



دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

رساله جهت اخذ درجه دکتری

رشته مدیریت آموزش عالی

## طراحی و اعتباریابی الگوی پاسخگویی دانشگاه در مقابل ذینفعان

استاد راهنما:

دکتر محمد حسن پرداختچی

استادان مشاور:

دکتر حمید رضا آراسته

دکتر عباس بازرگان

استادان داور:

دکتر محمد قهرمانی

دکتر محمود ابوالقاسمی

دکتر غلامعلی فرجادی

دکتر سید جمال الدین طبیبی

دانشجو:

گشتاسب مظفری

آبان ماه 1390

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## طراحی و اعتباریابی الگوی پاسخگویی دانشگاه در مقابل ذینفعان

### چکیده

این پژوهش به مساله "پاسخگویی دانشگاه" که یکی از اساسی ترین و چالشی ترین مسایل نظام های آموزش عالی و دانشگاه هاست، پرداخت. پاسخگویی دانشگاه به معنی تعهد و مسئولیت پذیری جمعی دانشگاهیان نسبت به تامین نیازها، انتظارات، خواسته ها و منافع مشروع ذینفعان و گزارش دهی به آنان در باره نتایج و دستاوردهای دانشگاه است. پاسخگویی مناسب دانشگاه به ذینفعان می تواند از یک سو بهبود کیفیت و تعالی مستمر عملکرد و افزایش اعتبار و مشروعیت دانشگاه را به همراه داشته باشد و از سوی دیگر موجب جلب اعتماد، مشارکت و حمایت ذینفعان از دانشگاه شود.

پاسخگویی دانشگاه مساله ای است که تا کنون بنا به دلایل تاریخی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی، کمتر به شکل علمی و نظام مند به آن پرداخته شده است. بررسی های پیشینه نظری و تجربی پاسخگویی در آموزش عالی نشان داد که انسجام و یکپارچگی مناسبی بین نظام های سیاسی، اداری، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و فناوری با "نظام آموزش عالی" وجود ندارد. دلایل پیدایش چنین وضعیتی را می توان در فقدان پیوندهای محکم، سازنده، ارگانیک و پویا و به عبارت دقیق تر فقدان پیوندها و روابط پاسخگویی متقابل میان آن ها دانست.

هدف نهایی این پژوهش، طراحی و تدوین الگوی مناسب و معتبری برای پاسخگویی دانشگاه های دولتی ایران به ذینفعان اصلی بیرونی، در چارچوب اصول و هنجارهای اساسی مدیریت و رهبری دانشگاه ها یعنی آزادی علمی و استقلال دانشگاهی بود. برای رسیدن به چنین الگویی، ابتدا با بهره گیری از مطالعات کتابخانه ای، مفاهیم، مولفه ها، ابعاد، مبانی و اصول پاسخگویی آموزش عالی و دانشگاه ها، تحلیل، تبیین و استخراج گردید. سپس با استفاده از چارچوب تئوریک پژوهش و از طریق پرسشنامه ای پژوهشگر ساخته که اعتبار و روایی آن به تایید رسیده بود، وضعیت پاسخگویی دانشگاه های دولتی به ذینفعان اصلی بیرونی شامل: دولت، بازارکار، جامعه علمی و جامعه مدنی، در ابعاد چهارگانه: انتظارات ذینفعان اصلی بیرونی از دانشگاه، توانمند سازهای پاسخگویی، ساختار و مدیریت پاسخگویی، و نتایج و پیامدهای پاسخگویی مطالعه و داده های جمع آوری شده با استفاده از فنون آماری توصیفی و استنباطی، پردازش و نتایج ارائه شد. نمونه آماری شامل 497 نفر از ذینفعان اصلی بیرونی دانشگاه های دولتی سطح شهر تهران در چهار گروه: جامعه علمی، بازارکار، جامعه مدنی و دولت بود که در داخل هر گروه به تناسب تنوع و وضعیت پراکندگی، به شکل تصادفی ساده و یا خوشه ای انتخاب گردیدند.

تحلیل داده های به دست آمده نشان داد که از دیدگاه جامعه آماری، در وضعیت مطلوب، دانشگاه های دولتی به ترتیب اولویت می بایست در مقابل بازارکار، جامعه مدنی، جامعه علمی و دولت پاسخگو باشند. در حالیکه در شرایط موجود، این دانشگاه ها بیشترین پاسخگویی را به دولت نشان می دهند و

به ترتیب پاسخگویی به بازارکار، جامعه علمی و جامعه مدنی در اولویت های بعدی قرار دارند. در مجموع نیز پاسخگویی دانشگاه های دولتی به ذینفعان بیرونی یاد شده، پایین تر از حد انتظار (ضعیف) است. به لحاظ آماری میان وضعیتی که گروه های چهارگانه آن را آرمانی و مطلوب تلقی نموده اند و آنچه که از وضعیت موجود پاسخگویی دانشگاه های دولتی دریافت کرده اند، اختلاف و شکاف معنی داری وجود دارد. بیشترین میزان این شکاف در پاسخگویی دانشگاه به ذینفعان مدنی، و کمترین میزان آن در پاسخگویی به ذینفعان دولتی بود. همچنین نحوه ایجاد ارتباط و تعامل دانشگاه های دولتی با ذینفعان بیرونی و اطلاع رسانی و گزارش دهی به آنان در حد ضعیف به دست آمد. به عبارت دیگر، دانشگاه های دولتی هم در پاسخگویی کلی و هم در ایجاد تعادل و توازن در ایجاد ارتباط و پاسخگویی موثر به ذینفعان بیرونی مختلف، عملکرد ضعیفی داشته اند.

همچنین ذینفعان، شکاف تا حدودی بزرگ و عمیق میان قابلیت ها، توانمندی ها و مهارت های موجود دانش آموختگان و قابلیت ها، توانمندی ها و مهارت های آرمانی آنان، درک و گزارش نموده اند. در میان توانمندی ها و مهارت های شش گانه، بیشترین شکاف به ترتیب مربوط به مهارت ها، توانمندی ها و ویژگی های: 1- اجتماعی، ارتباطی و شهروندی دانش آموختگان 2- فنی و تخصصی 3- شخصیتی 4- کارآفرینانه و تجاری 5- شناختی و ذهنی 6- عمومی و پایه؛ به دست آمد. این یافته ها می تواند نشانه ای از عدم تعامل و پاسخگویی مطلوب دانشگاه های دولتی به ذینفعان بازار کار به ویژه دانش آموختگان باشد و ضرورت، کیفیت و جهت گیری های تحول در زمینه مسئولیت های آموزشی و تربیتی دانشگاه های دولتی، حکایت می کند. دانشگاه ها باید از یک سو تلاش های موثری را برای پر کردن شکاف پاسخگویی به ویژه پاسخگویی به جامعه مدنی و بازارکار به عمل آورند و از سوی دیگر از سطح وابستگی و در نتیجه الزام به پاسخگویی بیش از حد به دولت، بکاهند در نهایت با استفاده از دیدگاه های ذینفعان، ابعاد، مولفه ها و شاخص های پاسخگویی دانشگاه های دولتی، استخراج و در قالب یک الگوی پیشنهادی برای ارزیابی و قضاوت در باره سطح پاسخگویی دانشگاه های دولتی و نیز به عنوان ابزاری برای ارتقای پاسخگویی دانشگاه های یاد شده، طراحی و پس از اعتبار یابی از طریق آزمون تحلیل عاملی، ارائه گردید. الگوی پاسخگویی دانشگاه های دولتی به ذینفعان اصلی بیرونی که هدف نهایی پژوهش حاضر بود، با استفاده از تحلیل و تفسیر نتایج حاصل از مبانی تئوریک، نتایج پژوهش های قبلی، شواهد تجربی پاسخگویی در تعدادی از نظام های آموزش عالی و دانشگاه ها و نهایتاً " یافته های حاصل از مطالعه پیمایشی و دیدگاه ها و ادراکات گروه های 4 گانه ذینفعان بیرونی، شامل 4 بعد، 12 مولفه اصلی و 88 شاخص (معیار) طراحی و اعتبار آن از طریق آزمون تحلیل عاملی به تایید رسید.

کلید واژه ها : الگو - دانشگاه - پاسخگویی - ذینفعان - آموزش عالی - دولت - جامعه علمی - جامعه مدنی - بازارکار

**تقدیم به:**

• همسر عزیزم به پاس حمایت ها و

همراهی های فداکارانه اش

• فرزندان دلبندم محیا و محمد مسیحا

## تقدیر و تشکر

با سپاس به درگاه خداوندی که دانا و توانای مطلق است و به من این توفیق را عنایت فرمود که تا این مرحله از عمر گرانمایه را در مسیر کسب شناخت، آگاهی و پویای علمی گام بردارم و امید آن دارم که در ادامه این مسیر لذت بخش نیز، توفیق ها و لطف های بیکران خود را نصیب من سازد. بدون تردید کسب موفقیت در اجرای این پژوهش علمی و فائق آمدن بر دشواری ها و موانع گوناگون خاص این مسیر، بدون راهنمایی، لطف، حمایت و همکاری استادان، بزرگواران و دوستان همدل و همراهی که این صفحه به نام آنان مزین است، حاصل نمی شد. عشق، ارادت و سپاسگزاری صمیمانه خود را تقدیم این سروران و دوستان عزیز می نمایم :

- جناب آقای دکتر محمد حسن پرداختچی استاد محترم راهنما که با راهنمایی های علمی و حمایت های بی دریغ و امید بخش خود، پیمودن این مسیر دشوار و پریچ وخم را برای من روشن و هموار ساختند.

- جناب آقای دکتر عباس بازرگان استاد محترم مشاور که مشاوره ها و ارشاد های دلسوزانه ایشان، در شناخت و حرکت در مسیر و روش صحیح علمی تاثیر به سزایی داشت.

- جناب آقای دکتر حمیدرضا آراسته استاد محترم مشاور که با گشاده رویی، حمایت و همراهی برادرانه و صمیمانه خود، مشاوره ها و راهنمایی های علمی ارزشمندی را ارائه نمودند.

- جنابان آقایان: دکتر سید جمال الدین طبیبی، دکتر غلامعلی فرجادی، دکتر محمود ابوالقاسمی و دکتر محمد قهرمانی استادان محترم داور که با موشکافی و تحلیل های عالمانه و تیز بینانه ارزشمندشان، موجب افزایش اعتبار و غنای علمی این اثر گردیدند.

- تمامی کارکنان، استادان و مدیران محترم دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی که بزرگوارانه، زمینه و فرصت مناسب برای یادگیری و پژوهش در این مقطع تحصیلی را برای من فراهم ساختند.

- همه استادان، پژوهشگران، دانشجویان دکترا، نمایندگان، مدیران، کارشناسان و همکارانی که که درسه دانشگاه تهران، شهید بهشتی و صنعتی شریف و مراکز و موسسه های تحقیقاتی وابسته به آن ها و نیز وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و مراکز و موسسات وابسته به ویژه موسسه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، مجلس شورای اسلامی، شورای عالی انقلاب فرهنگی، معاونت علمی ریاست جمهوری، دفتر نمایندگی رهبری در دانشگاه ها، سازمان همیاری دانش آموختگان جهاد دانشگاهی، شهرداری تهران، سازمان تامین اجتماعی، وزارت کشاورزی مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، بانک ها و بیمه ها، مراکز صنعتی، انجمن های کارفرمایی، انجمن مدیران صنایع،

انجمن مشاوره مدیریت، انجمن های علمی و حرفه ای، تشکل های مردم نهاد، احزاب، رسانه ها و دیگر افراد، گروه ها و سازمان هایی که مشتاقانه و صبورانه در فرآیند تکمیل پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات با اینجانب همکاری و همراهی نمودند.

- برادران و دوستان عزیزم آقایان دکتر جواد مظفری، دکتر حسین علیپور، دکتر محمد جواد صالحی، دکتر محمد امین قانع راد، دکتر رضا منیعی، دکتر محمد عزیزی، دکتر مظفر کریمی، دکتر یزدان ابراهیمی، دکتر مهدی فیض، دکتر احسان جمالی، دکتر حمید جاودانی، محمد مظفرخرمی، نوید مجرد و ناصر پور رضا بابت همکاری و همدلی هایشان در اجرای این پژوهش .
- تمامی آموزگاران، دبیران و اساتید دلسوز و گرانقدری که شمع وجودشان روشنایی بخش راه پرفراز و نشیب و دشوار تعلیم و تربیت اینجانب بوده و اگر توفیقی به دست آمده است حاصل لطف بیکران الهی و وجود پر برکت و نازنین آنان بوده است.
- پدر(مرحوم) و مادر فداکارم، همسر عزیز و فرزندان دلبندم، برادران و خواهران مهربانم و همه دوستان و همکاران گرانمایه ای که در این راه من را از دعای خیر، حمایت و همراهی بیدریغ خود بهره مند ساخته اند.

از درگاه خداوند قادر متعال، سلامتی، کامیابی و بهروزی روزافزون همه آنان را مسالت می نمایم و از درگاه کبریایی اش میخواهم توفیق خدمت خالصانه و خستگی ناپذیر به مردم و میهن عزیز را به اینجانب عطا فرماید.

گشتاسب مظفری  
آبان ماه 1390

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ا	چکیده
ج	تقدیم
د	تقدیر و تشکر
و	فهرست مطالب
ل	فهرست جداول
س	فهرست اشکال

### فصل اول : طرح پژوهش

1	مقدمه
4	1-1 بیان مساله
9	2-1 اهمیت و ضرورت پژوهش
13	3-1 اهداف پژوهش
13	4-1 سؤالات پژوهش
14	5-1 تعریف عملیاتی مفاهیم و متغیرها
18	6-1 محدودیت های پژوهش

### فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه پژوهش

23	مقدمه
25	1-2 بخش اول : مبانی نظری پاسخگویی
25	1-1-2 مفاهیم، ابعاد و مولفه های پاسخگویی
32	2-1-2 رابطه میان پاسخگویی و دیگر مفاهیم نزدیک به آن
32	1-2-1-2 ارزیابی (ارزشیابی)، اعتبار سنجی و اعتبار بخشی
41	2-2-1-2 پاسخگویی و تعالی (سرآمدی) سازمانی
42	3-2-1-2 پاسخگویی و نظارت (کنترل)



43	..... پاسخگویی و اخلاق حرفه ای	4-2-1-2
44	..... پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی	5-2-1-2
45	..... پاسخگویی و مشتری مداری	6-2-1-2
46	..... پاسخگویی و رتبه بندی دانشگاه ها	7-2-1-2
49	..... مبانی و اصول پاسخگویی	3-1-2
49	..... مبانی پاسخگویی	1-3-1-2
52	..... اصول پاسخگویی	2-3-1-2
56	..... اهمیت و ضرورت پاسخگویی	4-1-2
56	..... اهمیت و ضرورت پاسخگویی در اسلام	1-4-1-2
57	..... اهمیت پاسخگویی حکومت (نظام سیاسی - اداری)	2-4-1-2
59	..... اهمیت پاسخگویی سازمان ها	3-4-1-2
60	..... اهمیت پاسخگویی دانشگاه	4-4-1-2
63	..... پیشینه پاسخگویی و پژوهش های مربوط به آن	5-1-2
63	..... سیر تکوین پاسخگویی	1-5-1-2
68	..... پیشینه پژوهش های پاسخگویی دانشگاه در خارج از کشور	2-5-1-2
71	..... پیشینه پژوهش های پاسخگویی دانشگاه در ایران	3-5-1-2
73	..... نوع شناسی پاسخگویی	6-1-2
82	..... الگوهای پاسخگویی	7-1-2
84	..... سیستم پاسخگویی دانشگاه	8-1-2
85	..... اهداف و ویژگی های سیستم پاسخگویی دانشگاه	1-8-1-2
87	..... فرآیند پاسخگویی دانشگاه	2-8-1-2
90	..... اجزای سیستم پاسخگویی دانشگاه	3-8-1-2
95	..... چالش های سیستم های پاسخگویی	4-8-1-2
97	..... گزارش پاسخگویی	5-8-1-2
101	..... شاخص های عملکرد	6-8-1-2
104	..... ابزار پاسخگویی	7-8-1-2

109	9-1-2 الزامات و پیش زمینه های پاسخگویی
114	10-1-2 کارکردها و پیامدهای پاسخگویی دانشگاه
118	11-1-2 عوامل موثر بر پاسخگویی دانشگاه
121	2-2 بخش دوم : دانشگاه و ذینفعان آن
121	1-2-2 مسئولیت ها و کارکردهای دانشگاه
125	2-2-2 سیر تکوینی و نوع شناسی دانشگاه
127	3-2-2 تحولات و چالش های محیطی دانشگاه
131	4-2-2 ارکان دانشگاه و سهم آن ها در پاسخگویی
134	5-2-2 دانشگاه و جامعه
139	6-2-2 دانشگاه و توسعه
141	7-2-2 ذینفعان دانشگاه
141	1-7-2-2 فرهنگ ذینفعان و اخلاق کسب و کار
144	2-7-2-2 طبقه بندی ذینفعان دانشگاه
147	3-7-2-2 مدیریت ارتباط با ذینفعان (ماد) در دانشگاه
148	8-2-2 دانشگاه و دولت
150	9-2-2 دانشگاه و بازار کار
151	1-9-2-2 تحولات و دگرگونی های بازار کار
154	2-9-2-2 بازار کار و پیامدهای یادگیری
158	3-9-2-2 مهارت ها و شایستگی های کلیدی دانش آموختگان
161	10-2-2 دانشگاه و جامعه علمی
163	11-2-2 دانشگاه و جامعه مدنی
167	3-2 بخش سوم : آزادی علمی و استقلال دانشگاهی
167	1-3-2 آزادی علمی
169	2-3-2 استقلال دانشگاهی
171	3-3-2 رابطه آزادی علمی، استقلال دانشگاهی و پاسخگویی
173	4-3-2 الزامات تحقق آزادی علمی و استقلال دانشگاهی
175	4-2 بخش چهارم : نگاهی به بستر پاسخگویی دانشگاه در ایران

175	.....	1-4-2 پاسخگویی نظام سیاسی - اداری
177	.....	2-4-2 پاسخگویی نظام آموزش عالی ایران
183	.....	3-4-2 چالش پاسخگویی در نظام آموزش عالی
190	.....	4-4-2 آزادی علمی و استقلال دانشگاهی در ایران
193	.....	5-2 بخش پنجم : جمع بندی و ارائه چارچوب مفهومی پژوهش
193	.....	1-5-2 جمع بندی مبانی تئوریک
196	.....	2-5-2 چارچوب مفهومی پاسخگویی دانشگاه

### فصل سوم : روش شناسی پژوهش

210	.....	مقدمه
210	.....	1-3 روش پژوهش
211	.....	2-3 قلمرو پژوهش
212	.....	3-3 جامعه آماری
212	.....	4-3 نمونه آماری و روش نمونه گیری
216	.....	5-3 ابزار گرد آوری داده ها
217	.....	6-3 مفاهیم و متغیر های پژوهش
221	.....	7-3 روایی و پایایی ابزار
222	.....	8-3 روش گردآوری داده ها
222	.....	9-3 روش تحلیل داده ها و آزمون های آماری
222	.....	10-3 روش طراحی و اعتبار یابی الگو

### فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

226	.....	مقدمه
227	.....	1-4 توصیف سیمای (وضعیت) جمعیت شناختی نمونه آماری
229	.....	2-4 یافته های مربوط به سوالات و متغیرهای تحقیق
229	.....	1-2-4 مفاهیم، ابعاد و مولفه های پاسخگویی دانشگاهی چیست؟
236	.....	2-2-4 انتظارات ذینفعان اصلی بیرونی از دانشگاه های دولتی چیست؟

- 236 ..... 1-2-2-4 توصیف یافته های مربوط به انتظارات ذینفعان
- 237 ..... 2-2-2-4 تفاوت دیدگاه گروه های 4 گانه در باره انتظارات ذینفعان بیرونی
- 240 ..... 3-2-2-4 تحلیل شکاف انتظارات ذینفعان بیرونی از دانشگاه های دولتی
- 242 ..... 3-2-4 وضعیت موجود پاسخگویی دانشگاه های دولتی چگونه ارزیابی می شود؟
- 242 ..... 1-3-2-4 بعد اول - توانمند ساز های پاسخگویی
- 248 ..... 2-3-2-4 بعد دوم - ساختار و مدیریت پاسخگویی
- 258 ..... 3-3-2-4 بعد سوم - نتایج و پیامدهای پاسخگویی
- 281 ..... 3-4 بررسی روابط میان ویژگی های فردی و ارزیابی های پاسخگویان
- 281 ..... 1-3-4 رابطه ویژگی های فردی با نحوه ارزیابی اهمیت پاسخگویی دانشگاه
- 282 ..... 2-3-4 رابطه بین ویژگی های فردی با انتظارات از دانشگاه
- 283 ..... 3-3-4 رابطه بین ویژگی های فردی با ارزیابی ساختار و مدیریت پاسخگویی
- 284 ..... 4-3-4 رابطه بین ویژگی های فردی با ارزیابی ویژگی های دانش آموختگان
- 285 ..... 5-3-4 رابطه ویژگی های فردی با ارزیابی آزادی علمی و استقلال
- 286 ..... 4-4 روابط همبستگی میان متغیرها و اجزای پاسخگویی
- 291 ..... 5-4 تجربه و تحلیل داده های تکمیلی
- 299 ..... 6-4 الگوی پیشنهادی پاسخگویی دانشگاه های دولتی
- 301 ..... 1-6-4 ابعاد (عوامل) و مولفه های الگوی پیشنهادی
- 302 ..... 2-6-4 اعتباریابی الگوی پیشنهادی
- 307 ..... 3-6-4 تبیین الگوی پیشنهادی پاسخگویی

### فصل پنجم : بحث ، نتیجه گیری و پیشنهادها

- 319 ..... مقدمه
- 320 ..... 1-5 بحث و نتیجه گیری
- 322 ..... 1-1-5 انتظارات ذینفعان بیرونی از دانشگاه های دولتی
- 324 ..... 2-1-5 توانمند سازهای پاسخگویی
- 325 ..... 3-1-5 ساختار و مدیریت پاسخگویی در دانشگاه ها

327	..... 4-1-5 نتایج و پیامدهای پاسخگویی
331	..... 2-5 نتیجه گیری نهایی
333	..... 3-5 پیشنهادها و راهکارها
333	..... 1-3-5 پیشنهادها و راهکارهای اجرایی
334	..... 1-1-3-5 پیشنهادها و راهکارهای درون دانشگاهی (ذینفعان درونی)
346	..... 2-1-3-5 پیشنهادها و راهکارهای برون دانشگاهی (ذینفعان بیرونی)
353	..... 2-3-5 پیشنهادهای پژوهشی
353	..... 1-2-3-5 پیشنهادهای پژوهشی عمومی
354	..... 2-2-3-5 پیشنهادهای پژوهشی اختصاصی
356	..... منابع فارسی
362	..... منابع انگلیسی

## پیوست ها

369	..... پیوست شماره 1: عناوین متغیرهای مورد مطالعه
373	..... پیوست شماره 2: شاخص های پاسخگویی دانشگاه های دولتی به ذینفعان
378	..... پیوست شماره 3: چکیده پیشینه پژوهش های پاسخگویی
382	..... پیوست شماره 4: شاخص های گزارش های عملکرد و پاسخگویی دانشگاه ها
386	..... پیوست شماره 5: پرسشنامه نظر سنجی از جامعه ذینفعان دانشگاه
395	..... پیوست شماره 6: تاییدیه پذیرش مقاله مستخرج از رساله

چکیده انگلیسی

## فهرست جداول

صفحه

عنوان

جدول 1-2	شاخص های ارزیابی عملکرد دانشگاه های اروپایی در راستای همگرایی	36
جدول 2-2	سطوح و زمینه های اصلی مسئولیت های اجتماعی دانشگاه	46
جدول 3-2	سئوالات، انواع، علل و مکانیزم های پاسخگویی	78
جدول 4-2	بسط و توسعه نوع شناسی پاسخگویی	79
جدول 5-2	تفاوت مدل های گزارش دهی مالی تصمیم-محور و پاسخگویی-محور	99
جدول 6-2	کارت امتیازدهی: نمونه ای از ابزار پاسخگوسازی دانشگاه	108
جدول 7-2	الگوهای مدیریت در نظام علم و فناوری	112
جدول 8-2	انواع ذینفعان 8 گانه سازمان	144
جدول 9-2	طبقه بندی ویژگی ها و مهارت های دانش آموختگان دانشگاه ها	159
جدول 10-2	عناصر کلیدی 10 گانه در مفهوم پاسخگویی	195
جدول 11-2	مفاهیم، ابعاد و مولفه ها در چارچوب مفهومی پاسخگویی دانشگاه	208
جدول 1-3	اطلاعات جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری	214
جدول 2-3	پرسشنامه دو وضعیتی برای ارزیابی وضع مطلوب و وضع موجود	216
جدول 3-3	ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه	222
جدول 1-4	توزیع پاسخگویان بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی	228
جدول 2-4	ادامه توزیع پاسخگویان بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی	229
جدول 3-4	مفاهیم، ابعاد و مولفه های پاسخگویی دانشگاه های دولتی	231
جدول 4-4	مقایسه توزیع فراوانی پاسخگویان : شاخص انتظارات کانونی	237
جدول 5-4	مقایسه انتظارات ذینفعان بر حسب ذینفعان چهار گانه	238
جدول 6-4	مقایسه شکاف انتظارات ذینفعان بیرونی	241
جدول 7-4	توزیع پاسخگویان بر اساس گرایش به فرهنگ پاسخگویی	243
جدول 8-4	توزیع پاسخگویان بر اساس میزان اهمیت و ارزیابی آزادی علمی	244
جدول 9-4	وضعیت اهمیت شاخص آزادی علمی بر حسب گروه های ذینفع	244
جدول 10-4	توزیع پاسخگویان بر اساس میزان اهمیت و ارزیابی استقلال دانشگاهی	245
جدول 11-4	وضعیت استقلال دانشگاهی بر حسب گروه های ذینفع	246
جدول 12-4	مقایسه شکاف آزادی علمی و استقلال دانشگاهی	247
جدول 13-4	توزیع پاسخگویان در شاخص ساختار و مدیریت پاسخگویی دانشگاه	250
جدول 14-4	وضعیت اهمیت ویژگی ایجاد ارتباط با ذینفعان بر حسب ذینفعان	251

- جدول 4-15 اهمیت ویژگی برنامه ریزی برای پاسخگویی ..... 252
- جدول 4-16 وضعیت اهمیت شاخص عملیات پاسخگویی بر حسب گروه ها ..... 253
- جدول 4-17 وضعیت اهمیت شاخص ارزیابی عملکرد بر حسب گروه ها ..... 254
- جدول 4-18 وضعیت اهمیت شاخص گزارش دهی عملکرد بر حسب گروه ها ..... 255
- جدول 4-19 وضعیت اهمیت کلی ساختار و مدیریت پاسخگویی دانشگاه ..... 256
- جدول 4-20 شکاف در مولفه ساختار و مدیریت پاسخگویی دانشگاه ..... 257
- جدول 4-21 توزیع فراوانی پاسخگویان در شاخص پاسخگویی به دولت ..... 260
- جدول 4-22 تفاوت میانگین اهمیت روابط و پاسخگویی دانشگاه به ذینفعان ..... 263
- جدول 4-23 میانگین اهمیت پاسخگویی دانشگاه از دیدگاه ذینفعان چهارگانه ..... 266
- جدول 4-24 مقایسه شکاف پاسخگویی به ذینفان بیرونی ..... 267
- جدول 4-25 ویژگیها و مهارت های اجتماعی، ارتباطی و شهروندی ..... 269
- جدول 4-26 ویژگی ها و مهارت های ممتاز شخصیتی دانش آموختگان ..... 269
- جدول 4-27 ویژگیها یا مهارت های سطح بالای شناختی و ذهنی ..... 270
- جدول 4-28 ویژگیها یا مهارت های عمومی و پایه مورد نیاز ..... 270
- جدول 4-29 مهارت های تجاری و کارآفرینانه برای موفقیت در بازار کار ..... 271
- جدول 4-30 مهارت های فنی و تخصصی ..... 271
- جدول 4-31 مجموع ویژگی های دانش آموختگان ..... 272
- جدول 4-32 مقایسه میانگین مهارت های اجتماعی، ارتباطی و شهروندی دانش آموختگان ..... 274
- جدول 4-33 مقایسه میانگین ویژگی های ممتاز شخصیتی دانش آموختگان ..... 274
- جدول 4-34 مقایسه میانگین مهارت های سطح بالای شناختی و ذهنی دانش آموختگان ..... 275
- جدول 4-35 مقایسه میانگین ویژگی ها یا مهارت های عمومی و پایه دانش آموختگان ..... 275
- جدول 4-36 مقایسه میانگین ویژگی های تجاری و کارآفرینانه دانش آموختگان ..... 276
- جدول 4-37 مقایسه میانگین مهارت های فنی و تخصصی دانش آموختگان ..... 277
- جدول 4-38 مقایسه میانگین مجموع ویژگی ها و مهارت های دانش آموختگان ..... 278
- جدول 4-39 مقایسه شکاف مهارتی دانش آموختگان ..... 279
- جدول 4-40 مقایسه شکاف کلی مهارت دانش آموختگان در بین گروه های چهار گانه ..... 280
- جدول 4-41 رابطه بین ویژگی های فردی با نحوه ارزیابی اهمیت پاسخگویی دانشگاه ..... 282
- جدول 4-42 رابطه بین ویژگی های فردی با نحوه ارزیابی انتظارات از دانشگاه ها ..... 283
- جدول 4-43 رابطه بین ویژگی های فردی و ارزیابی شاخص ساختار و مدیریت پاسخگویی ..... 284

- جدول 4-44 رابطه بین ویژگی‌های فردی و ارزیابی ویژگی‌های دانش‌آموختگان ..... 285
- جدول 4-45 رابطه بین ویژگی‌های فردی با نحوه ارزیابی فرهنگ پاسخگویی ..... 286
- جدول 4-46 رابطه بین ویژگی‌های فردی و ارزیابی آزادی علمی و استقلال دانشگاهی ..... 287
- جدول 4-47 رابطه بین ارزیابی کلی و ارزیابی ارتباط و همکاری دانشگاه ..... 288
- جدول 4-48 رابطه بین ارزیابی کلی اطلاع‌رسانی، گزارش‌دهی و پاسخگویی دانشگاه و ارزیابی ابعاد مختلف پاسخگویی ..... 289
- جدول 4-49 روابط همبستگی میان ابعاد مختلف پاسخگویی ..... 290
- جدول 4-50 میزان شناخت از رتبه علمی دانشگاه‌های ایران ..... 291
- جدول 4-51 میزان اطلاع از رتبه دانشگاه برتر ایران در بین دانشگاه‌های جهان ..... 292
- جدول 4-52 توزیع پاسخگویان بر اساس اطلاع از عملکرد دانشگاه برتر ایران ..... 292
- جدول 4-53 توزیع پاسخگویان بر اساس اطلاع از وجود کانون دانش‌آموختگان ..... 293
- جدول 4-54 توزیع پاسخگویان بر اساس ارتباط با کانون‌های دانش‌آموختگان ..... 293
- جدول 4-55 توزیع پاسخگویان بر اساس عضویت در انجمن‌های علمی و تخصصی ..... 294
- جدول 4-56 توزیع پاسخگویان بر اساس مشارکت در مدیریت دانشگاه ..... 294
- جدول 4-57 توزیع پاسخگویان بر اساس ارزیابی کلی روابط و همکاری دانشگاه ..... 295
- جدول 4-58 توزیع پاسخگویان بر اساس ارزیابی کلی اطلاع‌رسانی و گزارش‌دهی ..... 296
- جدول 4-59 توزیع پاسخگویان بر اساس علاقه‌مندی به اطلاعات بیشتر از دانشگاه‌ها ..... 296
- جدول 4-60 توزیع پاسخگویان بر اساس نوع اطلاعات مورد نیاز از دانشگاه ..... 297
- جدول 4-61 توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس میزان شناخت علمی از پاسخگویی ..... 298
- جدول 4-62 توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس علاقه‌مندی به موضوع پژوهش ..... 298
- جدول 4-63 آزمون تحلیل عاملی عوامل، مولفه‌ها و شاخص‌های پاسخگویی دولتی ..... 303
- جدول 4-64 قلمرو سیستم پیشنهادی پاسخگویی دانشگاه‌های دولتی ..... 312



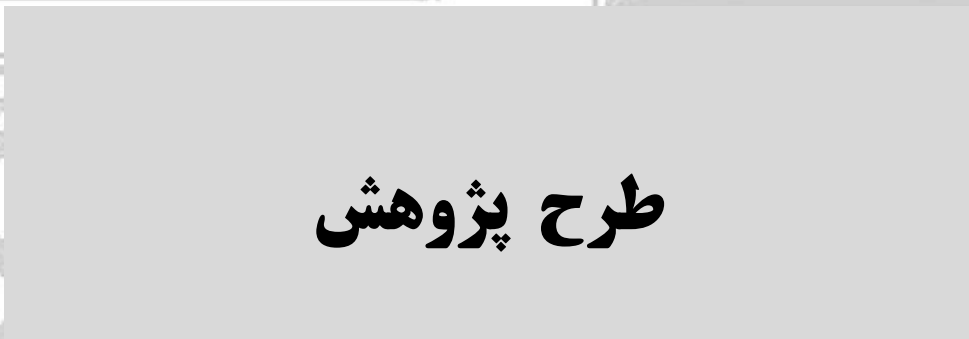
## فهرست شکل ها و نمودارها

صفحه	عنوان
28	شکل 2-1 سوالات اساسی در رابطه پاسخگویی
34	شکل 2-2 اهداف ارزیابی بیرونی
79	شکل 2-3 تقابل پاسخگویی قانون - محور و بازار - محور
80	شکل 2-4 الگوی سه ضلعی پاسخگویی
81	شکل 2-5 چارچوب کرنز برای پاسخگویی آموزش عالی
87	شکل 2-6 اجزای فرآیند پاسخگویی
88	شکل 2-7 مدیریت پاسخگویی در بخش خدمات
89	شکل 2-8 فرآیند پاسخگویی در کالج های دوساله آمریکا
92	شکل 2-9 چارچوب کورتزمن برای شفافیت و پاسخگویی
97	شکل 2-10 نقش گزارش دهی به عنوان مکمل فرآیند مدیریت عملکرد
105	شکل 2-11 مکانیزم های پاسخگویی اداری (بورکراتیک)
118	شکل 2-12 فرایند پاسخگویی و بهبود مستمر عملکرد
120	شکل 2-13 عوامل موثر بر عوامل پاسخگویی دانشگاه
130	شکل 2-14 آینده ارزش آفرینی کشور ها در الگوهای کسب و کار
136	شکل 2-15 انواع تمایز پذیری و یکپارچگی میان علم و جامعه
137	شکل 2-16 مقایسه روابط میان دانشگاه - دولت - جامعه در عصر جوامع دانش بنیان 1 و 2
138	شکل 2-17 برخی از دستور کار ها و انتظارات از آموزش عالی
140	شکل 2-18 ارتباط دانشگاه ها با توسعه و نوآوری در سطح منطقه ای
142	شکل 2-19 پیوستار فرهنگ ذینفعان در سازمان
143	شکل 2-20 نوع شناسی ذینفعان دانشگاه
152	شکل 2-21 تصویری از اقتصاد دانایی محور
160	شکل 2-22 رابطه شایستگی ها و اهداف فردی و اجتماعی
198	شکل 2-23 تعادل میان اصول آزادی علمی و استقلال دانشگاهی با اصل پاسخگویی
201	شکل 2-24 نتایج و دستاوردهای پاسخگویی دانشگاه
202	شکل 2-25 چارچوب مفهومی سیستم پاسخگویی دانشگاه
203	شکل 2-26 الگوهای مفهومی چهارگانه مدیریت پاسخگویی دانشگاه های به ذینفعان
207	شکل 2-27 الگوی مفهومی پاسخگویی در دانشگاه های مستقل و پاسخگو
224	شکل 3-1 مراحل اجرایی طراحی و اعتبار یابی الگوی پاسخگویی دانشگاه

- نمودار 1-4 شکاف انتظارات ذینفعان بیرونی ..... 242
- نمودار 2-4 شکاف آزادی علمی و استقلال دانشگاهی ..... 247
- نمودار 3-4 شکاف میان ساختار و مدیریت پاسخگویی دانشگاه ها ..... 258
- نمودار 4-4 شکاف و عدم تعادل در پاسخگویی دانشگاه های دولتی به ذینفعان ..... 268
- نمودار 4-5 مقایسه شکاف توانمندی و مهارت دانش آموختگان ..... 281
- شکل 1-4 عوامل و مولفه های الگوی پیشنهادی پاسخگویی دانشگاه های دولتی ..... 302
- شکل 2-4 دیدگاه سیستمی و نتیجه به محور به پاسخگویی دانشگاه ..... 309



فصل اول



طرح پژوهش



## مقدمه

دانشگاه در طول حیات پر فراز و نشیب خود، همواره یکی از محورهای مهم مربوط به امور عمومی، دولت ها و نخبگان در جوامع مختلف بوده و نقش ممتازی در شکل گیری جریان ها و تحولات فرهنگ و تمدن بشری داشته و آثار عمیقی را بر روی سایر ابعاد، بخش ها و نهادهای اجتماع برجای نهاده است. دانشگاه در توسعه و تحقق اهداف و برنامه های کلان جوامع دانش بنیاد امروزی، نقش حیاتی دارد. طی سال های اخیر که بسیاری از جوامع از دوران کشاورزی و حتی صنعتی عبور کرده و وارد دنیای اطلاعات و دانش شده اند، نقش و جایگاه آموزش عالی به واسطه محوریت در ایجاد جوامع اطلاعاتی و دانشی، با اهمیت تر و پررنگ تر شده است. به هر اندازه که سهم آموزش عالی در پیدایی مزیت های نوین مانند "اقتصاد دانش محور" و سایر موفقیت ها و پیشرفت جوامع فزونی می یابد، به همان اندازه نیز مسولیت دانشگاه در مقابل جامعه بیشتر می شود و می بایست پاسخگویی آن در مقابل مشتریان و ذی نفعان نیز، بیش از گذشته باشد.

اساتید و صاحب نظران رشته های مختلف بنا بر نوع نگرش و خواستگاه تئوریک و تجربی خود، مسئولت ها، نقش ها و کارکرد های متعددی را برای دانشگاه ها بر شمرده اند. دانشگاه منبع اصلی سه جزء اساسی پیشرفت و بالندگی ملت ها می باشد: کشف های نو، دانش تخصصی، و تربیت مردمی فرهیخته. همچنین دانشگاه ها و دانشگاهیان کارکردهای پویای دیگری هم دارند: آنها سنت ها و فرهنگ ها را تفسیر می کنند، انتقال می دهند و در راه شناخت جهان و جایگاه انسان در آن، به افراد کمک می کنند و نقش مهمی هم در ارزیابی و نقد حکومت ها، نهادها، و سیاست های عمومی دارند. دانشگاه ها از طریق دسترسی به جامعه و ارائه مستقیم مجموعه ای از خدمات، تأثیرات غیرقابل انکاری بر جامعه دارند. آموزش عالی باید دانشجویان را آموزش داده، دانش جدید خلق نماید و خدماتی برای جامعه فراهم آورد. این رسالت سه جانبه بیان موجزی از نقشی است که همه دانشگاه ها در فرهنگ و یا جامعه دارند.

با این توصیف، هر چند دانشگاه به طور سنتی از پشتیبانی و اعتماد عمومی نسبی برخوردار بوده ولی در سال های اخیر به واسطه افزایش انتظارات ذینفعان و نیز برخی کاستی هایی که دانشگاه در پاسخگویی مطلوب به نیازهای جامعه و تامین انتظارات مورد نظر نشان داده است، این نهاد به دنبال بروز تحولات در عرصه های جهانی شدن و اطلاعاتی شدن جوامع و افزایش تصاعدی نرخ تحولات و پویایی های محیطی و به تبع آن انتظارات ذینفعان از دانشگاه، با انتقاد هایی نیز مواجه شده است به نحوی که در حال حاضر شوق و اشتیاق جدیدی برای به نقد کشیدن دانشگاه به وجود آمده است.

طی سال های اخیر گروه هایی با دلایل مختلف، از جمله افزایش شهریه ها، زوال ضوابط و معیارهای علمی، پرداختن به تحقیقات غیر ضروری و ریختن علم به پای صاحبان قدرت و سرمایه، دانشگاه را نقد کرده اند.