

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



بنیاد دانشنامه نگاری ایران

# فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی

سید یوسف حجازی

استاد دانشگاه تهران



حجازی، سید یوسف، ۱۳۲۸-

فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی / مؤلف سید یوسف حجازی؛ ویراستار علمی مسعود رضایی؛ ویراستار ادبی مسعود امیرخانی. - تهران: بنیاد دانشنامه نگاری ایران، ۱۳۹۵.  
سی، ۲۲، ۱۳۷ ص. - (کتابخانه بنیاد دانشنامه نگاری ایران، ۷۲).  
ISBN: 978-964-5515-80-3

نویان دیگر: فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی (فارسی - انگلیسی؛ انگلیسی - فارسی).  
۱. آموزش عالی - واژه نامه ها - فارسی ۲. آموزش عالی - واژه نامه ها - انگلیسی ۳. آموزش عالی - ارزشیابی - واژه نامه ها - فارسی ۴. آموزش عالی - ارزشیابی - واژه نامه ها - انگلیسی ۵. زبان انگلیسی - واژه نامه ها - فارسی ۶. واژه نامه ها - انگلیسی الف. رضایی، مسعود، ۱۳۵۷ - ویراستار ب. بنیاد دانشنامه نگاری ایران ج. عنوان

۳۷۰/۳

۱۳۹۵ (۴ ج ۳) LB ۱۰۰/۳

کتابخانه ملی ایران ۴۴۹۹۸۰۱

کلیه حقوق مادی ناشی از این اثر (از جمله کپی، چاپ، جواز و مانند آن) محفوظ و متعلق به بنیاد دانشنامه نگاری ایران است.  
«مجموعه تالیفات تحت مطالب کتاب با مؤلف است».

فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی (فارسی - انگلیسی؛ انگلیسی - فارسی)

مؤلف: سید یوسف حجازی

ویراستار علمی: مسعود رضایی

ویراستار ادبی: مسعود امیرخانی

کارشناس: سعیده سلامت

نمونه خوان: مرضیه نیکوکار

صفحه آرا: فرشته اسدی جوزانی

ناظر چاپ: ربابه ابوطالبی

چاپ اول: ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰

ناشر: بنیاد دانشنامه نگاری ایران

چاپخانه: ناب نگار

بها: ۱۷۰،۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۵۱۵-۸۰-۳

ISBN: 978-964-5515-80-3

بنیاد دانشنامه نگاری ایران

نشانی: تهران، سعادت آباد، بلوار فرهنگ، خیابان معارف، بن بست دانش، پلاک ۱

تلفن: ۴-۲۲۱۲۹۸۴۳ نمابر: ۲۲۰۷۳۲۲۷ صندوق پستی: ۴۷۸-۱۴۶۵۵

پست الکترونیکی: info@iecf.ir پایگاه الکترونیکی: www.iecf.ir

## نامه بنیاد

اگر رسالت اصلی دانشگاه را تربیت و تأمین نیروهای انسانی متخصص و مورد نیاز کشور بدانیم، ارزیابی عملکرد دستگاهی که این رسالت خطیر را عهده دارد، از الزامات نظام دانشگاهی است که موظف است برون داد و کیفیت دانشگاه را از جهت نوع آموزش، سطح آموزش، کارآمدی آموزش و نیز تربیت متخصصین و تناسب آنها با نیاز کشور، همواره رصد و مورد بررسی قرار دهد.

صرف تعیین توفیق یا عدم توفیق نظام دانشگاهی گرچه کاری مهم و مفید است، اما نمی تواند تمام رسالت دانشگاه باشد. تبیین مشکل، ایراد، نقص، کمبود، یا انحراف از مسیر و اهداف گرچه توقعی بجای از مراکز ارزیابی کیفیت تلقی می گردد، اما مهم تر از آن، برنامه ریزی و تدوین اصول کیفیت برای ارتقای سطح علمی را نیز باید از آن انتظار داشت.

از جمله تکالیف و الزامات مهم دیگر، قبول فرهنگ ارزیابی و ارتقای کیفیت در هر سازمان، دستگاه، نهاد و دانشگاه است. عموماً و اغلب با این نگرانی مواجه می گردیم که چرا به تولید مراکز صنعتی وجود دارد که می تواند بقا و حیات آن مرکز را تضمین کند، بی توجهی و نادیده گرفتن اصل کنترل و ارزیابی کیفیت، مرگ تدریجی و چه بسا زود هنگام یک دستگاه را در پی دارد. در نظام های آموزشی و فرهنگی از جمله دانشگاه یا مراکز تحقیقاتی و پژوهشی، معمولاً مرکز ارزیابی اندکی دیرتر از خطوط تولید معتبر است چرا که فرایند آموزش و تربیت نیروها طولانی تر است. از طرفی نیروهای انسانی تحت آموزش و تربیت، کاملاً شیشویی نیستند، دارای شخصیت، هویت، سلیقه، احساس، عاطفه، فرهنگ و پیشینه زندگی و تحصیل اند. اگر بگوئیم این مؤلفه ها در افراد «به عدد انفاس خلاق» اند، حداقل می توان به تنوع و تکرار این مؤلفه ها در جوامع مختلف دست زد.

با توجه به تألیف دانشنامه آموزش عالی که ویرایش دوم آن در مراحل نهایی است ضرورت تألیف «فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی» امری اجتناب ناپذیر و حتی ضروری و لازم است. چنین اثری می تواند مکمل دانشنامه آموزش عالی باشد. چه بسا این انتقاد روا باشد که قبل از تألیف و چاپ دانشنامه آموزش عالی می بایست این اثر به زیور طبع آراسته می گردید. اگر کارایی این فرهنگ در حد آشنایی با اصطلاحات و تعابیر و معیارهای ارزیابی کیفیت نظام دانشگاهی هم باشد، باید این را اثری بسیار مفید و ارزشمند دانست. اگرچه عمر آموزش عالی به شیوه جدید در ایران کمتر از یک قرن است اما وجود تصارب برنامه های متعدد برای توسعه و گسترش آموزش عالی، هنوز با اصطلاحات خاص علمی این ساحت و حوزه آشنایی چندانی صورت نگرفته است. چه بسا بسیاری از فارغ التحصیلان دانشگاهی هم، با برخی از این اصطلاحات آشنا نباشند. کافی است به عناوین اصلی، مداخل و واژه های کلیدی و مهم این اثر نظری از سر تامل و درنگ بیفکنیم تا با ساحت، ماهیت، اندازه گیری، نظارت، نیازسنجی آموزشی، آموزش از راه دور، مدل ها، رویکردهای ارزیابی و مهم تر از همه ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی آشنا شویم. مبالغه نیست اگر مدعی شویم بسیاری از این مداخل و عناوین می توانند موضوعی برای تألیف یک اثر مستقل، جامع و حتی عنوان دانشنامه ای تخصصی باشند.

وظیفه می دانم تشکر بنیاد دانشنامه نگاری ایران را از مساعی مجدانه و شوق علمی جناب استاد دکتر سید یوسف حجازی استاد فاضل دانشگاه تهران، که بنابر تجربه مسئولیت ریاست مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران و نیز مطالعات گسترده و عمیق علمی در این حوزه، تألیف و گردآوری این اثر را به عهده داشتند، ابراز دارم.

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر جعفر توفیقی داریان که به واقع جزء معدود افراد متخصص در ساحت

آموزش عالی ایران است و اگر بتوانیم به تعداد انگشتان یک دست افرادی را در این ساحت نام ببریم، ایشان بی‌تردید در اول، یا دوم قرار می‌گیرد، تشکر می‌شود که داوری علمی این اثر را با علاقه و البته امعان نظر علمی خاص پذیرفتند و تأیید نظر ایشان از نظر بنیاد، به نوعی اعتباربخشی به اثر را تضمین می‌کند. از ویراستاران علمی و ادبی، نمونه‌خوان، صفحه‌آرا و ناظر چاپ و همه کسانی که در انجام و اتمام زینده این اثر دستی داشته است تشکر می‌نمایم. امید داریم این اثر زمینه تألیف و حتی ترجمه آثاری از این نوع را در بنیاد و دانشگاه‌ها و به‌خصوص وزارت علوم، تحقیقات و فناوری فراهم آورد. و من الله التوفیق.

### **منوچهر اکبری**

رئیس بنیاد دانشنامه‌نگاری ایران

## مقدمه

واژه کیفیت (Quality) از ریشه لاتین *qualitas* و *qualitat* (ترجمه واژه یونانی *Poiotes* به معنی چه نوع) و *tat* و *tas* از ریشه لاتین *qui* به معنی کی و چه کسی می‌باشد. در واقع، این واژه از نظر ریشه لغوی به عنوان چه نوع خصوصیتی به کار رفته است. در فرهنگ لغات و منابع تخصصی علوم تربیتی، از کیفیت تعاریف متفاوتی به عمل آمده است. در لغت نامه دهخدا کیفیت صفت و چگونگی، چونی، چگونگی و حالت و وصفی که حاصل باشد در چیزی، معنی شده است. فرهنگ معین کیفیت را مترادف با چگونگی و چونی آورده و در فرهنگ عمید کیفیت به عنوان صفت، حالت و چگونگی چیزی آمده است.

فرز به کیفیت به عنوان فرایندی اشاره می‌کند که همه افراد به نوعی با آن سروکار دارند. نیمی‌ری از کیفیت همیشه با عینیت همراه نبوده و با ذهنیت افراد حرکت می‌کند. به همین خاطر به راحتی قابل سنجش و اندازه گیری نیست. بنابراین، ارزش چهارمدرار و معیارمدرار در مورد کیفیت می‌تواند معتبر و صحیح باشد. تاکر (۱۹۹۷) معتقد است کیفیت مفهومی چندشکلی و چندبعدی است. تصورات، ارزش‌ها و مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد یا گروه ذی‌نفع، به تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهند. تاکر سپس مفاهیم کیفیت به کار رفته در آموزش عالی را در هشت دسته یا شاخص دیدگاه مطرح می‌کند که عبارت‌اند از: کیفیت توصیفی، کیفیت به شکل وفاداری به سنت‌ها، کیفیت به صورت معیاری به رسالت (تناسب با مقاصد)، کیفیت به شکل وفاداری به استاندارد، کمال و ارتقاء، کیفیت به صورت رضایت‌بخشوندی مصرف‌کننده، کیفیت به صورت ارزش افزوده، و در نهایت کیفیت به شکل بهبود مستمر و مأموم. اگر علاوه بر اینها معتقد است در عالم واقع کیفیت بسته به شرایط تعیین می‌شود و حتی ممکن است در بعضی وجود کیفیت در آموزش عالی را ارائه مهارت‌های تفکر انتقادی از سوی دانشجویان تعریف و توصیف کرد. این نظریه خود، کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد.

مفهوم کیفیت در آموزش عالی بحث‌انگیزتر و تصورات نسبت به آن متنوع‌تر است. دانشگاه‌ها از یک سو حافظ و انتقال‌دهنده میراث فرهنگی و ارزش‌های حاکم بر جامعه‌اند و از سوی دیگر پاسخگوی نیازهای اجتماعی برای کسب، اشاعه و توسعه دانش و فناوری می‌باشند. با توجه به اینکه رسالت اصلی دانشگاه‌ها تربیت و تأمین نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز کشور است، این رسالت مستقیماً با کیفیت نظام دانشگاهی ارتباط دارد. ارتقای کیفیت در نظام دانشگاهی مستلزم ارزیابی است. چنانچه دیدگاه سیستمی درباره نظام دانشگاهی مدنظر قرار گیرد، ارزیابی آن می‌تواند درباره درون‌داد، فرایند، برون‌داد و پیامد به کار برده شود. ارزیابی را که در آن مجموعه‌ای از عوامل یادشده مورد قضاوت قرار گیرد می‌توان ارزیابی کیفیت نظام دانشگاهی نام نهاد. با استقرار و نهادینه کردن چنین نظام کارآمدی می‌توان موجبات ارتقا و بهبود مستمر کیفیت آموزشی و پژوهشی دانشگاه را فراهم کرد.

به جز کشور آمریکا استفاده از ارزیابی برای قضاوت درباره نظام آموزش عالی سابقه‌ای طولانی ندارد. انجام این امر در اغلب کشورها به دهه‌های گذشته برمی‌گردد. کشورهای اروپایی در سال‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ برای ایجاد تحول در نظام دانشگاهی خود به‌طور گسترده به انجام ارزیابی در واحدهای آموزش عالی پرداخته‌اند. در سال‌های اخیر برخی از کشورهای آسیایی نیز کوشش‌های سازمان یافته‌ای به عمل آورده‌اند. در نظام آموزش عالی ایران، ارزیابی برخی عوامل از جمله داوطلبان و هیئت‌علمی همزمان با شروع آموزش عالی متداول بوده است. در حاشیه این نوع ارزیابی، هیئت‌های بازرسی نیز برای شناسایی و رفع مشکلات به دانشگاه‌های مختلف اعزام می‌شده‌اند، هر چند واقعیت تشکیلاتی ارزیابی در آموزش عالی ایران در سال ۱۳۶۵ تکوین یافته

است، در سال ۱۳۷۶ طرحی تحت عنوان نظارت و ارزیابی امور آموزشی، پژوهشی و دانشجویی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی انجام گرفت که هدف آن فراهم ساختن ابزاری برای آگاهی از نقاط قوت و ضعف و میزان تحقق اهداف در مؤسسات آموزش عالی بود. با اجرای این طرح، اندیشه ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران نفوذ اندکی پیدا کرد که با ارزیابی درونی چند گروه آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی توسط دکتر عباس بازرگان به اوج خود رسید. در سال ۱۳۷۷، ارزیابی درونی در یکی از گروه‌های آموزشی پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران توسط مؤلف انجام شد و برای نخستین بار گزارش آن به عنوان مدل و راهنمای ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی از طریق سازمان سنجش آموزش کشور منتشر و در اختیار دانشگاه‌های مختلف قرار گرفت.

در فرایند برنامه‌ریزی پنج‌ساله توسعه کشور و نیز برنامه توسعه بخش آموزش عالی، از سال ۱۳۷۹ وظیفه ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش عالی به سازمان سنجش آموزش کشور واگذار گردید. این تلاش‌ها و توجه مسئولین وقت دانشگاه تهران موجب شد در سال ۱۳۸۶ مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران تأسیس شود. هدف اصلی این مرکز را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

۱- تدوین و پیشنهاد سیاست‌های ارزیابی و ارتقای کیفیت فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه؛

۲- نشر دانش و اشاعه فرهنگ کیفیت در دانشگاه؛

۳- تدوین الزامات کیفیت برای ارزیابی گروه‌های آموزشی؛

۴- برنامه‌ریزی برای ارزیابی درونی و بیرونی گروه‌های آموزشی و یاری دادن به آنها در فرایند اجرای ارزیابی کیفیت.

با توجه به مطالب فوق، کیفیت دانشگاهی پدیده‌ای است که ارتقای آن مستلزم تلاش در ابعاد چندگانه است. از مهم‌ترین این ابعاد، نشر دانش و اشاعه فرهنگ کیفیت در دانشگاه است.

به منظور یاری رساندن به شکل‌گیری فرهنگ ارزیابی و ارتقای کیفیت در طول دو دهه گذشته تلاش‌های زیادی به عمل آمده است. از جمله این تلاش‌ها برگزاری کارگاه‌های آموزشی، همایش‌ها و تدوین مواد و منابع است. اقدامات صورت گرفته و البته از معایب و طرح‌های پژوهشی که در جهت مفهوم‌پردازی و الگوسازی ارزیابی و ارتقای کیفیت در طول این مدت انجام شده، اثرات مطلوبی در اشاعه فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران به جا گذاشت. در این میان دیدن حباب بازرگان، پیش‌قراول ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران، بیشترین تأثیر را داشته است.

فرهنگ‌های علمی و تخصصی از مواردی هستند که در دنیا نقش قابل توجهی در نشر و اشاعه علوم داشته‌اند. تعریف‌نگاری و توضیح‌نگاری از طریق این فرهنگ‌ها، غنای ساختار ادبیات در علوم مختلف یاری می‌رساند. با توسعه تحقیقات برای بهره‌گیری از منابع و متون خارجی، اهمیت این فرهنگ‌ها برای دانشجویان و اساتید بیش از پیش نمایان شده است. فرهنگ‌های تخصصی دربرگیرنده یافته‌های علمی و تجربی هستند که در حوزه‌های متفاوت تحقیقی و آموزشی به کمک پژوهشگران می‌ایند.

هدف اساسی از تألیف هرگونه فرهنگ در رشته‌های علمی آشنایی با زبان آن علم است. فرهنگ‌های علمی و تخصصی با گردآوری و تعریف دقیق اصطلاحات و مفاهیم می‌خواهند متخبران رشته را با زبان ادبیات آن علم آشنا نمایند و ارتباط بین متخصصان آن رشته را گسترش دهند.

چنین برداشتی از نقش و اهمیت فرهنگ‌های علمی و تخصصی، انگیزه تدوین فرهنگ ارزیابی کیفیت در آموزش عالی را ایجاد کرد. این می‌تواند به مثابه ابزاری مستند و علمی راهگشای ابهامات و پرسش‌های این حوزه قرار گیرد و در جهت تعمیق استفاده از ادبیات مشترک بین علاقمندان و متخصصان مؤثر واقع شود. برای تهیه یک فرهنگ علمی یا تخصصی چند نکته از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است:

۱- اصطلاحات یا مفاهیم خاص علم موردنظر گردآوری شود؛

۲- اصطلاحات بین متخصصان همگانی و مشترک باشند؛

۳- ضرورت دارد نام دانشمندی که به تنهایی اصطلاحی را به کار برده در فرهنگ ذکر شود؛

۴- از هر اصطلاح تعریف دقیق و مورد قبول متخصصان ارائه کند؛

۵- تا حد امکان تعریف‌ها را قابل فهم بیان کند.

مؤلف کوشیده است در حد امکان با توجه به نکات مذکور، مفاهیم و اصطلاحات متداول این حوزه علمی را از منابع معتبر و موثق استخراج و گردآوری نماید و در تعریف آنها تا آنجا که توانسته به عمومیت و پذیرفتگی آنان بین متخصصان توجه داشته باشد. روش تدوین و عرضه در تولید پیک فرهنگ علمی و تخصصی حائز اهمیت است. برای تنظیم و ترتیب واژگان انگلیسی در چنین فرهنگی معمولاً از سه روش استفاده می‌شود:

۱- روش حرف به حرف که در آن مدخل‌ها اعم از یک واژه یا عبارت به صورت واحدی مستقل به ترتیب حروف الفبا پشت سرهم نوشته می‌شود؛

۲- روش تنظیم واژه‌ها که مبنای ترتیب مدخل‌ها، کلمه است. به موجب این روش عبارت‌ها در قالب ترکیب‌های وصفی و اضافی به ترتیب الفبایی زیر مدخل اصلی قرار می‌گیرند. وصف یا مضاف با علامت ویرگول پس از موصوف یا مضاف‌الیه آورده می‌شود؛

۳- روش ترکیبی که در آن تمام مدخل‌ها اعم از یک واژه یا عبارت به ترتیب حروف الفبا تنظیم می‌گردد، لیکن به جای ارائه معادل فارسی به مدخل دیگر ارجاع داده می‌شود که به شیوه واژه‌ای تنظیم گردیده است. با بهره‌گیری از روش‌های مذکور، این فرهنگ به شیوه‌ای ترکیبی و کاربردی تنظیم شده است. بدین ترتیب که ابتدا مدخل‌ها اعم از یک واژه یا عبارت به صورت واحدی مستقل به ترتیب حروف الفبا پشت سرهم ارائه گردیده است. پس مدخل‌هایی که عضو واژگانی مشترک دارند، تا جایی که عضو مشترک تکرار می‌شود، به ترتیب الفبایی ارائه شده است.

فرهنگ پیش رو شامل دهه‌هاست از واژه‌ها و اصطلاحات و ترکیب‌های انگلیسی با برابری‌های فارسی برساخته دانشمندان و صاحب‌نظران در رشته‌های ارزشیابی آموزشی، سنجش و اندازه‌گیری آموزشی، نظارت و راهنمایی و نیازسنجی آموزشی که از منابع مختلف استخراج گردیده است. علاوه بر آن به منظور غنی‌سازی این مجموعه از فرهنگ واژه‌ها و اصطلاحات ارزیابی کیفیت، که توسط یونسکو چاپ گردیده، استفاده شده است. واژه‌ها یا مداخل شامل موضوعات زیر می‌باشد:

۱- مداخل ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی؛

۲- مداخل ارزشیابی آموزشی؛

۳- مداخل سنجش و اندازه‌گیری؛

۴- مداخل راهنمایی و نظارت؛

۵- مداخل نیازسنجی آموزشی؛

۶- مداخل ارزیابی آموزش از راه دور؛

۷- مداخل الگوها، مدل‌ها و رویکردهای ارزیابی و نیازسنجی آمریکایی.

علاوه بر مداخل یاد شده، در این کتاب، استانداردهای ارزشیابی نیز به سستی از سازمان‌ها و نهادهای اعتبارسنجی و آزمون‌سازی ارائه گردیده است. امید است این اثر گامی هر چند کوچک در راه نشر دانش ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی کشور بردارد و بتواند بخش کوچکی از آرمان‌های این رشته علمی را با توجه به واقعیت‌های موجود محقق سازد. بدون شک این مجموعه با لغزش‌ها و کاستی‌هایی رو بروست و عاری از نقد علمی نیست. هنوز مفاهیم و اصطلاحاتی وجود دارند که باید به این مجموعه اضافه کرد که با راهنمایی‌های شما صاحب‌نظران، این مهم انجام خواهد پذیرفت. در اینجا لازم می‌دانم از زحمات جناب آقای دکتر منوچهر اکبری ریاست محترم بنیاد دانشنامه‌نگاری ایران، که زمینه چاپ این اثر را فراهم نمودند، تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از آقای دکتر مسعود رضایی که ویراستاری علمی این مجموعه را تقبل نمودند کمال تشکر را دارم.

**سید یوسف حجازی**

**استاد دانشگاه تهران**