



چالش‌ها و مشکلات تضمین کیفیت آموزش عالی با تأکید بر دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی دولتی در ایران

دکتر حسین جعفری ثانی^۱، سید محمد جعفر جعفریان راد^۲، زهره شاهسون^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی مسائل و چالش‌های تضمین کیفیت دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی دولتی (دانشگاه‌های دولتی، دانشگاه فرهنگیان و دانشگاه پیام نور) در سطح استان خراسان رضوی به همراه ارائه راهکارها و عوامل تسهیل بخش برای چالش‌های مذکور می‌باشد. گردآوری اطلاعات به روش توصیفی-تحلیلی و با استفاده از مطالعه و بررسی منابع پشتیبان شامل: ۱- کاربرگ‌های تکمیل شده الف، ب و ج مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس شاخص‌های نظارت و ارزیابی آموزش عالی از ۳۰۰ مورد بازدید توسط گروه‌های منتخب هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان خراسان رضوی در طی ده دوره بازدید سالیانه ۲- مصوبات کارگروه‌های تخصصی شامل ۵۳ کارگروه تخصصی دانشگاه‌های دولتی و فرهنگیان، ۸۴ کارگروه تخصصی واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور ۳- مصوبات مربوط به ۱۰۲ جلسه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان ۴- گزارش‌های تحلیلی تهیه شده توسط دبیرخانه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان، صورت گرفته است. در نهایت با بررسی منابع فوق، چالش‌ها و مشکلات مهم مربوط به هر زیرنظام توسط کارشناسان مسؤول دبیرخانه هیأت نظارت و ارزیابی استان که حداقل ده سال تجربه بازدید و نظارت و ارزیابی در سطح استان خراسان رضوی داشته‌اند، استخراج و پس از تأیید نهایی توسط دبیر هیأت نظارت و ارزیابی ارائه گردید. نتایج درخصوص چالش‌ها و مشکلات دانشگاه‌های دولتی سطح استان خراسان رضوی شامل (نبود یک نظام جامع اطلاعات در سطح کشور، طولانی بودن فرایند اعلام و بازخورد مصوبات هیأت‌های استانی، چالش جذب عضو هیأت علمی و کاهش دانشجو در برخی رشته‌ها)، چالش‌های دانشگاه فرهنگیان (روشن و واضح نبودن ساختار سازمانی و روابط متقابل زیرمجموعه‌ها و مرکز در سطح استان و به‌روز نبودن تجهیزات و امکانات، نداشتن سند راهبردی توسعه و برنامه‌های عملیاتی و کمبود تعداد اعضای هیأت علمی تمام وقت مطابق با ضوابط وزارت عتف، عدم توجه جدی به انجام ارزشیابی از عملکرد مدرسین) و در واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور (نبود یک سیستم جامع ارزشیابی، عدم تناسب برخی رشته‌ها با مأموریت دانشگاه پیام نور، کم بودن ساعات برگزاری کلاس برای برخی دروس و واگذاری برخی دروس مغایر با تخصص اعضای هیأت علمی) می‌باشد. کلیدواژه‌ها: چالش، نظارت و ارزیابی، کیفیت، آموزش عالی، دولتی، فرهنگیان، پیام نور.

مقدمه

برتری یک کشور پیش از آنکه به منابع طبیعی یا ظرفیت‌های موجود صنعتی متکی باشد، به پویایی نظام آموزش عالی آن کشور بستگی دارد. در غالب کشورهای پیشرفته و کشورهای در حال توسعه حل مسایل و رفع نیازمندی‌های اهداف توسعه‌ی ملی برعهده‌ی دانشگاه‌ها و دانشگاهیان است (ثابتی، سپهر و احمدی، ۱۳۹۳). به زعم نواک^۴ (۱۹۹۶) آموزش عالی دولتی، نقش محوری در بخش‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جوامع ایفا می‌کند. چنانچه به منظور پاسخ به الزامات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی، مدیران دولتی در پی مدیریت آموزش عالی منطبق با انتظارات فزاینده، قدرت پرداخت شهریه و کارایی در فعالیتشان هستند (آلینا ساندو^۵، قرقه، مرار و آلشراه، ۲۰۱۴). در این زمینه دولت‌ها و جامعه به دلیل تأمین بودجه دانشگاه‌ها، به طور روز افزونی در خصوص به‌کار بستن مسؤلیت‌ها، کیفیت برنامه‌های آموزشی، نتایج تحقیقاتی، هماهنگی برنامه‌های آموزشی با نیازهای جامعه

۱. نویسنده مسئول، دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد دبیر هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت علوم، تحقیقات و فناوری استان خراسان رضوی hsnuy@um.ac.ir

۲. معاون دبیر هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت علوم، تحقیقات و فناوری استان خراسان رضوی jafarian@um.ac.ir

۳. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی فردوسی مشهد zohreshahsavan@gmail.com

4. Novak

5. Alina Sandu, Gheorghe, Morar & Alshraah

و غیره بر پاسخگویی دانشگاه تأکید دارند. همچنین پاسخگویی به این موضوع که آیا هزینه‌های عمومی، همراه با کیفیت و اثربخشی کافی هستند، در حوزه آموزشی به طور عام و مؤسسات آموزش عالی به طور خاص، بیش از گذشته اهمیت یافته است (مسون^۱، ۲۰۰۰؛ به نقل از سبحانی نژاد و افشار، ۱۳۸۷). به زعم مک نل^۲ (۲۰۱۱) از آنجا که منابع محدود است، انتظارات برای نشان دادن نتایج عملکرد و بازده افزایش می‌یابد. در این زمینه هیرن^۳ و هلدورث (۲۰۰۲) بیان می‌دارند از آنجایی که کنترل‌های بیشتر بر امور مالی در بخش‌های دولتی به منظور دستیابی به انتظارات بالاتر برای کیفیت و دسترس پذیری خدمات آموزشی صورت می‌گیرد، فشارها بر نقش دولت‌ها نتیجه دلالت‌های مهم برای بذل توجه به ماهیت مدیریت و پاسخگویی در آموزش عالی است (ترزاسپاله^۴، ۲۰۱۲). از این رو می‌توان گفت پاسخگویی مسأله‌ی مهمی محسوب می‌شود. برای پاسخگویی باید تلاش کرد آنچه را که قرار است انجام شود، عملی شود و سعی شود تا انتظارات موجود را برآورده کرد (گولر، ۱۳۸۰).

بنابراین دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها همواره تمرکز ویژه‌ای در طراحی و به کارگیری مکانیسم‌های تضمین کیفیت به منظور حصول اطمینان از دریافت با کیفیت آموزش عالی توسط دانشجویان، داشته‌اند (هارمن^۵، ۲۰۰۰). از این رو توجه به حفظ و ارتقای کیفیت دانشگاه‌ها در ابعاد مختلف در کنار رشد کمی آن همواره یکی از دغدغه‌های اصلی در آموزش عالی بوده است (بیرامی و رحیمی‌راد، ۱۳۹۳). در این راستا طی ده سال گذشته بر سر راه دانشگاه‌های ایران مسائل و مشکلات متعددی وجود داشته که منجر به پایین آمدن سطح کیفیت آنها شده است به طوری که عمده ترین مشخصه آموزش عالی سیر نزولی شاخص‌های کیفی اعلام شده است (محمدی، فتح‌آبادی، یادگارزاده، میرزا محمدی و پرند، ۱۳۹۱). در این زمینه فرستخواه (۱۳۹۱) نیز از جمله مشکلات آموزش عالی در ایران را مدرک‌گرایی به عنوان نتیجه‌ی دولت‌سالاری و نظام متمرکز و سنتی موجود و عدم کارکرد مناسب دانشگاه‌ها می‌داند. چنانچه دی^۶ (۲۰۰۶) در پژوهش خود بیان می‌دارد که عملکرد آموزش عالی به چگونگی مدیریت هیأت اجرایی کشور برای توازن میان استقلال و پاسخگویی در محیط میان رهبران مؤسسات و ایالت بستگی دارد. بی تردید رشد و توسعه در آموزش عالی در گرو حل مشکلات آنها در ابعاد مختلف خواهد بود و دستیابی به اهداف در آموزش عالی مستلزم شناسایی، کنترل و رفع موانع و مشکلاتی است که ممکن است اجرای مطلوب فرآیندهای آموزشی را تحت تأثیر خود قرار دهد (خلیفه و رضوی، ۱۳۹۱). به زعم دویل^۷ (۲۰۰۶) دغدغه کیفیت از طریق یک نظام نظارت و ارزیابی معتبر و دقیق، به اطمینان و آسودگی خاطر سیاست‌گذاران و مدیران ختم می‌شود (شلال‌وند، ۱۳۹۱). ارزیابی به عنوان مؤلفه اصلی نظارت، این فرصت را می‌دهد که بتوان مشکلات را شناسایی کرد و عمل صحیح را قبل از اینکه مشکلات بزرگ شود، انجام داد (کونینگ^۸، ۲۰۰۰). لذا وجود یک سیستم نظارت و ارزیابی در آموزش عالی با توجه به ویژگی‌ها و شرایط و زمینه خاص این سیستم در جهت آگاهی از وضعیت موجود، چالش‌ها و مشکلات آن و کمک به بهبود و ارتقاء کیفیت آموزش عالی ضروری است. از این رو در اغلب کشورها ارزیابی کیفیت آموزش عالی به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی دولت‌ها بوده است.

بنابراین با توجه به نقش اساسی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی دولتی در برآورده کردن نیازهای جامعه و لزوم پاسخگویی متوازن به نیازهای ذی‌نفعان به عنوان امری مهم در زیرنظام‌های مذکور، در چنین شرایطی که تقاضا برای شفافیت و پاسخگویی روز به روز بیشتر و بیشتر می‌شود، ضرورت دارد چالش‌ها و مشکلات این زیرنظام‌ها از طریق سیستم‌های نظارت و ارزیابی به عنوان یکی از نیازهای اجتناب‌ناپذیر در یک نظام کارآمد و خدمتگزار شناسایی و مورد بررسی قرار گیرد. بر این اساس اکنون بعد از گذشت بیش از ده دوره از آغاز به کار هیأت‌های نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استانی این ضرورت احساس می‌شود که با توجه به تجارب کسب شده در طول بازدیدهای صورت گرفته چالش‌های شناسایی شده و انواع مشکلات دانشگاه‌های مورد بازدید، تحلیل و ارائه گردد. لذا با توجه به خلأ اطلاعاتی موجود در این زمینه در مقاله‌ی حاضر بخشی از چالش‌ها و مشکلات احصاء شده دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی دولتی (دانشگاه دولتی، دانشگاه فرهنگیان و واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور) در سطح استان خراسان رضوی به جهت جلوگیری از زیان‌هایی چون اتلاف منابع و همچنین بهبود و ارتقاء کیفیت در آموزش عالی ارائه می‌گردد تا بدین ترتیب از طریق نتایج این پژوهش بتوان به چالش‌های موجود در زیرنظام‌های مذکور در سطح استان نائل آمده و از طریق چاره‌اندیشی برای شناسایی راهکارها و

- 1.Masoun
- 2.Mcneil
- 3.Hearn & Holdworth
- 4.Teresa Speziale
- 5.Harman
- 6.Deer
- 7.Doyel
- 8.Kueng





عوامل تسهیل بخش آن در ابعاد مختلف ساختاری، برنامه‌ای و قانونی و اعمال اصلاحات لازم، به مدیران و مسئولان واحدها و مراکز دانشگاهی، دست اندرکاران نظارت و ارزیابی سطح استان، وزارت عتف و سایر نهادهای فربابخشی در جهت ارتقاء کیفیت نهادهای مذکور و تضمین آن کمک لازم را فراهم آورد. بنابراین پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سؤالات است که ۱- چالش‌ها و مشکلات تضمین کیفیت دانشگاه‌های دولتی استان خراسان رضوی و راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن چیست؟ ۲- چالش‌ها و مشکلات تضمین کیفیت دانشگاه‌های فرهنگیان استان خراسان رضوی و راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن چیست؟ ۳- چالش‌ها و مشکلات تضمین کیفیت واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور سطح استان خراسان رضوی و همچنین راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن کدام است؟

مبانی نظری

کیفیت در آموزش عالی

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به عنوان اصلی‌ترین نهاد توسعه دهنده منابع انسانی متخصص، در مسیر دستیابی به توسعه پایدار مبتنی بر ملاحظات جهانی شدن، نقش حساسی را بر عهده دارد (آراسته، سبحانی نژاد و همایی، ۱۳۸۷) در این راستا آموزش عالی به عنوان عامل اصلی و زمینه ساز تحقق سیاست‌های توسعه‌ی کشور، زمانی می‌تواند به وظایف، اهداف و کارکردهای خود جامعه عمل پیوشاند که از کارایی، اثربخشی و کیفیت لازم برخوردار باشد (محمدی اقدم، ۱۳۸۶). از این رو کیفیت در حوزه‌ی آموزش عالی مورد توجه اکثر کشورها قرار گرفته است. مفهوم کیفیت در حوزه‌ی آموزش عالی مفهومی پیچیده و مشکل است و تعریفی که مورد توافق همگان قرار گیرد، درباره آن وجود ندارد (هوستن^۱، ۲۰۰۷). به زعم بازرگان (۱۳۸۹) کیفیت نظام آموزشی را بر اساس مدل اجرایی مدیریت کیفیت جامع می‌توان با استفاده از الگوی عناصر (عوامل تشکیل دهنده نظام) سازمانی ارزشیابی کرد، یعنی چنانچه عناصر آموزشی را (درونداد، فرآیند، محصول، برونداد و پیامد) در نظر بگیریم می‌توان بر اساس هر یک از آنها کیفیت را تعریف کرد: الف) کیفیت درون‌دادها: عبارت است از میزان تطابق درون‌دادهای نظام (فراگیران، مدرسان، برنامه درسی و...) با استانداردهای از قبل تعیین شده یا هدف‌ها (انتظارات)، ب) کیفیت فرآیند: عبارت است از میزان رضایت بخشی فرآیندهای یاددهی - یادگیری و سایر فرآیندها (ساختی - سازمانی و فرآیند پشتیبانی)، ج) کیفیت محصول: عبارت است از اینکه تا چه اندازه نتایج نظام آموزشی در مقایسه با استانداردهای از قبل تعیین شده یا هدف‌ها و انتظارات رضایت بخش هستند و د) کیفیت پیامدها: عبارت از اینکه وضعیت اشتغال به کار دانش‌آموختگان تا چه اندازه رضایت بخش است. در این زمینه قورچیان (۱۳۷۳) نگرش‌های عمومی در ارتباط با کیفیت در نظام آموزش عالی را شامل چهار نگرش زیر می‌داند: الف) نگرش کیفیت تعالی مدار: قضاوت در خصوص کیفیت بر اساس اعتلای درونی، ذاتی و ارزش‌های عالی و الهی صورت می‌گیرد. این نگرش کیفیت در آموزش عالی آرمانی محسوب می‌شود، ب) نگرش کیفیت تولیدمدار: قضاوت در خصوص کیفیت بر اساس میزان نتایج بروندادی آموزش عالی (مثلاً تعداد فارغ التحصیلان یک دانشگاه) می‌باشد. با توجه به عدم فرآیند مؤلفه‌های فرآیند نظام دانشگاهی و کمی‌نگری، این نوع نگرش کیفیت در آموزش عالی، کارایی واقعی را بیان نمی‌کند، ج) نگرش کیفیت مصرف‌مدار: مؤلفه‌های سنجش این نوع کیفیت دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان آن و میزان مناسب بودن خدمات برای آن می‌باشد مانند نظر استفاده‌کنندگان (دانشجویان و استادان) نسبت به خدماتی که دانشگاه عرضه می‌دارد. د) نگرش کیفیت استانداردمدار: در این نوع نگرش، نیاز به تدوین به تدوین یک دسته معیارها و استانداردهای مطروحه از سوی متخصصان درباره‌ی امور ارزیابی کیفی، ملاک و معیار عمل است و هرگونه انحراف از آن استانداردهای وضع شده به معنای کاهش کیفیت تلقی می‌شود. همچنین هاروی^۲ و گرین (۲۰۰۶) به طور کلی پنج رویکرد برای شناسایی و تعریف کیفیت در ارتباط با آموزش عالی ارائه دادند که شامل: ۱- دیدگاه استثنائی: در این دیدگاه کیفیت اشاره به چیزی مشخص و ویژه دارد؛ ۲- دیدگاه کمال یا قوام کیفیت: کیفیت در این دیدگاه زمانی به دست خواهد آمد که بتوان به یک سطح ثبات و استحکام دست یافت؛ ۳- دیدگاه تناسب با اهداف: کیفیت در این دیدگاه قضاوت درباره متناسب بودن محصول یا خدمات با هدف است؛ ۴- دیدگاه ارزش افزوده: در این رویکرد کیفیت به معنای کسب محصولات با کیفیت و هزینه کمتر یا نتیجه بهتر با هزینه یکسان می‌باشد؛ ۵- کیفیت به عنوان تغییر و دگرگونی: این دیدگاه کیفیت را به عنوان تغییر از یک وضعیت به وضعیت دیگر می‌بیند (هاروی و گرین، ۲۰۰۶). بنابراین کیفیت یک مفهوم نسبی است چرا که گروه‌های ذینفع مختلف یا سهامداران در آموزش عالی دارای اولویت‌های مختلفی هستند و به امور متفاوتی توجه دارند. به طور کلی

1. Houston
2. Harvey & Green

نظام آموزش عالی زمانی دارای کیفیت خواهد بود که فاقد هرگونه کژی و کاستی باشد. تدارک سیستم آموزشی با کیفیت بالا سبب می شود که دانشگاه‌ها دانشجویانی را تربیت نمایند که به تغییرات پاسخگو بوده و توانایی انجام خدمات را مطابق با نیازهای مشتریان داشته باشند (لین، ۲۰۰۷). در این راستا برطرف کردن نارسایی‌ها و کاستی‌های نظام و در نتیجه حصول بهبود، ارتقاء و تضمین کیفیت مستلزم استقرار یک نظام ارزیابیمناسب است. چنانچه به زعم خلیفه و رضوی (۱۳۹۱) استفاده از سازوکارهای نظارت و ارزیابی شرایط و زمینه‌های لازم را برای شفافیت عملکرد، پاسخگویی نظام‌های آموزشی و اطلاع از میزان تحقق اهداف و مقاصد و کیفیت نظام آموزش عالی فراهم می نماید.

نظارت و ارزیابی در آموزش عالی ایران

از آنجایی که دانشگاه‌ها از جمله مهم ترین نهادهایی هستند که جوامع جهت رشد و توسعه به آنها نیاز دارند، شفافیت، پاسخگویی و بهبود کیفیت در آنها الزامی است. تجربه‌ها ثابت نموده‌اند که دانشگاه‌ها در صورتی می‌تواند بهترین خدمات را به جامعه ارائه دهند که دائمه دغدغه بهبود کیفیت خدمات خود را داشته باشند. یکی از راه‌های تحقق این امر استفاده از راهبردهای نظارت و ارزیابی است (نصرتی نیا و نصرتی نیا، ۱۳۹۳). استفاده از نظارت و ارزیابی برای قضاوت درباره نظام‌های آموزش عالی، به جز در آمریکا سابقه‌ای طولانی ندارد. انجام این امر در اغلب کشورها به دو دهه‌ی گذشته برمی‌گردد. کشورهای اروپایی در سال‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ که دغدغه بهبود، ارتقاء و تضمین کیفیت در هر کشوری مطرح شد، به منظور ایجاد تحول در نظام‌های دانشگاهی به طور گسترده به انجام ارزیابی در واحدهای آموزش عالی پرداخته‌اند (هارمن، ۱۹۹۴ و کرافت، ۱۹۹۶؛ به نقل از بازرگان، فتح‌آبادی و عین‌اللهی، ۱۳۷۹). همچنین مؤسسات آموزش عالی برخی کشورهای آسیایی نیز در سال‌های اخیر تحت اصلاحات گسترده با دستور کار بهبود کیفیت بوده‌اند که ویژگی‌های قابل توجهی نظیر ایجاد اطلاعات سیستماتیک برای اثربخشی را به همراه داشته و تضمین کیفیت را راهی برای دستیابی هرچه بیشتر به بازده و مسؤلیت‌پذیری شناخته‌اند (شلال‌وند، ۱۳۹۱). در ایران ارزیابی به شیوه نظارت دولتی پس از تصویب قوانین اداری و اساسی معارف در سال‌های ۱۲۸۹-۱۲۹۰ شکل گرفته است و اولین قدم اصلی در زمینه ارزشیابی، در ساختار سازمانی وزارت معارف پیش بینی شده است (نورشاهی، ۱۳۸۳ و فراستخواه، ۱۳۸۵؛ به نقل از حاتمی، محمدی و اسحاقی، ۱۳۹۰). پس از انقلاب اسلامی نیز ساختار و ماهیت موضوع نظارت و ارزیابی در سه دوره تقسیم بندی شده است که در ذیل ویژگی‌های هر کدام از این دوره‌ها شرح داده می‌شود:

دوره‌ی اول: الگو برداری توأم با تغییرگرایش به سمت تمرکززدایی (۱۳۷۳-۱۳۵۸)

در موج اول، نظارت و ارزیابی از وظایف اصلی شورای انقلاب فرهنگی بود. این شورا در چارچوب اختیارات خود به صورت متمرکز سیاست‌هایی را برای آموزش عالی تدوین و ابلاغ می‌کرد. لذا در این دوره می‌توان از تمرکززدایی شدید روش‌های نظارت و ارزیابی یاد کرد. اما نظارتی که فاقد ساختار و اهداف و استراتژی مشخصی بود. مهم‌ترین استراتژی نظارت و ارزیابی آموزش عالی آموزش عالی این دوره شکل‌گیری "دفتر نظارت و سنجش آموزش کشور" در اواخر سال ۱۳۶۵ بود. علاوه بر دفتر نظارت و ارزیابی واحد دیگری تحت عنوان ستاد نظارت و ارزیابی با هدف "نظارت مستمر بر کلیه امور مؤسسات و آگاهی از میزان تحقق اهداف کمی و کیفی تعیین شده در نظام آموزش عالی کشور و ارزیابی مسائل و مشکلات مختلف مؤسسات و صدور دستورالعمل‌های لازم برای حل و رفع آنها" شکل گرفت (مهر علی زاده، صفایی مقدم و صالحی عمران، ۱۳۸۷).

دوره‌ی دوم: تغییر ساختاری و گرایش به عدم تمرکز (۱۳۸۵-۱۳۷۳)

دوره‌ی دوم از سال ۱۳۷۳ شروع و به تدریج به سمت برنامه‌ریزی غیر متمرکز و تفویض اختیار در سطح دانشگاه‌ها قدم برداشته شد. مهم‌ترین تغییرات به عمل آمده در این دوره در سه زمینه اصلی یعنی: تأمین منابع مالی، تنوع بخشی و کیفیت آموزش و پژوهش و تغییر ساختار سازمانی قابل بحث هستند. مهم‌ترین استراتژی نظارت و ارزیابی قابل اشاره در این موج، شکل‌گیری شورای نظارت و ارزیابی مؤسسات آموزش عالی، توسعه ارزیابی درونی و بیرونی دانشگاه‌ها از سوی سازمان سنجش و آموزش کشور، حساس ساختن مدیران مؤسسات آموزش عالی به مسأله طراحی نظام ارزیابی درونی، تقویت و توسعه نقش دولت برای نظرها و ارزیابی با بهره‌گیری از نتایج ارزیابی درونی دانشگاه‌ها، بسترسازی فرهنگی برای تقویت و اشاعه‌ی مفهوم واقعی نظارت و ارزیابی توسط مؤسسات آموزش عالی و حرکت به سمت نهادینه‌سازی استقلال علمی، ساختاری و فرهنگی دانشگاه‌ها بود (نورشاهی، ۱۳۸۳ و فراستخواه، ۱۳۸۶؛ به نقل از حاتمی، محمدی و اسحاقی، ۱۳۹۰).



توسعه و کشورهای در حال گذار می باشد، از جمله مهم ترین مشکلات کشورهای در حال توسعه کمبود ظرفیت دانشگاه ها، کمبود منابع، جدایی از فرآیند توسعه ملی، موانع توسعه نیافتگی بیان می شود. چوبانی، حیات و خلیلی (۱۳۸۱) در مقاله خود از جمله چالش ها و مشکلات آموزش عالی ایران را گسترش کمی دانشگاه ها، کثرت مؤسسات آموزشی متنوع، افزایش تعداد دانشجویان و گاه تعداد زیادی دانش آموخته بیکار می داند و در ادامه وابستگی کامل دانشگاه به دولت و نداشتن هویت مستقل، سیاسی بودن عزل و نصب های مدیریت های دانشگاهی، عدم وجود شفافیت در تمام سطوح دانشگاهی و غیره از جمله چالش ها و موانع ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران بیان می دارد. فرستخواه (۱۳۹۱) از جمله مهم ترین این مشکلات را دیوانسالاری دولتی و اقتصاد نفتی و الگوی ایدئولوژیک رویکردهای سنتی به عنوان تعیین کننده سیاست ها و برنامه ها و ساختار و فضای دانشگاه، عدم وجود مراوده مثبت و تعامل خلاق با دنیا توسط سیستم های رسمی ما، وجود رابطه ای اقتدارگرا بین استاد و دانشجو، عرضه گرایی دانشگاه و مدرک گرایی به عنوان نتیجه دولت سالاری در آموزش عالی و نظام متمرکز و سنتی بیان می دارد. خلفخانی (۱۳۹۲) در مقاله خود که با روش اسنادی و به شیوه تحلیل جامعه شناختی انجام داده است، بر سیاست دولت مبتنی بر ایفای نقش های حمایتی، تسهیل گرانه، کمک کننده، الزام دانشگاه ها به افزایش کیفیت مطابق مدل بومی، تضمین آزاد اندیشی آکادمیک در دانشگاه ها، سیاست گذاری های آموزش عالی در راستای سند چشم انداز افق ۱۴۰۴ و اعتماد بخشی به نظام آموزش عالی دولتی و غیردولتی، توجه به دو بعد کمی و کیفی در نظام آموزش عالی و تضمین راهبری چندجانبه دانشگاه های کشور و ایجاد شرایط لازم برای مشارکت گروه های متعدد در اداره دانشگاه های کشور تأکید می کند. عباس پور، شاکری، رحیمیان و فرستخواه (۱۳۹۳) نیز تحقیق کیفی پیرامون پاسخگویی دانشگاه های دولتی از دیدگاه خبرگان آموزش عالی با هدف اکتشاف راهبردهای پاسخگویی دانشگاه های دولتی انجام داده است. داده های حاصل از انجام مصاحبه های نیمه های نیمه ساختار یافته با ۲۰ نفر از اساتید و صاحب نظران مشغول در دانشگاه های دولتی شهر تهران بودند که با روش نمونه گیری نظری انتخاب شدند. در تحلیل داده ها تکنیک های تحلیلی اشتراوس و کوربین مورد استفاده قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها ۶ مقوله اصلی را به عنوان راهبردهای پاسخگو نمودن دانشگاه های دولتی نشان داد که عبارتند از: ۱- استقلال دانشگاهی (عدم دخالت و تصدی دولتی، واگذاری اختیارات به دانشگاه، استقلال دانشگاه، آزادی علمی)، ۲- مشارکت (دانشجویان در امور دانشگاه، اساتید در امور دانشگاه، دانشگاهیان در امور جامعه، ذی نفعان بیرونی در امور دانشگاه)، ۳- تعاملات علمی - کاربردی، ۴- بین المللی شدن دانشگاه، ۵- کاربردپذیری و ۶- تأمین و تخصیص منابع مالی. در پژوهشی که ابایلو منی^۱ (۲۰۱۵) در خصوص چالش های مختلفی که آموزش عالی در اکثر کشورهای جهان به ویژه در زمینه عملکرد موثر و کارآمد مواجه شده اند، بیان می دارد که معضل بودجه، برنامه درسی و کمبود اساتید، تضادهای تضمین کیفیت، فناوری های دور افتاده برای یادگیری تدریس و تحقیق، عدم آزادی و استقلال دانشگاهی، دانش ضعیف، دسترسی محدود و اختلافات منطقه ای، فساد و ناکارآمدی و دخالت سیاسی از جمله مشکلات آموزش عالی است و برنامه های عملی را پیشنهاد می دهد که شامل تأمین بودجه کافی برای پیشرفت های سریع در سیستم از جمله تأمین امکانات فیزیکی و تکنولوژی های پیشرفته برای یادگیری، آموزش و پژوهش است و حذف این مشکلات را حاصل یک تلاش عمده برای تأمین تضمین کیفیت، برنامه درسی و هماهنگی آموزشی، گسترش دسترسی و مشارکت در آموزش عالی و ارتباط برنامه ها با اقتصاد ملی و پایداری می داند. ابورگ^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان "سیستم های حکومتی و مدیریت سازمانی در آموزش عالی در کشورهای جنوب صحرای آفریقا: تحولات و چالش ها در دانشگاه تحقیقاتی غنا" به بررسی تحولات و چالش های آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه می پردازد. این مقاله با استفاده از مصاحبه مدیران و رؤسای گروه دانشگاه غنا بر آن بوده که تجزیه و تحلیل خود را برای کشف مسائل ناشناخته که دانشگاه ها در کشورهای در حال توسعه را تحت تأثیر قرار می دهد، ترسیم کند. در میان چالش های مختلف، این مطالعه ضعف در سیاست های نهادی و فقدان زیرساخت های آموزش عالی در غنا را به عنوان عوامل کلیدی چالش ها بر می شمرد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر با هدف بررسی چالش ها و مشکلات تضمین کیفیت دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی دولتی سطح استان خراسان رضوی از جمله دانشگاه های دولتی، دانشگاه های فرهنگیان و واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور سطح استان خراسان رضوی صورت گرفته است. گردآوری اطلاعات به روش توصیفی - تحلیلی و با استفاده از مطالعه و بررسی منابع پشتیبان شامل: ۱- کاربرگ های تکمیل شده الف، ب و ج مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس شاخص های نظارت و ارزیابی آموزش عالی از ۳۰۰ مورد بازدید توسط گروه های منتخب هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان خراسان رضوی در طی ده دوره بازدید سالیانه ۲- مصوبات کارگروه های تخصصی شامل ۵۳ کارگروه تخصصی دانشگاه های دولتی و

1. Obielumani
2. Abugre





فرهنگیان، ۸۴ کارگروه تخصصی واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور ۳- مصوبات مربوط به ۱۰۲ جلسه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان و ۴- گزارش‌های تحلیلی تهیه شده توسط دبیرخانه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان صورت گرفته است. در نهایت با بررسی منابع فوق، چالش‌ها و مشکلات مهم مربوط به هر زیرنظام توسط کارشناسان مسؤول دبیرخانه هیأت نظارت و ارزیابی استان که حداقل ده سال تجربه بازدید و نظارت و ارزیابی در سطح استان خراسان رضوی داشته‌اند، استنتاج و پس از تأیید نهایی توسط دبیر هیأت نظارت و ارزیابی ارائه گردید.

یافته‌های پژوهش

سؤال اول پژوهش: مسائل و چالش‌های تضمین کیفیت دانشگاه‌های دولتی استان خراسان رضوی چیست و راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن کدام است؟

برای پاسخ به این سؤال بعد از مطالعه و بررسی منابع پشتیبان شامل: ۱- کاربرد های تکمیل شده الف، ب و ج مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس شاخص‌های نظارت و ارزیابی آموزش عالی از ۳۰۰ مورد بازدید توسط گروه‌های منتخب هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان خراسان رضوی در طی ده دوره بازدید سالیانه ۲- مصوبات ۵۳ کارگروه تخصصی دانشگاه‌های دولتی ۳- مصوبات مربوط به ۱۰۲ جلسه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان و ۴- گزارش‌های تحلیلی تهیه شده توسط دبیرخانه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان، در نهایت چالش‌ها و مشکلات مهم دانشگاه‌های دولتی و راهکارهای مربوط به آن توسط کارشناسان مسؤول دبیرخانه هیأت نظارت و ارزیابی استان، استنتاج و پس از تأیید نهایی توسط دبیر هیأت نظارت و ارزیابی به شرح زیر ارائه گردید:

ردیف	مشکلات / چالش‌های دانشگاه دولتی	راهکارها و عوامل تسهیل بخش دانشگاه دولتی
۱	- نبود یک نظام جامع اطلاعات در سطح کشور	- بهبود هرچه سریعتر سامانه آموزش عالی (HES) و پوشش تمام اجزا و قسمت‌های دانشگاه‌ها و دسترسی بهتر مسئولین در استان‌ها به آن برای تصمیم‌سازی بهتر و موثرتر. - انجام آمایش آموزش عالی کشور در سطح استانی و عمل مطابق
۲	- طولانی بودن فرایند اعلام و بازخورد مصوبات هیأت‌های استانی به دانشگاه‌های دولتی	- کاهش فاصله زمانی فرایند مصوبات هیأت‌های استانی به دانشگاه‌های دولتی - تفویض ابلاغ مصوبات به هیأت‌های استانی
۳	- چالش جذب عضو هیأت علمی و کاهش دانشجوی در برخی رشته‌ها	- بازنگری در شاخص‌های استاد به دانشجو با توجه به کم شدن تعداد داوطلبان به عبارت روشن‌تر چون تعداد ورودی دانشگاه در بعضی رشته‌ها در حال کم شدن است، جذب عضو هیأت علمی ثابت در یک رشته به گونه‌ای که فرد جذب شده وبال گردن سازمان است هر چند اگر دانشجو هم نداشته باشد.

سؤال دوم پژوهش: مسائل و چالش‌های تضمین کیفیت دانشگاه‌های فرهنگیان استان خراسان رضوی چیست و راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن کدام است؟

برای پاسخ به این سؤال ابتدا منابع پشتیبانی چون: ۱- کاربرد های تکمیل شده الف، ب و ج مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس شاخص‌های نظارت و ارزیابی آموزش عالی از ۳۰۰ مورد بازدید توسط گروه‌های منتخب هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان خراسان رضوی در طی ده دوره بازدید سالیانه ۲- مصوبات ۵۳ کارگروه تخصصی دانشگاه فرهنگیان ۳- مصوبات مربوط به ۱۰۲ جلسه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان و ۴- گزارش‌های تحلیلی تهیه شده توسط دبیرخانه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان مطالعه و بررسی گردید. در نهایت چالش‌ها و مشکلات مهم مربوط به دانشگاه فرهنگیان توسط کارشناسان مسؤول دبیرخانه هیأت نظارت و ارزیابی استان، استنتاج و پس از تأیید نهایی توسط دبیر هیأت نظارت و ارزیابی به شرح زیر ارائه گردید:



ردیف	مشکلات / چالش‌های دانشگاه فرهنگیان	راهکارها و عوامل تسهیل بخش دانشگاه فرهنگیان
۱	- روشن و واضح نبودن ساختار سازمانی و روابط متقابل زیرمجموعه‌ها و مرکز در سطح استان	- تفکیک روشن وظایف بین مدیریت پردیس‌ها و مراکز آموزش عالی فرهنگیان - جمع‌بندی بسیاری از مراکز از جمله در مراکز استان‌ها
۲	- نداشتن سند راهبردی توسعه و برنامه‌های عملیاتی	- تدوین و تصویب سند راهبردی و نظارت سازمان‌های بالادستی از جمله هیأت‌های نظارت استانی برای اجرای اقدام بر اساس این اسناد
۳	- زمینه روزآمد شدن دانش پژوهشی و پویایی علمی مطابق ضوابط مأموریت دانشگاه فرهنگیان در پردیس اقدام شود.	- تدوین ضوابط ارتقای کیفیت آموزشی و توانمندسازی علمی و پژوهشی اعضای هیأت علمی و ایجاد شرایط ترفیع و ارتقای مرتبه آنان طبق ضوابط وزارت علوم با دانشگاه فرهنگیان
۴	- کمبود تعداد اعضای هیأت علمی تمام وقت مطابق با ضوابط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - تأخیر در پرداخت آموزانه‌های مدرسین مدعو	- استخدام عضو هیأت علمی - ارتقا مریبان فعلی و ایجاد زمینه برای ادامه تحصیل آنان
۵	- عدم توجه جدی به انجام ارزشیابی از عملکرد مدرسین و اعضای هیأت علمی مطابق با ضوابط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و دانشگاه فرهنگیان و عدم اجرای آیین‌نامه تشویق و تذکر اعضای هیأت علمی و مدرسین و ترفیع و ارتقاء مرتبه. در حال حاضر دانشجویان ارزیابی را فرایندی بی نتیجه تلقی کرده و به همین دلیل معمولاً در کافی نت‌ها افراد دیگری صرفاً گزینیه‌های ارزیابی را تکمیل می‌کنند که در اغلب موارد مدرس مورد نظر را نمی‌شناسند.	- بهبود وضعیت فعلی ارزشیابی از مدرسین از طریق فرهنگ سازی و مشارکت جدی دانشجویان در این فرآیند به گونه‌ای که دانشجویان به تأثیر این ارزیابی در فرایند تدریس واقف شوند. - برگزاری کارگاه‌های تخصصی در زمینه ارزیابی اساتید برای متولیان امر.
۶	- به روز نبودن تجهیزات آزمایشگاه‌ها و کارگاه‌ها و نبود منابع کتابخانه‌ای به روز شده و همچنین نبود سیستم‌های پیشرفته کتابداری و استفاده از روش‌های کتابداری سنتی و قفسه بسته	- به روز رسانی تجهیزات مطابق با استانداردها و سرفصل‌های تخصصی دروس.
۷	- کم رنگ شدن مأموریت اصلی دانشگاه فرهنگیان که همان تربیت معلم توانمند است. - به دلیل حاکمیت ضوابط ترفیع و ارتقای وزارت عتف که بیشتر به تولید مقاله و آثار پژوهشی تأکید دارد و توان آموزش مدرسین نادیده گرفته شده است.	- دانشگاه فرهنگیان با همکاری وزارت عتف، به ضوابط مربوط به جذب، استخدام، ترفیع و ارتقای مرتبه را جهت مدرسین دانشگاه فرهنگیان را بازنگری و مطابق مأموریت این دانشگاه تدوین نمایند.

سؤال سوم پژوهش: مسائل و چالش‌های تضمین کیفیت واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور استان خراسان رضوی و راهکارها و عوامل تسهیل بخش آن کدام است؟

در مسیر پاسخگویی به سوال سوم ابتدا منابع پشتیبانی چون: ۱- کاربرد های تکمیل شده الف، ب و ج مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس شاخص‌های نظارت و ارزیابی آموزش عالی از ۳۰۰ مورد بازدید توسط گروه‌های منتخب هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان خراسان رضوی در طی ده دوره بازدید سالیانه ۲- مصوبات ۸۴ کارگروه تخصصی واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور ۳- مصوبات مربوط به ۱۰۲ جلسه



هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان و ۴- گزارش های تحلیلی تهیه شده توسط دبیرخانه هیأت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استان مطالعه و بررسی گردید. و در نهایت چالش ها و مشکلات مهم مربوط به واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور توسط کارشناسان مسؤول دبیرخانه هیأت نظارت و ارزیابی استان، استنتاج و پس از تأیید نهایی توسط دبیر هیأت نظارت و ارزیابی به شرح زیر ارائه گردید:

بحث و نتیجه گیری

آموزش عالی در طول دو دهه گذشته با چالش ها و مشکلات مختلفی مواجه بوده است که باعث شده بهبود کیفیت آموزش عالی اولویت نخست مدیریت نظام آموزش عالی گردد. در این راستا با توجه به حمایت اعتبارات دولتی برای ارتقای کیفیت دانشگاه ها و برنامه های آموزش عالی، اهمیت پاسخگویی در زیر نظام های آموزش عالی دولتی و به تبع آن پاسخگویی متوازن به نیازهای ذی نفعان و همچنین شفافیت عملکرد در زیر نظام های دولتی بیش از پیش روشن می شود. بدیهی است دستیابی به کیفیت هرچه بیشتر در نظام آموزش عالی و خلق چنین شرایطی در وهله اول مستلزم شناسایی چالش ها، مشکلات و نواقص موجود در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی و به دنبال آن توجه به راهکارها و عوامل تسهیل بخش این مشکلات و چالش های موجود می باشد تا بدین ترتیب بتوان با تنظیم فعالیت ها و کاربست سازوکارهای مناسب به خصوص در مراکز و زیر نظام های دولتی زمینه ی ارتقای کیفیت و پاسخ شایسته به نیازهای ذی نفعان و جامعه را فراهم آورد.

نتایج حاصل از این پژوهش در خصوص چالش ها و مشکلات دانشگاه های دولتی سطح استان خراسان رضوی حاکی از نبود یک نظام جامع اطلاعات در سطح کشور می باشد. در این زمینه مختاریان و محمدی (۱۳۹۲) بیان می دارند، از آنجایی که ارزیابی فعالیت های نظام آموزش عالی بر اساس جمع آوری، تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات آموزشی و پژوهشی انجام می گیرد، بنابراین وجود شبکه ها و نظام های اطلاعاتی دقیق و به هنگام از الزامات نظام ارزیابی مؤثر به شمار می آید. چنانچه ابورگ (۲۰۱۸) در پژوهش خود ضعف در سیاست های نهادی و فقدان زیر ساخت های آموزش عالی را به عنوان عوامل کلیدی چالش های آموزش عالی کشورهای در حال توسعه می داند.

در خصوص طولانی بودن فرایند اعلام و باز خورد مصوبات هیأت های استانی به عنوان چالشی دیگر در این زیر نظام، جش (۲۰۱۵) در پژوهش خود ارائه باز خورد مناسب، به موقع و در زمان مناسب را به عنوان یکی از شش عامل کلیدی باز خورد مثبت که عملکرد را تحت تاثیر قرار می دهد، می داند. به زعم تولایی (۱۳۸۶) فقدان نظام باز خورد مناسب امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت ها را غیر ممکن می نماید. سرانجام این پدیده مرگ سازمانی است. در این زمینه یکی از راهکارهای اجرایی تفویض ابلاغ مصوبات به هیأت های استانی بیان شده است که مشبکی و محمودزاده (۱۳۸۷) در مقاله ی خود عدم تفویض اختیارات لازم به ناظران را یکی از موانع اجرایی می دانند و بیان می دارند در صورتی که سازمان های نظارتی از اختیارات لازم در خصوص ارزیابی و بازرسی سازمان ها و افراد برخوردار نباشند، مدیران و کارکنان سازمان ها همکاری لازم را با این نهاد های نظارتی نخواهند داشت. همچنین چالش جذب عضو هیأت علمی و کاهش دانشجو در برخی رشته ها به عنوان چالش بعدی در زیر نظام مذکور می باشد. لاجوردی (۱۳۸۹) در این زمینه در مقاله ی خود هرگونه پیشرفت اقتصادی همواره مرهون برنامه ریزی دقیق نیروی انسانی می داند. در ادامه از جمله مهم ترین چالش های دانشگاه فرهنگیان، روشن و واضح نبودن ساختار سازمانی و روابط متقابل زیر مجموعه ها و مرکز در سطح استان و به روز نبودن تجهیزات و امکانات شناسایی شده است که در این خصوص استاذزاده (۱۳۸۷) در مقاله خود وجود ساختار مناسب، روش های اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و همچنین نیروی انسانی کافی را از ضروریاتی می داند که برای نیل به بهره وری مطلوب باید مورد توجه قرار گیرد. همچنین نداشتن سند راهبردی توسعه و برنامه های عملیاتی و کمبود تعداد اعضای هیأت علمی تمام وقت مطابق با ضوابط وزارت عتف و عدم توجه جلدی به انجام ارزشیابی از عملکرد مدرسین و عدم اجرای آیین نامه تشویق و تذکر اعضای هیأت علمی و مدرسین و ترفیع و ارتقاء مرتبه از دیگر چالش های احصا شده دانشگاه فرهنگیان می باشد. در پژوهشی که ابایلو منی (۲۰۱۵) نیز در خصوص چالش های مختلف آموزش عالی انجام داده است، به معضل بودجه، برنامه درسی و کمبود اساتید، فناوری های دور افتاده برای یادگیری و تدریس اشاره نموده است. در خصوص اهمیت و ضرورت ارزشیابی از عملکرد شعبانی و شعبانی (۱۳۹۴) در مقاله خود بیان می دارند که ارزشیابی ابزاری مؤثر در مدیریت منابع انسانی است که با انجام صحیح و منطقی آن، ضمن آنکه سازمان ها با کارایی به اهداف خود می رسند، منافع سازمان نیز تأمین می گردد. اگر ارزشیابی از کارکنان و اعطای ترفیعات و شایستگی و پرداخت پاداش ها بر مبنای معیارهای عملکردی استوار نباشد، اثرات زیانبار و مخربی بر عملکرد آنان خواهد گذاشت. در واحدها و مراکز دانشگاه پیام نور نیز نبود یک سیستم جامع ارزشیابی به عنوان یکی از چالش های این زیر نظام شناسایی شده است. در این خصوص

شلال وند (۱۳۹۱) در پایان نامه خود بیان می‌دارد که داشتن یک سیستم جامع و دقیق ارزشیابی عملکرد می‌تواند تأثیرات مطلوب متعددی نظیر شناخت نیازهای آموزشی و نیازهای منابع انسانی، نحوه ترفیع و نحوه حقوق و مزایای اعضای هیأت علمی داشته باشد. همچنین عدم تناسب برخی رشته‌ها با مأموریت دانشگاه پیام‌نور و واگذاری برخی دروس مغایر با تخصص اعضای هیأت علمی از جمله چالش‌های دیگر این زیرنظام می‌باشد. در این خصوص یلمه و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله خود از جمله مبانی اساسی تضمین کیفیت را بهره‌مندی از نیروی انسانی کارآمد و خبره با شاخص‌های کیفی مناسب می‌داند و بیان می‌دارد که بسیاری از مشکلات امروزی ما در حیطه‌ی امکانات نیست، بلکه در حیطه‌ی انسان‌هاست. در این زیرنظام کم بودن ساعات برگزاری کلاس و نبود فرآیند مناسب برای هدایت تحصیلی دانشجویان از جمله سایر مشکلات و چالش‌های احصا شده می‌باشد.

به طور کلی نکته‌ی قابل توجه اینجاست که کیفیت در آموزش عالی نه به عنوان یک جزء بلکه به عنوان برآیند کلی از بسترها، سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات است و تلاش در این راستا عزم جدی و مسئولیت‌کلیه‌ی دست‌اندرکاران در سطوح بالای سیاست‌گذاری به دلیل نقش تأثیرگذار آنان و همچنین تلاش سایر مجریان امر در سطوح پایین‌تر نیز به جهت بهبود و ارتقاء در وضعیت موجود را می‌طلب

منابع

آراسته، حمیدرضا؛ سبحانی نژاد، مهدی و همایی، رضایی. (۱۳۸۷). وضعیت دانشگاه‌های شهر تهران در عصر جهانی شدن از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۰، ۶۶-۴۷.

استادزاده، مریم. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره‌وری نیروی انسانی. سومین کنفرانس بهبود و تحول اداری.

<http://www.mgtsolution.com/olib/575797670.aspx>

بازرگان، عباس؛ فتح‌آبادی، جلیل و عین‌اللهی، بهرام. (۱۳۷۹). رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی. مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، سال پنجم، شماره ۲، ۲۶-۱.

بازرگان، عباس. (۱۳۸۹). ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرآیند عملیاتی). تهران: انتشارات سمت.

بیرامی، محمد و رحیمی‌راد، حسین. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی کیفیت راهبردهای نظارت و ارزشیابی برنامه‌های درسی در آموزش عالی. ششمین همایش ملی آموزش دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی، ۱۱-۱.

تقی‌پور ظهیر، علی و صفایی، طیبه. (۱۳۸۸). ارائه مدلی جهت پاسخگویی مدیران نظام آموزش عالی در ایران. مجله پژوهش‌های مدیریت، شماره ۸۲، تولایی، روح‌الله. (۱۳۸۶). رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها. ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال چهارم، شماره ۱۲، ۳۰-۹.

ثابتی، مریم؛ سپهر، محمدهمایون و احمدی، فخرالدین. (۱۳۹۳). نقش آموزش عالی در توسعه ملی. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال ششم، شماره ۴.

چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر و زارع خلیلی، مجتبی. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران؛ موانع، چالش‌ها و ارائه راهکارها. اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی دانشگاه کردستان، ۱۶۷-۱۵۷.

حاتمی، جواد؛ محمدی، رضا و اسحاقی، فاخته. (۱۳۹۰). چالش ساختارسازی برای نظارت و ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی ایران. پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی "دانشگاه تهران - پردیس دانشکده‌های فنی، ۱۲-۱.

خلفانی، مهدی. (۱۳۹۲). مطالعه تطبیقی شیوه‌های حمایت دولتی از نظام آموزش عالی خصوصی و دولتی. فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال پنجم، شماره چهارم، ۱۰۶-۸۳.

خلیفه، قدرت‌اله؛ رضوی، سیدعباس. (۱۳۹۱). ارزشیابی و تضمین کیفیت در یادگیری الکترونیکی با استفاده از مدل تحلیل اهمیت-عملکرد، مجله دانشگاه اهواز، شماره ۳، ۴۵-۳۳.

رمضانی، رضا. (۱۳۸۱). مشکلات کنونی دانشگاه‌ها و نظام توسعه علمی کشور، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۲۵، ۶۲-۳۷.

سبحانی نژاد، مهدی و افشار، عبدالله. (۱۳۸۷). تبیین ماهیت و مؤلفه‌های کیفیت سنجی نظام آموزش عالی به منظور شناخت چالش‌ها و طرح پاره‌ای راهکارهای نوآورانه. فصلنامه دانشگاه آزاد اسلامی، سال دوازدهم، شماره ۴، ۸۲-۶۵.

شلال وند، الهام. (۱۳۹۱). «روش‌های نظارت اثربخشی مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه فردوسی مشهد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه





فردوسی مشهد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
 شعبانی، اکرم و شعبانی، اعظم. (۱۳۹۴). مدیریت منابع انسانی با استفاده از ارزیابی عملکرد کارکنان، دومین کنفرانس بین‌المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی، مشهد، دانشگاه تربیت مدرس.
 شیوه‌نامه تشکیل و فعالیت هیأت‌های استانی. (۱۳۸۶). آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. <http://www.msrt.ir>
 عباس پور، عباس؛ شاکری، محسن؛ رحیمیان، حمید و فراستخواه، مقصود. (۱۳۹۳). تحقیق کیفی پیرامون راهبردهای پاسخگویی دانشگاه‌های دولتی از دیدگاه خبرگان آموزش عالی. فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، سال اول، شماره ۳، ۲۶-۱.
 فراستخواه، مقصود. (۱۳۹۱). دانشگاه‌های ایران با چه مشکلاتی دست به‌گریبان هستند، نشریه دانشجویی صلا کتابخانه دانشجویی دانشکده فنی دانشگاه تهران، ۸-۹. Farasatkah. Blogsky.com.
 فراستخواه، مقصود. (۱۳۹۵). زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی آموزش عالی ایران و نقش ارزیابی درونی در بهبود کیفیت آن. تهران: موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
 قورچیان، نادرقلی. (۱۳۷۳). "تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی" فصلنامه‌ی پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۷ و ۸، ۲۰-۱۱.
 گولر، دنیس دی؛ ناکس، آلن بی. (۱۳۸۰). ارزشیابی آموزشی مقدماتی بزرگسالان. ترجمه محمود حقیقت‌کاشانی، تهران: مرکز تحقیقات، مطالعات و سنجش برنامه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.
 لاجوردی، سید جلیل. (۱۳۸۹). بررسی و تحلیل برنامه‌ریزی نیروی انسانی در سیستم بانکی کشور، پژوهشنامه اقتصادی، شماره ۲۰۷.
 محمدی اقدم، محمد. (۱۳۸۶). ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی ایران: گذشته، حال و آینده، سومین همایش سالانه ارزیابی درونی، سالن هنرهای زیبای دانشگاه تهران.
 محمدی، رضا؛ فتح‌آبادی، جلیل؛ یادگارزاده، غلامرضا؛ میرزا محمدی، محمد حسن و پرند، کوروش. (۱۳۹۱) ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی. تهران: سازمان سنجش آموزش کشور.
 مختاریان، فرانک و محمدی، رضا. (۱۳۹۲) کارگاه‌های مجازی ارزشیابی کیفیت: ضرورت‌ها و راهکارها. برگرفته از مجموعه مقالات دومین کنفرانس ملی ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام‌های آموزش عالی، تهران: سازمان سنجش آموزش کشور، ۹۱-۱۱۸.
 مشبکی، اصغر و محمودزاده، مجتبی. (۱۳۸۷). بررسی نقش مراکز ارزیابی در ترویج فرهنگ نظارت و بازرسی (رویکردی نوین بر مکانیسم‌های نظارت و بازرسی)، ۲۰-۱.
 مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (۱۳۹۶). <https://nezarat.msrt.ir>
 مهرعلی‌زاده، یدالله؛ صفایی مقدم، مسعود و صالحی‌عمران، ابراهیم. (۱۳۸۷). بررسی استراتژی‌های نظارت و ارزیابی در آموزش عالی ایران بعد از انقلاب اسلامی. مجموعه مقالات همایش ملی نظارت و ارزیابی آموزش عالی، جلد دوم، ۲۵۲-۲۲۷.
 نصرتی‌نیا، داوود و نصرتی‌نیا، ابوالفضل. (۱۳۹۳). نقش خودارزیابی در بهبود کیفیت عملکرد مراکز دانشگاهی. اولین کنفرانس ملی ارزشیابی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی. تهران، دانشگاه صنعتی شریف.
 یلمه، حاج‌امان؛ ایمانی، مریم؛ معظمی، فرزانه؛ امیدی، نیره و عزیزی، احمد. (۱۳۹۲). شناسایی صلاحیت‌های موردنیاز مربیان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور مبنایی در جهت ارتقاء و تضمین کیفیت. برگرفته از مجموعه مقالات دومین کنفرانس ملی ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام‌های آموزش عالی، تهران: سازمان سنجش آموزش کشور، ۳۶۵-۳۵۲.

Abugre, J. B. (2018) Institutional Governance and Management Systems in Sub-Saharan Africa Higher Education: Developments and Challenges in a Ghanaian Research University. *Higher Education: The International Journal of Higher Education Research*, 75(2), 323-339

Alina Sandu, E., Gheorghe, S., Morar, D., & Alshraah, M. (2014). Consideration on implementation of a social

accountability management system model in higher education. *Social and Behavioral Sciences*,169-175.

Dee,j.(2006). Institutional autonomy and state- level accountability: Looseleycoupledgovernance and the public good. *Governance and the publicgood*,133-156

Harman, G. (2000). Proceedings of the international conference on quality assurance in higher education: standards, mechanisms and mutual recognition. *Quality assurance inhigher education*, 1- 215

Harvey, I., & Green, D. (2006). Defining Quality.Assessment & Evaluation in highereducation. *Quality assurance in education*, 18(1), 9- 34.

Houston, D.(2007).Rethinking quality and improvement in higher education. *Quality assurance in education*, 16(1),61-79.

Josh, M. (2015). Evaluating written, Audio and video feedback in higher education summative assessment task. *Issues in educational research*.25(2),153-169.

Kueng, Peter. (2000). Process Performance Measurement system Total Quality Management, 11(1).

Lin, W.B.(2007).An Emprical of Service Quality Model From View Point of management, *Expert System with Application*, 32(2), 364-375

Mcneil R. c.(2011).A program Evaluation model: Using Blooms taxonomy to identify outcome indicators in outcomes based program evaluation. *Journal of adult education*, 40(2), 24-29.

Obielumani, I.(2015). A Panoramic View of Some Challenges Inhibiting Access to Higher Education in Developing Countries. *Journal of Education and Practice*,6(31), 67-74.

Teresa Speziale, M. (2012). Differentiating higher education accountability in the global setting: a comparison between Boston University and University Of Bologna.*Social and Behavioral Science*,1153-1163.

