

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۸۷/۱۰۵۷۵۳  
۸۷/۱۰/۱۵



دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

رساله

جهت اخذ درجه دکتری در رشته برنامه ریزی توسعه آموزش عالی

عنوان :

طراحی الگوی بررسی کیفیت دانشگاههای دولتی ایران

بر اساس مدل‌های رایج کیفیت

**Designing a Model for Quality Study of Iranian  
Public Universities According to Current Quality  
Models**

استاد راهنما:

آقای دکتر محمد یمنی دوزی سرخابی

اساتید مشاور:

دکتر زهرا صباغیان

دکتر محمد حسن پرداختچی

اساتید داور:

دکتر مهدی الوانی

دکتر حمید رضا آراسته

دکتر نسرین جزنی

دکتر سید جمال الدین طبیبی

پژوهشگر:

اباقلت خراسانی

دانشجوی دکتری برنامه ریزی توسعه آموزش عالی

تابستان ۱۳۸۷

۱۰۶۷۵۹

تقدیم به :

پدر و مادر مهربانم،

که گرمی کلامشان و روشنی نگاهشان، سرمایه های جاودانی

زندگی من است.

آنان که راستی قامت در شگستگی قامتشان تجلی یافت.

و

به همسر مهربانم:

که مشوق و حامی من در همه عرصه ها بوده

## هوالمحبوب

پروردگارا

سپاس بی پایان تو را به خاطر همه موهبت هایی که بی آنکه بدان ها علم داشته باشم، ارزانیم داشتی. ابتدا از موهبت انسان بودن برخوردارم نمودی و سپس در دل سیاهی ندانستن، نشان از قلم دادی و منت آموختن بر من نهادی و اینگونه مرا در میان کائنات برافراشتی.

خدایا

اینک که به این نعمات خویش مفتخرم ساختی، یاریم ده تا بتوانم آنگونه که دوست داری از همه بهره برم و آنگونه که رضای توست زندگی کنم.

یاریم ده تا قنوتم ترجمان شکرانه تو باشد و یاد تو آذین دمامم عمرم. و "رب اغفر لی و لوالدی احسانا کما ربیانی" ورد نفسهایم.

یاریم ده تا پیاموزم هر آنچه مرا مصداق "علم الاسماء الحسنی" گرداند.

استاد ارجمند، جناب آقای دکتر محمد یمنی، زحمات ارزشمند شما را در طول دوره تحصیل و تدوین این رساله ارج نهاده و از صمیم قلب قدران راهنمایی های دلسوزانه شما می باشم. همچنین جناب آقای دکتر محمد حسن پرداختچی و سرکارخانم دکتر زهرا صباغیان، از مشاوره بی دریغ شما بزرگواران در تمامی مراحل پژوهش سپاسگزارم.

## چکیده

تحقق اهداف و رسالت‌های آموزشی، پژوهشی، خدماتی و رشد حرفه ای در دانشگاهها نیازمند یک برنامه و مدیریت کیفی جامع است. علیرغم تلاشهای زیادی که در امر آموزش عالی، صورت پذیرفته است، مع ذالک آموزش عالی کشور از برخی نارسایی ها در ابعاد کیفی رنج می برد. پژوهش حاضر با هدف پاسخگویی به سؤال اصلی: وضعیت کیفیت دانشگاههای دولتی کشور با توجه به مدل‌های بین المللی کیفیت چگونه است؟ و سؤالات فرعی زیر انجام گرفت.

۱. وضعیت کیفیت دانشگاههای کشور با توجه به مدل های موجود کیفیت چگونه می باشد؟

۲. چه الگویی را می توان برای ارزیابی کیفیت دانشگاههای دولتی تحت پوشش وزارت علوم ارایه مود؟

۳. میزان انطباق الگوی پیشنهادی با مدل‌های رایج مدیریت کیفیت چقدر می باشد؟

این تحقیق از نوع توصیفی - کاربردی و در زمره پژوهش زمینه‌یابی می باشد. داده‌های موردنیاز این پژوهش از طریق مطالعات کتابخانه‌ای، ارتباط با شبکه اینترنت ... و مصاحبه غیر حضوری با متخصصان و دو پرسشنامه محقق ساخته (پرسشنامه اعضای هیات علمی و پرسشنامه مدیران گروههای آموزشی و کارکنان و کارشناسان دانشگاه) جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش به کمک نرم افزار SPPS , Excel و پارامترهای آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. یافته های پژوهش نشان داد که دانشگاه های مورد مطالعه به میزان متوسطی از استانداردهای بین المللی کیفیت برخوردارند. پژوهشگر در این پژوهش مدلی را جهت ارزیابی کیفیت دانشگاه های دولتی ایران تدوین و اجرا نمود. نتایج بدست آمده وجود همبستگی معنادار در سطح  $P < 0/0001$  را بین سطح امتیاز مدل های رایج کیفیت و پنج عامل اول پرسشنامه (استاد، برنامه درسی، محیط درونی دانشگاه، ارزیابی دانشگاه، سازمان دانشگاه) را نمایان ساخت و مشخص شد که این مدل با مدل های رایج در زمینه کیفیت انطباق دارد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
I.....	چکیده
II.....	فهرست جدول ها
III.....	فهرست شکل ها
IV.....	فهرست نمودارها

### فصل اول: معرفی پژوهش

۱.....	۱-۱- مقدمه
۵.....	۱-۲- بیان مسئله
۱۰.....	۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۱.....	۱-۴- اهداف پژوهش
۱۱.....	۱-۵- سؤالات پژوهش
۱۲.....	۱-۶- ذینفعان پژوهش
۱۲.....	۱-۷- تعریف مفاهیم و واژه ها
۱۵.....	۱-۸- محدودیت های پژوهش

### فصل دوم: چهارچوب نظری، پیشینه ی پژوهش، مرور بر پژوهش های مرتبط

۱۶.....	۲-۱- مقدمه
۱۹.....	۲-۲- اهمیت مراکز آموزش عالی
۲۰.....	۲-۳- تاریخچه آموزش عالی در جهان
۲۲.....	۲-۴- روند تحولات آموزش عالی در ایران

- ۲۳..... آموزش عالی در ایران باستان ..... ۲-۴-۱
- ۲۴..... آموزش عالی در دوره های میانه ..... ۲-۴-۲
- ۲۵..... آموزش عالی در دوره ی اخیر ..... ۲-۴-۳
- ۲۶..... آموزش عالی در بعد از انقلاب اسلامی ..... ۲-۴-۴
- ۲۸..... آموزش عالی در عصر حاضر ..... ۲-۴-۵
- ۲۸..... اهداف آموزش عالی ..... ۲-۵
- ۲۹..... نظریات مرتبط با رسالت های آموزش عالی ..... ۲-۶
- ۳۱..... اهداف آموزش عالی در ایران ..... ۲-۷
- ۳۲..... رسالت آموزش عالی در ایران ..... ۲-۸
- ۳۴..... دانشگاه و کارکردهای آن ..... ۲-۹
- ۳۵..... نقش آموزش عالی در رشد و توسعه ..... ۲-۱۰
- ۴۳..... چالش های آموزش عالی و توسعه پایدار ..... ۲-۱۱
- ۴۷..... مشکلات دانشگاهها در جهان ..... ۲-۱۲
- ۴۷..... مشکلات دانشگاهها در کشورهای پیشرفته ی صنعتی ..... ۲-۱۲-۱
- ۴۹..... مشکلات دانشگاهها در کشورهای در حال توسعه ..... ۲-۱۲-۲
- ۵۰..... مشکلات دانشگاههای کشورهای در حال گذار ..... ۲-۱۲-۳
- ۵۲..... طرح دیدگاههای کیفیت در آموزش عالی ..... ۲-۱۳
- ۵۳..... مفهوم کیفیت ..... ۲-۱۴
- ۶۰..... اهمیت و ضرورت کیفیت در آموزش عالی ..... ۲-۱۵
- ۶۲..... تاریخچه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ..... ۲-۱۶
- ۶۶..... دیدگاههای مربوط به کیفیت ..... ۲-۱۷

- ۶۸..... ۲-۱۸- تکامل رویکردهای کیفیت
- ۶۸..... ۲-۱۸-۱- رویکرد ضرورت‌های تاریخی
- ۶۹..... ۲-۱۸-۲- رویکردهای پیش از ۱۹۹۰
- ۷۲..... ۲-۱۸-۳- رویکردهای پس از سال ۱۹۹۰
- ۷۳..... ۲-۱۹- مسائل ضروری ایجاد یک الگو کیفی
- ۷۵..... ۲-۲۰- الگوهای رایج کیفیت در جهان
- ۷۵..... ۲-۲۱- استاندارد جهانی ISO10015
- ۷۶..... ۲-۲۲- الگو کیفیت دمینگ
- ۷۸..... ۲-۲۳- الگو کیفیت جوران
- ۷۹..... ۲-۲۴- الگو کیفیت EFQM
- ۸۰..... ۲-۲۵- الگو ANSI
- ۸۲..... ۲-۲۶- الگوی استرالیایی کیفیت
- ۸۴..... ۲-۲۷- الگوهای کیفی در آموزش عالی
- ۸۴..... ۲-۲۷-۱- الگوی TQM در آموزش عالی
- ۸۶..... ۲-۲۷-۲- الگوی تحول گرایانه کیفیت
- ۸۷..... ۲-۲۷-۳- الگوی تعهد در آموزش عالی
- ۸۹..... ۲-۲۷-۴- الگوی دانشگاه یادگیرنده
- ۹۰..... ۲-۲۷-۵- الگوی دانشگاه پاسخگو
- ۹۳..... ۲-۲۷-۶- الگوی IWA2
- ۹۸..... ۲-۲۷-۷- الگو پیشنهادی پژوهشگر « طرح الگو جامع کیفیت »



- ۲۸- مقایسه کیفیت فراگیر و مدیریت کیفیت در آموزش و یادگیری (تحلیل و نقد)..... ۱۰۱
- ۲۹-۲- خصوصیات کیفیت آموزشهای دانشگاهی..... ۱۰۳
- ۳۰-۲- مفهوم کیفیت آموزش..... ۱۰۶
- ۳۱-۲- بهبود کیفیت آموزش عالی..... ۱۰۸
- ۳۲-۲- آموزش عالی و تضمین کیفیت..... ۱۱۰
- ۳۳-۲- ارزیابی فرایند موجود..... ۱۱۲
- ۳۴-۲- ارزیابی کیفیت آموزشی..... ۱۱۵
- ۳۵-۲- شیوه های ارزیابی کیفیت آموزشی..... ۱۱۸
- ۳۶-۲- ضرورت ارزیابی کیفیت آموزش عالی..... ۱۲۱
- ۳۷-۲- مرور بر پژوهش های مرتبط..... ۱۳۱
- ۳۷-۱-۲- پژوهش های انجام شده در داخل کشور..... ۱۳۱
- ۳۷-۲-۲- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور..... ۱۳۷
- ۳۸-۲- جمع بندی و نتیجه گیری..... ۱۴۱

### فصل سوم: روش و مراحل پژوهش

- ۳-۱- مقدمه..... ۱۴۹
- ۳-۲- روش تحقیق..... ۱۴۳
- ۳-۳- جامعه آماری مورد مطالعه..... ۱۵۱
- ۳-۴- نمونه و روش نمونه گیری..... ۱۵۱
- ۳-۵- ابزار اندازه گیری و نحوه اجرای آن..... ۱۵۳
- ۳-۵-۱- جمع آوری اطلاعات از طریق مطالعات کتابخانه ای..... ۱۵۳
- ۳-۵-۲- مصاحبه غیر حضوری با متخصصان..... ۱۵۳

- ۳-۵-۳- جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه ..... ۱۵۶
- ۳-۵-۳-۱- پرسشنامه اعضای هیات علمی ..... ۱۵۷
- ۳-۵-۳-۲- پرسشنامه مدیران گروه‌های آموزشی و کارکنان و کارشناسان دانشگاه ..... ۱۵۷
- ۳-۶- تعیین روایی و پایایی پرسشنامه ..... ۱۵۹
- ۳-۷- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ..... ۱۶۱

### فصل چهارم: تحلیل یافته‌ها، نتیجه‌گیری، ارائه الگو

- ۴-۱- مقدمه ..... ۱۶۶
- ۴-۲- تجزیه و تحلیل اطلاعات جمعیت شناختی ..... ۱۶۶
- ۴-۳- تجزیه و تحلیل پرسشنامه پژوهش ..... ۱۷۱
- ۴-۴- تجزیه و تحلیل اطلاعات در قالب سوالات پژوهش ..... ۱۷۴
- ۴-۴-۱- پاسخ به سؤال اصلی ..... ۱۷۴
- ۴-۴-۲- پاسخ به سؤال فرعی اول ..... ۱۸۹
- ۴-۴-۳- پاسخ به سؤال فرعی دوم ..... ۱۹۱
- ۴-۴-۴- پاسخ به سؤال فرعی سوم ..... ۲۰۳
- ۴-۵- الگو نهایی طرح جامع کیفیت ..... ۲۰۷

### فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- ۵-۱- مقدمه ..... ۲۱۰
- ۵-۲- بحث و نتیجه‌گیری ..... ۲۱۰
- ۵-۳- پیشنهادات اجرایی ..... ۲۲۵
- ۵-۴- پیشنهادات پژوهشی ..... ۲۲۶

## منابع پژوهش

پیوست ۱: فرم مصاحبه نیمه ساختاریافته

پیوست ۲: پرسشنامه بررسی کیفیت دانشگاه های دولتی ایران بر اساس الگو های رایج کیفیت (

پرسشنامه مدیران دانشگاه)

پیوست ۳: پرسشنامه بررسی کیفیت دانشگاه های دولتی ایران بر اساس الگو های رایج کیفیت (

پرسشنامه اعضاء هیأت علمی دانشگاه)

## فهرست جداول:

جدول ۱-۲. نسبت محقق به جمعیت در ۳ کشور ژاپن، مالزی و ایران..... ۴۲

جدول ۲-۲. نسبت دانشجو به استاد در ۳ کشور ژاپن، مالزی و ایران..... ۴۲

جدول: ۲-۳: نقش دانشگاه و مفهوم کیفیت در رویکردهای کیفیت ..... ۷۳

جدول ۲-۴: بررسی وانطباق استانداردها و مدل های رایج کیفیت در جهان از نظر میزان بکارگیری و میزان

انطباق پذیری ..... ۸۲

جدول ۲-۵: مقایسه الگوهای رایج کیفیت در آموزش عالی..... ۹۷

جدول ۳-۱: تعداد دانشگاه های منتخب به تفکیک نوع و ماهیت..... ۱۵۲

جدول ۳-۲: تعداد نمونه های انتخابی به تفکیک سطوح شغلی در شش دانشگاه منتخب..... ۱۵۲

جدول ۳-۳: پرسشنامه اندازه گیری اعتبار الگو ..... ۱۵۵

جدول ۳-۴: مشخصات و نظرات متخصصین خارجی ..... ۱۵۵

جدول ۳-۵: مقوله بندی سؤالات و پرسشنامه و مصاحبه اعضاء هیئت علمی و مدیران گروه ها و

کارشناسان ..... ۱۵۸

جدول ۳-۶: موارد مورد آزمون برای ضریب آلفای کرونباخ ..... ۱۶۱

- جدول ۳-۷: آماره های آزمون ضریب آلفای کرونباخ ..... ۱۶۱
- جدول ۳-۷: توزیع سوالات مرتبط با هر عامل آموزشی در پرسشنامه اعضای هیات علمی و مدیران گروهها  
و کارشناسان با سوالات تحقیق ..... ۱۵۵
- جدول ۴-۱: اطلاعات جمعیت شناختی به تفکیک دانشگاه ..... ۱۶۶
- جدول ۴-۲: سطوح رتبه بندی پرسشنامه و عامل های آن ..... ۱۷۲
- جدول ۴-۳: امتیازات حاصل از پرسشنامه به تفکیک دانشگاه ..... ۱۷۳
- جدول ۴-۴: امتیازات حاصل از پرسشنامه به تفکیک اعضای هیئت علمی و مدیران و کارکنان ..... ۱۷۳
- جدول ۴-۵: امتیازات حاصل از پرسشنامه به تفکیک جنسیت ..... ۱۷۴
- جدول ۴-۶: سطح امتیازات حاصل از پرسشنامه به تفکیک دانشگاه ..... ۱۷۵
- جدول ۴-۷: رتبه دانشگاه ها نسبت به هم در پنج عامل اول در مجموع سطوح ضعیف/خیلی ضعیف و  
خوب/خیلی خوب ..... ۱۷۷
- جدول ۴-۸: مقایسه رتبه های دانشگاه ها در ارتباط با عوامل هشتگانه پرسشنامه  
..... ۱۸۳
- جدول ۴-۹: آماره های آزمون کروسکال و الیس ..... ۱۸۳
- جدول ۴-۱۰: سطح امتیازات حاصل از پرسشنامه به تفکیک اعضای هیئت علمی و مدیران و کارکنان  
..... ۱۸۴
- جدول ۴-۱۱: اطلاعات رتبه ها برای مقایسه نظر مدیران و کارکنان و اعضای هیات علمی در مورد عامل -  
های پرسشنامه ..... ۱۸۵
- جدول ۴-۱۲: آماره های آزمون یو من - ویتنی ..... ۱۸۶
- جدول ۴-۱۳: سطح کیفیت آموزش دانشگاه های مورد مطالعه از لحاظ عوامل هشتگانه به تفکیک  
مردان و زنان ..... ۱۸۷

- جدول ۴-۱۴: مقایسه نظر مردان و زنان در مورد عامل‌های پرسشنامه ..... ۱۸۷
- جدول ۴-۱۵: آماره‌های آزمون یو من- ویتنی ..... ۱۸۹
- جدول ۴-۱۶: سطح امتیازات حاصل از عامل الگوهای رایج کیفیت به تفکیک دانشگاه ..... ۱۸۹
- جدول ۴-۱۷: رتبه دانشگاه‌ها نسبت به هم عامل الگوهای رایج کیفیت در مجموع سطوح ضعیف/ خیلی ضعیف و خوب/ خیلی خوب ..... ۱۹۰
- جدول ۴-۱۸: آزمون بارتلت و KMO ..... ۱۹۲
- جدول ۴-۱۹: اشتراکات با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی ..... ۱۹۲
- جدول ۴-۲۰: واریانس‌های کل مورد انتظار ..... ۱۹۳
- جدول ۴-۲۱: ماتریس مؤلفه‌ها ..... ۱۹۵
- جدول ۴-۲۲: ماتریس مؤلفه‌ها با چرخش ..... ۱۹۷
- جدول ۴-۲۳: بررسی ارتباط بین امتیازات عوامل پرسشنامه از طریق همبستگی پیرسون ..... ۲۰۰
- جدول ۴-۲۴: بررسی ارتباط بین سطح امتیازات عوامل پرسشنامه از طریق همبستگی اسپیرمن ..... ۲۰۱
- جدول ۴-۲۵: بررسی وجود ارتباط منطقی بین برخی سوال‌ها و عامل‌ها از طریق همبستگی اسپیرمن ..... ۲۰۲
- جدول ۴-۲۶: بررسی وجود ارتباط منطقی بین چهار آیتم از عامل سازمان دانشگاه از طریق همبستگی اسپیرمن ..... ۲۰۳
- جدول ۴-۲۷: بررسی رابطه بین سطح امتیاز الگوهای رایج کیفیت و سطح امتیاز 5 عامل اول پرسشنامه از طریق همبستگی اسپیرمن ..... ۲۰۴
- جدول ۴-۲۸: آماره‌های آزمون ..... ۲۰۴
- جدول ۴-۲۹: بررسی رابطه بین سوال‌های الگوهای رایج کیفیت و سوال‌های پرسشنامه از طریق همبستگی اسپیرمن ..... ۲۰۵

جدول ۳۰-۴: سوال‌های مرتبط با سوال‌های الگوهای رایج کیفیت..... ۲۰۶

### فهرست شکل‌ها

شکل شماره ۱-۲: مکعب کیفیت در آموزش عالی..... ۶۴

شکل ۲-۲: الگو کیفیت TQM..... ۸۲

شکل ۲-۳: الگو تعهد در آموزش عالی..... ۸۵

شکل ۲-۴: الگو دانشگاه پاسخگو..... ۸۷

شکل ۲-۵: ارتباط بین عامل‌های کیفیت با عوامل خارجی و جهانی..... ۹۹

شکل ۲-۶: پیوستار کیفیت..... ۱۰۶

شکل ۲-۷: چهار حالت استفاده از ارزیابی‌های درونی..... ۱۲۳

شکل ۲-۸: مقوله‌های کیفیت..... ۱۴۵

### فهرست نمودارها

نمودار ۱-۳: فرایند و متدولوژی عملیاتی انجام کار..... ۱۵۶

نمودار (۲-۳): نتایج پرسشنامه اندازه‌گیری اعتبار الگو از دیدگاه متخصصان آموزش عالی..... ۱۶۰

نمودار ۱-۴: سهم گروه‌های مدیران و کارکنان و اعضای هیئت علمی از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۶۸

نمودار ۳-۴: سهم طبقات سابقه کاری از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۶۹

نمودار ۴-۴: سهم طبقات سنتی از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۶۹

نمودار ۴-۵: سهم نوع مدارک تحصیلی از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۷۰

نمودار ۴-۶: سهم رتبه‌های دانشگاهی از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۷۰

نمودار ۴-۷: سهم طبقات جنسیت از کل نمونه در هر دانشگاه..... ۱۷۱

نمودار ۴-۹: سطح امتیاز عامل استاد به تفکیک دانشگاه‌ها..... ۱۷۹

نمودار ۱۱-۴: سطح امتیاز عامل محیط درونی دانشگاه به تفکیک دانشگاه های مورد مطالعه

۱۸۰.....

نمودار ۱۲-۴: سطح امتیاز عامل ارزیابی دانشگاه به تفکیک دانشگاه های مورد مطالعه

۱۸۰.....

نمودار ۱۳-۴: سطح امتیاز عامل سازمان دانشگاه به تفکیک دانشگاه های مورد مطالعه ..... ۱۸۱

نمودار ۱۴-۴: سطح امتیاز پنج عامل اول پرسشنامه به تفکیک دانشگاه های مورد مطالعه..... ۱۸۱

نمودار ۱۵-۴: سطح امتیاز کل پرسشنامه به تفکیک دانشگاه های مورد مطالعه ..... ۱۸۲

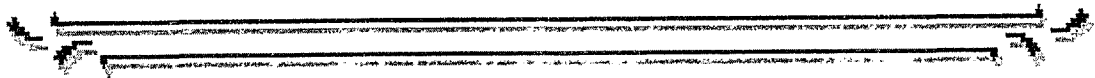
نمودار ۱۶-۴: سطح امتیاز عامل الگوهای رایج کیفیت به تفکیک دانشگاه ها ..... ۱۹۰

نمودار ۱۷-۴: رابطه بین سطح امتیاز الگوهای رایج کیفیت و ۵ عامل اول پرسشنامه..... ۲۰۵

نمودار (۱۸-۴)، الگو نهایی طرح جامع کیفیت..... ۲۰۹

# فصل اول

## معرفی پژوهش





## ۱-۱- مقدمه

در دنیای امروز نقش سرمایه گذاری برای آموزش بعنوان یک عامل کلیدی در فرایند توسعه فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی کاملاً مشخص گردیده است. در این راستا بخش استراتژی بین المللی توسعه سازمان ملل<sup>۱</sup>، ملاک توسعه را بر مبنای دو اصل تلقی می نماید.

۱- اصل کاهش فقر<sup>۲</sup>- اصل گسترش و توسعه منابع انسانی

راه های مختلفی جهت بررسی چگونگی توسعه منابع انسانی پیش روی ما قرار دارد. مطمئن ترین روش که ضریب اطمینان آن از تمامی راهها بیشتر است، آموزش منابع انسانی است. تعمق تحلیلی نشان می دهد که از دوران باستان به روشهای مختلف فرایند آموزش جهت توسعه صورت می گرفته است. قدیمی ترین شکل آموزش، کارورزی و پس از آن تشکیل آکادمی ها و سپس ایجاد دانشگاهها برای آموزش سطح عالی بوده است. همواره دانشگاهها در جوامع از یکسو بعنوان برج فرماندهی فکری و کانون خلاقیت و نوآوری مطرح بوده و از سوی دیگر حافظ و انتقال دهنده میراث فرهنگی و ارزشهای حاکم بر جامعه تلقی می شوند. بعلاوه این مراکز پاسخگوی نیازهای اجتماعی مردم در جهت کسب، اشاعه و توسعه دانش و تکنولوژی می باشند. وظیفه نهادی آنها تشخیص و ارائه راه حلها جهت دشواریهای اجتماعی است. در واقع یکی از پرارزش ترین نهادهایی که جامعه برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد دانشگاه بوده، که از آن به عنوان موتور محرکه جامعه نام می برند. معذالک نباید فراموش کرد که کلیه فرآیندهای آموزش رسمی و غیر رسمی در این توسعه نقش دارند. آموزش رسمی را به پنج خانواده بزرگ تقسیم نموده اند، دوره آموزش ابتدایی، دوره راهنمایی، دوره متوسطه، دوره دانشگاهی و دوره فرا دانشگاهی (دانش نظری و کاربردی مطلق). (قورچیان، ۱۳۷۳، صفحات ۱۵ و ۱۶)

هدف آموزشی نهاد دانشگاه، تربیت شهروندی متعهد و متخصص است که قادر باشد حرفه ای بیندیشد و حرفه ای عمل نماید. و همچنین بتواند مشاغل تخصصی جامعه را بنحو احسن اداره

<sup>۱</sup> - OECD: Organization for Economic Cooperative Development

نموده یا محرک و مولد کارهای آموزشی، پژوهشی، خدماتی و یا تولیدی باشد. یکی از راههای مناسب آموزش عالی برای انجام وظایف خطیر خود در کمک به توسعه فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی فراهم آوردن دانش و مهارتهای مورد نیاز نیروی کار آینده جامعه است. گفتنی است در کنار اندیشه حرفه ای، عمل حرفه ای، پژوهش حرفه ای و ...، نبایستی از تأثیرگذاری نقش دانشگاه در ابعاد فرهنگی و اخلاقی یک جامعه، غفلت نمود. دانشگاه هم می تواند بستری جهت ارتقاء اخلاقیات بوده و راحت ترین مسیر جهت انتقال فرهنگ نسل پیشین جامعه به نسل فعلی و آینده قلمداد گردد و هم می تواند مسیری برای زوال اخلاقیات بوده و شکاف های بین فرهنگ گذشته و آینده را شدت بخشد.

بررسی پژوهشهای یونسکو نشان داده است که ۶۰ کشور از ۷۳ کشوری که دارای برنامه های آموزشی بودند، در تلاش اند که برنامه های خود را براساس پیش بینی های نیروی کار مورد نیاز در آینده به انجام برسانند. (وودهاال و ساخاروپولوس ۱۳۷۰ صفحه ۷۲).

موضوع مهم در این زمینه دانشگاه ها و کیفیت نظام دانشگاهی می باشد که از ابعاد مختلفی مورد توجه قرار گرفته است.

سولمون<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) کیفیت هر نظام آموزشی را مترادف با توانایی بدست آوردن نتایج مطلوب دانسته و بدین ترتیب کارایی درونی نظام دانشگاهی را بجای کیفیت آموزش بکار می برد. کارایی نظام آموزشی مفهومی است که بوسیله آن می توان نظام آموزشی را تحلیل کرد. هارت<sup>۲</sup> کارایی نظام آموزشی را معادل بهره دهی آن می پندارد و اشاره می کند که کارایی به هزینه و اثر بخشی بستگی دارد. ایستون<sup>۳</sup> و همکاران بر این نکته تأکید دارند که کارایی مقداری مطلق نیست، بلکه مقداری است که بصورت نسبت بیان میشود. از این تعاریف می توان نتیجه گرفت که کارایی نظام دانشگاهی مبین توان تولیدی آن نظام است که بصورت نسبتهای

<sup>۱</sup> - Solmon

<sup>۲</sup> - Hart Well

<sup>۳</sup> - Eston

کمی از برونداد به درونداد بیان میشود. کارآیی نظام دانشگاهی را از دو دیدگاه می توان تحلیل کرد: الف) کارآیی درونی، ب) کارآیی بیرونی. نظام آموزشی در صورتی دارای کارآیی درونی است که با توجه به هزینه های درونداد معین، برونداد نظام به حداکثر رسیده باشد. کارآیی بیرونی نظام دانشگاهی به رابطه میان دانشگاه و محیط بیرونی آن بستگی دارد (بازرگان ۱۳۷۲ صفحات ۱۲ و ۱۳). بعلاوه بسیاری از صاحب نظران در آموزش عالی کیفیت را موجب افزایش بهره وری ذکر نموده و آنرا در نظام آموزش عالی مورد تعمق و توجه قرار داده اند و با نگرشی نظام مند از قلمرو کیفیت تحت عنوان «مدیریت کیفیت جامع» یاد می کنند. برخی مکعب کیفیت در دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی را ترسیم نموده اند که بیانگر دیدگاههای شایسته گرایی<sup>۱</sup> جامعه گرایی<sup>۲</sup> و فرد گرایی<sup>۳</sup> در امر ارزشیابی و رشد کیفیت دانشگاهی می باشد. ابعاد نظری و تجربی کیفیت در نظام آموزش عالی بعنوان هسته مرکزی آموزش عالی مورد استفاده متخصصان آموزش عالی واقع گردیده است. همچنین مقوله ارزشیابی عملکرد در فرآیند کیفی آموزش عالی از اهمیت بسزایی برخوردار است. (میری ۱۳۷۴ صفحه ۳۲)

سانیا<sup>۴</sup> روشهای ارزشیابی را با توجه به سطحی که مورد ارزشیابی قرار می گیرد و اینکه این سطح ممکن است سراسر یک نظام ملی را در برگیرد و همچنین به فردی که مسئولیت ارزشیابی را عهده دار است، مربوط میدانند. در استفاده از شاخصهای عملکرد بازنگری همردیفان (همتایان) یا خود - ارزشیابی و یا هر روش دیگری نیازمند اطلاعات مورد لزوم برای تجزیه و تحلیل کمی می باشد. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

۱- اطلاعات در مورد منابع، اعم از فیزیکی و مالی (دانشجویان، کارکنان و...)

۲- فرآیند عملکرد نظام (کارآیی درونی، روشهای تدریس، روشهای استخدام، مدیریت نظام)

۳- برونداد نظام (فارغ التحصیلان، انتشارات تحقیقاتی، خدمات عمومی و کلی)

1 - Meritocratic View

2 - Social View

3 - Individualistic View

1- Kanu Sanyal

۴ - نتایج (مشارکت در گسترش و توسعه علمی و فنی، قابلیت استخدام) جهت تجزیه و تحلیل کیفی نیز معیارهایی مثل جذابیت، سودمندی، تجانس، خاص بودن، مفید بودن، افزایش رشد فردی را میتوان ذکر نمود (میری ۱۳۷۴ صفحه ۳۳).

الگوی دیگر برای ارزشیابی عملکرد دانشگاهها، الگوی ارزشیابی کیفی می باشد. این ارزشیابی دارای دو عامل است.

#### ۱- خود - ارزیابی

#### ۲- ارزشیابی توسط نهاد دیگر در خارج از دانشگاه

که دو روش ذکر شده بسادگی می توانند در یکدیگر ادغام شوند (یونسکو ۱۹۹۲ صفحه ۲۰۰) آدلمن<sup>۱</sup> در دائره المعارف آموزش عالی ملاکهای خود - ارزیابی دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی را به شرح زیر مطرح می نماید:

الف - مؤسسه باید اهداف روشن و مدونی داشته باشد. این اهداف باید متناسب با رسالت مؤسسات آموزش عالی باشند.

ب - مؤسسه باید جهت تحقق اهداف خود در امر آموزش، بطور مؤثری سازمان یافته باشد و از نیروی انسانی کافی، توان مالی و امکانات کالبدی برخوردار باشد.

ج - مؤسسه اهداف خود را محقق و عملی بسازد.

د - مؤسسه قادر باشد اجرای اهداف خود را تداوم بخشد

بدین ترتیب با عنایت به شاخصهای کیفی و روشهای ارزشیابی، فرایند ارزیابی درونی و بیرونی در آموزش عالی شکل گرفته است. اصولاً امر ارزیابی درونی و بیرونی در یک نظام دانشگاهی در واقع هویتی قانونی و علمی است که از سوی یک نهاد قانونی یا انجمن بین المللی، انجمن منطقه ای، انجمن ملی، با توجه به رسالت ها و اهداف دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی مورد ارزیابی قرار می گیرد. تا با عنایت به آن، مشروعیت علمی و قانونی به دانشگاهها و مؤسسات

<sup>۱</sup> - Adelman