منتقل می‌شود. طبیعتاً دانشگاه در تلاش است تا محصولات خود را با کمترین درصد خطا به سمت کاربران آنها اعزام کند، اما پاسخ‌های این کاربران به سؤالاتی که از آنان شده نشان می‌دهد، علی‌رغم نتایج مثبت قابل توجه دانشگاه در حوزه آموزش، نقاط ضعفی نیز وجود داشته و تلاش بیشتری باید صورت گیرد.

البته قابل اعتنا است که با وجود نظرات مثبت فرماندهان، مطلوبیت افسران جوان یگانها همچنان نسبی است و برای رسیدن به وضعیت مطلوب نیاز به برنامه‌ریزی و رفع مشکلات و موانع احساس می‌شود. بطور مثال نظراتی که در بخش دروس نظری و عملی مانند قرآن، رایانه، نگارشات نظامی، آیین‌نامه‌های نظامی، تیراندازی و نقشه‌خوانی دریافت شده است، علی‌رغم ارزشمندی، تنها تقریباً نیمی از دانشجویان را شامل می‌شود و طبیعتاً نیازمند تلاش بیشتر از سوی مسئولین دانشگاه و دانشجویان است. شاید جلب توجه دانشجویان امروز به آینده خدمتی خود و بازگو کردن تاثیر آموزش درست دروس پیش‌گفته در عملکرد آنها، کمک شایانی در پیشبرد هدف دانشگاه و نزدیک شدن به آن داشته باشد.

در سوی دیگر در پاسخ به سوال دوم تحقیق، از فرماندهان یگان‌های عملیاتی سراسر کشور، و رؤیسان گروه‌های آموزشی سؤالاتی راهبردی و با نگاه به آینده پرسیده شد. در این سؤالات، هدف بررسی و پیش‌بینی پیامدهای حاصل از آموزش‌های دانشگاه در طی این دوره سه ساله بوده است. انتخاب این دو گروه برای پاسخ‌گویی به سؤالات، به دلیل جایگاه و تفکر راهبردی ایشان در دو حوزه نظری و عملی بوده است. در این میان، پاسخ‌های به نسبت مثبت این دو گروه نشان از موفقیت دانشگاه در مولفه پیامد حاصل از آموزش دارد.

در مجموع وضعیت پیامدهای آموزش در دانشگاه افسری در وضعیت مطلوبی قرار دارد. بی‌شک هرچه از زمان حضور دانشجویان در فضای سازمان ارتش جمهوری اسلامی ایران می‌گذرد، این باور که ایشان بخشی جدایی‌ناپذیر از این سازمان هستند بیشتر می‌شود، علاقمندی و وابستگی آنان افزایش یافته و برای بهبود اوضاع و رفع نارسایی‌ها تلاش می‌کنند. چنین دلایلی است که احتمال جدایی دانشجو در سنین بالای خدمتی را کمتر کرده و توجه او به ارزشها و باورهایی که برای آن تلاش کرده را بیشتر می‌کند.

در کنار تمام حوزه‌های مذکور در الگوی تعالی، موضوع فرآورده و یا نمرات دانشجویان همواره یکی از چالشی‌ترین بخش‌های آموزش برای استادان و دانشجویان بوده است. همواره این سؤال برای استادان مطرح است که آیا به واقع نوع آزمونی که از دانشجویان به عمل می‌آید دارای اعتبار است؟ آیا شیوه برگزاری آزمون با صحت و درستی برگزار می‌شود؟ آیا به واقع دانشجویی که نمره مدنظر را دریافت نمی‌کند از دانشجویی که قبول می‌شود سواد کمتری دارد و یا بالعکس؟ آیا معیار نمره در میان و پایان ترم، آموزش حین ترم را منحنی نمی‌کند؟ آیا با توجه به اهمیت تاثیرگذار نمره در آینده و سرنوشت دانشجویان (حتی بسیار بیشتر از دانشجویان دانشگاه‌های غیرنظامی)، استرس بیش از اندازه و مخرب به دانشجویان وارد نمی‌شود؟ آیا دانشجویان در روزهای قبل موفق به مطالعه دروس شده‌اند تا نمره‌ای را بر اساس سواد و هوششان دریافت کنند؟

و سؤالاتی از این قبیل که برای استادان مطرح است. در سوی دیگر و پشت میزها نیز سؤالات بسیاری وجود دارد: آیا واحد درسی را به هر ترتیبی شده خواهیم گذراند؟ نمره اهمیت بیشتری دارد یا سواد نظری و عملیاتی؟ آیا استاد در تصحیح برگه و لحاظ نمره، نرمش دارد؟ فارغ از کیفیت علمی استاد، ایشان در طول ترم شخصیت منعطفی دارد؟ فارغ از کیفیت علمی استاد، سابقه نمرات ایشان در طی سال‌ها و ترم‌های گذشته چگونه بوده است؟ و ایده‌هایی چون: هدف فقط نمره است! اگر بتوانم تقلب می‌کنم چون مجبور به گرفتن نمره هستیم! در این شرایط سخت هیچ‌کس نمی‌تواند درس بخواند! کادر دانشجویی گفته که در هر صورت فارغ‌التحصیل می‌شویم! نمره بالا و پایین مهم نیست، فقط قبول شوم! در دانشگاه فقط خواسته فرمانده اهمیت دارد، بعد استاد! تحصیلات خوبی در دبیرستان نداشته‌ام و وضعیت امروز من طبیعی است!

در کنار این سؤالات و چالش‌هایی که برای استادان و دانشجویان در خصوص آزمون و نمره مطرح است، به واقع با چه روشی می‌توان سطح آموزش، تحصیل و سواد دانشجویان را مورد سنجش قرار داد؟ این موضوعی است که علی‌رغم وجود نظرات و انتقادات بسیار در سطح اندیشمندان و متفکران حوزه مدیریت آموزشی، اما همچنان بر روال درست و یا غلط سابق خود حرکت می‌کند و زمینه‌های لازم برای ایجاد تغییر حاصل نشده است.

نمرات دانشجویان در دانشگاه نیز با دریافت تنها ۲۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز ممکن، نشان داد که این مشکل نه تنها برای دانشجویان بلکه برای دانشگاه یک موضوع جدی محسوب شده و باید در خصوص آن تصمیمات اساسی گرفته شود. این نمرات نشان داد که وضعیت فرآورده دانشگاه در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. از این رو در ادامه به تعدادی راهکار پرداخته شده است:

راهکارهای پیشنهادی

- ۱- کاهش تاثیر نمره پایان ترم و تقسیم این نمره در طول ترم. بی‌شک این کار به همکاری جدی فرماندهان، تضمین زمان مطالعه در برنامه سین، امکان استفاده عادلانه و آسان از امکانات دانشگاه مانند کتابخانه و سایت اینترنت و ... می‌باشد.
- ۲- مدیریت برنامه دانشگاه مجبور است که تمام واحدهای درسی، نظامی، اردوگاهی، کمک درسی و ... را در سه سال تنظیم کند. وقتی دانشجو در یک هفته بیش از ۲۰ واحد را با وجود این حجم از مشغله‌های خارج از کلاس درس و آموزش‌های غیرنظامی می‌گذراند و در برنامه هفتگی برای هر درس تنها ۲ ساعت زمان در نظر گرفته می‌شود (زمان مفید کمتر از یک ساعت است)، نتیجه‌ای بهتر از این حاصل نخواهد شد.
- ۳- تمرکز بر نگارش زبان فارسی، انگلیسی، رایانه، تیراندازی، شنا، نقشه‌خوانی و GIS، آیین‌نامه‌های انضباطی، تمرکز بر شیوه‌های رهبری، مدیریت و اخلاق فرماندهانی که به عنوان

بهترین، توسط فرماندهان رده بالا انتخاب شده و در راس گروهان قرار گرفته‌اند و دیگر مهارت‌های اصلی دانشجویان، مواردی است که دانشگاه باید با حذف و یا کم‌رنگ کردن برخی برنامه‌هایی که از اهمیت ثانویه برخوردار هستند، بر آنان بیش از پیش تأکید کند.

۴- بین محتوای آموزش و نحوه اجرای آموزش‌ها با اهداف آن تناسب بیشتری ایجاد گردد.

۵- انتخاب فرماندهان عاقل، بالغ، اخلاق‌دار، زیرک و باهوش، مدیر و مدبر، دارای جاذبه و دافعه، مقبول، توانمند، به روز، آشنا با اهداف نیروی زمینی و دانشگاه، عملیاتی، مسئولیت‌پذیر، دلسوز، باوجدان و با سواد نظامی در راس گروهان‌های دانشگاه افسری امام علی (ع) و حفظ آنان.

قدردانی

از خبرگان توانمندی که در طول پژوهش، دانش خویش را سخاوتمندانه در اختیار محققان این پژوهش قرار دادند و استواری پژوهش حاضر بر مشارکت و دانش این بزرگواران قرار گرفته است بسیار سپاسگزاریم.

منابع

- اسماعیلی، قوام (۱۳۸۰). *ارزشیابی تاثیر دوره‌های ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان گمرک ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
- امیری، محمدرضا و سکاکی، سیدمحمدرضا. (۱۳۸۷). *راهنمای ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس مدل تعالی EFQM با استفاده از منطق رادار*. چاپ اول، تهران: انتشارات سرآمد.
- بازرگان، عباس. (۱۳۸۳). *ارزشیابی آموزش عالی*. *دایره المعارف آموزش عالی*. تهران: بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی.
- بازرگان، عباس. (۱۳۸۶). *ارزشیابی آموزشی*. تهران: انتشارات سمت.
- جبباری، علی. (۱۳۸۱). *سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی در سازمانها*. تدبیر، (۱۲۷)، ۷۲-۸۶.
- خادمی کله‌لو، محمد؛ عارفی، محبوبه و شمس مورکانی، غلامرضا. (۱۳۹۵). *ارزیابی عملکرد راهی به سوی تعالی نظام آموزش عالی؛ یک مطالعه موردی در خصوص دانشگاه آزاد اسلامی واحد اقلید*. *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، (۱۶)۶: ۱۱۷-۱۴۲.
- خراسانی، اباصلت؛ عموزاد، محمد و ملامحمدی، اعظم. (۱۳۹۵). *اعتباریابی مدل تعالی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران*. *آموزش و توسعه منابع انسانی*، (۸): ۱-۲۸.
- زالی، محمدرضا و مهرگان، محمدرضا. (۱۳۸۳). *طراحی و تبیین سیستم ارزیابی عملکرد مراکز تحقیقاتی صنعتی کشور*. پایان‌نامه دکتری دانشگاه تهران. دانشکده مدیریت.

- ژاله پوران، علی. (۱۳۸۸). بررسی عناوین متون آموزشی دوره عالی رسته‌ای نهاجا متناسب با جنگ‌های آینده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده فرماندهی و ستاد آجا.
- سیدنقوی، میرعلی؛ صحت، سعید. دهقانان، حامد و فرهادی، علی. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد دانشگاه‌های نظامی مبتنی بر چارچوب تعالی و بالندگی سازمانی؛ مورد مطالعه یکی از دانشگاه‌های افسری. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۶(۱۵): ۳۹-۶۳.
- شمس، غلامرضا؛ قهرمانی، محمد؛ معارفوند، زهرا و زنگنه، فاطمه. (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد دانشگاه شهید بهشتی بر اساس مدل تعالی سازمانی. دوفصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۶(۱۲): ۳۹-۶۷.
- شیرزاد کبریا، بهارک و حاجی‌مزدارانی، محسن. (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد اداره کل آموزش و پرورش استان تهران بر اساس مدل EFQM، برگرفته از سایت https://www.civilica.com/Paper-ICPEEE0-ICPEEE01_0640.html
- عباسیان، محمد؛ شیرمحمدی، جواد و هادی‌نژاد، فرهاد. (۱۳۹۸). ارزیابی شایستگی‌های دانش‌آموختگان یک دانشگاه نظامی در مراکز آموزشی- فرهنگی. مدیریت نظامی، ۳(۱۹): ۱-۳۲.
- فتحی‌واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۹). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان. تهران: انتشارات سمت.
- فرجی، حمیدرضا. (۱۳۸۳). پیشرو کیفیت. تدبیر، ۴(۱۳۷): ۳۰-۳۳.
- فرهادی، علی و خیراندیش، مهدی. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی اثربخشی دوره‌های مقدماتی رسته‌ای نهاجا از دیدگاه دانشجویان و فرماندهان یگان‌های اجرایی. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، ۴(۴): ۱-۲۲.
- قهرمانی، محمد. (۱۳۸۸). ارزشیابی اثربخشی دوره‌های کارشناسی ارشد مدیریت پروژه و مدیریت عملیاتی و بهره‌برداری. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۳(۱۱): ۱-۱۰.
- لطفی پور، پیمان؛ قورچیان، نادرقلی؛ آراسته، حمیدرضا و سیاری، حبیب اله. (۱۳۹۸). ارائه‌ی مدلی برای ارزیابی دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره). آموزش علوم دریایی، ۶(۱۶): ۱۲-۳۱.
- کلیات نظام آموزش نیروهای مسلح ج.ا.ا، آرشیو اداره آموزش ستاد کل
- مدل تعالی EFQM (۲۰۱۳). ترجمه امیر پورآقا و مسعود ابراهیمی جمارانی (۱۳۹۲). تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- وثوق، فرشته؛ جعفری، پیروش و بیرانوند، جعفر. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد مدارس متوسطه بر اساس مدل بنیاد اروپایی کیفیت. کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت تهران، ایران.
- یوسفی، امیدعلی و مستکملی، مصطفی. (۱۳۹۱). خلاصه مقالات کنفرانس علمی-بین‌المللی جهانی شدن و آموزش. مرکز ملی مطالعات جهانی شدن، تهران.
- Agostino, D., Arena, M., Azzone, G., Dal Molin, M., & Masella, C. (2012). Developing a performance measurement system for public research centres. International Journal of Business Science & Applied Management (IJBSAM), 7(1), 43-60.

- Azma, F. (2010). Qualitative Indicators for the evaluation of universities performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5408-5411.
- Balabonienė, I., & Večerskienė, G. (2014). The peculiarities of performance measurement in universities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 156, 605-611.
- Ghicajanu, M., Irimie, S., Marica, L., & Munteanu, R. (2015). Criteria for excellence in business. *Procedia economics and finance*, 23, 445-452.
- Jalaliyoon, N., & Taherdoost, H. (2012). Performance evaluation of higher education; a necessity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5682-5686.
- Kirkpatrick, D.L. (1995). *Techniques for Evaluating Programs. Journal of the American Society of training Directors.*
- Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education: A systematic review of the literature and agenda for future research. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(2), 257-285.
- Medne, A., Lapina, I., & Zeps, A. (2020). Sustainability of a university's quality system: Adaptation of the EFQM excellence model. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(1), 29-43.
- Morrow Jr, J. R., Mood, D., Disch, J., & Kang, M. (2015). Measurement and evaluation in human performance, 5E. *Human kinetics.*
- Nabitz, U. W., & Klazinga, N. S. (1999). EFQM approach and the Dutch Quality Award. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 12(2), 65-71.
- Waterman, R. H., & Peters, T. J. (1982). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies* (p. 360). New York: Harper & Row.
- Suarez, E., Calvo-Mora, A., & Roldán, J. L. (2016). The role of strategic planning in excellence management systems. *European journal of operational research*, 248(2), 532-542.
- Van Schoten, S., de Blok, C., Spreeuwenberg, P., Groenewegen, P., & Wagner, C. (2016). The EFQM Model as a framework for total quality management in healthcare: Results of a longitudinal quantitative study. *International journal of operations & production management*, 36(8), 901-922.