

Designing a Comprehensive Model for Monitoring and Evaluating the Performance of Farhangian University Faculty Members with an Educational Service Quality Management Approach

1. Amin Abbaspour[✉]: Department of Educational Sciences, Ka.C., Islamic Azad University, Karaj, Iran

2. Alireza Mohammadi Nejad Ganji^{*}: Department of Educational Sciences, Ka.C., Islamic Azad University, Karaj, Iran

3. Mojgan Abdollahi[✉]: Department of Educational Sciences, Ka.C., Islamic Azad University, Karaj, Iran

*Corresponding Author's Email Address: aganji33@yahoo.com

Abstract:

This study aimed to design a comprehensive model for monitoring and evaluating the performance of Farhangian University faculty members based on an educational service quality management approach. This applied study employed a qualitative exploratory design and content analysis methodology. Data were collected through a review of the theoretical literature and previous studies and through in-depth semi-structured interviews with experts and knowledgeable professionals in relevant fields. Participants were recruited through purposive/snowball sampling until theoretical saturation was achieved, resulting in a final sample of 14 participants. To enhance the credibility and validity of the findings, member checking, data triangulation, and peer review were employed. Data obtained from the interviews and reviewed sources were analyzed and categorized through content analysis involving open, axial, and selective coding procedures. Qualitative analysis resulted in the development of a comprehensive model comprising 11 main dimensions and 37 components. The identified dimensions were educational, research, educational/developmental, social, ethical, innovation/creativity, service-related, professional development, support, continuous quality monitoring, and resource management and optimization. The extracted components encompassed teaching quality and methods, educational content and assessment, utilization of research findings, scientific collaboration, participation in developmental activities, trust and cooperation, organizational commitment, justice-based decision-making, empathy, innovative educational methods, reliability, effectiveness assurance, faculty and staff empowerment, self-evaluation, student support, stakeholder orientation, continuous improvement, transparency and fairness in evaluation, and efficient utilization of educational resources. The proposed model provides a multidimensional framework for comprehensively monitoring and evaluating faculty performance at Farhangian University. The findings indicate that effective faculty evaluation should extend beyond conventional teaching and research criteria to include ethical, social, developmental, innovative, supportive, professional-development, continuous-quality, and resource-management dimensions. Application of this framework may facilitate more systematic performance assessment, continuous improvement in educational service quality, and the professional development of faculty members in accordance with the mission-oriented functions of Farhangian University.

Keywords: Monitoring, Performance Evaluation, Educational Service Quality Management, Faculty Members, Farhangian University, Model Design

How to Cite: Abbaspour, A., Mohammadi Nejad Ganji, A., & Abdollahi, M. (2026). Designing a Comprehensive Model for Monitoring and Evaluating the Performance of Farhangian University Faculty Members with an Educational Service Quality Management Approach. *Management, Education and Development in Digital Age*, 3(1), 1-20.



طراحی مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی

۱. امین عباس پور^{ID}: گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

۲. علیرضا محمدی نژاد گنجی^{ID*}: گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

۳. مژگان عبدالمهی^{ID}: گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

*پست الکترونیک نویسنده مسئول: aganji33@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدلی جامع برای نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان مبتنی بر رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، کیفی و اکتشافی بود و با استفاده از روش تحلیل محتوا انجام شد. داده‌ها از طریق مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و عمیق با صاحب‌نظران و خبرگان مرتبط گردآوری شد. مشارکت‌کنندگان تا دستیابی به اشباع نظری انتخاب شدند و در مجموع ۱۴ نفر در مطالعه شرکت کردند. انتخاب مشارکت‌کنندگان بر اساس نمونه‌گیری هدفمند/گلوله‌برفی صورت گرفت. برای افزایش اعتبار یافته‌ها از بازبینی مشارکت‌کنندگان، همسوسازی داده‌ها و بازبینی همکاران استفاده شد. داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و منابع مورد مطالعه با استفاده از تحلیل محتوا و فرایند کدگذاری باز، محوری و انتخابی تحلیل و مقوله‌بندی شدند. تحلیل داده‌ها به شناسایی یک مدل جامع متشکل از ۱۱ بُعد اصلی و ۳۷ مؤلفه منجر شد. ابعاد اصلی مدل شامل آموزشی، پژوهشی، پرورشی/تربیتی، اجتماعی، اخلاقی، نوآوری/اخلاقیت، خدماتی، توسعه حرفه‌ای، پشتیبانی، پایش مستمر کیفیت و مدیریت و بهینه‌سازی منابع بود. مؤلفه‌های استخراج‌شده حوزه‌هایی همچون کیفیت و روش تدریس، محتوای آموزشی، ارزشیابی آموزشی، بهره‌برداری از نتایج پژوهش، همکاری علمی، فعالیت‌های تربیتی، اعتماد و همکاری، تعهد سازمانی، عدالت، همدلی، روش‌های نوین آموزشی، قابلیت اطمینان، اثربخشی، توانمندسازی، خودارزیابی، حمایت از دانشجویان، تمرکز بر ذی‌نفعان، بهبود مستمر، شفافیت و عدالت در ارزیابی و بهره‌وری منابع را پوشش دادند. مدل حاصل، چارچوبی چندبعدی برای ارزیابی جامع عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان فراهم می‌کند و نشان می‌دهد ارزیابی اثربخش باید علاوه بر عملکرد آموزشی و پژوهشی، ابعاد اخلاقی، اجتماعی، تربیتی، نوآورانه، حمایتی، توسعه حرفه‌ای، کیفیت مستمر و مدیریت منابع را نیز دربرگیرد. بهره‌گیری از این مدل می‌تواند مبنایی برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی و ارتقای عملکرد اعضای هیأت علمی باشد.

کلیدواژه‌ها: نظارت، ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت خدمات آموزشی، اعضای هیأت علمی، دانشگاه فرهنگیان، طراحی مدل

نحوه استناددهی: عباس پور، امین، محمدی نژاد گنجی، علیرضا، و عبدالمهی، مژگان. (۱۴۰۵). طراحی مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی. مدیریت، آموزش و توسعه در عصر دیجیتال، ۳(۱)، ۲۰-۱.



مقدمه

آموزش عالی در هر جامعه، یکی از مهم‌ترین نهادهای تولید، انتقال و توسعه دانش و از اصلی‌ترین سازوکارهای تربیت نیروی انسانی متخصص به شمار می‌رود و کیفیت عملکرد آن می‌تواند بر توسعه علمی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی کشورها اثر مستقیم داشته باشد. دانشگاه‌ها علاوه بر مأموریت سنتی آموزش و پژوهش، امروزه با انتظارات فزاینده‌ای در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی، نوآوری، توسعه حرفه‌ای، کارآمدی سازمانی و ارائه خدمات باکیفیت مواجه‌اند. در چنین شرایطی، توجه صرف به گسترش کمی آموزش عالی نمی‌تواند پاسخ‌گوی نیازهای پیچیده ذی‌نفعان باشد و کیفیت خدمات آموزشی و چگونگی ارزیابی مستمر آن به یکی از مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانشگاهی تبدیل شده است. مدیریت دانشگاه‌ها در رویکردهای معاصر، مستلزم ایجاد سازوکارهایی است که بتوانند عملکرد افراد و واحدهای دانشگاهی را به‌طور نظام‌مند پایش کرده، نقاط قوت و ضعف را آشکار سازند و زمینه بهبود مستمر را فراهم آورند (Robbins, 2024; Tanaomi, 2021). از همین رو، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دیگر یک فعالیت جانبی یا دوره‌ای تلقی نمی‌شود، بلکه بخشی از نظام تصمیم‌گیری راهبردی دانشگاه و ابزار مهمی برای حفظ اثربخشی، پاسخ‌گویی و اعتماد ذی‌نفعان محسوب می‌شود (Samadipour et al., 2025).

مفهوم کیفیت در آموزش عالی ماهیتی چندبعدی دارد و صرفاً به کیفیت تدریس یا محتوای دروس محدود نمی‌شود. کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند ابعادی مانند قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، اثربخشی، دسترسی به منابع، کیفیت تعاملات، توانمندی نیروی انسانی، نوآوری، رضایت دریافت‌کنندگان خدمت و میزان تحقق انتظارات ذی‌نفعان را در بر گیرد. پژوهش‌های مرتبط با ارزیابی کیفیت نشان داده‌اند که برداشت دریافت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی ممکن است یکسان نباشد و در نتیجه، طراحی نظام ارزیابی باید مجموعه‌ای از دیدگاه‌ها و معیارهای مکمل را پوشش دهد (Jafari Haghighatpour et al., 2022). همچنین، شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت در محیط‌های آموزشی، زمینه مناسبی برای هدفمند کردن سیاست‌های بهبود و تخصیص منابع فراهم می‌کند (Nowcheh Nassar, 2023). از این منظر، کیفیت خدمات دانشگاهی زمانی به‌درستی قابل مدیریت خواهد بود که شاخص‌های آن به‌صورت روشن تعریف شده و میان ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمت و انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمت، ارتباطی منسجم برقرار شود (Roshan Tabari, 2023).

مدیریت کیفیت جامع نیز بر این اصل استوار است که ارتقای کیفیت باید به‌صورت مستمر، فراگیر و سازمان‌یافته در تمامی فرایندهای دانشگاهی دنبال شود. در چنین رویکردی، کیفیت مسئولیت یک واحد یا مدیر خاص نیست، بلکه حاصل مشارکت همه اعضای سازمان و نتیجه هماهنگی میان ساختارها، فرایندها، منابع انسانی و انتظارات ذی‌نفعان است. چارچوب‌های ارائه‌شده برای مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه‌های ایران بر ضرورت توجه هم‌زمان به رهبری، برنامه‌ریزی، مشارکت کارکنان، مشتری‌مداری، بهبود فرایندها و ارزیابی مستمر تأکید دارند (Rashidi & Fereydouni, 2021). شواهد موجود در سایر حوزه‌های خدماتی نیز نشان داده است که توسعه حرفه‌ای کارکنان می‌تواند از طریق تقویت مدیریت کیفیت جامع، کیفیت خدمات را ارتقا دهد (Ataieinia, 2024). بنابراین، در محیط دانشگاهی نیز نمی‌توان انتظار داشت کیفیت خدمات آموزشی بدون توجه به توانمندی، انگیزش، عملکرد و توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی بهبود یابد.

در این میان، اعضای هیأت علمی نقشی محوری در تحقق مأموریت‌های دانشگاه دارند. آنان نه‌تنها مسئول انتقال دانش و هدایت فرایند یاددهی - یادگیری هستند، بلکه در تولید دانش، راهنمایی علمی دانشجویان، توسعه فرهنگ دانشگاهی، ارتباط با جامعه، نوآوری آموزشی و تحقق اهداف راهبردی مؤسسه نیز مشارکت دارند. عملکرد اعضای هیأت علمی، به‌ویژه از منظر رفتار سازمانی، متأثر از مجموعه‌ای از عوامل فردی، حرفه‌ای و محیطی است و نظام‌های مدیریتی دانشگاه باید بتوانند این ابعاد را به‌صورت یکپارچه در نظر گیرند (Rezaeian, 2022; Robbins, 2024). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که مهارت‌های سخت، مهارت‌های نرم، یادگیری سازمانی و قابلیت نوآوری می‌توانند تأثیر مستقیمی بر عملکرد اعضای هیأت علمی داشته باشند (Wibowo et al., 2020). همچنین، پایداری بهره‌وری اعضای هیأت علمی به شرایط کاری، الزامات حرفه‌ای، فرصت‌های رشد، تعادل وظایف و نحوه حمایت سازمانی وابسته است و نمی‌توان آن را صرفاً بر اساس میزان تولیدات علمی یا تعداد ساعات تدریس ارزیابی کرد (Doğan & Arslan, 2024).

در سال‌های اخیر، مفهوم شایستگی اعضای هیأت علمی نیز مورد توجه ویژه قرار گرفته است. رویکرد شایستگی‌محور تأکید دارد که ارزیابی عملکرد باید از سنجش صرف خروجی‌ها فراتر رود و دانش، مهارت، نگرش، قابلیت‌های حرفه‌ای و توانایی ایفای نقش مؤثر در محیط دانشگاهی را نیز دربرگیرد. تدوین مدل‌های شایستگی برای اعضای هیأت

علمی نشان داده است که برخورداری از شایستگی‌های تخصصی، آموزشی، ارتباطی، مدیریتی و حرفه‌ای می‌تواند با رضایت دانشجویان و کیفیت تجربه آموزشی آنان ارتباط داشته باشد (Sadeghi & Marjani, 2024). از سوی دیگر، توانمندسازی اعضای هیأت علمی نیز فرایندی چندبعدی است که نیازمند توجه به استقلال حرفه‌ای، توسعه مهارت، مشارکت در تصمیم‌گیری، حمایت سازمانی و فراهم‌سازی بسترهای رشد است (Chaman et al., 2024). در نتیجه، هر نظام ارزیابی کارآمد باید علاوه بر سنجش عملکرد موجود، ظرفیت رشد و توسعه آینده اعضای هیأت علمی را نیز مورد توجه قرار دهد.

تحولات فناورانه نیز تعریف عملکرد مطلوب اعضای هیأت علمی را تغییر داده‌اند. استفاده مؤثر از فناوری‌های آموزشی، سامانه‌های یادگیری الکترونیکی، ابزارهای هوشمند و فناوری‌های نوظهور اکنون بخشی از شایستگی حرفه‌ای استادان محسوب می‌شود. شواهد نشان می‌دهد ادراک اعضای هیأت علمی از رهبری فناوری در دانشگاه می‌تواند با میزان ادغام فناوری در فعالیت‌های آموزشی آنان ارتباط داشته باشد (Zhang et al., 2025). همچنین، ظهور ابزارهای هوش مصنوعی در پژوهش و آموزش، اعضای هیأت علمی را با فرصت‌ها و چالش‌های تازه‌ای در زمینه هدایت دانشجویان، اخلاق پژوهش، ارزیابی اصالت آثار و بازتعریف شیوه‌های آموزشی مواجه کرده است (Mohmed, 2024). بنابراین، مدل‌های جدید ارزیابی عملکرد ناگزیر باید قابلیت سازگاری با تحولات فناورانه و اشکال نوین آموزش، پژوهش و ارزشیابی را داشته باشند.

اهمیت این موضوع در دانشگاه فرهنگیان دوچندان است؛ زیرا این دانشگاه برخلاف بسیاری از دانشگاه‌های عمومی، نهادی مأموریت‌محور است که مسئولیت اصلی آن تربیت و آماده‌سازی معلمان آینده برای نظام آموزش و پرورش است. کیفیت عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان به‌طور غیرمستقیم بر کیفیت عملکرد معلمان آینده و در نهایت بر کیفیت یادگیری دانش‌آموزان اثر می‌گذارد. به همین دلیل، ارزیابی عملکرد استادان در این دانشگاه نمی‌تواند فقط بر معیارهای متعارف دانشگاهی مانند تعداد مقالات، سابقه تدریس یا فعالیت‌های اجرایی متمرکز باشد. بلکه باید میزان توانایی آنان در پرورش شایستگی‌های حرفه‌ای دانشجومعلمان، استفاده از روش‌های آموزشی مناسب، الگو بودن در رفتار حرفه‌ای و اخلاقی، مشارکت در فعالیت‌های تربیتی و ایجاد پیوند میان دانش نظری و عمل حرفه‌ای معلمان را نیز پوشش دهد. مطالعات انجام‌شده در دانشگاه فرهنگیان نشان داده‌اند که کیفیت آموزش و تدریس اعضای هیأت علمی از عوامل مهم رضایت دانشجومعلمان است (Khademi & Soleimani, 2020) و توسعه حرفه‌ای استادان نیز باید متناسب با مأموریت ویژه این دانشگاه طراحی شود (Sadin, 2022; Seyed Hatami, 2020).

تجربه آموزش مجازی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ نیز برخی کاستی‌ها و ظرفیت‌های نظام آموزشی دانشگاه فرهنگیان را آشکار ساخت. بررسی تجربه یادگیری الکترونیکی دانشجومعلمان نشان داد که آموزش مجازی علاوه بر مزایایی مانند انعطاف‌پذیری و دسترسی، با چالش‌هایی در زمینه زیرساخت، کیفیت تعامل، شیوه ارائه محتوا و اثربخشی یادگیری همراه بوده است (Golestaneh et al., 2022). در همین زمینه، ارزیابی روش‌های سنجش یادگیری دانشجومعلمان در شرایط کرونا نشان داده است که اعضای هیأت علمی و دانشجویان با موانع و محدودیت‌هایی در اجرای شیوه‌های ارزیابی مواجه بوده‌اند (Dehghan Manshadi et al., 2024). همچنین، مقایسه عملکرد آموزشی - رفتاری اعضای هیأت علمی در شرایط حضوری و مجازی نشان می‌دهد که نوع محیط آموزشی می‌تواند بر ادراک دانشجویان از عملکرد استادان اثرگذار باشد (Mansouri, 2022). این یافته‌ها ضرورت طراحی نظامی انعطاف‌پذیر برای ارزیابی عملکرد را برجسته می‌سازد که بتواند کیفیت فعالیت اعضای هیأت علمی را در شرایط، محیط‌ها و روش‌های آموزشی متفاوت مورد سنجش قرار دهد.

از سوی دیگر، توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی زمانی اثربخش خواهد بود که در قالب یک فرایند مستمر و مبتنی بر نیازهای واقعی آنان طراحی شود. ایجاد اجتماعات یادگیری حرفه‌ای می‌تواند بستری برای تعامل علمی، انتقال تجربه، حل مسئله جمعی و ارتقای مستمر قابلیت‌های آموزشی فراهم سازد. طراحی و اعتبارسنجی مدل اجتماعات یادگیری اعضای هیأت علمی در دانشگاه فرهنگیان نشان‌دهنده اهمیت همکاری، یادگیری جمعی و توسعه ظرفیت‌های حرفه‌ای در بهبود عملکرد استادان است (Rostami, 2022). همچنین، نتایج پژوهش‌های مرتبط با ارزیابی و توسعه اعضای هیأت علمی تأکید می‌کند که ابعاد آموزشی، پژوهشی و حرفه‌ای باید در کنار یکدیگر دیده شوند و ارزیابی به ابزاری برای شناسایی نیازهای توسعه‌ای تبدیل شود، نه صرفاً سازوکاری برای رتبه‌بندی یا کنترل (Sadin, 2022; Seyed Hatami, 2020).

با این حال، مفهوم نظارت در سازمان‌های آموزشی دارای حساسیت ویژه‌ای است. نظارت از منظر مدیریتی، فرایندی برای آگاهی از نحوه اجرای فعالیت‌ها، مقایسه عملکرد واقعی با معیارهای مورد انتظار و انجام اقدامات اصلاحی است. در ادبیات حقوقی و مدیریتی نیز نظارت به اشکال گوناگون و با درجات متفاوتی از مداخله تعریف شده است

(Pirniakan, 2020; Rezaei Mofrad, 2021). کیفیت نظام نظارتی تا حد زیادی به شفافیت معیارها، عدالت در فرایند، قابلیت اعتماد اطلاعات و نحوه استفاده از نتایج بستگی دارد. اگر نظارت از کارکرد توسعه‌ای و اصلاحی خود فاصله بگیرد و به کنترل افراطی یا برخورد نامناسب با کارکنان تبدیل شود، می‌تواند پیامدهای منفی سازمانی در پی داشته باشد. برای مثال، شواهد نشان داده‌اند که نظارت سوءاستفاده‌گرانه می‌تواند از طریق ایجاد بدبینی و پارانوای سازمانی بر عملکرد کارکنان اثر منفی بگذارد (Pouraliakbar, 2020). از این رو، مدل ارزیابی اعضای هیأت علمی باید میان ضرورت پاسخ‌گویی و حفظ استقلال حرفه‌ای آنان تعادل برقرار کند.

ارزیابی عملکرد نیز یکی از عناصر بنیادی مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی است. هدف از ارزیابی عملکرد، صرفاً تشخیص افراد موفق یا ناموفق نیست، بلکه فراهم کردن اطلاعات معتبر برای تصمیم‌گیری، بازخورد، بهبود، توانمندسازی و برنامه‌ریزی توسعه‌ای است. طراحی مدل‌های ارزیابی مبتنی بر تعالی سازمانی نشان داده است که ارزیابی مؤثر زمانی تحقق می‌یابد که معیارهای عملکرد با اهداف سازمانی، فرایندهای کلیدی و شاخص‌های کیفیت ارتباط داشته باشند (Hosseini, 2021). ارزیابی عملکرد مدیران و رهبران آموزشی نیز نشان داده است که سنجش چندبعدی عملکرد می‌تواند تصویری واقع‌بینانه‌تر از اثربخشی حرفه‌ای افراد ارائه دهد (Sarabadan, 2022). از این منظر، ارزیابی اعضای هیأت علمی نیز باید از رویکردهای تک‌بعدی فاصله گرفته و مجموعه‌ای از شاخص‌های آموزشی، پژوهشی، رفتاری، اخلاقی، حرفه‌ای و سازمانی را در بر گیرد.

علاوه بر این، مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های آموزشی تحت تأثیر تحول دیجیتال قرار گرفته است. بهره‌گیری از شیوه‌های الکترونیکی مدیریت منابع انسانی می‌تواند از طریق افزایش انعطاف‌پذیری و کارآمدی فرایندها، به ایجاد مزیت رقابتی در خدمات آموزشی کمک کند (Davoudpour, 2022). از سوی دیگر، رضایت و نگرش کارکنان نیز در ارتباط میان کیفیت خدمات آموزشی و پیامدهای سازمانی نقش دارند؛ به‌گونه‌ای که کیفیت خدمات می‌تواند با وفاداری کارکنان مرتبط باشد و رضایت آنان در این رابطه نقش تعدیل‌کننده ایفا کند (Mirhosseini, 2021). این موضوع نشان می‌دهد که ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی نباید از کیفیت تجربه کاری، حمایت سازمانی، شرایط محیطی و روابط انسانی جدا در نظر گرفته شود.

در ادبیات کیفیت خدمات، ابزارها و روش‌های گوناگونی برای شناسایی، طبقه‌بندی و اولویت‌بندی نیازهای ذی‌نفعان پیشنهاد شده است. رویکردهایی مانند گسترش عملکرد کیفیت، مدل کانو و روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره امکان آن را فراهم می‌کنند که انتظارات ذی‌نفعان به شاخص‌های قابل مدیریت تبدیل شوند. استفاده از روش‌های چندمعیاره برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در آموزش عالی نشان داده است که این رویکردها می‌توانند در اولویت‌بندی معیارها و بهبود تصمیم‌گیری مدیریتی سودمند باشند (Nowcheh, 2023). همچنین، رویکرد ترکیبی کانو و گسترش عملکرد کیفیت برای ارتقای کیفیت مؤسسات آموزشی، امکان تفکیک نیازهای پایه، عملکردی و جذاب را فراهم می‌سازد (Kinker et al., 2021). پژوهش‌های انجام‌شده در سایر حوزه‌ها نیز بر ظرفیت ادغام گسترش عملکرد کیفیت و مهندسی ارزش برای بهبود کیفیت و افزایش ارزش ارائه‌شده به مشتریان تأکید دارند (Ishak et al., 2022). در محیط دانشگاهی نیز مدل‌سازی کیفیت داده‌ها و خدمات با استفاده از گسترش عملکرد کیفیت نشان داده است که تبدیل نیازهای کاربران به ویژگی‌های فنی و قابل ارزیابی می‌تواند به بهبود نظام ارائه خدمت کمک کند (Alizadeh et al., 2021).

با وجود اهمیت روش‌های فنی ارزیابی کیفیت، کیفیت خدمات پدیده‌ای صرفاً فنی نیست و ادراک ذی‌نفعان نقش تعیین‌کننده‌ای در آن دارد. بررسی کیفیت خدمات در محیط‌های مختلف نشان داده است که ارزیابی کیفیت باید بر فاصله میان انتظارات و تجربه واقعی دریافت‌کنندگان خدمت متمرکز باشد (Nowzadi, 2022). در حوزه آموزش نیز استفاده از مدل‌های تلفیقی برای سنجش کیفیت نشان می‌دهد که لازم است شاخص‌های کمی با ارزیابی‌های ادراکی و کیفی ترکیب شوند (Nikpour, 2021). به همین ترتیب، شناسایی مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها در پژوهش‌های جدید بر ضرورت توجه به مجموعه‌ای از عوامل مرتبط با فرایند تدریس، تعاملات انسانی، امکانات، پاسخ‌گویی، پشتیبانی، اثربخشی و رضایت ذی‌نفعان تأکید دارد (Samadipour et al., 2025). چنین یافته‌هایی ضرورت اتخاذ نگاهی جامع در طراحی نظام نظارت و ارزیابی اعضای هیأت علمی را تقویت می‌کنند.

از منظر سازمانی، نظام ارزیابی مطلوب باید بتواند میان اهداف دانشگاه، انتظارات دانشجویان، مأموریت‌های حرفه‌ای اعضای هیأت علمی و الزامات کیفیت خدمات پیوند برقرار کند. اعضای هیأت علمی در دانشگاه فرهنگیان علاوه بر ایفای نقش آموزشی و پژوهشی، مسئولیت‌های تربیتی، الگویی، اجتماعی و حرفه‌ای نیز بر عهده دارند و این ویژگی، ارزیابی آنان را پیچیده‌تر می‌سازد. در چنین محیطی، شاخص‌هایی مانند کیفیت تدریس، محتوای آموزشی، روش‌های ارزشیابی، میزان کاربردی بودن آموزش، مشارکت پژوهشی، ارتباط با

نهادهای علمی، تعهد سازمانی، عدالت، همدلی، نوآوری، حمایت از دانشجو، توسعه حرفه‌ای و بهره‌گیری مناسب از منابع می‌توانند در کنار شاخص‌های مرسوم عملکرد مورد توجه قرار گیرند. اهمیت توجه به کیفیت خدمات آموزشی در ارتقای اثربخشی دانشگاه و رضایت ذی‌نفعان در مطالعات گوناگون مورد تأکید قرار گرفته است (Jafari Haghighatpour, et al., 2022; Khademi & Soleimani, 2020; Roshan Tabari, 2023).

بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که هر یک از مطالعات پیشین بخشی از مسئله را مورد توجه قرار داده‌اند: برخی بر کیفیت خدمات آموزشی، برخی بر توسعه و توانمندسازی اعضای هیأت علمی، برخی بر شایستگی‌ها و بهره‌وری، برخی بر مدیریت کیفیت جامع، و گروهی دیگر بر شیوه‌های ارزیابی عملکرد تمرکز داشته‌اند. در عین حال، تحولات فناوری، توسعه هوش مصنوعی، گسترش شیوه‌های آموزش ترکیبی و مجازی و افزایش انتظارات ذی‌نفعان موجب شده است که تعریف عملکرد مطلوب اعضای هیأت علمی نسبت به گذشته پیچیده‌تر شود (Doğan & Arslan, 2024; Mohmed, 2024; Zhang et al., 2025). افزون بر این، یافته‌های مرتبط با توانمندسازی، شایستگی‌های حرفه‌ای و توسعه مستمر نشان می‌دهد که هرگونه نظام ارزیابی باید قابلیت استفاده توسعه‌ای داشته باشد و نتایج آن به برنامه‌ریزی برای بهبود عملکرد منجر شود (Chaman et al., 2024; Sadeghi & Marjani, 2024). در نتیجه، استفاده از الگوهای محدود و یک‌بعدی نمی‌تواند تمامی ابعاد نقش اعضای هیأت علمی را در یک دانشگاه مأموریت‌محور پوشش دهد.

از سوی دیگر، دانشگاه فرهنگیان نیازمند الگویی است که ویژگی‌های خاص مأموریتی آن را با اصول مدیریت کیفیت خدمات آموزشی تلفیق کند. الگوی مطلوب باید بتواند عملکرد استاد را نه تنها به‌عنوان تولیدکننده دانش، بلکه به‌عنوان مدرس، مربی، راهنما، الگوی حرفه‌ای، تسهیل‌گر یادگیری، عضو جامعه علمی و مشارکت‌کننده در تحقق مأموریت تربیت معلم ارزیابی کند. همچنین، نظام مزبور باید ظرفیت پایش مستمر کیفیت، ارائه بازخورد، شناسایی نیازهای توسعه حرفه‌ای، حمایت از نوآوری، استفاده بهینه از منابع و تقویت عدالت و شفافیت در ارزیابی را داشته باشد. دیدگاه‌های مدیریت کیفیت جامع، رفتار سازمانی و ارزیابی عملکرد نیز بر ضرورت وجود چنین انسجامی میان اهداف، معیارها، فرایندها و نتایج تأکید می‌کنند (Hosseini, 2021; Rashidi & Fereydouni, 2021; Rezaeian, 2022). بنابراین، خلأ اصلی در ادبیات موجود را می‌توان نبود یک مدل جامع، بومی و مأموریت‌محور دانست که ابعاد مختلف نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان را با مؤلفه‌های مدیریت کیفیت خدمات آموزشی در یک چارچوب یکپارچه ترکیب کند.

بر این اساس، هدف پژوهش حاضر طراحی مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه‌ی پژوهش‌های کاربردی می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر جمع‌آوری داده‌ها، کیفی و از نظر شیوه‌ی اجرا، توصیفی و تحلیل محتوا است. علاوه بر بررسی پیشینه و مطالعه‌ی منابع و متون، از نظرات صاحب‌نظران به روش مصاحبه‌ی نیمه‌ساختمند استفاده شد. نحوه‌ی ساماندهی جلسات مصاحبه به این ترتیب بود که از طریق تماس تلفنی یا مراجعه‌ی حضوری با مصاحبه‌شوندگان، هماهنگی اولیه صورت گرفته؛ در تاریخ و زمان تعیین شده، سؤالات پژوهش را با ایشان مطرح کرده و مصاحبه‌ها انجام شد. بدین صورت، مصاحبه‌ها تا جایی پیش رفت که پژوهشگر به اشباع نظری به تعداد ۱۴ نفر رسید که با روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی شناسایی شدند و مصاحبه‌های بیشتر، اطلاعات جدیدی را ارائه نمی‌کرد.

برای اطمینان از روایی پژوهش، از روش‌های بررسی توسط مشارکت‌کنندگان (اعضاء)، همسوسازی داده‌ها و بازبینی توسط همکاران استفاده شد. در بررسی توسط اعضاء از برخی از مصاحبه‌شوندگان خواسته شد تا فرایند تحلیل یا مقوله‌های به‌دست آمده را بازبینی کرده و نظر خود را در ارتباط با آن‌ها ابراز کنند. همچنین برای تضمین بیشتر روایی از همسوسازی داده‌ها استفاده شد. بدین منظور، در پژوهش حاضر از منابع متعدد شامل: جمع‌آوری اطلاعات مبانی نظری مربوط به متغیر پژوهش و تحقیقات انجام‌شده در این حوزه، نظرات خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه‌ی مدیریت و مدیران مدارس استفاده شد تا داده‌های جامع‌تر و عمیق‌تری در خصوص طراحی این مدل ارائه گردد.



برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش تحلیل محتوا^۱ استفاده شد. روش تحلیل محتوا به مثابه‌ی تکنیکی پژوهشی شامل مفاهیم، مقوله‌ها و عوامل اصلی و فرعی است. در این پژوهش پس از کدگذاری منابع مورد مطالعه، کدهای باز استخراج گردید و پس از آن، پالایش و مقوله‌بندی کدهای باز صورت پذیرفت و کدهای باز در قالب ۱۱ مقوله‌ی اصلی «آموزشی، پژوهشی، پرورشی/تربیتی، اجتماعی، اخلاقی، نوآوری/خلاقیت، خدماتی، توسعه‌ی حرفه‌ای، پشتیبانی، پایش مستمر کیفیت و مدیریت و بهینه‌سازی منابع» مقوله‌بندی شدند.

یافته‌ها

بر اساس تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مطالعه‌ی ادبیات، پیشینه، مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی و کدگذاری و تحلیل محتوای متن مصاحبه‌ها و در عین حال، مطابقت آن‌ها با مبانی نظری، طبق نظر مشارکت‌کنندگان، مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی در قالب ۱۱ عامل و ۳۷ مؤلفه به شرح زیر شناسایی شد.

نتایج کدگذاری و تحلیل محتوای مقوله‌ها نشان داد که مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان مبتنی بر مدیریت کیفیت خدمات آموزشی را می‌توان در یازده بُعد اصلی تبیین و بررسی نمود. این ابعاد شامل: ۱- آموزشی ۲- پژوهشی ۳- پرورشی/تربیتی ۴- اجتماعی ۵- اخلاقی ۶- نوآوری/خلاقیت ۷- خدماتی ۸- توسعه‌ی حرفه‌ای ۹- پشتیبانی ۱۰- پایش مستمر کیفیت ۱۱- مدیریت و بهینه‌سازی منابع می‌باشد. لازم به ذکر است که این ابعاد در نمودار ۱ در صفحه‌ی بعد، قابل مشاهده می‌باشد.



شکل ۱: مقوله‌های اصلی مستخرج از یافته‌ها

هر یک از ابعاد ذکر شده در نمودار ۱، خود به مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها تقسیم می‌شود که امکان درک دقیق‌تر و عمیق‌تر از این سبک را فراهم می‌سازد. به عنوان نمونه، بُعد آموزشی به مؤلفه‌های متعددی همچون: کیفیت و روش تدریس، محتوای آموزشی، شیوه‌های ارزشیابی و آموزش، کاربردی بودن فرایند آموزش و تکالیف قابل تفکیک است و هر

¹ Content analysis

یک از این مؤلفه‌ها، جنبه‌ای خاص از این بُعد را روشن می‌سازد؛ یا در مثالی دیگر، بُعد اخلاقی به مؤلفه‌هایی همچون: تعهد سازمانی، تصمیم‌گیری مبتنی بر عدالت، حمایت سازمانی، همدلی، الگو بودن افراد و انعطاف‌پذیری در امور تقسیم می‌شود.

در جدول زیر، ابعاد و مؤلفه‌های نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی مبتنی بر مدیریت کیفیت خدمات آموزشی آورده شده‌است.

جدول ۱: ابعاد و مؤلفه‌های نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی مبتنی بر مدیریت کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد (مقوله‌ی اصلی)	مؤلفه‌ها (مقوله‌ی فرعی)	مأخذ کد	فراوانی	درصد فراوانی
آموزشی	کیفیت و روش تدریس	ادبیات و پیشینه	مصاحبه	۳۴
		دهقان منشادی و همکاران (۱۴۰۳)، رابینز (۱۴۰۳)، ترک‌زاده و کرماج (۱۴۰۲)، سعادت (۱۴۰۲)، سیف (۱۴۰۲)، جعفری و همکاران (۱۴۰۱)، گلستانه و همکاران (۱۴۰۱)، یعقوبی و همکاران (۱۴۰۱)، رشیدی و فریدونی (۱۴۰۰)، آئینی (۱۳۹۹)، خادمی و سلیمانی (۱۳۹۹)، سیدحاتمی (۱۳۹۹)، مقامی و نوروزی (۱۳۹۹)، سمائی (۱۳۹۸)، خدیوی و همکاران (۱۳۹۷)، رحیمی و رستمی (۱۳۹۷)، بنی‌بشر (۱۳۹۶)، سلیمانی مقدم و درودی (۱۳۹۷)، بنی‌بشر (۱۳۹۶)، عمید (۱۳۹۰)، استغن و همکاران (۲۰۱۸)	م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۳/۸۳٪
	محتوای آموزشی		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۳/۸۳٪
	شیوه‌های ارزشیابی آموزشی		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۳/۲۶٪
	کاربردی بودن فرایند آموزش		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۳/۳۸٪
آموزشی	تکالیف		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۳/۰۴٪
پژوهشی	میزان بهره‌برداری از نتایج پژوهش‌ها		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۱/۵۷٪
	همکاری با نهادهای علمی		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۱/۱۲٪
پرورشی/تربیتی	مشارکت در فعالیتهای تربیتی		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۱/۹۱٪
خدماتی	قابلیت اطمینان		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۲/۵۹٪
	تضمین اثربخشی		م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	۲/۵۹٪

۲/۹۳٪	۲۶	م ۱، م ۲، م ۳، م ۶، م ۷، م ۸، م ۹، م ۱۱، م ۱۲، م ۱۳، م ۱۴	بنی بشر (۱۳۹۶)، پارسونمن و همکاران (۲۰۱۹)، استغن و همکاران (۲۰۱۸)	نظرات سازنده
۲/۰۲٪	۱۸	م ۲، م ۴، م ۵، م ۸، م ۱۰، م ۱۴	رایبیز (۱۴۰۳)، سیف (۱۴۰۲)، نوچه‌ناسار (۱۴۰۲)، جعفری حقیقت‌پور و همکاران (۱۴۰۱)، گلستانه و همکاران (۱۴۰۱)، نوزادی (۱۴۰۱)، یعقوبی و همکاران (۱۴۰۱)، رشیدی و فریدونی (۱۴۰۰)، آئینی (۱۳۹۹)، خادمی و سلیمانی (۱۳۹۹)، پارسونمن و همکاران (۲۰۱۹)، استغن و همکاران (۲۰۱۸)	تعهد سازمانی
۲/۰۲٪	۱۸	م ۳، م ۵، م ۶، م ۷، م ۱۰، م ۱۴		تصمیم‌گیری مبتنی بر عدالت
۲/۲۵٪	۲۰	م ۱، م ۲، م ۵، م ۶، م ۸، م ۱۰، م ۱۱، م ۱۳		حمایت سازمانی
۲/۰۲٪	۱۸	م ۲، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۳		همدلی
۱/۶۹٪	۱۵	م ۲، م ۴، م ۱۰		الگو بودن افراد
۱/۶۹٪	۱۵	م ۱، م ۱۳، م ۱۴		انعطاف‌پذیری در امور
۴/۱۷٪	۳۷	م ۱، م ۲، م ۴، م ۵، م ۶، م ۷، م ۹، م ۱۰، م ۱۲	سیف (۱۴۰۲)، نوچه‌ناسار (۱۴۰۲)، رفیع‌زاده و رونق (۱۴۰۱)، سعادت (۱۴۰۲)، سرآبادان (۱۴۰۱)، رضاییان (۱۴۰۱)، گلستانه و همکاران (۱۴۰۱)، نوزادی (۱۴۰۱)، یعقوبی و همکاران (۱۴۰۱)، بازرگان (۱۴۰۰)، تنعمی (۱۴۰۰)، رضائی‌مفرد (۱۴۰۰)، رشیدی و فریدونی (۱۴۰۰)، علیزاده و همکاران (۱۴۰۰)، پیرنیاکان (۱۳۹۹)، سیدحاتمی (۱۳۹۹)، شریفی (۱۳۹۹)، عمید زنجانی و موسی‌زاده (۱۳۹۹)، ایران‌زاده و برقی (۱۳۹۸)، محسنی (۱۳۹۸)، پیری و همکاران (۱۳۹۷)، رحیمی و رستمی (۱۳۹۷)، یعقوبی و همکاران (۱۳۹۶)، احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۳)، منطقی (۱۳۹۳)، ابراهیمی (۱۳۹۱)، پارسونمن و همکاران (۲۰۱۹)، استغن و همکاران (۲۰۱۸)	تمرکز بر ذی‌نفعان
۴/۲۸٪	۳۸	م ۱، م ۲، م ۳، م ۵، م ۶، م ۷، م ۹، م ۱۰، م ۱۲، م ۱۳		بهبود مستمر
۳/۷۲٪	۳۳	م ۱، م ۵، م ۶، م ۷، م ۱۴		شفافیت در ارزیابی
۳/۹۴٪	۳۵	م ۱، م ۳، م ۵، م ۶، م ۷، م ۱۴		ارزیابی عادلانه
۲/۳۶٪	۲۱	م ۴، م ۵، م ۶، م ۸، م ۱۰، م ۱۴	سیف (۱۴۰۲)، نوچه‌ناسار (۱۴۰۲)، جعفری حقیقت‌پور و همکاران (۱۴۰۱)، گلستانه و همکاران (۱۴۰۱)، نوزادی (۱۴۰۱)، یعقوبی و همکاران (۱۴۰۱)، رشیدی و فریدونی (۱۴۰۰)، سیدحاتمی (۱۳۹۹)، شریفی (۱۳۹۹)، پیری و همکاران (۱۳۹۷)، رحیمی و رستمی (۱۳۹۷)، سلیمانی مقدم و درودی (۱۳۹۷)، پارسونمن و همکاران (۲۰۱۹)، استغن و همکاران (۲۰۱۸)	تأمین امکانات لازم آموزشی
۲/۲۵٪	۲۰	م ۴، م ۶، م ۹، م ۱۰، م ۱۲		استفاده‌ی بهینه و بهره‌وری
۲/۳۶٪	۲۱	م ۶، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۴		کیفیت تجهیزات آموزشی
۲/۰۲٪	۱۸	م ۶، م ۹، م ۱۰، م ۱۲		اثربخشی

نتایج جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که در میان مؤلفه‌های نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی مبتنی بر مدیریت کیفیت خدمات آموزشی، مؤلفه‌های کیفیت و روش تدریس و محتوای آموزشی با $3/83\%$ دارای بیشترین و مؤلفه‌ی تکالیف با $3/04\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد آموزشی، میزان بهره‌برداری از نتایج پژوهش‌ها با $1/57\%$ دارای بیشترین و همکاری با نهادهای علمی با $1/12\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد پژوهشی، مشارکت در فعالیت‌های تربیتی با $1/91\%$ در بُعد پرورشی/تربیتی، قابلیت اطمینان و تضمین اثربخشی با $2/59\%$ دارای درصد فراوانی‌های برابر در بُعد خدماتی، روش‌های نوین آموزش و ارزشیابی و محتوای بدیع با $2/25\%$ دارای بیشترین و ابزارهای آموزشی و امور پژوهشی با $2/14\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد نوآوری/اخلاقیت، ایجاد فضای اعتماد و همکاری با $1/8\%$ دارای بیشترین و اثرگذاری اجتماعی با $1/69\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد اجتماعی، ارتقای مهارت‌های دانشجویان با $4/05\%$ دارای بیشترین و خودارزیابی با $3/15\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد توسعه‌ی حرفه‌ای، پشتیبانی از دانشجویان، راهنمایی به موقع و نظرات سازنده با $2/93\%$ دارای درصد فراوانی‌های برابر در بُعد پشتیبانی، تعهد سازمانی، تصمیم‌گیری مبتنی بر عدالت و همدلی با $2/02\%$ دارای بیشترین و الگو بودن افراد و انعطاف‌پذیری در امور با $1/69\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد اخلاقی، بهبود مستمر با $4/28\%$ دارای بیشترین و شفافیت در ارزیابی با $3/72\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد پایش مستمر کیفیت، تأمین امکانات لازم آموزشی و کیفیت تجهیزات آموزشی با $2/36\%$ دارای بیشترین و اثربخشی با $2/02\%$ دارای کمترین درصد فراوانی در بُعد مدیریت و بهینه‌سازی منابع می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مدیریت کیفیت خدمات آموزشی انجام شد. نتایج تحلیل محتوای داده‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق و بررسی ادبیات نشان داد که مدل نهایی از ۱۱ بُعد اصلی و ۳۷ مؤلفه تشکیل شده است. ابعاد اصلی شامل آموزشی، پژوهشی، پرورشی/تربیتی، اجتماعی، اخلاقی، نوآوری/اخلاقیت، خدماتی، توسعه حرفه‌ای، پشتیبانی، پایش مستمر کیفیت و مدیریت و بهینه‌سازی منابع بود. این یافته نشان می‌دهد که ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان نمی‌تواند به شاخص‌های متعارف تدریس و پژوهش محدود شود، بلکه باید مجموعه‌ای از شایستگی‌ها، رفتارها، خدمات، تعاملات و فعالیت‌های توسعه‌ای را دربرگیرد. چنین برداشت جامعی با رویکردهای معاصر مدیریت دانشگاهی همخوان است که عملکرد عضو هیأت علمی را پدیده‌ای چندبعدی و وابسته به تعامل میان نقش‌های آموزشی، پژوهشی، حرفه‌ای، سازمانی و اجتماعی می‌داند (Doğan & Arslan, 2024; Robbins, 2024).

نخستین بُعد شناسایی‌شده، بُعد آموزشی بود که مؤلفه‌های کیفیت و روش تدریس، محتوای آموزشی، شیوه‌های ارزشیابی آموزشی، کاربردی بودن فرایند آموزش و تکالیف را شامل می‌شد. در میان مؤلفه‌های این بُعد، کیفیت و روش تدریس و محتوای آموزشی بیشترین فراوانی را داشتند. این نتیجه نشان می‌دهد که از دیدگاه مشارکت‌کنندگان، هسته اصلی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان همچنان کیفیت فرایند یاددهی - یادگیری است. از آنجا که مأموریت اصلی دانشگاه فرهنگیان تربیت معلمان آینده است، کیفیت تدریس استادان علاوه بر تأثیر مستقیم بر یادگیری دانشجویان، می‌تواند به‌صورت غیرمستقیم الگوی تدریس آینده آنان را نیز شکل دهد. این یافته با نتایج پژوهش خادمی و سلیمانی همسو است که کیفیت آموزش و تدریس اعضای هیأت علمی را از عوامل مهم رضایت دانشجویان گزارش کردند (Khademi & Soleimani, 2020). همچنین نتایج دهقان منشادی و همکاران درباره چالش‌های ارزشیابی یادگیری دانشجویان نشان می‌دهد که شیوه‌های سنجش و ارزیابی یکی از عناصر حساس کیفیت آموزشی در دانشگاه فرهنگیان است (Dehghan Manshadi et al., 2024). مطالعه منصوری نیز نشان داد که شرایط حضوری و مجازی می‌تواند بر ادراک دانشجویان از عملکرد آموزشی - رفتاری اعضای هیأت علمی اثرگذار باشد (Mansouri, 2022). بنابراین، قرار گرفتن مؤلفه‌های مربوط به تدریس، محتوا و ارزشیابی در مدل حاضر، با ماهیت مأموریت‌محور دانشگاه فرهنگیان سازگار است.

بُعد پژوهشی مدل شامل میزان بهره‌برداری از نتایج پژوهش‌ها و همکاری با نهادهای علمی بود. برتری نسبی مؤلفه بهره‌برداری از نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که پژوهش در دانشگاه فرهنگیان زمانی واجد ارزش عملکردی بیشتری است که یافته‌های آن بتواند در بهبود آموزش، تربیت معلم، حل مسائل آموزشی و ارتقای عملکرد سازمانی مورد استفاده قرار گیرد. از این منظر، صرف تولید مقاله یا افزایش کمی فعالیت پژوهشی نمی‌تواند معیار کافی برای ارزیابی عضو هیأت علمی باشد. این برداشت با دیدگاه مربوط به پایداری

بهره‌وری اعضای هیأت علمی همخوان است؛ زیرا بهره‌وری علمی پایدار مستلزم ایجاد تعادل میان تولید دانش، استفاده از دانش و سایر مسئولیت‌های دانشگاهی است (Doğan & Arslan, 2024). همچنین تأکید بر همکاری علمی را می‌توان با اهمیت یادگیری سازمانی و ظرفیت نوآوری مرتبط دانست؛ چراکه پژوهش ویوو و همکاران نشان داد یادگیری سازمانی و توانایی نوآوری به‌طور مستقیم با عملکرد استادان ارتباط دارند (Wibowo et al., 2020).

در بُعد پرورشی/تربیتی، مشارکت در فعالیت‌های تربیتی به‌عنوان مؤلفه اصلی شناسایی شد. این یافته از ویژگی خاص دانشگاه فرهنگیان ناشی می‌شود؛ زیرا عضو هیأت علمی در این دانشگاه صرفاً انتقال‌دهنده دانش تخصصی نیست، بلکه در فرایند شکل‌دهی نگرش، هویت حرفه‌ای و شایستگی‌های تربیتی دانشجویان نقش دارد. مطالعات مربوط به توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان نیز بر ضرورت توجه به نقش‌های فراتر از تدریس تخصصی و ایجاد ظرفیت‌های حرفه‌ای متناسب با مأموریت تربیت معلم تأکید کرده‌اند (Sadin, 2022; Seyed Hatami, 2020). همچنین یافته‌های رستمی درباره اجتماعات یادگیری اعضای هیأت علمی نشان می‌دهد که تعامل، یادگیری جمعی و مشارکت حرفه‌ای می‌تواند به توسعه ظرفیت‌های آموزشی و تربیتی اعضای هیأت علمی منجر شود (Rostami, 2022). بنابراین، حضور بُعد تربیتی در مدل پیشنهادی، یکی از وجوهی است که آن را از الگوهای عمومی ارزیابی عملکرد دانشگاهی متمایز می‌کند.

بُعد اجتماعی شامل ایجاد فضای اعتماد و همکاری و اثرگذاری اجتماعی بود. شناسایی این مؤلفه‌ها بیانگر آن است که عملکرد اعضای هیأت علمی در خلأ رخ نمی‌دهد و کیفیت تعاملات آنان با همکاران، دانشجویان و محیط اجتماعی بخشی از عملکرد حرفه‌ای محسوب می‌شود. از دیدگاه رفتار سازمانی، اعتماد، همکاری، ارتباطات سازنده و مشارکت گروهی از عوامل مؤثر بر اثربخشی فردی و سازمانی هستند (Rezaeian, 2022; Robbins, 2024). همچنین، نتایج مربوط به جوامع یادگیری اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان نشان می‌دهد که همکاری حرفه‌ای و تبادل تجربیات می‌تواند به توسعه یادگیری جمعی و بهبود عملکرد منجر شود (Rostami, 2022). بر این اساس، ارزیابی عضو هیأت علمی صرفاً بر مبنای عملکرد انفرادی نمی‌تواند تصویر کاملی از نقش او در سازمان دانشگاه ارائه دهد.

بُعد اخلاقی از دیگر ابعاد مهم مدل بود و مؤلفه‌های تعهد سازمانی، تصمیم‌گیری مبتنی بر عدالت، حمایت سازمانی، همدلی، الگو بودن و انعطاف‌پذیری را دربرگرفت. اهمیت این مؤلفه‌ها در دانشگاه فرهنگیان بیش از بسیاری از محیط‌های دیگر است، زیرا استاد دانشگاه فرهنگیان در جایگاه الگویی برای معلمان آینده قرار دارد. رفتار عادلانه، مسئولیت‌پذیری، همدلی و تعهد حرفه‌ای می‌تواند از طریق یادگیری مشاهده‌ای و تعامل مستقیم بر نگرش حرفه‌ای دانشجویان معلمان اثرگذار باشد. یافته‌های پژوهش میرحسینی مبنی بر ارتباط کیفیت خدمات آموزشی با وفاداری کارکنان و نقش رضایت در این رابطه، نشان‌دهنده اهمیت کیفیت تعاملات و تجربه سازمانی در پیامدهای رفتاری است (Mirhosseini, 2021). همچنین نتایج پورعلی‌اکبر نشان داد که شکل نامناسب نظارت و رفتار سوءاستفاده‌گرانه می‌تواند پیامدهای منفی برای کارکنان ایجاد کند (Pouraliakbar, 2020). از این رو، تأکید بر عدالت، همدلی و حمایت سازمانی در مدل حاضر نشان می‌دهد که نظارت و ارزیابی باید خود نیز بر مبنای اصول اخلاقی و روابط انسانی اجرا شود.

بُعد نوآوری/اخلاقیت شامل ابزارهای آموزشی، روش‌های نوین آموزش و ارزشیابی، محتوای بدیع و امور پژوهشی بود. روش‌های نوین آموزش و ارزشیابی و محتوای بدیع بیشترین فراوانی را در این بُعد داشتند. این نتیجه با تحولات سریع فناوری در آموزش عالی سازگار است. در شرایط کنونی، توانایی استفاده از فناوری و طراحی روش‌های نوآورانه آموزشی به بخشی از شایستگی حرفه‌ای استادان تبدیل شده است. نتایج ژانگ و همکاران نشان داد که ادراک اعضای هیأت علمی از رهبری فناوری با میزان ادغام فناوری در فعالیت‌های آموزشی مرتبط است (Zhang et al., 2025). همچنین گسترش ابزارهای هوش مصنوعی، نقش عضو هیأت علمی را در هدایت پژوهش، ارزیابی فعالیت‌های علمی و طراحی تکالیف دانشگاهی تحت تأثیر قرار داده است (Mohmed, 2024). یافته‌های گلستانه و همکاران درباره تجربه آموزش الکترونیکی دانشگاه فرهنگیان نیز ضرورت تقویت زیرساخت‌ها، مهارت‌ها و شیوه‌های نوین آموزشی را برجسته کرده است (Golestaneh et al., 2022). بنابراین، لحاظ کردن نوآوری و اخلاقیت در نظام ارزیابی می‌تواند اعضای هیأت علمی را به انطباق فعالانه با تحولات آموزشی ترغیب کند.

در بُعد خدماتی، دو مؤلفه قابلیت اطمینان و تضمین اثربخشی شناسایی شدند و از فراوانی برابر برخوردار بودند. این یافته نشان می‌دهد که از منظر مدیریت کیفیت خدمات آموزشی، عضو هیأت علمی باید بتواند خدمات آموزشی قابل اعتماد، منظم، مسئولانه و اثربخش ارائه کند. در مدل‌های کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان یکی از مؤلفه‌های اساسی ارزیابی تجربه دریافت‌کنندگان خدمت است و مطالعات آموزشی نیز ضرورت سنجش کیفیت از منظر ارائه‌دهنده و دریافت‌کننده را تأیید کرده‌اند (Jafari Haghighatpour et al., 2021).

(al., 2022). همچنین، پژوهش‌های انجام‌شده با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره و رویکرد کانو - گسترش عملکرد کیفیت نشان داده‌اند که شناسایی و اولویت‌بندی معیارهای کیفیت می‌تواند به ارتقای خدمات آموزشی کمک کند (Kinker et al., 2021; Nowcheh Nassar, 2023). یافته‌های نیک‌پور نیز مؤید آن است که ارتقای کیفیت خدمات آموزشی نیازمند توجه هم‌زمان به نیازهای دریافت‌کنندگان و شاخص‌های اجرایی خدمت است (Nikpour, 2021).

در بُعد توسعه حرفه‌ای، ارتقای مهارت‌های دانشجویان، توانمندسازی استادان و کارکنان، خودارزیابی و مشارکت در امور شناسایی شدند و ارتقای مهارت‌های دانشجویان بیشترین فراوانی را داشت. این نتیجه نشان می‌دهد که توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی زمانی مطلوب است که پیامد آن به توسعه توانایی‌های دانشجویان و بهبود کیفیت یادگیری منتهی شود. در همین راستا، پژوهش چمن و همکاران، توانمندسازی اعضای هیأت علمی را فرایندی چندبعدی معرفی کرده است که با فراهم‌سازی فرصت رشد، مشارکت و توسعه قابلیت‌ها ارتباط دارد (Chaman et al., 2024). نتایج پژوهش صادقی و مرجانی نیز نشان می‌دهد شایستگی‌های محوری اعضای هیأت علمی می‌تواند بر رضایت دانشجویان تأثیرگذار باشد (Sadeghi & Marjani, 2024). علاوه بر این، توسعه حرفه‌ای در دانشگاه فرهنگیان باید متناسب با مأموریت ویژه آن سازمان‌دهی شود (Sadin, 2022). نتایج عطائی‌نیا نیز نشان داده است که توسعه حرفه‌ای از طریق مدیریت کیفیت جامع می‌تواند به ارتقای کیفیت خدمات منجر شود (Ataenia, 2024). بنابراین، توسعه حرفه‌ای در مدل حاضر هم یک هدف ارزیابی و هم ابزاری برای بهبود مستمر محسوب می‌شود.

بُعد پشتیبانی شامل پشتیبانی از دانشجویان، راهنمایی به‌موقع و ارائه نظرات سازنده بود که هر سه مؤلفه فراوانی یکسانی داشتند. این یافته حاکی از آن است که نقش عضو هیأت علمی تنها به ارائه محتوا محدود نیست و کیفیت راهنمایی، بازخورد و دسترس‌پذیری او نیز بخش مهمی از کیفیت خدمات آموزشی است. در رویکردهای نوین کیفیت خدمات، پاسخ‌گویی و توجه به نیازهای دریافت‌کنندگان خدمت از عناصر بنیادین تلقی می‌شود (Samadipour et al., 2025). یافته‌های ج افاری حقیقت‌پور و همکاران نیز بیانگر اهمیت در نظر گرفتن دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت در طراحی مدل کیفیت خدمات آموزشی است (Jafari Haghighatpour et al., 2022). به همین ترتیب، رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس و خدمات اعضای هیأت علمی می‌تواند تا حد زیادی تحت تأثیر نوع تعامل و پشتیبانی دریافت‌شده باشد (Khademi & Soleimani, 2020).

یکی از مهم‌ترین ابعاد مدل، پایش مستمر کیفیت بود که شامل تمرکز بر ذی‌نفعان، بهبود مستمر، شفافیت در ارزیابی و ارزیابی عادلانه بود. در این بُعد، بهبود مستمر بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داد. این یافته با فلسفه مدیریت کیفیت جامع کاملاً همسو است؛ زیرا اساس مدیریت کیفیت بر ارزیابی پیوسته، شناسایی شکاف‌ها و اصلاح مستمر فرایندها استوار است (Rashidi & Fereydouni, 2021; Tanaomi, 2021). همچنین، شناسایی مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها نشان می‌دهد که توجه به ذی‌نفعان و سازوکارهای مستمر بهبود از عناصر مهم نظام‌های کیفیت هستند (Samadipour et al., 2025). از سوی دیگر، شفافیت و عدالت در ارزیابی شرط پذیرش نتایج ارزیابی از سوی اعضای هیأت علمی است. مفاهیم نظارت در ادبیات مدیریتی و حقوقی نیز بر ضرورت وجود معیار مشخص و مقایسه عملکرد واقعی با وضعیت مطلوب تأکید دارند (Pirniakan, 2020; Rezaei Mofrad, 2021). بنابراین، مدل پیشنهادی باید به گونه‌ای اجرا شود که ارزیابی نه رویدادی مقطعی، بلکه چرخه‌ای مستمر از سنجش، بازخورد، اصلاح و توسعه باشد.

آخرین بُعد، مدیریت و بهینه‌سازی منابع بود که مؤلفه‌های تأمین امکانات لازم آموزشی، استفاده بهینه و بهره‌وری، کیفیت تجهیزات آموزشی و اثربخشی را دربرگرفت. تأمین امکانات و کیفیت تجهیزات از بالاترین فراوانی برخوردار بودند. این یافته نشان می‌دهد که عملکرد عضو هیأت علمی را نمی‌توان مستقل از زیرساخت و امکاناتی که سازمان در اختیار او قرار می‌دهد ارزیابی کرد. کیفیت خدمات حاصل تعامل منابع انسانی و شرایط سازمانی است و کمبود تجهیزات، ضعف فناوری یا ناکافی بودن حمایت سازمانی می‌تواند ظرفیت استاد برای ارائه عملکرد مطلوب را محدود سازد. نتایج داودپور نشان داد که بهره‌گیری از مدیریت الکترونیکی منابع انسانی و افزایش انعطاف‌پذیری می‌تواند به ارتقای مزیت رقابتی در خدمات آموزشی کمک کند (Davoudpour, 2022). مطالعات مبتنی بر گسترش عملکرد کیفیت نیز بر تبدیل نیازهای کاربران به الزامات فنی و منابع لازم برای ارائه خدمت باکیفیت تأکید کرده‌اند (Alizadeh et al., 2021; Ishak et al., 2022). همچنین، نتایج روشن‌طبری بر اهمیت شناسایی ابعاد کیفیت خدمات و ارزیابی شکاف میان انتظارات و وضعیت موجود تأکید دارد (Roshan Tabari, 2023).

در مجموع، مدل استخراج‌شده از پژوهش حاضر بیانگر آن است که ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان باید از منطق ارزیابی‌های محدود و کمی فاصله گرفته و به یک نظام جامع، توسعه‌محور و مبتنی بر کیفیت خدمات تبدیل شود. در چنین نظامی، تدریس و پژوهش همچنان اهمیت اساسی دارند، اما در کنار آن‌ها، توسعه حرفه‌ای، رفتار اخلاقی، حمایت از دانشجو، نوآوری، همکاری اجتماعی، کیفیت خدمات، مدیریت منابع و بهبود مستمر نیز باید مورد سنجش قرار گیرند. این برداشت با مدل‌های ارزیابی مبتنی بر تعالی سازمانی که بر پیوند میان عملکرد فردی و اهداف کلان سازمان تأکید می‌کنند همسو است (Hosseini, 2021). همچنین، ارزیابی رهبران و کارکنان آموزشی زمانی از اعتبار بیشتری برخوردار است که ابعاد مختلف فعالیت حرفه‌ای را به‌طور هم‌زمان پوشش دهد (Sarabadian, 2022). در نهایت، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که مدل جامع نظارت و ارزیابی عملکرد، در صورتی می‌تواند به بهبود واقعی منجر شود که نتایج آن برای توسعه حرفه‌ای، اصلاح فرایندها، تقویت کیفیت خدمات و فراهم‌سازی شرایط سازمانی مناسب مورد استفاده قرار گیرد و ارزیابی از یک سازوکار صرفاً کنترلی به ابزاری برای یادگیری و بهبود سازمانی تبدیل شود.

پژوهش حاضر با چند محدودیت همراه بود که باید در تفسیر و تعمیم یافته‌ها مورد توجه قرار گیرد. نخست، ماهیت کیفی پژوهش و تعداد محدود مشارکت‌کنندگان موجب می‌شود که یافته‌ها بیش از آنکه قابل تعمیم آماری باشند، بازتاب‌دهنده دیدگاه‌های خبرگان و صاحب‌نظران مشارکت‌کننده باشند. دوم، بخشی از داده‌ها مبتنی بر مصاحبه و برداشت‌های فردی مشارکت‌کنندگان بود و احتمال تأثیر سوگیری‌های ادراکی، تجربیات شخصی یا گرایش به ارائه پاسخ‌های اجتماعی مطلوب وجود دارد. سوم، شرایط سازمانی، فرهنگی و مأموریتی دانشگاه فرهنگیان ویژگی‌های خاصی دارد و بنابراین انتقال مستقیم مدل به سایر دانشگاه‌ها نیازمند احتیاط است. افزون بر این، پژوهش حاضر عمدتاً به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌ها پرداخته و وزن نسبی، اولویت و روابط میان مؤلفه‌های مدل به‌صورت کمی آزمون نشده است.

پیشنهاد می‌شود در مطالعات آینده، مدل استخراج‌شده با استفاده از روش‌های کمی و نمونه‌های گسترده‌تر از اعضای هیأت علمی، مدیران و دانشجومعلم‌ان دانشگاه فرهنگیان در استان‌های مختلف اعتبارسنجی شود. همچنین می‌توان از تحلیل عاملی تأییدی، مدل‌سازی معادلات ساختاری یا روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره برای تعیین وزن و اهمیت نسبی ابعاد و مؤلفه‌های مدل استفاده کرد. انجام مطالعات تطبیقی میان دانشگاه فرهنگیان و سایر دانشگاه‌های مأموریت‌محور نیز می‌تواند به شناسایی ابعاد مشترک و اختصاصی ارزیابی عملکرد کمک کند. بررسی دیدگاه گروه‌های مختلف ذی‌نفع، از جمله دانشجومعلم‌ان، فارغ‌التحصیلان، مدیران مدارس و مسئولان آموزش و پرورش، می‌تواند به تکمیل مدل منجر شود. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های طولی برای بررسی تأثیر اجرای این مدل بر کیفیت تدریس، توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی، رضایت دانشجویان و پیامدهای تربیت معلم انجام گیرد.

پیشنهاد می‌شود دانشگاه فرهنگیان نظام ارزیابی عملکرد اعضای هیأت علمی را بر اساس ابعاد شناسایی‌شده در این پژوهش بازطراحی کند و از تمرکز صرف بر شاخص‌های کمی آموزشی و پژوهشی اجتناب شود. لازم است برای هر یک از ۱۱ بُعد مدل، شاخص‌های روشن، قابل سنجش و متناسب با مأموریت دانشگاه تدوین و نتایج ارزیابی به‌صورت شفاف در اختیار اعضای هیأت علمی قرار گیرد. همچنین توصیه می‌شود ارزیابی با برنامه‌های توسعه حرفه‌ای، توانمندسازی و مشوق‌های سازمانی پیوند داده شود تا اعضای هیأت علمی بتوانند بر اساس بازخوردهای دریافتی برای بهبود عملکرد خود برنامه‌ریزی کنند. ایجاد سامانه یکپارچه پایش مستمر کیفیت، استفاده از ارزیابی چندمنبعی، تقویت زیرساخت‌های آموزشی و فناوریانه، حمایت از نوآوری در تدریس و پژوهش، توسعه سازوکارهای خودارزیابی و فراهم‌سازی فرصت مشارکت اعضای هیأت علمی در طراحی معیارهای ارزیابی نیز می‌تواند پذیرش، عدالت و اثربخشی نظام ارزیابی را افزایش دهد.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در طی مراحل این پژوهش به ما یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.



تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

حمایت مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

Extended Summary

Introduction

Higher education institutions are increasingly expected to demonstrate not only academic productivity but also accountability, service quality, organizational effectiveness, responsiveness to stakeholders, and continuous improvement. Within this context, faculty members constitute the central human resource of universities because their performance directly influences teaching quality, student learning, research productivity, professional socialization, and the realization of institutional missions. Contemporary perspectives on organizational behavior emphasize that employee performance is multidimensional and is shaped by professional competence, organizational support, motivation, interpersonal relationships, innovation, and the broader organizational environment (Rezaeian, 2022; Robbins, 2024). Accordingly, faculty performance evaluation cannot be reduced to a limited set of quantitative indicators such as publication counts, teaching hours, or administrative activities. Instead, a comprehensive evaluation framework should reflect the diverse educational, research, ethical, social, professional, and service-related responsibilities of academic staff.

The growing emphasis on service quality has further transformed approaches to faculty evaluation in higher education. Educational service quality is a multidimensional construct that encompasses teaching effectiveness, responsiveness, reliability, accessibility, interaction quality, stakeholder satisfaction, resource adequacy, and the capacity for continuous improvement. Recent research has emphasized the need to identify context-sensitive dimensions for evaluating educational service quality in universities (Samadipour et al., 2025). Studies comparing the perspectives of educational service providers and recipients have also demonstrated that perceptions of quality may differ across stakeholder groups, indicating the necessity of multidimensional and inclusive assessment systems (Jafari Haghighatpour et al., 2022). Likewise, multi-criteria approaches to evaluating educational service quality suggest that universities require structured mechanisms for identifying, prioritizing, and monitoring quality indicators (Nowchek Nassar, 2023). These developments highlight the importance of integrating faculty performance evaluation with educational service quality management.

Total quality management provides a particularly relevant framework for such integration because it views quality as an organization-wide responsibility based on stakeholder orientation, process improvement, participation, systematic evaluation, and continuous development. In higher education, total quality management requires the alignment of institutional missions, human resources, educational processes, and performance standards (Rashidi & Fereydouni, 2021; Tanaomi, 2021). Evidence



also suggests that professional development can improve service quality through mechanisms associated with total quality management (Ataenia, 2024). Therefore, an effective system for monitoring faculty performance should not operate merely as a mechanism of control; rather, it should function as a developmental system capable of identifying strengths, diagnosing weaknesses, supporting professional growth, and improving the quality of educational services.

This issue is particularly important at Farhangian University because of its distinctive mission within the Iranian higher education system. Farhangian University is responsible for educating and preparing future teachers, meaning that the quality of faculty performance may influence not only university students but also the future quality of school education. Studies conducted within this university have shown that the quality of teaching and educational services provided by faculty members is closely connected with student-teachers' satisfaction and educational experiences (Khademi & Soleimani, 2020). Research has also highlighted challenges in student-teacher assessment practices, particularly under disrupted educational conditions such as the COVID-19 pandemic (Dehghan Manshadi et al., 2024). Similarly, investigations of e-learning at Farhangian University have revealed both opportunities and problems related to instructional interaction, infrastructure, assessment, and educational effectiveness (Golestaneh et al., 2022). These findings suggest that faculty evaluation in this institution must consider not only academic productivity but also pedagogical quality, innovation, student support, professional modeling, and adaptation to changing educational environments.

Professional development is another critical dimension of faculty performance. Models developed specifically for Farhangian University have emphasized the need for continuous professional growth, empowerment, collaborative learning, and faculty development aligned with the university's mission (Sadin, 2022; Seyed Hatami, 2020). Faculty learning communities have also been identified as important mechanisms for promoting professional interaction and collective learning (Rostami, 2022). Beyond the Farhangian University context, empirical evidence indicates that hard skills, soft skills, organizational learning, and innovation capability can significantly influence faculty performance (Wibowo et al., 2020), while competency-based approaches show that faculty competencies can contribute to student satisfaction and educational effectiveness (Sadeghi & Marjani, 2024). Faculty empowerment is likewise understood as a multidimensional process involving professional competence, participation, autonomy, and organizational support (Chaman et al., 2024).

Technological change has added another layer of complexity to academic performance. Faculty members are increasingly expected to integrate digital technologies into teaching and research, adapt to online and blended learning environments, and respond to new tools such as artificial intelligence. Faculty perceptions of technology leadership have been associated with their willingness and capacity to integrate technology into higher education practices (Zhang et al., 2025). At the same time, the widespread use of artificial intelligence tools in academic research has created new responsibilities for faculty members in relation to guidance, assessment, research integrity, and responsible technology use (Mohmed, 2024). These transformations reinforce the need for evaluation models that are sufficiently comprehensive and flexible to accommodate emerging dimensions of academic work.

Despite these developments, existing studies have generally addressed individual aspects of faculty performance, educational service quality, professional development, supervision, or organizational excellence rather than integrating them into a single mission-sensitive framework. Performance evaluation models based on organizational excellence emphasize the value of linking employee evaluation with organizational goals and quality improvement (Hosseini, 2021), while studies of educational leadership evaluation similarly demonstrate the necessity of considering multiple dimensions of professional

performance (Sarabadan, 2022). Furthermore, supervision must be designed carefully because excessively controlling or abusive supervisory practices can have adverse organizational consequences (Pouraliakbar, 2020). Conceptual analyses of supervision similarly emphasize the importance of clear criteria, systematic monitoring, and corrective rather than merely punitive functions (Pirniakan, 2020; Rezaei Mofrad, 2021). Accordingly, the present study sought to design a comprehensive model for monitoring and evaluating the performance of Farhangian University faculty members based on an educational service quality management approach.

Materials and Methods

The study was applied in purpose and qualitative and exploratory in design. Content analysis was used as the principal methodological approach. Data were obtained from two complementary sources: a review of relevant theoretical literature and previous research, and in-depth semi-structured interviews with experts and knowledgeable individuals in management, higher education, educational quality, and related professional areas.

Participants were selected until theoretical saturation was achieved. A total of 14 individuals participated in the study. Recruitment was conducted through purposive and snowball sampling procedures to ensure access to individuals with sufficient knowledge and professional experience relevant to the research problem. Interviews continued until additional data no longer generated substantively new concepts or categories.

To enhance the credibility and validity of the qualitative findings, several strategies were employed, including member checking, data triangulation, and peer review. Selected participants were invited to review interpretations and emerging categories, while information obtained from interviews was compared with theoretical and empirical sources. Peer review was also used to examine the consistency of the coding and categorization process.

The qualitative data were analyzed through content analysis. Following transcription and repeated examination of the collected material, open codes were extracted. Similar codes were then refined, compared, and organized into broader conceptual categories. Through axial and selective coding, related concepts were integrated into major dimensions and subcomponents. The final model was developed by organizing the identified categories into a coherent framework for monitoring and evaluating faculty performance based on educational service quality management.

Findings

The qualitative analysis resulted in a comprehensive model consisting of 11 major dimensions and 37 subcomponents. The identified dimensions were: educational, research, educational/developmental, social, ethical, innovation/creativity, service-related, professional development, support, continuous quality monitoring, and resource management and optimization.

The educational dimension consisted of five components: teaching quality and teaching methods, educational content, educational assessment methods, practical applicability of the educational process, and assignments. Among these components, teaching quality and methods and educational content showed the highest frequency, whereas assignments had the lowest frequency within this dimension.

The research dimension included utilization of research findings and collaboration with scientific institutions. Utilization of research findings was more frequently identified than scientific collaboration. The educational/developmental dimension included participation in developmental and educational activities.

The social dimension consisted of creating an atmosphere of trust and cooperation and achieving social impact. Creating trust and cooperation was identified somewhat more frequently than social impact. The ethical dimension contained six

components: organizational commitment, justice-based decision-making, organizational support, empathy, acting as a role model, and flexibility in organizational affairs.

The innovation/creativity dimension included educational tools, modern methods of teaching and assessment, innovative content, and research-related innovation. Modern teaching and assessment methods and innovative content were among the more frequently emphasized components within this dimension.

The service-related dimension included reliability and assurance of effectiveness, both of which received equal emphasis. The professional development dimension consisted of improving students' skills, empowering faculty members and staff, self-evaluation, and participation in institutional affairs. Improving students' skills showed the highest frequency within this category.

The support dimension included student support, timely guidance, and constructive feedback, with all three components receiving equal emphasis. Continuous quality monitoring included stakeholder orientation, continuous improvement, transparency in evaluation, and fair evaluation. Among these components, continuous improvement received the highest frequency.

Finally, resource management and optimization comprised provision of necessary educational facilities, optimal use and productivity of resources, quality of educational equipment, and effectiveness. Provision of necessary educational facilities and the quality of educational equipment were among the most frequently identified elements in this dimension.

Discussion and Conclusion

The findings demonstrate that faculty performance at Farhangian University is fundamentally multidimensional. The resulting model extends beyond conventional indicators of teaching and research and incorporates developmental, ethical, social, supportive, innovative, service-oriented, and organizational dimensions. This is particularly important in a mission-oriented university responsible for preparing future teachers, where faculty members function simultaneously as instructors, researchers, professional mentors, educational role models, and contributors to institutional quality.

The prominence of the educational dimension indicates that teaching quality remains at the core of faculty performance. However, the inclusion of practical applicability, assessment methods, and educational content shows that effective teaching should be judged by more than classroom delivery. Faculty performance must also be evaluated in terms of the relevance, applicability, and quality of the learning experience provided to student-teachers.

The identification of research utilization rather than mere research production as an important component is also noteworthy. It suggests that research performance should be evaluated partly according to its capacity to contribute to educational practice, teacher education, and organizational improvement. Similarly, the inclusion of educational/developmental and social dimensions reflects the broader professional responsibilities associated with faculty roles at Farhangian University.

The ethical dimension represents one of the distinctive features of the proposed model. Organizational commitment, fairness, empathy, support, role-model behavior, and flexibility are especially relevant in a teacher-training university, where students may internalize not only the academic knowledge of faculty members but also their professional and interpersonal behavior. Thus, ethical conduct should be treated as an integral element of faculty performance rather than an implicit expectation.

Innovation, professional development, and continuous quality monitoring further demonstrate the developmental orientation of the model. Faculty evaluation should encourage experimentation with contemporary teaching approaches, self-evaluation, ongoing learning, and responsiveness to technological and educational change. In this sense, performance evaluation becomes a mechanism for continuous improvement rather than a periodic administrative exercise.



The findings also indicate that faculty performance is partly dependent on organizational conditions. The resource management dimension shows that institutions cannot evaluate faculty members fairly without considering the adequacy of educational facilities, technological infrastructure, equipment, and organizational support. Evaluation should therefore reflect the reciprocal relationship between individual responsibility and institutional responsibility.

Overall, the proposed model provides a comprehensive and context-sensitive framework for monitoring and evaluating faculty performance at Farhangian University. Its 11 dimensions and 37 components integrate academic performance with educational service quality, professional development, organizational ethics, innovation, stakeholder support, and continuous improvement. The model can therefore serve as a conceptual basis for developing more transparent, developmental, and mission-aligned faculty evaluation systems. Its effective implementation may contribute to improving educational service quality, strengthening faculty competencies, supporting organizational learning, and ultimately enhancing the preparation of future teachers.

References

- Alizadeh, M., Motadel, M., & Nazafati, N. (2021). Modeling the Quality Level of University Portal Data Using Quality Function Deployment: A Case Study of Amirkabir University of Technology. *Quarterly Journal of Information Management Sciences and Techniques*, 7(5), 15-45.
- Ataieinia, F. (2024). *The Effect of Professional Development on Service Quality with the Mediating Role of Total Quality Management in Iran Air, Northwest Region* Islamic Azad University, Ardabil Branch].
- Chaman, S., Bahrani, S., Ghasemi, H., & Rasekh, N. (2024). Developing a Paradigmatic Model for Empowering Faculty Members in Sports Management Using a Grounded Theory Approach. *Management and Organizational Behavior in Sports*(24B), 59-75.
- Davoudpour, M. (2022). *Examining the Effect of Electronic Human Resource Management on Creating Competitive Advantage in Services for Educational Employees of the Bijar Department of Education with the Mediating Role of Human Resource Flexibility* University of Zanjan, Faculty of Humanities].
- Dehghan Manshadi, M., Hemmati, H., & Barzegar Bafrouei, K. (2024). Examining Barriers and Challenges in Implementing Student-Teacher Learning Assessment Methods at Farhangian University of Yazd during COVID-19 from the Perspectives of Faculty and Student-Teachers in the 1399-1400 Academic Year. *Biannual Scientific Journal of Theory and Practice in Teacher Education*, 10(17), 127-144.
- Doğan, M., & Arslan, H. (2024). Is the Productivity of Faculty Members Sustainable? The Perspective of Faculty Members. *Trends in Higher Education*, 3(2), 356-372. <https://doi.org/10.3390/higheredu3020022>
- Golestaneh, M., Mousavi, S. H., & Nikkhah, M. (2022). An Analysis of the Effectiveness and Challenges of Farhangian University's E-Learning during COVID-19 and the Presentation of Appropriate Solutions: A Study of Student-Teachers in Basic Sciences. *Biannual Scientific Journal of Theory and Practice in Teacher Education*, 8(14), 43-72.
- Hosseini, S. F. (2021). *Designing an Employee Performance Evaluation Model Based on the EFQM Organizational Excellence Model* Iran University of Science and Technology, Faculty of Industrial Engineering].
- Ishak, A., Ginting, R., & Fauzi Malik, A. (2022). *Integration of Quality Function Deployment (QFD) and Value Engineering in Improving the Quality of Product* Conference on Materials Science and Engineering,
- Jafari Haghighatpour, A. M., Bamdad Soufi, J., Taghavifard, M. T., & Khorsandi Taskouh, A. (2022). Comparison of a Smart Educational Service Quality Model from the Perspectives of Service Recipients and Providers. *Journal of Psychological Science*, 21(117), 1713-1728.
- Khademi, Y., & Soleimani, T. (2020). Examining Student Satisfaction with the Quality of Education and Teaching by Faculty Members at Farhangian University of Ardabil. *Quarterly Journal of Research in Teacher Education*, 3(1), 127-139.
- Kinker, P., Swarnakar, V., Singh, A. R., & Jain, J. (2021). Prioritizing NBA Quality Parameters for Service Quality Enhancement of Polytechnic Education Institutes: A Fuzzy Kano-QFD Approach. *Materials Today: Proceedings*.
- Mansouri, Z. (2022). *Comparison of the Educational-Behavioral Performance of Faculty Members Based on Academic Rank under Face-to-Face and Virtual Education Conditions from the Perspective of Arak University Students* Arak University, Faculty of Humanities].
- Mirhosseini, S. A. A. (2021). *Examining the Moderating Role of Employee Satisfaction in the Relationship between Educational Service Quality and Employee Loyalty in the Property and Real Estate Organization of the Mostazafan Foundation in Mazandaran Province* Islamic Azad University, Chalus Branch, Faculty of Management and Accounting].
- Mohmed, H. E. F. (2024). Attitudes of Faculty Staff Members and Their Assistants Towards Students' Use of AI Tools in Scientific Research. *IJHS*(1), 49-61. <https://doi.org/10.69792/ijhs.24.1.5>
- Nikpour, R. (2021). *Evaluating Educational Service Quality for Employees in Manufacturing Industries Using the Fuzzy KANO-QFD Approach* Naghshe Jahan Higher Education Institute].

- Nowcheh Nassar, H. (2023). Evaluating Educational Service Quality Using Multi-Criteria Decision-Making Methods in Higher Education. *Research in Teaching Methods*, 1(1), 101-119.
- Nowzadi, N. (2022). *Evaluating Guest Satisfaction with Electronic Services in Five-Star Hotels in Mashhad and Comparing the COVID-19 Period with the Pre-Pandemic Period* Kheradgarayan Motahar Higher Education Institute].
- Pirniakan, A. L. (2020). The Concept and Types of Supervision and Control in Iranian Law. *Quarterly Journal of Interdisciplinary Legal Research*, 1(1), 67-79.
- Pouraliakbar, N. (2020). *Examining the Effect of Abusive Supervision on Employee Performance with the Mediating Role of Organizational Paranoia* Payame Noor University, Yazd Center].
- Rashidi, Z., & Fereydouni, S. (2021). Presenting a Conceptual Framework for Total Quality Management in Iranian Universities. *Knowledge-Based Development Economics Quarterly*, 1(1), 25-52.
- Rezaei Mofrad, M. (2021). The Concept of Supervision in Public Law. *Scientific-Specialized Law Quarterly of the University of Tehran Farabi Campus*, 1(1), 29-36.
- Rezaeian, A. (2022). *Foundations of Organizational Behavior Management*. SAMT.
- Robbins, S. P. (2024). *Organizational Behavior: Concepts, Theories, and Applications*. Office of Cultural Research.
- Roshan Tabari, A. (2023). *A Comparative Study of Parents' Expectations of Educational Service Quality between Public and Non-Public Elementary Schools in Mahmoudabad* Amol Higher Education Institute].
- Rostami, S. (2022). *Design and Validation of an Optimal Faculty Learning Community Model: A Mixed-Methods Study at Farhangian University Campuses in Tehran Province* Shahid Beheshti University, Faculty of Education and Psychology].
- Sadeghi, F., & Marjani, T. (2024). *Developing a Core Competency Model for Faculty Members in Business Management and Examining Its Impact on Student Satisfaction*
- Sadin, A. A. (2022). *Design and Validation of a Faculty Professional Development Model at Farhangian University* Kharazmi University, Faculty of Management].
- Samadipour, A., Bani Asadi, N., & Kavousi, E. (2025). Identifying and Explaining the Components of Educational Service Quality Evaluation in Universities. *Cultural Sociology Research*, 1, 69-106.
- Sarabadan, S. A. M. (2022). *Performance Evaluation of Educational and Training Leaders of Multi-Grade Classes from the Perspectives of Teachers and Principals in Markazi Province* Allameh Tabataba'i University, Faculty of Education and Psychology].
- Seyed Hatami, S. S. (2020). *Design and Evaluation of a Faculty Development Model at Farhangian University* Islamic Azad University, Ardabil Branch, Faculty of Humanities].
- Tanaomi, M. M. (2021). *Management of Universities and Higher Education Institutions: Understanding and Implementing Total Quality*. SAMT.
- Wibowo, T., Badiati, A., Annisa, A., Abdul Vahab, M., Jamaludin, M., Rozinkan, M., & Muhaini, A. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Journal in the Field of Pharmacy*, 11(7), 556-569.
- Zhang, Y., Chen, D., & Xu, J. (2025). The Relationship Between Faculty Members' Perceptions of Technology Leadership and Their Technology Integration Into Higher Education—Evidence From China. *British Educational Research Journal*, 51(6), 2837-2870. <https://doi.org/10.1002/berj.4204>