

## مروری بر واژگان و اصطلاحات نظارت و ارزیابی

به منظور دستیابی به فهم و زبان مشترک در مورد اصطلاحاتی که در ادبیات ارزشیابی آموزشی بکار گرفته می شود، به مفاهیم و تعاریف برخی از این اصطلاحات اشاره می گردد .

**ارزش:** ارزش به مفهوم سودمندی نسبی یک پدیده برای یک فرد و در یک زمینه خاص. کلمه ارزش که بدرستی در کلمه ارزشیابی گنجانیده شده است به مفهوم تعیین ارزشها برای قضاوت درباره میزان، درجه، حالت و بها پدیده مورد ارزشیابی است . منظور از ارزش همان اهمیت است.

**ارزشیابی یا ارزیابی:** داوری آگاهانه درباره ارزش کارها، اندیشه‌ها، راه حلها و روشها برای منظوری معین و براساس ملاکی مشخص در ارزشیابی چهار عنصر اهمیت دارد ۱- قضاوت ۲- معیار یا استاندارد ۳- ارزش و ۴- شناخت. برخی از متخصصین بین ارزشیابی و ارزیابی تفاوتی قائل نیستند. مفهوم ارزشیابی طی چهارده دوره تفاوت‌هایی داشته است . دهه های ۴۰- ۱۹۳۰ مترادف با اندازه‌گیری، دهه ۵۰- ۱۹۴۰ توصیف فعالیتها و برنامه های آموزشی و مقایسه آنها با هدفها مورد نظر، دهه ۱۹۸۰-۱۹۶۰ قضاوت درباره ارزش و اهمیت هر پدیده، دهه ۱۹۹۰ به بعد ارزیابی یا ارزشیابی مترادف با پیچیدگی فرایند و یا توافق درباره ارزش و اهمیت پدیده منظور شده است .

**ارزیابی اثربخشی:** عبارت است از قضاوت درباره مطلوبیت برونداد نهایی و پیامدها در مقایسه با هدفهای نظام . برونداد نظام آموزشی عبارت است از : ۱- سطح دانش و مهارت کسب شده ، ۲- نگرش ۳- آثار علمی تولید شده و خدمات مشاوره ای. به کمک مفهوم ارزیابی اثربخشی به این سؤال پاسخ داده می شود که تا چه اندازه برونداد نظام آموزشی از مطلوبیت مورد نظر برخوردار است . برخی از متخصصین کیفیت آموزشی را معادل اثر بخشی دانسته اند .

**ارزیابی برونی:** عبارت است از ارزیابی یک برنامه یا واحد آموزشی توسط افراد بیرون از آن واحد. این افراد می توانند خبرگان، همگنان و یا بازرسان باشند . ارزیابی برونی به طور معمول متضمن بررسی گزارش ارزیابی درونی ، بازدید از مؤسسه و تحریر گزارش ارزیابی است . گزارش ارزیابی درونی در اختیار آژانس های اعتبار سنجی قرار می گیرد .

**ارزیابی درونی:** عبارت است از فرآیند جمع آوری و مدیریت منظم اطلاعات و تحلیل انتقادی آنها براساس نقاط قوت و ضعف ، فرصتها و تهدیدها راجع به یک برنامه یا واحد آموزشی. اطلاعات از طریق مدیریت یا همه اعضاء هیأت علمی و دست اندرکاران برنامه یا واحد و یا نظر خواهی از دانشجویان، فارغ‌التحصیلان و در صورت لزوم کارفرمایان جمع آوری می‌گردد.

**ارزیابی عملکرد:** در مفهوم عام، ارزیابی عملکرد به عنوان وسیله‌ای برای اطمینان از کسب حداقل استانداردهای عملکرد می باشد . بعنوان مثال ارزیابی عملکرد کارکنان عبارت است از سنجش سیستماتیک و منظم کار افراد در رابطه با نحوه انجام وظیفه آنها در مشاغل محوله و تعیین پتانسیل موجود در آنها جهت رشد و بهبود . در هنگام طراحی سیستم ارزیابی عملکرد باید مشخص شود که سیستم ارزیابی جهت فعالیتهای شغل طراحی می‌شود یا برای ارزیابی نتایجی که باید از این فعالیتهای بدست آورد . یعنی شاخص‌هایی که برای ارزیابی عملکرد کارکنان انتخاب می‌شوند

مربوط به فعالیتهای آنها در شغلی است یا مربوط به نتایجی که از فعالیتهای بدست می‌آید. یک سیستم ارزیابی عملکرد هنگامی مؤثر خواهد بود که شامل هر دو معیار باشد.

**ارزیابی کارائی:** کارائی عبارت است از ماکزیمم کردن ترکیبی مطلوب از عوامل برون‌داد برای سطح معینی از درون‌داد. بعبارت دیگر می‌نیمم کردن درون‌داد برای دستیابی به ترکیب مطلوب برون‌داد منظور از ارزیابی کارایی قضاوت درباره آن است که برای سطح مطلوب برون‌داد، چه حداقلی از درون‌داد و فرآیند کفایت می‌کند. بعبارت دیگر در ارزیابی کارائی به دنبال این سؤال هستیم که چگونه برای میزان معینی از ویژگیهای عوامل درون‌داد نتایج بیشتری از نظام خواهد آمد.

**ارزیابی کیفیت:** هر گونه فعالیت ساختارمند جمع‌آوری اطلاعات که منتج به قضاوت درباره کیفیت برنامه یا واحد آموزشی گروه گردد، ارزیابی کیفیت گفته می‌شود.

**استانداردهای ایزو ۹۰۰۰:** این استانداردها از مجموعه نظامهای مدیریت کیفیت است که با هدف تأکید و توجه به کیفیت فرآورده (کالا یا خدمات) از سوی سازمان جهانی استاندارد (ایزو) تدوین شده است. استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ برای سازمانهای مختلف دستورالعمل‌های دیکته شده خاصی ندارد، بلکه فقط راهبردهای اصلی را برای اطمینان از صحت انجام امور و تشخیص و رفع ناهماهنگی پیشنهاد می‌کند.

**اعتبار سنجی:** اعتبار سنجی فرایندی است که مجموعه‌ای از استانداردهای از قبل تدوین شده را در یک سازمان مد نظر قرار می‌دهد و میزان تطابق وضعیت موجود مؤسسه را با آن استانداردها، ارزیابی می‌کند. با مقایسه ویژگی‌های وضعیت موجود مؤسسه با استانداردهای از قبل تدوین شده کیفیت مؤسسه مورد سنجش قرار می‌گیرد.

**تصمیم‌گیری:** تصمیم‌گیری به عنوان غایت فرایند ارزشیابی منظور می‌گردد. چنانچه از داده‌های ارزیابی برای تصمیم‌گیری استفاده نشود، ارزیابی بی‌بهره است. تصمیم همیشه با انجام دادن و اقدام همراه است. تصمیم انتخابی است که از میان چند گزینه بعمل می‌آید.

**تضمین کیفیت:** تضمین کیفیت به مدیریت منظم و رویه‌های ارزیابی پذیرفته شده جهت تضمین دستیابی به کیفیت تعیین شده یا بهبود یافته فراهم آوردن زمینه اعتماد ذینفعان اصلی به مدیریت کیفیت و برون‌دادها اشاره دارد. برخی از محققان از جمله برنان (۱۹۷۷) ترجیح می‌دهند که بجای اصطلاح تضمین کیفیت از اصطلاح ارزیابی کیفیت استفاده کنند. با اینکه بسیاری از فعالیت‌های تضمین کیفیت در ارتباط با ارزیابی کیفیت است اما اصطلاح تضمین کیفیت در برگیرنده فعالیتهای دیگری نیز می‌باشد. بنا به تعریف شبکه بین‌الملل تضمین کیفیت، تضمین کیفیت عبارت است از مجموعه از نگرش‌ها، اقدامات و رویه‌ها که از خلال آنها، همراه فعالیت‌های کنترل تحقق و بهبود استانداردهای علمی مناسب، فرایند مستمر ارزیابی کیفیت برنامه یا مؤسسه به منظور حفظ و بهبود کیفیت و پاسخگویی به ذی‌نفعان انجام می‌شود.

**خود ارزیابی:** خود ارزیابی در ساده‌ترین شکل خود نوعی درون‌نگری است. درون‌نگری در بعد تعیین ارزش و تحلیل تفاوتها بین سطوح مورد انتظار، سطوح ممکن و سطوح حاصل شده.

**رتبه بندی:** تکنیکی است برای رتبه بندی مقایسه ای و رده بندی مؤسسات آموزش عالی بر حسب عملکرد آنها و یا براساس تعدادی از ملاکهای مشخص. مهمترین هدف رتبه بندی ارائه اطلاعات درباره کیفیت برنامه های یا سازمان های مورد نظر به صاحب نظران، مصرف کنندگان و سیاستگذاران است. نتایج رتبه بندی برای اطلاع رسانی به عموم ذی نفعان بوسیله مطبوعات عمومی و تخصصی منتشر می شود.

**عامل:** یک نظام آموزشی را می توان با استفاده از الگوی سیستمی شامل سه عنصر یا عامل تصور نمود. بعنوان مثال درونداد (دانشجوی، هیأت علمی، برنامه درسی، ...) فرآیند (یاددهی- یادگیری...) برونداد (عملکرد دانش آموخته، آثار علمی چاپ شده...) با توجه به هدف ارزیابی، می توان عنصرهایی از درونداد یا برونداد را به عنوان عامل مورد نظر قرار داد که قضاوت درباره وضعیت آنها چگونگی مطلوبیت آن عنصر از درونداد را آشکار می سازد. برای مثال برای ارزیابی یک گروه آموزشی دانشجو، اعضای هیأت علمی هر کدام می توانند یک عامل محسوب شوند.

**قضاوت:** در فرایند قضاوت به ارزش داوری درباره نتایج پرداخته می شود و شایستگی یا ارزش پدیده مورد ارزیابی تعیین می شود. برای این منظور با استفاده از داده های تحلیل شده میزان تطابق وضعیت موجود پدیده مورد ارزیابی با معیارها (استانداردها، الزامات، انتظارات، هدفها) آشکار می شود. به عبارت دیگر به این سؤال پاسخ داده می شود که آیا نشانگرها حاکی از آن است که پدیده مورد ارزیابی با معیارها مطابقت دارد؟ ایدئولوژی و اعتقادات افراد در قضاوت آنها تأثیر زیادی دارد.

**کنترل کیفیت:** مکانیزمی است که از طریق آن می توان تطابق برون داده های یک فعالیت را با ویژگی های از قبل تعیین شده بررسی کرد. در زمینه های آموزشی کنترل کیفیت به معنای گردآوری منظم اطلاعات و داده ها برای کسب اطمینان از کیفیت واحدهاست. تمرکز اصلی کنترل بر مطابقت با استانداردهای از قبل تعیین شده برای کیفیت است.

**کیفیت:** کیفیت یک مفهوم چند شکلی و چند بعدی است. تصورات، ارزشها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد یا گروه ذینفع، پایه های تعریف کیفیت را تشکیل می دهند. کیفیت مجموع ویژگیها و خصوصیات یک فرآورده یا خدمت است که بیانگر توانایی آن در برآورده کردن خواسته های بیان شده باشد. الکرانی (۱۹۹۲) می گوید هر سازمانی که بتواند کیفیت را تعریف، اندازه گیری و به آن دست یابد. یک مزیت رقابتی قوی بدست آورده و آن را پایدار می سازد. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد. بر این اساس نمی توان گفت که کیفیت از یک نظریه عمومی یا یک الگوی کلی بدست می آید.

**محک زنی و مقایسه:** این اصطلاح به یک روش یا یک عامل ارزیابی اطلاق می شود. روشی برای مقایسه نتایج بین موضوعات، برنامه ها، مؤسسات یا حوزه های عمل که به مبادله تجربیات در خصوص بهترین شیوه عمل یا انجام کار منجر می شود. ویژگی یا مشخصه این شیوه وجود رسته یا

مجموعه ای از معیارهای از پیش تدوین شده است که به عنوان چهارچوب یا مرجع در ارزشیابی مورد استفاده قرار می گیرد .

**مدیریت کیفیت :** مدیریت کیفیت مجموعه اقدامات و فعالیت‌هایی است که برای تضمین اجرای سیاست‌ها ، اهداف و مسئولیت های مرتبط با کیفیت در سطح نظام یا مؤسسه اتخاذ می‌شود . سیاست‌های کیفیت از طریق ساز و کارهای برنامه ریزی، کنترل، تضمین و بهبود کیفیت به اجرا در می‌آید .

**معیار یا استاندارد:** استاندارد سطح مطلوب هر نشانگر است . استاندارد به این سؤال پاسخ می دهد که چقدر از ملاک مورد نظر کافی است تا بتوان وضعیت آنرا مطلوب قلمداد کرد . تعیین استاندارد امری قضاوتی است و بستگی به نظر داوران دارد . بنابراین با توجه به نظر گروه‌های تدوین کننده متفاوت است . استانداردها تحت تأثیر مکان و زمان قرار می گیرند . بین استاندارد و معیار تفاوت‌هایی وجود دارد . دیونی از استانداردهای کیفی تحت عنوان معیار نام برده و می گوید هنگامی که با یک پدیده پیچیده سروکار داریم بهتر است مبنای قضاوت ما معیار باشد و نه استاندارد . زیرا نمی توان تمام ابعاد پیچیده و پویای یک برنامه یا نظام را با توسل به استاندارد کمی مورد قضاوت قرار داد . ماریتا (۲۰۰۵) در مقایسه معیار و استاندارد می‌گوید معیار عبارت کلی است که می توان تعبیر مختلفی از آن به عمل آورد . تمرکز معیار بر سنجش کیفیت است و از آنها می توان استانداردهای مختلفی را استخراج کرد . بعبارت دیگر ماریتا معیار را سطحی بالاتر و کلی‌تر از استاندارد می داند و معتقد است از هر معیار می‌توان چندین استاندارد استخراج نمود .

**ملاک:** ملاک عبارت است از ویژگیها با جنبه هایی از پدیده مورد ارزیابی که قضاوت درباره آنها انجام می پذیرد. انتخاب ملاک ارزیابی و اتفاق نظر درباره آنها یکی از مهمترین اقدامات لازم برای انجام ارزیابی به شمار می رود . ملاکها را می توان به صورت سلسله مراتبی انتخاب کرد بعنوان مثال ابتدا دسته های عمده ملاکها را انتخاب کرد سپس برای هر یک از دسته ها زیر ملاکها را تعریف نمود . بعنوان مثال چنانچه دانش آموخته بعنوان ملاک انتخاب گردد در اینصورت عملکرد تحصیلی و وضعیت شغلی زیر ملاک محسوب می‌شوند.

**ممیزی:** در آموزش عالی ممیزی به معنای فرآیند بررسی و چک کردن فعالیت هایی برای کسب اطمینان از کیفیت، یکپارچگی و استانداردهای مؤسسات آموزش عالی است . ممیزی آموزشی بسیاری از روش های کاری، مانند موشکافی در بررسی اسناد، انجام مصاحبه های دقیق با کارکنان به منظور کسب اطمینان از خدشه ناپذیر بودن در بر می گیرد .

**نشانگر:** نشانگرها عبارتند از مشخصه‌هایی که برای گردآوری داده‌ها جهت قضاوت درباره ملاکهای مورد نظر به کاربرده می‌شوند . نشانگر آماره‌ای است درباره نظام آموزشی که وضعیت یک یا چند عامل را آشکار می کند . در برخی از موارد از مجموعه ای از نشانگرها به عنوان سیستم نشانگرها استفاده می شود . بعنوان مثال چنانچه دانش آموخته بعنوان عامل و عملکرد تحصیلی به عنوان ملاک در نظر گرفته شود نشانگر مورد نظر می تواند معدل نمره های او یا نمره آزمون ورودی باشد .

**نظارت و پایش :** پایش یا نظارت به مشاهدات منظم و توأم با دانش، بینش و آگاهی که به ثبت پدیده ها می پردازد . اطلاق می شود و از ابزارهایی کمی و کیفی چون گزارش ها، مشاهدات، چک لیست ها، نشست ها، ایده ها و حقایق بهره مند می گردد . از طریق این ابزارها به جمع آوری بازخوردها پرداخته و اقدام به اصلاح امور می گردد . نظارت بخشی از ارزشیابی است که در آن امر قضاوت انجام نمی گیرد . در برخی از منابع از واژه نظارت همراه با راهنمایی استفاده می شود و یا نظارت، مترادف با ارزیابی تکوینی بیان شده است . از آنجا که هدف از استقرار یک نظام جامع ارزیابی آموزشی کمک به سیاستگذاری و برنامه ریزان از طریق فراهم نمودن داده های لازم برای نیل به هدفهای آموزشی و بهبود عوامل آموزشی است، می توان نظارت را جزیی از ارزیابی تکوینی منظور داشت .

**نظام اطلاعات مدیریت آموزشی :** نظام اطلاعات مدیریت آموزشی مجموعه ای از داده های کمی و کیفی درباره درونداد، فرایند، محصول، برون داد و پیامدهای نظام آموزشی است که می توان آنها را به گونه های مختلف به نظم در آورد به طوری که با تحلیل داده ها، اطلاعات لازم برای ارزشیابی و در نتیجه تصمیم گیری مربوط به اداره امور نظام آموزشی را فراهم آورد .

**نظام کیفیت :** عبارت است از ساختار سازمانی، روشهای اجرای فرآیندها و منابع مورد نیاز برای به اجرا درآوردن مدیریت کیفیت . نظام کیفیت در حوزه آموزشی، در دو بخش مجزا تعریف می شود . الف- روش اجرای نظام کیفیت و ب- طرح ریزی کیفیت. در بخش روش اجرایی، نظام کیفیت به پیچیدگی کار و مهارت افراد و استانداردها و مشی سیاسی سازمانهای آموزشی می پردازد و در بخش طرح ریزی کیفیت، به چگونگی نیازمندیها، مثلاً برای یک کلاس خاص پرداخته می شود .

**نظام مدیریت کیفیت:** نظام مدیریت کیفیت متشکل از مجموعه ای رسمی از روشهای مدیریت کیفیت برای تولیدات و خدمات یک سازمان است که آن سازمان را قادر می سازد خود را به مشتریان و هیأت اعتبار سنجی بنمایاند و به آنان نشان دهد که توانسته است یک نظام اثر بخش را در مدیریت، تولیدات و خدمات مستقر سازد.