



Design and Implementation of Internal Evaluation Model at the Level of Higher Education Management and Educational Management Departments of Islamic Azad University and Provide a Suitable Framework for External Evaluation

Ahmadreza Eskandari¹, Reza Mohammadi², Parisa Irannejad³, Mahtab Salimi⁴, Ramazan Jahaniyan⁵

1. PhD Student in Higher Education Management, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran. Email:skandari_sanjesh@yahoo.com

2. Faculty member of the National Education Evaluation Organization, Tehran, Iran. (Corresponding Author), Email:remohamadi@yahoo.ca

3. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

Email:parisairannejad@yahoo.com

4. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran. Email:salimi_331@yahoo.com

5. Associate Professor, Department of Educational Sciences, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

Email:ramezan.jahanian@yahoo.com

Article Info

ABSTRACT

Article Type:

Research Article

Received:2021/08/10

Received in revised

form:2022/06/26

Accepted:2022/07/06

Published

online:2022/07/07

Based on the purpose, the present study is an applied research and in terms of data collection method is a descriptive-analytical research. The approach of the present study is a mix method and both quantitative and qualitative methods have been used. The statistical population in the quantitative research consisted of heads of departments and faculty members, students, graduates and library managers; and the statistical population in the qualitative research included experts and faculty members. Appropriate sample size of the statistical population of the quantitative research: 36 managers of educational departments, 97 faculty members of departments, 130 students, 6 library managers by stratified random sampling; 120 members of the graduate community were available by sampling method and in the qualitative research 66 faculty members were experts and specialists by non-random snowball sampling method. The research tools were researcher-made questionnaire, interview and checklist. The face validity and content validity of the research instrument was estimated by experts and the reliability of the questionnaires was estimated by Cronbach's alpha coefficient of 97%. The reliability of the interview questions was obtained by the agreement coefficient of the interviewees. In the quantitative research, inferential descriptive statistics and structural equations were used, and in the qualitative research, data coding was used. The results showed that internal evaluation in 3 main stages and 13 steps including 8 factors and 42 criteria and 214 indicators and external evaluation in 8 stages can be counted.

Keywords: Internal Evaluation, External Evaluation, Quality Assurance, Educational Management Department, Higher Education Management Department, Islamic Azad University.

Cite this article: Eskandari, Ahmad reza. Mohammadi, Reza. Irannejad, Parisa. Salimi, Mahtab. Jahaniyan, Ramazan. (2022). Design and Implementation of Internal Evaluation Model at the Level of Higher Education Management and Educational Management Departments of Islamic Azad University and Provide a Suitable Framework for External Evaluation. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 12 (39): 125-142 pages. DOI: 10.22034/emes.2022.535724.2298



© The Author(s).

Publisher: National Organization of Educational Testing (NOET)



سازمان پژوهش‌های آموزشی کشور

مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی

شماره چاپی: ۲۸۶۵-۲۴۷۶ شماره الکترونیکی: ۲۷۸۳-۰۹۴۲

طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی

احمد رضا اسکندری^۱، رضا محمدی^۲، پریسا ایرانزاد^۳، مهتاب سلیمی^۴، رمضان جهانیان^۵

- ۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. پست الکترونیک: skandari_sanjesh@yahoo.com
 ۲- عضو هیات علمی سازمان سنجش آموزش کشور، تهران، ایران؛ (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: remohamadi@yahoo.ca
 ۳- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. پست الکترونیک: parisairannejad@yahoo.com
 ۴- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. پست الکترونیک: salimi_331@yahoo.com
 ۵- دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. پست الکترونیک: ramezan.jahanian@yahoo.com

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۱۹

اصلاح: ۱۴۰۱/۰۴/۰۵

پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۱۵

انتشار: ۱۴۰۱/۰۴/۱۶

پژوهش حاضر بر اساس هدف، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش توصیفی-تحلیلی است. رویکرد حاکم بر پژوهش حاضر ترکیبی است و از هر دو روش کمی و کیفی به صورت روش پژوهش ترکیبی استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کمی شامل مدیران گروه‌ها و اعضای هیات علمی، دانشجویان، دانش آموختگان و مسئولان کتابخانه‌ها و در بخش کیفی شامل صاحب نظران و اعضای هیات علمی بودند. حجم نمونه مناسب از جامعه آماری بخش کمی ۳۶ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی، ۹۷ نفر اعضای هیات علمی گروه‌ها، ۱۳۰ نفر دانشجو، ۶ نفر از مسئولان کتابخانه به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی؛ ۱۲۰ نفر از جامعه دانش آموختگان به روش نمونه‌گیری در دسترس و در پژوهش کیفی ۶۶ عضو هیات علمی خبره و متخصص به روش نمونه‌گیری غیرتصادفی از نوع گلوله برفی بودند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه محقق ساخته، مصاحبه و سیاهه واریسی بودند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها و ابزار پژوهش با نظرات متخصصان و پایایی پرسشنامه‌ها با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۷ برآورد شد. پایایی سوالات مصاحبه با ضریب توافق مصاحبه شونده‌گان به دست آمد. در بخش کمی از آمار توصیفی استنباطی و معادلات ساختاری و در بخش کیفی، کدگذاری داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد ارزیابی درونی در ۳ مرحله اصلی و ۱۲ گام شامل ۸ عامل و ۴۲ ملاک و ۲۱۴ نشانگر و ارزیابی بیرونی در ۸ مرحله قابل احصاء است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی، تضمین کیفیت، مدیریت آموزشی، مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی.

استناد: اسکندری، احمد رضا، ایرانزاد، پریسا، محمدی، رضا، سلیمی، مهتاب، جهانیان، رمضان (۱۴۰۱). طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی. مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۲ (شماره ۳۹)، ۱۲۵-۱۴۲ صفحه.

DOI: 10.22034/emes.2022.535724.2298

ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور

حق مؤلف © نویسندگان.



مقدمه و بیان مساله

آموزش عالی در همان حال که نقش و جایگاه تعیین کننده‌ای از حیث ثروت و سرمایه ملت‌ها و توسعه جوامع پیدا کرده است، در شرایط رقابتی تری نیز قرار گرفته است. در بازار آموزشی جدید افراد باید چالش‌های رقابت را توسط فعالیت‌هایشان در جهت بهبود کیفیت محصولات، خدمات و سازوکارهای انتقال آن فراهم آورند (آرتس و همکاران، ۲۰۱۷، ۱). کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چند بعدی است که تمام وظایف و فعالیت‌های آن از جمله برنامه‌های آموزشی و تحصیلی، پژوهش و بورس تحصیلی، نیروی انسانی، دانشجویان، ساختمان‌ها، امکانات، تجهیزات، ارائه خدمات به جامعه و محیط دانشگاهی را در بر می‌گیرد (سایبو و سایبو، ۲۰۱۴، ۲). این امر باید آشکارا به صورت ارزیابی درونی و بیرونی توسط متخصصین مستقل و در صورت امکان با متخصصین بین المللی، که برای بهبود کیفیت اهمیت دارد، انجام شود (مورتادا و هامدی، ۲۰۱۱، ۳). بنابراین امر بهبود و تضمین کیفیت در سطوح مختلف آموزش عالی و استفاده از ظرفیت‌های درونی و نیز نهادها و موسسات بیرونی تخصصی در این زمینه مورد توجه قرار می‌گیرد.

موسسات آموزش عالی و آژانس‌های تضمین کیفیت گروه‌های آموزشی وظیفه دارند اطلاعات کیفیت ارزیابی واحدهای آموزشی را برای نشان دادن پیشرفت و پاسخگویی دانشگاه به مردم منتشر کنند. چنانچه برنامه ارزیابی درونی و بیرونی گروه‌های آموزشی، روند و رویه‌های گروه‌های آموزشی و نتایج ارزیابی‌های گروه‌های آموزشی در وب سایت موسسات، دسترسی آسان به آن‌ها را فراهم نماید، نظام‌های ارزیابی درونی و بیرونی گروه‌های آموزشی برای به کارگیری ترکیبی از شاخص‌های کمی و کیفی ارزیابی‌ها، درباره انتشار اطلاعات آنها چارچوبی مشخص رادر نظرگیرند. به منظور اطمینان از استانداردهای کیفیت در آموزش عالی عمومی و تنظیم اقدامات جدید غیر دولتی، آژانس‌های جدید تضمین کیفیت واحد‌های آموزشی باید محیطی را پشتیبانی کنند که ارزیابی شفاف اطلاعات ارزیابی‌ها، مطابق با مجموعه‌ای از مقررات به خوبی در آن طراحی شده باشد (بدران و همکاران، ۲۰۱۹).

نتایج تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد چنانچه در ارزیابی درونی و بیرونی واحد‌های آموزشی، یک حاکمیت نهادی روند بسیار غیرعادی ایجاد نماید در آن صورت موسسات آموزشی از استقلال نهادی منفک می‌شوند و یا به هیچ وجه از استقلال نهادی برخوردار نمی‌شوند، لذا تحمیل سیاست‌های دولت در سطوح نهادی در قالب‌های سیاستی یکی از چالش‌های مرتبط با استقلال موسسات آموزش عالی بیان می‌شود. از سویی با ارائه آموزش با کیفیت بالا و از سوی دیگر با تحمیل ادراک شده توسط دولت در سطوح نهادی، پاسخگویی و مقایسه پیشنهادات برنامه واحدهای آموزشی از نظر بیان بهترین روش‌ها و استانداردها برای مطابقت با چارچوب‌های صلاحیت ملی و حتی بین‌المللی دچار شکاف می‌شود (مکوزانگو و موگوتسینی، ۲۰۱۹). همچنین در مطالعه هوا و همکاران^۴ (۲۰۲۰) برخی از جنبه‌های مربوط به سیاست ارزیابی درونی، بازنگری نهادی داخلی، واحدهای تضمین کیفیت، ارزیابی‌های بیرونی و گنجاندن ذینفعان درونی و بیرونی در روند تضمین کیفیت داخلی موسسات آموزش عالی توصیف گردید و از چالش‌های دیگر همچون نقش‌های دوگانه و حرفه‌ای بودن دفتر تضمین کیفیت گروه‌های آموزشی دانشگاه یاد شده است. براین اساس در ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر می‌توان بیان نمود، الزام‌های ضروری توجه به اهمیت ارزیابی کیفیت گروه‌های آموزشی را می‌توان در چهار مقوله عمده الزام اخلاقی، الزام حرفه‌ای، الزام رقابتی و الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی دسته‌بندی کرد: الزام اخلاقی؛ گویای این مسئله است که مشتریان و ارباب رجوع خدمات آموزشی (درون / برون سازمانی)، لایق خدمات با بهترین کیفیت آموزشی ممکن هستند. الزام حرفه‌ای؛ ارتباط تنگاتنگی با الزام اخلاقی دارد و نشان دهنده وظایف همه کسانی است که درگیر خدمات و تلاشی سخت برای فراهم آوردن استانداردهای بالای آموزشی برای یادگیرندگان هستند. الزام رقابتی؛ بیانگر آن است که رقابت در دنیای آموزش، واقعیتی انکارناپذیر است. الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی؛ بر اساس این مؤلفه باید خواسته‌های جامعه را در تربیت نیروی انسانی، مسئولیت‌پذیری بیشتر و خدمات، برآورده سازند. (محمدی و همکاران، ۱۳۹۱). بنابراین آموزش عالی در ایران ناگزیر از توجه به کیفیت در قالب سازوکار نهادی است. یکی از ابعاد این موضوع آن است که با وجود رشد کمی در برخی از زمینه‌ها طی چند سال اخیر، به لحاظ کیفی با بسیاری از استانداردهای استقرار یافته در آموزش عالی توسعه یافته جهانی فاصله زیادی دارد (فراستخواه، ۱۳۹۷). از این رو، کیفیت نظام آموزش عالی ایران، دغدغه‌ی هر روزه جامعه دانشگاهی و صاحب نظران و مسئولین آموزش عالی است. تضمین کیفیت نظام آموزش عالی کشور مستلزم ارزیابی دقیق و مستمر آن است، چرا که از طریق ارزیابی، نقاط مثبت و منفی مشخص شده و با دیدی واقع بینانه می‌توان بر نقاط ضعف فائق و نقاط قوت را مضاعف کرد. کوشش‌های ارزیابی آموزش عالی کشور (تا قبل از سال ۱۳۷۹) امری موسمی بوده و استمرار نداشته است (ایلی، ۱۳۷۶). وانگهی، در کوشش‌های انجام شده بهبودی کل نظام دانشگاهی مورد توجه قرار نگرفته است. از این رو شناسایی رهیافت مناسب ارزیابی که با

1. Artes et al

2. Sabio, Ralph. A; Sabio, Celia Junio

3. Murtadha & Hammadi

4. Hou, A. Y. C et al

استفاده از آن بتوان به طور مستمر به تضمین کیفیت نظام های دانشگاهی پرداخت، ضرورت داشته است (بازرگان، ۱۳۷۴). بنابراین، برای اصلاح مستمر نظام دانشگاهی استقرار یک سیستم کارآمد ارزیابی درونی و بیرونی که به وسیله آن بتوان ضمن تضمین کیفیت آموزشی و پژوهشی، بهبودی کل نظام دانشگاهی را مد نظر قرار داده، در عین اینکه از متن نظام دانشگاهی و ضرورت های آن برخاسته و منطبق بر ویژگی های این نظام باشد، لازم و ضروری بوده است (محمدی، ۱۳۸۱). نقطه عطف در این زمینه را باید در برنامه توسعه سوم و فعالیت های سازمان سنجش و آموزش کشور برای طراحی و استقرار نظام درونی تضمین کیفیت در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری دانست. بر این اساس برای طراحی و اجرای ارزیابی درونی در سطح گروه های آموزشی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی با توجه به شرایط کشور، الگوهای متعددی در زمینه ارزیابی نظام آموزش عالی دولتی ایران طراحی شده است، اما تاکنون رهیافتی جامع و کامل که متناسب با مقتضیات خاص گروه های آموزشی و برنامه های آموزشی رشته های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی باشد و بتواند پاسخگوی نیازهای این رشته های علمی باشد تدوین نشده است، لذا انجام فعالیتی پژوهشی به منظور درک مفهوم خاص کیفیت آموزش در گروه های آموزشی ذیربط از ضرورت و اهمیت بسیاری برخوردار است. توجه به اهمیت و نقش گروه های آموزشی در جامعه کنونی، اهمیت اطمینان از استقرار، نگهداری و ارتقای کیفیت برنامه های آموزشی مورد اجرا در آن را دو صد چندان کرده و از ضروریات حوزه ارزیابی دانشگاه آزاد اسلامی به نظر میرسد. با توجه به مطالب فوق پژوهش حاضر درصدد تدوین الگویی مناسب، جهت طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروه های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی برآمد تا بتواند به افزایش کیفیت گروه ها و برنامه های تحصیلی آنها یاری رساند و همچنین با ارائه الگو بتوان به الزامات تضمین کیفیت آن دست یافت. منظور از چارچوب ارزیابی بیرونی در پژوهش حاضر، این است که ارزیابی بیرونی دارای مولفه هایی است و در این پژوهش الگو، مینا نبوده است. بنابراین سوالات زیر در این پژوهش مد نظر قرار گرفته است:

- ۱- الگوی مناسب ارزیابی درونی در سطح گروه های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟
- ۲- نتایج ارزیابی درونی در سطح گروه های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟
- ۳- چهارچوب مناسب ارزیابی بیرونی در سطح گروه های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

ارزشیابی وسیله ای برای افزایش بازده اجتماع آموزش عالی و نیز سازوکاری برای تأیید صلاحیت مراکز آموزش عالی، تخصیص عقلانی اعتبارات، پاسخگویی عمومی، اطلاع رسانی به ذینفعان، اطمینان از تحقق اهداف و بهبود مستمر قلمداد می شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۱). بر این اساس، باید ساختار مناسب برای ارزشیابی و ارزیابی درونی کیفیت و به صورت خاص در سطوح گروه های آموزشی نظام دانشگاهی مد نظر قرار گیرد (موهاری و همکاران، ۲۰۲۱). سه نوع نگاه می تواند در ارزیابی درونی مورد توجه قرار گیرد و برای فهم و مدیریت کیفیت آموزش مورد استفاده قرار می گیرد. این سه الگو شامل (۱) الگوی هدف و استاندارد، (۲) الگوی فرایندی و (۳) الگوی نبود مشکل، می شوند. این الگوها برای مدیریت و اطمینان از کیفیت درونی در آموزش کاربرد دارند. وجود یک مؤسسه آموزش عالی را می توان از طریق الگوی روابط ذینفعان آن توجیه کرد. بسیاری از ذینفعان درونی و بیرونی می توانند بر اهداف موسسات آموزش عالی مانند کیفیت تدریس و توسعه پروژه های تحقیقاتی مشارکتی تأثیر بگذارند (کستونن، ۲۰۱۵). فرض الگوی اول، بر وجود اهداف و استانداردهای شفاف، پایدار، هنجاری و مورد قبول برای مؤسسه آموزشی برای پیگیری یا تطابق استوار است. در این الگو، نشانگرهای کیفی ای شامل پیشرفت تحصیلی، نرخ حضور، نرخ ترک تحصیل، توسعه های فردی، تعداد دانش آموزان دارای اشتغال، صلاحیت های حرفه ای کارکنان و... مورد ارزیابی قرار می گیرد (انجمن اروپایی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی، ۲۰۰۹). در الگوی دوم، ماهیت و کیفیت فرایندهای مؤسسه آموزشی تعیین کننده کیفیت خروجی و میزانی است که در اهداف تعیین شده ممکن است حاصل شود. فرایند در یک مؤسسه آموزشی عمدتاً شامل فرایندهای مدیریتی تدریس و یادگیری میشود. از این رو، انتخاب نشانگرها بر اساس این فرایندها، به عنوان نشانگرهای کیفیت مدیریت (مانند رهبری، تصمیم گیری)، کیفیت تدریس (کارآمدی تدریس، روشهای تدریس) و نشانگرهای یادگیری (نگرشهای یادگیری، نرخ حضور) طبقه بندی می شوند. تضمین کیفیت در این الگو، اطمینان از فرایندهای درونی سالم و مداوم و تجارب یادگیری سودمند است و نقطه تمرکز آن بهبود درونی است (دلشاد و اقبال، ۲۰۱۰). در الگوی نبود مشکل، تضمین کیفیت عمدتاً بر پیش

¹ Muhari, E. H al

² Kettunen, J.

³ European Association for Quality Assurance in Higher Education (EAQAHE)

⁴ Dilshad & Iqbal

و گزارش دهی استوار است تا از این طریق اطمینان حاصل شود که هیچ مشکل یا نقیصی ناشی از اقدامات و ساختار وجود نداشته باشد (کاسای^۱، ۲۰۱۲). نظریه ذینفعان نیز در دهه ۱۹۸۰ به عنوان پاسخی به پویایی و پیچیدگی فزاینده محیطی که سازمان‌ها در آن فعالیت می‌کنند ظهور کرد. در این رویکرد، تمام افراد یا گروه‌هایی که در سازمان ذینفع هستند، در مدیریت راهبردی در نظر گرفته می‌شوند و سازمان با هدف ایجاد ارزش برای مشتریان، تامین کنندگان، مالکان، کارکنان و جوامع محلی مدیریت می‌شود (فریمن و همکاران^۲، ۲۰۲۰). طبق این دیدگاه، یک سازمان عبارت از سیستمی که برای ذینفعانش به خلق ارزش^۳ می‌پردازد. طبق تعریف کلاسیک فریمن (واضع نظریه ذینفعان) که به طور گسترده‌ای در مطالعات این حوزه، مورد استفاده قرار می‌گیرد، ذینفع یک سازمان، عبارت است از هر گروه یا فردی که می‌تواند در دستیابی به اهداف سازمان تأثیر بگذارد یا تحت تأثیر تحقق اهداف سازمانی قرار گیرد، به عنوان مثال اعضای هیات علمی که بایستی در راستای مأموریت های مؤسسه آموزش عالی خود گام بردارند. در حالی که در یک مفهوم گسترده، نظریه ذینفعان، کارکنان، جامعه، دولت، مشتریان و تامین کنندگان را به عنوان گروه‌های ذینفع عمومی در نظر می‌گیرد (فریمن، ۱۹۸۴). ذینفعان خاص موسسات آموزش عالی، مجموعه بدنه فنی-اداری، اعضای هیات علمی، کارفرمایان، بازار کار، دانش‌آموختگان، جامعه، وزارت مربوطه و دانشجویان هستند (موسسه ملی مطالعات آموزشی^۴، ۲۰۱۸). بین رویکرد ذینفع‌مداری و ارزیابی کیفیت آموزش عالی رابطه مستقیمی وجود دارد، بدین خاطر، هر چه که نظام آموزش عالی یک کشور بیشتر بتواند در تعامل مثبت با ذینفعان خود باشد، بهتر می‌تواند وظایف و مأموریت های خود را تحقق بخشد. از این روی، برای نظامات و موسسات آموزش عالی، کسب رضایت ذینفعان و مشتریان داخلی و خارجی و برآورده ساختن احتیاجات و نیازهای ذینفعان درونی و بیرونی به یک امر محتوم تبدیل شده است (کریشان و ایناچی^۵، ۲۰۱۱). بنابراین، برای بهبود روابط با ذینفعان، لازم است راهبردهای جامعی طراحی شود که همکاری و تعامل با ذینفعان را تضمین کند (استاکرو همکاران^۶، ۲۰۲۰).

نظام های تضمین کیفیت با محوریت ارزیابی درونی و متعاقب آن ارزیابی بیرونی با فرایندی مشارکتی، هدف محور و بهبود، ضمن ایجاد ارزش افزوده برای شبکه ذینفعان، زمینه تعامل مناسب آنها در تعالی کیفیت سطوح مختلف نظام دانشگاهی را فراهم می‌سازد. از این رو نظام دانشگاهی به صورت عام و دانشگاه آزاد اسلامی به صورت خاص در صورت طراحی و استقرار این نظام می‌تواند به رضایت حداکثری ذینفعان درونی و بیرونی خود نائل شود، به این صورت که در قالب ارزیابی درونی زمینه حضور فعال همه ارکان درونی و ذینفعان درون دانشگاه و از طریق ارزیابی بیرونی می‌تواند زمینه حضور و تعامل ذینفعان بیرونی را فراهم سازد و به خلق ارزش افزوده برای آنها بپردازد. در این راستا پژوهش حاضر به دنبال آن است که ضمن بررسی تجارب ملی و بین‌المللی، طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی را تدوین و ارائه نماید.

روش پژوهش

این پژوهش بر اساس هدف یعنی "طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی"، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، از نوع پژوهش توصیفی-تحلیلی است، چراکه در جستجوی دست‌یابی به یک هدف عملی است. این نوع تحقیق و دانش که از این طریق کسب می‌شود راهنما و دستورالعملی برای فعالیت‌های عملی است (دلاور، ۱۳۹۳). پارادایم حاکم بر پژوهش حاضر ترکیبی است چرا که در این پژوهش از هر دو روش کمی و کیفی استفاده شده است.

با توجه به این که در پژوهش حاضر، ابتدا داده‌های کمی و سپس داده‌های کیفی جمع‌آوری شده است، اولویت با فاز کمی بوده است و داده‌های کیفی برای تقویت داده‌های کمی جمع‌آوری و استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها معمولاً مرتبط با هم و ترکیب داده‌ها در قسمت تفسیر و بحث انجام می‌شود. بنابراین طرح و روش پژوهش ترکیبی از نوع متوالی تبیینی است.

¹ Kahsay

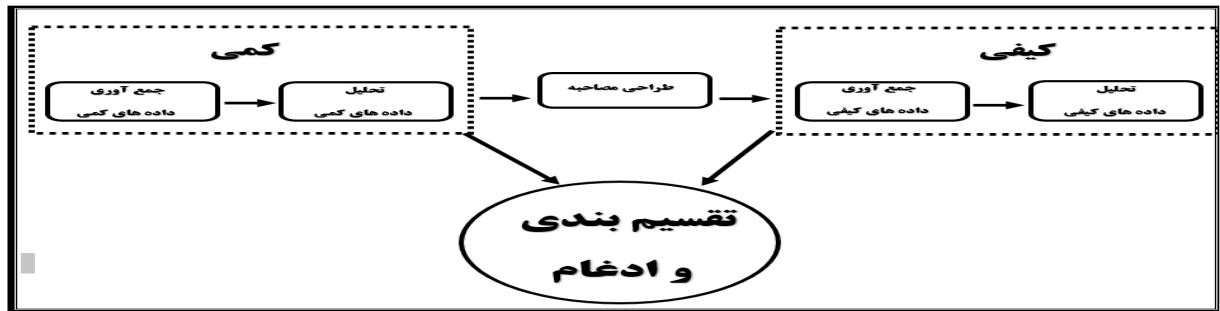
² Freeman et al

³ Create Value For Stakeholders

⁴ INEP – National Institute of Educational Studies

⁵ Crişan & Enache

⁶ Stocker Et Al



شکل ۱: فرایند روش متوالی تبیینی در چارچوب پژوهش حاضر

جامعه آماری در بخش کمی شامل مدیران گروه‌های آموزشی، اعضای هیات علمی، دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی، مسئولان کتابخانه‌ها در گروه‌های آموزشی "مدیریت آموزش عالی" و "مدیریت آموزشی"، شامل واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران در سال تحصیلی ۱۴۰۰ بودند.

جامعه آماری در بخش کیفی شامل صاحب نظران، اعضای هیات علمی و کارشناسان متخصص بودند. ضمناً در بخش کیفی از روش تحلیل اسناد و مدارک (سندکاوی) در کنار روش اصلی یعنی روش مصاحبه گروه کانونی برای کسب دیدگاه‌ها و نظرات متخصصان و خبرگان دانشگاهی کشور استفاده شده است. در بخش کیفی پژوهش، ابزار پژوهش شامل مصاحبه نیمه ساختارمند و بررسی تطبیقی ادبیات پژوهشی می‌باشد.

حجم نمونه مناسب از جامعه آماری بخش کمی ۳۶ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی، ۹۷ نفر اعضای هیئت علمی گروه‌ها، ۱۳۰ نفر دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، ۶ نفر از مسئولان کتابخانه‌ها به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی، ۱۲۰ نفر از دانش‌آموختگان دانشگاه آزاد اسلامی به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. حجم نمونه در بخش کیفی شامل ۶۶ نفر اعضای هیئت علمی خبره و کارشناسان متخصص به روش نمونه‌گیری غیرتصادفی از نوع گلوله برفی بودند.

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی، علاوه بر ابزارهای گردآوری داده‌ها از نمونه پژوهش، شامل سیاهه واری محقق ساخته نیز استفاده شده است. در ادامه، پس از اعمال نظر متخصصان در مورد روایی الگو، از طریق روش زمینه‌یابی، سیاهه‌ای برای تعیین اولویت و اهمیت هر یک از عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای الگوی ارزیابی درونی در بین نمونه بخش کیفی توزیع شد. همچنین برای گردآوری اطلاعات در بخش کیفی برای ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی از ابزار مصاحبه‌های اکتشافی نیمه ساختارمند، بررسی متون علمی مرتبط با ادبیات موضوع، و بررسی تجارب ملی و بین‌المللی استفاده شد. در اجرای پرسشنامه اصلی، ضریب پایایی ۹۷٪ به دست آمد. بر این اساس، اطمینان حاصل شد که، نسخه تجدید نظر شده‌ی ابزار اندازه‌گیری از پایایی بسیار بالایی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کمی ابتدا با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی و آزمون تکنیک عاملی تاییدی، معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PLS 8.3، استفاده شد. در بخش کیفی پس از فرایند کدگذاری باز و محوری، مفاهیم و مقولات استخراج شدند. سپس کدگذاری انتخابی انجام شد و در ادامه ارتباط این مقولات با یکدیگر در قالب مدل پارادایمی مبتنی بر نظریه زمینه‌ای شناسایی شدند. در حقیقت، نوآوری پژوهش حاضر در این است که با انتخاب این طرح پژوهشی به دنبال دستکاری متغیرهای مستقل و درک روابط علی و معلولی نبوده است، بلکه هدف توسعه و اکتشاف ابزار ارزیابی درونی و بیرونی گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی بوده است.

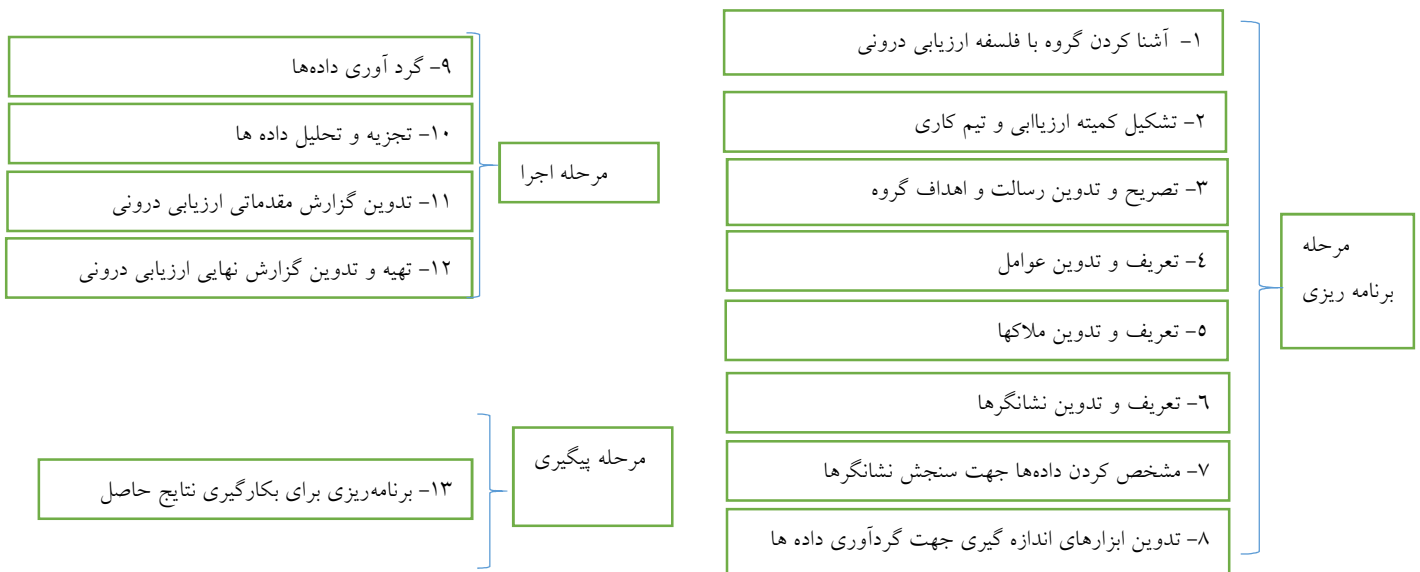
یافته‌ها

یافته‌های سوال اول پژوهش: "الگوی مناسب ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی

کدام است؟"

در مرحله اولیه کدگذاری باز، هر مفهوم استخراج شده در یک مقوله گنجانده شد. به همین منظور، مقوله‌هایی برگزیده شد که با مفاهیم منطبق بوده و در ضمن فضای مفهومی بیشتری را اشباع کند. با بررسی داده‌های به دست آمده در مرحله ی اول کدگذاری باز، ۴۸۳ مفهوم به دست آمد. بعد از انجام عملیات مرحله اولیه کدگذاری باز، در مرحله دوم کدگذاری باز، مفاهیم و مقوله‌های مشابه و مشترک، از طریق تحلیل مقایسه‌ی ثابت داده‌ها در یکدیگر ادغام شدند. بر این اساس، انبوه داده‌ها به تعداد مشخص و محدودی از مقوله‌های کلی کاهش یافت. داده‌های این مرحله در قالب ۲۹۷ مفهوم و ۴۲ مقوله

عمده طبقه بندی شدند. در مرحله کدگذاری محوری در جهت تعیین الگوهای موجود در داده‌ها، بار دیگر به تحلیل مقایسه ثابت داده‌ها پرداخته شد. بدین صورت که داده‌های کدگذاری شده را با یکدیگر مقایسه کرده و در قالب مقوله‌هایی که با هم تناسب دارند، استخراج شدند. در ادامه ارتباط این مقولات با یکدیگر در قالب مدل پارادایمی مبتنی بر نظریه زمینه ای عوامل، ملاکها و نشانگرها شناسایی شد. در نهایت الگوی مفهومی، در قالب ۸ عامل، ۴۲ ملاک و ۲۱۴ نشانگر تدوین و نهایی گردید. سپس، در بخش کمی، پرسش نامه طراحی شده اجرا شد بر این اساس پس از استخراج عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای مناسب، الگوی انجام ارزیابی درونی بر اساس دانش و تجربیات ملی در قالب سه سطح اصلی و ۱۲ گام احصاء شد. به عبارت بهتر الگوی موجود برای ارزیابی درونی ارائه شده توسط محمدی (۱۴۰۰) که در گروه‌های آموزشی تابع وزارت متبوع طراحی شده بود برای انجام ارزیابی درونی مناسب و معتبر تشخیص داده شد. نتایج اجرا نشان داد:



شکل ۲: الگوی شماتیک ارزیابی درونی (۱۴۰۰)

جدول ۱: روایی همگرا و پایایی متغیرهای تحقیق در الگوی مفهومی در سطح گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی

CR		AVE		آلفای کرونباخ		تعداد ملاک	عامل‌ها
مدیریت آموزشی	مدیریت آموزش عالی	مدیریت آموزشی	مدیریت آموزش عالی	مدیریت آموزشی	مدیریت آموزش عالی		
۰/۹۱۲	۰/۹۶۰	۰/۸۱۱	۰/۸۲۵	۰/۹۲۸	۰/۹۳۲	۵	ساختار سازمانی و مدیریت
۰/۹۶۹	۰/۹۴۴	۰/۹۱۶	۰/۹۰۹	۰/۹۳۹	۰/۹۵۶	۱۰	هیأت علمی اعضاء
۰/۹۸۱	۰/۹۶۲	۰/۹۶۱	۰/۹۶۳	۰/۹۱۲	۰/۹۳۷	۳	دانشجویان
۰/۹۶۳	۰/۹۸۱	۰/۹۵۲	۰/۹۱۱	۰/۹۴۱	۰/۹۲۲	۴	فرایند یاددهی-یادگیری
۰/۹۸۳	۰/۹۱۹	۰/۹۲۸	۰/۹۳۲	۰/۹۷۸	۰/۹۵۵	۶	دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی
۰/۹۷۶	۰/۹۷۱	۰/۹۴۱	۰/۹۱۸	۰/۹۷۴	۰/۹۱۱	۲	دانش آموختگان
۰/۹۶۳	۰/۹۸۰	۰/۹۶۳	۰/۹۱۴	۰/۹۷۳	۰/۹۳۳	۵	امکانات و تجهیزات آموزشی، پژوهشی و فناوری
۰/۹۸۴	۰/۹۶۹	۰/۹۵۰	۰/۹۱۵	۰/۹۷۹	۰/۹۶۶	۷	پژوهش و فناوری

نتیجه جدول ۱، حاکی از آن است که آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۶ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تایید است. مقدار میانگین واریانس استخراج ۱ شده همواره بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا نیز تایید می‌شود. مقدار روایی مرکب ۲ نیز بزرگتر از واریانس استخراج شده است. بنابراین، ضرائب آلفای کرونباخ و همچنین واریانس استخراج و روایی مرکب در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مطلوب و مناسب هستند.

یافته‌های سوال دوم پژوهش: نتایج ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

جدول ۲: نتایج آزمون t گروه‌های مستقل عوامل ملاک‌ها و نشانگرها از دید گروه‌های مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی دانشگاه آزاد اسلامی

عوامل	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	نسبت t	درجه آزادی	میزان معناداری
ساختار سازمانی و مدیریت	مدیریت آموزشی	۶/۸	۰/۳	۰/۷۱۴	۷۳	۰/۲۱۱
	مدیریت آموزش عالی	۶/۷	۰/۲			
اعضای هیات علمی	مدیریت آموزشی	۶/۹	۰/۴	۲/۱۶	۷۳	۰/۰۰۲
	مدیریت آموزش عالی	۶/۱	۰/۳			
دانشجویان	مدیریت آموزشی	۶/۹	۰/۴	۳/۲۶	۷۳	۰/۰۰۲
	مدیریت آموزش عالی	۶/۰۳	۰/۴			
فرایند یاددهی-یادگیری	مدیریت آموزشی	۶/۹۸	۰/۲	۴/۱	۷۳	۰/۰۰۱
	مدیریت آموزش عالی	۶/۱۱	۰/۳			
دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی	مدیریت آموزشی	۶/۸	۰/۶	۲/۳	۷۳	۰/۰۰۴
	مدیریت آموزش عالی	۶/۱	۰/۵			
دانش آموختگان	مدیریت آموزشی	۶/۹	۰/۴	۲/۱۸	۷۳	۰/۰۰۲
	مدیریت آموزش عالی	۶/۱	۰/۳			
امکانات و تجهیزات آموزشی، پژوهشی و فناوری	مدیریت آموزشی	۶/۸	۰/۴	۰/۸۹۲	۷۳	۰/۱۴۴
	مدیریت آموزش عالی	۶/۷	۰/۳			
پژوهش و فناوری	مدیریت آموزشی	۶/۸	۰/۴	۰/۸۸۷	۷۳	۰/۲۳۱
	مدیریت آموزش عالی	۶/۷	۰/۲			

نتیجه حاصل از اجرای آزمون تی گروه‌های مستقل در جدول ۲ نشان می‌دهد تفاوت نظرات بین گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی در عوامل اعضاء هیأت علمی با مقدار تی (۲/۱۶) و دانشجویان با مقدار تی (۳/۲۶) و فرایند یاددهی-یادگیری با مقدار تی (۴/۱) و دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی با مقدار تی (۲/۳) و دانش آموختگان با مقدار تی (۲/۱۸) که همگی از مقدار تی جدول بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر هستند، لذا نظرات دوگروه مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی با هم تفاوت معناداری دارند ($p < 0/05$)، اما این تفاوت در عوامل ساختار سازمانی و مدیریت، امکانات و تجهیزات آموزشی، پژوهشی و فناوری و فرایند یاددهی و یادگیری نیست و نظرات شبیه به هم و تقریباً یکسان است. با توجه به داده‌های جدول ۲ بیشترین میانگین از دیدگاه افراد نمونه آماری مربوط به عوامل «اعضای هیات علمی» و «فرایند یاددهی و یادگیری» معادل ۷ و انحراف معیار ۰/۲ و کمترین میانگین مربوط به عامل «دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی» معادل ۶/۷ و انحراف معیار ۰/۷ است. داده‌های جدول نشان می‌دهد که از نظر افراد نمونه آماری مورد مطالعه اولویت عوامل ارزیابی درونی دانشگاه آزاد اسلامی با مقدار خی دو ۴۹/۸ در سطح معناداری $\alpha = 0/01$ دارای تفاوت معناداری است و در رتبه‌های متفاوت قرار دارند. در اولویت اولیه این رتبه‌بندی «عامل اعضاء هیأت علمی» با میانگین ۴/۸۲ قرار دارد، و «عامل فرایند یاددهی-یادگیری» با میانگین ۴/۸۱ در رتبه دوم، «عامل دانشجویان» با میانگین ۴/۷۲ در رتبه، «عامل دانش آموختگان» با میانگین ۴/۷۱

1 Average Variance Extracted (AVE)

2 Composite Reliability (CR)

در رتبه چهارم، «عامل ساختار سازمانی و مدیریت» با میانگین ۴/۳۴ در رتبه پنجم، «عامل پژوهش و فناوری» با میانگین ۴/۳۳ در رتبه ششم، «عامل امکانات و تجهیزات آموزشی، پژوهشی و فناوری» با میانگین ۴/۲۴ در رتبه هفتم، «عامل دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی» با میانگین ۴/۰۳ در رتبه هشتم قرار دارد.

یافته های سوال سوم پژوهش: چارچوب مناسب ارزیابی بیرونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی کدام است؟

برای پاسخ به این سوال بر اساس دانش و تجربیات جهانی و مصاحبه با صاحب‌نظران و متخصصان این حوزه مقوله‌های اصلی ارزیابی بیرونی احصا و نحوه و چگونگی قرارگیری آنها در فرایند ارزیابی بیرونی در قالب چهارچوب پیشنهادی مورد سوال واقع شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول ۳: توزیع و درصد فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال مدت زمان مناسب

درصد	فراوانی	مدت زمان مناسب برای اجرای کل فرآیند ارزیابی بیرونی
۳۸,۷	۲۹	یک ماه
۴۶,۷	۳۵	دوماه
۱۴,۷	۱۱	سه ماه
۰	۰	سایر
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۴: توزیع و درصد فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال نوع مناسب بازدید های هیات همگنان در ارزیابی بیرونی

درصد	فراوانی	نوع مناسب از بازدید های هیات همگنان در ارزیابی بیرونی
۹,۳	۷	بازدید توجیهی و جلسه با مدیران واحد های دانشگاه
۱۶,۰	۱۲	بازدید اصلی هیات همگنان
۷۴,۷	۵۶	مقدماتی و اصلی هیات همگنان بازدید
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۵: توزیع و درصد فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال نحوه انتخاب ارزشیابان از هیات همگنان و متخصصان

درصد	فراوانی	نحوه انتخاب ارزشیابان
۵۲,۰	۳۹	دانشگاه انتخاب از طریق نهاد متولی ارزشیابی با مشورت
۴۸,۰	۳۶	انتخاب از طریق نهاد متولی ارزشیابی
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۶: توزیع و درصد فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال تعداد و ترکیبی مناسب برای اجرای کل فرآیند ارزیابی بیرونی

درصد	فراوانی	تعداد و ترکیبی مناسب از هیأت همگنان و متخصصان حوزه های مختلف دانشگاهی
۲۴,۰	۱۸	پنج نفر (۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، یک نماینده بازار کار و یک نماینده دانشجو)
۳۸,۷	۲۹	۷ نفر (شامل ۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، ۲ نماینده دانشجویی و ۲ نماینده بازار کار)
۳۶,۰	۲۷	۶ نفر (۴ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، یک نماینده بازار کار و یک نماینده دانشجویی)
۱,۳	۱	سایر
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۷: توزیع فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال نیروی انسانی جهت گردآوری داده و اطلاعات در داخل دانشگاه مناسب

درصد	فراوانی	نیروی انسانی مناسب جهت گردآوری داده و اطلاعات در داخل دانشگاه
۰	۰	مدیران و کارشناسان گروه های آموزشی
۰	۰	مدیران، معاونین و اساتید دانشکده
۰	۰	مسئول بخش ارزیابی و تضمین کیفیت / مجریان فعالیت های ارزیابی کیفیت
۱۰۰,۰	۷۵	همه موارد

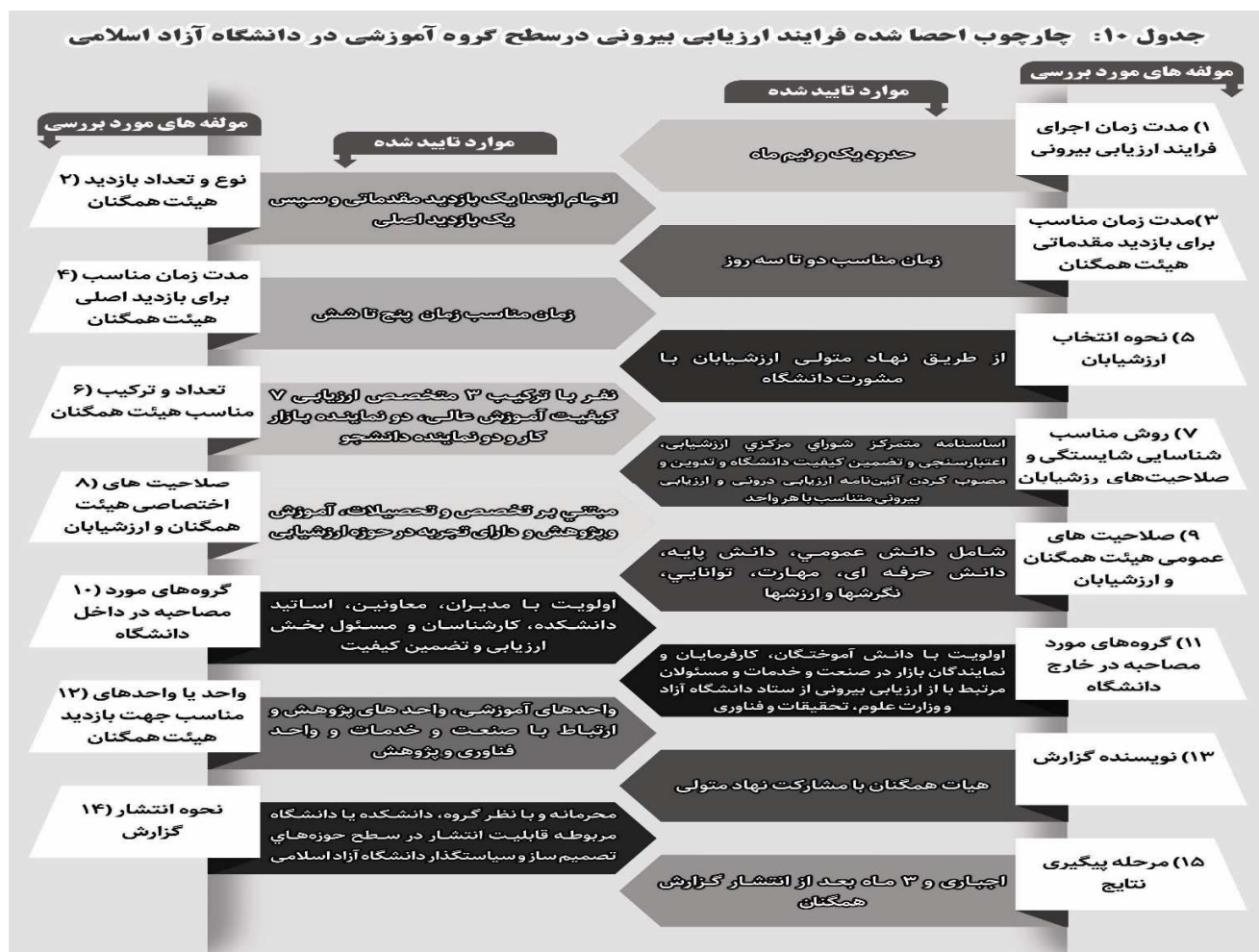
جدول ۸: توزیع فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال نیروی انسانی مناسب جهت گردآوری داده و اطلاعات در خارج دانشگاه

درصد	فراوانی	نیروی انسانی مناسب جهت گردآوری داده و اطلاعات در خارج دانشگاه
۰	۰	فارغ التحصیلان (دانش آموزان)
۱,۳	۱	کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات
۰	۰	مسئولان مرتبط با ارزیابی بیرونی از ستاد دانشگاه آزاد و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۹۸,۷	۷۴	همه موارد
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۹: توزیع فراوانی پاسخ افراد نمونه آماری به سوال نهاد مناسب جهت تدوین گزارش همگنان

درصد	فراوانی	نهاد مناسب جهت تدوین گزارش همگنان
۹,۳	۷	نماینده نهاد متولی بر اساس نظر هیأت همگنان
۱۸,۷	۱۴	هیأت همگنان
۵۶,۰	۴۲	هیأت همگنان با مشارکت نهاد متولی
۱۶,۰	۱۲	همه موارد
۱۰۰,۰	۷۵	جمع کل

جدول ۱۰: چارچوب احصا شده فرایند ارزیابی بیرونی در سطح گروه آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی



در جدول 3 مشاهده می‌شود ۳۸/۷ درصد از شرکت‌کنندگان زمان مناسب برای اجرای کل فرایند ارزیابی بیرونی توسط هیات‌همگنان را یک ماه، ۴۶/۷ درصد دو ماه و ۱۴/۷ درصد سه ماه بیان کرده‌اند. بر این اساس در صورتی که گزارش ارزیابی درونی و مستندات پشتیبان آن آماده و قابلیت استفاده و کاربرد توسط هیئت همگنان را داشته باشد، میتوان در زمانی حدود یک و نیم ماه فرایند ارزیابی بیرونی را به نحو مناسب انجام داد.

✓ در جدول 4 مشاهده میشود ۹/۳ درصد از شرکت‌کنندگان نوع مناسب از بازدید های هیات همگنان در ارزیابی بیرونی را بازدید توجیهی و جلسه با مدیران واحد های دانشگاه، ۱۶ درصد بازدید اصلی گروه همگنان و ۷۴/۷ درصد هم بازدید مقدماتی و اصلی گروه همگنان را بیان کرده‌اند.

✓ در جدول 5 مشاهده میشود ۵۲ درصد از شرکت‌کنندگان نحوه انتخاب ارزشیابان را انتخاب از طریق نهاد متولی ارزشیابی با مشورت دانشگاه و ۴۸ درصد انتخاب از طریق نهاد متولی ارزشیابی به عنوان نحوه انتخاب ارزشیابان را بیان کرده‌اند. براساس نتایج حاصل از بررسی و تحلیل پیشینه و ادبیات مورد بررسی مبنی بر اینکه ارزشیابی و بررسی کیفیت نظام آموزش عالی در حوزه های مورد بررسی دارای نهاد متولی مشخصی است که این نهاد متولی، مسئولیت ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و به تبع آن مسئولیت مهم گزینش و جذب و آموزش ارزشیابان نظام دانشگاهی را بر عهده دارد و با توجه به اینکه ارزیابی بیرونی یک فرایند تخصصی است و نیازمند ارزیابان واجد صلاحیت و شایستگی ارزیابی می‌باشد، بر این اساس با توجه به نظر جامعه پژوهش، میتوان بیان کرد که بهترین شیوه انتخاب ارزشیابان باید از طریق نهاد متولی ارزشیابی با مشورت دانشگاه باشد.

✓ در جدول 6 مشاهده میشود ۲۴ درصد از شرکت‌کنندگان ترکیب مناسب از هیأت‌همگنان و متخصصان حوزه‌های مختلف دانشگاهی را پنج نفر (۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، یک نماینده بازار کار و یک نماینده دانشجو) ۳۸/۷ درصد ۷ نفر (شامل ۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، ۲ نماینده دانشجویی و ۲ نماینده

بازار کار و ۳۶ درصد ۶ نفر (۴ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، یک نماینده بازار کار و یک نماینده دانشجویی) را بیان کرده اند. بر این اساس پس از بررسی و شناخت شایستگیهای مورد نیاز ارزشیابان و همگنان و با توجه به نظر جامعه پژوهش، تعداد ۷ نفر با ترکیب (۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، ۲ نماینده بازار کار و ۲ نماینده دانشجو) از هیأت همگنان و متخصصان حوزههای مختلف دانشگاهی مناسب می باشد.

✓ در جدول ۷ مشاهده میشود ۱۰۰ درصد از شرکت کنندگان نیروی انسانی مناسب جهت گردآوری داده و اطلاعات در داخل دانشگاه را همه موارد شامل (مدیران و کارشناسان گروههای آموزشی، مدیران، معاونین و اساتید دانشکده و مسئول بخش ارزیابی و تضمین کیفیت فعالیت های ارزیابی کیفیت/مجریان فعالیت های ارزیابی کیفیت) را بیان کرده اند. بر این اساس از نظر جامعه پژوهش در مصاحبه های بازدید در داخل دانشگاه مسئولیت گردآوری داده و اطلاعات با مدیران، معاونین، اساتید دانشکده، کارشناسان و مسئول بخش ارزیابی و تضمین کیفیت جهت انجام فرایند ارزیابی بیرونی مناسب می باشد.

✓ در جدول ۸ مشاهده میشود ۱۳/۱ درصد از شرکت کنندگان نیروی انسانی مناسب جهت گردآوری داده و اطلاعات در خارج دانشگاه را کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات و ۷/۹۸ درصد همه موارد شامل (فارغ التحصیلان (دانش آموختگان) و کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات و مسئولان مرتبط با ارزیابی بیرونی از ستاد دانشگاه آزاد و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) را بیان کرده اند. بر این اساس از نظر جامعه پژوهش در مصاحبه های بازدید در خارج دانشگاه مسئولیت گردآوری داده و اطلاعات با دانش آموختگان، کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات و مسئولان مرتبط با ارزیابی بیرونی از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری جهت انجام فرایند ارزیابی بیرونی مناسب می باشد.

✓ در جدول ۹ مشاهده میشود ۳/۹ درصد از شرکت کنندگان نهاد مناسب جهت تدوین گزارش همگنان را نماینده نهاد متولی بر اساس نظر هیأت همگنان و ۷/۱۸ درصد هیأت همگنان ۶/۵ درصد هیأت همگنان با مشارکت نهاد متولی و ۱۶ درصد همه موارد شامل (نماینده نهاد متولی بر اساس نظر هیأت همگنان، هیأت همگنان، هیأت همگنان با مشارکت نهاد متولی) را بیان کرده اند. بر این اساس از نظر جامعه پژوهش، نویسنده گزارش، هیأت همگنان با مشارکت نهاد متولی پیشنهاد شده است.

جمع بندی و نتیجه گیری

پژوهش حاضر بر اساس هدف " طراحی و اجرای الگوی ارزیابی درونی در سطح گروههای مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه چهارچوب مناسب برای ارزیابی بیرونی"، از نوع پژوهشهای کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها از نوع پژوهش توصیفی- تحلیلی است. پارادایم حاکم بر پژوهش حاضر ترکیبی است چرا که در این پژوهش از هر دو روش کمی و کیفی استفاده شده است. امر ارزیابی درونی و بیرونی، نیازمند مولفهها و الزاماتی است که ضمن شکل دهی به فرایند اجرایی و چهارچوب مورد عمل، مبنایی برای ارزیابی درونی و بیرونی گروههای آموزشی فراهم می کند.

در پژوهش حاضر، ابتدا فرایند ارزیابی درونی در سطح گروههای مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد انجام شد، سپس نتایج ارزیابی درونی در سطح گروههای مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد بررسی شد. آنگاه در ادامه، مولفههای ارزیابی بیرونی مورد بررسی و چارچوب انجام ارزیابی بیرونی بیان شد. یافتههای کیفی ارزیابی درونی و بیرونی مورد نظر در سطح گروههای آموزشی مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی دانشگاه آزاد اسلامی نشان داد که الگوی مورد نظر دارای هشت عامل ساختار سازمانی و مدیریت، اعضاء هیأت علمی، دانشجویان، دانش آموختگان، دورههای آموزشی و برنامههای درسی، امکانات و تجهیزات، تدریس و یادگیری و پژوهش و فناوری» است. نتایج ارزیابی بیرونی نیز حاکی از آن بود که فرایند ارزیابی بیرونی در هشت مرحله قابل احصاء است. در نهایت بر اساس دادهها و اطلاعات جمع آوری شده تحلیل و برای آنها، پاسخ سوالات پژوهش داده شده است.

جهت بررسی بار عاملی ملاکها و نشانگرهای هر یک از عاملها با استفاده از نرم افزار (پی ال اس) پرداخته شد. به طور خلاصه یافتهها نشان داد در مجموع با رویکرد سیستمی، مؤلفههای الگوی ارزیابی درونی در دانشگاه آزاد اسلامی شامل تعداد ۸ عامل و ۴۲ ملاک و ۲۱۴ نشانگر برای ارزیابی درونی در سطح گروههای آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی می باشد.

لازم به توضیح است که مجموعه عوامل، ملاک ها و نشانگرها در گزارشهای مختلف گاه به ۵ یا ۷ عامل نیز تقلیل یافته است. ملاکها و نشانگرهای گزارشهای مختلف نیز متغیر بوده است و ملاکها و نشانگرها در همه گزارشها مشترک نیست. عوامل، ملاک ها و نشانگرهای ارائه شده در پژوهش حاضر، به لحاظ شکلی تقریباً همان عوامل، ملاکها و نشانگرهایی است که طی سالهای قبل توسط سازمان سنجش آموزش کشور در سطح گروههای آموزشی دانشگاهها اجرا می شده است ولی تا حد امکان و حسب ماهیت گروههای آموزشی مورد ارزیابی و نظرات جامعه پژوهش تغییرات لازم در آنها اعمال شده است. به طور کلی بررسیها نشان داد که الگوی مدونی برای ارزیابی درونی گروههای آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مطرح نگردیده است.

ارزیابی‌های درونی قبلی صورت گرفته در دانشگاه آزاد یا دانشگاه‌های دولتی نیز عملاً فقط مرحله پیاده‌سازی را دارد و فاقد الزامات زمینه اولیه و محتوای موضوعی و سپس تدوین یک الگوی از پیش تعیین شده بوده است. تشابه نسبی عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای ارائه شده با الگوهای ارزیابی در دانشگاه‌های دولتی و نظایر آن، شکلی است و نباید یکسان انگاشته شود. در یک چشم انداز کلی، دیدگاه سنتی این عوامل، ملاک‌ها و نشانگرها را با نگاه از بالا به پایین ترویج می‌کند در حالی که الگوی ارزیابی پژوهش حاضر و مطالعات اندک دیگر عوامل و ملاک‌های ارزیابی درونی را با نگاه از پایین به بالا، پیاده‌سازی می‌نماید و درحقیقت می‌توان بینش دوگانه از گفتمان ارزیابی به نام‌های گفتمان نظارتی و گفتمان مشارکتی را در دانشگاه‌های کشور علیرغم تشابه عوامل و ملاک‌ها و نشانگرها، گونه‌شناسی و طبقه‌بندی کرد. درگفتمان نظارتی الگوهای قبلی ارزیابی درونی، فعالیت‌های صورت گرفته بیشتر حالت انجام وظیفه و رفع تکلیف و مسئولیت داشته است و نگاه ابزاری به ارزیابی دانشگاه دارد. در الگوی ذینفع‌گرای و در چارچوب گفتمان مشارکتی، دانشگاه به منزله نهادی تلقی می‌شود که در آن اختیارات لازم به متخصصان داخل دانشگاه سپرده می‌شود و در حقیقت دانشگاهیان با اجماع کامل در آن مشارکت دارند.

همچنین تفاوت ارزیابی درونی پژوهش حاضر، با الگوهای قبلی این است که الگوهای ارزیابی‌های درونی قبلی صورت گرفته عموماً فقط مرحله اجرا را دارد و فاقد فراهم سازی الزامات اولیه و انجام همزمان ارزیابی درونی و بیرونی و پارادایم زمینه‌ای است. در واقع نوآوری در پژوهش حاضر از این جنبه است که، به دنبال دستکاری متغیرهای مستقل و درک روابط علی و معلولی نبوده است، بلکه هدف توسعه و اکتشاف ابزار ارزیابی بوده است، ضمن این که درواقع تفاوت الگوی ارزیابی درونی در رویکرد سیستمی یا خود-ارزیابی‌ها، در این است که اولاً این ارزیابی درونی، خود خواسته است، بر اساس بخشنامه اداری و فرم‌های اداری صورت نمی‌گیرد. اعضای هیات علمی گروه آموزشی تصمیم می‌گیرند تا ضعفها و قوت‌های خود را در قالب مؤلفه‌های الگوی ارزیابی درونی آشکار نمایند، و صرفاً مدیر گروه به ارزیابی درونی اعضای هیات علمی نمی‌پردازد. مشارکت و همکاری همدلانه در این فرآیند وجه تمایز این نوع الگوی ارزیابی از ارزیابی‌های دیگر است، چرا که هر اندازه اعضای در تدوین عوامل، ملاک‌ها و نشانگرها حضور فعال و موثر داشته باشند، ارزیابی انجام شده به واسطه این ملاک‌ها و نشانگرها اصولی‌تر بوده و با مقاومت و تعارض مواجه نخواهد شد. ویژگی بارز دیگر این نوع از ارزیابی درونی و تاثیر آن در بهبود عملکرد در این است که میزان پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری اعضا و نظام در قبال عملکرد خود افزایش می‌یابد. در واقع اعضای هیات علمی گروه آموزشی خود را در قبال عدم دسترسی به اهداف مسؤول میدانند و سعی در برطرف نمودن آن خواهند نمود. از همه مهمتر این که در این نوع از ارزیابی مقاومت در برابر تغییر کاهش می‌یابد. از آنجا که هر نوع ارزیابی، تغییر و اصلاح را به دنبال خواهد داشت، انجام این فرآیندها در ارزیابی درونی به واسطه ویژگی‌های مفید آن با مقاومت و چالش مواجه نخواهد شد.

به طور خلاصه در مجموع تعداد ۸ عامل و ۴۲ ملاک و ۲۱۴ نشانگر در ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مشخص گردید. نظرات دو گروه مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی با هم تفاوت معناداری دارند اما این تفاوت در عوامل ساختار سازمانی و مدیریت، امکانات و تجهیزات آموزشی، پژوهشی و فناوری و پژوهش و فناوری معنادار نیست و نظرات شبیه به هم و تقریباً یکسان است. کاربست پیشنهادی حاصل از انجام ارزیابی درونی در سطح دانشگاه، مستلزم پیگیری از جانب ساختاری منسجم و آشنا با این فرآیند می‌باشد، از این رو کمیته ارزیابی درونی و ارتقاء کیفیت در سطح دانشگاه آزاد اسلامی، علاوه بر برنامه‌ریزی و نظارت بر انجام ارزیابی درونی در سطح دانشگاه، مسئولیت اجرای پیشنهادها در سطح دانشگاه و تسریع در اجرای آن در سطح دانشکده و گروه‌های آموزشی را نیز بر عهده دارد. یافته‌ها حاکی از آن است که نتایج ارزیابی درونی در سطح گروه‌های مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی دارای هشت عامل « ساختار سازمانی و مدیریت، اعضای هیات علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی، امکانات و تجهیزات، فرایند تدریس و یادگیری و پژوهش و فناوری » باشد. نتایج کاربست ارزیابی درونی نشان داد عامل‌های ساختار سازمانی و مدیریت، اعضای هیات علمی، دانشجویان و دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی در سطح نسبتاً مطلوب و عوامل امکانات و تجهیزات، تدریس و یادگیری، دانش‌آموختگان و پژوهش و فناوری در سطح نسبتاً نامطلوب ارزیابی شده‌اند. در مجموع، آنچه که در این قسمت بر آن تأکید می‌شود این است که با استفاده از رویکرد سیستمی، ارزیابی درونی در سطح گروه آموزشی به واقعیتها، منابع و وضعیت موجود گروه در جهت ترسیم وضعیت مطلوب نظر دارد و بر آن است که مبانی بهبود مستمر را در گروه ایجاد نماید و از این رو پیام اصلی و در واقع قسمت عمده و اصلی نتایج، یافته‌ها و پیشنهادها برای بهبود در سطح خود گروه متمرکز می‌شود و بنابراین انتظار می‌رود گروه‌های آموزشی که ارزیابی درونی را انجام میدهند با توجه به واقعیتها و توانائی‌های موجود گروه، نقش اصلی در اجرا و کاربست یافته‌ها و پیشنهادها را از آن خود بدانند و در مواقعی که واقعاً اجرای پیشنهادها از سطح توان گروه خارج است، اقدام به ارائه در سطوح دیگر بنمایند.

همان طور که اشاره شد منظور از چارچوب ارزیابی بیرونی در سوال سوم پژوهش حاضر، این است که ارزیابی بیرونی دارای مولفه‌هایی است که ویژگی آن در جدول شماره ۱۰ ارائه شده است و در این پژوهش الگو، مبنای نبوده است.

پاسخ افراد نمونه آماری به سوال فرایند ارزیابی بیرونی و نتایج مصاحبه‌های بخش کیفی خبرگان حاکی از آن بود که نظرات شرکت‌کنندگان فرایند ارزیابی بیرونی در هشت مرحله قابل احصاء است: ۱- تشکیل کمیته ارزیابی بیرونی، ۲- تدوین سیاستها و دستورالعمل‌های اجرای ارزیابی بیرونی، ۳- تشکیل هیئت همگنان برای بازدید و آشنا ساختن آنها با فرایند بازدید از گروه، ۴- مطالعه و بررسی گزارش ارزیابی درونی، ۵- تعیین و تصویب استانداردها/الزامات مناسب با ماموریت و اهداف گروه، ۶- بازدید هیئت همگنان از فضاها، امکانات و تجهیزات گروه، ۷- تشکیل جلسه مشترک با کمیته ارزیابی درونی، نمایندگان دانشجویان، نمایندگان دانش‌آموختگان، نمایندگان کارفرمایان و مدیر گروه مربوطه، ۸- تدوین گزارش ارزیابی بیرونی.

نتایج مصاحبه‌های بخش کیفی نشان داد که مدت زمان اجرای فرایند ارزیابی بیرونی، حدود یک و نیم ماه تقیل یابد. در خصوص نوع و تعداد بازدید هیئت همگنان، اکثریت جامعه پژوهش اعلام داشته‌اند که برای اجرای ارزیابی بیرونی، باید ابتدا بازدیدی مقدماتی و سپس بازدید اصلی انجام شود. اکثریت افراد جامعه آماری موافق دو تا سه روز برای بازدید مدت زمان مناسب برای بازدید مقدماتی هیئت همگنان بودند، مدت زمان مناسب برای بازدید اصلی هیئت همگنان، پنج تا شش روز کفایت می‌کند، اکثریت افراد جامعه پژوهش، نحوه انتخاب ارزشیابان را از طریق نهاد متولی ارزشیابان با مشورت دانشگاه عنوان نمودند. بنا بر نظر جامعه پژوهش، تعداد و ترکیب میانگین مناسب هیئت همگنان شامل ۷ نفر با ترکیب ۳ متخصص ارزیابی کیفیت آموزش عالی، دو نماینده بازار کار و دو نماینده دانشجو به دست آمد. نتایج حاصل از مصاحبه بخش کیفی حاکی از آن بود که درگروه‌های مورد مصاحبه در داخل دانشگاه، اولویت با مدیران، معاونین، اساتید دانشکده، کارشناسان و مسئول بخش ارزیابی و تضمین کیفیت باشد و در گروه‌های مورد مصاحبه در خارج دانشگاه، اولویت با دانش‌آموختگان، کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات و مسئولان مرتبط با ارزیابی بیرونی از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری باشد. اکثریت جامعه پژوهش بازدید هیئت همگنان از واحد یا واحدهای مناسب شامل واحدهای آموزشی، واحدهای پژوهش و ارتباط با صنعت و خدمات و واحد فناوری و پژوهش را ضروری دانسته‌اند. نویسنده گزارش از طریق هیات همگنان با مشارکت نهاد متولی معرفی شده است. درباره نحوه انتشار گزارش، مصاحبه‌شوندگان موافق انتشار آشکار گزارش نبودند و پیشنهاد نمودند گزارش به صورت محرمانه و با نظر گروه، دانشکده یا دانشگاه مربوطه، صرفاً قابلیت انتشار در سطح حوزه‌های تصمیم ساز و سیاستگذار دانشگاه آزاد اسلامی یابد. همچنین بر اساس نظر جامعه پژوهش، مرحله پیگیری نتایج ارزشیابی، جهت بهبود کیفیت به صورت اجباری و سه ماه پس از انتشار گزارش هیات همگنان، پیشنهاد شده است. از سوی دیگر چارچوب احصاء شده در ارزیابی بیرونی حاکی از تاکید بر مشارکت ذینفعان شامل دانش‌آموختگان، کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات در بخشهای غیردولتی، اعم از صنعتی، خدماتی و... می باشد.

کارکردهای دانشگاه از یکسو و از دیگر سو، اعتماد جامعه به دانشگاه به عنوان نهادی کنشگر و امین، بر راهبری دانشگاه و به ویژه بر کیفیت مشارکت ذینفعان در اداره آن تأثیر میگذارد. در این راستا، افزایش مشارکت دانش‌آموختگان، کارفرمایان و نمایندگان بازار در صنعت و خدمات در بخشهای غیردولتی، اعم از صنعتی، خدماتی و... می تواند نتایج تاثیرگذاری را بوجود آورد. تضمین کیفیت آموزش عالی در انواع ارزیابی بیرونی و روشهای مختلف ارزشیابی در سراسر جهان متفاوت استفاده شده است. ادبیات نشان می‌دهد که شیوه‌های فعلی ارزیابی بیرونی تأثیرات چند بعدی بر برنامه‌ها و دانشگاه‌های مورد ارزیابی دارد. تأثیرات مثبت گزارش شده از این مطالعات نشان می‌دهد که رویکرد ارزیابی بیرونی کیفیت از تغییر فرهنگی در موسسات آموزش عالی حمایت کرده و به تدریج مدیریت آموزش عالی را به سمت مدیریت عمومی جدید تغییر داده است، این امر باعث ارتقاء ارتباط و همکاری بین ذینفعان مختلف محیط بیرونی برای مشارکت آنها در ارتباط با کیفیت گروه‌های آموزشی می شود.

پیشنهادات:

پیشنهادات مرتبط با هشت عامل الگوی ارزیابی درونی:

- عامل ساختار سازمانی و مدیریت:
ایجاد تسهیلات انتقال اعضاء هیات علمی از سایر دانشگاهها به این دانشگاه، ایجاد تسهیلات رفاهی و اعتباری مناسب در سطح دانشگاه جهت افزایش درخواست جذب، تلاش برای جذب هیات علمی از طریق بورسیه دانشجویان نخبه از دانشگاه های داخل و خارج کشور و تسهیل لازم برای استفاده از فرصتهای مطالعاتی جهت ارتقاء علمی اساتید
- عامل هیات علمی:

جذب و افزایش تعداد اعضاء هیات علمی گروه به میزان ۱/۵ برابر

- عامل دانشجویان:
تغییر در برنامه گزینش دانشجو به گونه‌ای که دانشگاه را از حالت شرایط خاص خارج نموده و با اقبال عمومی روبرو سازد.
- عامل فرایند تدریس و یادگیری:
تدوین و تهیه سازوکارهای مناسب در گروه برای ارزیابی و پیشرفت تحصیلی دانشجویان، استفاده از شاخص‌های کیفی برای ارزیابی پیشرفت تحصیلی دانشجویان به جای شاخص‌های کمی و آموزش شیوه‌های مدرن از بازخورد پیشرفت تحصیلی دانشجویان برای اساتید
- عامل دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی:
بررسی سالانه دروس از جهت تناسب آنها با نیاز جامعه یا حداقل تغییر در سرفصل آنها با توجه به این نیاز، تفویض اختیار به اساتید جهت ارائه واحد اختیاری در تخصص خود، مشارکت بیشتر اعضاء هیات علمی گروه در برنامه‌ریزی درسی دانشجویان.
- عامل دانش‌آموختگان:
نظرسنجی از دانش‌آموختگان در رابطه با آموخته‌های مهارت‌های علمی، جدیت در سنجش مهارت‌های علمی دانش‌آموختگان جهت اشتغال دانش‌آموختگان در بخش خصوصی، ایجاد دفتر کارآفرینی جهت اشتغال دانش‌آموختگان در رشته تخصصی خود.
- عامل امکانات و تجهیزات:
تجهیز کلاسهای گروهها به امکانات روز آموزشی جهت استفاده بهینه اساتید در امر آموزش، اختصاص فضای فیزیکی مناسب جهت اتاق اعضاء گروه، تجهیز کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی با پایگاه‌های اطلاعاتی علمی الکترونیکی مرتبط با وزارت علوم،
- عامل پژوهش و فناوری:
تدوین برنامه‌های مستند در زمینه صلاحیت‌های پژوهشی و نحوه انجام پژوهش، ایجاد دفتر ارتباط دانشگاه با صنعت جهت جذب بودجه‌های پژوهشی. با توجه به یافته‌های حاصل از پژوهش، برای پیگیری نتایج ارزیابی درونی، ضرورت تشکیل کمیته‌ای برای بررسی یافته‌های این پژوهش و طراحی برنامه‌های اصلاحی در گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی بیش از پیش احساس می‌شود.
- پیشنهاد می‌گردد در گروه‌های مختلف، پژوهش بیشتر مورد توجه قرار گیرد و اعضای هیات علمی به انجام تحقیق بیشتر ترغیب و تشویق گردند.
- تفویض رویکرد اختیار به متخصصان علمی داخل دانشگاه نشان داد مهمترین منابع دانشگاهها اعضای هیات علمی آن میباشد که نیاز مداوم به ارتقاء و رشد دارند و برای بالندگی اهداف فردی و انتظارات خاص خود را دارند پس باید اهداف و انتظارات اعضای هیات علمی با اهداف دانشگاه همراستا کرد. در این مسیر باید با دیدی سیستماتیک کل نظام آموزشی با همه اجزا و روابط و اهداف آن مورد بررسی قرار گیرد.
- به نقش دانشجویان در فرایند ارتقای کیفیت دانشگاه توجه بیشتری شود و ارتباط اعضاء هیات علمی و مدیران گروه‌های مختلف با دانشجویان بطور رسمی و غیر رسمی بیشتر گردد.
- دانشگاه زمینه ارتباط بیشتر با سایر دانشگاهها و اساتید را در رشته‌های مدیریت آموزشی و آموزش عالی با هم و جلسات همفکری تشکیل دهد و در مورد گروه‌های آموزشی به طور مستمر رصد و ارزیابی سالیانه را فراهم کند. لازم است که برنامه‌ها و استراتژی‌های آموزشی متناسب با نیازهای جامعه و دانشجویان تهیه شود.
- الگو با استفاده از روش‌های مختلف پژوهشی مجدداً با رویکردهای جدید ارزیابی به نظر کارشناسی متخصصان آموزش عالی کشور به ویژه متخصصان مدیریت آموزشی، آموزش عالی، برنامه‌ریزان استراتژیک و متخصصان ارزشیابی در سازمان سنجش و آموزش کشور برسد و با استفاده از روش دلفی به غنای الگو بپردازند.
- نتایج گزارش ارزیابی درونی را به عنوان یک سند تدوین و بر اساس آن ارزشیابی بیرونی توسط گروه همتایان صورت گیرد.

References

- Abili Kh. Evaluation of monitoring nature and current assessment in Iran's higher education. Proceedings of the first seminar on higher education in Iran. Tehran: Allameh Tabataba'i Uni Press; 1997; (2). P. 331-345. [Persian].
- Artés, J., Pedraja-Chaparro, F., & Del Mar Salinas-Jiménez, M. (2017). Research performance and teaching quality in the Spanish higher education system: Evidence from a medium-sized university. *Research policy*, 46(1), 19-29.
- Badran, A., Baydoun, E., & Hillman, J. R. (2019) Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World. Springer.
- Bazargan, A. (1995) internal evaluation of university and its application on the continuous improvement in higher education quality. *J Res Plan Hig Edu*. 5; 3(3&4):49-70. [Persian].
- Crişan, Alina & Enache, Roxana (2011) Designing customer oriented courses and curricula in higher education. A possible model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 11 , pp. 235–239
- Delavar, Ali (2014). Educational and psychological Research. Tehran: Virayesh. [In Persian].
- Dilshad, M., & Iqbal, H. M. (2010). Quality Indicators in Teacher Education Programmes. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 30(2), 401-411
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2009). Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area. Helsinki: ENQA. Retrieved June 12, 2014 from http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2013/06/ESG_3edition-2.pdf
- Farakhah, Maghsoud (2015) University and Higher Education: Global Perspectives and Iranian Issues. Tehran: Ney Publishing.
- Freeman, R.E. (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman, Boston, MA
- Freeman, R.E., Phillips, R. and Sisodia, R. (2020), “Tensions in stakeholder theory”, *Business and Society*, Vol. 59 No. 2, pp. 213-231.
- Hou, A. Y. C., Zhang, J., Justiniano, D., Lu, G., & Jun, G. (2020). Internal and External Quality Assurance of Higher Education in the Asia-Pacific Region. In *Global Trends in Higher Education Quality Assurance* (pp. 168-224). Brill Sense.
- INEP – National Institute of Educational Studies (2018), “Instrumento de avaliação institucional”, available at: <http://inep.gov.br/instrumentos1>
- Kahsay, M. N. (2012). Quality and quality assurance in Ethiopian higher education: Critical issues and practical implications. Dissertation to obtain the degree of doctor at the University of Twente.
- Kettunen, J. (2015), “Stakeholder relationships in higher education”, *Tertiary Education and Management*, Vol. 21 No. 1, pp. 56-65.
- Mkuzangwe, A.S., & Mgutshini, T. (2019). Interactions between Internal and External Quality Assurance in Higher Education Institutions in South Africa –A Case Analysis of Developmental Challenges Facing Academics.
- Mohammadi, Reza (2002) internal evaluation of mathematics departments of Amirkabir University of Technology. Master Thesis, University of Tehran. Faculty of Psychology and Educational Sciences.
- Mohammadi, Reza; Fathabadi, Jalil; Yadegarzadeh, Gholamreza; Mirza Mohammadi, Mohammad Hassan; Parand, kourosh. (2012) Quality evaluation in higher education. Tehran: National Education Evaluation Organization. [In Persian].
- Murtadha M. Hamad & Hammadi T. Shumos (2011). Quality Assurance Evaluation for higher education institution using Statistical Models. *International Journal of Database Management Systems (IJDMs)*, Vol.3, No.3, August 2011.p:3
- Sabio, Ralph. A; Sabio, Celica Junio (2014). Concerns for quality assurance and excellence in higher education. *International Journal of Information Technology and Business Management* 29th March 2014. Vol.23 No.1, p. 35-51.
- Stocker, F., Arruda, M.P., Mascena, K.M.C. and Boaventura, J.M.G. (2020), “Stakeholder engagement in sustainability reporting: a classification model”, *Corporate Social Responsibility Environmental Management*, Vol. 1, pp. 1-10.