

کیفیت و ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی

ترجمه و تألیف

دکتر مهنوش بازارگاری

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

قاسم آزادی احمدآبادی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

ویراستار

دکتر مهنوش بازارگادی

انتشارات بشری

سرشناسه: بازارگادی، مهرنوش، ۱۳۳۵.

عنوان و نام پدیدآور: کیفیت و ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها و
موسسات آموزش عالی / تألیف و گردآوری مهرنوش بازارگادی، قاسم
آزادی احمدآبادی، ویراستار مهرنوش بازارگادی.

مشخصات نشر: تهران: نشر و تبلیغ بشری: تحفه، ۱۳۸۶.

مشخصات ظاهری: ۱۸۶ ص: جدول، نمودار.

شابک: ۳۷۵۰۰ ریال: ۹۷۸۹۶۴۳۹۹۱۳۲۶

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: آموزش عالی - ارزشیابی.

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - ارزشیابی.

موضوع: آموزش عالی - مدیریت.

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی - مدیریت.

شناسه افزوده: آزادی احمدآبادی، قاسم، ۱۳۵۷

رده‌بندی کنگره: ۹۷۲ پ / ۶۲ / ۲۳۳۱ L.B

رده‌بندی دیویی: ۳۵۳ / ۸۸۲۸۴

شماره کتابخانه ملی: ۱۱۳۱۳۳۸

نام کتاب:	کیفیت و ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی
مؤلفین:	مهرنوش بازارگادی، قاسم آزادی احمدآبادی
ناشر:	انتشارات بشری با همکاری نشر تحفه
حروف‌نگاری و صفحه‌آرایی:	فهیمة تمیمی
چاپ:	علامه
تیراژ:	۱۰۰۰
نوبت چاپ:	اول / ۱۳۸۶
قیمت:	۳۷۵۰۰ ریال

مرکز پخش:

تهران - خیابان انقلاب - ضلع شرقی دانشگاه تهران - خیابان قدس - پلاک ۷ -

تلفن: ۶۶۴۶۵۸۰۶ و ۶۶۴۰۶۴۱۵

واحد ۴ - انتشارات بشری

۱	فصل اول: تجزیه و تحلیل بررسی‌های کیفی در آموزش عالی
۱۷	فصل دوم: اندازه‌گیری کیفیت و عملکرد در آموزش عالی
۲۹	فصل سوم: کیفیت خدمات در آموزش عالی با استفاده از رویکرد کیفیت خدماتی بهبود یافته
۴۳	فصل چهارم: درک چارچوب‌های تضمین کیفیت در ناحیه آسیا - اقیانوسیه: شاخص‌های کیفی
۵۵	فصل پنجم: شبکه بین‌المللی مؤسسات تضمین کیفیت در آموزش عالی
۶۱	فصل ششم: استانداردهایی برای سازمان‌های تضمین کیفیت: یک مقایسه
	فصل هفتم: تأثیر تضمین کیفیت: نظر اجمالی در مورد بحث بین نمایندگان سازمان‌های تضمین
۷۱	کیفیت
۷۷	فصل هشتم: رهنمودهایی برای دست‌اندرکاران آموزش عالی
۸۵	فصل نهم: اصول اساسی ارزیابی مؤثر: بهبود یادگیری با بهبود ارزیابی
	فصل دهم: اعتباربخشی، استانداردها و تنوع: تجزیه و تحلیل گزارش‌های اعتباربخشی سیستم
۹۱	بهبود کیفیت اروپایی (EQUIS)
۱۰۹	فصل یازدهم: معیارهایی برای ممیزی سازمانی
۱۲۷	فصل دوازدهم: ارزیابی انتقادی ممیزی علمی درونی
۱۴۱	فصل سیزدهم: رتبه‌بندی علمی دانشگاه‌های جهان
	فصل چهاردهم: کیفیت علمی، جدول‌های رده‌بندی و خط مشی کلی: تجزیه و تحلیل سیستم‌های
۱۵۱	رتبه‌بندی دانشگاه

به نام خداوند یکتا

پیش‌گفتار

به دنبال تغییرات اجتماعی، سیاسی و حرفه‌ای در عصر کنونی، تغییر در ابعاد ساختاری و محتوایی دانشگاه‌ها و ظهور دانشگاه‌های چند نقشی، بزرگسالان و مجازی شرایط جدیدی برای آموزش عالی و دانشگاه‌ها به وجود آمده است. این شرایط به همراه عواملی از قبیل محدودیت‌های مالی، فقدان ارتباط منطقی میان محتوا - روش و مسیر توسعه سریع جوامع و نیز ویژگی‌های همسویی و پاسخگویی به فشارهای ناشی از توسعه فناوری‌های نوین، همگی توجه دانشگاه‌ها را به طراحی و تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفی مدیریت دانشگاه‌ها، بهبود مستمر فرآیندها و توجه بیش از پیش به نتایج و برآوردهای مورد انتظار جلب می‌کند. امروز دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی جوامع در حال توسعه به سبب وجود موانع و مسائل یاد شده ناگزیر به ایجاد تغییراتی در روش‌های مدیریت آموزشی خود می‌باشند. مطالعات آموزش عالی بیانگر تحقیقات گسترده سازمان‌ها و مؤسسات بین‌المللی در خصوص توجه به چالش‌ها و مسائل مشترک مدیریت دانشگاه‌ها در کشورهای در حال توسعه است. در رأس این چالش‌ها مواردی از قبیل تقاضای روزافزون ورود به دانشگاه، افزایش هزینه‌های مدیریتی و نیاز به توسعه رشته‌های جدید علوم و فنون، نیاز به یافتن منابع مالی جدید، فشارهای ناشی از ارتقاء کیفیت و پیوند با بخش صنعت بیش از سایر چالش‌ها ملاحظه می‌شود.

هر نوع برنامه‌ریزی و طراحی استراتژی برای ارتقاء کمی و کیفی نیازمند ارزیابی وضع موجود و تعیین راهبردهای کارآمد و اثربخش متناسب با شرایط دانشگاه یا مؤسسه آموزشی است.

مدیریت و ارزیابی کیفیت یکی از بحث‌های عمده و کلیدی در آموزش عالی است و در بسیاری از جوامع موضوع تضمین کیفیت در دستور کار دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار دارد.

ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها فرایند سنجش عملکرد جامع دانشگاه در قالب معیارهای کارآیی، اثربخشی، توانمندسازی و پاسخگویی می‌باشد. امروزه عدم وجود یک نظام ارزیابی دقیق به عنوان یکی از علایم بیماری سازمانی قلمداد می‌شود. ارزیابی در دانشگاه امکان شناخت وضع موجود، روند رو به پیشرفت برنامه‌ها و حضور سیاست‌های کلان را فراهم آورده و نویدبخش شرایط رو به رشد و تعالی سازمانی است. تعیین الگوی مناسب برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها به طور عام و ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها به طور خاص بدون تردید براساس اهداف، وظایف، فعالیت‌ها و نیز شرایط و محدودیت‌های موجود در انجام ارزیابی می‌باشد.

بنابراین آشنایی با کیفیت در آموزش عالی و رویکردهای ارزیابی آن برای دست‌اندرکاران بخش آموزش عالی کشور امری ضروری است.

این مجموعه از ۱۴ مقاله تشکیل شده است. ابتدا مقالاتی در مورد تبیین کیفیت در آموزش عالی و رویکردهای مختلف درخصوص اندازه‌گیری کیفیت ارائه می‌شود. سپس مفاهیم مرتبط با این موضوع از قبیل «شاخص»، «معیار»، «استاندارد»، «شاخص‌های کیفی» و «شاخص‌های عملکردی» مورد بررسی قرار می‌گیرد. در ادامه نیز سایر فصول تقدیم می‌شود.

کیفیت خدمات در آموزش عالی، راهکارهای اجرای مناسب تضمین کیفیت، مقایسه قوانین عملی و راهبردهای تضمین کیفیت، ترویج تضمین کیفیت برای دست‌اندرکاران امر آموزش عالی یعنی دولت‌ها، مؤسسات آموزش عالی و تأمین کنندگان شامل کارکنان آموزشی، سازمان‌های دانشجویی، سازمان‌های اعتباربخشی و تضمین کیفیت، توصیه راهکارهای عملی برای سازمان‌های شناسایی علمی و سازمان‌های حرفه‌ای، تجزیه و تحلیل گزارش‌های اعتباربخشی سیستم بهبود کیفیت اروپا، تشریح معیارهای ممیزی سازمانی در دو حوزه رسالت مؤسسه و آموزش و یادگیری، معیارهای رتبه‌بندی علمی دانشگاه‌های دنیا.

در این مجموعه سعی شده است از مقالات علمی جدید استفاده شده و به تدریج زمینه‌های آشنایی با تضمین کیفیت در آموزش عالی فراهم شود. برای

آشنایی بیشتر مخاطبان، منابع و مراجعی که مورد استفاده قرار گرفته، در پایان هر مقاله آورده شده است.

مطالعه این کتاب برای رؤسای محترم دانشگاه‌ها، دانشکده‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی، معاونین آموزشی، برنامه‌ریزان، مسئولین و کارشناسان نظارت و ارزشیابی دانشگاه‌ها، مدیران محترم گروه‌های آموزشی و اعضای هیأت علمی و دانشجویان رشته‌های مرتبط به ویژه دوره دکتری آموزش عالی پیشنهاد می‌شود.

در خاتمه امید است این مجموعه با برخورداری از نظرات سازنده استادان و محققان گرانقدر آموزش عالی کشور بهره‌مند گردد.

دکتر مهرنوش بازارگادی