

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
معاونت آموزشی و امور دانشگاهی  
دبیرخانه شورای نظارت، ارزشیابی و گسترش دانشگاهها

# راهنمای ارزشیابی درونی

## ارزشیابی درونی مبتنی بر هدف در گروههای آموزشی

کیفیت یک ارزش هسته ای در آموزش عالی بوده، ضمن ابهام خاصی که همواره در مورد آن وجود داشته، مفاهیم متعددی برای آن متصور است که هریک از منطری مورد توجه قرار گرفته و هر کدام مورد استفاده خاصی نیز دارد. روشی که برای ارزشیابی یا ارزشیابی (evaluation) از کیفیت در آموزش عالی بکار گرفته می شود نیز باید در جهت همان مفهوم از کیفیت باشد که انتخاب کرده و به آن توجه داریم.

یکی از مهمترین نکاتی که در بررسی کیفیت با آن مواجه می شویم این است که یک تعریف علمی از کیفیت همواره باید اختصاصی باشد " یعنی کیفیت چیزی برای یک هدف خاص " بعبارت دیگر " کیفیت عام " وجود ندارد و این همان تعریفی است که کیفیت را "تناسب با هدف" (Fitness for Purpose) معرفی می کند. مثلاً یک برنامه تحصیلی ممکن است برای تربیت افرادی محقق بسیار خوب باشد ولی نه برای تربیت افرادی که در آن حرفه مشغول به کار می شوند. البته برای بکار بردن این مفهوم از کیفیت در ارزشیابی آموزشی باید مناسب بودن خود اهداف نیز مورد توجه واقع شده تا ارزشیابی بتواند تضمین کننده ارتقاء باشد.

همانطور که ملاحظه می کنید یکی از رویکردهای علمی در ارزشیابی آموزشی رویکرد مبتنی بر هدف می باشد که در این راهنما سعی شده الگوی مناسبی برای اجرای ارزشیابی درونی مبتنی بر هدف در سطح گروههای آموزشی در اختیار علاقمندان و مجریان این طرح قرار گیرد. در این قسمت ابتدا معرفی کوتاهی از این الگو ارائه شده و سپس گامهای عملی برای اجرای آن به ترتیب مورد بحث قرار می گیرد.

هدف اصلی از چنین ارزشیابی ارتقاء کیفیت بوده و این مهم از طریق فرایندی انجام می گیرد که منجر به قضاوت یا توصیه ها و پیشنهاداتی در خصوص کیفیت آموزش در گروه مربوطه می گردد. بطور معمول ماهیت چنین ارزشیابی هایی بیشتر کیفی است. البته هر ارزشیابی دارای دو بعد درونی (خود ارزشیابی) و بیرونی (توسط کارشناسان خارجی یا هیئت همگان) باشد، که در این مورد نیز در صورتی که گروه لازم بداند می تواند پس از انجام ارزشیابی و به منظور اطمینان از صحت کار و استفاده از نظرات متخصصین و کارشناسان خارج از این مجموعه در جهت شناخت بهتر نقاط قوت و ضعف و دریافت پیشنهادات مناسب برای بهبود، درخواست انجام ارزشیابی بیرونی نمایند.

مسئولیت و هدایت ارزشیابی درونی به عهده یک تیم خود ارزشیابی یا همان کمیته ارزشیابی درونی و ترجیحاً به رهبری مدیر گروه می باشد. برای رسیدن به اهداف ارزشیابی

درونی، کارکردن بر مبنای راهنما و چهارچوب ارائه شده که بیشتر عوامل مقتضی و سئوالات اصلی را پوشش می دهد، بسیار حائز اهمیت است. البته در این راهنما با وجود معرفی عوامل یا

حوزه های مشخص برای ارزشیابی سعی شده است دست مجریان طرح برای انتخاب ملاکهایی که با اهداف خود گروه هماهنگی داشته باشد باز گذاشته شود.

بطور خلاصه در این الگو، گروه عوامل موثر در آموزش را بررسی کرده و وضعیت موجود آن را با استفاده از ابزار مناسب بدست می آورد سپس این وضعیت را با وضعیت مطلوب آن مقایسه کرده و درباره آن به قضاوت می نشیند. نقاط قوت و ضعف را در ارزشیابی بدست آورده و بر اساس یافته های ارزشیابی مورد تجزیه و تحلیل و بحث و بررسی قرار می دهد. اما نکته اصلی چگونگی تعیین وضعیت مطلوب است. از آن جایی که ارزشیابی، مبتنی بر هدف است، باید وضعیت مطلوب برای عوامل و ملاکها به گونه ای تعریف شود که اهداف گروه را برآورده سازد، بدین منظور باید اهداف کلی گروه کاملاً مشخص شده باشد، به عبارت دیگر وضعیت مطلوب یا به عبارت دیگر اهدافی را برای هر عامل تعیین می کنیم. بدین ترتیب کاملاً روشن است مقایسه وضع موجود با وضعیت مطلوبی که بر اساس اهداف تعیین شده، به ما می گوید که تا چه اندازه به اهداف گروه رسیده ایم و یا از آن فاصله داریم و این همان ارزشیابی مبتنی بر هدف است. مثلاً در صورتی که گروه برنامه آموزش دستیار نیز دارد بهتر است برای نتیجه گیری بهتر و قضاوت درباره آن تفکیک شود، زیرا ممکن است میزان موفقیت گروه در آموزش هر یک از این سطوح تفاوت داشته باشد.

از مزایای دیگر این تفکیک این است که با وجود اینکه این ارزشیابی تنها ارزشیابی یک قسمت از برنامه آموزش دانشکده پزشکی برای تربیت عمومی است ولی تقریباً یک ارزشیابی کامل برنامه برای مقطع منجر به مدرک تخصصی می باشد زیرا تقریباً تمام دوره آموزشی برای این مقطع توسط گروه مربوطه برنامه ریزی و اجراء می شود. به هر حال پس از اتمام مراحل ارزشیابی باید گزارش آن تهیه شود، گزارش ارزشیابی باید نه تنها یک گزارش توصیفی بلکه تحلیلی باشد زیرا این گزارش منجر به آغاز فعالیت های ارتقاء در گروه می شود و یا در صورت نیاز به تیم ارزشیابی بیرونی ارائه می شود. گزارش های ارزشیابی درونی گروه همچنان محرمانه بوده و در صورت تمایل گروه در اختیار دیگران قرار داده می شود. حسن محرمانه بودن گزارش این است که گروه بدون احساس خطر تمام اطلاعات بدست آمده را در گزارش آورده و در مورد آن بحث می کند.

زمان انجام ارزشیابی درونی یعنی شروع آن تا انتشار گزارش نیز حائز اهمیت است. حداقل این زمان باید به گونه ای باشد که وقت کافی برای انجام ارزشیابی، بحث های داخلی در خصوص چهارچوب و گزارش حاصله و آماده کردن یک گزارش تحلیلی که قبلاً مورد بحث واقع شده باشد، وجود داشته باشد، طولانی شدن بیشتر از حد این زمان موجب کاهش صحت و تناسب

اطلاعات و بحث های انجام شده می گردد. به نظر می رسد زمان بین ۳ تا ۶ ماه برای ارائه گزارش نهایی ارزشیابی درونی زمان مناسبی باشد.

#### مراحل انجام ارزشیابی درونی

برای اجرای صحیح فعالیت های مربوط به ارزشیابی درونی مراحل آن به شکل گام های جداگانه مطرح می شود که این گام ها به ترتیب زیر است:

گام اول: معرفی ارزشیابی درونی (آشنایی اعضای هیئت علمی با ارزشیابی درونی)

گام دوم: تشکیل کمیته ارزشیابی درونی در گروه های آموزشی

گام سوم: تدوین یا تصریح رسالت و اهداف آموزشی

گام چهارم: تعیین حوزه های ارزشیابی و ملاکهای هریک از آنها

گام پنجم: تعیین وضعیت مطلوب متناسب با هریک از ملاکها

گام ششم: تعیین روشهای جمع آوری داده ها و تدوین ابزارهای اندازه گیری

گام هفتم: جمع آوری، تحلیل و تفسیر داده ها

گام هشتم: تهیه گزارش مقدماتی و بحث پیرامون داده ها

گام نهم: تهیه گزارش نهایی و ارائه پیشنهادها

گام دهم: پیگیری نتایج

گام اول: معرفی ارزشیابی درونی (آشنایی اعضای هیئت علمی با ارزشیابی درونی)

از آنجا که ارزشیابی به ویژه ارزشیابی درونی در شکل نوین خود برای بسیاری از واحدهای آموزشی ناشناخته است و اکثریت اعضاء هیئت علمی به واسطه ماهیت رشته خود با این فرایند آشنا نیستند بنابراین لازم است که در ابتدا اعضاء هیئت علمی با این علم آشنا گردند. در این راستا اطلاع رسانی بشرح ذیل می تواند راه گشا باشد:

- شرکت در کارگاه های ارزشیابی درونی
- استفاده از جزوات و متون ارزشیابی
- استفاده از تجارب گروه هایی که ارزشیابی درونی را انجام داده اند
- تشکیل جلسات درون گروهی و استفاده از رهنمودهای کارشناسان ارزشیابی در این جلسات

گام دوم: تشکیل کمیته ارزشیابی درونی در گروه های آموزش

این کمیته بعد از توجیه اعضاء هیئت علمی و آشنایی آنها با فرایند ارزشیابی درونی با مشارکت اعضاء هیئت علمی تشکیل می گردد. پیشنهاد می شود که در این کمیته علاوه بر اعضاء اصلی (هیئت علمی) از یک کارشناس با تجربه آموزشی و حتی المقدور نمایندگان از گروه های ذینفع (دانشجو، کارکنان) استفاده شود و با توجه به نقش حساس و حیاتی مدیریت در فرایند ارزشیابی و پیگیری نتایج، مدیریت گروه در رأس این کمیته به منظور حمایت گروه قرار دارد.

وظایف کمیته ارزشیابی درونی عبارتند از:

- ۱- ارائه برنامه زمانبندی جهت اجرای طرح
- ۲- تعیین نقش هریک از اعضاء و تشکیل کمیته های کاری
- ۳- آشکار سازی اهداف ارزشیابی و لزوم انجام آن برای تمام دست اندر کاران و جلب مشارکت آنان
- ۴- تعیین حوزه ها و ملاکهای مرتبط با آنها
- ۵- تدوین وضعیت مطلوب برای هریک از ملاکها
- ۶- تدوین ابزار و جمع آوری داده ها
- ۷- تحلیل، تفسیر و ارائه پیشنهادات اجرایی
- ۸- تدوین گزارش ارزشیابی درونی
- ۹- پیگیری پیشنهادات
- ۱۰- دایت طرح ارزشیابی درونی تا پایان

کمیته ارزشیابی درونی هر گروه باید دارای ویژگیهای ذیل باشد:  
اصل مهم مشارکت اکثریت اعضاء هیئت علمی گروه می باشد.

این افراد باید نسبت به واحد مورد نظر (برنامه آموزشی، مؤسسه) اطلاعات کافی داشته باشند. بهتر است کمیته شامل نمایندگان همه دست اندرکاران درون سیستم باشد. صرف وقت و انرژی لازم توسط هریک از اعضای کمیته برای این امر ضروری است.

#### گام سوم: تدوین یا تصریح رسالت و اهداف آموزشی

با توجه به اینکه ارزشیابی درونی مبتنی بر اهداف گروه می باشد و تدوین وضعیت های مطلوب نیز باید متناسب با هدف ها صورت پذیرد بنابراین کمیته ارزشیابی درونی در ابتدا باید رسالت و اهداف گروه را مدون و یا تصریح نماید. بدین منظور ابتدا باید اهداف کلی گروه برای اجرای هریک از برنامه های آموزشی در مقطع پزشکی عمومی (دانشجو و انترن) و تخصصی (دستیاران) و احتمالاً فوق تخصصی آشکار شده باشد به عبارتی مأموریت گروه و اهداف کلی و جزئی آن مشخص و مدون گردد. رسالت و اهداف کلی در ابتدای تأسیس گروه احتمالاً نوشته شده است و بر اساس آنها اعضای هیئت علمی که صاحب نظر و متخصص در رشته خود می باشند اهداف آموزشی گروه را تصریح و تدوین می نماید البته ممکن است که این اهداف به صورت مدون در گروه وجود داشته باشد که مجدداً بازبینی و در صورت لزوم تصحیح می گردد و نهایتاً در ارزشیابی درونی به عنوان اولین حوزه مورد ارزشیابی قرار خواهد گرفت.

#### گام چهارم: تعیین حوزه های ارزشیابی و ملاکهای هریک از آنها

در این مرحله اعضای هیئت علمی مشخص می کنند که چه جنبه هایی از نظام آموزشی را مورد ارزشیابی قرار خواهند داد. یعنی به بررسی و مرور حوزه های ارزشیابی پرداخته و برای هریک از آنها تعدادی از ملاکهای مرتبط و مهم انتخاب می گردد. که با توجه به تجارب ملی و بین المللی چندین حوزه و ملاکهای آنها، که یک برنامه را پوشش می دهند را می توان نام برد:

##### ۱- حوزه رسالت و اهداف آموزشی

رسالت های یک گروه هدف نهایی تشکیل آن را نشان داده و فلسفه وجودی گروه را نمایان می سازند رسالت ها یا مأموریت های یک واحد در هنگام تأسیس آن به وسیله متخصصان تعیین می شود. هدفهای گروه مقاصدی هستند که گروه قصد دارد از طرق فعالیت های جاری خود به آنها دست یابد. مهمترین ملاکهایی که در این حوزه مورد ارزشیابی قرار می گیرند عبارتند از:

##### ۱- وجود رسالت ها و اهداف مدون

##### ۲- مشارکت دست اندرکاران در تدوین اهداف

۳- رعایت قواعد هدف نویسی و طبقه بندی (دانش، مهارت و نگرش)

۴- میزان آگاهی دست اندرکاران

۵- بازنگری رسالت و اهداف آموزشی گروه

۲- حوزه مدیریت و سازماندهی

در این حوزه ملاکهای مربوط به چگونگی مدیریت گروه و نحوه سازماندهی فعالیت های مختلف گروه مورد بررسی قرار می گیرد. ملاکهایی که در این حوزه مورد ارزشیابی قرار می گیرند عبارتند از:

۱- ۲- نحوه انتخاب و وظایف مدیر گروه

۲- ۲- ویژگی های مدیر گروه (علمی، سابقه آموزشی، سابقه مدیریت، دوره های آموزشی و مطالعه درباره مدیریت، اطلاع از قوانین اختیارات و آیین نامه ها، پی گیری مشکلات گروه)

۲- ۳- میزان استقلال گروه در برنامه ریزی و سازماندهی فعالیت

۴- ۲- برنامه های توسعه اعضاء هیئت علمی (برنامه برای افزایش توان آموزشی- فرصتهای مطالعاتی)

۵- ۲- آیین نامه های داخلی گروه (شفافیت، میزان آگاهی دست اندرکاران، کفایت)

۶- ۲- وجود ساز و کار مشخص برای تعیین: بودجه، هزینه های گروه و نحوه هزینه آن

۷- ۲- برنامه مشخص برای ارتباطات (داخل و خارج از گروه)

۸- ۲- برنامه های تشویق و توبیخ

۹- ۲- نحوه گزینش و استخدام هیئت علمی (سایر کارکنان)

۳- حوزه برنامه آموزشی

با توجه ب متعدد بودن مخاطبین ( دانشجویان رشته های مختلف و یا سطوح مختلف) در یک گروه باید ابتدا به دقت برنامه آموزشی را در ارتباط با مخاطبین خاص آن شفاف نمود. یک گروه آموزشی ممکن است نسبت به یک رشته، اداره کننده تقریباً کل برنامه درسی آن رشته (مثلاً در گروه بالینی داخلی برنامه آموزشی رزیدنت های داخلی) و نسبت به گروه دیگری از دانشجویان هدایت کننده بخشی از برنامه درسی باشد (همین گروه داخلی نسبت به دانشجویان دوره کارورزی رشته پزشکی عمومی هدایت کننده بخشی از برنامه درسی می باشند).  
در این حوزه برنامه های درسی و فعالیت های آموزشی با توجه به ملاکهای ذیل مورد ارزشیابی قرار می گیرد.

۳-۱- تعریف دقیق فعالیت های آموزشی (What, Whom, Who, Where, When)

۳-۲- تناسب محتوای برنامه آموزشی با اهداف

۳-۳- مشارکت در برنامه ریزی درسی

۳-۴- اجرای برنامه آموزشی (در این بخش موقعیت های مختلف آموزشی اعم از گزارش صبحگاهی، راند آموزشی، کنفرانسها... هر یک به تفکیک بررسی شده و میزان حضور و استفاده دانشجویان از این موقعیت ها ارزشیابی می شود).

۳-۵- روش های تدریس و میزان استفاده از طرح درس

۳-۶- یکپارچگی علوم پایه و بالینی

۴- حوزه هیئت علمی

نظر به اینکه در این بخش هیئت علمی به عنوان جزء مهمی از سیستم آموزشی با هدف ارتقاء کیفیت آموزش در ارزشیابی مورد بررسی قرار می گیرد در این حوزه ارزشیابی هیئت علمی کاملاً متفاوت از ارزشیابی فردی و سنتی یا روش های درحال اجراء می باشد و ملاکهای ذیل مد نظر است:

۴-۱- ترکیب و توزیع اعضاء هیئت علمی (تعداد، مرتبه دانشگاهی، درجه علمی، وضعیت استخدامی، نسبت تمام وقت به پاره وقت)

۴-۲- توانمندی های آموزشی (سابقه تدریس، کارگاه روش تدریس، تالیف، ترجمه، پروژه یا فعالیت مرتبط با آموزش)

۴-۳- توزیع فعالیت های اعضاء هیئت علمی (برحسب زمان اختصاص یافته) در سه بخش آموزش: گزارش صبحگاهی، راند، گراند راند، کنفرانس، کنفرانس Mort & Morb - ژورنال

کلاب- تدریس نظری- مشاوره) پژوهش: فعالیت در مراکز پژوهشی- هدایت پایان نامه. درمان:

فعالیت های درمانی فاقد جنبه آموزشی

۴-۴- نوآوری و خلاقیت اعضاء هیئت علمی

۴-۵- میزان رضایت هیئت علمی از امکانات رفاهی و خدمات

۵- حوزه دانشجویان:

بسیاری از ملاکها که در ارتباط با دانشجویان می باشد در این حوزه سنجیده می شود که عبارتند از:



- ۵-۱- ترکیب و توزیع دانشجویان (تعداد، سن، جنس، بومی بودن)
- ۵-۲- صلاحیتهای ورودی (دوره های پیش نیاز، نمرات امتحانی قبلی، علایق تحصیلی)
- ۵-۳- ارتباط دانشجویان با اعضاء هیئت علمی و مدیر گروه
- ۵-۴- مشارکت در برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی
- ۵-۵- پیشرفت و افت تحصیلی
- ۵-۶- آگاهی دانشجویان از حقوق و وظایف خود
- ۵-۷- میانگین زمان مطالعه در این زمینه بررسی ساعات کاری درمانی غیر ضروری (غیر آموزش)، اشتغال دانشجویان در خارج از دانشگاه و تعیین دقیق متوسط زمان مطالعه در نظر گرفته شده است.
- ۵-۸- فعالیت های پژوهشی دانشجو
- ۵-۹- پیشرفت و افت تحصیلی

#### ۶- حوزه منابع آموزشی

در این حوزه عمدتاً میزان کفایت فضا، تجهیزات و امکانات آموزشی با توجه به هدفهای گروه و نیز گروههای آموزشی موجود مورد بررسی قرار می گیرد که از این طریق کاستیها و امکانات بلا استفاده مشخص شده و چگونگی استفاده مؤثر از فضا و تجهیزات تعیین می گردد. ملاکها عبارتند از:

- ۶-۱- کیفیت، تعداد و تنوع فضاهای آموزشی (کلاسها، بخشها، درمانگاه و آزمایشگاه...)
- ۶-۲- کتابخانه (وسعت، تعداد کتب مرجع، تعداد اشتراک مجلات علمی، جدید بودن منابع، میزان دسترسی، کتابداری)
- ۶-۳- تجهیزات اطلاع رسانی کامپیوتر
- ۶-۴- وسایل کمک آموزشی و تناسب آنها با نیازها
- ۶-۵- میزان استفاده از وسایل کمک آموزشی
- ۶-۶- تجهیزات بالینی مؤثر در آموزش
- ۶-۷- کفایت بیماران از لحاظ تعداد و تنوع
- ۶-۸- برنامه و خط مشی گروه برای تأمین و بهینه سازی منابع آموزشی

## ۷- حوزه پژوهش:

با توجه به اهمیت پژوهش در ارتقاء کیفیت آموزش در گروه، به عنوان حوزه ای مستقل به وسیله ملاکهای ذیل مورد سنجش قرار می گیرد.

۷-۱ آثار و فعالیت های انفرادی اعضای هیئت علمی (تألیف، ترجمه، مقاله، راهنمایی پایان نامه، شرکت در پروژه های تحقیقاتی)

۷-۲ خط مشی و برنامه های مشخص گروه برای پژوهش

۷-۳ پروژه های پژوهشی گروه (ملی/بین المللی)، در این بخش پروژه های پژوهشی که به صورت گروهی توسط اعضای هیئت علمی تعهد شده مدنظر می باشد و از جهات تعداد، عناوین، علمی، کاربری (ابعاد منطقه ای، ملی) مورد بررسی قرار می گیرد.

۷-۴ سمینارها و همایش های برگزار شده توسط گروه

۷-۵ امکانات پژوهشی: در این بخش امکانات پژوهشی از جهات بودجه (مستقیم یا غیر مستقیم از طریق جذب امکانات مالی خارج از سیستم) دسترسی به اینترنت (نوع خط، میزان دسترسی و آموزش استفاده از اینترنت) و سایر امکانات احتمالی که ممکن است تسهیل کننده پژوهش های گروه باشد مورد بررسی قرار می گیرد.

## ۸- حوزه سنجش و ارزشیابی

این حوزه بررسی و ارزشیابی انواع روش های ارزشیابی موجود در گروه آموزشی را مورد نظر دارد. با توجه به اهمیت امتحانات (سنجش) در بررسی پیشرفت تحصیلی دانشجویان و علیرغم اینکه خود یک روش ارزشیابی است، با توجه به گستره استفاده از آن، آن را به طور مجزا بررسی نموده و لذا این حوزه را در دو بخش بررسی می گردد.

۸-۱ سنجش (امتحانات): (تنوع روش های سنجش، وجود برنامه ریزی مشخص جهت سنجش، تناسب سنجش با اهداف آموزشی)

۸-۲ وجود سایر برنامه های ارزشیابی در حوزه های مختلف و کیفیت آنها، در این بخش کلیه ارزشیابی های به عمل آمده در گروه (به جز امتحانات) مورد بررسی قرار

می گیرد (ارزشیابی های مدیر گروه، هیئت علمی، دانشجو...) این برنامه های ارزشیابی از لحاظ وجود، تنوع ارزشیابی ها، تناوب انجام آنها و میزان اعتماد به هر یک از روش ها و خصوصاً بازخورد نتایج هر یک از ارزشیابی ها مورد بررسی قرار می گیرد.

## ۹- حوزه دانش آموختگان

کسب بازخورد از دانش آموختگان و اهمیتی که این افراد به عنوان محصول نهایی و برآیند سیستم آموزشی دارند ایجاب می نماید که برای قضاوت درباره برنامه، مورد ارزشیابی قرار گیرند. تفاوت میان آنچه در دوره های آموزشی تدریس می شود و آنچه نیازهای جامعه و شغلی و حرفه ای از خدمات پزشکی می باشد موضوعی است که سالها مورد بحث محافل پزشکی بوده است. ارزشیابی دانش آموختگان در بررسی این تفاوت و پیدا کردن نواقص برنامه های آموزشی از جایگاه خاصی برخوردار است. علیرغم این اهمیت تا کنون ارزشیابی از این حوزه در دسترس نمی باشد. عدم بررسی این حوزه را می توان به ۲ علت نسبت داد:

الف- با توجه به رویکرد فعلی ارزشیابی در گروه های آموزشی بسیاری از نواقص برنامه آموزشی پزشکی عمومی مربوط به یک گروه آموزشی نبوده و این ارزشیابی از جهت یافتن نواقص این برنامه از ارزش زیادی برخوردار نمی باشد.

ب- مشکل بودن دسترسی به دانش آموختگان

با توجه به مسائل فوق و با لحاظ نمودن اهمیت دانش آموختگان تاکید می گردد بررسی این حوزه در برنامه های آموزشی منجر به مدرک (مثل برنامه رزیدنتی) الزامی بوده و اطلاعات بسیار مفیدی جهت اصلاح برنامه های آموزشی در اختیار گروه آموزشی قرار می دهد. اگرچه اذعان می شود که با توجه به مشکل بودن دسترسی به این دانش آموختگان، باید گروه آموزشی از حمایت کافی از سوی دانشکده پزشکی برای دستیابی به این هدف برخوردار باشد.

ملاکهای مورد نظر عبارتند از:

- ۹-۱- وجود ساز و کار مشخص در گروه برای ارتباط با دانش آموختگان
- ۹-۲- بازنگری در برنامه آموزشی با استفاده از بازخورد دانش آموختگان
- ۹-۳- توانایی های شناختی و مهارتی دانش آموختگان و تناسب با نیازها
- ۹-۴- سرنوشت شغلی دانش آموختگان
- ۹-۵- آثار علمی دانش آموختگان
- ۹-۶- نحوه ادامه تحصیل دانش آموختگان

۹-۷- میزان استفاده از دانش آموختگان در گروه

۹-۸- تناسب اهداف آموزشی با نیازهای شغلی

لازم به ذکر است که با توجه به تجارب کارشناسان در اجرای این طرح تمام حوزه ها و اجراء باید مورد ارزشیابی قرار گیرد. زیرا حذف هر یک از حوزه ها یا بخشی از اجزاء آنها در تحلیل نهایی تأثیر بسزایی خواهد داشت.

گام پنجم: تعیین وضعیت مطلوب متناسب با هر یک از ملاکها

از آن جایی که ارزشیابی، مبتنی بر هدف است، باید وضعیت مطلوب برای حوزه ها و ملاکها به گونه ای تعریف شود که اهداف گروه را برآورده سازد. یعنی اعضاء هیئت علمی گروه با توجه به شناختی که از اهداف و رسالتهای خود دارند و برای رسیدن به آن اهداف، وضعیت مطلوب هر یک از ملاکها را برای قضاوت نهایی تدوین نمایند. زیرا اعضاء هیئت علمی با توجه به شناختی که از امکانات، محدودیتها و شرایط گروه دارند به بهترین وجه ممکن می توانند آنها را تدوین نمایند. به عنوان مثال برای ملاک (مشارکت اعضاء هیئت علمی در تدوین اهداف) در حوزه اهداف و رسالتهای وضعیت مطلوب اینگونه تعریف شده است: اکثریت اعضاء هیئت علمی (۹۰٪) در تدوین یا تصریح اهداف آموزشی مشارکت داشته باشند. اعضاء هیئت علمی در این گام برای همه ملاکها وضعیت مطلوب متناسب و واقعی تدوین می نمایند.

گام ششم: تعیین روش های جمع آوری داده ها و تدوین ابزار اندازه گیری

پس از مشخص شدن حوزه ها و ملاک های آنها و تدوین وضعیت مطلوب برای هر ملاک جهت بررسی وضعیت موجود و مقایسه آن با وضعیت مطلوب ابزار و روش های جمع آوری داده ها تعیین و تدوین می گردد. برای جمع آوری داده ها در یک ارزشیابی سیستماتیک روش های متنوعی وجود دارد که در ذیل مورد بحث قرار می گیرند.

#### پرسشنامه

پرسشنامه مجموعه ای از سوال هاست که پاسخ دهنده با ملاحظه آنها پاسخ لازم را ارائه می دهد. از پرسشنامه زمانی که بخواهیم اطلاعات فراوانی را آسان و سریع بدست آوریم استفاده می شود. سوال های پرسشنامه ممکن است باز پاسخ بوده و یا بسته پاسخ باشد در ارزشیابی آموزشی بیشتر از پرسشنامه هایی که دارای سوالات بسته پاسخ هستند به دلیل سهولت تجزیه و تحلیل و صرفه جویی در وقت استفاده می شود. به طور کلی سوال های پرسشنامه را با توجه به

نوع داده های خاص می توان به دو دسته تقسیم کرد: سوال های مبتنی بر واقعیت و سوال های مبتنی بر نگرش و نظر افراد پاسخ دهنده. در سوال های مبتنی بر واقعیت، ارزشیابی کننده می تواند با مشاهده واقعیت صحت پاسخ ارائه شده تعیین کند. اما در سوال های نگرش، پاسخ دهنده با توجه به طرز تلقی و برداشت شخصی خود پاسخ را ارائه می کند. یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری نگرش، مقیاس لیکرت می باشد. در این مقیاس افراد نظر خود را بر روی یک پیوستار که از کاملاً موافقم با کاملاً مخالفم یا خیلی زیاد تا خیلی کم و .... مشخص می کنند که معمولاً ۵ بخش داشته و از ۱ تا ۵ نمره گذاری می شود. نمرات فرد را پس از دادن پاسخ جمع زده و با بالاترین حد نمره و پایین ترین حد آن مقایسه می کنیم تا بر اساس آن نسبت به وضعیتی که مورد پرسش قرار گرفته است قضاوت نماییم.

در تنظیم پرسشنامه موارد ذیل باید رعایت شود:

۱. پرسشنامه باید کوتاه بوده و اطلاعات ضروری را فراهم نماید
۲. سوال های پرسشنامه باید روشن و خالی از ابهام باشد
۳. دستورالعمل پرسشنامه باید کوتاه حاوی کلیه اطلاعات مورد نیاز پاسخ دهنده باشد.
۴. چون بر اساس سوال های پرسشنامه وضعیت موجود در ارتباط با وضعیت مطلوب سنجیده می شود بنابراین سوال های پرسشنامه باید بر اساس و با دید به وضعیت های مطلوب تدوین شود.

#### مشاهده

یکی از روش های جمع آوری داده ها مشاهده است. در این روش یک یا چند نفر در محیط طبیعی رویدادها استقرار یافته و در مدت تعیین شده به مشاهده آنچه رخ می دهد می پردازند. مشاهده عبارت است از شناسایی، نامگذاری، مقایسه، توصیف و ثبت آنچه رخ می دهد. اولین در انجام مشاهده تعریف دقیق و کامل چیزی است که مورد مشاهده قرار می گیرد. سپس باید انجام

مشاهدی را مشخص نمود که می تواند سازمان یافته و غیر سازمان یافته باشد. تعداد مشاهده، مدت زمان آن و افرادی که باید مشاهده را انجام دهند را مشخص نموده و حتی الامکان به افراد مشاهده گر باید آموزش داده شود. نتایج مشاهده با توجه به محیط خود مورد بررسی قرار می گیرد و نمی توان آن را تعمیم داد. باید به اثر حضور مشاهده گر و انتظار مشاهده گر توجه نمود. در استفاده از روش مشاهده بهتر است که ابزار آن از قبل تهیه شده و به صورت علمی و سیستماتیک اجرا شود.

## مصاحبه

مصاحبه یکی از روش های جمع آوری داده ها می باشد. در این روش ارتباط مستقیم بین مصاحبه کننده و مصاحبه شونده برقرار شده و ارزشیابی عمیقی از عقاید و ادراکات فرد در رابطه با موضوع مورد مصاحبه به دست می آید. مصاحبه امکان بررسی موضوعات پیچیده و پیگیری پاسخ های و یافتن عللی آنها و اطمینان از درک سوال از سوی آزمودنی را فراهم می کند. برای انجام مصاحبه ابتدا باید هدف های مصاحبه تصمیم گیری نمود که به شکلی سازمان یافته که در آن سوال ها از قبل طراحی شده و به صورت یکسان درباره افراد مورد مصاحبه بکار رود و یا به صورت غیر سازمان یافته که به شکل گفتگو، پرسش های از مصاحبه شونده صورت می گیرد به کار می رود. باید توجه داشت که توالی پرسش ها در مصاحبه سازمان یافته باید از نظم منطقی برخوردار باشد و سرانجام باید اطلاعات حاصله را خلاصه و داد های لازم را استخراج نمود.

لازم به ذکر است که مصاحبه بهتر است در محیطی دوستانه انجام شده و مصاحبه گر در ارائه سوال های منظم، توجه و علاقه خود را نشان دهد تا منجر به پاسخ های واقعی شده و نتایج مفیدی کسب گردد.

## روش بررسی اسناد و مدارک

بررسی اسناد و مدارک یک گام اساسی در ارزشیابی به شمار می رود زیرا از این طریق بسیاری از اطلاعات مورد نیاز برای قضاوت که می تواند همراه اطلاعات تکمیلی از سایر روش ها به کار رود به دست آید که نهایتاً در بحث و نتیجه گیری و ارائه راهکارها مفید است. اسناد و مدارک به سادگی شکلی از شواهد هستند که در ارتباط با نتایج سایر روش ها کارآیی لازم را داشته و می توانند مورد استفاده قرار گیرند. این شواهد ارزشیابان را قادر می سازند درباره تاریخچه، اهداف و رسالت ها و پیامدهای برنامه های مورد اجرا اطلاعات مفیدی کسب کنند. به عنوان مثال: همه آیین نامه ها، اهداف، برنامه های آموزشی، صورت جلسات گروه، گزارش ها، یافته های

طرح های قبلی، کارنامه های فراگیران و اطلاعات قابل ملاحظه ای با توجه به نوع داده هایی که باید جمع آوری گردد در اختیار ارزشیابان قرار می دهند.

## چک لیست

در ارزشیابی آموزشی علاوه بر روش های قبلی، ابزار دیگری جهت گردآوری اطلاعات وجود دارد که عبارتست از چک لیست یا فرم های اطلاعاتی که اطلاعات مفیدی به وسیله آنها جمع آوری می گردد. چک لیست ها از مجموعه از سوال ها تشکیل شده است که پاسخ دهنده یا مشاهده گر با توجه

به آنها پاسخ مثبت یا منفی خود را بر روی آن علامت می زنند. با استفاده از چک لیست می توان اطلاعات زیادی از مدارک سازمانی (مانند کارنامه ها و مدارک تحصیلی فراگیران و مدارک مربوطه به پرداخت های مالی) اسناد و مدارک انتشار یافته و پایگاههای اطلاعاتی موجود در واحد بدست آورد. با توجه به روش های فوق تیم خود ارزشیابی ابزار مورد نیاز، مطابق با هریک از روش ها را تهیه نموده و در طراحی ابزار باید این نکته را مورد نظر قرار دهد که آیا ابزار مورد نظر دقیقاً آن چیزی را که مدنظر است می سنجد؟ سوال های آن تا چه حد هماهنگ و درست طراحی شده اند؟ به عبارت دیگر بحث روایی و اعتبار ابزار ضروری است و باید مورد توجه قرار گیرد. که در این زمینه استفاده از یک متخصص آمار می تواند راه گشا باشد.

#### گام هفتم: جمع آوری، تحلیل و تفسیر داده ها

در گردآوری داده ها باید به این امر توجه نمود که چه داده هایی برای ارزشیابی مفید بوده و مهم هستند. تیم ارزشیابی درونی باید یک برنامه زمانبندی شده جهت جمع آوری داده ها ارائه نموده و با توجه به شرایط سازمان خود داده ها را در زمان هایی که موثر و مفید است جمع آوری نماید. برای جمع آوری داده ها از افراد آموزش دیده استفاده نمایید تا صحت اطلاعات و مفید بودن آنها را افزایش دهید. قبلاً منابعی که اطلاعات باید از آنها جمع آوری شود را مشخص نموده و جمع آوری آن را برنامه ریزی کنید.

به یاد داشته باشید که فقط اطلاعاتی را که مورد استفاده قرار می دهید جمع آوری نمایید و همه اطلاعاتی را که جمع آوری نموده اید مورد استفاده قرار داده و به کار ببندید. در ارزشیابی های علمی و سیستماتیک تجزیه و تحلیل داده های کمی و کیفی بسیار اساسی بوده و براساس اصول خاصی اطلاعات دسته بندی می گردد. اطلاعات با هر روشی که به دست آمده باشد در تجزیه و تحلیل آنها باید نظری به اهداف اولیه ارزشیابی داشته و بر آن اساس داده ها و اطلاعات باید توصیف، تحلیل، تفسیر و مورد قضاوت قرار گیرد که در مرحله تجزیه و تحلیل داده

ها از برخی تکنیک ها برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده می شود که در ذیل به اجمال مورد بحث قرار می گیرد.

#### ۱- تجزیه و تحلیل کمی داده ها

یکی از وسایل که عموماً از آن برای سازمان دادن داده ها استفاده می شود علم آمار است. داده ها را پس از جمع آوری می توان به کمک روش های آماری طبقه بندی، مرتب و تخلیص نمود. تجزیه و تحلیل یعنی دسته بندی، مرتب کردن، دستکاری و خلاصه کردن داده ها و مقصود اصلی از آن تنظیم و خلاصه کردن داده ها به صورت اطلاعاتی روشن، خوانا، مستدل و تفسیر پذیر

است. تفسیر یعنی توضیح و تبیین و یافتن معنای یافته‌ها و بدون تحلیل آماری این امر مشکل و ناممکن است. پس نخست باید این را تحلیل کرد و سپس مورد تفسیر قرارداد. در مواردی که داده‌های حاصل از انجام تحقیق به صورت کمی یعنی اعداد و رقم جمع آوری شود (مانند پرسشنامه‌ها و چک لیست‌ها) تحلیل کمی روی داده‌ها صورت می‌گیرد. به عنوان مثال چنانچه متغیر مورد مطالعه کمی پیوسته بوده، دارای توزیع به‌هنگار باشد و آزمودنی‌ها به وسیله نمونه‌گیری تصادفی تعیین شده باشند برای تحلیل داده‌ها می‌توان پارامتری مانند میانگین را در نظر گرفت. در داده‌های حاصل از ارزیابی که بوسیله پرسشنامه به دست می‌آید نتایج را پس استخراج از پرسشنامه‌ها می‌توان با استفاده از میانگین، درصدها و غیره تحلیل نموده و برای درجه‌ها و رتبه‌ها یک میانگین در نظر گرفت و با توجه به اهداف و وضعیت‌های مطلوب که توسط اعضای هیئت علمی از قبل تدوین شده درباره آنها قضاوت نمود.

## ۲- تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی

روش‌های کیفی تجزیه و تحلیل داده‌ها راه‌های برای توصیف، امتحان و بررسی، مقایسه و مقابله و تفسیر الگوهای معنی‌دار فراهم می‌کنند. یک تجزیه و تحلیل کیفی ممکن است ارزش زیاد و بیشتری از اطلاعات کمی داشته باشد. چنانچه داده‌ها به صورت واژه به توصیف واقعیت‌ها بپردازند آنها را داده‌های کیفی می‌نامند. این گونه داده‌ها از طریق مصاحبه، مشاهده، استخراج از اسناد و مدارک و امثال آن گردآوری می‌شوند. در این گام یافته‌های حاصل از ارزشیابی پس از مقایسه با وضعیت‌های مطلوب، توصیف، تحلیل، ریشه‌یابی و تفسیر می‌شود.

## گام هشتم: تهیه گزارش مقدماتی و بحث پیرامون داده‌ها

در این گام متن گزارش اولیه که از حوزه‌های ارزشیابی تبعیت خواهد نمود تدوین می‌گردد. یعنی برای هر حوزه به صورت مجزا نتایج گام هفتم (توصیف، تحلیل، ریشه‌یابی و تفسیر) مدون شده و نقاط قوت و ضعف به وضوح ذکر می‌گردد به نحوی که یک پیش‌نویس جهت بحث در گروه تهیه گردد که بر اساس آن اعضای هیئت علمی بتوانند پیشنهادات عملی و اجرایی را تدوین نموده و پیش‌نویس گزارش نهایی را آماده نمایند.

## گام نهم: تهیه گزارش نهایی و ارائه پیشنهاد

لازم به ذکر است که از گزارش‌های ارزشیابی درونی گروه و اطلاعات آن برای امتیازدهی و مقایسه کیفیت گروه‌ها استفاده نمی‌شود و آن تنها آغازی بر فعالیت‌های بهبود کیفیت در گروه تلقی می‌شود و گروه می‌تواند بهترین استفاده را در این راه از آن ببرد. اکنون مشخص است که تدوین یک گزارش کلیشه‌ای یا صرفاً توصیفی بدون نقادی و موشکافانه منطقی و یا احیاناً



خودداری از اردائه اطلاعات صحیح و هرچه مطلوب تر نشان دادن وضعیت گروه در یک گزارش نه تنها مزیتی ندارد بلکه موجب نادیده گرفتن اهداف اصلی از انجام ارزشیابی و به هدر رفتن وقت و هزینه گروه می شود. گزارش ارزشیابی درونی توسط تیم ارزشیابی کننده تدوین و به تأیید یا امضاء مدیر گروه می رسد تا این اطمینان حاصل شود که گزارش با نظر و آگاهی وی تهیه شده و مسئولیت پیگیری نتایج و پیشنهادات آن را به عهده می گیرد. همچنین مدیر گروه تصمیم می گیرد گزارش در اختیار چه افراد دیگری گذاشته شده و یا در صورت درخواست گروه برای ارزشیابی بیرونی و استفاده از نظرات کارشناسان و متخصصین خارج از گروه در اختیار تیم ارزشیابی قرار گیرد.

به هر حال گزارش ارزشیابی درونی باید ضمن ارائه یک دید کلی از واحد مورد ارزشیابی برای خواننده گزارش، تصویر روشن و واضحی از وضعیت موجود گروه در کلیه حوزه های مورد بررسی ارائه داده، نقاط ضعف و قوت را آشکار کرده و مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار دهد. یک گزارش خوب ارزشیابی درونی باید به گونه ای تدوین شود که خواننده ای که عضو این گروه یا تیم ارزشیابی نباشد بتواند با مطالعه آن ضمن آگاهی از اهداف گروه امکان تجزیه و تحلیل اطلاعات ارائه شده را یافته و خود بتواند به یک استنباط منطقی دست یابد. از طرفی یافته ها، تجزیه و تحلیل و بحث و نتیجه گیری در گزارش باید کاملاً مستند باشد. به طور کلی یک گزارش ارزشیابی قسمت های ذیل را شامل می شود:

۱- عنوان ۲- مقدمه ۳- متن گزارش ۴- بحث و نتیجه گیری ۵- ضمیمه

#### عنوان

گزارش ارزشیابی درونی باید دارای یک صفحه عنوان باشد که در آن نوع گروه یا واحدی که مورد ارزشیابی قرار گرفته است ذکر شده (مثلاً ارزشیابی درونی گروه داخلی) نام واحد و سازمانی که به آن وابسته است بیان گردیده و تاریخ انجام ارزشیابی و مجری یا مجریان آن عنوان گردد.

#### مقدمه

در مقدمه گزارش ارزشیابی درونی باید شرح مختصری از واحد مورد ارزشیابی شامل تاریخچه تاسیس، وسعت، تعداد اعضای هیئت علمی و فراگیران و... ذکر گردد به طوری که هر فرد خارج از آن واحد با خواندن آن اطلاعات مفیدی نسبت به آن دریافت نموده و دید روشنی نسبت به آن واحد کسب کند. سپس به شرح فرایند انجام ارزشیابی، اعضای کمیته ارزشیابی درونی و افرادی که در گروه با آنها همکاری داشتند پرداخته و درباره میزان بحث در گروه بر روی گزارش

ارزشیابی درونی و همچنین عوامل موثر و مثبت و مشکلات و موانع موجود که بر فرایند ارزشیابی درونی تاثیر داشته است مختصراً توضیحاتی ارائه گردد.

#### متن گزارش ارزشیابی درونی

متن گزارش ارزشیابی درونی از حوزه ها و ملاک های آنها تبعیت می نماید. یعنی بر اساس حوزه هایی که مورد ارزشیابی قرار گرفته است و به صورت منفک هر حوزه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. نقطه آغازین تجزیه و تحلیل و اولین حوزه اهداف و رسالت ها می باشد. در متن گزارش هر حوزه به صورت جدا مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و توصیف می گردد. تجزیه و تحلیل قوت ها و ضعف های هر حوزه را مشخص می کند و نقاط قوت و ضعف مورد بحث و ریشه یابی قرار گرفته و علت آنها مشخص می گردد.

#### نتیجه گیری

در نتیجه گیری قوت ها و ضعف ها در ارتباط با هم و به صورت کلی در همه حوزه ها مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و برنامه اجرایی برای جبران ضعف ها و گسترش نقاط قوت ارائه می گردد. یک نتیجه گیری مفید و ویژگی های ذیل را داراست:

۱- چون هدف یک ارزشیابی بهبود کیفیت مستمر است؛ ارزشمند آن است که تا آنجا که ممکن است آزاد بوده و منعکس کننده وضعیت خود باشد. بنابراین قوت ها و ضعف ها نیازمند آن است که صراحتاً بیان شود. به ویژه ارزشمند است که از اهمیت ضعف ها کاسته نشده و یا پرده پوشی نشود.

۲- قوت و ضعف هایی که در بخش اصلی گزارش بحث نشده، نباید ناگهان در نتیجه گیری بیاید زیرا صحت آنها اثبات نمی شود و نتیجه گیری به یک سخنرانی از جانب دپارتمان تبدیل خواهد شد.

۳- قوت و ضعف هایی که در بخش اصلی گزارش بحث می شوند دوباره در نتیجه گیری عنوان خواهد شد.

۴- طرح هایی برای جبران ضعف ها در نتیجه گیری به شکل برنامه های اجرایی ارائه خواهند شد.

ضمیمه گزارش: در ضمیمه گزارش ارزشیابی درونی پرسشنامه، چک لیست ها و کلیه مستنداتی که در ارزشیابی درونی مورد استفاده قرار گرفته است پیوست می گردد. لازم به ذکر است که اهداف آموزشی برنامه مورد نظر نیز در ضمیمه گزارش لحاظ می شود.

## گام دهم: پیگیری نتایج

در این مرحله گروه یا واحدی که ارزشیابی را انجام داده است باید پیشنهادات را پیگیری نموده و از اطلاعات مفیدی که بدست آمده برای بهبود، تطابق و یا ایجاد تغییرات اساسی در ساختار و فرایند برنامه استفاده نمود. از آنجا که اگر ارزشیابی منجر به هیچگونه تغییر در جهت بهبود و ارتقاء کیفیت نگردد بواقع تمام فعالیتهای انجام شده قبلی بدون نتیجه و بیهوده باقی خواهد ماند این گام از اهمیت اساسی برخوردار می باشد چرا که در این مرحله تمامی پیشنهادات حاصله و برنامه های اجرایی مطرح شده و تا حصول نتیجه و ایجاد تغییر دنبال خواهد شد. بدیهی است که این پیگیری دو جنبه داخلی و خارجی دارد، جنبه داخلی مربوط به واحد آموزشی است یعنی هر واحد در حوزه اختیارات خود باید نقاط قوت و ضعف را پس از شناسایی مورد بررسی قرار داده و تا رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت پیشنهادات را پیگیری نماید اما جنبه خارجی که مربوط به تغییراتی است که از محدوده اختیارات واحد آموزشی خارج بوده و سطوح بالاتر تصمیم گیری (دانشگاه-وزارت بهداشت) باید برای آن اقدام نمایند. که در این زمینه پیشنهادات به سطوح بالاتر ارجاع خواهد شد. لازم به ذکر است که مدیریت گروه باید تا حصول نتیجه مطلوب پیشنهادات را پیگیری نماید.

## منابع:

- راهنمای تضمین کیفیت؛ رویه ها و اقدامات، بنیاد آموزش اروپا، ۱۳۸۱، ترجمه نیایی، نوری، همایونی، حسینی
- گذری اجمالی بر مراحل ارزشیابی درونی گروههای آموزش علوم پزشکی، اردیبهشت ۸۲، دکتر عباس حاجی فتحعلی، محمد نوری آورزمانی، الهه نگهبان

