

## ارزیابی درونی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان

مریم علی زاده فلاح<sup>۱</sup>، حسین مطهری نژاد<sup>۲\*</sup>

۱- گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، واحد انار، دانشگاه آزاد اسلامی، انار، ایران

۲- دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران

\*نویسنده مسئول: [hmotahhari@uk.ac.ir](mailto:hmotahhari@uk.ac.ir)

### خلاصه

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی درونی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان انجام گرفت. روش این پژوهش مبتنی بر روش های توصیفی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از شش زیر جامعه در گروه آموزشی مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان بود. زیرجامعه های مورد مطالعه این پژوهش رئیس دانشکده، مدیران گروه (مدیر گروه فعلی و دو مدیر گروه قبلی)، اعضای هیئت علمی، استادان، دانشجویان و دانش آموختگان بودند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های تدوین شده برای ارزیابی درونی که توسط کشاورز و سیاسی (۱۳۹۰) تدوین شده اند؛ استفاده گردید. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل آزمون تی تک گروهی در نرم افزار SPSS-۱۹ استفاده گردید. نتایج نهایی نشان داد وضعیت درون داده ها با میانگین (۳/۲۱)، مرحله فرایند با میانگین (۳/۳۶)، برون داده واسطه ای با میانگین (۳/۳۶)، برون داد نهایی با میانگین (۲/۷۷) و پیامد با میانگین (۳/۱۴) وضعیت نسبتاً مطلوبی دارند. وضعیت کلی گروه نیز با میانگین (۳/۱۶) نسبتاً مطلوب است. سرانجام نتیجه گیری شد، برای دستیابی گروه مدیریت به وضعیت مطلوب باید برنامه ای جهت بهبود مستمر فعالیت های آموزشی این گروه، تدوین و به اجرا گذاشته شود.

**کلمات کلیدی:** کیفیت آموزش، ارزیابی درونی، درونداد، فرایند، برونداد، پیامد

## ۱. مقدمه

کیفیت آموزشی و پژوهشی از جمله دغدغه‌هایی است که همیشه نظام‌های دانشگاهی برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند. ارتقای مستمر کیفیت آموزش عالی مستلزم استفاده از ارزیابی آموزشی است. کوشش‌های قابل توجهی در دو دهه اخیر جهت ارتقای کیفیت آموزش عالی و دستیابی به هدف‌های نظام‌های دانشگاهی در بسیاری از کشورها به عمل آمده است. هدف‌های اصلی هر نظام دانشگاهی را می‌توان بر چهار محور ترسیم کرد. این هدف‌ها که در سه زمینه آموزش، پژوهش و عرضه خدمات است، در صورتی به‌طور مطلوب تحقق می‌یابند که از اولین گام (طراحی) تا گام نهایی (عرضه برون‌داد) به ارزیابی اقدامات و نتایج حاصل از کوشش‌ها پرداخته شود (بارزگان، ۱۳۹۲). در دهه‌های اخیر با توجه به نقش حیاتی نظام آموزش عالی در تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید دانش و ارائه خدمات تخصصی و از طرف دیگر با توجه به چالش‌های پیش روی آن از قبیل توسعه روزافزون دانشگاه‌ها، توجه به کیفیت دانشگاه و مؤسسات آموزش عالی بیش از پیش ضرورت یافته است (اسحاقی و همکاران، ۱۳۹۰). از آنجا که رشد موزون، متناسب و متعادل نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا، هوشمند و هدفمند مستلزم توسعه متوازن هر دو بعد کمی و کیفی است و توسعه بعد کمی (مثلاً افزایش تعداد دانشجویان) بدون توجه به بعد دیگر (بعنوان مثال فراهم نمودن امکانات) پیامدهای جبران ناپذیری (مثلاً افت کیفیت دانشگاه‌ها) را بدنبال دارد (یمینی دوزی سرخابی، ۱۳۹۲)؛ تأکید بر ضرورت ارزشیابی آموزشی، ارزیابی کیفیت نظام آموزش عالی و توجه به فرآیندهای آموزشی دانشگاه‌ها همواره توجه مدیران و مسئولان نظام آموزش عالی را به خود معطوف داشته است (مختاریان و محمدی، ۱۳۹۰). در واقع از مؤسسات آموزش عالی به عنوان نهادی در خدمت توسعه پایدار که خود را در مقابل چالش‌های حضور در جامعه مبتنی بر دانایی می‌بیند خواسته می‌شود که خود را به صورت شفاف در معرض ارزیابی ذینفعان قرار دهند، پاسخگو در مقابل یاران آموزشی باشند و برای اطمینان از دستیابی به اهداف مورد نظر اطلاعات متنوعی درباره دروندادها، فرآیندها، برون‌دادها و پیامدهای خود در اختیار آنها بگذارند؛ لازم است نظام آموزش عالی با توجه به موقعیت کنونی و مسائلی که دانشگاه‌ها در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه با آن مواجهند، به صورت دقیق بررسی و مؤلفه‌ها، عناصر و عوامل تأثیرگذار بر آن مشخص و به عنوان یک سیستم پویا به آن نگرینسته شود (اسحاقی و همکاران، ۱۳۹۰؛ بهرامی، یادگارزاده و پرند، ۱۳۸۶)

از سوی دیگر، شرایط رقابتی در مقیاس جهانی روز به روز و با شتاب افزایش می‌یابد. زندگی عمیق تر از هر زمان دیگر مبتنی بر دانایی است و توسعه "دانش-بنیان" شرط بقا شده است. جوامع صنعتی در حال عبور به جوامع اطلاعاتی و یادگیرنده هستند. جامعه در حال گذار ایرانی در این بحبوحه جز با استقرار کیفیت در نظام علمی نمی‌تواند پس افتادگی خود را از سطح پیشرفت‌های جهانی و منطقه‌ای رفع و رجوع بکند. دانشگاه عقل منفصل جامعه هستند و از آنها انتظار می‌رود که نقش راهبری توسعه مبتنی بر دانایی را ایفا کنند. لازمه این امر آن است که آن‌ها بتوانند کیفیت عملکرد خود را رصد کنند و اعتبار خویش را به قضاوت عمومی برسانند (فراستخواه و همکاران، ۱۳۹۲). دانشگاه و مراکز آموزش عالی، از جمله مهمترین نظام‌های اجتماعی هستند و رشد و توسعه سایر نظام‌ها به کیفیت آنها وابسته است؛ این مراکز آموزشی به عنوان بالاترین مرکز اندیشه ورزی، تولید علم و تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جامعه، برای پویا نمودن عملکردها و ارتقاء سطح کیفیت گروه آموزشی خود، با توجه به محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه و بالابودن نرخ جمعیت دانشجویی نیاز به برنامه ریزی‌های توسعه، راهبردهای بهبود فرآیندها و روش‌های مستمر کنترل کیفیت دارند؛ از اینرو استقرار یک ساز و کار مناسب ارزشیابی به منظور سنجش و بهبود کیفیت آموزش عالی از دغدغه‌های اصلی هر کشور **بویژه** کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته طی دهه‌های اخیر می‌باشد (هاشمی و همکاران، به نقل از نجف زاده، مرسلی و جنانی، ۱۳۹۵). ارزشیابی آموزشی فعالیتی رسمی است که برای تعیین کیفیت اثربخشی و یا ارزش یک برنامه، فرآیند، هدف یا برنامه درسی به اجرا در می‌آید. هدف اصلی ارزشیابی آموزشی، تعیین قدر و ارزش پدیده مورد ارزشیابی است تا اینکه به

افراد علاقه مند و مسئول کمک کند درباره آن پدیده تصمیم های درستی اتخاذ نمایند، این رویکرد بهترین شاخصی است که میزان رسیدن به هدف های آموزشی را نشان می دهد و به تحلیل فعالیت های آموزشی انجام شده در سیستم دانشگاهی می پردازد و از آن می توان به نتایج منطقی و متعارف دست یافت. ارزشیابی شامل الگوهای مختلف ارزشیابی هدف گرا، ارزشیابی هدف آزاد، اعتبارسنجی و غیره می باشد. از الگوهای یاد شده که برای بهبود امور آموزشی از دیرزمان مورد استفاده قرار گرفته است، الگوی اعتبارسنجی می باشد که خود به سه بخش ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی و رتبه بندی تقسیم بندی می شود. تجربیات بین المللی و ملی حاکی از آن است که فرایند ارزیابی درونی، به ویژه در سطح گروه آموزشی، می تواند به عنوان یکی از ساز و کارهای موثر در تضمین کیفیت دانشگاهی نقش بسزایی ایفا نماید. ارزیابی درونی فرایند تعیین، تهیه و گردآوری داده ها و اطلاعات مناسب، مرتبط و به روز در باره واحد آموزشی است که با مشارکت اعضاء جمع آوری و مبنای فعالیت های ذکر شده قرار می گیرد. به نظر می رسد که فرایند ارزیابی درونی به ویژه در سطح فعالیت های آموزشی گروه درسی به عنوان پدیده ای هدفمند، از سازوکارهای مؤثر در تضمین کیفیت دانشگاهی بشمار می آید؛ از طریق اجرای مناسب این فرایند در یک برنامه می توان به اهدافی از قبیل تطبیق پذیری و مقایسه کردن نظام آموزش عالی، افزایش پاسخگویی، مسئولیت پذیری و بهبود فرایند خود تنظیمی نظام آموزش عالی نزدیک و نزدیکتر شد. این امر در گروه علوم انسانی که اساس و پایه دیگر گروه های آموزشی دانشگاه می باشد و همچنین شاخه مدیریت به دلیل تربیت مدیرانی برای مدیریت سازمان ها از اهمیت مضاعفی برخوردار است. ارزیابی درونی، فرایندی است که در آن اعضای یک نظام به صورت خود آگاه، اقدام به ارزیابی می کند تا جنبه های قوت و ضعف و فرصت ها و تهدید های خود را در یابد و به اصلاح ضعف ها، تحکیم قوت ها، استفاده از فرصت ها و رفع تهدیدها و یا تبدیل آنها به فرصت بپردازد (فرخ نژاد، ۱۳۹۰).

ارزیابی درونی هنگامی رخ می دهد که دانشگاهیان، کار خود را به منظور بهبود عملکرد با شناسایی اختلاف بین عملکرد فعلی و مطلوب مورد قضاوت قرار می دهند (صحرارگرد و ملاحی، ۲۰۱۴). در ارزیابی درونی، هدف آن است که دست اندرکاران نظام (برنامه) نسبت به هدف های نظام و مسائلی که در تحقق این هدف ها وجود دارد، آگاهی بیشتری به دست آورند. سپس میزان دستیابی به آن را بسنجند تا بر اساس آن به بهبود کیفیت برنامه های آینده بپردازند. به عبارت دیگر در ارزیابی درونی، میزان تطابق هدف های نظام (برنامه) با وضعیت موجود آن ارزیابی و بر اساس آن فعالیت های آینده برنامه ریزی می شود (بازرگان، ۱۳۹۰). این فرایند درونی به لحاظ کارکردهای مثبت آن در زمینه اصلاح نظام های دانشگاهی از جمله؛ کمک به خودتنظیمی و ایجاد سیستم بازخورد مناسب، مشارکت دادن اعضاء در فرایند بهبود، ایجاد حس مسئولیت پذیری و پاسخگویی نسبت به نیازهای جامعه، شفاف سازی فعالیت ها، کنترل جنبه های مختلف نظام و در نهایت بهبود بخشیدن به کیفیت نظام دانشگاهی، یک ضرورت انکارناپذیر در آموزش است (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۲).

در خصوص اهمیت و ضرورت انجام پژوهش می توان گفت از آنجا که مدیریت از دیرباز به عنوان یک ضرورت مطرح بوده و توسط اقوام اولیه به کار گرفته می شده است، بی شک شگفتی های به یادگار مانده از گذشتگان فقط با مدیریت امکان پذیر می شد؛ بدین منظور ضرورت توجه به کیفیت و تلاش برای ارتقاء گروه از طریق اجرای فرایند ارزیابی درونی احساس شده است. در این پژوهش، با استفاده از الگوی ارزیابی درونی سعی شده از طریق جلب مشارکت اعضاء گروه تصویری واقعی از جنبه های کیفیت گروه در منظر آنان قرار گرفته و راهکارهایی برای ارتقاء کیفیت آموزشی گروه ارائه گردد. لذا تعیین کیفیت فعالیت های آموزشی گروه مدیریت در فرایند ارزیابی درونی از حیث عوامل دروندادی، فرایندی و بروندادی، هدف اصلی از انجام مطالعه حاضر بوده است و در راستای تحقق این هدف، درصدد پاسخگویی به سوالات ذیل می باشد:

کیفیت فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان در فرایند ارزیابی درونی از حیث عوامل دروندادی، فرایندی و بروندادی چگونه است؟ به منظور بهبود و ارتقاء کیفیت این فعالیت ها چه راهکارها و پیشنهادهای می توان ارائه داد؟

۱. عوامل دروندادی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان از چه کیفیتی برخوردارند؟
۲. عوامل فرایندی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان از چه کیفیتی برخوردارند؟
۳. عوامل برونداد واسطه ای فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان از چه کیفیتی برخوردارند؟
۴. بروندهای نهایی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان از چه کیفیتی برخوردارند؟
۵. پیامدهای فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان از چه کیفیتی برخوردارند؟

## ۲. روش تحقیق

پژوهش حاضر مبتنی بر روش های توصیفی و از نوع کاربردی است. همچنین این پژوهش از نظر هدف توصیفی-مقطعی است چراکه به توصیف ویژگی فعالیت های آموزشی گروه از ابعاد مختلف درونداد، فرایند و برونداد می پردازد. به منظور جمع آوری داده ها و اطلاعات، از روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از هفت زیر جامعه در گروه آموزشی مدیریت دانشگاه آزاد رفسنجان است. زیر جامعه های مورد مطالعه این پژوهش عبارتند از:

- ۱- رئیس دانشکده؛
- ۲- مدیران گروه (مدیر گروه فعلی و دو مدیر گروه قبلی)؛
- ۳- اعضای هیئت علمی
- ۴- استادان
- ۵- دانشجویان
- ۶- دانش آموختگان
- ۷- مسئول کتابخانه

برای تعیین نمونه آماری پژوهش از زیر جامعه آماری دانشجویان و دانش آموختگان به دلیل وجود ۵ گرایش مختلف در مدیریت دولتی، با استفاده از نمونه گیری طبقه ای (تصادفی طبقه بندی) از هر گرایش نمونه آماری انتخاب شد. در مجموع تعداد ۲۱۶ نفر بعنوان اعضای نمونه انتخاب گردیدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های تدوین شده برای ارزیابی درونی که توسط کشاورز و سیاسی (۱۳۹۰) تدوین شده اند؛ استفاده گردید. این پرسشنامه ها پس از اجرای مقدماتی و بررسی شاخصهای روانسنجی مورد تأیید قرار گرفته و نسخه نهایی آنها ارائه شده است. در پژوهش کشاورز و سیاسی (۱۳۹۰) ضریب آلفای پرسشنامه برای نسخه اساتید (۰/۷۲)، نسخه دانشجویان (۰/۷۶)، نسخه اعضای هیأت علمی (۰/۷۲) و نسخه دانش آموختگان (۰/۷۵) گزارش شده است .

برای تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. تحلیل توصیفی از طریق بررسی شاخص های توصیفی انجام گرفت، برای تحلیل استنباطی از روش های آمار استنباطی شامل تی تک گروهی، و به منظور توصیف آنان از شاخص های گرایش مرکزی، پراکندگی و توزیع نمره ها، برای تعیین میانگین وزنی استفاده گردید. همچنین برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS-۱۹ استفاده شده است.

### ۳. یافته های تحقیق

با توجه به تجزیه و تحلیل های صورت گرفته پاسخ تک تک سوالات مطرح شده در مطالعه به شرح ذیل می باشد.

**سؤال اصلی:** کیفیت فعالیت های آموزشی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان در فرایند ارزیابی درونی از حیث عوامل دروندادی، فرایندی و برون دادی چگونه است؟ به منظور بهبود و ارتقاء کیفیت این فعالیت ها چه راهکارها و پیشنهاداتی می توان ارائه داد؟

به منظور بررسی وضعیت کلی دوره های آموزشی نتایج زیر حاصل شد. نتایج جدول (۱) نشان می دهد در رشته مدیریت وضعیت دورن داده ها با میانگین (۳/۲۱)، مرحله فرایند با میانگین (۳/۳۶) برون داد واسطه ای با میانگین (۳/۳۶)، برون داد نهایی با میانگین (۲/۷۷) و پیامد با میانگین (۳/۱۴) وضعیت نسبتا مطلوبی دارد. وضعیت کلی گروه نیز با میانگین (۳/۱۶) نسبتا مطلوب است .

جدول ۱. وضعیت کلی دوره های آموزشی

وضعیت کیفیت عناصر سیستم			تعیین وضعیت کلی دوره های آموزشی
نامطلوب	نسبتا مطلوب	مطلوب	
	۳/۲۱		وضعیت کلی درون داده های رشته مدیریت
	۳/۳۶		وضعیت کلی فرایندهای رشته مدیریت
	۳/۳۶		وضعیت کلی برون داد واسطه ای رشته مدیریت
	۲/۷۷		وضعیت کلی برون داد نهایی رشته مدیریت
	۳/۱۴		وضعیت کلی پیامد رشته مدیریت
	۳/۱۶		وضعیت کلی دوره های آموزشی

#### سوال اول تحقیق: عوامل دروندادی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت از چه کیفیتی برخوردارند؟

به منظور بررسی وضعیت دورن داد های گروه مدیریت، از سیستم نشانگرها استفاده شد. وضعیت کلی عامل دورن داد با هفده ملاک از نظر دانشجویان و هیأت علمی با میانگین (۳/۲۱) نسبتا مطلوب ارزیابی شده است. نتایج جدول (۲) نشان دهنده ملاک ها و نشانگرهای آنها است.

ملاک تعامل و ارتباط اساتید با دانشجویان از نظر دانشجویان دارای ۳ نشانگر (میزان تعامل و ارتباط دانشجویان با اعضاء هیأت علمی غیر از ساعات مقرر جهت مشاوره با میانگین (۲/۷۷)، میزان ساعت مراجعه در هفته جهت مشاوره (در ساعات مقرر و تعیین شده از سوی اعضاء هیأت علمی) با میانگین (۲/۳۹)، و میزان رضایت از نحوه ارتباط اعضاء هیأت علمی با میانگین (۲/۸۵)) است. همچنین وضعیت کلی این ملاک از نظر دانشجویان با میانگین (۲/۶۷)، نسبتا مطلوب ارزیابی شده است.

ملاک مشارکت دانشجویان در فعالیت های پژوهشی اساتید گروه با یک نشانگر با میانگین (۲/۵۲) نسبتا مطلوب، ملاک فعالیت های آموزشی از نظر دانشجویان دارای ۲ نشانگر (انسجام و پیوستگی برنامه ها و فعالیت های آموزشی گروه با



میانگین ( ۳/۱۸)، وضعیت نسبتا مطلوب و در نشانگر تناسب برنامه ها و فعالیت های آموزشی گروه با نیازهای دانشجویان با میانگین (۳/۶۸) است. وضعیت کلی این ملاک هم با میانگین (۳/۴۳)، نسبتا مطلوب است.

ملاک آشنایی با فعالیت های آموزشی گروه از نظر دانشجویان دارای ۵ نشانگر، ملاک مشاوره و راهنمایی اعضای هیأت علمی دارای ۲ نشانگر، ملاک تسهیلات و امکانات رفاهی با ۵ نشانگر، ملاک آگاهی آموزشی دانشجویان دارای ۴ نشانگر، ملاک آگاهی از رشته توسط دانشجویان دارای ۲ نشانگر، ملاک تسهیلات و امکانات رفاهی گروه از دید هیأت علمی دارای ۹ نشانگر، ملاک انگیزه و رغبت دانشجویان به رشته دارای دو نشانگر و ملاک دسترسی دانشجویان به فناوری آموزشی گروه با دو نشانگر، ملاک آشنایی هیأت علمی با قوانین گروه دارای سه نشانگر، ملاک فعالیت های گروه دارای ۷ نشانگر، ملاک عوامل ارگونومیگ گروه از نظر هیأت علمی دارای شش نشانگر، ملاک شرکت در سمینارهای علمی از نظر هیأت علمی دارای ۲ نشانگر، ملاک برگزاری جلسات گروه از نظر هیأت علمی دارای ۲ نشانگر و ملاک تناسب هیأت علمی و محتوا از نظر هیأت علمی دارای ۳ نشانگر شناسایی شده و وضعیت کلی ملاکهای فوق به ترتیب با میانگین (۳/۱۷)، (۳/۰۲)، (۳/۱۷)، (۳/۶)، (۳/۵۴)، (۳/۸)، (۳/۸۲)، (۳/۰۱)، (۳/۰۴۷)، (۳/۲۷)، (۳/۰۵)، (۲/۸۶)، (۲/۸۱)، (۳/۶۴)، و (۳/۱۱) نسبتا مطلوب ارزیابی شده اند.

جدول ۲- نشانگرهای درون داد

وضعیت نشانگرها از نظر گروههای مختلف					نشانگر	ملاک
وضعیت کلی	دانش اموخته	مدیر	هیأت علمی	دانشجو		
۲/۶۷	-	-	-	۲/۷۷	میزان تعامل و ارتباط شما با اعضای هیأت علمی غیر از ساعات مقرر جهت مشاوره	تعامل و ارتباط با اساتید
	-	-	-	۲/۳۹	میزان ساعت مراجعه در هفته جهت مشاوره (در ساعات مقرر و تعیین شده از سوی اعضای هیأت علمی) گرفتن از اعضای هیأت علمی	
	-	-	-	۲/۸۵	رضایت از نحوه ارتباط اعضای هیأت علمی	
۲/۵۲	-	-	-	۲/۵۲	مشارکت در فعالیت های پژوهشی (طرح ها، مقالات و ... ) اعضای هیأت علمی مشارکت	فعالیت پژوهشی
۳/۴۳	-	-	-	۳/۱۸	تا چه اندازه از انسجام و پیوستگی برنامه ها و فعالیت های آموزشی گروه رضایت دارید؟	فعالیت های آموزشی
	-	-	-	۳/۶۸	تا چه اندازه از تناسب برنامه ها و فعالیت های آموزشی گروه با نیازهایتان، رضایت دارید؟	
۳/۱۷	-	-	-	۳/۱۳	رضایت از خدمات آموزشی گروه در زمینه انتخاب واحد، اساتید و تنوع آنها	آشنایی با فعالیتهای گروه
	-	-	-	۳/۳۱	روشن و مشخص بودن اهداف و وظایف گروه برای شما	



	-	-	-	۳/۳۱	روشن و مشخص بودن وظایف، مسؤلیت ها و اختیارات مدیر گروه برای شما	
	-	-	-	۲/۹۴	میزان آگاهی از آیین نامه های گروه و مفاد آنها (در زمینه های آموزشی - پژوهشی)	
	-	-	-	۳/۱۶	میزان رضایت از آیین نامه های گروه و مفاد آنها (در زمینه های آموزشی - پژوهشی)	
۳/۰۲	-	-	-	۳/۰۲	میزان رضایت از خدمات مشاوره گروه در خصوص مسائل آموزشی و پژوهشی	مشاوره
	-	-	-	۳/۰۲	میزان رضایت از خدمات مشاوره گروه در خصوص مسائل روان شناختی (عطفی/ شخصی)	
	-	-	-	۳/۱۵	میزان رضایت از نحوه سرویس دهی و برخورد کارکنان کتابخانه	
	-	-	-	۳/۳۶	میزان رضایت از تناسب و کفایت کتب و مجلات موجود در کتابخانه	
	-	-	-	۳/۲۶	میزان رضایت از تناسب و کفایت امکانات و تجهیزات کتابخانه (صندلی و میز مطالعه، کامپیوتر و ...)	
	-	-	-	۳/۱۴	تناسب منابع کتابخانه و اطلاع رسانی گروه با دوره (مقطع) کارشناسی گروه	تسهیلات و امکانات رفاهی
	-	-	-	۳/۲۱	تناسب منابع کتابخانه و اطلاع رسانی گروه با دوره کارشناسی ارشد	
	-	-	-	۲/۶۴	تناسب منابع کتابخانه و اطلاع رسانی گروه برای پاسخگوی نیازهای دوره (مقطع) دکتری گروه	
۳/۰۱	-	-	-	۳/۴۲	تناسب فضاهای آموزشی گروه با نیازهای دوره (مقطع) کارشناسی گروه	
	-	-	-	۳/۴۲	تناسب فضاهای آموزشی گروه با نیازهای دوره (مقطع) کارشناسی گروه	
	-	-	-	۲/۷۱	تناسب فضاهای آموزشی گروه با دوره (مقطع) کارشناسی ارشد گروه	
	-	-	-	۲/۶۴	تناسب فضاهای آموزشی گروه با دوره (مقطع) دکتری گروه	تسهیلات و امکانات رفاهی
	-	-	-	۲/۹۲	تناسب امکانات و تجهیزات آموزشی - پژوهشی گروه با دوره کارشناسی گروه	تسهیلات و امکانات رفاهی
	-	-	-	۲/۵	تناسب امکانات و تجهیزات آموزشی - پژوهشی گروه برای پاسخگوی نیازهای دوره کارشناسی ارشد گروه	
	-	-	-	۲/۵	تناسب امکانات و تجهیزات آموزشی - پژوهشی گروه	



					برای پاسخگوی نیازهای دوره دکتری گروه	
۳/۴۷	-	-	۳/۵۷	-	آگاهی از آیین نامه های گروه و مفاد آنها	آشنایی با قوانین گروه
	-	-	۳/۲۱	-	رضایت از آیین نامه های گروه و مفاد آنها	
	-	-	۳/۶۴	-	رعایت آیین نامه ها و مفاد آنها توسط مدیر گروه	
۳/۲۷	-	-	۳/۴۲	-	رضایت از نظم برگزاری جلسات گروه	فعالیت های گروه
	-	-	۳/۵	-	رضایت از نظم و پیوستگی حضور اعضا در جلسات گروه	
۳/۳۱	-	-	۳/۵	-	رضایت از نحوه تعامل و نحوه تصمیم گیری در جلسات گروه	فعالیت های گروه
	-	-	۳/۲۱	-	رضایت از زمان برگزاری جلسات گروه	
	-	-	۳/۴۲	-	حضور در جلسات برنامه ریزی فعالیت های گروه	
	-	-	۲/۹۲	-	تدارک انگیزه ها و الزامات (مقررات، آیین نامه ها، پاداش و ترفیع) جهت مشارکت اعضا هیأت علمی در برنامه ریزی فعالیت های گروه	
	-	-	۳/۵	-	استقلال عمل ( میزان عدم دخالت مراجع بالات از گروه ) گروه در برنامه ریزی و تنظیم فعالیت های آموزشی	
۳/۰۵	-	-	۳/۰۷	-	دسترسی به خدمات و امکانات کامپیوتری جهت رفع نیازها	عوامل ارگونومیک
	-	-	۳	-	تناسب وضعیت اتاق کار اعضای هیأت علمی از نظر حرارتی و برودتی، سکوت و نورگیری	
	-	-	۳	-	به روز بودن امکانات و تجهیزات سایت کامپیوتر گروه جدید و به روز	
	-	-	۲/۷۱	-	تناسب وضعیت اتاق کار اعضای هیأت علمی از نظر وجود میز کار و کیفیت آن، کامپیوتر و ...	
	-	-	۳/۲۱	-	تناسب کلاس های درس از نظر وضعیت حرارتی و برودتی، سکوت و نورگیری	
	-	-	۳/۳۵	-	تناسب کلاس های درس از نظر وجود میز و صندلی (کفایت و تناسب)، وایت برد و فناوری های اطلاعات و ارتباطات	
۳/۶	-	-	-	۳/۶۲	انتخاب رشته با آگاهی و شناخت کامل از رشته تحصیلی	آگاهی آموزشی
	-	-	-	۳/۷۲	میزان شناخت و آگاهی شما در حال حاضر از رشته تحصیلی تان	
	-	-	-	۳/۵۶	میزان آگاهی قبل از تحصیل در رشته فعلی تان از	





					وضعیت بازار کار	
	-	-	-	۳/۵۳	میزان شناخت شما در حال حاضر از وضعیت بازار کار رشته تحصیلی تان	
۳/۸	-	-	-	۳/۷۶	میزان علاقه به رشته تحصیلی تان قبل از تحصیل در این رشته (هنگام انتخاب رشته)	انگیزه و رغبت
	-	-	-	۳/۸۵	میزان علاقه حال حاضر به رشته تحصیلی تان	
۳/۸۲	-	-	-	۳/۸۲	میزان دسترسی به خدمات کامپیوتری و سایت گروه جهت رفع نیازهایتان	فناوری آموزشی گروه
	-	-	-	۳/۸۲	میزان به روز بودن امکانات و تجهیزات سایت کامپیوتر گروه	
۲/۸۱	-	-	۲/۷۱	-	فعال بودن گروه در برپایی سمینارهای داخلی جهت تبادل تجربه و اطلاعات بین اعضاء هیأت علمی	سمینارهای علمی
	-	-	۲/۹۲	-	شرکت در سمینارهای داخلی گروه ( جهت تبادل تجربه و اطلاعات)	
۳/۶۴	-	-	۳/۷۸	-	تاثیر جلسات شورای آموزشی گروه در تبادل تجربه و اطلاعات میان اعضاء هیأت علمی گروه	جلسات گروه
	-	-	۳/۵	-	شرکت در جلسات شورای آموزشی گروه ( جهت تبادل تجربه و اطلاعات)	
۳/۱۷	-	-	۳/۵	-	تناسب اعضاء هیأت علمی با دوره (مقطع) کارشناسی گروه	تناسب هیأت علمی و محتوا
	-	-	۳/۱۴	-	تناسب اعضاء هیأت علمی گروه با دوره (مقطع) کارشناسی ارشد	
	-	-	۲/۷۱	-	تناسب اعضاء هیأت علمی گروه با دوره (مقطع) دکتری دایر گروه	
۳/۵۴	-	-	-	۳/۵۶	میزان آگاهی قبل از تحصیل در رشته فعلی تان از وضعیت بازار کار	آگاهی از رشته
	-	-	-	۳/۵۳	میزان شناخت شما در حال حاضر از وضعیت بازار کار رشته تحصیلی تان	
۲/۸۶	-	-	۲/۸۵	-	رضایت از تسهیلات و خدمات اعطایی گروه در زمینه آموزشی و پژوهشی	تسهیلات مالی
	-	-	۲/۸۷	-	رضایت از تسهیلات و خدمات اعطایی در زمینه رفاهی (وام مسکن، ماشین و ...)	
			۳/۲۱		وضعیت کلی عامل درون داد	

سوال دوم: عوامل فرایندی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت از چه کیفیتی برخوردارند؟

به منظور بررسی وضعیت فرایندهای گروه مدیریت، از سیستم نشانگرها استفاده شد. وضعیت کلی ملاک درون داد با ۴ ملاک (تدریس و آموزش، تناسب محتوای آموزشی، فناوری آموزشی و کیفیت برنامه آموزشی) از نظر هیأت علمی و دانشجویان با میانگین (۳/۳۶) نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. جدول (۳) ملاک ها و نشانگرهای فرایندی را بر حسب میانگینهای بدست آمده برای هر یک از آنها نشان می دهد.

جدول ۳- نشانگرهای فرایندی

ملاک	نشانگر	وضعیت نشانگرها از نظر گروههای مختلف			
		وضعیت کلی	دانش اموخته	مدیر	هیأت علمی
تدریس و آموزش	میزان تناسب روش های تدریس مورد استفاده اعضاء هیأت علمی با موضوعات مورد تدریس	-	-	-	۳/۸۷
	میزان رضایت از تنوع روش های تدریس مورد استفاده اعضاء هیأت علمی	-	-	-	۳/۳۷
	میزان رضایت از روش های تدریس اعضاء هیأت علمی	-	-	-	۳/۴۴
	میزان استفاده اساتید از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی (اینترنت، پاورپوینت، اوپک، دستگاه فیلم، اسلاید و ...)	-	-	-	۳/۳۶
	میزان تناسب با موضوعات مورد تدریس	-	-	-	۳/۲۷
	میزان اهمیت اساتید در شروع هر ترم و یا واحد تدریس به آگاهی از معلومات قبلی شما	-	-	-	۳/۲۷
	آشنایی با روش های متنوع تدریس (سنتی / جدید/ فعال/ غیرفعال)	-	-	۳/۵	-
	استفاده از روش های تدریس سنتی (استاد محور : سخنرانی)	-	-	۳	-
	استفاده از روش های تدریس جدید (دانشجو محور: بحث گروهی)	-	-	۳/۷۸	-
	استفاده متناسب با موضوع مورد تدریس از روش های تدریس مناسب	-	-	۳/۸۵	-
استفاده در تدریس دروس از طرح درس	-	-	۴	-	
تناسب محتوا آموزشی	میزان تناسب اهداف دوره (مقطع) تحصیلی تان با ترکیب دروس دوره	-	-	-	۳/۲۷
	میزان تناسب ترکیب دروس نظری و عملی دوره تحصیلی تان	-	-	-	۳/۱۳
	میزان تناسب ترکیب دروس پایه (اصلی) و تخصصی دوره تحصیلی	-	-	-	۳/۲۵

	-	-	-	۳/۳۴	میزان مکمل بودن دروس دوره کارشناسی ارشد را در ارتباط و مکمل دروس دوره کارشناسی	
	-	-	-	۳/۲۶	میزان ارتباط منطقی و تکمیلی دروس دوره کارشناسی ارشد و دکتری با هم	
	-	-	-	۳/۲	میزان رضایت از تناسب دوره (مقطع) تحصیلی تان و مدت زمان اختصاصی آن	
۳/۷۶	-	-	۳/۸۵	-	آشنایی با فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در آموزش	فناوری آموزشی
	-	-	۳/۶۴	-	دسترسی به مواد و وسایل کمک آموزشی جهت استفاده در تدریس	
	-	-	۳/۷۸	-	استفاده متناسب با موضوعات مورد تدریس از فناوری اطلاعات و ارتباطات (اینترنت، شبکه، پاورپوینت، اورهد، پروژکتور و ...)	
۳/۲	۳/۳۱	-	-	-	میزان رضایت از کیفیت برنامه های درسی در ایجاد توانایی های شناختی (دانش عمومی و تخصصی) در خود	کیفیت برنامه آموزشی
	۳/۱۷	-	-	-	رضایت از کیفیت برنامه های درسی در ایجاد توانایی های کاربردی (دانش کاربردی) در خود	
	۳/۱۴	-	-	-	برنامه های درسی منجر به ایجاد قابلیت های رفتاری، ارتباطی و عاطفی (نگرش مثبت در حیطه تخصصی و کاری)	
	۳/۱۵	-	-	-	رضایت از کاربرد دانش و مهارت های اکتسابی در طول دوران تحصیل در شغل فعلی تان	
	۲/۹۵	-	-	-	تاثیر مطالب و تکالیف ارائه شده توسط اعضاء هیات علمی در طول دوران تحصیل در حل مسائل کاری تان	
	۲/۸۲	-	-	-	مناسب بودن ترکیب دروس نظری و عملی برنامه درسی دوران تحصیل	
	۲/۹	-	-	-	مفید و کاربردی بودن دروس پایه برنامه درسی دوره	
	۴/۱۷	-	-	-	مفید و کاربردی بودن دروس تخصصی برنامه درسی دوره	
۳/۳۶				وضعیت کلی		

### سوال سوم: عوامل برون دادی واسطه های فعالیت های آموزشی گروه مدیریت از چه کیفیتی برخوردارند؟

به منظور بررسی وضعیت برون داده های واسطه ای گروه مدیریت، از سیستم نشانگرها استفاده شد. و وضعیت کلی ملاک برون داد واسطه ای با ۴ ملاک از نظر هیأت علمی و دانشجویان با میانگین (۳/۳۶) نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. بر حسب نتایج بدست آمده، ملاک نحوه امتحان و ارزیابی از نظر دانشجویان دارای ۹ نشانگر، ملاک ارزشیابی های دوره ای از فعالیت های گروه و همکاری در آن دارای ۵ نشانگر، ملاک آشنایی هیأت علمی با روشهای ارزیابی و سنجش دانشجویان در موضوعات درسی دارای ۶ نشانگر، ملاک رضایت از استاد راهنما و مشاور دارای ۳ نشانگر بوده است. نتایج جدول (۴) نشان دهنده ملاک ها و نشانگرهای برون داد واسطه ای است.

جدول ۴- نشانگرهای برون داد واسطه ای

وضعیت نشانگرها از نظر گروههای مختلف					نشانگر	ملاک
وضعیت کلی	دانش اموخته	مدیر	هیأت علمی	دانشجو		
۳/۳	-		-	۳/۴۵	قضاوت نهایی اساتید در مورد آموخته های شما با توجه به نتایج ارزیابی (امتحان) پایان ترم	نحوه ارزیابی و امتحان
	-		-	۳/۲۸	میزان سنجش آموخته های شما توسط اساتید در طول ترم تحصیلی	
	-		-	۳/۴۴	میزان رضایت از تناسب روش های ارزشیابی اساتید با محتوای مورد تدریس توسط آنها	
	-		-	۳/۲۵	میزان رضایت از کفایت و جامعیت روش های ارزشیابی اساتید در پوشش دادن کل مجموعه (محتوای) مورد تدریس	
	-		-	۳/۳۲	میزان رضایت از تناسب روش های ارزشیابی با اهداف و مواد درسی از قبل تعیین شده	
	-		-	۳/۳۷	میزان رضایت کلی از روش های ارزشیابی مورد استفاده اعضاء هیأت علمی	
	-		-	۳/۱۵	میزان رضایت از نحوه بازخورد نتایج ارزشیابی های به عمل آمده از سوی اعضاء هیأت علمی از شما	
	-		-	۳/۳۶	بازخورد به موقع (حداکثر اوایل ترم بعدی) از نتایج ارزشیابی های به عمل آمده از سوی اساتید	نحوه ارزیابی و امتحان
	-		-	۳/۰۶	میزان رضایت از به موقع بودن بازخورد نتایج ارزشیابی به عمل آمده از سوی اعضاء هیأت علمی	
۲/۲۴			۲/۰۷	-	میزان ارزیابی و سنجش دوره ها (مقاطع) آموزشی گروه	ارزشیابی گروه
	-			-		
	-		۲/۴۲	-	آشنایی با روش های ارزشیابی کیفیت دانشگاهی	
			۲/۵۷		انجام ارزیابی های به عمل آمده از دوره های	



				آموزشی مورد اجرا طبق ساز و کاری مشخص و علمی	
		۲/۱۴		فراهم بودن زمینه جهت مشارکت شما در ارزیابی از دوره های آموزشی گروه	
		۲		مشارکت در ارزیابی دوره های آموزشی گروه	
		۳/۵۷		آشنایی با روش های سنجش و اندازه گیری پیشرفت تحصیلی	
		۳/۱۴		استفاده در شروع هر ترم یا هر واحد تدریس جهت آگاهی از معلومات قبلی دانشجویان از ارزشیابی تشخیصی	
		۳/۶۴		استفاده در طول ترم تحصیلی جهت آگاهی از پیشرفت تحصیلی دانشجویان از ارزیابی تکوینی (ارزیابی در طول ترم)	آشنایی با روش های سنجش و اندازه گیری
۳/۴۶		۳/۴۲		انجام قضاوت نهایی در مورد آموخته های دانشجویان را با توجه به نتایج ارزیابی پایان ترم	
		۳/۲۱		تناسب شیوه های موجود بازخورد نتایج ارزشیابی های پیشرفت تحصیلی (نحوه - زمان) به دانشجویان	
		۳/۷۸		دادن بازخورد مناسب و به موقع نتایج ارزشیابی ها باعث ایجاد انگیزه و فعالیت بیشتر در دانشجویان	
		۳/۲۹		میزان رضایت از ارائه خدمات توسط اساتید راهنمای پایان نامه	
۳/۴۶		۳/۲۹		میزان رضایت از ارائه خدمات توسط اساتید مشاور پایان نامه	رضایت استاد راهنما
		۳/۷۷		میزان آزادی عمل در انتخاب اساتید راهنما مشاور جهت اخذ پایان نامه	
		۳/۳۶		وضعیت کلی برون داد واسطه ای	

**سوال چهارم: برون دادهای نهایی فعالیت های آموزشی گروه مدیریت از چه کیفیتی برخوردارند؟**

به منظور بررسی وضعیت برون داده های واسطه ای گروه مدیریت، از سیستم نشانگرها استفاده شد. نتایج جدول (۵)

نشان دهنده ملاک ها و نشانگرهای برون داد نهایی را نشان می دهد.



ملاک ارایه خدمات تخصصی به جامعه از نظر دانشجویان دارای ۱ نشانگر است. در نشانگر میزان تناسب دوره تحصیلی با تحقق نیازهای خود و جامعه با میانگین (۳/۴۱)، وضعیت نسبتاً مطلوب است.

ملاک اهداف آموزشی گروه از نظر هیأت علمی دارای نشانگر است. در نشانگر میزان تطابق اهداف دوره کارشناسی با تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲/۱۴)، میزان تطابق اهداف دوره کارشناسی ارشد با تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲)، میزان تحقق اهداف دوره دکتری با تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲/۲۱)، میزان تناسب اهداف دوره کارشناسی با ترکیب دروس دوره با میانگین (۲/۷۱)، تناسب اهداف دوره کارشناسی ارشد با ترکیب دروس دوره با میانگین (۲/۲۸)، تناسب اهداف دوره دکتری با ترکیب دروس دوره با میانگین (۲/۱۴)، نامطلوب ارزیابی شده است. همچنین وضعیت کلی این ملاک از نظر دانشجویان با میانگین (۲/۲۴)، نامطلوب ارزیابی شده است.

ملاک تناسب اهداف گروه با نیاز جامعه از نظر هیأت علمی دارای ۳ نشانگر است. در نشانگر میزان تطابق ترکیب دروس دوره کارشناسی مورد اجرا با تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲/۷۸)، میزان تطابق ترکیب دروس دوره کارشناسی ارشد مورد اجرا با راستای تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲/۷۸)، نسبتاً مطلوب و میزان تطابق ترکیب دروس دوره دکتری مورد اجرا با تحقق نیازهای فرد و جامعه با میانگین (۲/۴۲)، نسبتاً مطلوب ارزیابی شده اند. وضعیت کلی این ملاک هم با میانگین (۲/۶۶)، نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است.

وضعیت کلی ملاک برون داد نهایی با ۳ ملاک از نظر هیأت علمی و دانشجویان با میانگین (۲/۷۷) نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است.

#### جدول ۵- نشانگرهای برون داد نهایی

وضعیت نشانگرها از نظر گروههای مختلف					نشانگر	ملاک
وضعیت کلی	دانش اموخته	کارفرما	هیأت علمی	دانشجو		
۳/۴۱	-	-	-	۳/۴۱	میزان تناسب دوره تحصیلی با تحقق نیازهای خود و جامعه	ارایه خدمات تخصصی به جامعه
۲/۲۴	-	-	۲/۱۴	-	میزان تطابق اهداف دوره کارشناسی با تحقق نیازهای فرد و جامعه	اهداف آموزشی گروه
	-	-	۲	-	میزان تطابق اهداف دوره کارشناسی ارشد با تحقق نیازهای فرد و جامعه	
	-	-	۲/۲۱	-	میزان تحقق اهداف دوره دکتری با تحقق نیازهای فرد و جامعه	
	-	-	۲/۷۱	-	میزان تناسب اهداف دوره کارشناسی با ترکیب دروس دوره	
	-	-	۲/۲۸	-	تناسب اهداف دوره کارشناسی ارشد با ترکیب دروس دوره	
	-	-	۲/۱۴	-	تناسب اهداف دوره دکتری با ترکیب دروس دوره	

۲/۶۶	-	-	۲/۷۸	-	میزان تطابق ترکیب دروس دوره کارشناسی مورد اجرا با تحقق نیازهای فرد و جامعه	تناسب اهداف گروه با نیاز جامعه
	-	-	۲/۷۸	-	میزان تطابق ترکیب دروس دوره کارشناسی ارشد مورد اجرا با راستای تحقق نیازهای فرد و جامعه	
	-	-	۲/۴۲	-	میزان تطابق ترکیب دروس دوره دکتری مورد اجرا با تحقق نیازهای فرد و جامعه	
۲/۷۷					وضعیت کلی پرونداد نهایی	

### سوال پنجم: پیامدهای فعالیتهای آموزشی گروه مدیریت از چه کیفیتی برخوردارند؟

به منظور بررسی وضعیت پیامدهای گروه مدیریت، از سیستم نشانگرها استفاده شد. وضعیت کلی ملاک برون داد نهایی با ۶ ملاک از نظر هیأت علمی و دانشجویان، دانش آموخته گان و کارفرما با میانگین (۳/۱۴) نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. نتایج جدول (۶) نشان دهنده ملاک ها و نشانگرهای پیامدها است.

### جدول ۶- نشانگرهای پیامد

وضعیت نشانگرها از نظر گروههای مختلف					نشانگر	ملاک
وضعیت کلی	دانش آموخته	کارفرما	هیأت علمی	دانشجو		
۳/۲	-	-	-	۳/۲۸	پرورش توانایی های خود- اشتغالی و کارآفرینی در شما به وسیله برنامه درسی دوره تحصیلی تان	خود اشتغالی و کارآفرینی
	-	-	-	۳/۱۹	نقش گروه و اعضاء هیأت علمی در پرورش توانایی های خود - اشتغالی و کارآفرینی در شما	
	-	-	-	۳/۱۲	نقش گروه و اعضاء هیأت علمی در ایجاد فرصت های شغلی متناسب با رشته و تخصص شما	
۳/۰۸	۳/۰۷	-	-	-	کسب مهارت لازم را در خصوص وظایف شغلی تان بعد از دوران تحصیلی از طریق دوره های آموزشی ضمن خدمت	توانایی و مهارتهای شغلی
	۳/۰۹	-	-	-	تاثیر برنامه درسی مقطع تحصیلی در ایجاد توانایی های خوداشتغالی و کارآفرینی در شما	
۳/۱	۳/۳۶	-	-	-	علاقه به برقراری ارتباط با گروه	ایجاد تغییر در نگرش و ارزشهای افراد جامعه
	۲/۸۵	-	-	-	تدارک الزامات و مشوق هایی جهت برقراری ارتباط شما با گروه	
-	-	۲/۵۷	-	-	رضایت از توان و دانش تخصصی دانش آموخته در	

۳/۱	-	۲/۹۵	-	-	رضایت از توان نوآوری و خلاقیت دانش آموخته در انجام وظایف شغلی	توانایی علمی
	-	۳/۴۷	-	-	رضایت از توان سازماندهی و تجدید سازمان امور و وظایف محوله به دانش آموخته	
	-	۳/۴۲	-	-	رضایت از تناسب دانش تخصصی دانش آموخته با وظایف و امور محوله در شغل مربوط به او	
۴/۳۸	-	۴/۱۴	-	-	ضروری دانستن دوره های آموزشی نظری برای دانش آموخته	ضرورت آموزشی
	-	۴/۶	-	-	ضروری دانستن دوره های آموزشی کاربردی را برای دانش آموخته	
۳/۲۲	-	۳/۱۹	-	-	رضایت از مهارتهای عملی دانش آموخته در انجام وظایف شغلی	توانایی شغلی و حرفه ای
-	۳/۰۹	-	-	رضایت از قدرت کاربرد دانش و توان تخصصی دانش آموخته در حل مسائل کاری		
-	۲/۹۵	-	-	رضایت از توان و مهارت دانش آموخته در انجام امور موازی با وظایف شغلی مربوطه		
-	۳/۱۹	-	-	برخورداری دانش آموخته از قدرت سازگاری و تطابق با محیط کار		
-	۴	-	-	رضایت از مهارت های ارتباطی دانش آموخته در محیط کار رضای		
-	۳/۰۴	-	-	رضایت از توان خود رهبری و خودکار بودن دانش آموخته		
-	۳/۱۴	-	-	برخورداری دانش آموخته از احساس مسئولیت و وجدان کاری در محیط کار در رابطه با وظایف محوله		

#### ۴. نتیجه گیری

در مقایسه با نتایج پژوهش حاضر پژوهش نجف زاده، مرسلی و جنانی (۱۳۹۵) که به ارزیابی درونی گروه آموزشی تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز پرداخته بود نتایج نشان داد اهداف جایگاه سازمانی، مدیریت تشکیلات و دانشجویان در وضعیت مطلوب قرار دارند. اعضا هیأت علمی، راهبردهای یاددهی - یادگیری، دوره های آموزشی و برنامه های درسی و امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی در وضعیت نسبتاً مطلوب و دانش آموختگان در وضعیت نامطلوبی ارزیابی شدند. در مجموع گروه در سطح نسبتاً مطلوب و دانش آموختگان در سطح نامطلوب ارزیابی شدند. همچنین نتایج پژوهش محمدی و همکاران (۱۳۹۴) در بررسی و مقایسه درونی گروه های آموزشی رشته پرستاری

دانشگاه همدان نشان داد ارزیابی درونی گروه پرستاری بهداشت جامعه (۸۷/۱۶)، گروه پرستاری داخلی جراحی (۸۶/۹۲) و گروه پرستاری کودک (۸۴/۵۹) بوده است. این نتایج در پژوهش روحی جهرمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارزشیابی درونی گروه میکروبی شناسی در دانشگاه علوم پزشکی جهرم نشان داد که مدیریت و برنامه های آموزشی در وضعیت مطلوب و بقیه ی عوامل در وضعیت نسبتاً مطلوب بودند و در کل وضعیت در گروه آموزشی مورد پژوهش نسبتاً مطلوب بود. انجم شعاع و همکاران (۱۳۹۱) نیز در نشان دادند که عوامل جایگاه سازمانی و مدیریت گروه، هیئت علمی، امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی، دانش‌آموختگان گروه مورد مطالعه در «سطح مطلوب» قرار دارد. سه عامل دیگر یعنی دانشجویان، راهبردهای یاددهی-یادگیری و دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی در «سطح نسبتاً مطلوب» قرار دارند. همچنین هر سه دسته عوامل درون‌داد، فرایند و برون‌داد گروه آموزشی در «سطح مطلوب» ارزیابی شدند؛ در نتیجه، وضعیت کلی گروه در «سطح مطلوب» ارزیابی گردید.

در خارج از کشور پژوهش های مشابه مانند نپ و فلدمن (۲۰۱۶)، ونگ و لی (۲۰۱۶) نشان داده است از نظر گروه‌های مختلف دانشجوی، دانش آموخته سطح علمی و کیفیت آموزش در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. همچنین ساختار تسهیلات و امکانات فیزیکی بطور کلی در سطح مطلوب قرار داشتند. همچنین پژوهش کلیجن و همکاران (۲۰۱۱) نشان داد در دانشگاه هایی که به تحصیلات تکمیلی اهمیت چندانی داده نمی شود، کیفیت نامطلوب ارزیابی می شود؛ همچنین بین فعالیت های مدیریتی، توجه به جنبه های کیفیت آموزش و تأثیر ادراکات بهبود رابطه معناداری وجود دارد. ماسی و همکاران (۲۰۰۵) نیز در مطالعه ای به معرفی یک نوع شناسی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی پرداختند که مشخص شد الگوهای حمایتی ارزیابی کیفیت آموزش عالی، به دلیل تأکید بر خلاقیت بیشترین تأثیر را در بهبود فرایند یاددهی یادگیری آموزش عالی به ارمغان آورده اند. کلیجر و همکاران (۲۰۰۷) با مطالعه تأثیر ارزیابی درونی بر دپارتمان های دانشگاهی در دوره دستیاری پزشکی خانواده در شش دانشگاه آمریکا به این نتیجه دست یافتند که اگر ارزیابی درونی با سایر مراحل اعتبارسنجی مانند ارزیابی بیرونی و بازدید هم‌تایان حرفه ای از سایت و هم‌ترازسنجی توأم شود، تأثیر خود را بر بهبود فرایند ریزی در سطوح مختلف، خواهد گذاشت .

مروری بر استانداردهای الگوی اعتبار بخشی در کشورهای خارجی نشان می دهد که در این الگو وضعیت دانش آموختگان دوره کارشناسی و نیز دانش آموختگان دوره کارشناسی ارشد مورد توجه قرار گرفته است. به عنوان مثال الگوی اعتبار بخشی در کره جنوبی، علاوه بر عوامل درون‌داد و فرایند، برخی عوامل برون‌داد را مورد نظر قرار داده است. کیفیت دانشگاهی را بهتر تصویر می کند. لذا در زمره دانشگاه‌های اعتبار یافته قرار نخواهد گرفت براساس الگوی اعتبار بخشی دانشگده ها و دانشگاه‌های امریکا نیز نشان می دهد فقط ۷۷٪ از دانشکده های مدیریت که داوطلبانه درخواست کرده بودند تا ارزیابی شوند، حداقل استانداردهای پایه را دارا بودند. در همین سال از ۲۳۵ دانشکده مهندسی فقط ۱۳۹ دانشکده (۶۵٪) از شرایط لازم برخوردار بوده و استانداردهای لازم راحائز بودند تا در زمره دانشکده های نسبتاً ((رضایت بخش)) یا بالاتر دسته بندی شوند. گزارش یاد شده نشان می دهد که در همان سال از ۴۳۸ دانشکده ای که درخواست کرده بودند دوره های کارشناسی ارشد در مدیریت بازرگانی آنها ارزیابی شود، ۳/۴ دارای استانداردهای لازم نبودند. فقط ۱۰۰ دانشکده (۲۳٪) از سطح مطلوب استانداردهای (درباره برنامه درسی صلاحیت هیات علمی، سازمان و تشکیلات، تجهیزات و تسهیلات، نحوه پذیرش دانشجو) برخوردار بودند. بعبارت دیگر دوره کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی فقط در ۱۰۰ دانشکده در سطح نسبتاً رضایت بخش (یا بالاتر) ارزیابی شده و اعتبار علمی لازم را بدست آورده بود. با توجه به نتایج بدست آمده، پیشنهاد می گردد تا پژوهش حاضر روی سایر گروه‌های آموزشی نیز اجرا گردد و نتایج با نتایج پژوهش حاضر مقایسه گردد. همچنین بهتر است تا در پژوهش های آتی از سایر رویکردها در ارزشیابی درونی استفاده گردد و گروه های نمونه بزرگتر مورد بررسی قرار گیرند.

## ۵. مراجع

## منابع فارسی:

۱. اسحاقی، حسین و همکاران (۱۳۹۰). نقش و اهمیت تهیه و برنامه جامع دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی، مروری بر تجربیات برنامه‌ریزی آموزش عالی در برنامه اول. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۲. انجم شعاع، محمدرضا و همکاران (۱۳۹۱). ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی مدیریت بازرگانی در دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
۳. بابایی، محمود. (۱۳۸۸). نیازسنجی اطلاعات. تهران: انتشارات مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
۴. بازرگان، عباس (۱۳۹۰). کیفیت و ارزیابی آن در آموزش عالی: نگاهی به تجربه‌های ملی و بین‌المللی. در محسن خلیجی و محمدمهدی فرقانی (ویراستاران). مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران، جلد اول: تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی: ۲۷-۳.
۵. بازرگان، عباس (۱۳۹۲). ارزیابی در آموزش عالی؛ مفاهیم، تعاریف، نظریه‌ها و الگوها. ارائه شده در میزگرد تخصصی ارزیابی در آموزش عالی. ۲۳ اسفند ۱۳۹۲. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۶. بهرامی محسن (۱۳۹۰). ضرورت تجدیدنظر در رسالتها و ساختارهای آموزش عالی. رهیافت. ش ۱۱.
۷. روحی جهرمی، ناصر و همکاران (۱۳۹۴). ارزشیابی درونی گروه میکروبی شناسی در دانشگاه علوم پزشکی جهرم. مجموعه مقالات همایش بررسی روش‌ها و مسائل آموزشی در دانشگاه‌ها. تبریز.
۸. صحراگرد، غلامحسین و ملائی، فریبا (۱۳۹۴). قطبهای علمی؛ تجربیات ملی و بین‌المللی. در مجموعه مقالات اولین همایش قطبهای علمی کشور. ۸۸-۹۴، دبیرخانه شورای قطبهای علمی. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۹. فراستخواه، مقصود، محمود مهرمحمدی و احمد داوری (۱۳۹۲). بررسی افزایش دسترسی به آموزش عالی. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۱۰. فرخ نژاد، محمدعلی (۱۳۸۰). شناختن‌های اصلی برای ارزیابی کیفیت آموزشی در آموزش عالی. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۱۱. کشاورز، علی و سیاسی، فریدون (۱۳۹۰). ارزیابی درونی در گروه آموزشی تغذیه و بیوشیمی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی تهران.
۱۲. محمدی، علی و همکاران (۱۳۹۴). بررسی و مقایسه درونی گروه‌های آموزشی رشته پرستاری دانشگاه همدان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه بوعلی همدان.
۱۳. مختاریان، ستار و محمدی، رضا (۱۳۹۰). برنامه سوم توسعه آموزش عالی و تحقیقات دولتی پزشکی و غیرپزشکی. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
۱۴. میرزایی، رامبد و همکاران (۱۳۹۲). بررسی رابطه تطبیقی مدیریت کیفیت جامع و سازمان یادگیرنده، ماهنامه تدبیر، ۱۳ (۱۳۴).
۱۵. نجف زاده، علی. مرسلی، محمدمامین و جنانی، حسین (۱۳۹۵). ارزیابی درونی گروه آموزشی تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز. مجموعه مقالات سمینار آموزش عالی در ایران، جلد اول: اصفهان.
۱۶. یمنی دوزی سرخابی، محمد (۱۳۹۲). برنامه‌ریزی توسعه دانشگاهی، نظریه‌ها و تجربه‌ها. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

## منابع انگلیسی





۱۷. Keajer, T.J. and et al. (۲۰۰۷). ABC of Action Learning, Chartwell-Bratt, UK
۱۸. Knapp, M. S., & Feldman, S. B. (۲۰۱۶). Managing the Intersection of Internal and External Evaluation: Challenge for Masochist University. *Journal of Educational Administration*, ۵۰(۵), ۶۶۶-۶۹۴.
۱۹. Mathison, S. (Ed). (۲۰۰۵). Encyclopedia of evaluation. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
۲۰. Wong, M. N., & Li, H. (۲۰۱۶). From Internal Inspection to Evaluation: A Study of Quality Assurance in Hong Kong university. *Early Education and Development*, ۲۱(۲), ۲۰۵-۲۳۳.