

## فصلنامه جهان نوین

سال دوم، شماره هفتم، پاییز ۱۳۹۸، صص ۴۷-۳۵ No 1, 2019, P - 3 5- 4 7

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۳۴۷۹ - ۲۶۴۵)

ارزیابی عملکرد مدارس دخترانه تیزهوشان ناحیه دو شیراز؛ با رویکرد کارت امتیاز متوازن (BSC)

راضیه علیخواه<sup>۱</sup> سپیده خوشاب<sup>۲</sup> آرزو صالحی<sup>۳</sup> پوریا فرح گل<sup>۴</sup>

## چکیده:

ارزیابی عملکرد، سیستم مدیریتی رسمی است که باهدف ارزیابی کیفیت عملکرد افراد در سازمان طراحی می‌شود. در دیدگاه سنتی، مهم‌ترین هدف ارزیابی، قضاوت و ارزیابی عملکرد است درحالی‌که در دیدگاه مدرن، فلسفه ارزیابی بر رشد و توسعه و بهبود ظرفیت ارزیابی‌شونده متمرکز شده است. ارزیابی و مدیریت عملکرد علاوه بر کمک به سازمان برای افزایش توانایی رقابت، در تعیین و پیاده‌سازی استراتژی‌ها نیز نقش برجسته‌ای را ایفا می‌کند. در این راستا به نظر می‌رسد با توجه به پیشینه‌های ارزیابی عملکرد و تحقیقات دیگر محققان، کارت امتیاز متوازن الگویی مناسب است. هدف از این پژوهش ارزیابی عملکرد مدارس دخترانه تیزهوشان ناحیه دو شیراز؛ با رویکرد کارت امتیاز متوازن (BSC) است. روش این تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است و در زمره تحقیقات موردی قرار می‌گیرد. جامعه آماری شامل کل دانش‌آموزان مدارس تیزهوشان نوبت اول ناحیه دو شیراز است و حجم جامعه آماری را که دانش‌آموزان تشکیل می‌دهد ۱۵۰ نفر است. نمونه‌گیری احتمالی و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. ابزار گردآوری پرسشنامه بوده است. تحلیل یافته‌ها با استفاده از همبستگی رگرسیون در نرم‌افزار SPSS آزمون شدند. نتایج نشان داد که ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان با ابعاد چهارگانه (مالی، مشتری، فرایندهای داخلی، رشد و یادگیری) کارت امتیاز متوازن ارتباط معناداری دارند. کلیدواژه: ارزیابی عملکرد، کارت امتیاز متوازن (BSC)، مدارس دخترانه تیزهوشان

- ۱- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، شیراز، ایران
- ۲- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، یزد، ایران
- ۳- کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی شیراز، ایران (نویسنده مسئول: Arsaaf@yahoo.com)
- ۴- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، شیراز، ایران

## مقدمه

یکی از چالش‌های مدیران ارشد در سراسر جهان، نحوه اجرا و پیاده‌سازی استراتژی در سازمان متبوعشان است؛ و هر یک از مدیران تلاش می‌کنند با توجه به موقعیت سازمان، روش‌های کارا و اثربخش را جهت رسیدن به چشم‌انداز موردنظر، به کارگیرند. با وجود اینکه روش‌های مختلفی، جهت پیاده‌سازی استراتژی وجود دارد، رسیدن به پاسخ سؤال‌هایی از قبیل: چه روشی برای پیاده‌سازی استراتژی انتخاب گردد؟ و اینکه آیا روش انتخاب شده اثربخش خواهد بود؟ از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. ارزیابی عملکرد، یکی از وظایف اصلی هر سازمان و یکی از وجوه مدیریت عملکرد است که در گذشته بیشتر از طریق به‌کارگیری شاخص‌های مالی اجرا شده است (وانگ و همکاران ۲۰۰۶). امروزه مدیریت عملکرد توجه بسیار زیادی را به خود جلب کرده است و از نشانه‌های یک سازمان موفق به‌کارگیری مناسب سیستم ارزیابی عملکرد جهت ایجاد بینش و قضاوت درباره سازمان، کارایی و اثربخشی برنامه‌ها، فرایندها و افراد شاغل در آن است. در دو دهه اخیر یادگیری سازمانی و خلق دانش و ظرفیت نوآوری به منزله‌ی عوامل تعیین‌کننده مزیت رقابتی مورد توجه قرار گرفته‌اند و این تمرکز به دلیل ظهور جهانی‌سازی، تشدید رقابت و پیشرفت بی‌سابقه تکنولوژیکی به‌ویژه در زمینه ارتباطات و اطلاعات بوده است (امی و همکاران ۲۰۰۶ و رونالدو ۲۰۰۳) به همین دلیل سازمان‌ها برای یافتن شاخص‌های فراگیر اندازه‌گیرنده عملکرد در فشار هستند عملکرد سازمان بایستی برای شناسایی میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده مورد ارزیابی واقع شود و برای این کار به‌طور نمونه مدل‌های جایزه کیفیت اروپایی و جایزه مالکوم بالدريج و چارچوب کارت امتیازی متوازن مورد استفاده قرار گرفته‌اند. امروزه صاحب‌نظران حوزه مدیریت و توسعه بر اهمیت و جایگاه مدل‌های ارزیابی و مدیریت عملکرد به‌عنوان یکی از شاخص‌های معتبر توسعه‌یافتگی جوامع و سازمان‌ها و نیز کلید حیاتی تحقیق اهداف توسعه‌ی ابعاد فردی و اجتماعی تأکید می‌کنند (قاسمی و همکاران ۱۳۹۲). روش کارت امتیازی متوازن ابزاری برای بیان چشم‌انداز و استراتژی شرکت در قالب یک سری ملاک‌های جامع سنجش عملکرد است و چهارچوبی را برای ارزیابی استراتژیک و سیستم مدیریت فراهم می‌سازد. همچنین این روش ارزیابی، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا هم‌زمان با دنبال کردن نتایج مالی، پیشرفت در زمینه افزایش قابلیت‌ها و کسب دارایی‌های نامشهود مورد نیاز برای رشد آتی را نیز مدنظر داشته باشند. بر اساس این مدل پس از بررسی و مطالعه‌ی چشم‌انداز سازمان، اهداف سازمان در هر یک از چهار دیدگاه پیشنهادی کارت امتیازی متوازن که شامل چهار بعد مالی، مشتری، فرایندهای داخلی کسب‌وکار و رشد و یادگیری، تعریف گردیده و سپس معیارها و شاخص‌های مناسب برای هر هدف تعیین می‌شود. کارت امتیازی متوازن علاوه بر این که یک ابزار سنجش عملکرد است مدلی برای عملیاتی کردن استراتژی و تبدیل برنامه‌های عملیاتی و کنترل و پیشرفت آن در جهت تحقق استراتژی است؛ و از آنجاکه ارزیابی عملکرد مناسب‌ترین ابزار برای هر سازمان جهت اطمینان از صحیح بودن گام‌هایش به سوی اهداف

بلندمدت و استراتژیک است، این مدل می‌تواند به سازمان‌ها در جهت پیاده‌سازی استراتژی و اطمینان از اجرای بدون انحراف آن کمک شایانی نماید. مدل قدیمی ارزیابی سازمانی عمدتاً بر مبنای سنج‌های مالی بوده و سازمان را از این منظر مورد ارزیابی قرار می‌دهد که آیا استراتژی‌های تدوین‌شده سازمان به‌خوبی اجرا و عملی شده‌اند و در مسیر حصول اهداف سازمانی است یا خیر لذا میزان دستیابی به اهداف با توجه به چهارمنظرمی تواند حرکت صحیح سازمانی را مشخص نماید و میزان موفقیت سازمان را مشخص کند... این پایان‌نامه در نظر دارد که با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن به ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان دخترانه ناحیه دو شیراز از دیدگاه دانش آموزان و نیز شناخت نقاط قوت و ضعف عملکرد سیستم مدیریتی آن بپردازد و راهکارهایی را در جهت بهبود عملکرد سازمان ارائه دهد. به این منظور ابتدا چشم‌انداز و استراتژی مدارس موردبررسی قرار گرفته و سپس این استراتژی در قالب اهداف مدارس تعریف می‌شود. اهداف تحقیق در ابعاد چهارگانه کارت امتیازی متوازن تعیین شده و برای ارزیابی این اهداف، در هر بعد معیارهایی انتخاب می‌شوند. در مرحله بعد با توجه به معیارهای انتخاب‌شده، مقادیر کمی یا همان سنج‌ها را برای هر یک از این معیارها برای دوره‌های ارزیابی تعیین نموده و سپس این معیارها و سنج‌ها در قالب پرسش‌نامه موردبررسی و مطالعه قرار می‌گیرند.

### روش تحقیق

روش این تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است در زمره تحقیقات موردی قرار می‌گیرد. جامعه آماری شامل کل دانش آموزان مدارس تیزهوشان نوبت اول ناحیه دو شیراز است و حجم جامعه آماری را که دانش آموزان تشکیل می‌دهد ۱۵۰ نفر است. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته ارزیابی متوازن است

### جدول شماره ۱: سؤالات پرسشنامه

متغیرهای مربوط به ارزیابی متوازن	تعداد سؤال	شماره سؤالات
مالی	۴	۱-۴
رشد و یادگیری	۴	۵-۸
فرآیندهای داخلی	۴	۹-۱۲
رضایت مشتری	۴	۱۳-۱۶

محقق جهت تأیید روایی صوری این پرسش‌نامه از نظر متخصصین و استاد راهنما و دیگر صاحب‌نظران (۵ نفر) استفاده نموده و روایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفته است. با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه گردید که مقدار آن را ۰/۸۱۴ گزارش نموده است.

جدول شماره ۲: ضریب آلفای کرونباخ

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
مالی	۰/۸۱۵
رشد و یادگیری	۰/۸۸۵
فرآیندهای داخلی	۰/۸۷۶
رضایت مشتری	۰/۷۶۵
کل پرسشنامه	۰/۸۳۵

پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای و نیز دریافت داده‌ها در خصوص جامعه آماری پژوهش تطبیق داده‌ها در چهار معیار موردمطالعه مبنی ۱۶ سؤال تحت بررسی قرار گرفت

### تحلیل یافته‌ها

فرضیه اصلی پژوهش بین ارزیابی عملکرد مدارس دخترانه تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و ابعاد چهارگانه کارت امتیاز متوازن رابطه معناداری وجود دارد. در واقع در این پژوهش ما با توجه به ابعاد چهارگانه کارت امتیاز متوازن که شامل: بعد مالی، بعد یادگیری و رشد، بعد فرایند داخلی و بعد رضایت مشتری است در مورد فرضیه اصلی نتیجه‌گیری می‌کنیم.

### فرضیه فرعی اول

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد مالی رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور اثبات رابطه میان این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی استفاده شده است.

جدول شماره ۳: ضریب همبستگی

	ارزیابی عملکرد	مالی
ارزیابی عملکرد	ضریب همبستگی	۰.۸۹۵**
	Sig	۰/۰۰۳
بعد مالی	ضریب همبستگی	۰.۸۹۵**
	Sig	۰/۰۰۳
	جامعه آماری	۱۵۰
	جامعه	۱۵۰

جدول شماره ۴: میانگین و پراکندگی

جامعه آماری	انحراف معیار	میانگین	
۱۵۰	۵.۷۲۳	۵۳.۰۳	ارزیابی عملکرد
۱۵۰	۳.۰۰۲	۱۴.۳۷	مالی

جدول شماره ۵: رگرسیون

ضریب تعیین	مقدار بتا	آماره F	سطح معناداری
۰/۲۶۹	۰/۸۹۵	۲۰/۵۹۷	۰/۰۰۳

جدول شماره ۶: خلاصه نتایج آزمون

سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۳	۰/۸۹۵	مالی

همان گونه که از جدول شماره ۳ استنباط می شود ضریب همبستگی برابر با (۰/۸۹۵) به دست آمده است و از آنجا که سطح قابل قبول معناداری کمتر از (۰/۰۵) است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که ضریب مزبور معنادار شده است. به عبارت دیگر بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد مالی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

$$H_0 = P = 0$$

$$0 \neq H_1 = P$$

در این پژوهش با توجه به اینکه فرضیه  $H_0$  رد شده است و فرضیه  $H_1$  تأیید شده است. رابطه معناداری بین بعد مالی و عملکرد سازمانی وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم:

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رشد و یادگیری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۷: میانگین و پراکندگی

جامعه آماری	انحراف معیار	میانگین	
۱۵۰	۵.۷۲۳	۵۳.۰۳	ارزیابی عملکرد
۱۵۰	۱.۵۳۲	۱۱.۰۹	رشد و یادگیری

جدول شماره ۸: همبستگی

رشد و یادگیری	ارزیابی عملکرد	
.۵۲۲**	۱	درصد همبستگی
۰/۰۰۱		Sig
۱۵۰	۱۵۰	جامعه آماری
۱	.۵۲۲**	درصد همبستگی
۰/۰۰۱		Sig
۱۵۰	۱۵۰	جامعه آماری

جدول شماره ۹: خلاصه نتایج آزمون

سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۵۲۲	بعد رشد و یادگیری

با توجه به اینکه سطح معناداری در اینجا کمتر از ۰۰/۵ به دست آمده است و این امر بیانگر رابطه معنادار بین فرضیه‌ها است

در جدول زیر تحلیل رگرسیون و واریانس زیر را مشخص می‌کند.

جدول شماره ۱۰: رگرسیون

ضریب تعیین	مقدار Beta	آماره آزمون F	سطح معنادار
۰/۲۷۲	۰/۵۲۵	۵۵/۳۸	۱۰/۰۰

همان‌گونه که از جدول شماره ۸ استنباط می‌شود ضریب همبستگی برابر با (۰/۵۲۲) به دست آمده است و از آنجا که سطح قابل قبول معناداری کمتر از (۰/۰۵) است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ضریب مزبور معنادار شده است. به عبارت دیگر بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رشد و یادگیری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

$$H_0 = P = 0$$

$$H_1 = P \neq 0$$

در این پژوهش با توجه به اینکه فرضیه  $H_0$  رد شده است و فرضیه  $H_1$  تأیید شده است. رابطه معناداری بین بعد رشد و یادگیری و عملکرد سازمانی وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم:

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد فرایند داخلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۱: میانگین و پراکندگی

N	انحراف معیار	میانگین
۱۵۰	۵.۷۲۳	۵۳.۰۳
۱۵۰	۱.۵۶۹	۱۳.۷۷

جدول شماره ۱۲: ضریب همبستگی

فرایند داخلی	ارزیابی عملکرد
** .۷۸۸	۱
۰.۰۰۱	Sig.
۱۵۰	جامعه آماری
۱	** .۷۸۸
۰.۰۰۱	Sig.
۱۵۰	جامعه آماری

در این پژوهش با توجه به اینکه میزان سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۵ به دست آمده است پس رابطه معناداری بین فرضیه وجود دارد.

جدول شماره ۱۳: خلاصه نتایج آزمون

ضریب همبستگی	سطح معناداری	
۰/۷۸۸	۰/۰۰۱	فراینده داخلی

جدول شماره ۱۴: رگرسیون

ضریب تعیین	مقدار Beta	آماره F	سطح معناداری	
۰/۶۲۲	۰/۲۸۶	۲۴۳/۳۰	۰/۰۰۱	فرایند داخلی

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد فرایند داخلی رابطه معناداری وجود دارد. همان گونه که از جدول شماره ۱۲ استنباط می شود ضریب همبستگی برابر با (۰/۷۸۸) به دست آمده است و از آنجا که سطح قابل قبول معناداری کمتر از (۰/۰۵) است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که ضریب مزبور معنادار شده است. به عبارت دیگر بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد فرایند داخلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

$$H_0 = P = 0$$

$$0 \neq H_1 = P$$

در این پژوهش با توجه به اینکه فرضیه  $H_0$  رد شده است و فرضیه  $H_1$  تأیید شده است. رابطه معناداری بین بعد رشد و یادگیری و عملکرد سازمانی وجود دارد.

فرضیه چهارم

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رضایت مشتری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۵: میانگین و پراکندگی

N	انحراف معیار	میانگین	
۱۵۰	۵.۷۲۳	۵۳.۰۳	ارزیابی عملکرد
۱۵۰	۱.۹۷۹	۱۳.۸۱	رضایت مشتری



جدول شماره ۱۶: ضریب همبستگی

رضایت مشتری	ارزیابی عملکرد	
.۵۰۵**	۱	ضریب همبستگی
./۰۰۰۲		Sig. (۲-tailed)
۱۵۰	۱۵۰	جامعه آماری
۱	./۰۰۲**	ضریب همبستگی
	۰./۰۰۲	Sig. (۲-tailed)
۱۵۰	۱۵۰	جامعه آماری

جدول شماره ۱۷: خلاصه نتایج آزمون

سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۲	۰/۵۰۵	رضایت مشتری

در این پژوهش با توجه به اینکه میزان سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۵ به دست آمده است پس رابطه معناداری بین فرضیه وجود دارد.

جدول شماره ۱۸: رگرسیون

خلاصه نتایج آزمون	ضریب تعیین	مقدار Beta	اماره F	سطح معناداری
رضایت مشتری	۰/۲۲۵	۰/۲۷۴	۵۰/۶۱۶	۰/۰۰۲

بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد فرایند داخلی رابطه معناداری وجود دارد. همان گونه که از جدول شماره ۱۶ استنباط می شود ضریب همبستگی برابر با (۰/۵۰۵) به دست آمده است و از آنجاکه سطح قابل قبول معناداری کمتر از (۰/۰۵) است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که ضریب مزبور معنادار شده است. به عبارت دیگر بین ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رضایت مشتری

رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

$$H_0 = P = 0$$

$$0 \neq H_1 = P$$

در این پژوهش با توجه به اینکه فرضیه  $H_0$  رد شده است و فرضیه  $H_1$  تأیید شده است. رابطه معناداری بین بعد رضایت مشتری و عملکرد سازمانی وجود دارد. با توجه به اینکه در این پژوهش تمامی مؤلفه‌های پژوهش که کمتر از ۰/۰۵ هستند و رابطه معناداری بین این مؤلفه‌ها وجود دارد. تمامی مؤلفه‌های مربوط به کارت امتیاز متوازن تأیید شده‌اند. و این بیانگر رابطه معنادار فرضیه اصلی پژوهش ارزیابی عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و ابعاد چهارگانه کارت امتیاز متوازن که شامل (بعد مالی، بعد رشد و یادگیری، بعد فرایند داخلی و بعد رضایت مشتری) است.

### نتیجه‌گیری

#### بررسی فرضیات فرعی

##### فرضیه اول پژوهش

فرضیه فرعی اول پژوهش در جهت بررسی رابطه میان عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد مالی است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این فرضیه (عملکرد مدارس تیزهوشان و بعد مالی) بیانگر تأثیر مثبت این دو فرضیه است که میزان تأثیر این اثر برابر با ۰/۸۹۵ است و ضریب معناداری آن برابر ۰/۰۰۳ است که کمتر از ۰/۰۵ است لذا می‌توان استنباط نمود بعد مالی اثر مثبت و هم‌جهت و معناداری بر عملکرد مدارس داشته است؛ بنابراین فرضیه فرعی اول رد نمی‌شود و این نتیجه بیانگر رابطه مثبت و معنادار میان فرضیه اول پژوهش است.

##### فرضیه دوم پژوهش

فرضیه فرعی دوم پژوهش در جهت بررسی رابطه میان عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز رشد و یادگیری است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این فرضیه (عملکرد مدارس تیزهوشان و بعد رشد و یادگیری) بیانگر تأثیر مثبت این دو فرضیه است که میزان تأثیر این اثر برابر با ۰/۵۲۲ است و ضریب معناداری آن برابر ۰/۰۰۱ است که کمتر از ۰/۰۵ است لذا می‌توان استنباط نمود بعد رشد و یادگیری اثر مثبت و هم‌جهت و معناداری بر عملکرد مدارس داشته است؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم رد نمی‌شود و این نتیجه بیانگر رابطه مثبت و معنادار میان فرضیه دوم پژوهش است.

##### فرضیه سوم پژوهش

فرضیه فرعی سوم پژوهش در جهت بررسی رابطه میان عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و فرایند داخلی است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این فرضیه (عملکرد مدارس تیزهوشان و بعد فرایند داخلی) بیانگر تأثیر مثبت این دو فرضیه می‌باشد که میزان تأثیر این اثر برابر با ۰/۷۸۸ است و ضریب معناداری آن برابر ۰/۰۰۱ است که کمتر از ۰/۰۵ است لذا

می‌توان استنباط نمود بعد فرایند داخلی اثر مثبت و هم‌جهت و معناداری بر عملکرد مدارس داشته است؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم رد نمی‌شود و این نتیجه بیانگر رابطه مثبت و معنادار میان فرضیه سوم پژوهش است.

### فرضیه چهارم پژوهش

فرضیه فرعی چهارم پژوهش در جهت بررسی رابطه میان عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و رضایت مشتری است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این فرضیه (عملکرد مدارس تیزهوشان و بعد رضایت مشتری) بیانگر تأثیر مثبت این دو فرضیه است که میزان تأثیر این اثر برابر با ۰/۵۰۵ است و ضریب معناداری آن برابر ۰/۰۰۲ است که کمتر از ۰/۵ است لذا می‌توان استنباط نمود بعد فرایند داخلی اثر مثبت و هم‌جهت و معنادار بر عملکرد مدارس داشته است؛ بنابراین فرضیه فرعی چهارم رد نمی‌شود و این نتیجه بیانگر رابطه مثبت و معنادار میان فرضیه چهارم پژوهش است.

جدول شماره ۱۹: بررسی فرضیات در یک نگاه

ردیف	فرضیه	رد/قبول
۱	عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد مالی	تأیید شد
۲	عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رشد و یادگیری	تأیید شد
۳	عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد فرایند داخلی	تأیید شد
۴	عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و بعد رضایت مشتری	تأیید شد
۵	عملکرد مدارس تیزهوشان ناحیه ۲ شیراز و کارت امتیاز متوازن	تأیید شد

پیشنهادات کاربردی

پیشنهادات لازم برای پژوهش

فرضیه اول

- اختصاص دادن بودجه مختص رسیدگی به امور آموزشی دانش آموزان
- کاهش هزینه‌های آموزشی
- مدیریت دادایی‌های جهت رسیدگی به امور آموزشی

فرضیه دوم

- همگام بودن سازمان‌ها با قابلیت‌های رشد و یادگیری جهانی و به عبارتی همیشه خود را آماده رقابت با مؤسسات نوآور و به‌روز کنند.

- ارائه بودجه بیشتر به سیستم آموزشی جهت رشد فکری و یادگیری دانش آموزان

- افزایش شرایطی جهت پرورش رشد و خلاقیت در دانش آموزان

#### فرضیه سوم

- تمرکز بر روی کیفیت سیستم آموزشی مطابق با نیازهای دانش آموزان

- شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای سطح علمی دانش آموزان و تلاش در جهت تقویت این عوامل

#### فرضیه چهارم

- افزایش رضایتمندی دانش آموزان از طریق ارائه خدمات آموزشی بهینه

- تلاش جهت افزایش میزان رضایتمندی دانش آموزان از طریق به‌کارگیری معلمان باتجربه و زبده

#### فرضیه پنجم

- پیاده‌سازی اصول کارت امتیاز متوازن

- توجه به بعد رشد و یادگیری نسبت عوامل دیگر

- توجه به بعد فرایند داخلی در سازمان با توجه به نقش مهمی که در سازمان دارد.

#### پیشنهادات آتی:

۱) ایجاد فضایی جهت ارائه آموزش‌های لازم به پرسنل‌ها جهت هماهنگی با تغییرات ایجادشده در محیط آموزشی

۲) مدارس و سازمان‌های علمی و فرهنگی باید همواره سعی کنند که با دنیای خارج خود ارتباط برقرار کنند چراکه تنها اتکا به دانش درونی خود برای رسیدن به موفقیت مدارس و این سازمان‌های آموزشی را از دیگر رقبا خود دورنگه می‌دارد.

۳) جهت‌دهی به فعالیت‌های نوآورانه دانش آموزان با توجه به نیازها و احتیاجات کنونی دانش آموزان خلاق و تیزهوش

۴) پیشرفت دادن به کارمندان مدارس با بکار بردن سرمایه بیشتر در جهت پیشرفت و بهبود مهارت‌هایشان و افزایش توانایی‌هایشان.

## منابع

۱. قاسمی، احمدرضا؛ احمدی، سید حسن، (۱۳۹۲). ارزیابی مؤسسات آموزش عالی با کمک کارت امتیازی متوازن و روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره گروهی. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۱۰. ۳۸-۴۹
۲. Amy H.I. Lee, Wen-Chin Chen, Ching-jan Chang. (2006), A fuzzy AHP and BSC approach for evaluating industry in Taiwan. Expert Systems with Applications. Article in Press. journal of business research. 8(23). 44-53
۳. Wong-On-Wing, Bernard. Lan Guo, Wei Li. (2006), Reducing conflict in balanced score card evaluations. Organizations and Society, Article in Press, 30(7) 28-33.

