



ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی مدیریت بازرگانی (دانشکده مدیریت واحد تهران شمال دانشگاه آزاد اسلامی)

نازنین بنی اسدی^۱ - فاخته اسحاقی^۲ - رضا محمدی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۰۵

چکیده

این پژوهش با هدف اجرای ارزیابی درونی، در گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال (مقطع کارشناسی) و به منظور تحلیلی جامع از کیفیت آموزشی فعالیتهای گروه و ارائه راهکار برای بهبود و ارتقاء آن انجام شده است. در این خصوص داده‌ها از ۴ جامعه آماری شامل مدیر گروه، اعضای هیأت علمی (۶ نفر) به روش تمام شماری، جامعه‌های اساتید مدعو (۷۴ نفر)، دانشجویان (جامعه ۲۲۷۰ نفر) و دانش‌آموختگان سه سال (۱۳۹۵ الی ۱۳۹۷) (۱۳۳۷ نفر) به روش نمونه‌گیری تصادفی با استفاده از جدول مورگان، گردآوری و تحلیل شده است. در این پژوهش ارزیابی ۷ عامل جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات، اساتید، دانشجویان، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی گروه، فرایند یاددهی - یادگیری، دانش‌آموختگان و امکانات و تجهیزات بر اساس ۲۷ ملاک و ۹۳ نشانگر انجام شده است. در این راستا با توجه به آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های دانشگاهی، عملکرد سه سال (۱۳۹۵ الی ۱۳۹۷) و انتظارات اعضای گروه، الزاماتی برای هر نشانگر جهت قضاوت تدوین شده است. وضعیت موجود گروه با الزامات تعیین شده که مشخص کننده وضعیت مطلوب گروه است، مقایسه و سطح مطلوبیت هر نشانگر مشخص شد. نتایج ارزیابی نشان می‌دهد که کیفیت هر ۷ عامل بطور کلی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد ولی به تفکیک نشانگرها، در ۲۰ نشانگر از سطح مطلوب، در ۵۱ نشانگر از سطح نسبتاً مطلوب و در ۲۲ نشانگر از سطح نامطلوب برخوردار است. همچنین بر اساس نتایج ارزیابی هر عامل، پیشنهادهایی جهت رفع کاستی‌های موجود و بهبود کیفیت گروه ارائه شده است. گفتنی است این پژوهش اولین تجربه اجرای ارزیابی آموزشی به شکل حاضر، در یکی از گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی است و می‌تواند زمینه ساز اجرای این فرایند در سایر گروه‌های آموزشی این دانشگاه باشد.

واژگان کلیدی: ارزیابی درونی، کیفیت آموزش عالی، ارزیابی آموزشی^۱، گروه آموزشی مدیریت بازرگانی،

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال

^۱ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال و مدیر گروه (۱۳۹۴-۱۳۹۷) رشته‌های مدیریت بازرگانی و مدیریت

مالی، مقطع کارشناسی (نویسنده مسئول) n_baniasadi@iau-tmb.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی و پژوهشگر مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور

^۳ عضو هیات علمی مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور

مقدمه

گرچه رشد کمی آموزش عالی در سالهای اخیر، موجبات گسترش سطح دانش و آگاهی عمومی را فراهم کرده است، اما بیم آن می‌رود که در این میان، توسعه کیفی آموزش عالی مغفول مانده، از توجه لازم بهره مند نشود. در صورت پدیدار شدن چنین وضعیتی، آموزش‌های دانشگاهی موجود، فاقد کیفیت گشته، دانش آموختگان دانشگاه‌ها به عنوان برون‌داد و پیامد آموزش عالی، عملاً فاقد توانمندی‌های لازم جهت هدایت کشور به سوی اهداف توسعه خواهند گردید و شاهد اتلاف هزینه‌ها در این بخش در مقیاس کلان خواهیم بود.

در این راستا مطالعات تطبیقی آموزش عالی نشان می‌دهد دانشگاه‌هایی موفق هستند که از یک نظام چرخه زندگی دانشگاهی یعنی: نظام برنامه‌ریزی و توسعه، نظام ارزشیابی و اعتبارسنجی، نظام تولید و توزیع برخوردار باشند. این نظام، نقش ارزشیابی^۲ و اعتبارسنجی^۳ را کلیدی و آن را عامل احیای زندگی دانشگاهی تلقی می‌نماید (قورچیان، ۱۳۸۳).

در ایران در پاسخ به این چالش، ارزشیابی و اعتبارسنجی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی در برنامه سوم توسعه و پس از آن در سایر اسناد بالادستی از جمله نقشه جامع علمی کشور مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا مدیریت و راهبری این امر از سال ۱۳۷۹ به مرکز تحقیقات و ارزشیابی سازمان سنجش آموزش کشور محول شده است. بر اساس پژوهش‌های انجام شده، الگوی اعتبارسنجی متشکل از دو فرایند ارزشیابی درونی و بیرونی انتخاب شده و الگوی بومی نیز بر این مبنا طراحی و اجرا گردیده است. حسب این امر تاکنون ارزشیابی درونی به عنوان گام اول اعتبارسنجی در بیش از ۱۰۰۰ گروه آموزشی از دانشگاه‌های دولتی به اجرا درآمده است (مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۹۷). در دانشگاه آزاد اسلامی نیز با توجه به قدمت و گستردگی

آن در نظام آموزش عالی کشور و ظرفیت بالای آن برای نقش آفرینی در توسعه آموزش عالی کشور، توسعه کیفی به عنوان مساله‌ای حیاتی جهت دوام، بقا و توسعه دانشگاه در عرصه پر رقابت کنونی از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. این پژوهش درصدد است تا با انجام ارزشیابی درونی گروه آموزشی مدیریت بازرگانی (دانشکده مدیریت واحد تهران شمال)، ضمن ارزشیابی علمی و تخصصی مبتنی بر ماهیت عملکرد دانشگاهی و شناسایی قوت‌ها و ضعف‌ها به منظور بهره‌گیری در برنامه ریزی برای توسعه و بهبود کیفیت، زمینه ارائه الگویی جهت استفاده در سایر گروه‌های آموزشی این دانشگاه را فراهم سازد.

رویکرد مناسب ارزشیابی کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی، شامل چرخه‌ی جامع ارزشیابی کیفیت یعنی ارزشیابی درونی، ارزشیابی بیرونی و اعتبارسنجی است. سطح انجام این چرخه از گروه آموزشی شروع شده و به دانشکده، دانشگاه و سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی ختم می‌شود (محمدی، ۱۳۹۲).

گفتنی است دانشکده مدیریت واحد تهران شمال، پرجمعیت‌ترین دانشکده در این واحد بوده و گروه مدیریت بازرگانی (به‌طور خاص) با دارا بودن بیش از ۲۷۰۰ دانشجو، (بعد از گروه حسابداری) بالاترین جمعیت را در این دانشکده به خود اختصاص داده است، از این رو حفظ تعادل بین توسعه کمی و کیفی، توجه بیشتری را نسبت به این مساله ایجاب می‌کند. از سوی دیگر بهبود بخشیدن به کیفیت آموزش مدیران آینده، نهایتاً به بهبود مدیریت مجموعه‌های تحت نظارت آنها و توسعه و پیشرفت کشور خواهد انجامید.

کیفیت در آموزش عالی

«کیفیت آموزشی» عبارت است از میزان تطابق وضعیت موجود با یکی از حالت‌های زیر الف) استانداردهای از پیش تعیین شده ب) رسالت، هدف و انتظارات (بازرگان، ۱۳۸۰: ۵۸؛ به نقل از کرافت^۴،

را نسبت به اینکه کوشش‌های دانشگاهی از کیفیت لازم برخوردار است، جلب و از ساز و کارهای لازم برای بهبود کیفیت استفاده کنند (بازرگان، اسحاقی و حجازی، ۱۳۸۶) صرف نظر از تعاریف مختلف کیفیت و ارزشیابی، کیفیت در آموزش عالی همواره مورد توجه بوده است و بررسی روش شناسی نهادهای ارزیابی بیانگر آن است که اعتبارسنجی یکی از الگوهای رایج مورد استفاده برای ارزیابی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی است که از قدمت بسیاری برخوردار است.

اعتبارسنجی

اعتبارسنجی روشی در تضمین کیفیت است که از طریق ارزیابی درونی و بیرونی، قضاوت صریحی درباره درجه و میزان تحقق استانداردها یا الزامات از پیش تعیین شده درباره یک مؤسسه یا برنامه به عمل می‌آورد. معمولاً اعتبارسنجی در مقایسه با استانداردهای حداقل یا استانداردهای کیفیت بالا (حداکثری) انجام می‌پذیرد. (مارتین و استلا، ترجمه محمدی، ۱۳۸۸). فرایند اجرایی اعتبارسنجی شامل اجرای ارزیابی درونی، تدوین گزارش ارزیابی درونی، اجرای ارزیابی بیرونی (شامل مرور هیأت همگنان، بازدید از محل و تدوین گزارش ارزیابی بیرونی)، بازنگری گزارش توسط یک هیأت عالی ارزیابی بیرونی، تدوین گزارش نهایی و انتشار آن است (محمدی، ۱۳۹۲). انجمن اعتبارسنجی آموزش عالی نیز اعتبارسنجی را به عنوان یک فرایند دانشگاهی پایه‌گذاری شده بر روی خود - ارزیابی و ارزیابی بیرونی (ارزیابی بوسیله هیأت همگنان) و به منظور پاسخگویی عمومی و بهبود کیفیت دانشگاهی تعریف کرده است (انجمن اعتبارسنجی آموزش عالی، ۲۰۰۳).

البته یک سطح عمیق تر از همین تعریف، کیفیت به معنای "تناسب خود هدف" با نیازهاست. اینکه اهداف دانشگاه تا چه اندازه با نیازهای محیطی، تحولات دنیا، تغییرات بازارها، رقبا و تکنولوژی و مقتضیات کلان روندهای شکل دهنده به آینده تناسب دارد (بازرگان و فراستخواه، ۱۳۹۸: ۴۸). کیفیت آموزش عالی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و به مجموعه ای از عوامل بستگی دارد که در میان آنها محیط برانگیزاننده فکری جهت رساندن یادگیرندگان به سطحی جدید از نظر درک و شناخت، اهمیت زیادی دارد (یمینی دوزی سرخابی، ۱۳۹۶: ۱۴۷). لیبر^۹ (۲۰۱۹) کیفیت یاددهی - یادگیری در آموزش عالی را، با رویکردی کل نگر شامل چهار زیرمجموعه محیط یاددهی - یادگیری، فرایندهای یاددهی، فرایندهای یادگیری، نتایج یادگیری و سنجش آن می‌داند و برای ارزیابی آن ۲۸۰ نشانگر با توجه به نظریه‌های یادگیری رفتارگرایی، پردازش اطلاعات، شناختی، سازه گرایی اجتماعی و انسانگرایی، مفهوم سازی و ارائه نمود. آموزش عالی، فعالیتی محتوایی، عمیق و دربرگیرنده ساحت‌های گسترده است و کیفیت آن با موقعیت‌های زمینه‌ای، ماموریت و اهداف موسسه‌ای و نیز با استانداردهای خاص درون یک سیستم (موسسه، برنامه یا رشته آموزشی مشخص) ارتباط می‌یابد. بنابراین کیفیت می‌تواند در ارتباط با (۱) شناخت منافع گوناگون مشتریان یا ذی‌نفعان مختلف در آموزش عالی (به عنوان مثال دانشجویان، دانشگاه‌ها، بازارکار، جامعه، دولت)، (۲) مراجع آن: دروندادها، فرایندها، بروندادها، ماموریت‌ها، اهداف و غیره، (۳) خصوصیات و ویژگی‌های ارزیابی ارزش جهان علمی و (۴) دوره تاریخی در توسعه آموزش عالی، معانی مختلف و گاه متضادی داشته باشد. (ولاسینو^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۴). در هر حال اگر دانشگاه‌ها بخواهند به طور مطلوب به ایفای رسالت‌های خود بپردازند، لازم است اعتماد ذینفعان خود (جامعه، دولت، هیأت علمی، دانشجویان، صنعت و...)

جمع بندی نظرات اعضای هیأت علمی پیرامون گزارش مقدماتی، گزارش نهایی ارزیابی درونی تدوین می‌گردد.

تجارب ملی و بین‌المللی

در ایران ارزیابی درونی برای نخستین بار در سال ۱۳۷۴ در شش گروه آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی به اجرا درآمد و نتایج حاصل نشان داد که ارزیابی درونی در شرایط فرهنگی ایران نیز به بهبود کیفیت می‌انجامد (بازرگان، ۱۹۹۹). پیرو این امر برای اولین بار در یک سند ملی، موضوع ارزیابی و اعتبارسنجی در برنامه سوم توسعه تحت عنوان «ارزیابی و اعتبارسنجی علمی موسسات آموزش عالی و دانش‌آموختگان» مورد توجه قرار گرفت و سپس در سایر برنامه‌های توسعه و اسناد بالادستی از جمله نقشه جامع علمی کشور تسری یافت. بر این اساس با توجه به تجارب جهانی و این که گروه آموزشی هسته اصلی فعالیت‌های هر دانشگاه به حساب می‌آید و بهبود کیفیت دانشگاه به بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی آن وابسته است، اجرای ارزیابی درونی کیفیت در سطح گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، توسط مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور در قالب الگوی سیستمی، آغاز و در بیش از ۱۰۰۰ گروه آموزشی اجرا گردید (مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۹۵) و در سالهای اخیر این تعداد فزونی نیز یافته است که به نتایج موارد محدودی از آنها اشاره می‌شود.

گرچه نتایج ارزیابی درونی بسیاری از گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، کرمانشاه، همدان، آزاد مهاباد و ساوه در رشته‌های مامایی، پرستاری و بهداشت مادر و کودک به طور کلی در سطح مطلوب برآورد شد، اما در برخی موارد همچون وضعیت فرصت‌های مطالعاتی و سمینارها و امکانات و تجهیزات آموزشی و فضای فیزیکی، بعضی گروه‌ها در

فرایند ارزیابی درونی (خود-ارزیابی) در نظام آموزش عالی ارزیابی درونی، مرحله آغازین و زیربنای الگوهای ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی از جمله ممیزی و اعتبارسنجی است که هدف اصلی آن فراهم آوردن اطلاعات مناسب، مرتبط و به روز درباره عوامل تشکیل دهنده نظام مورد ارزیابی به منظور قضاوت درباره کیفیت، شناسایی قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و تهدیدها و برنامه‌ریزی در جهت بهبود و توسعه آن می‌باشد (ولاسینو^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

پس از آشنایی اعضای هیأت علمی با فرایند ارزیابی درونی (که در حال حاضر برای نظام‌های دانشگاهی این امر از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی انجام می‌شود)، کمیته‌ای در این خصوص با حضور ۳ تا ۵ نفر از اعضای هیأت علمی در گروه تشکیل می‌شود تا بر مبنای اهداف و با استفاده از دیدگاه سیستمی، کلیه مولفه‌های تشکیل دهنده گروه آموزشی اعم از درون‌داد، فرایند و برون‌داد را به عنوان عامل ارزیابی مورد توجه قرار دهند و ملاک‌ها^۲ و نشانگرهای^۱ ارزیابی عوامل منتخب را تعریف کنند.

پس از تدوین نشانگرها و تصویب معیارهای قضاوت در خصوص آنها، ابزارهای گردآوری داده‌های لازم (فرم مصاحبه، پرسشنامه و چک لیست) برای جامعه‌های آماری شامل مدیرگروه، اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و کارفرمایان آنان تدوین و توزیع می‌شود. پس از آن داده‌های گردآوری شده با استفاده از روش‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل و تفسیر قرار می‌گیرند و نتیجه ارزیابی در خصوص هر نشانگر تعیین و سطح مطلوبیت آن با توجه به معیارهای قضاوت مشخص می‌شود. در ادامه پیش‌نویس گزارش ارزیابی درونی شامل نتایج ارزیابی، نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها و پیشنهادها برای توسعه نظام مورد ارزیابی، تهیه می‌شود تا برای بازبینی و اصلاح در اختیار کلیه اعضای هیأت علمی نظام مورد ارزیابی، قرار گیرد. در نهایت با

سطح نسبتاً مطلوب قرار گرفتند. طی ارزیابی درونی گروه آموزش مامایی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، با وجود مطلوب بودن وضعیت گروه، در زمینه‌های رضایت دانشجویان از امکانات رفاهی و خدماتی، مشارکت هیأت علمی در برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی، تعیین بودجه و تخصیص آن به هزینه‌های گروه و ارتباط با دانش‌آموختگان، وضعیت گروه نامطلوب برآورد شده است (سرشتی و همکاران، ۱۳۹۷). در ارزیابی درونی در دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی قم (جعفری‌گلو و همکاران، ۱۳۹۸) با وجود مطلوبیت سایر عوامل، وضعیت دو حیطه سنجش و ارزیابی و دانش‌آموختگان، نسبتاً مطلوب و فضای فیزیکی، نامطلوب برآورد شد. زمانیان و همکاران (۱۳۹۹) در اجرای ارزیابی درونی در گروه آموزشی علوم تربیتی دانشگاه ملایر، عوامل ساختار سازمانی و مدیریت، دوره‌های آموزشی و فرایند یاددهی یادگیری را مطلوب، عوامل امکانات و تجهیزات، دانشجویان و هیأت علمی را نسبتاً مطلوب و دانش‌آموختگان را نامطلوب ارزیابی کردند.

در ارزیابی درونی گروه آموزشی آمار دانشگاه علم و فرهنگ توسط بازاریار و محمدی (۱۳۹۵) نقاط ضعفی همچون کمبود اعضا هیأت علمی در رشته‌ی مرتبط، اشتغال به پست‌های اجرایی و مشغله کاری زیاد، نبود ارتباط میان اعضا هیأت علمی با خارج از دانشگاه (بازار کار، صنعت،...) و ضعف در خدمات و فعالیت‌های پژوهشی شناسایی شده و پیشنهادهایی همچون تقویت جایگاه ارزیابی در دانشگاه و به کارگیری افراد شایسته و کارآمد در سمت‌های مربوطه، تخصیص بودجه پژوهشی به گروه، شرکت اعضا هیأت علمی در دوره‌های آموزشی و دانش افزایی و تدوین برنامه مدون و مستند برای انتشار آثار و خدمات علمی اعضا هیأت علمی ارائه شد.

نصرالهی و همکاران (۱۳۹۸) با بررسی کیفیت اجرای طرح ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاه شهید بهشتی، برخی مسائل و مشکلات اجرای ارزیابی درونی در این گروه‌ها را فقدان پیگیری، اقدام و بازخورد از اجرای طرح، عدم هماهنگی و همکاری مطلوب بخش‌های اجرایی دانشگاه، ضعف آگاهی بخشی و اطلاع رسانی از فرایندها و مقاصد طرح به اعضای گروه، فقدان کاربست نتایج و یافته‌های طرح در سطح گروه‌های آموزشی و کمبود بودجه و سرمایه برای اجرای طرح برشمردند.

در سطح جهانی در دو دهه اخیر انبوه فزاینده‌ای از مطالعات مدیریت کیفیت با توجه به ارزشیابی آموزشی در مؤسسات آموزش عالی به چشم می‌خورد (لیبر^{۱۱} و دیگران، ۲۰۱۹). این مطالعات همان گونه که می‌تواند عاملی برای بهبود بخشیدن به یاددهی - یادگیری (که فلسفه‌ی وجودی دانشگاه را تشکیل می‌دهد) باشد، این امکان وجود دارد از آن به عنوان حرکتی دیوانسالارانه برای کمی کردن مفاهیم و فرایندهای پیچیده آموزش عالی استفاده شود (سید نیر^{۱۲} و دیگران، ۲۰۱۰). نتایج بررسی چالش‌ها و پیامدهای ارزیابی درونی در وزارت آموزش عالی تایوان، حاکی از وجود فرایندهای نامناسب انتخاب ارزیابی‌کننده‌ها، حذف دلخواه استانداردها و ملاک-نشانگرها و ناپیوستگی در تصمیمات حاصل از بررسی نتایج ارزیابی بود (هو^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۸). در بررسی ارتباط تضمین کیفیت درونی با سنجش نتایج یادگیری در دانشگاه‌های دو کشور تایوان و ژاپن، در هر دو کشور، تضمین کیفیت درونی قصد اصلی و سنجش نتایج یادگیری، وسیله دستیابی به این هدف تصور می‌شود (نودا^{۱۴} و دیگران، ۲۰۲۱). با وجود اینکه در کشورهای کمتر پیشرفته اجرای ارزشیابی با محدودیت‌های روش شناختی، بودجه، هزینه و بیان نتایج رو به روست و در برخی کشورهای توسعه یافته تر نیز ارزشیابی مؤسسات آموزش عالی به عنوان ابزار محاسبات دولتی و بی-

در ارزیابی موسسات متفاوت، عدم وضوح و شفافیت در مسئولیتهای مقامات آموزشی، ضعیف بودن تلاشهای اصلاحی، امتیازبندی کاذب و عدم تعادل در زمانبندی از جمله مسائل موجود برشمرده شد. (زیانجون^{۲۲}، ۲۰۱۶).

تأثیرات زمینه‌های محیطی بر اهداف و فرایندهای ارزشیابی می‌تواند محدودکننده یا ارتقاءدهنده باشد. تفاوت‌های موجود میان عوامل اجتماعی و سیاسی، نظام‌های آموزشی، ساختارها، فاصله قدرت و بازیگران عرصه سیاستگذاری آموزشی در کشورهای مختلف، همواره بر طراحی، اجرا و استفاده از نتایج ارزشیابی اثرگذار بوده است. نقش زمینه‌های فرهنگی و چارچوبهای تاریخی نیز در این امر قابل انکار نیست (بهلول^{۲۳} نقل در کلاگان، استافل بیم و وین گیت^{۲۴}، ۲۰۰۳، ص ص ۳۸۹-۳۹۷). در جوامع با ساختارهای سازمانی عمودی، افراد و گروه‌ها کمتر بقاء و پیشرفت را در گرو برنامه‌ریزی برای آینده و پیشرفت‌های علمی و فن آوری می‌بینند و در مقایسه با جوامعی که ساختارهای سازمانی افقی در آنها بیشتر رواج دارد، ایستاترند (بولینگر و هافستد^{۲۵}، ۱۹۸۷). در سبکهای رهبری اقتدارگرا، ارتقا و پیشرفت، بیشتر در گرو وفاداری شخصی به مافوق است تا کیفیت و شایستگی (انگلیش^{۲۶}، ۲۰۰۶) و در شرایط رقابت آمیز، جذب همکاری همگنان در فرایند ارزیابی دشوارتر خواهد بود.

در خصوص تجارب کشورها در حوزه ارزیابی و اعتبارسنجی کیفیت، مشاهده می‌شود که در هر کشور نهاد مشخصی برای ارزیابی و اعتبارسنجی کیفیت، تشکیل شده و معیارهای معینی برای ارزیابی و اعتبارسنجی کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد که در جدول زیر به برخی از آنها اشاره شده است.

توجه به کیفیت مسائل اخلاقی آموزش عالی، مورد نقد قرار می‌گیرد (لومینو^{۱۵} و همکاران، ۲۰۱۷) از نظر مدرسان، مقایسه قبل و بعد از ارزشیابی نشانگر آن است که تأثیر آن بر کیفیت آموزشی، هزینه‌ها را جبران می‌کند و با وجود نواقص موجود، همچنان سازنده است (بجان^{۱۶} و همکاران، ۲۰۱۸). مورمورا^{۱۷} و همکاران (۲۰۱۶) در طراحی چارچوب مفهومی برای کمک به اجرای طرح خودارزیابی، ارزیابی دوره ای و اعتبارسنجی^{۱۸} که از ۲۰۱۳ در دانشگاه‌های کشور ایتالیا اجباری شد، در این زمینه بر رضایت دانشجویان و پاسخگویی به انتظارات و نیازهای آنها، فرایندهای حل مساله با توجه به واقعیت‌های موجود، نظام‌های بازخورد با استفاده از روشهای آماری و پیشرفت فرایندها و نظام‌ها، از طریق همکاری و درگیر شدن تاکید کردند.

در کشور چین پس از سه دهه اصلاحات آموزشی نمایشی، ارزیابی درونی در کنار ارزیابی بیرونی توسط واحدهای دانشگاهی همکار و به عنوان اساس و پایه اعتبارسنجی مورد توجه قرار گرفت. تحلیل محتوای گزارشهای ارزیابی درونی از دانشگاه‌های این کشور حاکی از گرایش بیشتر به نمایش کیفیت سازمانی است تا انعکاس کیفیت درونی یاددهی-یادگیری (زویو، ۲۰۱۲). از نظر تاناسولیس^{۲۰} (۲۰۱۷) رویکرد سنتی استفاده از پاسخهای دانشجویان در ارزیابی تدریس برای بهبود بخشیدن به کیفیت تدریس نواقصی دارد. این ارزیابی پیچیده است و ملاکهای ذهنی و عینی را در برمی‌گیرد. تفاوت اهمیت هر یک از ملاکهای تدریس را در نظر نمی‌گیرد.

در تحقیقات انجام گرفته، لزوم تغییر ارزیابی اساتید از یک ارزیابی ساده تدریس به ارزیابی جامع از کار یک موسسه در بلندمدت مورد توجه قرار گرفته است (زنتیان^{۲۱}، ۲۰۰۹). به کار بردن ملاکهای مشابه

جدول ۱: نهادها و معیارهای ارزیابی کیفیت در کشورهای گوناگون

نام کشور	نهاد متولی ارزیابی	معیارهای ارزیابی کیفیت
آمریکا	شورای اعتبارسنجی آموزش عالی	اهداف و برنامه‌ریزی، مدیریت، دانشجویان، برنامه‌های آموزشی، هیأت‌علمی و کارکنان، خدمات و حمایت‌های علمی برای دانشجویان، منابع مالی
انگلستان	نهاد تضمین کیفیت	مأموریت و اهداف، برنامه‌ریزی و ارزشیابی، سازماندهی و مدیریت، برنامه‌های آموزشی، اعضاء هیأت‌علمی، خدمات دانشجویی، کتابخانه و منابع اطلاع‌رسانی، منابع فیزیکی، منابع مالی، بازتاب عمومی و یکپارچگی
فرانسه	کمیته ملی ارزشیابی	یک مجموعه ملاک ۱۳۴ مؤلفه‌ای است. این ملاک‌ها در سه دسته: الف) برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی طراحی شده ب) اجرای برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی ج) دانشجویان و جایدهی شغلی آنان می‌باشد.
دانمارک	نهاد ارزشیابی دانمارک	ساختار آموزشی، امتحانات، ثبت‌نام دانشجویان، نیروی انسانی، سازماندهی، اقتصاد، امکانات پژوهشی
آلمان	شورای اعتبارسنجی ملی	ماموریت موسسه و اقداماتی که در جهت تضمین کیفیت انجام می‌دهد/ اهداف و رسالت‌ها/ منابع و امکانات و چگونگی تخصیص آنها/ شرایط لازم برای پذیرش دانشجو/ خدمات و تسهیلات پشتیبانی/ کیفیت ارائه تدریس و فعالیت‌های آموزشی اعضای هیأت‌علمی
هند	شورای ملی ارزیابی و اعتبارسنجی	هدف‌های کلی و هدف‌های ویژه مؤسسه آموزش عالی/ طراحی و تدوین برنامه درسی/ فرایند تدریس، یادگیری و ارزیابی پیشرفت تحصیلی/ پژوهش و انتشارات علمی/ خدمات مشاوره‌ای و ارتباط با جامعه/ سازمان و مدیریت/ تجهیزات و تسهیلات/ خدمات پشتیبانی/ مشاوره و بازخورد دانشجویی/ مدیریت منابع مالی
مالزی	نهاد اعتبارسنجی ملی	چشم‌انداز، مأموریت، ارزش‌ها و یا اهداف، ۲. طراحی و عرضه برنامه درسی، ۳. سنجش دانشجویان، ۴. انتخاب دانشجو و خدمات پشتیبانی، ۵. اعضای هیأت‌علمی و کارکنان، ۶. منابع آموزشی، ۷. بازمبانی و ارزیابی برنامه‌ها، ۸. رهبری، حکومت و مدیریت، ۹. بهبود کیفیت مستمر.
		اهداف، برنامه‌ریزی ارزشیابی، برنامه‌های آموزشی، منابع، کتابخانه، منابع فیزیکی و آفریقای جنوبی کمیته کیفیت آموزش عالی تکنولوژیکی، کمیت و کیفیت کارکنان، کمیت و کیفیت دانشجویان، ارتباط با صنعت، سازوکارهای تضمین کیفیت و منابع مالی

(مرکز تحقیقات، ارزشیابی و اعتبارسنجی سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۹۵)

روش شناسی تحقیق

نشانگرها مورد نظر قرار گرفته و بر اساس آنها سوالات پرسشنامه‌ها طراحی شده است. پس از آن سوالات مربوط به هر زیر جامعه در پرسشنامه مربوط به آن گنجانده شد. هدف هر یک از این پرسشنامه‌ها گردآوری داده‌ها در زمینه‌های زیر بود:

۱) پرسشنامه مدیر گروه: برای گردآوری داده‌ها درباره عامل مدیریت، جایگاه سازمانی و تشکیلات و دوره‌های آموزشی گروه است.

۲) پرسشنامه هیأت‌علمی (و اساتید مدعو): برای گردآوری داده‌ها و نظرسنجی درباره عامل اهداف، جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات، اساتید،

روش تحقیق از نظر هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی پیمایشی است. تعداد جامعه عبارتست از: مدیر گروه، اعضا هیأت‌علمی تمام وقت (۶ نفر) اساتید مدعو (۷۴ نفر)، دانشجویان (۲۲۷۰ نفر)، دانش‌آموختگان سه سال اخیر (۱۳۹۵ الی ۱۳۹۷) (۱۳۳۷ نفر) که با استفاده از جدول مورگان نمونه‌های آنها به ترتیب ۶۳ نفر، ۳۲۶ نفر، ۲۹۷ نفر تعیین شد و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. جهت جمع‌آوری داده‌های لازم از چهار پرسشنامه استفاده شد. برای تدوین پرسشنامه،

امتیاز (وزن) هر گزینه \times فراوانی مربوط به آن = امتیاز هر نشانگر
تعداد پاسخ دهندگان

در ادامه برای تعیین سطح مطلوبیت هر نشانگر، امتیاز آن با طیف‌های مربوطه مطابقت داده شده است. پیوستار تعیین سطح مطلوبیت برای متغیرهای پنج گزینه ای:

مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۵	۳/۶۶	۱
		۲/۳۳

۳) نشانگرهایی که متغیرهای آنها با مقیاس فاصله ای یا نسبتی اندازه گیری شده اند، قضاوت درباره آنها با استفاده از «الزامات» تعیین شده به عمل آمده است. سپس با توجه به سطح مطلوبیت و وزن تعیین شده برای هر نشانگر (مطلوب=۳، نسبتاً مطلوب=۲، نامطلوب=۱)، امتیاز ملاکها و عوامل مورد ارزیابی با استفاده از رابطه‌های زیر به دست آمده است:

$$\text{جمع امتیاز نشانگرهای تشکیل دهنده ملاک} = \frac{\text{امتیاز ملاک}}{\text{تعداد کل نشانگرهای مربوط به ملاک}}$$

$$\text{حاصل جمع امتیاز ملاکهای تشکیل دهنده عامل} = \frac{\text{امتیاز عامل}}{\text{تعداد کل ملاکهای مربوط به عامل}}$$

به منظور تعیین سطح مطلوبیت هر ملاک یا عامل (با توجه به اینکه حداقل امتیاز ۱ و حداکثر امتیاز ۳ است)، امتیاز به دست آمده با طیف سه درجه ای زیر مطابقت داده شده است. (بنی اسدی و همکاران، ۱۳۹۸).

مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۳	۲/۳۲	۱
		۱/۶۶

نتایج تحقیق

در راستای تحقیق مذکور پس از مطالعه تحقیقات ملی و بین المللی مجموعه پیش نویسی از عوامل، ملاکها و نشانگرها تهیه و جهت بررسی برای اساتید گروه مدیریت بازرگانی ارسال شد و پس از دو جلسه و با استفاده از تکنیک دلفی، تعدادی از آنها مورد توافق اعضای گروه قرار گرفت و بر اساس پرسشنامه‌های مربوطه، داده‌های لازم گردآوری و بر

دانشجویان، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی گروه و فرایند یاددهی - یادگیری طراحی شد. پرسشنامه دانشجویان: به منظور گردآوری داده‌ها درباره رضایت دانشجویان نسبت به درون‌دادهای گروه (اساتید و دوره‌ها و برنامه‌های درسی گروه) و فرایند مدیریت گروه و یاددهی - یادگیری مورد استفاده قرار گرفت.

۴) پرسشنامه دانش‌آموختگان: برای گردآوری داده‌ها درباره نظر دانش‌آموختگان نسبت به دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی گروه که دانش‌آموختگان در آنها شرکت کرده بودند و ادامه تحصیل و فعالیت‌های پژوهشی آنها استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از میانگین استفاده شده است. پس از گردآوری داده‌ها، تنظیم و تحلیل آنها به کمک نرم افزار SPSS انجام شد. سپس وضعیت موجود عوامل بر اساس ملاکها و نشانگرها توصیف و با توجه به الزامات تعیین شده ابتدا قضاوت درباره هر نشانگر، سپس ملاک و در نهایت درباره عامل مورد ارزیابی بر اساس یک طیف سه درجه ای (مطلوب، نسبتاً مطلوب، نامطلوب) انجام شد. برای تعیین سطح مطلوبیت نشانگرها به شیوه زیر عمل شده است:

۱) برای متغیرهایی که داده‌های مربوط به آنها در دو گزینه اندازه‌گیری شده اند، با توجه به الزامات تعیین شده یکی از پاسخها نمایانگر وضعیت مطلوب و دیگری نمایانگر وضعیت نامطلوب می‌باشد.

۲) متغیرهایی که داده‌های آنها در طیف چند گزینه ای لیکرت برای سنجش نگرش افراد، مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند، فراوانی پاسخها در وزن گزینه‌های انتخاب شده (کاملاً=۳، نسبتاً=۲، کم=۱)، (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱) ضرب و میانگین وزنی محاسبه شده آنها به عنوان امتیاز وضعیت موجود نشانگر مربوطه منظور شده است.

هیأت علمی جدید، هیچ عضو جدیدی در سه سال گذشته جذب نشده است. همان گونه که در نمودار زیر (شکل ۱) ملاحظه می شود، از بهمن ۹۴ گروه مدیریت بازرگانی با ۱۹۰۰ دانشجو تا مهر ۹۷ با ۲۲۷۰ دانشجو، افزایش بیست درصدی داشته، دوازده فضایی که به این گروه تخصیص داده شده بود، تا نیمسال مهر ۹۷ تغییری نداشته و در بهمن ۹۷، به طور بسیار محدود افزایش یافت (به خاطر افزایش جمعیت گروه مدیریت مالی - مدیر گروه مدیریت بازرگانی به طور همزمان مدیریت گروه مدیریت مالی را نیز برعهده داشته (مجموعاً ۳۰۰۶ نفر دانشجو تحت مدیریت یک مدیر گروه قرار داشتند) - مشترکاً از فضای موجود اضافه می کردند (با افزایش جمعیت گروه مالی در طی سه سال از ۳۹ به ۷۳۶ نفر، فقط سه فضا اضافه گردید).

در خصوص نشانگرهای نگرش سنج نیز میانگین نظرات اساتید گروه که بر اساس طیف لیکرت گردآوری شده است، محاسبه و به تفکیک هر نشانگر ارائه شده است. در نهایت بر اساس مقایسه وضعیت موجود هر نشانگر با الزامات تعیین شده برای آنها، سطح مطلوبیت (مطلوب/نسبتاً مطلوب/نامطلوب) هر نشانگر به شرح جدول شماره ۲ می باشد.

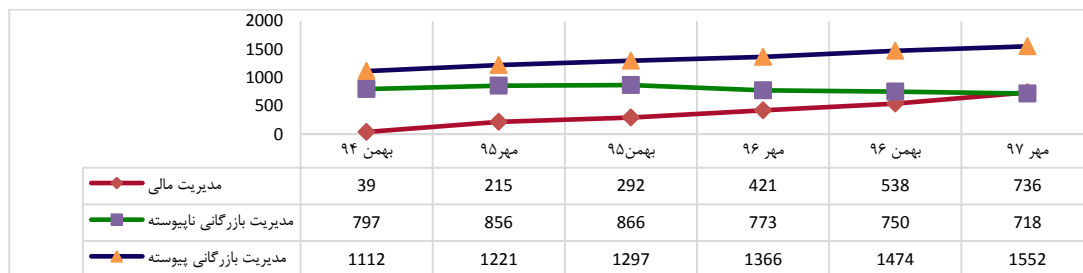
همانطور که نتایج ارزیابی نشان می دهد ملاک های ویژگی های فردی و نحوه انتخاب مدیر گروه، مدیریت گروه و آئین نامه های گروه در سطح نسبتاً مطلوب و ملاک های برنامه توسعه گروه و منابع مالی و نقش گروه در فعالیت های کارآفرینی در سطح نامطلوب قرار دارد.

اساس روش بیان شده در بخش روش تحقیق، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از ارزیابی درونی در گروه یادشده به شرح زیر می باشد:

۱. عامل ساختار سازمانی، تشکیلات و مدیریت برای ارزیابی این عامل ۶ ملاک و ۲۰ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است.

امروزه اهمیت نقش مدیر گروه به عنوان یک پارچه کننده در ساختار سازمانی دانشگاه و مدیریت کیفیت پیشرو (لندن ۲۷، ۲۰۱۱) و ارتباط رهبری تحول گرای مدیران گروه های دانشگاهی با تعهد سازمانی در اساتید (طاهر ۲۸ و دیگران، ۲۰۱۴) مورد توجه جهانی قرار گرفته است.

توصیف وضعیت موجود: مدیر گروه از نظر ویژگی های فردی، دارای مرتبه علمی استادیار، از نظر مدرک تحصیلی، دکترا، از نظر سابقه کار آموزشی، ۹ سال هیأت علمی واحد و سه سال مدیریت گروه می باشد. رشته تحصیلی مدیر گروه تا حدی متفاوت از رشته تخصصی گروه مربوطه است. نحوه انتخاب و مدت زمان مدیریت گروه، با رای اکثریت اعضا برای مدت یک الی دو دوره دوساله انجام شده است. تشکیل جلسات شورای آموزشی گروه، با فاصله زمانی بیش از یک ماه بوده است. میزان حضور مدیر گروه در طول هفته ۳۲ ساعت (شامل ۱۲ ساعت تدریس) بوده است. مدیر گروه از استقلال نسبی در برنامه ریزی و سازماندهی فعالیت ها برخوردار بوده که البته این اختیار در مواردی با دخالت مراجع بالاتر از سطح گروه، محدود شده است. بودجه تخصیص داده شده به گروه با نیازهای گروه تناسب ندارد. از نظر جذب



شکل ۱: نمودار جمعیت گروه های مدیریت بازرگانی و مدیریت مالی (مقطع کارشناسی) تحت مدیریت یک

مدیر گروه (۱۳۹۷-۱۳۹۴)

جدول ۲: ارزیابی وضعیت موجود عامل مدیر گروه

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	وضعیت موجود	الزام قضاوت	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)	
۱	ویژگی های فردی و نحوه انتخاب مدیر گروه	مرتبه علمی مدیر گروه	استادیار	مطلوب: استادیار و بالاتر نامطلوب مربی	مطلوب	
۲		سابقه مدیریت مدیر گروه	۳ سال	مطلوب: بیش از ۶ سال	نسبتا مطلوب	
۳		سابقه آموزشی مدیر گروه	۱۴ سال	مطلوب: ۸ سال و بالاتر	مطلوب	
۴		مرتبط بودن رشته تحصیلی مدیر گروه با رشته گروه آموزشی	تأحدی مرتبط	مطلوب: مرتبط	نسبتا مطلوب	
۵		نحوه انتخاب مدیر گروه	انتخابی با اکثریت آرا	مطلوب: انتخابی با اکثریت آرا نامطلوب: انتصابی	مطلوب	
ارزیابی ملاک						
۶	مدیریت گروه	نحوه تشکیل جلسات شورای آموزشی گروه	فاصله زمانی بیش از یک ماه	مطلوب: نسبتا مطلوب: یک بار در هفته نسبتا مطلوب: ۱۵ روز تا یک ماه نامطلوب: فاصله زمانی بیش از یک ماه	نامطلوب	
۷		میزان حضور مدیر گروه در طول هفته	۳۲ ساعت	مطلوب: ۲۰ ساعت و بیشتر در هفته نسبتا مطلوب: ۱۰ ساعت تا ۲۰ ساعت نامطلوب: کمتر از ده ساعت	مطلوب	
۸		میزان استقلال گروه در برنامه ریزی و تنظیم فعالیت ها	دارای استقلال نسبی	مطلوب: دارای استقلال کامل نسبتا مطلوب: دارای استقلال نسبی نامطلوب: عدم استقلال	نسبتا مطلوب	
۹		میزان رضایت اساتید از نحوه تعامل و تصمیم گیری در جلسات گروه	۴	مطلوب: امتیاز بین ۳٫۶۶ تا ۵* نسبتا مطلوب: امتیاز بین ۲٫۳۳ تا ۳٫۶۶ نامطلوب: امتیاز بین ۱ تا ۲٫۳۳	مطلوب	
۱۰		میزان رضایت دانشجویان از برنامه ها و فعالیت های گروه	۲٫۳۳	"	نسبتا مطلوب	
۱۱		میزان روشن بودن وظایف و مسئولیت های مدیر گروه	۴٫۰۷	"	مطلوب	
۱۲		وجود سازوکار مشخص برای برنامه ریزی و ارزیابی از فعالیت های گروه	۳٫۰۳	"	نسبتا مطلوب	
ارزیابی ملاک						
۱۳		گروه در سه سال گذشته	وجود برنامه های توسعه نیروی برنامه مدونی وجود	دارد	مطلوب: وجود برنامه مدون نامطلوب: عدم وجود برنامه مدون	نامطلوب
۱۴			وجود برنامه های توسعه فضای فیزیکی در گروه طی سه سال گذشته	"	مطلوب: وجود برنامه مدون نامطلوب: عدم وجود برنامه مدون	نامطلوب
امتیاز ملاک						
۱۵		منابع مالی گروه	وجود تناسب بودجه تخصیص داده شده به گروه با نیازهای گروه	عدم تناسب	مطلوب: تناسب کامل نسبتا مطلوب: تناسب نسبی نامطلوب: عدم تناسب	نامطلوب
امتیاز ملاک						
۱۶	آئین نامه های گروه	میزان آگاهی اعضای هیأت علمی از آئین نامه های گروه	۳٫۵۰	مطلوب: امتیاز بین ۳٫۶۶ تا ۵ نسبتا مطلوب: امتیاز بین ۲٫۳۳ تا ۳٫۶۶ نامطلوب: امتیاز بین ۱ تا ۲٫۳۳	نسبتا مطلوب	
۱۷		میزان رعایت آئین نامه ها توسط	۴٫۳۴	"	مطلوب	

مطالعات رفاهی اداری

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	وضعیت موجود	الزام قضاوت	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
		مدیر گروه			
۱۸		میزان آگاهی دانشجویان از آئین نامه‌های گروه	۲,۱۴	"	نامطلوب
		ارزیابی ملاک	۳,۳۲		نسبتاً مطلوب
۱۹	کارت امتحان	میزان مشارکت گروه در پرورش توانایی‌های کارآفرینی	۱,۹۵	"	نامطلوب
۲۰		میزان تاثیر گروه در ایجاد فرصت‌های شغلی مناسب	۱,۹۶	"	نامطلوب
		ارزیابی ملاک	۱,۹۵		نامطلوب
		امتیاز عامل	۱,۵		نسبتاً مطلوب

* بر اساس طیف لیکرت که در بخش روش تحقیق توضیح داده شده است.

عامل هیأت علمی و اساتید مدعو

برای ارزیابی کیفیت این عامل ۵ ملاک و ۱۷ نشانگر مورد استفاده قرار گرفته است. بررسی ویژگی‌های اعضای هیأت علمی نشان می‌دهد که میانگین سن آنان ۵۳ سال، سابقه کار ۱۷ سال (۶۶٪ ۲۰ سال و بیشتر) و مدرک تحصیلی ۶۷ درصد آنان دکتری می‌باشد. همچنین ۳۳ درصد آنها مربی و ۶۷ درصد استادیار هستند.

نسبت اعضای هیأت علمی تمام وقت به دانشجویان، ۱ به ۳۷۸ و نسبت کل اساتید (تمام وقت و مدعو) بر روی هم به دانشجویان ۲۸ نفر است. متوسط تعداد واحد تدریس اعضای هیأت علمی در هر ترم تحصیلی در سه سال گذشته برای اعضای هیأت علمی تمام وقت، ۱۷ واحد و برای اعضای مدعو ۱۲ و در مجموع برای کل اساتید ۱۴ واحد است.

در کل ۴۷ درصد اساتید به تدوین درسیه یا جزوه آموزشی اقدام کرده‌اند. در خصوص فعالیت‌های پژوهشی نیز ۶۳ درصد آنان تالیف یا ترجمه کتاب داشته‌اند و تعداد کتاب‌های منتشره در سه سال گذشته بطور متوسط یک کتاب به ازاء هر مدرس بوده است. همچنین ۸۷ درصد به تالیف مقاله اقدام کرده‌اند و بطور متوسط در سه سال گذشته ۴ مقاله منتشر

کرده‌اند. تعداد طرح‌های پژوهشی انجام شده توسط اساتید در سه سال گذشته بطور متوسط کمتر از یک طرح به ازاء هر نفر بوده است. همچنین ۷۰ درصد آنان در سمینارهای رشته تخصصی گروه شرکت کرده‌اند. تعداد پایان نامه‌های راهنمایی یا مشاوره شده نیز در سه گذشته در هر ترم بطور متوسط ۳ پایان نامه بوده است. در خصوص نشانگر میزان حضور اساتید جهت مشاوره به دانشجویان نیز داده‌ها نشان می‌دهد که در هفته بطور متوسط، ۶ ساعت را به مشاوره دانشجویان اختصاص می‌دهند. در خصوص نشانگرهای نگرش سنج نیز میانگین نظرات اساتید که بر اساس طیف لیکرت گردآوری شده است، محاسبه و به تفکیک هر نشانگر ارائه شده است. در نهایت بر اساس مقایسه وضعیت موجود هر نشانگر با الزامات تعیین شده برای آنها، سطح مطلوبیت (مطلوب/نسبتاً مطلوب/نامطلوب) هر نشانگر به شرح جدول شماره ۳ می‌باشد.

همانطور که نتایج ارزیابی نشان می‌دهد ملاک فعالیت‌های آموزشی در سطح مطلوب، ملاک مشاوره به دانشجویان در سطح نامطلوب و سایر ملاک‌ها (ویژگی‌های اعضای هیأت علمی، فعالیت‌های پژوهشی و مشارکت در فعالیت‌های گروه) در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

جدول ۳: ارزیابی وضعیت موجود عامل هیأت علمی

ردیف	ملاک	عنوان نشانگر	وضعیت موجود	الزامات	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱	ویژگی‌ها و توزیع هیأت علمی	سن	۵۳ سال	مطلوب: بین ۴۰ تا ۵۰ سال نسبتاً مطلوب: ۳۰ تا ۴۰ و ۵۰ تا ۶۰ نا مطلوب: کمتر از ۳۰ و بیشتر از ۶۰	نسبتاً مطلوب
۲		سابقه آموزشی	۱۷ سال (۶۶٪) ۲۰ سال (و بیشتر)	مطلوب: ۱۰ سال و بیشتر نسبتاً مطلوب: ۵ تا ۱۰ سال نا مطلوب کمتر از ۵ سال	مطلوب
۳		رتبه علمی	۶۷ درصد آنها استادیار و ما بقی مری هستند.	مطلوب: استاد ۱۰٪، دانشیار ۴۰٪، استادیار ۵۰٪ نسبتاً مطلوب: دانشیار ۳۰٪، استادیار ۴۰٪، مری ۳۰٪ نا مطلوب: استادیار ۴۰٪، مری ۶۰٪	نامطلوب
۴		مدرک تحصیلی	۶۷ درصد دکتری	مطلوب: ۷۰٪ و بیشتر دکتری نسبتاً مطلوب: بین ۵۰ تا ۷۰٪ نا مطلوب: کمتر از ۵۰٪	نسبتاً مطلوب
۵		نسبت اعضای هیأت علمی به دانشجویان	۳۷۸	مطلوب: ۲۰ تا ۳۰ نسبتاً مطلوب: ۲۰ تا ۳۰ نا مطلوب: ۳۰ به بالا	نامطلوب
۶	نسبت اساتید (تمام وقت و مدعو) به دانشجویان	۲۸	مطلوب: ۲۰ تا ۳۰ نسبتاً مطلوب: ۲۰ تا ۳۰ نا مطلوب: ۳۰ به بالا	نسبتاً مطلوب	
	ارزیابی ملاک	۱۸			نسبتاً مطلوب
۶	فعالیت‌های آموزشی	متوسط تعداد واحد تدریس اعضای هیأت علمی در هر ترم تحصیلی	۱۷	مطلوب: ۱۵ واحد تا ۲۳ واحد نا مطلوب کمتر از ۱۵ و ۲۳ به بالا	مطلوب
۶		متوسط تعداد واحد تدریس اساتید مدعو در هر ترم تحصیلی	۱۲	مطلوب: ۶ واحد تا ۱۸ واحد نا مطلوب کمتر از ۶ و ۱۸ به بالا	مطلوب
	ارزیابی ملاک	۳			مطلوب
۷	فعالیت‌های پژوهشی اعضا هیأت علمی	کتاب	۱	مطلوب: هر شش سال دو کتاب تالیف یا ترجمه نسبتاً مطلوب: هر شش سال یک کتاب تالیف یا ترجمه نا مطلوب: بدون کتاب	نسبتاً مطلوب
۸		میانگین فعالیت‌های پژوهشی گروه	۶	مطلوب: بالاتر ۲۰ نسبتاً مطلوب: بین ۱۰ تا ۲۰ نامطلوب کمتر از ۱۰	نا مطلوب
۹		طرح پژوهشی	کمتر از ۱	مطلوب: ۵ و بالاتر نسبتاً مطلوب: ۳ تا ۵ نامطلوب ۱ و کمتر	نا مطلوب
۱۰	میزان شرکت در سمینارهای رشته تخصصی همراه با مقاله علمی	۲	مطلوب: ۵ و بالاتر نسبتاً مطلوب: ۳ تا ۵ نامطلوب: کمتر از ۳	نامطلوب	
۱۱	تعداد پایان نامه‌های راهنمایی یا مشاوره شده	۴	مطلوب: هر ترم سرپرستی ۲ پایان نامه و بیشتر نسبتاً مطلوب: هر ترم سرپرستی یک پایان نامه نامطلوب: عدم سرپرستی پایان نامه	مطلوب	
	ارزیابی ملاک	۱.۵			نسبتاً مطلوب

مطالعات زنگنه (دوره اول)

سال هفتم / شماره یازدهم / بهار و تابستان ۱۳۹۴

ردیف	ملاک	عنوان نشانگر	وضعیت موجود	الزامات	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱۲	مشاوره به دانشجویان	میزان حضور اساتید جهت مشاوره به دانشجویان	۶ ساعت	مطلوب: بالاتر از ۷ نسبتاً مطلوب: بین ۵ تا ۷ نامطلوب کمتر از ۵	نسبتاً مطلوب
۱۳		میزان رضایت دانشجویان از ساعات مشاوره اساتید	۱،۴۷	مطلوب: امتیاز بین ۳،۶۶ تا ۴،۹۵ نسبتاً مطلوب: امتیاز بین ۲،۳۳ تا ۳،۶۶ نامطلوب: امتیاز بین ۱ تا ۲،۳۳	نامطلوب
ارزیابی ملاک					
۱۴	مشارکت در فعالیت‌های گروه	میزان مشارکت اساتید در جلسات شورای آموزشی گروه	۳،۴۸	"	نسبتاً مطلوب
۱۵		میزان مشارکت اساتید در ارزیابی آموزشی گروه	۳،۲۴	"	نسبتاً مطلوب
۱۶		میزان مشارکت اساتید در برنامه ریزی آموزشی گروه	۳،۴۶	"	نسبتاً مطلوب
۱۷		میزان رضایت مدیر گروه از مشارکت اساتید در مدیریت گروه	۲	"	نامطلوب
ارزیابی ملاک					
امتیاز عامل					
			۱،۷۵		نسبتاً مطلوب
			۱،۸		نسبتاً مطلوب

عامل دانشجویان

این عامل بر اساس ۳ ملاک و ۱۲ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است. از نظر ویژگی و توزیع دانشجویان، ۵۱،۸ درصد زن هستند. میانگین سنی آنان ۲۵ سال می‌باشد. محل سکونت ۹۳ درصد آنان در تهران است. میانگین معدل دیپلم آنان نیز ۱۶،۴۶ است. میانگین معدل آن‌ها در مقطع کارشناسی ۱۶،۴۳ می‌باشد. طی سه سال گذشته دانشجوی اخراجی تنها یک مورد (کمتر از یک درصد) و دانشجویان انصرافی ۱۶۰ نفر (۷ درصد) و دانشجویان مشروطی ۱۳۴ نفر (۶ درصد) می‌باشند. لازم بذکر است با توجه به بدون کنکور بودن رشته مدیریت بازرگانی (مقطع کارشناسی) در این رشته و رشته‌های مشابه و امکان پذیر بودن معادل سازی دروس عمومی و دروس تخصصی مشترک با نمرات بالای ۱۲، انصراف امری معمول است.

همانطور که نتایج ارزیابی در جدول ۴ نشان می‌دهد ملاک ویژگی و توزیع دانشجویان در سطح مطلوب و ملاک پیشرفت تحصیلی و میزان آگاهی و علاقه به رشته در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارند.

عامل دوره‌های آموزشی

این عامل بر اساس ۳ ملاک و ۵ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است. بنا بر نظر اساتید تعداد آنان با حجم دروس مورد تدریس گروه و نیز اهداف دوره با نیازهای فرد و جامعه و اهداف با ترکیب دروس دوره تناسب نسبی دارد. از نظر دانشجویان نیز ترکیب دروس پایه و تخصصی و تناسب برنامه درسی با نیازهای فرد و جامعه در حد متوسط است ولی میزان تناسب ترکیب دروس دوره با اهداف آن کم می‌باشد. (جدول ۵)

همان‌طور که نتایج ارزیابی نشان می‌دهد کلیه نشانگرهای این عامل در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

جدول ۴: ارزیابی وضعیت موجود عامل دانشجویان

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	وضعیت موجود	الزامات	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱	ویژگی و توزیع دانشجویان	توزیع بر اساس جنسیت	۵۱٫۸٪ زن	مطلوب: ۴۸٪ تا ۵۲٪ از هر جنسیت نامطلوب: کمتر از ۴۸٪ و بیش از ۵۲٪ از هر جنسیت	مطلوب
۲		میانگین سنی	۲۵ سال	مطلوب: دامنه سنی آن‌ها بین ۱۸-۲۲ باشد نسبتاً مطلوب: بین ۲۲ تا ۳۶ باشند نامطلوب: بالاتر از ۲۶	نسبتاً مطلوب
۳		توزیع بر اساس محل سکونت	۹۳٪ ساکن تهران	مطلوب: ۶۰٪ و بالاتر بومی استان تهران نسبتاً مطلوب: ۶۰٪ - ۴۰٪ بومی استان تهران نامطلوب: زیر ۴۰٪ بومی استان تهران	مطلوب
ارزیابی ملاک					
۴	پیشرفت تحصیلی	معدل دیپلم	۱۶٫۴۶	مطلوب: بین ۱۷-۱۹ نسبتاً مطلوب: بین ۱۷-۱۵ نامطلوب: کمتر از ۱۵	نسبتاً مطلوب
۵		معدل دروس گذرانده شده	۱۶٫۴۳	مطلوب: بین ۱۷-۱۹ نسبتاً مطلوب: بین ۱۷-۱۵ نامطلوب: کمتر از ۱۵	نسبتاً مطلوب
۶		نسبت دانشجویان اخراجی، انصرافی و مشروطی	۱۳ درصد	مطلوب: ۱۰٪ و کمتر نسبتاً مطلوب: ۱۵٪ تا ۱۰٪ نامطلوب: بیش از ۱۵٪	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک					
۷	ب. رتبه تحصیلی آگاهی و علاقه	میزان آگاهی از رشته تحصیلی قبل از شروع تحصیل	۳٫۱۴	بر اساس طیف لیکرت	نسبتاً مطلوب
۸		میزان آگاهی از رشته تحصیلی در حین تحصیل	۳٫۲۷	"	نسبتاً مطلوب
۹		میزان آگاهی از بازار کار رشته تحصیلی خود قبل از شروع به تحصیل	۳٫۰۵	"	نسبتاً مطلوب
۱۰		میزان آگاهی از بازار کار رشته تحصیلی خود در حین تحصیل	۳٫۰۱	"	نسبتاً مطلوب
۱۱		میزان علاقه به رشته تحصیلی قبل از شروع تحصیل	۳٫۲۶	"	نسبتاً مطلوب
۱۲		میزان علاقه به رشته تحصیلی در حین تحصیل	۳٫۳۷	"	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک					
امتیاز عامل					

مطالعات زنگنه (۱۳۹۴)

سال هفتم / شماره یازدهم / بهار و تابستان ۱۳۹۴

جدول ۵: ارزیابی وضعیت موجود عامل دوره‌های آموزشی

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	امتیاز وضع موجود	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱	ویژگی‌ها ی دوره	میزان تناسب تعداد اعضای هیأت علمی با حجم دروس دوره کارشناسی	۳٫۵۶	نسبتاً مطلوب
۲		میزان هم راستایی اهداف دوره کارشناسی با نیازهای فرد و جامعه	۳٫۱۹	نسبتاً مطلوب
۳		میزان تناسب اهداف دوره کارشناسی با ترکیب دروس دوره	۳٫۳۸	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک				
۴	ترکیب دروس	میزان تناسب ترکیب دروس پایه و تخصصی	۲٫۴۰	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک				
۵	تناسب برنامه درسی	میزان تناسب برنامه درسی با نیازهای فرد و جامعه	۲٫۵۰	نسبتاً مطلوب
امتیاز عامل				

جدول ۶: ارزیابی وضعیت موجود عامل فرایند تدریس-یادگیری

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	امتیاز وضع موجود	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱	روش	میزان آشنایی با روش‌های متنوع تدریس (از نظر اساتید)	۴،۰۷	مطلوب
۲	تدریس	میزان تناسب روش تدریس با موضوع مورد تدریس (از نظر اساتید)	۴،۱۹	مطلوب
۳		"میزان استفاده از طرح درس (از نظر اساتید)	۴،۳۳	مطلوب
۴		میزان تناسب روش‌های تدریس اساتید گروه با موضوعات درسی (از نظر دانشجویان)	۲،۲۶	نسبتا مطلوب
۵		میزان رضایت از تنوع روش‌های مورد استفاده در تدریس (از نظر دانشجویان)	۲،۵۵	نسبتا مطلوب
۶		میزان رضایت از روش‌های تدریس اعضای هیأت‌علمی (از نظر دانشجویان)	۲،۴۶	نسبتا مطلوب
ارزیابی ملاک				
۷	استفاده از فناوری اطلاعات	میزان آشنایی با فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در آموزش (از نظر هیأت‌علمی)	۴،۲۳	مطلوب
۸	فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدریس	میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدریس (از نظر هیأت‌علمی)	۳،۸۸	مطلوب
۹		میزان استفاده اعضای هیأت‌علمی از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدریس (از نظر دانشجویان)	۲،۴۳	نسبتا مطلوب
ارزیابی ملاک				
۱۰	روش‌های	میزان آشنایی با روش‌های متنوع ارزشیابی پیشرفت تحصیلی (از نظر هیأت‌علمی)	۳،۸۶	مطلوب
۱۱	ارزشیابی	میزان استفاده از ارزشیابی تشخیصی در ابتدای ترم (از نظر هیأت‌علمی)	۳،۸۴	مطلوب
۱۲	پیشرفت	میزان استفاده از ارزشیابی تکوینی در طول ترم (از نظر هیأت‌علمی)	۴،۱۲	مطلوب
۱۳	تحصیلی	میزان استفاده از ارزیابی پایانی در ارزشیابی پیشرفت تحصیلی (از نظر هیأت‌علمی)	۳،۵۱	نسبتا مطلوب
۱۴		میزان استفاده اساتید از ارزشیابی در ابتدای ترم جهت آگاهی از معلومات قبلی دانشجویان (از نظر دانشجویان)	۲،۵۲	نسبتا مطلوب
۱۵		میزان استفاده اساتید از ارزشیابی مستمر در طول ترم (از نظر دانشجویان)	۲،۶۴	نسبتا مطلوب
۱۶		میزان کفایت و جامعیت روش‌های ارزشیابی اساتید در پوشش دادن محتوای دروس تدریس شده (از نظر دانشجویان)	۲،۴۵	نسبتا مطلوب
ارزیابی ملاک				
۱۷	بازخورد نتایج	میزان مناسب بودن شیوه‌های بازخورد نتایج ارزیابی‌ها به دانشجویان (از نظر هیأت‌علمی)	۳،۵۸	نسبتا مطلوب
۱۸	پیشرفت	میزان رضایت از روش‌های ارزشیابی دانشجویان (از نظر دانشجویان)	۲،۲۷	نا مطلوب
۱۹		میزان رضایت از نحوه بازخورد نتایج ارزشیابی‌ها به دانشجویان (از نظر دانشجویان)	۲،۲۱	نا مطلوب
۲۰		میزان رضایت از به موقع بودن بازخورد ارزشیابی‌ها (از نظر دانشجویان)	۲،۲۲	نا مطلوب
ارزیابی ملاک				
			۲	نسبتا مطلوب

عامل فرایند تدریس- یادگیری

نسبی دارند و ۶،۵ درصد تسلطی ندارند. همچنین ۶۵ درصد بطور کامل و ۳۴ درصد تا حدودی با فناوری اطلاعات و ارتباطات آشنایی دارند. همانطور که نتایج ارزیابی نشان می‌دهد سطح مطلوبیت دو ملاک روش‌های تدریس و ارزشیابی در سطح نسبتا مطلوب، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدریس دارای سطح مطلوب و ملاک بازخورد نتایج ارزشیابی‌ها به دانشجویان در سطح نامطلوب قرار دارد.

این عامل بر اساس ۴ ملاک و ۲۰ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است. در سه سال گذشته ۴۶ درصد اساتید و بطور متوسط ۳ دفعه و ۲۳ ساعت در کارگاه‌های روش تدریس شرکت کرده اند. همچنین بطور متوسط در سه سال گذشته، ۳۲،۶ درصد اساتید، ۳ دفعه و ۱۴ ساعت در کارگاه فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت کرده اند. از نظر تسلط به زبان انگلیسی ۴۱ درصد تسلط کامل و ۵۲ درصد تسلط

جدول ۷: ارزیابی وضعیت موجود عامل دانش آموختگان

ردیف	عنوان ملاک	عنوان نشانگر	امتیاز وضع موجود	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱		نسبت دانش آموختگان شاغل به کل دانش آموختگان	۷۴ درصد	مطلوب
۲	سرنوشت شغلی	میزان رضایت از کاربرد دانش و مهارت‌های کسب شده حین تحصیل در موقعیت شغلی	۳،۰۷	نسبتاً مطلوب
۳		میزان توانایی در برآوردن الزامات شغلی	۳،۴۶	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک				
۴	رضایت از برنامه درسی و کسب	میزان رضایت از کفایت برنامه درسی در ایجاد دانش عمومی و تخصصی رشته تحصیلی	۳،۲۷	نسبتاً مطلوب
۵	دانش و مهارت‌های لازم	میزان رضایت از کفایت برنامه درسی در ایجاد مهارت‌های لازم	۲،۹۷	نسبتاً مطلوب
۶		میزان رضایت از کفایت برنامه درسی در ایجاد نگرش مثبت و ایجاد علاقه به رشته	۳،۴۱	نسبتاً مطلوب
۷		میزان پرورش توانایی‌های خوداشتغالی و کارآفرینی در طی دوران تحصیل	۲،۷	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک				
۸	ارتباط با گروه	میزان علاقه به ارتباط با گروه بعد از فارغ التحصیلی	۳،۵۷	نسبتاً مطلوب
۹	پس از تحصیل	میزان تدارک تمهیدات لازم توسط گروه جهت برقراری ارتباط با دانش آموختگان	۲،۵۵	نسبتاً مطلوب
ارزیابی ملاک				
		ارزیابی ملاک	۲	نسبتاً مطلوب
ارزیابی عامل				
		ارزیابی عامل	۲	نسبتاً مطلوب

عامل دانش آموختگان

عامل امکانات و تجهیزات

این عامل بر اساس ۳ ملاک و ۱۰ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است.

تنها یک سایت کامپیوتری با حدود ۳۰ تا ۴۰ کامپیوتر برای استفاده چهارده تا پانزده هزار دانشجوی (دانشکده مدیریت و زبانهای خارجی) وجود دارد.

این عامل بر اساس ۳ ملاک و ۹ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفته است. ۷۶٪ دانش آموختگان شاغل هستند و ۲۴٪ آنان دارای شغل تمام وقت (رسمی-پیمانی- قراردادی) هستند. همانطور که نتایج ارزیابی در جدول ۷ نشان می‌دهد هر سه ملاک این عامل در سطح نسبتاًمطلوب قرار دارد.

جدول ۸: ارزیابی وضعیت موجود عامل دانش آموختگان

ردیف	ملاک	عنوان نشانگر	امتیاز وضعیت موجود	نتیجه ارزیابی (سطح مطلوبیت)
۱	امکانات کتابخانه	میزان رضایت از منابع و امکانات کتابخانه (از نظر اساتید)	۳،۲۸	نسبتاً مطلوب
۲		میزان رضایت از تناسب و کفایت فضای کتابخانه (از نظر دانشجویان)	۲،۳۱	نامطلوب
۳		میزان رضایت از سرویس دهی و برخورد کارکنان کتابخانه (از نظر دانشجویان)	۲،۳۸	نسبتاً مطلوب
۴		میزان رضایت از تناسب و کفایت کتب و مجلات کتابخانه (از نظر دانشجویان)	۲،۲۳	نامطلوب
۵		میزان رضایت از تناسب و کفایت امکانات و تجهیزات کتابخانه (از نظر دانشجویان)	۲،۲۷	نامطلوب
امتیاز کل ملاک				
			۱،۴	نسبتاً مطلوب
۶	آموزشی قضایی	میزان رضایت از وضعیت اتاق کار (از نظر اساتید)	۳،۱۵	نسبتاً مطلوب
۷		میزان رضایت از شرایط و امکانات کلاس‌های درس (از نظر اساتید)	۳،۶۵	نسبتاً مطلوب
۸		میزان رضایت از امکانات و ویژگی‌های کلاس‌های درس گروه (از نظر دانشجویان)	۲،۰۹	نامطلوب
امتیاز کل ملاک				
			۱،۷	نسبتاً مطلوب
۹	رابطه	میزان رضایت از امکانات و تجهیزات سایت کامپیوتر (از نظر اساتید)	۲،۹۸	نسبتاً مطلوب
۱۰		میزان رضایت از امکانات و تجهیزات سایت کامپیوتر (از نظر دانشجویان)	۲،۱۴	نامطلوب
امتیاز کل ملاک				
			۱،۵	نسبتاً مطلوب
امتیاز عامل				
			۲	نسبتاًمطلوب

سطح نسبتاً مطلوب یا نامطلوب قرار دارند شناسایی شده و بر اساس آنها پیشنهادهای جهت بهبود به شرح زیر ارائه شده است:

عامل اول. ساختار سازمانی، تشکیلات و مدیریت:

نشانگرهای مرتبط بودن رشته تحصیلی مدیر گروه با رشته گروه آموزشی، سابقه مدیریت مدیر گروه، میزان استقلال گروه در برنامه ریزی و تنظیم فعالیت ها، میزان رضایت دانشجویان از برنامه ها و فعالیت های گروه، وجود سازوکار مشخص برای برنامه ریزی و ارزیابی از فعالیت های گروه، میزان آگاهی اعضای هیأت علمی از آئین نامه های گروه در سطح نسبتاً مطلوب و نشانگرهای نحوه تشکیل جلسات شورای آموزشی گروه، وجود برنامه های توسعه نیروی انسانی و توسعه فضای فیزیکی در گروه طی سه سال گذشته، وجود تناسب بودجه تخصیص داده شده به گروه با نیازهای گروه، میزان آگاهی دانشجویان از آئین نامه های گروه، میزان مشارکت گروه در پرورش توانایی های کارآفرینی و میزان تاثیر گروه در ایجاد فرصت های شغلی مناسب در سطح نامطلوب قرار دارد.

پیشنهادها: بنابراین در جهت بهبود کیفیت گروه لازم است تا در انتخاب مدیریت گروه ارتباط مستقیم رشته تحصیلی وی با رشته گروه مربوطه و نیز سابقه مدیریتی مورد توجه قرار گیرد. استقلال گروه در برنامه ریزی ها رعایت شود و از ظرفیت هم اندیشی اساتید گروه استفاده گردد. همچنین سازوکارهای مشخص و مستمری برای برنامه ریزی و ارزیابی فعالیت های گروه اجرا شود. نسبت به افزایش آگاهی اعضای هیأت علمی و دانشجویان از آئین نامه های گروه از طریق نصب آنها در تابلو اعلانات گروه یا درج آنها در سایت گروه اقدام شود. جلسات گروه به طور منظم و هفته ای یکبار برگزار شود. با تقسیم بندی وظایف بین اعضای گروه، کارگروه هایی جهت تدوین برنامه های توسعه گروه تشکیل و یک نفر از اعضای گروه مسئولیت راهبری

محدودیت های موجود باعث می شود که در مواردی نیازهای دانشجویان با استفاده از سایت دانشکده های دیگر رفع گردد. تعداد کتاب های موجود در کتابخانه در رشته مدیریت (به طور کلی - تمام گرایش ها) ۲۶۲۰ کتاب فارسی و ۶۶۰ کتاب انگلیسی است. مراجعه به کتابخانه برای امانت گرفتن کتاب درسی کم است مگر در مواردی که استاد به دانشجویان برای مطالعه درسی کتاب معرفی کند و آنها را به کتابخانه بفرستد. کتابدار متخصص و مسئول پاسخگویی به دانشجویان دانشکده مدیریت (دوازده هزار نفر) تنها یک نفر است. وضعیت موجود نشانگرها بر اساس میانگین نظرات اعضای گروه که بر اساس طیف لیکرت گردآوری شده است، به شرح جدول شماره ۸ می باشد.

همانطور که نتایج ارزیابی نشان می دهد، نشانگرهای میزان رضایت اعضای هیأت علمی از امکانات گروه در حد نسبتاً مطلوب و اکثر نشانگرهای مربوط به نظر دانشجویان در سطح نامطلوب قرار دارد. بر اساس امتیاز ملاک های ارزیابی، هر سه ملاک در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارند.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به ضرورت ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی کشور، پژوهش حاضر به عنوان الگویی جهت استفاده در سایر گروه های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، در گروه مدیریت بازرگانی (کارشناسی) واحد تهران شمال انجام گرفت (اسکندری و همکاران، ۱۴۰۰). نتایج حاصل از ارزیابی بر اساس ملاک ها و نشانگرهای تعیین شده نشان می دهد که وضعیت موجود این گروه در هر ۷ عامل مورد ارزیابی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد و به تفکیک نشانگرها در ۲۰ نشانگر از سطح مطلوب، در ۵۱ نشانگر از سطح نسبتاً مطلوب و در ۲۲ نشانگر از سطح نامطلوب برخوردار است. در این راستا در هر عامل ملاک هایی که در

هر کارگروه را بر عهده بگیرد. با توجه به افزایش تعداد دانشجویان و عدم وجود تناسب بودجه و امکانات تخصیص یافته به گروه با نیازهای گروه، لازم است که مدیر گروه، ضمن رایزنی با رئیس دانشکده نسبت به جذب امکانات بیشتر اقدام نماید. منابع محدود و امکانات ناکافی مانع مهمی در برابر ارتقا کیفیت آموزشی به شمار می‌رود. در خصوص تقویت کارآفرینی دانشجویان نیز می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی کارآفرینی و نیز کارورزی اقدام نمود.

عامل دوم: اساتید

نشانگرهای ویژگی اعضای هیأت‌علمی از نظر سن و مدرک تحصیلی، نسبت اساتید (تمام وقت و مدعو) به دانشجویان، تعداد کتابهای تالیفی یا ترجمه شده، میزان حضور اساتید جهت مشاوره به دانشجویان، میزان مشارکت اساتید در فعالیت‌های گروه از نظر خود آنان در سطح نسبتاً مطلوب و نشانگرهای متوسط رتبه علمی آنان، نسبت اعضای هیأت‌علمی تمام وقت به دانشجویان، تعداد مقالات و طرح‌های پژوهشی آنان، میزان شرکت در سمینارهای علمی، میزان رضایت دانشجویان از ساعات مشاوره اساتید و میزان رضایت مدیر گروه از مشارکت اساتید در فعالیت‌های گروه در سطح نامطلوب قرار دارد.

پیشنهادها: با توجه به نامناسب بودن نسبت استاد به دانشجو و نیز برخی ویژگی‌های اعضای هیأت‌علمی از جمله رتبه علمی آنان که استادیار و مربی است و میانگین سنی بالای آنان لازم است که گروه نسبت به جذب هیأت‌علمی اقدام نماید و در برنامه توسعه خود به آن توجه کند. همچنین لازم است الزامات و مشوق-هایی برای افزایش فعالیت‌های پژوهشی اعضا و شرکت آنان در سمینارهای تخصصی در نظر گرفته شود. برنامه‌ای مدون و مستند برای تسهیل انتشار آثار علمی اساتید و حتی تحقیقات دانشجویان به‌راهنمایی ایشان، تدوین شده، ساز و کارهای آن عملیاتی گردد. برنامه زمانی مشخصی برای حضور هر استاد در گروه

و ارائه مشاوره به دانشجویان تدوین و اجرای آن توسط مدیر گروه رصد گردد. اکثریت اعضا هیأت‌علمی تمام وقت گروه (هیأت‌علمی با مرتبه استادیار و بالاتر) تمایل به تدریس در مقاطع ارشد و دکترا داشته و انگیزه چندانی به مشارکت و حضور در جلسات گروه کارشناسی نداشته‌اند و در جلساتی که توسط مدیر گروه برگزار شده غالباً اساتید مدعو حضور داشته‌اند. با توجه به اثرپذیری بیشتر دانشجویان در مقطع کارشناسی و اهمیت این دوره تحصیلی، قرار دادن مشوق‌هایی جهت افزایش تمایل در اساتید هیأت‌علمی به همکاری در مقطع کارشناسی، مفید خواهد بود. پیشنهاد می‌شود در الزامات آورده شده در آیین‌نامه‌های ارتقا و جذب هیأت‌علمی توجه بیشتری به کیفیت تدریس و نقش اساتید در رشد و بالندگی دانشجویان مبذول شود و در زمانبندی و نحوه تکمیل فرم‌های ارزیابی اساتید توسط دانشجویان و طراحی محتوای سؤالات دقت بیشتر و بازنگری صورت گیرد. جایگاه و اهمیت این گونه ارزیابی‌ها با تصویب مصوبات قانونی، شفاف و نهادینه شود. پیشنهاد می‌شود در ارزیابی دروس متفاوت، تفاوت‌های این دروس در نظر گرفته شود و تنها به ارزیابی اساتید به شکل یک ارزیابی ساده تدریس اکتفا نشود بلکه به ارزیابی جامعی از کار دانشگاه به عنوان یک نظام متشکل از اجزا مرتبط نیز پرداخته شود.

عامل سوم: دانشجویان

نشانگرهای میانگین سنی دانشجویان گروه، معدل دیپلم، معدل ترم، نسبت دانشجویان اخراجی و انصرافی و میزان آگاهی از رشته و بازار کار در هر دو مرحله قبل و حین تحصیل در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. با توجه به برداشته شدن کنکور ورودی دانشگاه از رشته مدیریت بازرگانی (کارشناسی دانشگاه آزاد) کیفیت ورودی با چالش جدی رو به رو شد. البته با توجه به تقاضای بالای دانشجویان برای ورود به این رشته، از بهمن ۹۶، غربالی در پذیرش دانشجویان

پیشنهادها: برگزاری دوره‌های آموزشی و دانش‌افزایی در ارتباط با روشهای تدریس و ارزشیابی و چگونگی استفاده موثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تدریس و وجود امکان و الزام قانونی برای شرکت اساتید در این کلاسها و بهبود نحوه بازخورد نتایج ارزیابی به دانشجویان می‌تواند در بهبود کیفیت این عامل تاثیرگذار باشد. بررسی نظرات دانشجویان خوب گروه در فرم‌های نظرسنجی که در هر ترم توسط آنان تکمیل می‌شود نیز می‌تواند دید دقیق تری از تدریس اساتید گروه ارائه نماید.

عامل ششم: دانش آموختگان

نشانگرهای میزان رضایت دانش آموختگان از کاربرد دانش و مهارت کسب شده در حین تحصیل در موقعیت شغلی و توانایی آنان در برآوردن الزامات شغلی، رضایت از کفایت برنامه درسی در ایجاد دانش عمومی و تخصصی و مهارت‌های لازم و نیز میزان ارتباط آنان با گروه بعد از فارغ التحصیلی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

پیشنهادها: لازم است تناسب مفاد دروس تدریس شده در گروه با نیازهای بازار کار بررسی شود و نتایج به شوراها و تخصصی در سطوح عالی تر برنامه‌ریزی منتقل شود. همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی توسط گروه جهت انتقال دانش و مهارت‌های روز رشته تحصیلی می‌تواند موثر باشد. در خصوص ارتباط دانش آموختگان با گروه نیز از طریق ایجاد کانال‌های ارتباطی، تشکیل انجمن دانش آموختگان و برگزاری نشست‌های مستمر آن، می‌توان اقدام نمود.

عامل هفتم: امکانات و تجهیزات

کلیه نشانگرهای امکانات کتابخانه‌ای، امکانات رایانه‌ای و امکانات فضای آموزشی از نظر اساتید در سطح نسبتاً مطلوب و از نظر دانشجویان در سطح نامطلوب قرار دارد.

ورودی جدید با توجه به سوابق درسی ایشان صورت گرفت.

پیشنهادها: با توجه به اینکه تقاضای ورود به این رشته گروه همچنان از فراوانی بالایی برخوردار است، پیشنهاد می‌شود الزامات سطح علمی برای پذیرش دانشجوی جدید در سطح بالاتری در نظر گرفته شود. معدل و وضعیت تحصیلی دانشجویان در هر ترم توسط مدیر گروه مورد بررسی قرار گیرد و در صورت عدم بهره‌مندی از شرایط مطلوب، دلایل آن شناسایی و در جلسات گروه نسبت به رفع آنها اقدام شود. در ابتدا و حین تحصیل، نشست‌هایی بین دانشجویان و اساتید با افراد صاحب‌نظر خارج از گروه، جهت افزایش آگاهی دانشجویان از رشته تحصیلی و بازارکار آن برگزار شود.

عامل چهارم: دوره‌های آموزشی

کلیه نشانگرهای مربوط به تناسب تعداد اعضای هیأت علمی، تناسب اهداف دوره و برنامه درسی آن با نیازهای فرد و جامعه و تناسب ترکیب دروس در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

پیشنهادها: لازم است کمیته‌ای در گروه جهت بازبینی اهداف دوره، ترکیب دروس و شناسایی نیازهای دانشجویان و جامعه از رشته تحصیلی گروه، تشکیل و راهکارهایی جهت افزایش مطلوبیت این نشانگرها ارائه و به‌کار گرفته شود.

عامل پنجم: تدریس - یادگیری

نشانگرهای مرتبط با کیفیت روش تدریس، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، روش‌های ارزشیابی از نظر اساتید در سطح مطلوب ولی از نظر دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. نشانگر میزان مناسب بودن شیوه‌های بازخورد نتایج ارزیابی از نظر هیأت علمی و اساتید مدعو در سطح نسبتاً مطلوب و از نظر دانشجویان در سطح نامطلوب قرار دارد.

مجموعه مقالات و سخنرانی‌های ارائه شده (شیراز: مرکز تهیه و تدوین نظارت ارزیابی و تضمین کیفیت دانشگاه شیراز (تهیه و تدوین). صص ۵۰۴-۵۴۶.

جعفر بگلو، عصمت؛ رئیسی، مرضیه؛ باکویی، ساره؛ اسکندری، نرگس؛ خلجی‌نیا، زهره؛ احمدی طهران، هدی؛ خاکی، ایمانه (۱۳۹۸). "ارزیابی درونی گروه مامایی دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه علوم پزشکی قم"، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم. دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۲۳-۳۰.

زمانیان، سحر؛ کلاتری دهقی، هانیه؛ خاکپور، عباس؛ محمدی، رضا (۱۳۹۹). "کاربرد ارزیابی درونی برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی (مورد مطالعه: گروه آموزشی علوم تربیتی دانشگاه ملایر"، نامه آموزش عالی. شماره ۵۲، صص ۳۵-۶۹.

سرشتی، منیژه؛ بنایان، شایسته؛ دلارام، معصومه؛ کاظمیان، افسانه؛ صفدری ده چشمه، فرانک؛ جمالی، صدیقه؛ کرمی دهکردی، اکرم؛ ریسی، زیبا؛ ریسی، مرضیه؛ توکل، زینب (۱۳۹۷). "ارزیابی درونی گروه آموزش مامایی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد"، نشریه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی. دوره ۱۱ شماره ۵، صص ۹۲-۹۹.

قورچیان، نادرقلی (۱۳۸۳). اعتبارسنجی آموزش عالی در هزاره سوم. دایره المعارف آموزش عالی. تهران: بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، صص ۱۵۹-۱۶۳.

محمدی، رضا (۱۳۹۲). "ضرورت استقرار نظام ارزشیابی کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه مدل مناسب آن"، فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، سال هفتم، ش ۲۰، صص ۱۳۷-۱۶۹.

مرکز تحقیقات، ارزشیابی و اعتبارسنجی سازمان سنجش آموزش کشور (۱۳۹۵). سند ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی در نظام آموزش عالی ایران.

پیشنهادها: با توجه به مطلوب نبودن امکانات گروه از نظر هر دو گروه اساتید و دانشجویان، لازم است مدیران عالی دانشگاه در راستای توسعه آموزش دانشگاهی و در سطح سیاستگذاری کلان، کمبودها و نیازهای آموزشی مربوطه را مطمئن نظر قرار دهند. افزایش فضای فیزیکی گروه، سایت‌های کامپیوتری و فراهم آوردن امکانات بیشتر جهت جست و جو و استفاده از منابع الکترونیک، توسط دانشجویان و اساتید پیشنهاد می‌شود.

منابع و مآخذ

اسکندری، احمدرضا؛ ایرانژاد، پریسا؛ محمدی، رضا؛ سلیمی، مهتاب؛ جهانیان، رمضان (۱۴۰۰). "طراحی و ارائه الگوی اعتبارسنجی در سطح گروه آموزشی (مورد مطالعه: گروه‌های آموزشی مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی)" *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*. دوره ۱۱، شماره ۳۳، صص ۴۶-۶۸.

بازرگان، عباس (۱۳۸۰). *ارزشیابی آموزشی: مفاهیم؛ الگوها و فرایندهای عملیاتی*. تهران: سمت.

بازرگان، عباس؛ حجازی، یوسف و اسحاقی، فاخته (۱۳۸۶). *فرایند اجرای ارزشیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاه (راهنمای عملی)*. تهران: نشر دوران.

بازرگان، عباس و فراسخواه، مقصود (۱۳۹۸). *نظارت و ارزشیابی در آموزش عالی*. تهران: سمت.

بازیار، الهام و محمدی، رضا (۱۳۹۵). "ارزیابی درونی گروه آموزشی آمار دانشگاه علم و فرهنگ"، نشریه *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*. شماره ۱۵، صص ۶۵-۹۸.

بنی‌اسدی، نازنین؛ اسحاقی، فاخته و محمدی، رضا (۱۳۹۸). "ارزیابی درونی کیفیت در گروه آموزشی مدیریت بازرگانی (دانشکده مدیریت واحد تهران شمال دانشگاه آزاد اسلامی)" *دردومین کنفرانس بین المللی و سیزدهمین همایش ملی ارزیابی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی* (۲۲ و ۲۳ خرداد ۱۳۹۸)،

- Evaluation*. MA: Kluwer Academic Publishers.
- Leiber, Theodor; Stensaker, Bjørn & Harvey, Lee Colin (2018). Bridging theory and practice of impact evaluation of quality management in higher education institutions: a SWOT analysis, *European Journal of Higher Education*, 8:3, 351-365.
- Leiber, Theodor (2019). A general theory of learning and teaching and a related comprehensive set of performance indicators for higher education institutions, *Quality in Higher Education*, 25:1, 76-97.
- London, Chad (2011). Measuring how the head of department measures up: development of an evaluation framework for the head of department role, *Quality in Higher Education*, 17:1, 37-51.
- Lumino, Rosaria; Gambardella, Dora & Grimaldi, Emiliano (2017). The evaluation turn in the higher education system: lessons from Italy, *Journal of Educational Administration and History*, 49:2, 87-107.
- Murmura, Federica; Casolani, Nicola & Bravi, Laura (2016). Seven keys for implementing the self-evaluation, periodic evaluation and accreditation (AVA) method, to improve quality and student satisfaction in the Italian higher education system, *Quality in Higher Education*, 22:2, 167-179
- Noda, Ayaka; Kim, Sounghee; Hou, Angela Yung Chi; Lu, I-Jung Grace & Chou, Hua Chi (2021). The relationships between internal quality assurance and learning outcome assessments: challenges confronting universities in Japan and Taiwan, *Quality in Higher Education*, 27:1, 59-76.
- Sid Nair, Chenicheri; Webster, Len and Mertova, Patricie (Eds.) (2010). *Leadership and Management of Quality in Higher Education*. Oxford: Chandos Publishing.
- Tahir, Lokman; Abdullah, Tina; Ali, Fadzli & Daud, Khadijah (2014). Academics transformational leadership: an investigation of heads of department leadership behaviours in Malaysian public universities, *Educational Studies*, 40:5, 473-495.
- Thanassoulis, Emmanuel; Dey, Prasanta Kumar; Petridis, Konstantinos; Ioannis, Goniadis & Georgiou, Andreas C. (2017). Evaluating higher education teaching performance using combined analytic hierarchy process and data envelopment analysis, *Journal of the Operational Research Society*, 68:4, 431-445.
- UNICCO (2000). *Policy paper for change and Development in Higher Education*. Paris: UNESCO. Vol. 6 & 18. n.3.
- Vlasceanu, I, Grunberg, L. & Parlea, D. (2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*; Bucharest, unesco – CEBS, paper on higher education. <http://www.cepesro/publications/Defavlt.html>.
- مرکز تحقیقات، ارزشیابی و اعتبارسنجی سازمان سنجش آموزش کشور (۱۳۹۷). بروشور ارزیابی درونی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران.
- میشل، مارتین و آنتونی استلا (۲۰۰۷). تضمین بیرونی کیفیت در آموزش عالی. ترجمه: رضا محمدی (۱۳۸۸). تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- نصراللهی نیا، فاطمه؛ یمنی دوزی سرخابی، محمد؛ عارفی، محبوبه؛ محمدی، رضا (۱۳۹۸). "بررسی کیفیت اجرای طرح ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی دانشگاه شهید بهشتی از دیدگاه اعضای هیأت علمی"، نشریه مطالعات برنامه ریزی آموزشی. شماره ۱۵، صص ۱۲۱-۱۴۷.
- یمنی دوزی سرخابی، محمد (۱۳۹۶). کیفیت در آموزش عالی. تهران: سمت.
- Bazargan, Abbas (1999). Introduction to Assessing Quality in Higher Medical Education in Iran: challenges and perspectives, *Quality in Higher Education*, 5:1, 61-67.
- Bejan, Andrei-Stelian; Damian, Radu Mircea; Leiber, Theodor; Neuner, Iohan; Niculita, Lidia & Vacareanu, Radu (2018). Impact evaluation of institutional evaluation and programme accreditation at Technical University of Civil Engineering Bucharest (Romania), *European Journal of Higher Education*, 8:3, 319-336.
- Bollinger, D., & Hofstede, G. (1987). *Les differences culturelles dans le managements*. Paris: Les Editions Organisation.
- Council for Higher Education Accreditation (2003). Accreditation and Recognition in The United States. Internet:<http://www.chea.org>.
- English, Fenwick W. [editor] (2006). *Encyclopedia of educational leadership and administration*. CA: Sage Publications, Inc.
- Hou, Angela Yung Chi; Kuo, Karen; Hui, Jung Chen, Hill, Christopher; Lin, Shaw Ren; Chih, Jackson Chun-Chi & Chou, Hua Chi (2018). The implementation of self-accreditation policy in Taiwan higher education and its challenges to university internal quality assurance capacity building, *Quality in Higher Education*, 24:3, 238-259.
- Bhola, H.S. (2003). "Social and Cultural Contexts of Educational Evaluation: A Global Perspective" in Thomas Kellaghan, Daniel L. Stufflebeam, and Lori A. Wingate, *International Handbook of Educational*

- Xianjun, Liu; Yang, Yu; Junchao, Zhang; Shuguang, Wei & Ling, Ding (2016). On the Effects, Problems, and Countermeasures of Undergraduate Teaching Evaluation in Higher Education, *Chinese Education & Society*, 49:1-2, 20-38.
- Zhentian, Liu (2009). Evaluation of the Teaching Standards at Institutions of Higher Education Looks Forward to "Five Changes", *Chinese Education & Society*, 42:2, 30-38.
- Zou, Yihuan; Du, Xiangyun & Rasmussen, Palle (2012). Quality of higher education: organisational or educational? A content analysis of Chinese university self-evaluation reports. *Quality in Higher Education*, 18:2, 169-184.

یادداشت‌ها

^۱ از نظر تخصصی در علوم تربیتی، میان ارزیابی آموزشی و ارزشیابی آموزشی تفاوتی وجود ندارد (بازرگان، ۱۳۸۰، ص ۲).

² *Evaluation*

³ *Accreditation*

⁴ *Craft*

⁵ *Leiber*

⁶ *Vlasceanu*

⁷ *Council for Higher Education Accreditation*

⁸ *Vlasceanu*

^۹ *criteria* ویژگی‌ها یا جنبه‌هایی از پدیده مورد ارزیابی که قضاوت درباره آنها انجام می‌پذیرد (بازرگان، ۱۳۸۱: ۳۴).

^{۱۰} *Indicator* متغیرهای عملیاتی ارائه شده برای ویژگی‌های خاص قابل اندازه‌گیری مؤسسات یا برنامه‌های آموزش عالی هستند که بوسیله آنها داده‌ها جمع‌آوری شده و برای تعیین اینکه آیا استانداردها تحقق یافته‌اند یا خیر، به‌کاربرده می‌شوند. (ولاسینو، گرونبرگ و پارلا، ۲۰۰۴: ۳۸ - ۳۹).

¹¹ *Leiber*

¹² *Sid Nair*

¹³ *Hou*

¹⁴ *Noda*

¹⁵ *Lumino*

¹⁶ *Bejan*

¹⁷ *Murmura*

¹⁸ *self-evaluation, periodic evaluation and accreditation*

¹⁹ *Zou*

²⁰ *Thanassoulis*

²¹ *Zhentian*

²² *Xianjun*

²³ *Bhola*

²⁴ *Kellaghan, Stufflebeam, and Wingate*

²⁵ *Bollinger, D., & Hofstede, G.*

²⁶ *English*

²⁷ *London*

²⁸ *Tahir*

^{۲۹} بر اساس طیف لیکرت که در بخش روش تحقیق توضیح داده شده است