

الله أكبر

۸۷/۱۰۵۸۱۹

۸۷/۱۲/۴



دانشگاه یزد

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مدیریت اجرایی

ارزیابی عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی با استفاده از

روش کارت امتیازی متوازن

(مجتمع علوم انسانی، دانشگاه یزد)

استاد راهنما:

دکتر داریوش فرید

اطلاعات در آن موجود است
مسئول در آن

استاد مشاور:

دکتر حیدر میرفخرالدینی

۱۳۸۷ / ۹ / ۲۳

نگارش:

مهران نجاتی آجی بیشه

مرداد ماه ۱۳۸۷

۱۰۶۵۰۱

تقدیم به

همسر عزیزم که مشوق اصلی من در ادامه تحصیلاتم بوده است

و

با تشکر ویژه از

مادر و پدر عزیزم که همواره حامی من بوده اند.



مدیریت تحصیلات تکمیلی

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه دانشجوی
دوره کارشناسی ارشد

شناسه: ب/ک/۳

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی آقای مهران نجاتی آجی بیسه دانشجوی کارشناسی ارشد
رشته/گرایش: مدیریت اجرایی تحت عنوان:

ارزیابی عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن:

مجتمع علوم انسانی، دانشگاه یزد

و تعداد واحد: ۴ در تاریخ ۱۳۸۷/۰۵/۰۲ با حضور اعضای هیأت داوران (به شرح ذیل) تشکیل گردید.
پس از ارزیابی توسط هیأت داوران، پایان نامه با نمره: به عدد ۱۷ به حروف هجده
و درجه بسیار خوب مورد تصویب قرار گرفت.

عنوان

نام و نام خانوادگی

امضاء

استاد / استادان راهنما:

داریوش فرید

استاد / استادان مشاور:

سید حیدر میرفخرالدینی

متخصص و صاحب نظر داخلی:

سید حبیب الله میرغفوری

متخصص و صاحب نظر خارجی:

غلامرضا توکلی

نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (ناظر)

نام و نام خانوادگی: محمدعلی سلمانی مروست

امضاء:

چکیده

رقابت شدید دانشگاه ها در سال های اخیر و تلاش آنها در جهت ارائه خدمات با بالاترین کیفیت در راستای دستیابی به جایگاه و اعتبار بین المللی بالاتر، باعث شده تا نیاز این موسسات به رویکردی جامع که بتواند تمامی زمینه های عملکردی مرتبط با موفقیت را همزمان در نظر گرفته و عملکرد موسسه را در قالب آن ارزیابی نماید، روز به روز افزایش یابد. بنابراین، امروزه بسیاری از این موسسات با چالش بررسی وضعیت عملکرد موجود و سنجش میزان ارزشی که در قالب برنامه های آموزشی خود برای جامعه ایجاد می نمایند، مواجه می باشند.

پژوهش حاضر ضمن بررسی ابعاد کیفیت در مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد، عملکرد این مجتمع را با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن اندازه گیری می نماید. همچنین شاخص های کلیدی عملکرد اولویت بندی شده و برنامه بهبود برای آنها پیشنهاد می گردد. در انتها نیز، وضعیت کیفیت خدمات مجتمع علوم انسانی به روش های سروکوآل و SERVPERF مورد سنجش قرار می گیرد.

نتایج اجرای کارت امتیازی متوازن، بیانگر وضعیت عملکردی نسبتاً ضعیف مجتمع در تمامی منظر ها بود، به گونه ای که اکثر شاخص ها به عنوان نقطه ضعف مجتمع محسوب شده و تنها در ۳۳٪ از موارد، شاخص های کلیدی تعیین شده، نقطه قوت مجتمع محسوب گردیدند. همچنین یافته های روش سروکوآل نشان داد که در ۲۲ مورد از ۲۷ مولفه مورد بررسی، سطح انتظار دانشجویان بالاتر از سطح ادراک آنها از وضعیت موجود قرار داشت، به گونه ای که بیشترین اختلاف در مولفه های "کارآمدی و جدیدبودن تجهیزات و مواد آموزشی" «اینترنت، کتابخانه، اورهد و...» دانشکده " و "آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده" مشاهده گردید.

شناسنامه فارسی:

نام دانشگاه: دانشگاه یزد

نام دانشکده: اقتصاد، مدیریت و حسابداری

عنوان پایان نامه: ارزیابی عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی با استفاده از روش کارت

امتیازی متوازن: مجتمع علوم انسانی، دانشگاه یزد

نام و نام خانوادگی استاد راهنما: دکتر داریوش فرید

نام و نام خانوادگی استاد مشاور: دکتر حیدر میرفخرالدینی

نام و نام خانوادگی دانشجو: مهران نجاتی آجی بیشه

تاریخ دفاع: مردادماه ۱۳۸۷

پیشگفتار

راهبری صحیح یک سازمان در عصر دانش و اطلاعات و محیط رقابتی کنونی، مستلزم آگاهی نسبت به اطلاعات مختلف از محیط پیرامونی و عملکرد درونی سازمان است. در کنار شناخت مناسب از محیط پیرامون، درک نقاط ضعف و قوت سازمان و اندازه گیری عملکرد کنونی، از اهمیت بسزایی برخوردار است. همانگونه که یک خلبان ماهر به منظور هدایت یک هواپیما احتیاج به اطلاعات مختلفی دارد که دستگاه های اندازه گیری داخل هواپیما از محیط پیرامونی آن و همچنین عملکرد سیستم به وی نشان می دهند، یک سازمان نیز نیازمند سیستم های اندازه گیری است که شرایط بیرونی و درونی آن را برای مدیران توصیف نماید.

دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی باید در قبال جامعه پاسخگو باشند. امروزه بسیاری از این موسسات با چالش بررسی وضعیت عملکرد موجود و سنجش میزان ارزشی که در قالب برنامه های آموزشی خود برای جامعه ایجاد می نمایند، مواجه می باشند. در این پژوهش سعی می شود با معرفی سیستم کارت امتیازی متوازن برای دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، شاخص های اندازه گیری عملکرد مورد نیاز شناسایی شده و عملکرد کنونی مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد در قالب آنها سنجیده شود. همچنین وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده توسط مجتمع مورد بررسی قرار می گیرد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	چکیده
	مقدمه
۱	فصل اول: کلیات
۱	۱-۱- مقدمه
۱	۲-۱- مسأله اصلی تحقیق
۲	۳-۱- تشریح و بیان موضوع
۳	۴-۱- ضرورت انجام تحقیق
۴	۵-۱- سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته
۵	۶-۱- سئوالات پژوهشی
۶	۷-۱- اهداف اساسی از انجام این تحقیق
۶	۸-۱- نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق
۶	۹-۱- روش انجام تحقیق
۷	۱۰-۱- قلمرو تحقیق
۷	۱-۱۰-۱- دوره زمانی انجام تحقیق
۸	۲-۱۰-۱- مکان تحقیق
۸	۳-۱۰-۱- نمونه آماری
۸	۱۱-۱- روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰	فصل دوم: مروری بر مبانی نظری
۱۰	۱-۲- مقدمه
۱۰	۲-۲- ارزیابی عملکرد

صفحه	عنوان
۱۲	۳-۲- روش‌های ارزیابی عملکرد
۱۴	۴-۲- فرآیند تعیین و تدوین شاخص‌های سنجش عملکرد
۱۵	۵-۲- نقش محوری شاخصها در نظام آموزش عالی کشور
۱۷	۶-۲- کارت امتیازی متوازن
۱۹	۶-۲-۱- دیدگاه مشتری
۲۰	۶-۲-۲- دیدگاه فرآیند های داخلی
۲۱	۶-۲-۳- دیدگاه رشد و یادگیری
۲۱	۶-۲-۴- دیدگاه مالی
۲۲	۷-۲- منظرهای متوازن عملکرد دانشکده
۲۳	۸-۲- ضرورت به کارگیری کارت امتیازی متوازن
۲۳	۹-۲- کاربرد های کارت امتیازی متوازن
۲۴	۱۰-۲- اجرای کارت امتیازی متوازن در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی
۳۲	۱۱-۲- ساختن کارت امتیازی متوازن مجتمع علوم انسانی
۳۲	۱۱-۲-۱- شناسایی و تعیین چشم انداز، مأموریت و استراتژی مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد
۳۴	۱۱-۲-۲- ترسیم نقشه استراتژی
۳۵	۱۱-۲-۳- شناسایی شاخص های کلیدی عملکرد
۳۷	۱۲-۲- کیفیت خدمات
۴۰	۱۲-۲-۱- روش سروکوآل
۴۲	۱۲-۲-۲- روش SERVPERF
۴۵	فصل سوم: روش تحقیق
۴۵	۳-۱- مقدمه

۴۵ ۲-۳- نوع تحقیق
۴۵ ۳-۳- روش تحقیق
۴۶ ۱-۳-۳- روش مطالعات کتابخانه ای و اکتشافی
۴۶ ۲-۳-۳- روش تحلیل منطقی
۴۷ ۳-۳-۳- روش دلفی
۴۸ ۴-۳- جامعه آماری
۴۹ ۵-۳- نمونه آماری
۵۰ ۶-۳- روایی پرسش نامه
۵۱ ۷-۳- پایایی داده های جمع آوری شده
۵۲ ۱-۷-۳- روش محاسبه آلفای کرونباخ
۵۲ ۸-۳- نحوه جمع آوری و تحلیل داده ها و اطلاعات
۵۲ ۱-۸-۳- مراجعه به منابع اطلاعات
۵۳ ۲-۸-۳- پرسش نامه
۵۳ ۳-۸-۳- ساختار پرسش نامه تحقیق
۵۴ ۹-۳- آزمون آماری
۵۴ ۱-۹-۳- آزمون مقایسه میانگین دو جامعه آماری
۵۴ ۱۰-۳- نتیجه گیری
۵۷ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۵۷ ۱-۴- مقدمه
۵۷ ۲-۴- بررسی وضعیت عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد در قالب منظر های کارت امتیازی متوازن
۵۷ ۱-۲-۴- منظر مالی

۵۹ ۲-۲-۴- منظر مشتریان
۶۰ ۳-۲-۴- منظر یادگیری و رشد
۶۲ ۴-۲-۴- منظر فرآیندهای داخلی
۶۵ ۳-۴- تجزیه و تحلیل شکاف
۷۰ ۴-۴- اولویت بندی شاخص ها برای بهبود
۸۰ ۵-۴- سنجش کیفیت خدمات آموزشی مجتمع علوم انسانی
۸۱ ۱-۵-۴- روش سروکوآل
۹۰ ۲-۵-۴- روش SERVPERF
۹۲ ۶-۴- آزمون فرض آماری
۹۳ ۱-۶-۴- آزمون فرضیه اول
۹۴ ۲-۶-۴- آزمون فرضیه دوم
۹۵ ۳-۶-۴- آزمون فرضیه سوم
۹۶ ۴-۶-۴- آزمون فرضیه چهارم
۹۷ ۵-۶-۴- آزمون فرضیه پنجم
۹۹ ۷-۴- نتیجه گیری
۱۰۱ فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۰۱ ۱-۵- مقدمه
۱۰۲ ۲-۵- نتایج اجرای BSC
۱۰۲ ۳-۵- برنامه های بهبود
۱۰۳ ۴-۵- سنجش کیفیت خدمات
۱۰۴ ۵-۵- پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
۱۰۴ ۱-۵-۵- پیشنهادات کاربردی

صفحه	عنوان
------	-------

۱۰۵	۵-۵-۲- پیشنهادات پژوهشی
۱۰۵	۵-۶- نتیجه گیری
۱۰۸	ضمائم
۱۱۸	فهرست منابع و مآخذ
۱۱۸	منابع فارسی
۱۲۰	منابع انگلیسی

مقدمه

راهبری صحیح یک سازمان در عصر دانش و اطلاعات و محیط رقابتی کنونی، مستلزم آگاهی نسبت به اطلاعات مختلف از محیط پیرامونی و عملکرد درونی سازمان است. رقابت شدید دانشگاه ها در سال های اخیر و تلاش آنها در جهت ارائه خدمات با بالاترین کیفیت در راستای دستیابی به جایگاه و اعتبار بین المللی بالاتر، باعث شده تا نیاز این موسسات به رویکردی جامع که بتواند تمامی زمینه های عملکردی مرتبط با موفقیت را همزمان در نظر گرفته و عملکرد مؤسسه را در قالب آن ارزیابی نماید، روز به روز افزایش یابد.

در این پژوهش سعی می شود با معرفی سیستم کارت امتیازی متوازن برای دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، شاخص های اندازه گیری عملکرد مورد نیاز شناسایی شده و عملکرد کنونی مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد در قالب آنها سنجیده شود. همچنین وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده توسط مجتمع مورد بررسی قرار می گیرد.

در فصل اول تحقیق حاضر پس از بیان مساله و اهداف و کاربرد نتایج تحقیق به بیان ضرورت و اهمیت اجرای این پژوهش پرداخته می شود. در فصل دوم ضمن ارائه ادبیات و سابقه تحقیقات انجام شده در زمینه اجرای کارت امتیازی متوازن در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، چارچوب نظری تحقیق ارائه می گردد. در فصل سوم تحقیق جامعه آماری پژوهش شناسایی شده و روش های مورد استفاده در پژوهش معرفی می گردند. در فصل چهارم ابتدا ابتدا وضعیت عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد در قالب منظر های کارت امتیازی متوازن مورد سنجش قرار گرفته، سپس ضمن ترسیم داشبوردهای شاخص ها، تجزیه و تحلیل شکاف انجام می پذیرد و شاخص های کلیدی عملکرد اولویت بندی شده و برنامه بهبود برای آنها پیشنهاد می گردند.

در انتها نیز، وضعیت کیفیت خدمات مجتمع علوم انسانی به روش های سروکوال و

SERVPERF مورد سنجش قرار می گیرد.

فصل اول: کلیات

۱-۱- مقدمه

این فصل به بررسی طرح تحقیق اختصاص یافته است. ابتدا مسأله اصلی تحقیق بیان می‌گردد. سپس به طور مختصر به تشریح و بیان موضوع پرداخته می‌شود. در ادامه ضرورت انجام تحقیق بیان شده و سابقه انجام تحقیقات مشابه مورد بررسی قرار می‌گیرد. سپس به اهداف اساسی از انجام تحقیق و نتایج حاصله از آن پرداخته شده، و در ادامه به طور خلاصه به روش انجام تحقیق، قلمرو تحقیق، و روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات اشاره می‌شود.

۱-۲- مسأله اصلی تحقیق

پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به سوال های اصلی ذیل است:

۱. معیارها و شاخصهای کلیدی ارزیابی عملکرد موسسات آموزش عالی با روش BSC

کدامند؟

۲. آیا بر مبنای معیارها و شاخصهای تعیین شده عملکرد مجتمع علوم انسانی مطلوب می

باشد؟

۳. راهکارهای ارتقاء سطح عملکرد مجتمع علوم انسانی با رویکرد BSC کدامند؟

ضمن اینکه می‌توان مجموعه دیگری از سوالات را به مثابه سوالات مهمی که باید مورد

بررسی و پژوهش قرار گیرند، مد نظر قرار داد. برای مثال:

۱. اهمیت نسبی هر یک از منظرهای کارت امتیازی متوازن نسبت به یکدیگر به چه صورت

است؟

ب. اهمیت نسبی هر یک از شاخص های کارت امتیازی متوازن نسبت به یکدیگر به چه صورت است؟

۱-۳- تشریح و بیان موضوع

تمایل به اندازه گیری و مدیریت عملکرد در سال های اخیر افزایش چشمگیری یافته و چارچوب ها و روش های گوناگونی نظیر کارت امتیازی متوازن (BSC)، مدل سرآمدی کسب و کار، منشور عملکرد، هزینه یابی بر مبنای فعالیت و بهینه کاوی رقابتی بسیار مورد استقبال و استفاده قرار گرفته اند. در این میان دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی نیز از این قضیه مستثنی نبوده و علاقه رو به افزایشی در خصوص بکارگیری تکنیک های مدیریت عملکرد در این موسسات مشاهده می شود که با هدف بهبود شرایط رقابتی و ارتقای کیفیت آموزشی صورت می پذیرد. مدیریت و ارزیابی عملکرد، کانون توجه محققان در سالهای اخیر بوده است (Chen et al., 2006, p. 190).

رقابت شدید دانشگاه ها و تلاش آنها در جهت ارائه خدمات با بالاترین کیفیت در راستای دستیابی به جایگاه و اعتبار بین المللی بالاتر، باعث شده تا نیاز این موسسات به رویکردی جامع که بتواند تمامی زمینه های عملکردی مرتبط با موفقیت را همزمان در نظر گرفته و عملکرد موسسه را در قالب آن ارزیابی نماید، روز به روز افزایش یابد (Chen et al., 2006, p. 190). موسسات آموزش عالی با چالش هایی در زمینه بهبود کیفیت آموزشی خود مواجهند. این چالش ها در برگیرنده تلاش در جهت بهبود عملکرد و اصلاح ساختار با هدف فراهم آوردن آموزش با کیفیت و تربیت فارغ التحصیلانی کارآمد برای جامعه می باشد. به همین دلیل این موسسات به دنبال یافتن و شناسایی شیوه های گوناگون ارائه آموزش با کیفیت و تعریف استراتژی های مورد نیاز جهت دسترسی به استانداردها و اهداف از پیش تعیین شده هستند (Umashankar & Dutta, 2007, p. 54). بنابراین وجود یک روش ارزیابی عملکرد جامع که قادر به ارزیابی عملکرد و تحلیل

مهم ترین حوزه های عملکردی این موسسات بوده و آنها را در راستای بهبود مستمر سوق دهد، از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

هدف این تحقیق بکارگیری روش BSC جهت بررسی مفهوم کیفیت در مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد و ارزیابی عملکرد این مجتمع است. در این پژوهش معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد دانشگاهها و موسسات آموزش عالی با روش BSC شناسایی شده و عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد با بکارگیری روش BSC در قالب آن شاخصها مورد ارزیابی قرار می گیرد.

این پژوهش همچنین راهکارهایی جهت بهبود عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد ارائه می نماید.

اجرای این پژوهش ضمن بررسی و تعیین عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد، حوزه های لازم جهت بهبود عملکرد را نیز شناسایی می نماید.

همچنین بررسی عملکرد مجتمع علوم انسانی، امکان سنجش شکاف میان عملکرد موجود یا عملکرد مطلوب را فراهم آورده و زمینه های ایجاد بهبود را شناسایی می نماید. علاوه بر این نتایج حاصل از اجرای مدل در مجتمع علوم انسانی و مطالعات بعدی در سایر مجتمع ها و دانشکده ها، امکان مقایسه نتایج و رتبه بندی عملکرد آنها را نیز فراهم خواهد آورد.

۱-۴- ضرورت انجام تحقیق

با توجه به رقابت شدید دانشگاه ها در سال های اخیر و تلاش آنها در جهت ارائه خدمات با بالاترین کیفیت در راستای دستیابی به جایگاه و اعتبار ملی و بین المللی بالاتر، ضرورت ارزیابی و سنجش عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی بسیار حائز اهمیت است.

۱-۵- سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته

تحقیقی به منظور بررسی کیفیت آموزش در ایالات متحده آمریکا انجام پذیرفت. در این پژوهش مفهوم کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان مورد مطالعه قرار گرفت. در این پژوهش از روش پرسشنامه ای برای جمع آوری اطلاعات استفاده گردید. نتایج این پژوهش، نشان می دهد که اصلی ترین مؤلفه های کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان عبارت از وضعیت خوب کلاس ها، مطالب آموزشی مناسب، ارائه با کیفیت مطالب، ارائه تکالیف چالش برانگیز و آموزنده، جلسات آموزشی گروهی و فعال، و وجود فرصت هایی برای ارتقای دانش و مهارت ها بودند (Brocato & Potocki, 1996).

در تحقیق دیگری کیفیت آموزش به روش پرسشنامه ای مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که توانایی های مدرس، رفتار مدرس، حجم دروس، و محتوای دروس به عنوان اصلی ترین ابعاد تعریف کننده کیفیت آموزش می باشند (Clark et al., 2002). در میان تکنیک های متنوع ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن به دلیل توجه ویژه آن به ابعاد گوناگون عملکرد، از جایگاه ویژه ای برخوردار است.

شکی نیست که در دهه گذشته، کارت امتیازی متوازن به صورت گسترده ای در بخش های صنعتی و تجاری مورد استفاده قرار گرفته است، اما بخش آموزش، مفهوم کارت امتیازی متوازن را چندان به کار نبرده است. کم بودن مقالات و تحقیقات چاپ شده در این زمینه، تأییدی بر این مدعاست (Karathanos & Karathanos, 2005).

مطالعه ای به منظور ارزیابی برنامه آموزشی و فرآیند برنامه ریزی در دانشگاه کالیفرنیا، جنوبی انجام گرفت.

روش انجام پژوهش جمع آوری پرسشنامه در قالب مطالعه موردی یکی از دانشکده ها به نام روسیر بود و نتایج حاصل از این پژوهش، نقش موثر و مثبت کارت امتیازی متوازن در ارزیابی عملکرد و برنامه ریزی را نشان داد (Karathanos & Karathanos, 2005).

در مطالعه دیگری نیز به سنجش میزان تمایل به بکارگیری کارت امتیازی متوازن پرداخته شد. در این پژوهش، پرسشنامه ای میان ۶۹ رئیس دانشکده های حسابداری در سرتاسر ایالات متحده آمریکا توزیع گردید. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد این رؤسا به طور کلی طرفدار بکارگیری کارت امتیازی متوازن و معتقد به مزایای آن در زمینه برنامه های آموزشی حسابداری بوده اند (Chang & Chow, 1999).

پژوهش دیگری که در ۱۰ ایالت آمریکا به منظور تعیین سنجش شاخص های اصلی جهت بررسی عملکرد موسسات آموزش عالی انجام پذیرفت. روش مورد استفاده در این پژوهش، مطالعه سابقه تحقیق، توزیع پرسشنامه و استفاده از نظرات خبرگان بود.

نتایج پژوهش شاخص های نسبت پذیرش به فارغ التحصیلی، متوسط زمان مورد نیاز برای مقطع تحصیلی، نرخ بقای کارکنان و دانشجویان در موسسه، نرخ قبولی دانشجویان در آزمون های تخصصی آمار اشتغال فارغ التحصیلان و میزان رضایت شغلی آنها را به عنوان اصلی ترین شاخص های تعیین عملکرد موسسات آموزش عالی معرفی نمود (Ruben, 1999).

۱-۶- سئوالات پژوهشی

سئوالات پژوهشی زیر در این تحقیق پاسخ داده می شوند:

۱) معیارها و شاخصهای کلیدی ارزیابی عملکرد موسسات آموزش عالی با روش BSC کدامند؟

۲) آیا بر مبنای معیارها و شاخصهای تعیین شده عملکرد مجتمع علوم انسانی مطلوب می باشد؟

۳) راهکارهای ارتقاء سطح عملکرد مجتمع علوم انسانی با رویکرد BSC کدامند؟

۷-۱- اهداف اساسی از انجام این تحقیق

اهداف اساسی از انجام این پژوهش عبارتند از:

- سنجش عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد با روش کارت امتیازی متوازن
- بررسی و مقایسه وضعیت عملکرد موجود و عملکرد مطلوب مجتمع
- ارائه پیشنهادات بهبود جهت ارتقای عملکرد مجتمع

۸-۱- نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق

با انجام این تحقیق مشخص خواهد شد که عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد در چه وضعیتی قرار دارد و تفاوت آن با وضعیت مطلوب و هدف تعریف شده به چه میزان است. از سوی دیگر این پژوهش ضمن شناسایی مولفه های کارت امتیازی متوازن برای سنجش عملکرد دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، با بهره گیری از تکنیکهای MCDM، اقدام به رتبه بندی این مولفه ها می نماید.

علاوه بر این، پیشنهاداتی در خصوص چگونگی ارتقا و بهبود عملکرد مجتمع علوم انسانی دانشگاه یزد ارائه شده و برنامه های پیشنهادی بهبود معرفی می گردند.

۹-۱- روش انجام تحقیق

روش کلی این تحقیق، روش توصیفی- تحلیلی می باشد و نحوه جمع آوری داده ها، پیمایشی- کتابخانه ای است. در روش کتابخانه ای اطلاعات مورد نیاز تحقیق، از منابع مرتبط از جمله کتب، مقالات، پایان نامه ها و همچنین از منابع موجود در کتابخانه دانشگاه ها جمع آوری