

## معرفی مدل ارزیابی تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی

مبتنی بر رویکرد سیستمی

### Integrated assessment model introduced a quality higher education programs based on a system approach

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۵/۱۸، تاریخ ارزیابی: ۱۳۹۲/۹/۱۳، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۲۱

**Dr.Mahdi Sobhaninezhad- Ali Keshavarzi**

دکتر مهدی سبحانی نژاد<sup>۱</sup> - علی کشاورز زاده<sup>۲</sup>

**Abstract:** Assessment and accountability in order to achieve the goals of excellence and performance in higher education, higher education is a focal point so that all the experts in education, evaluation mechanisms to improve higher education, has been suggested.

This study introduces and describes an innovative model of integrated assessment approach is based on a system of higher education with the integration of three subsystems "social", "technical" and "management" to improve the quality of higher education that aims And organizational structure of higher education institutions is compatible and consistent, is.

This research is a descriptive - analytic. Study, the internal and external resources in this field, we introduce a model developed quality systems analysis and evaluation of programs using the same approach. The proposed evaluation model, a new vision for the implementation of effective and systematic approach to improving the quality of higher education will be provided

Key words: a model for assessing the quality of part systematic approach, higher education quality

چکیده: ارزشیابی و پاسخ گویی در جهت تحقق اهداف و تعالی عملکرد نظام آموزش عالی، موضوعی کانونی در آموزش عالی است به طوری که همه متخصصان نظام آموزش عالی، بر بهبود ساز و کارهای ارزیابی آموزش عالی، تأکید دارند.

هدف پژوهش حاضر، معرفی و شرح مدل نوآورانه ارزیابی تلفیقی مبتنی بر رویکرد سیستمی در آموزش عالی با تلفیق سه زیر سیستم "اجتماعی"، "فنی" و "مدیریتی" جهت بهبود کیفیت آموزش عالی است که با اهداف و ساختار سازمانی موسسات آموزش عالی سازگار و همساز، باشد.

روش پژوهش حاضر توصیفی - تحلیلی می باشد. پژوهش با بررسی منابع داخلی و خارجی موجود در این زمینه، درصد معرفی مدل توسعه یافته تحلیل سیستم های کیفی و ارزیابی برنامه ها با استفاده از رویکرد مذکور است. مدل ارزیابی پیشنهادی، چشم انداز جدیدی برای اجرای مؤثر و کارآمد رویکرد سیستمی و بهبود کیفیت در آموزش عالی، مهیا خواهد نمود.

**کلمات کلیدی:** مدل ارزیابی، کیفیت بخشی، رویکرد سیستمی، آموزش عالی، کیفیت.

۱- دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه شاهد- تلفن: ۰۹۱۲۳۸۴۵۶۰۸ - تهران، دانشگاه شاهد، گروه علوم تربیتی - ایمیل: [msnd47@gmail.com](mailto:msnd47@gmail.com)

۲- کارشناس ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه شاهد- تلفن: ۰۹۱۷۱۴۳۸۶۷۵ - تهران، دانشگاه شاهد، گروه علوم تربیتی - ایمیل:

[keshavarz.ali66@gmail.com](mailto:keshavarz.ali66@gmail.com)

### زمینه:

در سال‌های اخیر نیاز به یک توجه جدیدی در مورد آموزش عالی احساس می‌شود. با افزایش ناراضی‌ت‌ی از عملکرد سیستم‌های آموزش عالی، دانشگاه‌ها به دنبال سیستم‌هایی با کارآمدی بیشتر می‌باشند (اونیل و پالمر، ۲۰۰۴)<sup>۱</sup>. در شرایط آموزشی، یک تغییر جهت از مدل‌های سنتی شده است در آنجا که دانش‌آموزان باید به عنوان یک دریافت‌کننده منفعل از آموزش می‌باشد، به دست آوردن اطلاعات از یک راه غیره فعال، افزایش اشتیاق برای فعال بودن، یادگیری مستقل؛ تشویق‌کننده عمیق، بیشتر از پردازش سطحی اطلاعات است (میزاکاسی و آکسو، ۲۰۰۲)<sup>۲</sup>. در پاسخ به ضرورت برای اصلاحات در سیستم آموزش عالی باید این اصلاحات با توجه به نیازهای بخش تجارت و اجتماعی باشد. رویکردها و شیوه‌های نو در مدیریت و صنعت، دارند درخواست می‌کنند که تصمیم‌گیرندگان در آموزش عالی باشند، با افزایش استفاده از سیستم‌های کیفی در آموزش عالی تأثیرات عمیقی در حوزه سازمان‌های اداری، آموزشی و تحقیقاتی گذاشته است. در ارتباط با تضمین کیفیت و سیستم‌های اعتباربخشی، مفاهیم احساسات بین‌المللی و رقابتی مؤسسات آموزش عالی همچنان در مورد ابعاد جدید ذکر شده آورده می‌شود (کمیل و روزنسانی، ۲۰۰۲)<sup>۳</sup>. در طول دهه اخیر دولت‌ها در اکثر نقاط جهان آموزش عالی را در رأس دستور کار خود قرار داده‌اند. مسأله‌ی مربوط به تضمین کیفیت و تقویت کیفیت توجه و تمرکز عمده‌ای را به دست آورده است. با وجود تفاوت در اندازه و مراحل توسعه بخش آموزش عالی خود، بسیاری از دولت‌ها تصمیم گرفتند که کنترل سنتی دانشگاهی را مناسب چالش‌های امروزی نمی‌دانند و به یک تضمین صریح در مورد کیفیت نیاز دارند. سازمان‌های همانند کمیسیون اروپا و سازمان توسعه همکاری‌های اقتصادی دارند این گرایش‌ها را با گفته‌های خودشان برای ساختارهای جدید و رویکردهای نو در مورد تضمین کیفیت تقویت می‌کنند (ای ال خاواس، ۱۹۹۸)<sup>۴</sup>.

### ارزیابی برنامه:

ارزیابی برنامه‌ها را می‌توان به عنوان یک عملکرد سیستماتیک از دریافت داده‌ها پیچیده مختلف، مشاهده و تجزیه و تحلیل و به حداکثر رسیدن در قضاوت ارزشی با توجه به کیفیت

1 - O'Neill, A.M. and Palmer, A.

2 - Mizikaci, F. and Aksu, M.

3 - Campell, C. and Rozsnyani, C.

4 El-Khawas

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل....

برنامه‌های ارزیابی شده تعریف کرد، یا از طریق یک یا چند اجزاء. ارزیابی به معنی وسیله‌ای برای رسیدن به قضاوت‌های ارزشی بر اساس اندازه‌گیری‌های (کمی و کیفی) با روایی و پایایی می‌باشد، که در واقع مقایسه‌ای بین نتایج واقعی و نتایج پیش بینی شده می‌باشد. حتی در جاهایی که ارزیابی در موقعیت‌های نامشهودی، که این چنین اندازه‌گیری‌های دشوار می‌باشد باید اندازه‌گیر آن را پایا و معتبر اندازه‌گیری کند برای این کار باید داده‌ها به شیوه دقیق و عینی گردآوری شوند (روزی، ۱۹۸۵).<sup>۱</sup> اولین قدم در ارزیابی تعریف موضوع ارزیابی شده می‌باشد. یک تعریف باید شامل این باشد که یک برنامه از چه برنامه‌ها و زیر سیستم‌های تشکیل شده است، یک برنامه باید به صورت کل منسجم سازمان یافته و ساختاریافته و متشکل از مقاصد فعالیت‌ها و معانی آنها می‌باشد (بازرگان، ۲۰۰۲). برنامه ارزیابی برای تعیین چگونگی، آنچه که توسعه می‌یابد، مهم است سیستم‌های بهبود کیفیت در نتایج و شیوه‌های آموزشی خیلی مؤثر هستند. استانداردهای مقابل این چنین برنامه، مقاصد دوره‌ها، شیوه‌های آموزش و یادگیری، نیازها و نتایج یادگیری که می‌توان ارزیابی کرد، و در سیستم ارزیابی تلفیق شده. برای این کار علاوه بر تجزیه و تحلیل آماری و پردازش‌های مستند باید از روش‌های تحقیقی کیفی برای ارزیابی برنامه‌ها نیز باید استفاده کرد این کار به منظور تجزیه و تحلیل عمیق تر برای آرایه اطلاعات می‌باشد (یونسکو، ۲۰۱۰).<sup>۲</sup> اغلب کمک می‌کند که درباره اصطلاحات برنامه مثل درون داد، فرایند، برون داد و نتایج فکر کنیم. درون داد: منابع گوناگون مورد نیاز در طول برنامه برای اجرای برنامه می‌باشد به عنوان مثال: پول، امکانات تجهیزاتی، مشتریان، مراجعان، کارکنان برنامه و غیره.... و فرایند: چگونگی انجام برنامه‌ها می‌باشد به عنوان مثال: به مشتریان خدمت کرده، به مراجعان مشاوره داده، آموزش دادن به دانش آموز و غیره.. و نتایج شامل: واحدی از خدمات می‌باشد به عنوان مثال به تعدادی از مشتریان خدماتی شده، به شماری از مراجعان مشاوره داده شده است، آموزش دانش‌آموزان، تحقیقات تولید کار و کارفرمایان، جامعه و دیگر گروه‌های مرتبط. برون داد شامل: تأثیر گذاشتن بر روی مشتریان یا بر روی مراجعان و دریافت خدمات به عنوان مثال: افزایش استخدام یا کاریابی و رضایت شغلی، فارغ التحصیلان، شهرت دانشگاه در جامعه، افزایش سلامت روانی، امنیت و توسعه و رشد آن (دریک، ۲۰۰۴).<sup>۳</sup> ارزیابی برنامه باید فراتر از ابزار اندازه‌گیری استفاده شده در سیستم‌های ارزیابی کیفیت در نظر گرفته شود. آموزش عالی به عنوان یک نظام: یک بررسی تمرکز یافته، برنامه ریزی شده و سیستماتیک را برای کنترل کیفیت را پیشنهاد می‌دهد، همچنین پیشنهاد می‌دهد که دست اندرکاران تعریف کیفیت برای برنامه‌های خود به بررسی

<sup>1</sup> Rossi, 1985, p. 85

<sup>2</sup> - UNESCO

<sup>3</sup> - Van Damme.Drik.

سیستماتیک اهداف و مقاصد خود پردازند و استانداردهای حرفه‌ای، اظهارات کمی و کیفی از همه جنبه‌های برنامه را از طریق دریافت اطلاعات به کار ببرند (مورد و شاستری، ۲۰۱۰).<sup>۱</sup>

### سیستم های کیفیت در آموزش عالی:

به عنوان یک نتیجه مورد علاقه رو به رشد در سیستم‌های کیفیت به عنوان یک وسیله اعتباربخشی و مسئولیت‌پذیری در آموزش عالی، مفاهیم و رویکردهای مربوط در کیفیت از چندین راه گوناگون برای زمینه‌های متعدد مادی و بین‌المللی در حال تجدید نظر می‌باشد. این گرایش‌ها و مفاهیم کیفیت از قرار زیر می‌باشد به عنوان مثال: (کامپل و روزسانی، ۲۰۰۲، صص ۱۹-۲۰).<sup>۲</sup>

کیفیت به عنوان برتری: این تعریف دیدگاه آکادمیک سنتی مطرح شده که خود به عنوان بهترین هدف می‌باشد.

کیفیت به عنوان خطای صفر: این تعریف که اغلب به آسانی در گروه‌های صنعتی بکار می‌رود در آن مشخصات محصول و جزییات تأسیس و بوجود آمدنش و استانداردهای اندازه گیری را می‌توان با آنها نطبق داد. به عنوان محصولات آموزش عالی، از فارغ التحصیلان این انتظار نمی‌رود که یکسان باشد و این عقیده نمی‌توان همیشه قابل اجرا در آموزش عالی باشد. کیفیت به عنوان مناسبت یا شایستگی برای مقاصد: این رویکرد مستلزم آن است که تولیدات و خدمات، متناسب با نیازها و خواسته‌های مشتریان باشد.

کیفیت به عنوان تحول: این مفهوم تمرکزش به طور پایدار و محکم بر روی یادگیرندگان می‌باشد و بهتر است که مؤسسات آموزش عالی برای دستیابی بیشتر به اهداف به توانمند سازی مهارت‌های خاص، دانش، نگرش‌های دانش آموزان برای زندگی در جامعه دانش بنیاد پردازند. کیفیت به عنوان آستانه: تعریف آستانه برای کیفیت به معنای تنظیم کردن هنجارها و معیارهای خاص می‌باشد. هر مؤسسه‌ای که به این نرُم و هنجار دست یابد تلقی از کیفیت می‌باشد.

کیفیت به عنوان ارزشی برای پول: مفهوم پاسخگویی مرکزی در این تعریف از کیفیت با اعتباربخشی بر اساس نیاز برای صرفه‌جویی در مخارج عمومی می‌باشد.

کیفیت به عنوان تقویت و بهبود: این مفهوم تأکیدش بر پیگیری بهبود مستمر و پیش‌بینی شده بر مبنای این عقیده که دستیابی به کیفیت مرکزی در اخلاق دانشگاهی می‌باشد و

<sup>1</sup> - Murad, A. and R. K., Shastri

<sup>2</sup> Campell and Rozsnayi,

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل...

دانشگاهیان خودشان به بهترین وجه بدانند که کیفیت در هر نقطه‌ای از زمان است (میزاکاسی و آکسو، ۲۰۰۲).<sup>۱</sup>

این تعاریف که از کیفیت بیان شده از رویکردهای مختلفی ناشی شده و منعکس کننده اجزاهای مختلفی است. هنگامی که میزان های کیفی صنعتی در زمینه آموزش عالی پیاده سازی شود با محدودیت مهمی روبه رو می‌باشد. بنابراین انعکاس مفهوم کیفیت در آموزش عالی تا مدت‌ها مورد بحث در زمینه‌های علمی بود (هری و گرین، ۱۹۹۳)<sup>۲</sup>؛ (ایال خاواس، ۱۹۹۸)<sup>۳</sup>؛ (بایرون بام و دشولتز، ۱۹۹۹)<sup>۴</sup>؛ (کامپل و روزسانای، ۲۰۰۲)<sup>۵</sup>. اصطلاحاتی از کیفیت که در صنعت و تجارت استفاده می‌شود برای استفاده کردن از آنها در زمینه آموزش عالی نیاز به دوباره تعریف کردن کیفیت دارد. یک راه تحقق یافتن این رویکرد از طریق روش علمی می‌باشد.

دو تن از طرفدارن مسأله تناسب (لوئس و اسمیت، ۱۹۹۴) هستند. آنها در کتابشان بعد از بحث درباره این مسأله، نمونه‌ای از مسأله یا اصول‌های کلی مربوط به کیفیت را در دانشگاه ایالتی آهایو اجرا کردند (لوئس و اسمیت، ۱۹۹۴)<sup>۶</sup> بر طبق یافته‌های آنها اصول و مفاهیم مربوط به کیفیت با بهترین قراردادهای و شیوه‌ها در آموزش عالی سازگار هستند. فلسفه بنیادین، ارزش‌ها و هنجارهای منعکس در سیستم کیفیتی مناسب آموزش عالی هستند. که آنها شامل:

- تأکید بر خدمات
- پیش بینی و برآورد نیازها و انتظارات اجزای تشکیل دهنده
- شناخت و بهبود فرایندها و سیستم های تحول
- اجرای کار گروهی و همکاری
- نهادینه کردن مدیریت مبتنی بر رهبری، تصمیمات مبتنی بر دانش یا دانش مدار
- حل مشکلات بر اساس شناسایی منظم حقایق و استفاده از بازخوردها در سیستم و روش‌های یا ابزار آماری؛ و
- به اجرا درآوردن احترام حقیقی و برای توسعه منابع انسانی - مردمی که در کالج ها و دانشگاه‌ها کار می‌کنند.

<sup>1</sup> - Mizikaci, F. and Aksu, M.

<sup>2</sup> Harvey and Green

<sup>3</sup> El-Khawas

<sup>4</sup> Birnbaum and Deshotels

<sup>5</sup> Campell and Rozsnyani

<sup>6</sup> (Lewis and Smith,

<sup>7</sup> (Lewis and Smith,

هدف از این دوباره تعریف کردن: توسعه یک مجموعه از معیارها برای کیفیت در آموزش عالی (هاروی و گرین، ۱۹۹۳)<sup>۱</sup>، توسعه روش شناسی برای ارزیابی کیفیت، و تمرکزشان بر روی شناسایی معیارهای خاص برای اندازه‌گیری کیفیت آموزشی و یادگیری بیشتر از مسأله مدیریتی است. گروهی از دست اندرکاران که مخاطب قرار گرفته شده دانش آموزان، معلمان، کارکنان آموزشی، کارکنان غیره آموزشی، کارفرمایان، آژانس‌های معتبر، تضمین کیفیت، ارزیابی کننده‌گان کیفیت و دولت می‌باشد. اگر چه مجموعه‌ای از چندین رویه دریافت داده‌ها شامل: زمینه‌یابی، مصاحبه‌های عمقی، سمینارهای بحث و گفتگو می باشد، آنها دریافتند که اکثر گروه‌ها با ملاک‌های زیر موافق می‌باشند.

- کفایت منابع فیزیکی
  - کفایت منابع انسانی
  - وضوح اهداف و مقاصد همه مشارکت کنندگان
  - ارتباط موضوع و محتواهای آنها با اهداف مقاصد برنامه
  - مشارکت همه دانش آموزان در تمام سطوح
  - ارتباط محتوای برنامه با جایزه‌های داده شده
  - بی طرفی در ارزیابی
  - سازگاری بین اهداف دوره‌ها و ارزیابی
  - گرفتن بازخورد مفید از ارزیابی؛ و
  - مهیا کردن دانش‌ها و مهارت‌های قابل انتقال برای دانش آموزان
- یک مدلی که به طور وسیعی در آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرند جایزه کیفیت مالکوم بالدريج است، که بهبود کیفیت را به رسمیت می‌شناسند. این مدل به طور کلی قابلیت به کارگیری در صنعت، خدمات و تجارت‌های کوچک را دارد. هدف اولیه از جایزه بالدريج رضایت مشتری می‌باشد. معیارهای جایزه بازتاب مقوله‌های زیر می‌باشد (مور، ۱۹۹۶)<sup>۲</sup> رهبری، تجزیه و تحلیل اطلاعات، برنامه‌ریزی کیفیت راهبردی، توسعه و مدیریت منابع انسانی و مدیریت، مدیریت فرایند کیفیت، کیفیت و نتایج عملیاتی، تمرکز بر رضایت مشتری. به عبارت دیگر پاسخ گویی و ارزیابی در سیستم‌های سازمانی تلفیق شده است (کزار، ۱۹۹۹)<sup>۳</sup>. مطالعات زیادی با استفاده از مدل های کیفیت خدمات، تمرکزشان را بر روی ارزشیابی کیفیت خدمات قرار داده‌اند (اونیل و

<sup>1</sup> Harvey and Green

<sup>2</sup> Moore

<sup>3</sup> Kezar

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل...

پالمر، ۲۰۰۴<sup>۱</sup> سیستم‌های موجود تضمین کیفیت و اعتباربخشی ترکیب ارزیابی از طریق تجدیدنظر برنامه می‌باشد (اوستروس و تورنتین، ۲۰۰۰)<sup>۲</sup>. به طور مشابه، مدل‌های برتر سازمانی همانند مدل راتگرز(راتگرز، ۲۰۰۴)<sup>۳</sup> سمبل یک تمرکزی بر روی خودارزیابی سازمانی است. این مدل تأکیدش بر روی رویکردها، راهبردهای اجرایی و نتایج برنامه‌های راهبردی و به طور واضح شناسایی کردن اولویت های رشد، اهداف، مراحل عمل است. اجرای این مدل‌ها باید همچنین تأثیرات ثابت در تشویق راهبردی چندبخشی و راهبردهای چند مؤسسه‌ای و تشدید آگاهی از مسأیل مشترک، بالا بردن استانداردها و انتظارات از عملکرد، و تسهیل ارتباط و همکاری در میان، در درون دانشگاه بر اساس درک مشترک از ارزش ها و مفاهیم کلیدی داشته باشد. به طور کلی ارزش‌های بنیادی آموزش پرورش یادگیرنده محور، رهبری، بهبود مستمر، مشارکت هیئت علمی و کارکنان، توسعه مشارکت‌ها، طراحی کیفیت و توسعه، مدیریت به وسیله داده های آماری و نتایج جهت گیری در شرایطی که تمرکزش بر روی فرایند می باشد. سیستم کیفیت بروز و سازگار با عملکرد صنعت و تجارت نیازمند جهت یابی است، به کارگیری در مؤقعات‌های آموزش عالی تغییر تمرکز از مدیریت مداری به شیوه‌های آموزش مداری می‌باشد. یک راه ارزیابی سیستم‌های اثربخش از طریق مجموعه از فعالیت‌ها می‌باشد که بر پایه مفاهیمی از ارزیابی آموزشی پایه‌گذاری شده است. بنابراین داوری و تصمیم‌گیری باید مقدم بر فعالیت‌های ارزیابی باشد.

اگر چه در بسیاری از بررسی‌هایی که در مورد "سیستم های مدیریت کیفیت" انجام شده، تأکید بر مدیریت و فرایند ارزیابی دارند، ولی به نظر می رسد که با ارزیابی های آموزشی از طریق چارچوبی از اثربخشی و ارزیابی برنامه نارضایت بخش است. به همین نحو، اثربخشی سیستم‌های جدید و حتی متناسب با نیازها در شرایط‌هایی از فرایندهای آموزشی و کاربردهای برنامه همچنان در بررسی کردن آزاد می ماند. در عمق این سیستم ارزشیابی شیوه های آموزشی همانند پیاده‌سازی آموزشی و طراحی برنامه ها، روش ها، دانش آموزان، دوره‌ها و اعضای هیأت علمی را شامل نمی‌شود. در ارتباط با ارزیابی از سیستم‌های جدید با توجه به ابعاد ذکر شده از ارزیابی برنامه به نظر می‌رسد که فقدان تحقیق و پژوهش وجود دارد. سیستم‌های پذیرفته شده برای کیفیت معمولاً جنبه‌های از ارزیابی برنامه را نادیده گرفته‌اند. به این معنا که سیستم‌های ارزیابی شامل تجزیه و تحلیل عمیق از مسائل مورد

<sup>1</sup> O'Neill and Palmer

<sup>2</sup> Ostroth and Turrentine

<sup>3</sup> Rutgers

<sup>4</sup> quality management systems

نیاز باید توسعه و رشد یابد. یکی از نگرانی‌هایی که مهمتر از همه نگرانی‌های مربوط به سیستم‌های کیفیت می‌باشد فقدان ارزیابی از همه ابعاد برنامه‌ها است. علی‌رغم استفاده معمول از سیستم‌های کیفیت در آموزش عالی استدلال این است که مفهوم کیفیت قابل توسعه در محتوای برنامه درسی نیست (والرتن، ۱۹۹۴)<sup>۱</sup>؛ (متوین و کامر ۱۹۹۷)<sup>۲</sup>؛ (با یرون بوم و دشوتلز، ۱۹۹۹)<sup>۳</sup>. بسیاری از مطالعات نشان داده که الگوهای ارزیابی برنامه به عنوان یک اصطلاح جامع نمی‌باشد. در اصل به کاربردن سیستم‌های کیفیت در آموزش عالی نیازمند یک ارزیابی سیستماتیک از همه جنبه‌های مربوط به فرایندها می‌باشد. با این حال رویکردهای کیفی موجود و استفاده از بازبینی‌های برنامه فاقد مدل توضیحی و مناسب در حال رشد است. مسأله اساسی این واقعیت است که مدل‌های ارزیابی و پیاده‌سازی سیستم‌های کیفی در آموزش شکل‌هایی از مفاهیم صنعت مدار هستند، که ممکن است منجر به شرایطی در جنبه‌هایی آموزشی شود همچنان مغفول باقی بماند. بعید است که مدل‌های ارزیابی برنامه به تنهایی منجر به ارزیابی از اجرای کیفیت شود. با این حال؛ تمرکز آنها بر روی دریافت سیستماتیک در مورد برنامه است، شایستگی‌ها و ضعف‌های موجود اجازه می‌دهد تا قضاوت در مورد تصمیم‌گیری کردن کنند. پژوهش حاضر ضمن مشخص کردن رویکرد سیستمی و ارتباط کیفیت با این رویکرد در ارزیابی برنامه‌های آموزش عالی به بیان مدل ارزیابی رویکرد سیستمی برای ارزیابی کیفیت در آموزش عالی پرداخته است.

### سؤالات پژوهش:

الف: رویکرد سیستمی چیست؟

ب: ارتباط کیفیت (با رویکرد سیستمی) و ارزیابی برنامه‌ها در آموزش عالی چیست؟

ج: مدل ارزیابی رویکرد سیستمی برای ارزیابی کیفیت در آموزش عالی چیست؟

### روش‌شناسی پژوهش:

در این پژوهش برای بررسی رویکرد سیستمی، ارتباط کیفیت (با رویکرد سیستمی) و ارزیابی برنامه‌ها در آموزش عالی همچنین توضیح مدل ارزیابی رویکرد سیستمی برای ارزیابی

<sup>1</sup> Wolverton

<sup>2</sup> Motwani and Kumar

<sup>3</sup> Birnbaum and Deshotels



تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل....

کیفیت در آموزش عالی از روش مطالعه اسناد و مدارک موجود در این زمینه در خارج از کشور استفاده شده است. بنابراین روش پژوهش حاضر توصیفی و تحلیلی می باشد.

### الف: رویکرد سیستمی چیست؟

رویکرد سیستمی ترکیبی از مدل های تحلیلی و ترکیبی است، هم شامل کاهش گرای و هم کل نگر می باشد. اولین بار مفهوم "نظریه سیستم عمومی"<sup>۱</sup> توسط یک زیست شناس به نام (لودوویک وان برتالانفی)<sup>۲</sup> پیشنهاد شد.<sup>۳</sup> نظریه سیستم عمومی بر این اساس است که یک اصول جهانی از سازمان وجود دارد که در همه موارد صدق می کند. اصل اولیه از نظریه سیستم ها این است که کل بزرگتر از حاصل جمع اجزاء است، به طوری که نشان دهنده طبیعت اجزاء می باشد و اجزاء فعالانه به هم مربوط هستند و در فرم منفک از کل قابل درک نیست. سیستم های مورد نظر باید چهار ویژگی را داشته باشند.

(۱) سیستم ها هدف گرا هستند

(۲) سیستم ها درون دادشان را از محیط دارند

(۳) سیستم ها برای رسیدن به اهداف خود خروجی هایی دارند و

(۴) سیستم ها بازخوردی از محیط در مورد برون دادشان دارند

سیستم ها می تواند از زیر سیستم ها و همچنین بخش های که همه با هم در تعامل هستند تشکیل شود. یک سیستم سازماندهی شده، به عنوان دریافت ساده ای از بخش ها نیست بلکه یک اقدامات واحدی است که خاصیت هایی دارد که نمی تواند به طور مستقل وجود داشته باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>1</sup> General system theory

<sup>2</sup> Ludwig von Bertalanffy

<sup>3</sup> Ludwig von Bertalanffy (1969)

سیستم اجتماعی	سیستم فنی	سیستم مدیریتی
محیط	درون داد	ساختار سازمانی
تولیدات یا خدمات	ویژگی های دانش آموزان	(طرح رسمی، سیاست‌ها، تقسیم
روش ها	(علمی، نیازها، انتظارات، علایق)	مسئولیت، و الگوهای از قدرت و
مردم	ویژگی های استادان	اختیار
ساختار سازمانی	منابع مالی	مأموریت، چشم‌انداز، اهداف
تنظیم بهبود کیفیت	امکانات	مؤسسات
	برنامه ها و دروه ها	فعالیت‌های مدیریت سطح میانی
	خدمات پشتیبانی	(برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت
	فرایند تبدیل	کردن، هماهنگی و نظارت کردن
	محتوا	فعالیت های سازمانی
	ارایه دادن	
	شایستگی ها	
	نگرش ها	
	لمس کردن(ملموس)	
	ارزیابی از نیازها و انتظارات	
	مدیریت	
	برون داد	
	ویژگی های علمی(نرخ موفقیت	
	رشد مهارت ها و شایستگی ها)	
	فارغ التحصیلان، ترک تحصیل	
	کنندگان، مردودی	
	فوق لیسانس	
	دستیابی به شغل	

به منظور عملکرد یک سیستم، سیستم کلی باید اهداف و اندازه عملکرد خود را تعریف کند. محیط زیست باید به عنوان یک فاکتور مهم در نظر گرفته شود، منابع باید تخمین زده شود، اجزای سیستم‌ها باید تعریف شوند و مدیریت سیستم‌ها هم باید تنظیم شوند (چارچمن، ۱۹۶۸).<sup>۱</sup> (چارچمن، ۱۹۶۸).

<sup>1</sup> Churchman

## ب: ارتباط کیفیت (با رویکرد سیستمی) و ارزیابی برنامه‌ها در آموزش عالی چیست؟

یک سازمان آموزش عالی در ارتباط با سیستم کیفیت و طراحی برنامه به صورت یک سیستم جهان شمول، باز، مدام در حال تغییر، فعال با ویژگی‌های جاسازی شده است. سیستم‌های کیفی به رسمیت شناخته شده بوسیله مؤسسات آموزش عالی کل سازمان را به عنوان یک سیستم نگاه می‌کند. رویکردهای کیفیت پیشنهاد می‌کنند که سازمان‌ها یک سیستم هستند که اساساً شامل ترکیبی از ورودی، تغییر شکل، خروجی می‌باشد. مؤسسات آموزش عالی ترکیبی از سیستم‌های کیفی هستند. مؤسسات آموزش عالی سیستم‌های کیفیت بازدید شده را در چارچوبی از یک رویکرد سیستمی پذیرفتند. ارزیابی برنامه‌ها نشان داده که رویکرد ارزیابی نظام‌مند و جامع قابل به کارگیری در سازمان مدارس و دیگر سازمان‌های برنامه است. هم کیفیت و هم نظریه‌های ارزیابی برنامه بر اساس یک رویکرد جهان شمول هستند که ترکیبی از همه جنبه‌ها، عملکردها، توابع و نیروهایی از سازمان آموزش عالی که در تعامل مؤثر بر یکدیگر هستند می‌باشد (دیو، ۲۰۰۹).<sup>۱</sup>

همچنین به عنوان یک سیستم باز، سیستم‌ها و مؤسسات آموزش عالی در معرض تأثیرات و تعاملات خارجی قرار دارند که سازگار با سیستم‌ها اعتباربخشی کیفیت خارجی هستند، و تعامل با سایر سیستم‌های خارجی از قبیل بازار کار و جامعه، که آنها می‌توانند از طریق آن خصوصیت‌های جدیدی را به دست بیاورند. آنها نمی‌توانند بدون تعامل مداوم زنده بمانند و این در مراحل درون‌داد و برون‌داد و تبدیل منعکس شده است. سیستم‌ها فقط یک سیستم منفعل و پذیرا نیستند بلکه یک مکانیسم فعال هستند. اگر اجزا تشکیل دهنده نتوانند به طور مؤثر و کارآمد با هم تعامل کنند در کل سیستم‌ها یک مجموعه از اجزا وجود دارد که نمی‌توانند یک سیستم باز باشند (باناتی، ۲۰۰۰).<sup>۲</sup> فرایندهای داخلی مرتبط با تضمین کیفیت هستند، در حالی که تعامل در زیر مجموعه‌های درون‌داد (همانند منابع مالی و طراحی برنامه درسی)، تغییر شکل (همانند روش‌های ارادته) و برون‌داد (همانند صلاحیت‌های حرفه‌ای) به نفع ارزیابی برنامه است. در موارد بسیاری پیاده‌سازی کیفیت، تعامل درونی بین زیر مجموعه‌ها نادیده گرفته شده است. برای نمونه تعامل و تقابل بین ویژگی‌های ورودی دانش‌آموزان و معلومات یک فرایند استاندارد را شامل نمی‌شود. با آگاهی کافی از تعداد کلی در نظر گرفته شده به عنوان مثال نرخ ثبت‌نام و فارغ التحصیلی. از این رو اجرای کیفیت در نظر گرفته شده از رویکرد سیستمی و از نقطه نظر ارزیابی برنامه، جدا کردن این دو دیدگاه می‌تواند اثربخشی خود را بالا ببرد.

<sup>1</sup> - John Dew

<sup>2</sup> Banathy

اصول حاکم بر سیستم‌های آموزش عالی عملکرد زیر سیستم‌ها را محدود می‌کند. در اینجا تعیین اهداف و فرایندهای برنامه‌ریزی روی فرایند و نتایج مؤثر می‌باشد، برای نمونه بر روی سیاست‌های آموزشی، یا برای مثال، بین المللی کردن، به طور مستقیم بر رفتارهای مؤسسات آموزش عالی مؤثر می‌باشد. تضمین و اعتباربخشی کیفی با یک رویکرد سیستمی تمرکزش بر روی سازگاری با تأثیرات خارجی می‌باشد. به این معنا که هر سیستم باز از خارج تأثیر می‌پذیرد اگر چه با جنبه‌های از سیستم در ارتباط است. همچنین ارزش استناد به ابر سیستم‌ها در عملکرد مؤسسات آموزش عالی است. هر یک از سیستم‌ها در یک ابر سیستم تعبیه شده‌اند. رویکرد سیستمی به کیفیت و ارزیابی برنامه‌ها موافق و سازگار و مکمل دیدگاه ارزیابی از پیاده سازی کیفیت می‌باشد. کیفیت می‌تواند از طریق رویکرد سیستمی با ارزیابی مداوم و ابعاد بازخورد از سیستم برای خود بازخورد مهیا کند.

ارزیابی سطوح سیستم از برنامه‌ها در تعیین و شناسایی نیازهای سطوح سیستم و دست اندرکاران و شناسایی فرصت‌ها برای بهبود کارایی در برنامه‌های موجود بسیار اساسی و مهم است (گیتز، آیت، آل)<sup>۱</sup>. هر چند که وظیفه اصلی تضمین کیفیت تمرکز بر روی کیفیت و بهره‌وری تهیه کنندگان ویژه از توسعه حرفه‌ای و آموزشی است. این مطالعه دریافته که ارزیابی سطح بالا از تمامی سیستم نیز حیاتی می‌باشد.

### توسعه مدل

دو نکته اصلی وجود دارد که وقتی مدل ارزیابی برای سیستم‌های کیفی به کار گرفته می‌شود نیاز دارد مطرح شود این است که

(۱) رویکرد ارزیابی باید در سیستم‌های کیفی آموزش عالی به عنوان یک سیستم به تصویب برسد؛ و

(۲) تعاریفی از ارزیابی و اجرا یا پیاده سازی در ارتباط با مفاهیم کیفیت انجام شود پس با استفاده از ابزارهای ارزیابی سیستم کیفیت و رویکردهای ارزیابی برنامه، اثربخشی برنامه‌ها اندازه‌گیری می‌شود. از نقطه نظر ارزیابی از این دیدگاه، سیستم باید اجزای برنامه را همانند نیاز به تجزیه و تحلیل، مقاصد، اهداف دوره‌ها، اهداف دروس و طرح درس، آموزش (روش‌ها و راهبردهای آموزش و یادگیری، مواد آموزشی) نتایج یادگیری و ارزیابی و راهبردهای ارزیابی را در نظر داشته باشد. در پرتو این فرضیات در بخش زیر یک مدل ارزیابی برنامه‌های نظریه مدار برای کیفیت در آموزش عالی معرفی شده است.

<sup>1</sup> Gates et al., 2002

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل....

این مدل طراحی شده بر اساس تقاضا برای اجرای کیفیت در محیط‌های دانشگاهی به وجود آمده است. مشاهد شده که رویکردهای کیفی و اجرای آنها در زمینه‌های دانشگاهی به برخی از سؤال‌ها جواب نمی‌دهد (لوئس و اسمیت، ۱۹۹۴)<sup>۱</sup> و (برینبوم و دوشاتل، ۱۹۹۴)<sup>۲</sup>. از لحاظ ارزیابی برنامه، اینها افزایش یک تعداد از این پرسش‌ها در درباره سیستم کیفیت است. این بحث و گفتگو تمرکزش را بر این سؤالات قرار داده‌اند: "آنچه که شیوه‌های بهبود کیفی را توسعه می‌دهد و یادگیری و پیشرفت در جهت دستیابی به اهداف مطلوب را برای دانش آموز مهیا می‌کند" و آنچه که توسعه می‌دهد آنهايي که مربوط به ارزیابی برنامه را هستند". آنها نکات اصلی در شروع برخورد در فرایندهای آموزشی برنامه را در نظر دارند. عدم توجه به آموزش و یادگیری و تجزیه و تحلیل از فرایندهای آموزشی سیستم‌های کیفی مستقر در صنعت. استانداردهای کیفیت در مؤسسات آموزش عالی یک تمرکز محدودی در اهداف اصلی سیستم های آموزشی مهیا می‌کند. تسامح در به کارگیری این عقیده از ارزیابی برنامه در زمینه‌های آموزشی عالی از دیدگاه سیستم‌های تضمین کیفیت رویکرد اساسی در این مطالعه است.

### ج: مدل ارزیابی رویکرد سیستمی برای ارزیابی کیفیت در آموزش عالی چیست؟

در توسعه "مدل ارزیابی برنامه نظریه مدار" برای کیفیت، ترکیبی از رویکردهای مختلف استفاده شده. دو رویکرد بنیادین وجود دارد اولین بار "رویکرد سیستمی" توسط (تریبوس)<sup>۳</sup> بر اساس آموزش (دمینگ)<sup>۴</sup> پیشنهاد شد. با توجه به این رویکرد کلی کیفیت این رویکرد از سه قسمت مجزا تشکیل شده:

(۱) سیستم اجتماعی

(۲) سیستم فنی

(۳) سیستم مدیریتی

همچنین فرض بر این است که آموزش عالی خود به عنوان یک سیستم با اجزای درون داد، برون داد و فرایند در نظر گرفته شده است. در رویکرد دوم آموزش عالی در قالب یک چاقوب به کار گرفته شده است. (لوئس و اسمیت، ۱۹۹۴)<sup>۵</sup> عملکرد این برنامه را به عنوان فرایند انتقال توضیح داده اند که شامل:

(۱) درون دادهای در سازمان از محیط خارجی است

(۲) تکنیک‌ها یا روش‌های واقعی مورد استفاده برای تبدیل و افزودن ارزش به درون داد

<sup>1</sup> Lewis and Smith, 1994;

<sup>2</sup> Birnbaum and Deshotels, 1999

<sup>3</sup> Tribus

<sup>4</sup> Deming's

<sup>5</sup> Lewis and Smith, 1994

۳) برون داده‌ها نشان دهنده تولیدات و/ یا خدمات ارایه شده به شمار از اعضای محیط خارجی است

این فرایند تبدیل در سیستم‌های فنی منعکس شده است. یک سیستم فنی برای مؤسسات آموزش عالی ترکیبی از درون داد و روش هایی که درون داد را به برون داد تبدیل می کند. سپس تلفیق این دو ایده منجر به این مدل شده است. این مدل شامل مفاهیمی از کیفیت است که با مؤسسات آموزش عالی سازگار است. هر یک از اجزای آن به دقت مورد بررسی و امتحان قرار گرفته، به این معنا که متناسب با قابلیت پذیرش در فرایند ارزیابی مؤسسات آموزش عالی در فرایند ارزیابی تعیین می‌شوند. تمرکزشان را بر روی برنامه‌ها و عملکرد آموزشی قرار داده اند.

این سه مدل اقدام و عملکرد درونی زیر سیستم‌ها را شناسایی می‌کند، و به وسیله سیستم تضمین کیفیت خارجی و معیارهای عرضه شده تحت تأثیر واقع شده که در این جا آنهايي هستند که در سیستم صدور گواهی نامه (سازمان استاندارد جهانی، 9000) مورد استفاده قرار گرفته است، و معیارهای جایزه (مالکوم بالدريج)<sup>۲</sup> و سیستم مدیریت کیفیت (دمینگ)<sup>۳</sup>. کل سیستم نسبت به تعاملات داخلی و خارجی باز است. در رابطه با استفاده از رویکردهای ارزیابی برنامه تجزیه و تحلیل‌هایی شده است. پیاده سازی کیفیت در ارتباط با زیر سیستم‌ها برای دستیابی به همه اهداف شرح داده شده است. زیر سیستم‌ها که بر پا هستند برای ارزیابی منظم ظهور یافته و روش‌هایی برای تجزیه و تحلیل به عنوان مثال: اجتماعی، فنی و فرایندهای مدیریتی در مؤسسات هستند. این نیازها برای مؤسسات آموزشی عالی، یک راه جدیدی از تفکر است که ارتباط بین سیستم های کیفیت و ارزیابی برنامه‌ها از دیدگاه یک رویکرد سیستمی در نظر گرفته شده است، بنابراین در این مسیر باید مجموعه‌ای از اهداف و فرایندهای ارزیابی به وجود آید، بنابراین چنین تعاملی مستلزم یکپارچه کردن رویکردهای ارزیابی برنامه‌ها و روش‌های پیاده سازی فرایند کیفیت می‌باشد. برای نمونه به عنوان نتایج از پیاده‌سازی کیفیت، گزارش‌های خودارزیابی، کنترل‌های داخلی و خارجی باید با پیاده‌سازی ارزیابی برنامه در سیستم و نتایج تلفیق شود که می‌تواند یکی از شاخص‌هایی برای کیفیت سیستم باشد. زیر سیستم‌ها بر روی دیگر زیر سیستم‌ها تأثیر می‌گذارد این نیازمند راه‌های جدید فکر کردن است و حل کردن مشکلات به عنوان یک زیرسیستم که تعامل مستمر دارد. برای مثال: دخالت هیأت علمی و دانشجویان در مسائل مدیریتی و فرایند تصمیم‌گیری و همکاری دانشگاه و بازار کار به عنوان مثال استفاده از مطالعات ارزیابی برای برآورد نیازهای بازار کار، طراحی دوره‌ها و تجدید نظر و

1 iso

2 Malcolm Baldrige

3 Deming's

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل....

دوباره ارائه کردن برنامه درسی، ارتباط بین زیر نظامها و نیازمند راههای جدید فکر کردن در مؤسسات مرسوم است. در این مدل استفاده از رویکردهای ارزیابی برنامه و رویکرد سیستم های کیفی در سیستم اعتباربخشی (ISO9000)، مالکوم بالدريج و معیارهای جایزه یا سیستم مدیریت دمیگ ارائه شده است. سه زیرسیستم که این مدل را تشکیل می دهد شامل: سیستم اجتماعی، سیستم فنی، سیستم مدیریتی. ارتباط درون این زیر سیستمها کل مکانیزمهای جامع را که در بالا ذکر شده را تحت تأثیر قرار می دهد.

در این سیستم همه از برنامهها و مجموعههای از قوانین پیروی می کنند و ارتباط این سیستم ها در همه سیستمها مؤثر می باشد. این مفاهیم از کیفیت و ارزیابی برنامه به عنوان اقدامات جداگانه در بسیاری از پیاده سازیهای قبلی مورد توجه بودند. برای نمونه رویکردهای ارزیابی برنامه همانند سیپ<sup>۱</sup> (ورثون و سندرز)<sup>۲</sup> این مدل تمرکزش بر روی سیستم کیفیت نیست در حالی که سیستم های کیفی همانند معیارهای بالکوم بالدريج (مور)<sup>۳</sup> که در آموزش عالی پیاده سازی شده است به طور مستقیم اقدام به ارزیابی برنامه نمی کند با این حال این دو سیستم با هماهنگی در اقدامات به طور همزمان خودشان را پویا می کنند. این مدل، وقتی در زمینه آموزش عالی اجرا می شود، باید در مورد همه ذهنیت سازمانی صدق کند: تنظیم سیستم های تضمین کیفیت یا بازبینی برنامه درسی، اجرای مدل به شرح زیر مورد بحث قرار گرفته است.

### سیستم اجتماعی

بر طبق این مدل، سیستم اجتماعی نیازمند یک تغییر فرهنگی در فرهنگ سازمانی (ارزشها، معیارها، نگرشها، انتظارات نقش)، ارتباطات (کیفیت روابط بین اعضای شخصی و میان گروهها، ساختار پاداش) و الگوهای رفتاری است.

از میان خصوصیات سیستم اجتماعی، رضایت مشتریان، بهبود مستمر، مدیریت بر مبنای واقعیت و احترام برای مردم را می توان نام برد. در آموزش عالی این نیاز به تغییرات اساسی در سیستم سنتی و فرهنگی دارد. علاوه بر این برای انجام دادن یا رسیدن به تغییرات فرهنگی باید شش سطح را شناخت (لوپس و اسمیت، ۱۹۹۴):<sup>۴</sup>

- محیط
- تولیدات و خدمات
- روشها

<sup>1</sup> Cipp

<sup>2</sup> (Worthen and Sanders, 1973)

<sup>3</sup> Malcolm Baldrige

<sup>4</sup> Lewis and Smith

- مردم
- ساختار سازمانی
- تنظیم بهبود کیفیت

### سیستم فنی

در اصطلاحات تجارت و صنعت، سیستم فنی شامل همه وسایل و ماشین آلات و جنبه‌های کمی از کیفیت، و درون داد و برون داد است. انجام دادن مأموریت و خدمت کردن به مشتریان دو عنصر اصلی در این سیستم می‌باشد. وظایف این سیستم شامل: فرایند تبدیل به عنوان ارتباط بین درون داد، منابع و برون داد است این شامل سه عنصر اصلی است که در زیر توضیح داده شده است (لوئیس و اسمیت، ۱۹۹۴).<sup>۱</sup>

#### ۱- درون داد

- ویژگی یا صفات دانش آموزان ویژگی‌ها و توانایی‌های آنها
- منابع مالی

- وسایل و تجهیزات
- برنامه درسی، برنامه‌ها، برنامه ریزی درسی، دوره‌ها و فهرست و برنامه‌ها
- خدمات حمایتی و پشتیبانی

#### ۲- فرایند تبدیل و تحول

- طراحی (دوره‌ها و برنامه‌ها درون داد)
- تحول (در روش‌ها، دوره‌ها، مواد)
- ارزیابی از برون داد

- ارزیابی از برنامه‌ها، دوره‌ها

#### ۳- خروجی یا برون داد

- پیشرفت دانشگاهی (دسترسی به نرخی‌ها و نسبت‌ها، رشد مهارت‌ها، افت تحصیلی و شکست تحصیلی و فارغ التحصیلان)

- دانش آموختگان

- بی‌کاری فارغ التحصیلان

### سیستم مدیریتی

مدیریت چارچوبی برای سیاست‌ها و رویه‌ها، شیوه‌ها و رهبری از سازمان را مهیا می‌کند.

سیستم مدیریتی شامل مسأله‌ی مربوط به:

<sup>1</sup> Lewis and Smith



تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل....

- ساختار سازمانی (طراحی رسمی، سیاست ها، رویه ها، مسئولیت پذیری و الگوهای از قدرت و اختیار)
- مأموریت، چشم انداز، و اهداف مؤسسات
- فعالیتهای مدیریتی (برنامه ریزی سازماندهی نظارت هماهنگی و کنترل کردن فعالیت های سازمانی)

اگرچه این مدل به وجود آمده زنجیره ای می باشد، باید تأکید شده که این طوری نیست. بدون مرجع به سیستم مدیریتی، برای مثال: فرایندهای ارزیابی در سیستم فنی را نمی توان انجام داد. به ویژه این مؤسسات، که همه تمرکزشان بر روی بهبود برنامه می باشد، و کیفیت را از طریق ارزیابی برنامه مهیا می کند، باید تمرکزشان بر روی فرایند تبدیل سیستم باشد (میزیکاسی و آکسو، ۲۰۰۲).<sup>۱</sup> با این حال زیر سیستمها میان سطحی هستند، پیشنهاد شده که همه این سه سیستم در یک مطالعه طولی در نظر گرفته شود.

از آنجا که رویکرد سیستمی را برای فهم سازمانی پیشنهادهایی می دهد؛ که منطبق با مدیریت محور بودن (همچنین تصمیم محور بودن)<sup>۲</sup> است رویکردهای ارزیابی نیاز به حمایت دارند. رویکرد ارزیابی مدیریت محور بودن در خدمت تصمیم گیرندگان است. اطلاعات به دست آمده از ارزیابی برای مدیران، سیاستگذاران، هیأت امنای مدارس، معلمان و دیگر دست اندرکاران حیاتی و اساسی است.

مدل های توسعه یافته شامل یک رویکرد سیستمی به آموزش و پرورش است که از تصمیم گیری در مورد ورودی، فرایند و خروجی ساخته شده است. (استافل بیم)<sup>۳</sup> یک چارچوب ارزشیابی را توسعه داد (زمینه، ورودی، فرایند و محصول)<sup>۴</sup> خدمت مدیران و مسئولان را به چهار نوع مختلف از تصمیم گیری آموزشی تقسیم کرد:

(۱) زمینه ارزشیابی: در خدمت تصمیمات برنامه ریزی است و تخمین زدن آنچه که در برنامه ریزی آموزشی نیاز می باشد و تعریف اهداف و مقاصد.

(۲) ارزشیابی ورودی: در خدمت ساختار تصمیم گیری است، تعیین اینکه منابع موجود و در دسترس کدامند و چه راهبردهای جایگزینی برای این برنامه باید در نظر گرفت و اینکه چه برنامه ای بهترین توانایی را برای برآورد نیازها و تجهیزات و طراحی از رویه های برنامه را دارد.

<sup>1</sup> Mizikaci and Aksu

<sup>2</sup> also decision-oriented

<sup>3</sup> Stufflebeam (in Worthen and Sanders, (1973, pp. 120-122)

<sup>4</sup> context, input, process, and product

۳) ارزشیابی فرایند: در خدمت اجرای تصمیم است، این طرح به چه خوبی در حال اجرا است؟؟ چه موانعی موفقیت آنها را تهدید می‌کند؟؟ چه تجدید نظرهایی مورد نیاز است؟؟ هنگامی که به این پرسش‌ها پاسخ داده شد روش‌ها و رویه‌ها می‌تواند کنترل شده نظارت شده و تصفیه شده باشد

۴) ارزشیابی محصول: در خدمت استفاده مجدد از تصمیم‌ها است، چه نتایجی به دست آمده؟ چگونه نیازها به خوبی استنباط شود؟؟ پس از انجام برنامه باید با آن چکار کرد؟؟ این سؤال‌ها خیلی مهم هستند و در مورد نیل به اهداف ما را راهنمایی می‌کنند.

مدل فوق الذکر مشابه با یک مدل توسعه یافته است که در این مطالعه دارای دو جنبه می‌باشد:

۱) تکیه هر دو بر رویکرد سیستمی به آموزش و پرورش است - به عنوان مثال در نظر گرفتن آموزش و پرورش به عنوان یک سیستم؛ و

۲) هر دو شامل ورودی، فرایند و خروجی به عنوان جنبه‌های ارزیابی در مطالعات ارزیابی هستند.

کیفیت به عنوان یک رویکرد سیستمی به طور ویژه در زمینه‌های از آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به این رویکرد سیستمی عناصر اصلی ارزیابی یک برنامه باید در مراحل ورودی، فرایند و خروجی تجزیه و تحلیل بشوند. با این حال رویکردهای کیفی از نظر مفاهیم مدیریت و برنامه تأکیدشان بر رضایت مشتری، منابع درون داد، تصمیم مدار بودن و رویکرد سیستمی مدل ارزیابی متفاوت می‌باشد. بدین سان در راهنمایی از ارزیابی مدیریت مدار (تصمیم گیری، رؤساء، مدیران) و مدل ارزیابی رویکرد سیستمی (و حتی شامل همه دست ذینفعان همانند تصمیم گیرندگان، رؤساء، مدیران) <sup>۲</sup> متفاوت می باشد. بر طبق این مدل جنبش کیفیت در آموزش عالی به جلو رفت و به طور همزمان سیستم‌های اجتماعی فنی و مدیریتی به وجود آمد. بنابراین ارزیابی از اجرایی کیفیت در آموزش عالی نیازمند تحقیق کردن در داخل اجزای ترکیب کننده سیستم‌ها به طور همزمان می‌باشد. (شکل ۱) <sup>۳</sup>

### نتیجه گیری:

ارزیابی کیفیت در آموزش عالی یک مسأله ویژه و مهمی می‌باشد اگر چه برخی رویه‌ها و استانداردهای مشترک آموزشی وجود دارند. فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها و سیاست‌های دولت و

<sup>1</sup> i.e. the decision makers, managers and administrators

<sup>2</sup> which covers all stakeholders including decision makers, managers and administrators

<sup>3</sup> Figure 1

تلفیقی کیفیت بخشی برنامه های آموزش عالی معرفی مدل...

نهادهای برنامه‌های کاربردی آموزشی، دست اندرکاران خارجی، فلسفه‌های آموزشی پذیرفته شده عوامل مؤثر بر شیوه‌ها و روش‌ها ارزیابی می‌باشد. این ابعاد نیاز دارند که به وسیله تحقیق و عمل مهیا شود.

تضمین کیفیت یک مفهوم نیست که به عنوان درست یا اشتباه طبقه بندی شود. هر مؤسسه‌ای باید یک سیستم تضمین کیفیت را بر طبق پویایی و ساختار داخلی و از استانداردها به وجود آورد و از مفاهیم تضمین شده توسط فلاسفه استفاده کند. با این حال تأکیدش بر این است که تضمین و استانداردهای ارزیابی را به کمک توسعه دادن سیستم های کیفی به وجود آورد. به عبارتی آنچه که باید انجام داد این است که برنامه ارزیابی باید به عنوان یک رویکرد سیستمی در نظر گرفته شود و یک مدل مناسب که باید در یک برنامه‌ریزی کیفی یکپارچه شود. نظریه‌های رشد یافته از کیفیت که در بالا ارایه شده است مخصوصاً در سطح آموزشی نیازمند ارزیابی، رویکرد سیستمی و عملی است. با توجه به این ملاحظات مدل ارزیابی نظریه مدار سیستم‌های کیفی اولین بار در سطح آموزش عالی استفاده شد. در این عبارت در این مدل از اهمیت کلیدی برخوردار است زیرا بر ارزیابی سیستم برای بهبود مداوم آن متمرکز شده، یک نیاز اساسی در ارزیابی برنامه‌ها نیز هست. از این رو مدل رویکرد سیستمی از اصول و مفاهیم کیفیت ترکیب شده که با ارزیابی برنامه درک می‌شود. اگر چه ادغام کردن اصول و مفاهیم رویکرد سیستمی در کیفیت و ارزیابی برنامه‌ها با سنت و شیوه های آموزش عالی سازگار می باشد، نتایج ارزیابی مدل پیشنهاد شده پیچیدگی در عمل را افزایش داده، خود به عنوان یک مدل ترکیب از سه رویکرد مختلف با یک نتیجه تقریباً درست و بازنمایی واحد است. مجموعه‌ای از مفروضات و ادغام نظریات منعکس شده در مدل نیازمند بحث و گفتگوی بیشتر می باشد. در عمل، سازگاری جزئی از سیستم‌ها، برای مثال، سیستم فنی، در یک زمان و استفاده جزئی (برای مثال یک مجموعه‌ای از پیاده سازی یک زیرسیستم در یک زمان) از اجزای به شدت رویکرد مدل را کاهش می‌دهد. ادغام اجزای مدل به یک واحد همانند تمرکز تنها بر مسایل مدیریتی (برای مثال فرایندهای کلیدی مدیریت) در مراحل یک شروع خوبی می تواند باشد. در یک مدل پیاده سازی، باید به طور مناسبی در ارتباط با مأموریت مؤسسه، فرهنگ آن، نقاط قوت و ضعف آن، فرصت‌ها و تهدیدهای آن به عنوان یک سیستم باز باشد. عناصر کلیدی در پیاده‌سازی مدل مشخصات ضمنی از مؤسسه و موقعیتی می باشد که در آن فرایندهای آموزشی و مدیریتی تعبیه شده است. به منظور عدم اغتشاش و آشفتگی، یک رویکرد نیاز محور، همچون بهبود و پیشرفت در زمینه‌های به شدت وابسته به نیازها و انتظارات مصرف کننده منجر به افزایش مقبولیت مدل می‌شود. از این نقطه نظر، می‌توان پیشنهاد کرد که سطوح اجرایی و انتظارات پیش از وقوع هرگونه پیشرفت

روشن شود این امر می‌تواند انجام شود، به عنوان مثال، از طریق توصیف شرایط جاری مؤسسه و یک ارزیابی از نیازها و انتظارات دست اندرکارن خود باشد.

## References:

-Banathy, B.H. (2000), "The evolution of systems inquiry", paper presented at the 1st International Electronic Seminar on Wholeness, International Society for the Systems Sciences, available at: [www.newciv.org/ISSS\\_Seminaronwholeness.html](http://www.newciv.org/ISSS_Seminaronwholeness.html) (accessed 22 June 2005).

-Bazargan Abbas (2002) Issues and Trends in Q.A. & Accreditation: A Case study of Iran UNESCO, 17-18 October 2002. First Global Forum on International Quality Assurance Accreditation & The Recognition of

-Bertalanffy, L. (1969), General Systems Theory: Foundations, Development, Application, Braziller. New York, NY.

-Birnbau, R. and Deshotels, J. (1999), "Has the academy adopted TQM?", Planning for Higher Education, Vol. 28 No. 1, pp. 29-37.

-Campell, C. and Rozsnyani, C. (2002), Quality Assurance and the Development of Course Programs, Papers on Higher Education, Unesco-CEPES, Bucharest.

Churchman, C.W. (1968), The Systems Approach, Delacorte Press, New York, NY.

-Deming, W.E. (1986), Out of Crisis, MIT Centre for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.

John Dew, "Quality Issues in Higher Education," The Journal for Quality and Participation, April 2009, pp.4-9.

-El-Khawas, E. (1998), Quality Assessment in Higher Education: Recent Progress; Challenges Behind, The World Bank, Washington, DC.

-Gates, S.M., Augustine, C.H., Benjamin, R., Bikson, T.K., Kaganoff, T., Levy, D.G., Moini, J.S. and Zimmer, R.W. (2002), "Ensuring quality and productivity in higher education: an analysis of assessment practices", ASHE-ERIC Higher Education Report, Vol. 29 No. 1.

-Harvey, L. and Green, D. (1993), "Assessing quality in higher education: a transbinary research project", Assessment and Evaluation in Higher Education, Vol. 18 No. 2, pp. 143-9.

-Kezar, A. (1999), "Higher education trends (1997-1999): program evaluation", ERIC-HE Trends, George Washington University, Washington, DC.

-Lewis, R.G. and Smith, H.D. (1994), Total Quality in Higher Education, St Lucie Press, Delray Beach, FL.

Mizikaci, F. and Aksu, M. (2002), "Yu'ksekk O' g'retimde Toplam Kalite Yo'netimi ic'in bir Deg'erlendirme Modeli (An evaluation model for total quality management in higher education)", Eg'itim Yo'netimi, Vol. 29 No. 2.

-Moore, N. (1996), "Using the Malcolm Baldrige criteria to improve quality in higher education", **paper presented at** the Forum of the Association of Institutional Research. Albuquerque, NM, May. Murad, A. and R. K., Shastri "Implementation of Total Quality Management in Higher Education". Asian Journal of Business Management 2(1), pp9-16, 2010.

-Motwani, J. and Kumar, A. (1997), "The need for implementing total quality management in education", International Journal of Educational Management, Vol. 11 No. 3, pp. 131-5.

-O'Neill, A.M. and Palmer, A. (2004), "Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education", Quality Assurance in Education, Vol. 12 No. 1, pp. 39-52.

-Ostroth, D.D. and Turrentine, V. (2000), "Focusing on quality through program evaluation", International Perspectives in Higher Educational Policy, Polytechnic Institute, Blacksburg VA.

-Rossi, P.H. (1985), Evaluation, A Systematic Approach, Sage Publications, Beverly Hills, CA.

-Rutgers (2004), The Excellence in Higher Education Program, available at: -  
[www.odl.rutgers.edu/core\\_progs/pdf/baldrige.pdf](http://www.odl.rutgers.edu/core_progs/pdf/baldrige.pdf) (accessed 20 June 2005).

-Tribus, M. (1990), Three Systems of Total Quality, Tribus, Coral Springs, FL. UNESCO “ Making basic choices for external quality assurance systems”, 2010.

Van Damme.Drik (2004).Standard and Indicator in Institutional and Programme Accreditation in Higher Education:A Conceptual Frame Work and a Proposal. Studies on Higher Education. Edited by: Lazar vlasceanu & Leland conley Barrows. Paris:UNESCO .

-Wolverton, M. (1994), “A new alliance: continuous quality and classroom effectiveness”, ASHE-ERIC Higher Education Report, No. 6, George Washington University, Washington, DC.

-Worthen, B.R. and Sanders, J.R. (1973), Educational Evaluation: Theory and Practice, Charles A. Jones Pub. Co., Worthington, OH Further reading:

-Excellence in Higher Education Program (2004), The State University of New Jersey, available at:  
[www.odl.rutgers.edu/core\\_progs/pdf/baldrige.pdf](http://www.odl.rutgers.edu/core_progs/pdf/baldrige.pdf) (accessed 20 June 200

