



جایگاه ممیزی در تضمین کیفیت آموزش عالی و امکان سنجی اجرای آن در نظام دانشگاهی ایران

رضا محمدی، استادیار و رئیس مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت

آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

Email: remohamadi@yahoo.ca

فاخته اسحاقی، کارشناس ارشد پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین

کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

Email: fa.eshaghi@yahoo.com

چکیده

در دهه های اخیر، تضمین کیفیت به یکی از دغدغه های اصلی در آموزش عالی جهان تبدیل شده است و ساز و کاری مهم برای توسعه و تعالی آموزش عالی بحساب می آید. براین اساس از رویه های مختلفی جهت این امر استفاده می شود که یکی از رایج ترین آنها ممیزی می باشد. ممیزی برای پاسخ به این سوال انجام می شود که آیا نظام ها، رویه ها و سازوکارهای مورد اعمال در مؤسسات آموزش عالی، اهداف تعیین شده آنها و کیفیت مطلوب را محقق و آن را تضمین می کند؟ در این راستا علی رغم رواج ممیزی برای ارزیابی کیفیت در سطح دانشگاه یا مؤسسات آموزش عالی خصوصا در کشورهای اروپایی و آسیایی، کاربرد آن در نظام دانشگاهی ایران مغفول مانده است و اقدام های یک دهه اخیر در خصوص ارزیابی کیفیت صرفا بر انجام ارزیابی درونی و بیرونی در سطح گروه های آموزشی دانشگاه ها متمرکز شده است که اگرچه لازم است و موجبات توسعه فرهنگ کیفیت مداری را فراهم می نماید؛ اما کافی نیست. بر این اساس لازم است تا درباره استقرار الگوی ممیزی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران اقدام شود. اما نکته قابل توجه در این خصوص این است که نمی توان بدون امکان سنجی و بررسی شرایط و امکانات موجود، نسبت به کاربرد این روش در نظام دانشگاهی اقدام کرد و به عبارت دیگر ضمن بکارگیری تجارب بین المللی، امکان سنجی اجرای آن در نظام دانشگاهی نیز باید مورد نظر قرار گیرد و پیش بایست های آن تبیین گردد. بر این اساس مقاله حاضر در راستای تحقیقی با هدف امکان سنجی اجرای ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران تدوین و مواردی شامل: داوطلبانه یا اجباری بودن، پیامدهای رسمی، کفایت منابع انسانی و مالی، فرهنگ سازمانی مناسب، حمایت های مدیریتی و نهاد متولی مناسب برای اجرای ممیزی را با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی مورد بررسی و تحلیل قرار داده و بر اساس آن پیش بایست های لازم برای اجرای ممیزی در نظام آموزش عالی ایران را پیشنهاد کرده است.

واژه های کلیدی: ممیزی، کیفیت، امکان سنجی، نظام آموزش عالی.



۱. مقدمه

در طول دو یا سه دهه گذشته، همچنان که توده‌ای شدن و جهانی شدن آموزش عالی افزایش می‌یابد، موسسات آموزش عالی با افزایش تأثیرات خارجی و سطح پاسخگویی مواجه شده‌اند و تلاش برای تضمین کیفیت آموزش عالی از طریق روش‌های ارزیابی رسمی و فرآیندهای پاسخگویی افزایش یافته است. دولت‌ها، نهادهای آموزش عالی را برای بیان علنی آنچه انجام می‌دهند و برای اندازه‌گیری میزان دستیابی به اهدافشان مورد سوال قرار می‌دهند. این تغییرات بدان معنی است که هم دولت و هم دانشجویان به طور فزاینده انتظارات زیادی از دانشگاه‌ها برای پاسخگویی آشکار به منظور بازگشت سرمایه‌گذاری‌های خود دارند [۱۲]. بر این اساس لازم است موسسات آموزش عالی اطمینان دهند که ضمن پاسخگویی به نیازهای توسعه‌ای ملی از کیفیت مطلوب و قابل مقایسه در سطوح منطقه‌ای و نیز بین‌المللی برخوردار هستند. به منظور تحقق این هدف، آنها بایستی ساختارها و سیستم‌های اثربخش، کارا و مناسبی برای ارزیابی فعالیت‌هایشان در خصوص تحقق و حصول این که کارکردهای آنها با مأموریت‌شان متناسب و اهداف بیان شده‌شان را تحقق می‌بخشند، داشته باشند. گستره این فعالیت‌ها، تضمین کیفیت را تشکیل می‌دهد [۱۵].

در این راستا روش‌ها و رویکردهای تضمین کیفیت متنوعی در مؤسسات آموزش عالی پیشنهاد و اجرا شده است [۱۱] که از آن جمله می‌توان به ممیزی کیفیت اشاره کرد [۱۳]. روش ممیزی به عنوان یکی از روش‌های تضمین کیفیت آموزش عالی در کشورهای اروپایی و برخی کشورهای آسیایی توسعه یافته است. این روش به خودی خود به سنجش کیفیت یا عملکرد نمی‌پردازد بلکه سازوکارها و رویه‌های موجود در موسسه را مورد بررسی قرار می‌دهد تا اطمینان لازم احراز شود که موسسه، مایل و قادر به استقرار کیفیت و نگهداری و ارتقای آن است و رویه‌های آن با اهداف بیان شده‌اش تناسب دارد. به عبارت دیگر ممیزی به معنای بررسی و مذاقه در رویه‌ها و فرایندها و سازوکارهای موجود و مستقر در یک موسسه است [۵].

در این راستا علی‌رغم وجود تجارب چشمگیر در سطح بین‌المللی، تجارب ملی در خصوص ممیزی نظام دانشگاهی در ایران مشاهده نمی‌شود و تنها طی پانزده سال گذشته در ایران، پژوهش‌ها و اقداماتی درباره ارزیابی درونی و بیرونی کیفیت در سطح گروه‌های آموزشی انجام شده است که اگرچه اعتبارسنجی از طریق ارزیابی درونی و بیرونی در بهترین حالت برای سطح گروه آموزشی مطلوب و برای اشاعه فرهنگ کیفیت ضروری است [۱] اما نمی‌توان تنها به این رویکرد برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی اکتفا کرد؛ بلکه باید برای بهبود کیفیت در سطح دانشگاه نیز چاره‌ای اندیشید و برای این امر می‌توان از روش ممیزی کیفیت بهره گرفت و نسبت به طراحی و کاربرد الگوی مناسبی برای آن اقدام نمود. اما نکته قابل توجه در این خصوص این است که نمی‌توان بدون امکان سنجی و بررسی شرایط و امکانات موجود، نسبت به کاربرد این روش در نظام دانشگاهی اقدام کرد و به عبارت دیگر ضمن بکارگیری تجارب بین‌المللی، امکان سنجی اجرای آن در نظام دانشگاهی نیز باید مدنظر قرار گیرد و پیش بایست‌های آن تبیین گردد. بر این اساس مقاله حاضر در راستای تحقیقی با هدف امکان سنجی اجرای ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران تدوین شده است.

۲. ممیزی کیفیت در نظام آموزش عالی

در آموزش عالی، واژه ممیزی ابتدا توسط پروفیسور استوارت سوترلند^۱، نایب رئیس دانشگاه لندن و رئیس گروه

1. Stewart Sutherland



استانداردهای دانشگاهی و هیات مدیره واحد ممیزی دانشگاهی، در نظام دانشگاهی پیشنهاد شد [۱۴] و پیرو آن موسسات آموزش عالی بریتانیای بزرگ، ممیزی را از سال ۱۹۹۰ شروع نموده و سپس مفهوم آن توسط موسساتی در سوئد، نیوزلند، استرالیا و هنگ کنگ مورد توجه قرار گرفت. معمولاً چنین ممیزی‌هایی را روسای دانشکده‌ها/ دانشگاه‌ها یا نهادهای ارزیابی بیرونی آغاز و هدایت نموده‌اند. امروزه، موسسات آموزش عالی از طریق ممیزی دانشگاهی، بهبودهای قابل ملاحظه‌ای در خصوص کیفیت بدست آورده‌اند [۱۸]. در این راستا در نظام آموزش عالی تعاریف متنوعی از ممیزی به شرح زیر ارائه شده است:

ممیزی، ارزیابی یا بازبینی رویه‌ها، فرآیندها و سازوکارها در مؤسسات آموزش عالی یا بخشی از آن (برای مثال دانشکده‌ها) است. ممیزی کیفیت، بطور خاص رویه‌ها و فرآیندهای تضمین کیفیت را ارزیابی می‌کند. بر این اساس خود کیفیت موضوع ممیزی نیست؛ بلکه رویه‌ها یا سازوکارهایی که کیفیت را تضمین می‌نماید و همچنین فرآیندهایی که رسیدن به اهداف را در نظر دارند، موضوع ممیزی‌اند. فرض اصلی بر این است که اگر رویه‌های تضمین کیفیت در جای خود قرار گرفته باشند، کیفیت فعالیت‌های اصلی و کیفیت کلی مؤسسات آموزش عالی را به همراه دارند [۱۷].

ممیزی کیفیت فرایند بازبینی کیفیت است که از طریق آن یک هیات بیرونی (هیات ممیزی) به تضمین اینکه رویه‌های تضمین کیفیت نظام مورد ممیزی از کفایت لازم برخوردار است، می‌پردازد. ممیزی کیفیت می‌تواند در جهت برآوردن اهداف درونی (ممیزی درونی) یا اهداف بیرونی (ممیزی بیرونی) انجام شود. نتایج ممیزی در قالب گزارش مستند می‌شود [۲۱]. ممیزی کیفیت، فرایندی است که بوسیله آن یک هیات بیرونی اطمینان حاصل می‌کند که رویه‌های تضمین کیفیت موسسه یا برنامه، بسنده و کافی بوده و به صورت واقعی اجرا می‌شوند. این روش می‌تواند برای تحقق اهداف درونی یا اهداف بیرونی انجام شود. در هر صورت، نتیجه ممیزی بایستی در قالب گزارش ممیزی مستندسازی شود. بنابراین رویکرد خاص ممیزی کیفیت، به خودی خود به سنجش کیفیت یا عملکرد نمی‌پردازد، بلکه کیفیت سازوکارهای تضمین کیفیت را مورد توجه قرار می‌دهد [۸].

بطور کلی ممیزی مؤسسه‌ای یکی از روش‌شناسی‌هایی است که از طریق آن متولی امر کیفیت آموزش عالی مسئولیت‌هایش را در خصوص تضمین کیفیت از مرحله طرح‌ریزی به مرحله عمل می‌رساند و بر سیاست‌ها، نظام‌ها، رویه‌ها، راهبردها و منابع مؤسسات برای مدیریت کیفیت فعالیت‌ها و کارکردهای اصلی آموزش و یادگیری، پژوهش و خدمات تخصصی و ارتباط و تعامل با جامعه و نیز خدمات حمایتی و پشتیبان علمی متمرکز می‌شود [۱۵ و ۱۶]. فرایند ممیزی اساساً از دو جنبه کاملاً مرتبط تشکیل می‌شود: ممیزی درونی انجام شده توسط موسسه و ممیزی بیرونی که به منظور تایید اطلاعات و شواهد فراهم شده توسط موسسه در خصوص خط‌مشی‌ها، فرآیندها و سازوکارهای درونی آن برای مدیریت کیفیت توسط هیات همگنان به کار می‌رود. بطور کلی ممیزی کیفیت:

- عملکرد مؤسسات را در برابر اهداف و مراجع بیرونی شان ارزیابی و همچنین عملکرد و پیامدهای آنان را با توجه به استانداردهای دانشگاهی ملی و بین‌المللی بررسی می‌کند؛
- اثبات می‌کند که آیا موسسه مفهوم تناسب با هدف را علاوه بر تناسب خود هدف از طریق تحقق مأموریت و اهداف خود به شیوه‌ای کارآمد و موثر پذیرفته است؛
- روش‌های ارتقاء کیفیت در تدریس و یادگیری را در رابطه با سازوکارهای دیگر تعیین می‌کند؛

□



- تضمین می‌کند که جوایز و صلاحیت‌ها، انتظارات ملی را با توجه به استانداردها و کیفیت دانشگاهی برآورده خواهد کرد؛
- ابزارهای پاسخگویی مطمئنی برای موسسات در قبال استفاده از منابع عمومی که دریافت شده، فراهم می‌کند؛
- اطمینان می‌دهد که اقدامات انجام شده برای حفظ و ارتقاء کیفیت، مناسب و موثر هستند و قدرت فرهنگ کیفیت را ارزیابی می‌کند [۲۰].

روش ممیزی در حال حاضر به عنوان یکی از رایج‌ترین روش‌های مورد استفاده در نهادهای ارزشیابی و تضمین کیفیت کشورهای انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، دانمارک، اتریش، نروژ، سوئیس، آلمان، استرالیا، نیوزیلند، هنگ‌کنگ، عمان، روسیه و آفریقای جنوبی می‌باشد که در ۶۰٪ آنها (شامل انگلستان، سوئد، نروژ، سوئیس، استرالیا، نیوزیلند، هنگ‌کنگ، عمان و آفریقای جنوبی) اجباری و در سایر کشورها نظیر فنلاند، اتریش، آلمان، دانمارک، اسپانیا و روسیه، ممیزی غیراجباری است و البته در میان این کشورها نیز با تاکیدات مختلفی همراه است. در فنلاند از قوت بالایی برخوردار است و با وجود داوطلبانه بودن، مورد موافقت تمامی موسسات آموزش عالی قرار گرفته است. در اتریش همسان با سایر رویه‌های دیگر ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در همگی کشورهای مذکور هدف اصلی از ممیزی هر دو مولفه بهبود کیفیت و پاسخگویی به صورت توأمان عنوان شده است؛ اما در ۸ کشور شامل انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، اتریش، آلمان، سوئیس و اسپانیا که همگی جزء کشورهای اروپایی می‌باشند، در راستای تصریح هدف پاسخگویی، پیامدهای رسمی شامل انواع رتبه‌بندی، تأیید ممیزی و اعطای نشان کیفیت، تأیید ممیزی و صدور گواهینامه یا تأثیر آن در تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی نیز وجود دارد که در کشور انگلستان از نوع مقیاس سه بخشی رتبه‌بندی شامل: احراز اطمینان/ احراز اطمینان محدود/ عدم احراز اطمینان، در سوئد مقیاس سه بخشی شامل احراز اطمینان کامل، احراز اطمینان محدود، در فنلاند و آلمان اعطای نشان کیفیت، در اتریش و اسپانیا اعطای گواهینامه در صورت تأیید ممیزی، در نروژ در صورت عدم موفقیت در ممیزی مجدد انصراف اختیار ایجاد یا حق درخواست اعتبارسنجی برنامه‌های آموزشی جدید و در سوئیس در صورت عدم تأیید، کاهش بودجه دریافتی از دولت می‌باشد. بر این اساس در کشورهای دانمارک، استرالیا، نیوزیلند، هنگ‌کنگ، عمان، روسیه و آفریقای جنوبی، هدف از ممیزی صرفاً بهبود کیفیت لحاظ شده و پیامد رسمی عنوان نگردیده است. مدت زمان اعتبار ممیزی نیز در کشورهای مذکور متفاوت بوده و بیشترین مدت اعتبار ۷ سال مربوط به کشور آلمان و کمترین مدت اعتبار ۳ سال و مربوط به سوئد می‌باشد. بنابراین به استثناء دانمارک و اسپانیا که مدت مشخصی برای اعتبار ممیزی در آن اعلام نشده است، در ۹ کشور یعنی ۶۹٪ آنها شامل انگلستان، فنلاند، نروژ، اتریش، آلمان، استرالیا، نیوزیلند، روسیه و آفریقای جنوبی مدت زمان اعتبار ممیزی ۵ سال و بیشتر و در ۴ کشور یعنی ۳۸٪ شامل سوئد، سوئیس، هنگ‌کنگ و عمان، کمتر از ۵ سال می‌باشد. همچنین نتیجه مطالعه تطبیقی درباره کشورهای فوق حاکی از آن است که مراکز متولی ممیزی در طی دو دهه اخیر و تحت نام‌های نهاد، شورا، مرکز، کمیته و واحد تشکیل شده‌اند. در میان این کشورها به جزء دو مورد انگلستان و آلمان که نیمه-دولتی می‌باشند، در بقیه موارد (۱۳ کشور) نهادهای متولی ممیزی، دولتی هستند؛ البته دولتی مستقل به این معنی که توسط دولت تأمین بودجه شده و از قوانین کلی و احکام آموزش عالی کشور مربوطه تبعیت می‌کنند؛ ولی در عملکرد خود مجزا و مستقل از وزارت متبوع بوده و بر اساس دستورالعمل‌های مشخص در حوزه فعالیت خود (ممیزی و تضمین کیفیت آموزش عالی) تصمیم‌گیرنده و دارای استقلال عمل هستند. به عبارت دیگر ماهیت فعالیت آنها جنبه نظارت دولتی و اداری را ندارند؛ بلکه فعالیتی تخصصی و با هدف ارتقاء کیفیت

1. awards and qualifications

□



نظام آموزش عالی را انجام می‌دهند. از نظر ساختار تشکیلاتی نیز، مراکز متولی ممیزی عموماً در رأس ساختار خود دارای هیأت امناء، هیأت مدیره یا شورا هستند که مسئولیت سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری را برعهده دارند. همچنین در سطح عملیاتی، بخش اجرایی یا دبیرخانه مسئولیت انجام امور اجرایی را در طی فرایند ممیزی از جمله ارتباط با مؤسسه ممیزی‌شونده و برنامه‌ریزی ممیزی، همراهی هیأت ممیزان در طی بازدید، تدوین گزارش و ... را برعهده دارد [۷].

۳. امکان سنجی

امکان سنجی عبارتست از کاربرد ساده یک مفهوم پایه ای مدیریت مبنی بر بررسی امکان اجرای یک تصمیم قبل از عملی کردن آن. این مقوله بیشتر در مورد سازمان های انتفاعی بکار می رود؛ هرچند این اصل در مورد سازمان های غیر انتفاعی هم کاربرد دارد [۱۹]. به عبارت دیگر مطالعه امکان سنجی میزان امکان پذیری یا عملی بودن اجرای یک استراتژی یا پروژه را به منظور کمک به تصمیم گیرندگان، پیش از تخصیص منابع مادی و انسانی، تعیین می کند. روش شناسی طرح های امکان سنجی بسیار متفاوت است و به نوع اطلاعات مورد نیاز برای اتخاذ تصمیم بستگی دارد. در طرح های امکان سنجی گاهی اهداف برنامه مورد ارزیابی قرار می گیرد که می تواند شامل برآورد نیازها از طریق نیازسنجی و ارزیابی اهداف برنامه توسط صاحب نظران باشد. گاهی زمینه های اجرای یک طرح یعنی موجود بودن شرایط اجرا از قبیل تخصص های انسانی، نگرش افراد، منابع مادی، امکانات فنی و غیره از طریق پیمایش مورد بررسی قرار می گیرد و گاهی امکان سنجی مستلزم بررسی روندها، پیش بینی آینده و توجه به سیاستهای کلان اجتماعی است [۴].

در این راستا در مطالعه امکان سنجی باید به عوامل مهمی که با دستاورد یک پروژه ارتباط مستقیم دارند توجه خاص شود که عبارتند از:

- ۱- ساختار اجرایی: ساختار اجرایی چگونگی بهره برداری از عوامل (نیروی انسانی، اطلاعات، امکانات و تجهیزات و اعتبار) را تعیین می کند. همچنین درک درستی از فرایند پژوهش و اهداف سازمان را ارائه می دهد [۲].
 - ۲- نیروی انسانی: نیروی انسانی نه به عنوان عامل هزینه بلکه به عنوان عامل سرمایه گذاری به شمار می روند و بایستی با توسعه موثر و مداوم بر ارزش آنها افزود [۱۰].
 - ۳- اطلاعات: اطلاعات حلقه اتصال کلیه بخش ها و اجزای یک سازمان محسوب می شود. در مطالعه امکان سنجی می بایستی برای هر پروژه سیستم اطلاعات مناسب با آن تعریف شود [۲].
 - ۴- اعتبارات: منابع مالی هر پروژه یا برنامه در دست طراحی برای اجرا بایستی مورد توجه قرار گیرد [۲].
- بررسی پژوهش ها نشان می دهد که :

در پژوهشی تحت عنوان " امکان سنجی آموزش از راه دور در رشته کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی " امکان سنجی را به منظور بررسی امکانات و شرایط لازم از طریق چهار معیار امکانات و تجهیزات، نیروی انسانی، بودجه و زیرساختها مورد پژوهش قرار داده است [۳].

در " امکان سنجی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی در وزارت آموزش و پرورش کشور " امکان سنجی را به منظور شناسایی شرایط، امکانات و منابع لازم (منابع فنی، انسانی و...)، شناسایی موانع یا عوامل محدود کننده، شناسایی عوامل تسهیل کننده و شناسایی زمینه های پیاده سازی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی مورد استفاده قرار داده است [۹].

□



همچنین کمالیان در "بررسی پیش نیازها و امکان سنجی اجرای نظام یادگیری"، امکان اجرای پروژه یادگیری الکترونیکی و آگاهی از پیش نیازهای این یادگیری در دانشگاه سیستان و بلوچستان را مورد بررسی قرار داده است [۶].
بر این اساس می توان گفت که امکان سنجی به آشکار نمودن فرصت ها و تهدیدها، منابع مورد نیاز و پیش بایست های لازم برای اجرا می پردازد. لذا در این پژوهش نیز به منظور امکان سنجی اجرای ممیزی کیفیت، ابعاد ساختاری، مدیریتی، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی و منابع مالی مورد توجه قرار گرفته است.

۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر از جهت هدف پژوهش، از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده ها از نوع توصیفی- تحلیلی است. جامعه پژوهش شامل مدیران سطوح مختلف دانشگاه های دولتی یعنی: روسا، معاونین آموزشی، پژوهشی و فناوری، فرهنگی و دانشجویی، اداری و مالی، مدیران کل آموزش، پژوهش، امور دانشجویی و مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی با برآورد احتمالی ۸۳۷ نفر از ۹۳ دانشگاه دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می باشد و از روش شمارش کامل استفاده شده است. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته شامل سوالات بسته پاسخ از نوع مقیاس لیکرت و ۵ گزینه ای و باز پاسخ می باشد و برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از روش میانگین و تحلیل محتوا استفاده شده است.

۵. یافته های تحقیق

از آنجا که استقرار مناسب و با حداکثر اثربخشی هر الگویی نیازمند بررسی شرایط، امکانات و منابع موجود برای اجرای آن می باشد، لازم است تا پیش از استقرار الگوی ممیزی کیفیت نیز امکان سنجی آن از نظر جامعه دانشگاهی مورد بررسی قرار گیرد. در این خصوص نیز بر اساس ۸ مولفه زیر، نظرات مدیران دانشگاهی از طریق پرسشنامه گردآوری و مورد تحلیل قرار گرفته است که یافته های آن به شرح زیر می باشد:

۱.۵. داوطلبانه / اجباری بودن اجرای ممیزی:

همانطور که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود، ۵۴ درصد جامعه پژوهش با اجباری بودن ممیزی، ۴۵ درصد با داوطلبانه بودن آن و ۱ درصد نیز با ترکیبی از دو حالت (یعنی ابتدا داوطلبانه و سپس اجباری) موافق هستند:

جدول ۱: داوطلبانه / اجباری بودن اجرای ممیزی بر اساس زیرجامعه های پژوهش

مولفه مورد بررسی	زیرجامعه های پژوهش									
	روسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونین آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونین پژوهشی و فناوری	مدیران کل امور اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین دانشجویی- فرهنگی	کل
اجباری	۱.۰%	۲.۰%	۰.۰%	۰.۱%	۰.۰%	۰.۰%	۲.۱%	۰.۰%	۰.۰%	۰.۰%
داوطلبانه	۰.۰%	۰.۰%	۱.۰%	۱.۰%	۱.۰%	۱۰.۰%	۰.۰%	۰.۰%	۰.۰%	۰.۰%
ترکیبی از هر دو	۰.۲%	۱.۰%	۰.۰%	۰.۰%	۰.۱%	۲.۰%	۰.۰%	۰.۱%	۰.۰%	۱.۰%

□



۲.۵. پیامدهای رسمی ممیزی:

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، فراوانی انتخاب هر یک از انواع پیامدهای رسمی ممیزی در جامعه آماری مورد مطالعه عبارتست: ۲۱ درصد همه موارد، ۱۹ درصد تاثیر مستقیم در اعتبار تخصیصی به دانشگاه، ۱۸ درصد رتبه‌بندی و تاثیر مستقیم در تخصیص اعتبار، ۱۳ درصد رتبه‌بندی، ۱۱ درصد تاثیر در بودجه کمکی به دانشگاه ها، ۸ درصد اعطای جایزه یا گواهینامه کیفیت، ۷ درصد اعطای جایزه و تاثیر مستقیم در تخصیص اعتبار و ۳ درصد رتبه بندی و اعطای جایزه. به عبارت دیگر اکثر افراد موافق با در نظر گرفتن همه موارد ذکر شده به عنوان پیامد ممیزی می‌باشند و آنها را موثر بر اجرای فراگیر ممیزی می‌دانند.

جدول ۲: درصد انواع پیامدهای رسمی ممیزی

مولفه مورد بررسی: پیامدهای رسمی ممیزی	زیر جامعه های پژوهش									
	روسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونین آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونین پژوهشی و فناوری شی	معاونین اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین دانشجویی - فرهنگی	کل
رتبه بندی	11.0%	11.0%	21.0%	10.0%	11.0%	11.0%	10.0%	0.1%	10.0%	10.0%
اعطای جایزه یا گواهینامه	0.0%	10.1%	0.0%	10.0%	2.0%	2.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
تاثیر مستقیم در اعتبار تخصیص یافته به دانشگاه ها	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	20.0%	22.0%	20.0%	10.2%	10.0%	10.0%
تاثیر در اختصاص بودجه کمکی به دانشگاه ها	2.0%	11.0%	10.2%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.1%	20.0%	11.1%
همه موارد	01.2%	20.0%	10.0%	10.0%	11.0%	20.0%	10.0%	00.0%	0.0%	20.0%
رتبه بندی و اعطای جایزه	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
رتبه بندی و اعتبار مالی	20.0%	10.0%	10.2%	20.0%	20.0%	10.1%	20.1%	0.1%	11.1%	10.1%
اعطای جایزه و تخصیص اعتبار مالی	2.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	11.0%	0.0%	10.2%	10.0%	0.0%

۳.۵. مدت زمان اعتبار نتایج ممیزی:

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول ۳، ۶۴ درصد جامعه آماری بیان داشته‌اند که مدت زمان اعتبار نتایج ممیزی کمتر از ۵ سال باشد و ۳۵ درصد با ۵ سال و ۱ درصد نیز با بیشتر از ۵ سال موافق هستند:

جدول ۳: مدت زمان اعتبار نتایج ممیزی

مولفه مدت زمان	زیر جامعه های پژوهش								
	روسای	مدیران دفتر نظارت	مدیران کل	معاونین	مدیران کل	معاونین	معاونین	مدیران کل امور	معاونین دانشجویی -

□



اعتبار نتایج ممیزی	دانشگاه	و ارزیابی	آموزش	آموزشی	پژوهش	پژوهشی	اداری و مالی	دانشجویی	فرهنگی	
کمتر از ۵ سال	۰۲ . ۰%	۰۰ . ۰%	۰۰ . ۱	۰۰ . ۲%	۰۰ . ۰	۰۰ . ۰%	۰۰ . ۰	۰۱ . ۰%	۰۰ . ۲%	۰۰%
۵ سال	۰۰ . ۰%	۲۰ . ۰%	۰۰ . ۰	۰۰ . ۰%	۲۰ . ۰	۰۰ . ۰%	۰۰ . ۰	۰ . ۱%	۰۱ . ۰%	۰۰ . ۱
بیشتر از ۵ سال	۱ . ۰ %	۲ . ۰%	. ۰%	. ۰%	. ۰%	. ۰%	. ۰%	۰ . ۱%	. ۰%	. ۰%

۴.۵. کفایت منابع انسانی موجود برای استقرار الگوی ممیزی:

همانطور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، بر اساس میانگین بدست آمده (۲/۵) از نظرات جامعه پژوهش، میزان کفایت منابع انسانی در سطح نسبتاً مطلوب و نزدیک به نامطلوب می‌باشد.^۱

جدول ۴: میزان کفایت منابع انسانی موجود برای استقرار الگوی ممیزی

مولفه مورد بررسی	زیر جامعه های پژوهش									
	روسای دانشگاه	مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونین آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونین پژوهشی و فناوری	معاونین اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین دانشجویی - فرهنگی	کل
کفایت منابع انسانی	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۲	۲ . ۰

۵.۵. کفایت منابع مالی موجود برای استقرار الگوی ممیزی:

همانطور که در جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود، بر اساس میانگین بدست آمده (۲/۳) از نظرات جامعه پژوهش، میزان کفایت منابع مالی در سطح نامطلوب قرار دارد:

جدول ۵: میانگین میزان کفایت منابع مالی موجود برای استقرار الگوی ممیزی

مولفه مورد بررسی	زیر جامعه های پژوهش									
	روسای دانشگاه	مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونین آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونین پژوهشی و فناوری	معاونین اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین دانشجویی - فرهنگی	کل
کفایت منابع مالی	۲ . ۰	۲ . ۱	۲ . ۰	۲ . ۲	۲ . ۱	۲ . ۰	۲ . ۲	۲ . ۰	۲ . ۰	۲ . ۰

۶.۵. فرهنگ سازمانی مناسب برای استقرار الگوی ممیزی:

^۱ بر اساس مقیاس اندازه گیری لیکرت (با توجه به حداقل و حداکثر ارزش عددی ۱= خیلی کم و ۵= خیلی زیاد) یعنی:
مطلوب = امتیاز ۳/۶۶ تا ۵ نسبتاً مطلوب = امتیاز ۲/۶۶-۳/۳۳ نامطلوب = امتیاز ۱-۲/۳۳



همانطور که در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود، بر اساس میانگین بدست آمده (۲/۳) از نظرات جامعه پژوهش، میزان وجود فرهنگ سازمانی مناسب برای حمایت و پذیرش ممیزی کیفیت در سطح نامطلوب برآورده شده است:

جدول ۶: میانگین میزان وجود فرهنگ سازمانی مناسب برای استقرار الگوی ممیزی

مولفه مورد بررسی	زیر جامعه های پژوهش									
	معاونین - دانشجویی - فرهنگی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین اداری و مالی	معاونین پژوهشی و فناوری	مدیران کل پژوهش	معاونین آموزشی	مدیران کل آموزش	مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی	روسای دانشگاه	
وجود فرهنگ سازمانی مناسب	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۲	۲.۰	۲.۰	۲.۲	۲.۰	۲.۰	۲.۰

۷.۵. حمایت مدیریتی برای استقرار الگوی ممیزی :

همانطور که در جدول شماره ۷ مشاهده می‌شود، بر اساس میانگین بدست آمده (۲/۴) از نظرات جامعه پژوهش، میزان حمایت مدیریتی در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد:

جدول ۷: میانگین میزان وجود حمایت مدیریتی برای استقرار الگوی ممیزی

مولفه مورد بررسی	زیر جامعه های پژوهش									
	معاونین - دانشجویی - فرهنگی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین اداری و مالی	معاونین پژوهشی و فناوری	مدیران کل پژوهش	معاونین آموزشی	مدیران کل آموزش	مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی	روسای دانشگاه	
مطلوبیت حمایت مدیریتی	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰	۲.۰

۸.۵. نهاد متولی مناسب برای استقرار الگوی ممیزی :

همانطور که در جدول شماره ۸ مشاهده می‌شود، ۴۱ درصد موافق با نهاد دولتی مستقل خارج از ستاد وزارت، ۳۸/۵ درصد موافق با نهاد دولتی و ۲۱ درصد موافق نهاد خصوصی می‌باشند:

جدول ۸: نهاد مناسب متولی ممیزی کیفیت

مولفه مورد بررسی: نهاد متولی استقرار الگوی ممیزی	زیر جامعه های مورد مطالعه									
	معاونین - دانشجویی - فرهنگی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونین اداری و مالی	معاونین پژوهشی و فناوری	مدیران کل پژوهش	معاونین آموزشی	مدیران کل آموزش	مدیران دفاتر نظارت	روسای دانشگاه	
کل										

□



	فنآوری	فرهنگی	ارزیابی							
نهاد دولتی در ستاد وزارت متبوع	02 . 0%	00 . 0 %	00 . 0 %	00 . 0 %	00 . 0 %	01 . 0%	00 . %	00 . 0 %	02 . 0 %	00 . %
نهاد دولتی مستقل خارج از وزارت	00 . 0%	00 . 0 %	02 . 0 %	00 . 0 %	00 . 0%	00 . 0 %	01 . 0 %	00 . 0 %	02 . 0 %	00 . 0%
نهاد خصوصی	10 . 2%	10 . 0 %	10 . 0 %	10 . 0 %	10 . 2%	10 . 0 %	01 . 0 %	00 . 0 %	10 . 0 %	20 . 0%

علاوه بر نظرسنجی درباره شرایط اجرای ممیزی و کفایت منابع موجود، بر اساس تحلیل محتوای داده های بدست آمده از سوالات باز پاسخ پرسشنامه، پیش بایست های لازم برای استقرار الگوی ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی نیز در ۶ بعد ساختاری، مدیریتی، قوانین و مقررات، منابع انسانی، منابع مالی و کالبدی و فرهنگ سازی و آموزش در جدول شماره ۹ استخراج و مورد تحلیل قرار گرفته است:

جدول ۹: پیش بایست های استقرار الگوی ممیزی کیفیت

عنوان	تعداد	توضیحات
ساختاری		
ایجاد/ بازنگری ساختار سازمانی	۱۰۶	تعریف و استقرار تشکیلات منسجم و کارآمد در درون دانشگاه بطور مستقل و زیرنظر روسای دانشگاه (مرکز/دفتر ارزیابی و تضمین کیفیت دانشگاه) و نیز تعریف ساختار مناسب و نهاد متولی ممیزی در سطح کلان نظام آموزش عالی ضروری می باشد.
ایجاد پستهای سازمانی مدیریتی و کارشناسی ممیزی	۴۱	در چارت دانشگاه ها پستهای سازمانی مناسب مدیریت فعالیت ممیزی و نیز کارشناس ممیزی دیده شود.
مدیریتی		
نقش عملکردی مدیران دانشگاه در استقرار الگوی ممیزی	۴۴	ایجاد مدیریت کیفیت با: ارتقاء سطوح مشارکت، توجیه جامعه دانشگاهی، تعیین شرح وظایف، نظارت بر اجرای امور مربوط به کیفیت و هم افزایی فعالیت ها مورد توجه قرار گیرد.
جذب مدیران با تجربه در این حوزه	۲۱	مدیران با سابقه فعالیت در حوزه ارزیابی و تضمین کیفیت در نظام دانشگاهی کشور چه در سطح دانشگاهی و چه در سطح ستاد وزارت و حوزه سیاستگذاری در پستهای مذکور به کار گمارده شوند.
تدوین برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت در این حوزه	۴	برنامه ریزی استراتژیک در سطح دانشگاه و تدوین برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت برای استقرار و نهادینه کردن الگوی ممیزی کیفیت انجام گیرد.
تبیین اهداف، ضرورت ها و آثار اجرای ممیزی در دانشگاهها	۲	برای اعضاء هیات علمی، دانشجویان و افراد ذی‌نفع، اهداف، ضرورت ها و نتایج و آثار اجرای ممیزی کیفیت تشریح و بازنمایی شود.
هدف گذاری مشخص در حوزه ممیزی در ماموریت‌های دانشگاه	۲	در ماموریت و اهداف دانشگاه جایگاه ممیزی کیفیت و سایر فعالیت های مربوطه به صورت مشخص دیده شود.
ایجاد پایگاه اطلاعاتی (دانشبورد) عملکرد تحت وب) در دانشگاه	۱	پایه و اساس هرگونه فعالیت در حوزه مدیریت کیفیت داده و اطلاعات، است، پس لازم است که پایگاه اطلاعاتی دانشگاه ایجاد شود.



ازام کاربست پیشنهادهای حاصل از ممیزی	۲	بازخورد نتایج و پیگیری اقدامات در جهت بهبود کیفیت بر اساس نتایج حاصل از اجرای ممیزی مورد توجه خاص قرار گیرد.
قوانین و مقررات		
تدوین، تصویب و ابلاغ قوانین و آیین نامه های لازم	۷۹	قوانین و مقررات لازم در قالب آئین نامه های اجرایی در جهت: الزامی کردن ممیزی، تبیین جایگاه ممیزی و تضمین کیفیت در مأموریت و عملکرد دانشگاه ها، افزایش ضمانت اجرا و تاکید بر کاربرد نتایج ممیزی در مراحل ذیصلاح و در سطوح ملی و دانشگاهی تدوین، تصویب و ابلاغ گردد.
تعریف و اجرای سیاست های الزامی و تشویقی	۶	در سطح سازمانی برای دانشگاه ها و در سطح فردی برای مدیران، اعضا هیات علمی و کارشناسان دست اندرکار امور مربوطه، دستورالعملهای لازم جهت الزام به اجرا و تشویق و ایجاد انگیزه تعریف و عملیاتی گردد.
تدوین دستورالعمل های مربوطه	۹	دستورالعمل ها و راهنماهای عملیاتی در خصوص مولفه‌های ممیزی و از جمله مجموعه عوامل؛ ملاک ها و الزامات قضاوت توسط نهاد متولی ارائه شود.
منابع انسانی		
جذب هیات علمی و کارشناس	۸۳	کارشناسان آشنا با روش های تضمین کیفیت و دارای مدرک دکتری یا کارشناسی ارشد در رشته های مرتبط در جهت اجرای اثربخشی این فرایند جذب و به کار گماشته شوند.
آموزش نیروی انسانی دانشگاه در حوزه مربوطه	۲۴	برای مدیران، کارشناسان و اعضای هیات علمی در بدو و ضمن خدمت، کارگاهها و دوره های آموزشی طراحی و اجرا شود.
استفاده از اعضای هیات علمی صاحب‌نظر خارج از دانشگاه	۴	جهت انجام امور مشاوره و ارائه خدمات تخصصی به سطوح مختلف دانشگاه در قالب شورا یا کمیته های علمی و یا راهنما و مشاوران اجرایی، از اعضای هیات علمی با تجربه و متخصص استفاده لازم بعمل آید.
فراهم نمودن انگیزه	۲	تدارک تمهیدات و مشوق های مادی و غیرمادی برای منابع انسانی دست اندر کار به صورت مصوب دیده شود.
ایجاد رشته های تخصصی در حوزه مربوطه برای تربیت نیروی انسانی	۵	راه اندازی دوره های کارشناسی ارشد در حوزه مدیریت و تضمین کیفیت آموزش عالی جهت غنی کردن فرایند نیروی انسانی متخصص در این حوزه ضروری و لازم است.
مشارکت فعال اعضای دانشگاهی در فعالیت های ممیزی	۲	مسئولیت پذیری دانشگاه در حوزه ممیزی و جلب مشارکت فعال اعضای هیات علمی، کارشناسان و دانشجویان مورد توجه قرار گیرد.
منابع مالی و کالبدی		
اختصاص بودجه	۱۴۵	تصویب بودجه مشخص برای فعالیت مدیریت و تضمین کیفیت و از جمله طرح ممیزی در بودجه سالیانه دانشگاه و اختصاص درصدی از بودجه های پژوهشی به این امر در دستور کار قرار گرفته و سالانه ابلاغ شود.
فرهنگ سازی و آموزش		
برگزاری کارگاه و دوره های آموزشی	۱۱۲	در سطح مدیران، اعضای هیات علمی، کارشناسان و دانشجویان دوره ها و کارگاههای آموزشی حضوری و مجازی طراحی و اجرا شود.
فرهنگ سازی	۲۸	تغییر نگرش جامعه دانشگاهی نسبت به فعالیت‌های حوزه ممیزی و تضمین کیفیت و ارتقاء فرهنگ توجه به کیفیت و پاسخگویی در دانشگاه‌ها مورد توجه و برنامه‌های عملیاتی در این زمینه طراحی شود.
تبلیغات (بروشور/سانه) و اطلاع	۳۱	اطلاع رسانی در خصوص نیاز و نقش طراحی و اجرای الگوی ممیزی، معرفی الگوهای



موفق از دانشگاه‌های کشور و سایر دانشگاه‌های خارج از کشور مورد توجه قرار گیرد.		رسانی
کنفرانس‌های تخصصی در سطوح ملی و دانشگاهی مورد توجه قرار گیرد.	۴	برگزاری همایش‌های مرتبط

بر اساس نتایج بدست آمده در پیش‌بایست ساختاری "ایجاد یا بازنگری و تقویت ساختار سازمانی لازم برای ممیزی"؛ در پیش‌بایست مدیریتی "نقش عملکردی مدیران"؛ در پیش‌بایست قوانین و مقررات "تدوین، تصویب و ابلاغ آئین‌نامه‌های لازم"؛ در پیش‌بایست منابع انسانی "جذب متخصص و کارشناس در این حوزه"؛ در پیش‌بایست منابع مالی "اختصاص بودجه"؛ و در پیش‌بایست فرهنگ سازی و آموزش "برگزاری کارگاه و دوره‌های آموزشی" از بیشترین فراوانی برخوردار هستند و باید در اولویت توجه قرار گیرند.

۶. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد، ممیزی به عنوان یکی از روش‌های تضمین کیفیت در سطح نظام دانشگاهی به بررسی و ارزیابی ساختار، رویه‌ها، فرایندها و سازوکارهای مورد استفاده در موسسات آموزش عالی در جهت اطمینان از تحقق مأموریت و اهداف بیان شده و تضمین کیفیت فعالیت‌های موسسه که سه کارکرد اصلی آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی را در بر می‌گیرد، می‌پردازد. در این تعاریف فرض اصلی بر این است که چنانچه رویه‌ها و سازوکارهای دانشگاه در جای مناسب خود قرار گرفته باشند و به طور اثربخش فعالیت نمایند، کیفیت مطلوب فعالیت‌های اصلی نظام دانشگاهی را به همراه دارند. به عبارت دیگر ممیزی فرض را بر این می‌گذارد که اگر ساختارها، رویه‌ها، سازوکار، دستورالعمل‌ها و به طور کلی ساختار مدیریت کیفیت در سطح یک دانشگاه به نحو مطلوبی مستقر و اجرا و مورد بررسی و ارزیابی مستمر قرار گیرد، می‌توان انتظار داشت که کیفیت در آن دانشگاه از مبانی لازم برای ظهور و توسعه برخوردار است؛ ضمن این‌که اصولاً ممیزی کیفیت باعث رشد، بلوغ و اشاعه فرهنگ کیفیت بر یک مبنای اصولی و منطقی می‌شود.

همچنین نتایج امکان‌سنجی اجرای ممیزی در نظام دانشگاهی ایران حاکی از آن است که اکثریت جامعه پژوهش بر اجباری بودن ممیزی، در نظر گرفتن رتبه‌بندی، تأیید ممیزی و اعطای نشان کیفیت، تأیید ممیزی و صدور گواهینامه یا تأثیر آن در تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها به عنوان پیامد ممیزی، مدت زمان اعتبار نتایج ممیزی کمتر از ۵ سال و نهاد متولی دولتی مستقل خارج از ستاد وزارت، اجماع نظر داشته‌اند که با نتایج حاصل از تحلیل مطالعه تطبیقی ۱۵ کشور مذکور در موارد: ۱- اجباری بودن ممیزی، ۲- این‌که علاوه بر بهبود کیفیت، تأکید بر پاسخگویی نیز با تأثیر نتایج ممیزی در تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها، رتبه‌بندی آنها و اعطای جایزه و گواهینامه کیفیت لحاظ شود و ۳- نهاد متولی ممیزی یک نهاد دولتی مستقل باشد، همخوانی داشته و یکسان است. اما در مورد زمان اعتبار نتایج ممیزی تفاوت دیده می‌شود، بدین معنی که از نظر مدیران دانشگاهی ایران این زمان باید کمتر از ۵ سال باشد و از نظر اکثریت کشورهای مورد مطالعه ۵ سال و بیشتر اعلام شده است که در توجیه آن می‌توان به این نکته اشاره کرد که چون در نظام دانشگاهی کشور، تجربه‌ای در این خصوص وجود ندارد طبیعی است که در مرحله اول مدت زمان اعتبار نتایج ممیزی کمتر از پنج سال عنوان شود و با کسب تجربه در پیاده‌سازی ممیزی و فراهم نمودن وضعیت مطلوب بر اساس



نتایج حاصله و کاربست پیشنهادها، طول مدت زمان اعتبار ممیزی افزایش یابد. علاوه بر موارد فوق در بررسی امکانات و منابع لازم برای اجرای ممیزی در نظام دانشگاهی کشور نیز میزان کفایت منابع انسانی و منابع مالی و میزان وجود فرهنگ سازمانی مناسب و حمایت سطوح مدیریتی از اجرای فرایند ممیزی در نظام دانشگاهی ایران، در سطح نسبتاً مطلوب و در برخی موارد در وضعیت نامطلوب برآورد شده است و بنابراین لازم است که حداقل‌های اجرای این فرایند مهیا و تمهیدات لازم در این زمینه اندیشیده شود.

بر این اساس در راستای پیش بایست‌های ساختاری، مدیریتی، قوانین و مقررات، منابع انسانی، منابع مالی و کالبدی و فرهنگ‌سازی و آموزش ارائه شده، پیشنهادهای زیر قابل ارائه می‌باشد:

۱- تشکیل نهاد متولی ممیزی کیفیت در سطوح کلان آموزش عالی با ویژگی‌هایی شامل: دولتی مستقل خارج از بدنه ستاد وزارت، دارای شورای هیات امنایی به منظور تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری، کمیته‌های فرعی بر اساس زیر نظام‌های مختلف نظام آموزش عالی کشور و گروه‌های عمده تحصیلی، دبیرخانه اجرایی جهت عملیاتی نمودن تصمیمات شورا و نظارت بر اجرای امور، بخش‌ها یا واحدهای مختلف جهت امور کارشناسی و اداری (شامل: انتخاب ممیزان و گزارش‌گیری، مدیریت امور اداری و مالی و ...) و درون دانشگاه‌ها زیر نظر رئیس دانشگاه؛ به منظور مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها با ارتقاء و جلب سطوح مشارکت، تعیین شرح وظایف، برنامه‌ریزی راهبردی در سطوح مختلف دانشگاه در این حوزه، تبیین اهداف، ضرورت‌ها و آثار اجرای نظام مدیریت و تضمین کیفیت و به تبع آن ممیزی کیفیت در دانشگاه‌ها برای مدیران، اعضای هیات علمی، دانشجویان و سایر افراد ذی نفع.

۲- قوانین و آئین‌نامه‌های حمایتی مربوطه توسط نهاد متولی با همکاری دانشگاه‌ها تدوین و توسط نهادهای ذی صلاح در سطح کلان به منظور تبیین جایگاه ممیزی کیفیت در دانشگاه‌ها در جهت افزایش ضمانت اجرا و با تأکید بر کاربرد نتایج ممیزی ابلاغ گردد.

۳- دفتر گسترش آموزش عالی و دفتر برنامه‌ریزی آموزش‌های آزاد وزارت با استفاده از مجموعه عوامل، ملاک‌ها و الزامات ممیزی نسبت به استفاده از آنها در سطوح حداقلی برای صدور مجوز در راه‌اندازی مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی، واحدهای تابعه دانشگاه‌های پیام‌نور و علمی - کاربردی حسب ویژگی‌ها و ماهیت آنها اقدام لازم را به عمل آورد. به عبارت دیگری از شرایط احراز صلاحیت برای ارتقاء به دانشگاه در وزارت متبوع، احراز سطوحی از مطلوبیت بر اساس مجموعه مذکور قلمداد شود.

۴- یک ردیف اعتباری در بودجه ستاد وزارت برای مدیریت و تضمین کیفیت و از جمله برای پشتیبانی و تدارک تمهیدات لازم برای اجرا، نهادینه کردن و کاربست یافته‌های ممیزی کیفیت تدارک دیده شود.

۵- بانک داده و اطلاعات مورد نیاز ممیزی کیفیت و سازوکار مدیریت کیفیت آن در دو سطح ستاد و صف، طراحی و استقرار یابد.

۶- جذب و آموزش کارشناس آشنا با روش‌های مدیریت و تضمین کیفیت در سطوح مختلف دانشگاه مورد توجه قرار گیرد.

۷- بودجه مجزایی برای انجام فعالیت‌های مدیریت و تضمین کیفیت و از جمله ممیزی در بودجه سالیانه دانشگاه مشخص و مصوب گردد.

در پایان یادآوری این نکته ضرورت دارد که هدف این پیشنهاد ایجاد نهادهایی صرفاً برای انجام ممیزی در سطوح مورد اشاره نیست، بلکه اشاره به عدم وجود ساختاری منسجم و یکپارچه در سطوح ملی و دانشگاهی برای مدیریت و



تضمین کیفیت دارد که در صورت ایجاد چنین ساختاری، ممیزی نیز در کنار سایر روش‌های ارزشیابی و تضمین کیفیت دارای متولی مشخص جهت برنامه‌ریزی، اجرا و پیگیری خواهد بود.

۷. منابع و مراجع

- [۱] بازرگان، عباس. نقش فرهنگ کیفیت در دستیابی به عملکرد مطلوب گروه‌های آموزشی دانشگاهی. مجموعه مقالات پنجمین همایش ارزیابی درونی، تهران: پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران. ۱۳۹۰.
- [۲] پورصالحی، قاسم. امکان‌سنجی طرح‌های صنعتی-تحقیقاتی. نشریه پژوهش‌یار. شماره ۲۳. ۱۳۸۱.
- [۳] سیفی، لیلا. امکان‌سنجی آموزش از راه دور در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی فصلنامه کتاب ۷۲: زمستان ۸۶. ۱۳۸۶.
- [۴] صدری طباطبایی، محمد رضا. امکان‌سنجی کاربرد آموزش از راه دور برای مدیران کانونهای فرهنگی-هنری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی. ۱۳۸۰.
- [۵] فراستخواه، مقصود. دانشگاه ایرانی و مسئله کیفیت. تهران: انتشارات آگاه. ۱۳۸۸.
- [۶] کمالیان، امین رضا و امیر فاضل. بررسی پیش‌نیازها و امکان‌سنجی اجرای نظام یادگیری. نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش. سال چهارم، جلد ۴، شماره ۱. ۱۳۸۸.
- [۷] محمدی، رضا. طراحی الگوی ممیزی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران. گزارش طرح پژوهشی سازمان سنجش آموزش کشور. ۱۳۹۲.
- [۸] میشل، مارتین و آنتونی استلا. تضمین بیرونی کیفیت در آموزش عالی. ترجمه: رضا محمدی. تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور. ۱۳۸۸.
- [۹] نصیری، فهیمه. امکان‌سنجی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی در وزارت آموزش و پرورش کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. ۱۳۸۲.



[۱۰] هاریسون، رزماری. مدیریت نیروی انسانی (توسعه منابع انسانی). ترجمه گروه مترجمان. تهران: کارآفرینان بصیر. ۱۳۸۰.

- [11] Becket .N& Brookes. M. *Quality management practice in higher education-what quality are we actually enhancing?. Journal Of Hospitality, Leisure, Sport& Tourism Education. vol:7.no.1. 2008.p:71-83.*
- [12] Carr.S,Hamilton.E&Meade.P. *Is It Possible? Investigating The Influence of External Quality Audit on University Performance. Quality in Higher Education. Vol:11.No.3.2005.p:195-211.*
- [13] *European Network for Quality Assurance in Higher Education . Current Trends in European Quality Assurance. Workshop report 8.Helsinki: Finland. 2009.*
- [14] Harvey.L. *Analytic Quality Glossary*. Quality Research International. 2004.
Available at: <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>.
- [15] *Higher education quality committee. programme audit framework. 2002.* Available at:
http://www.che.ac.za/documents/d000011/Audit_Framework.pdf.
- [16] *Higher education quality committee. HEQC Institutional Audits Manual. 2007. Available at: http://www.che.ac.za/documents/d000150/HEQC_Inst_Audits_Manual_Sept2007.pdf.*
- [17] *INQAAHE. Paper Presented at the INQAAHE Conference, Dublin, April, 2003. Available at: www.uned.ac.cr/paa/pdf%255CIsitpossib....*
- [18] *Massy.w.f. Auditing Higher Education to Improve Quality .The Chronicle of Higher Education. V:49. 2003.P:60-63.*
- [19] *Stevens.R&Sherwood.K. How to Prepare A Feasibility Study. PUB:Prentice-Hall, Inc. 1982.*
- [20] *Tertiary Education Commission. Quality Audit Handbook For Tertiary Education Institutions. 2010. Available at :http://tec.intnet.mu/pdf%20downloads/pubrep/QA_Handbook.pdf.*
- [21] *Vlasceanu.V.I.Grunberg.L. & parlea.D. Quality Assurance and Accreditation :A Glossary of Basic Terms and Definitions(second edition); Bucharest: UNESCO – CEPES. 2007.*