



## نقش و جایگاه سازمان در ارزیابی کیفیت

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

آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور)

Email: remohammadi@yahoo.ca

طاهره ظفیری پور (کارشناس پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی

سازمان سنجش آموزش کشور)

Email:zafaripoor\_61@yahoo.com

### چکیده:

در این مقاله، نظام آموزشی به صورت عام و نظام آموزش عالی به صورت خاص در هر کشوری به عنوان عامل تحقق سیاست‌های توسعه پایدار محسوب می‌شود. نظام آموزش عالی از طریق تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید و نشر دانش و ارائه خدمات تخصصی عملاً در راه سیاست‌های توسعه، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گام برمی‌دارد. در واقع نهاد آموزش عالی کشورها، از مهم‌ترین عوامل شکل‌دهی جهان آینده تلقی می‌شوند. در این راستا بهبود کیفیت و ارتقاء آن با مسئله پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال منابع اختصاصی به آموزش عالی و اعتبارگذاری آن همراه شده است. از این رو انتظار می‌رود که نظام‌های دانشگاهی وضعیت موجود خود و میزان مطابقت آن با وضعیت مطلوب را مورد توجه قرار دهند. به عبارت بهتر ارزشیابی به عنوان ابزار راهبردی این بررسی و مطابقت ساز و کاری است که به وسیله آن می‌توان به کاستی‌های نظام پی برد، و در جهت رفع آن راهکارهایی را اتخاذ و به کیفیت مورد انتظار دست یافت. با این حال کیفیت به خودی خود ایجاد نمی‌گردد و نیازمند برنامه‌ریزی، ساختار و نظام می‌باشد که این مهم در قالب یک سازمان (نهاد) ماهیت می‌یابد. در واقع سازمان وقتی شکل می‌گیرد که بنیانگذاران آن به طور آگاهانه برای رسیدن به یک هدف مورد توافق و شفاف با یکدیگر پیمان همکاری می‌بندند و ساختار روابط به طور رسمی برای تحقق هدف سامان می‌یابد. بر این اساس یک سازمان محصول کارکرد سازگار و منسجم سه نظام (۱) پاسدار ارزش‌ها، (۲) راهبردی و (۳) عملیات است. نظام پاسدار ارزش‌ها در واقع از هدف‌های شکل‌گیری سازمان که از اهداف و آرمان‌های بنیانگذاران سرچشمه گرفته و در قالب ماموریت و هدف سازمان تعیین یافته در برابر نظام عملیات و فشارهای محیطی پاسداری می‌نماید. کارکرد نظام راهبردی ترجمه ماموریت و آرمان‌های سازمان در قالبی عملیاتی و هدایت، ارزیابی و کنترل عملکردها است. نهایتاً نظام عملیات به اجرای اوامر نظام راهبردی می‌پردازد. به این ترتیب کارکرد هماهنگ این سه نظام به توازنی از ثبات و تغییر می‌انجامد و انسجام سازمان را در طول زمان و موقعیت‌های مختلف در جهت تحقق اهداف حفظ خواهد کرد. بنابراین ایجاد و استقرار نهاد متولی کیفیت به عنوان راهکاری جهت تعالی کیفیت آموزش عالی است که در این مقاله به دنبال پاسخگویی به چرایی و چگونگی آن در راستای پاسخگویی به سوال "چرا ارزیابی کیفیت به نهاد نیاز دارد؟" می‌باشیم و هم چنین سازمان سنجش آموزش کشور نیز به عنوان نهاد دارای تجربه در این زمینه مورد توجه قرار گرفته است.

### کلمات کلیدی

کلمات کلیدی آموزش عالی، کیفیت، نهاد، سازمان سنجش آموزش کشور



## ۱. مقدمه

در دهه‌های اخیر با توجه به نقش حیاتی نظام آموزش عالی در تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید دانش و ارائه خدمات تخصصی و از طرف دیگر با توجه به چالش‌های پیشروی آن از قبیل توسعه روزافزون دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی جهت پاسخگویی به تقاضای اجتماعی، دانش محور شدن اقتصاد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، توجه به کیفیت دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی بیش از پیش ضرورت یافته است تا با توجه به محدودیت منابع، موفقیت در دستیابی به اهداف و حداکثر کارایی و اثربخشی تحقق یابد.

در این شرایط چنانچه دانشگاه‌ها بخواهند به طور مطلوب به ایفای مأموریت‌های خود بپردازند، لازم است اطمینان‌دهی نفعان خود (جامعه، دولت، هیئت‌علمی، دانشجویان و ...) را نسبت به این موضوع که کوشش‌های دانشگاهی از کیفیت لازم برخوردار است، جلب کنند و از سازوکارهای لازم برای بهبود کیفیت استفاده نمایند. از آنجا که ارزیابی از جمله سازوکارهای بهبود کیفیت می‌باشد (سیف الهی، ۱۳۸۶). دانشگاه‌ها و نظام‌های آموزش عالی در کشورهای مختلف در پی آن هستند که با به کارگیری راهکارهای گوناگون و به طور مستمر به ارزیابی کیفیت خود بپردازند (فراستخواه، ۱۳۸۶).

و از طرف دیگر تقاضای رو به افزایش آموزش عالی ایجاب می‌کند که ذی‌نفعان، خواهان اطلاعات کافی جهت اطمینان از تقاضا-محور بودن آن باشند. در واقع از موسسات آموزش عالی خواسته می‌شود که خود را به صورت شفاف در معرض ارزیابی ذی‌نفعان قرار بدهند و اطلاعات متنوعی درباره ابعاد، فرایندها، بروندها و پیامدهای خود در اختیار آنها بگذارند و پاسخگویانه گزارش بدهند که چگونه عمل می‌کنند (ایتون، ۲۰۰۴/فراستخواه، ۱۳۸۵).

در این راستا دیکسن (۲۰۰۶) در ضرورت و چرایی ارزشیابی آموزش عالی این طور بیان می‌کند که این امر موجب می‌شود که هیئت‌علمی و دانشجویان در درون هر مؤسسه/ برنامه و اجتماع علمی در بیرون آن به میزان کیفیت فعالیت‌های علمی و آموزشی و هنجارهای دانشگاهی آگاهی پیدا بکنند و یاران مؤسسه/ برنامه با خود-ارزیابی و با داوطلب شدن به ارزیابی بیرونی توسط هم‌تایان علمی و تخصصی، شانس بهبود مداوم کیفیت خود را افزایش بدهند و از بازخوردهای ارزیابی برای کنش و برنامه‌ریزی معطوف به ارتقاء بهره بگیرند و بتوانند در یک شرایط رقابتی از منابع موجود، استفاده عقلانی‌تری بکنند.

همچنین بازرگان (۱۳۷۴) اصلی‌ترین فلسفه وجودی ارزشیابی را به ویژه برای کشورهای در حال توسعه، بهبود مداوم و درونزای آموزشی، پژوهشی و خدمات تخصصی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی دانسته است. و همچنین وی (۱۳۷۶) معتقد است که ارزیابی را به عنوان یکی از کارکردهای نظام مدیریت دانشگاهی یا آموزش عالی نباید به عنوان فعالیت جداگانه نگریست، بلکه حلقه‌ای از چرخه مدیریت و برنامه‌ریزی است و بدون ارزیابی نمی‌توان در جهت بهبود و ارتقای مداوم، به کنش و برنامه‌ریزی دست زد. از طرف دیگر، محمدی و همکاران (۱۳۸۶) ارزشیابی را وسیله‌ای برای افزایش بازده اجتماع آموزش عالی و نیز سازوکاری برای تأیید صلاحیت، تخصیص عقلانی اعتبارات، پاسخگویی عمومی، اطلاع‌رسانی به ذی‌نفعان، اطمینان از تحقق اهداف و بهبود مستمر قلمداد نموده‌اند.

بنابراین مقوله کیفیت چه در گستره ملی و چه بین‌الملل به اولویت و دغدغه اصلی رهبران و سیاستگذاران آموزش عالی تبدیل شده و در برهه‌ای که شاهد بازار جهانی آموزش عالی هستیم این راهبردی بودن کیفیت، روز به روز اهمیت و جایگاه بالاتری پیدا می‌کند. در این میان موفقیت از آن نظام‌هایی است که به دور از برخورد کنشی و انفعالی به برنامه‌ریزی فراکنشی و راهبردی برای مدیریت و تعالی کیفیت نظام آموزش عالی در سطح ملی، منطقه‌ای و بین-

<sup>1</sup>. Eaton

<sup>2</sup>. Dickeson



المللی و با چشم‌اندازی به پوشش کلیه ذی‌نفعان می‌پردازند.

با این حال کیفیت به خودی خود ایجاد نمی‌گردد و نیازمند برنامه‌ریزی، ساختار و نظام می‌باشد که این مهم در قالب یک سازمان (نهاد) ماهیت می‌یابد.

در اکثر کشورها نهادی مسئول تعریف چشم‌انداز تضمین کیفیت، تشریح روش و اجرای فرایند آن می‌باشد. این نهاد هم چنین راهبردها، خط‌مشی‌ها و راهنماهای عملی را برای تمام دست‌اندرکاران فرایند تهیه کرده و کارگاه‌هایی آموزشی را برای موسسه‌های آموزش عالی و دوره‌های آموزشی را برای ارزشیابان برگزار می‌نماید. این نهاد بر اساس عواملی از جمله وسعت سیستم آموزش عالی که باید تحت پوشش نهاد تضمین کیفیت قرار بگیرد و سطح مشارکت در فرایند تضمین کیفیت، به منابع انسانی و مالی لازم برای پشتیبانی این عملیات نیازمند است. نهادهای تضمین کیفیت ممکن است توسط دولت، موسسه‌های آموزش عالی و یا گروه‌های خصوصی استقرار یابند. اغلب نهادهای تضمین کیفیت کنونی به غیر از چند نهادی که موسسه‌های آموزش عالی مالک آنها هستند و یا از طرف آنها پشتیبانی می‌شوند، توسط دولت به وجود آمده و آشکارا برای انجام عملیات دولتی و در خدمت آن هستند. در برخی از کشورها، روند اعتبارسنجی حرفه‌ای، به عنوان سازوکاری مستقل دولت و موسسات آموزش عالی توسعه و ایجاد شده است و ماهیت مستقل آن در مورد تصمیمات مرتبط با تضمین کیفیت صرف‌نظر از ارتباط آن با نهاد، حتی برای پیشگامان دولتی نیز مطلوب است. از این رو ملاحظاتی دقیق از زمینه ملی بر حسب بزرگی سیستم تحت پوشش، چشم‌انداز تضمین کیفیت و سطح مشارکت نهاد تضمین کیفیت ضروری می‌باشد (محمدی، ۱۳۹۲).

بنابراین ایجاد و استقرار نهاد متولی کیفیت به عنوان راهکاری جهت تعالی کیفیت آموزش عالی است که در این مقاله به دنبال پاسخگویی به چرایی و چگونگی آن در راستای پاسخگویی به سوال "چرا ارزیابی کیفیت به نهاد نیاز دارد؟" است.

## ۲. سازمان (نهاد)

### تعریف مفهوم سازمان

بر طبق تعاریفی از بارنارد، مارچ و سایمون، بلو و اسکات و اتزیونی که ارائه شده است: سازمانها گروه‌هایی هستند که در جهت پیگیری اهداف نسبتاً خاص تشکیل یافته و ساختارهای اجتماعی با سطوح نسبتاً بالایی از رسمیت را نشان می‌دهند.

در تعریفی دیگر سازمان‌ها به عنوان یک سیستم طبیعی؛ گروه‌هایی هستند که بقای سازمان، هدف مشترک اعضای آن بوده و آنها با فعالیت دسته جمعی برای دستیابی به این هدف، به صورت غیر رسمی ساختار یافته اند.

هم چنین سازمان‌ها به عنوان یک سیستم باز عبارتند از سیستم‌هایی از فعالیت‌های وابسته به هم که افراد سازمانی را به هم مرتبط ساخته و به وسیله محیط‌هایی که در آنها عمل می‌کنند، احاطه می‌شوند

در واقع یک سازمان، یک نهاد مستقل است که یک مأموریت خاص دارد و می‌تواند با نیت انتفاعی یا غیرانتفاعی تأسیس شده باشد. یک سازمان، یک ماهیت اجتماعی است که دارای ساختار، اهداف و مرز مشخصی است. سازمان :

-هدف دارد.

-برای هدفش برنامه دارد.

-استراتژی دارد.

-منابع خود را می‌شناسد و از آنها بهینه و هماهنگ استفاده می‌کند. و

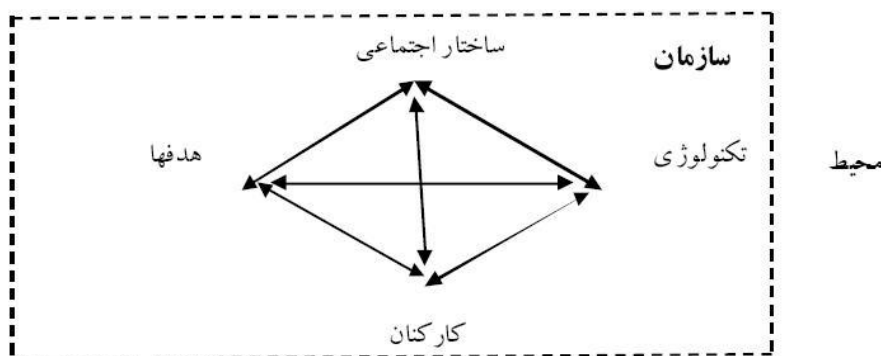
-وابسته به اطلاعات است.



یک سازمان دارای ویژگی‌های زیر است:

۱. مأموریت یا هدف ویژه‌ای دارد.
۲. برای بقا به دیگر سازمان‌ها وابسته است.
۳. هیئت حاکمه مستقلی دارد.
۴. از بخش‌های مختلف تشکیل شده است.
۵. دارای ساختاری فیزیکی و منطقی است.

و هم چنین سازمان دارای ارکان می‌باشد که بر طبق شکل زیر نشان داده شده است:



### ساختار اجتماعی

ساختار اجتماعی به جنبه‌هایی از روابط موجود میان افراد یک سازمان اشاره می‌کند که به صورت الگو و یا قاعده درآمده‌اند.

ساختار هنجاری Normative system - بایدها

ساختار رفتاری Behavioral structure - هست‌ها

ساختار اجتماعی یک سازمان با توجه به میزان رسمیت آن متفاوت است. یک ساختار اجتماعی رسمی، ساختاری است که در آن موقعیت‌های اجتماعی و روابط بین افراد به روشنی مشخص شده و مستقل از ویژگی اشخاص است. در یک ساختار اجتماعی غیر رسمی تشخیص بین ویژگی‌های پست و ویژگی‌های افراد متصدی آن غیر ممکن است.

در این سازمان افراد سازمان کسانی هستند که در قبال عوض‌های گوناگون، به سازمان کمک می‌کنند.

و اهداف سازمان تصوری از نتایج مطلوب؛ شرایطی که افراد سازمانی از طریق انجام فعالیت‌های کاری در

صدد تاثیرگذاری روی سازمان هستند.

و در بخش دیگر توجه به تکنولوژی یک سازمان، به منزله تصور سازمان به عنوان مکانی است که در آن برای

تبدیل موارد اولیه انرژی صرف می‌شود

تکنولوژی مکانیزمی برای تبدیل داده‌ها به ستاده‌های سازمان است.

با این حال هر سازمانی در محیطی فیزیکی، تکنولوژیکی، فرهنگی و اجتماعی قرار دارد و لازم است خود را با

آن وفق دهد. هیچ یک از سازمان‌ها نمی‌توانند خودکفا باشند و برای بقای خود نیازمند برقراری روابط با سیستم‌های

بزرگتری که خود جزئی از آن هستند می‌باشند (ریچارد اسکات، ۲۰۰۳).



هم چنین ظرفیت‌های سازمان به صورت زیر مشخص شده است:  
سازمان‌ها عناصر اجتماعی با طول عمر و دوام بالا Durable  
قابل اطمینان بودن سازمان‌ها در انجام فعالیت‌های طراحی شده Reliable  
سازمان‌ها نماد پاسخگویی هستند. Accountable

با این حال در خصوص هدف دستیابی به کیفیت آموزش عالی، نهاد تضمین کیفیت مورد توجه می‌باشد با وجودیکه در معنای عام، "نهاد" گاهی بر کلمه "سازمان" نیز اطلاق می‌شود اما "نهاد" دارای ویژگی‌های است که در سازمان‌ها و مؤسسات کمتر وجود دارد. که ویژگی‌ها و برخی از این تفاوت‌ها عبارت هستند از:

### ویژگی نهادها

۱. اصلی ترین هدف هر نهاد، ارضای نیازهای اجتماعی معین است.
۲. نهاد، شامل ارزش‌های مطلوبی است که اعضاء در آن مشارکت دارند.
۳. نهادها به طور نسبی پایدارند، تا حدی که الگوی ثابت رفتار در درون نهادها، به صورت بخشی از سنت و فرهنگ مرسوم جامعه است.
۴. شمول و گستردگی بنیان‌های اجتماعی نهادها باعث می‌شود که فعالیت‌های آنها، جایگاه عمده‌ای را در پهنه جامعه به خود اختصاص دهد.
۵. نهادها مستقل از اراده تک تک افراد جامعه به موجودیت و فعالیت خود ادامه می‌دهند (سیف‌اللهی، ۱۳۷۳، ص ۱۴۵).

بنابراین با توجه به اینکه "نهادها"، اغلب بدون طرح و نقشه قبلی، غیرعمومی، به تدریج و به مرور زمان شکل گرفته‌اند و از ساده به پیچیده تکامل پیدا کرده، جوابگوی نیازهای اجتماعی مستمر و دائمی می‌باشند. در صورتی که سازمان، با طرح و نقشه قبلی، عمومی و در زمان معین به وجود آمده و به شیوه رسمی سازمان یافته است. مثلاً: نهادهای اصلی و اساسی نظیر: نهاد آموزش و پرورش، خانواده خویشاوندی و ازدواج و... از جمله نهادهای نوع اول، در صورتی که سازمان بازنشستگی، رفاه و تأمین اجتماعی و بیمه که برای تأمین و محافظت افراد در مقابل پیری و از کارافتادگی، بی‌کاری و بیماری ... است از نوع دوم می‌باشند. همین‌طور سازمان‌های دیگر اداری از نهادهای نوع دوم محسوب می‌گردند.

از این رو انتخاب واژه نهاد به جای سازمان مناسب‌تر می‌باشد. و مبحث کیفیت و فعالیت آن نیز به نهاد متولی نیاز دارد که در قالب ساختار و چارچوب آن به صورت هدفمند به اهداف خویش تحقق بخشد.

بر این اساس قابل ذکر است که در ایران نیز با تاکید برنامه‌های سوم و چهارم و پنجم توسعه کشور بر "ارزیابی مستمر دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و مؤسسات پژوهشی دولتی و خصوصی توسط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری"، ماموریت ارزیابی و اعتبارسنجی علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی از سال ۱۳۷۹ به سازمان سنجش آموزش کشور واگذار گردید. پیرو مسئولیت واگذار شده، سازمان سنجش بر مبنای الگوی اعتبارسنجی نسبت به برنامه‌ریزی و هدایت اجرای فرایند ارزیابی درونی در دانشگاه‌های کشور اقدام کرد. در این راستا این فرایند تاکنون در ۱۷۸ گروه آموزشی دانشگاهی به اجرا درآمده و گزارش آن تدوین شده است و در قریب به ۶۰۰ گروه آموزشی دیگر در حال اجرا می‌باشد [8].

در راستای فعالیت‌های سازمان سنجش در حوزه ارزشیابی، به اشاره‌ای مختصر به چگونگی شکل‌گیری و اهداف و



ماموریت‌هایی در این سازمان می‌پردازیم: وزارت علوم و آموزش عالی برای انجام گزینش دانشجو، مرکز آزمون‌شناسی را در بهمن سال ۱۳۴۷ تأسیس نمود تا با همکاری دانشگاه‌ها، آئین‌نامه ورود به آموزش عالی را تدوین و اجرا نماید. اولین آزمون ورودی به دانشگاه‌ها و مراکز تحصیلات عالی در سال ۱۳۴۸ به صورت سراسری برگزار گردید. همانگونه که در مورد آموزش عالی عنوان شد، به دلیل افزایش تعداد داوطلبان ورود به دانشگاه‌ها و گسترش مراکز آموزش عالی، وجود تشکیلات وسیع‌تری با شرح وظایف مشخص برای گزینش دانشجو ضروری می‌نمود، بنابراین در بهمن سال ۱۳۵۴ تشکیلات سازمان سنجش آموزش کشور با سه معاونت شامل معاونت‌های فنی پژوهشی، اجرایی و نظارت بر امور دانشگاه‌ها به تصویب رسید. در سال ۱۳۶۸، تشکیلات سازمان به سه حوزه معاونت‌های فنی و پژوهشی، اجرایی و گزینش تغییر یافت و در بهمن سال ۱۳۷۸ مجدداً تشکیلات سازمان تحت سه معاونت فنی و آماری، اجرایی و معاونت تحقیقات آزمون و ارزشیابی آموزشی به تصویب رسید و بنا به مقتضیات زمان و برآوردن نیازهای روز همچنان ممکن است تغییرات مختصری در ساختار تشکیلاتی آن به وجود آید.

### رسالت، اهداف و وظایف سازمان سنجش آموزش کشور

رسالت و مأموریت سازمان سنجش آموزش کشور به عنوان یکی از زیرمجموعه‌های مهم و کلیدی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری که در اصل از معاونت‌های این وزارت محسوب می‌گردد، در دو بعد اصلی خلاصه می‌گردد:

الف: سنجش علمی و آموزشی داوطلبان متقاضی تحصیل در مراکز آموزش عالی به منظور گزینش مستعدترین دانشجویان؛

ب: سنجش و ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به منظور اعتلای کیفیت علمی.

سازمان در راستای انجام این رسالت مهم، از جمله اهداف و وظایف ذیل را سرلوحه خود قرار داده است:

- استقرار نظام کارآمد در فرایند سنجش سطح دانش متقاضیان ورود به دوره‌های مختلف آموزش عالی؛
- استقرار نظام تضمین کیفیت، همراه با طراحی و کاربست روش‌های ارزشیابی کیفیت در سیستم آموزش عالی؛
- ارائه خدمات مشورتی به سایر نهادهای آموزشی در جهت چگونگی کاربست روش‌های سنجش آموزشی و روش‌های ارزشیابی کیفیت سیستم آموزشی؛
- مشارکت در تعلیم و تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز در زمینه سنجش و اندازه‌گیری و ارزشیابی کیفیت نظام آموزشی؛
- انجام پژوهش‌های لازم برای شناخت و فراهم آوردن روش‌های علمی سنجش و ارزشیابی آموزشی؛
- انجام پژوهش‌های لازم در ارائه راهکارهای مناسب و فراگیر جهت ارزشیابی کیفیت نظام آموزشی؛
- و ...

در راستای اهداف ذکر شده و یک دهه تجربه سازمان سنجش در حوزه ارزشیابی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی، می‌تواند به عنوان نهاد متولی کیفیت، به فعالیت بپردازد.

### ۳. جمع بندی و نتیجه‌گیری

با توجه به مباحث مطرح شده توسعه نظام‌های کیفیت یکی از روندهای مهم در سیاست‌گذاری آموزش عالی می‌باشد اما نظام کیفیت هنگامی می‌تواند مطرح باشد که از ساختار برخوردار باشد. با توجه به دانش و تجربه ۱۰ ساله در زمینه کیفیت، آموزش عالی ایران نیز از این قابلیت برخوردار می‌باشد تا همچون سایر نهادهای منطقه‌ای یک نهاد مستقل ارائه دهنده در زمینه فعالیت‌های تضمین کیفیت باشد اما تضمین کیفیت بین‌المللی آموزش عالی هنگامی قابل اجرا می‌باشد که از یک ساختار منسجم برخوردار باشد تا بتواند زمینه تعامل و ارتباط با سایر نهادها را ایجاد کند. چرا که در



صورت وجود ساختار ماهیت بیرونی می‌یابد و حتی در صورت وجود ساختار این امکان ایجاد می‌گردد که نماینده ارائه-دهنده خدمات کیفیت آموزش عالی برای جهان اسلام باشد و به آموزش عالی ایران وجهه بین‌المللی داده شود هنگامی که ساختار وجود داشته باشد در حقیقت جایی برای پاسخگویی وجود دارد. با نظر به مطالب ذکر شده ساختار نهاد ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت باید از چارچوب زیر برخوردار می‌باشد:

#### ۱. رسالت‌ها و هدف‌ها

نظام‌های آموزش عالی در جهت نیل به اهداف مشخصی فعالیت می‌کنند و دارای رسالت و مأموریت ویژه هستند. از جمله این اهداف می‌توان به گسترش مرزهای دانش، تربیت نیروی متخصص و پرورش تفکر انتقادی اشاره کرد (یونسکو، ۱۹۹۷ به نقل از محمدی ۱۳۸۸) بدون وجود رسالت و هدف نمی‌توان اطمینان یافت که یک دانشگاه تا چه اندازه موفق است؟ در چه جایگاهی قرار دارد و به کجا می‌خواهد برود؟ اهداف، معیار ارزیابی کیفیت آموزش عالی هستند (محمدی و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین نظام ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی نیز اهداف و رسالت مشخصی دارد، که در موسسات آموزش عالی معمولاً در خدمت مقاصد کنترل کیفیت، پاسخگویی/ اطمینان‌دهی عمومی؛ و بهبود و بهبود تدریس/ یادگیری؛ اشاعه فرهنگ ارزشیابی، شفاف‌سازی عملکرد و پاسخگویی در دانشگاه‌ها؛ ایجاد تصویری واقعی از وضعیت موجود مؤلفه‌های نظام دانشگاهی بر مبنای نتایج ارزشیابی و احیاء ارتباط مفقوده آن با نظام برنامه‌ریزی در دانشگاه‌ها؛ هماهنگی و انسجام در فعالیت‌های ارزشیابی نظام دانشگاهی؛ جلب اعتماد و اطمینان اعضای هیئت‌علمی و برطرف کردن دید بازرسی نسبت به ارزشیابی و ایجاد دیدگاه بهبود مستمر کیفیت می‌باشد به عبارت بهتر رسالت و اهداف این نظام فراهم نمودن زمینه تضمین و ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی یعنی تحقق کارا و اثربخش مأموریت و اهداف محوله به آنها می‌باشد (محمدی، ۱۳۸۸).

#### ۲. وابستگی اداری نهاد تضمین کیفیت

وابستگی اداری نهاد تضمین کیفیت یکی از مسائل بحث برانگیز در رابطه با هدف تضمین کیفیت به شمار می‌آید. این مسئله تا حد زیادی سیاسی و ایدئولوژیکی است. برای برخی از گروه‌ها، وابستگی دولتی به عنوان رویکردی بیرونی و وابسته به امور اداری به حساب می‌آید که در آن کیفیت کنترل شده است؛ در حالی که مالکیت توسط موسسات آموزش عالی رویکرد درونی و غیر بروکراتیک محسوب می‌شود که بر بهبود کیفیت به جای کنترل تمرکز و تاکید دارد. با این حال هیچ رابطه ساده و یا مستقیمی بین مالکیت نهاد تضمین کیفیت و توازن بین بهبود کیفیت و کنترل آن وجود ندارد (محمدی، ۱۳۹۱).

#### ۳. ساختار سازمانی

بر اساس روشی که نهاد تضمین کیفیت استقرار می‌یابد و وابستگی اجرایی آن، نظارت و ساختار سازمانی آن ممکن است متفاوت باشد. معمولاً ساختار نظارت شامل یک هیئت اجرایی و یا حاکمه در سطح سیاست‌گذاری است که سیاست‌ها و اهداف نهاد تضمین کیفیت را هدایت می‌کند. هیئت حاکمه ممکن است اعضای انتصابی، کاندید و یا منتخب، مطابق با قوانین سازمانی داشته باشند (محمدی، ۱۳۹۱). واحد تضمین کیفیت را می‌توان در هر موسسه تحت سرپرستی رئیس موسسه به همراه روسای مهم دانشگاهی و واحدهایی اجرایی، تعدادی از اساتید و کارشناسان آموزشی ممتاز یا نمایندگان کمیته محلی ایجاد نمود (محمدی، ۱۳۸۷).

ساختار سازمانی دانشگاه نیز تحت تاثیر سه عامل مهم قرار دارد:

۱. محیطی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، بافت محیطی، حمایت‌های مالی، کنترل رسمی و ارتباط با سایر سازمان‌ها؛

۲. ماهیت مسئولیت‌های حرفه‌ای که میزان استقلال حرفه‌ای را نشان می‌دهد؛



۳. اندازه و پیچیدگی سازمان.

نگاهی به عوامل فوق پیچیدگی و اهمیت نظام دانشگاهی و سیستم مدیریت آن را نشان می‌دهد. برای ارزشیابی ساختار سازمانی و مدیریت در هر نظامی باید ابتدا مولفه‌های تشکیل دهنده را شناخت و سپس با ابزارهای مناسب اقدام به انجام ارزشیابی کرد. ساختار گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها در کشور دارای طیف متنوعی است اما همگی دارای مولفه‌های کلیدی مشترکی هستند. با توجه به مراتب فوق ساختار و مدیریت گروه آموزشی به عنوان یکی از عوامل اصلی ارزیابی کیفیت آموزشی و پژوهشی آن در نظر گرفته شده و مجموعه‌ای از ملاک‌ها و نشانگرها برای آن تعریف شده است (محمدی، ۱۳۸۸).

#### ۴. انتخاب روش مناسب اجرای ارزیابی در سطوح دانشگاه، دانشکده، گروه آموزشی و برنامه‌های آموزشی

روش مورد نظر بر اساس تجارب ملی و بین‌المللی به دو شیوه اعتبارسنجی و ممیزی کیفیت متناسب با فرایند آموزش عالی انجام می‌شود. فرایند اعتبارسنجی متشکل از مرحله ارزیابی درونی، بیرونی و اعتبارسنجی می‌باشد. در ارزیابی درونی خود اعضای نظام مورد ارزیابی به سنجش و ارزیابی می‌پردازند و با توجه به مشارکت فعال اعضای هیئت‌علمی، قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و عوامل بازدارنده توسعه واحد سازمانی آموزش عالی آشکار و پیشنهادهای مناسبی برای بهبود کیفیت مستمر عوامل تشکیل دهنده واحد سازمانی آموزش عالی به صورت گزارش ارزیابی درونی عرضه می‌شود (بازرگان، ۱۳۸۳). ارزیابی بیرونی گام دوم الگوی اعتبارسنجی است و عبارت است از فرایندی که توسط تیمی از متخصصان (هیئت همگنان) انجام می‌شود و شامل سه فعالیت متمایز زیر می‌باشد: ۱- تحلیل گزارش ارزیابی درونی ۲- بازدید از محل و مصاحبه با اعضای مختلف موسسه ۳- تهیه گزارش ارزیابی بیرونی (Vlasceanu, 2004). ما حاصل این دو مرحله به مشخص کردن اعتبار و کیفیت نظام مورد ارزیابی منجر می‌شود.

#### ۵. منابع نهاد ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی

تامین بودجه یک نظام ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت هم مسئله‌ای است سیاسی و هم عملیاتی است. زمانی که نظام توسط یک بنیاد دولتی تعیین می‌شود تا فعالیت‌های دولتی را انجام دهد، معمولاً تامین بودجه توسط خود دولت انجام می‌پذیرد. در یک ساختار شبه دولتی که در آن نهاد دارای ارتباطی نزدیک با دولت است ولی توسط ساختارهای مستقل از دولت اداره می‌شود، تامین بودجه اولیه ممکن است از سمت دولت باشد. با این وجود، هزینه فعالیت واقعی تضمین کیفیت را اغلب موسسات آموزش عالی مربوطه متحمل می‌شوند و اگر نهاد در مالکیت موسسات آموزش عالی باشد، تامین بودجه هیئت و فرایند اجرایی آن ممکن است از خود موسسه دریافت شود (محمدی، ۱۳۹۱).

#### ۶. سیستم اطلاعاتی

نهادهای تضمین کیفیت، اسناد و پرونده‌های مربوط به نتایج تضمین کیفیت، گزارش‌های خود-ارزشیابی که مبنای تصمیم‌گیری را شکل می‌دهند، پیشنهادهای تیم بازبینی، پاسخ‌های موسسه‌ای در صورت وجود، تصمیمات نهاد، درخواست‌ها در صورت وجود و نتایج آنها در طول دوره موردنظر را نگه می‌دارند. نهاد پس از اتخاذ تصمیم نهایی باید اطلاعات ارائه شده توسط موسسه‌ها، اطلاعات در نظر گرفته شده توسط ارزشیابان را در اختیار داشته باشد. کنترل داده‌ها به این نحو برای ارزشیابی لازم و ضروری است. نوع دیگر از سیستم اطلاعات نیز وجود دارد که توسط برخی از نهادهای تضمین کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد برای تضمین و اطمینان از صحت و اعتبار اطلاعات ارائه شده توسط موسسه‌های آموزش عالی، برخی از نهادها خدمات خود را فراتر از پشتیبانی فعالیت‌های ارزشیابی گسترش داده و تا آنجا





که امکان دارد داده‌ها را در دسترس عموم و سایر پایگاه‌های داده ملی قرار می‌دهند. بنابراین ارائه اطلاعات دقیق، معتبر و قابل اطمینان برای سیستم‌های اطلاعاتی عمومی ممکن است یکی از ملزومات نهاد ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی تلقی شود (محمدی، ۱۳۹۱).

#### ۱.۷ اعتبار و پاسخگویی نهاد

نهادهای تضمین کیفیت باید در قبال کارشان مبنی بر اثبات اینکه فرایند تضمین کیفیت پیاده‌سازی شده به طور موثر به اهداف موردنظر خود دست می‌یابد، پاسخگو و متعهد باشند. در راستای این هدف آنها در مقابل بسیاری از ذی‌نفعان، مسئول اثبات اعتبار فرآیند و تضمین بی‌طرفی و شفافیت تصمیمات و پیشنهادهایشان می‌باشند. نهاد برای تضمین اعتبار فرایند تضمین کیفیت باید اطمینان دهد که روش‌ها و استراتژی‌هایش این موارد را شامل می‌شوند: (۱) مشارکت گسترده موسسه آموزش عالی در استنتاج نرم‌ها و معیارها؛ (۲) به دست آوردن اتفاق آرا برای تضمین پشتیبانی گسترده؛ (۳) توسعه دقیق روش‌ها و ابزار ارزشیابی؛ (۴) شفافیت در تمامی کارها و سیاست‌ها؛ (۵) اجرای پر قدرت رویه‌ها؛ (۶) و حفاظت برای تضمین حرفه‌ای بودن ارزشیابی (محمدی، ۱۳۹۱).

و در نهایت پیشنهادات زیر برای عضویت ایران در نهادهای بین‌المللی تضمین کیفیت، به عنوان گامی برای تسریع و تشکیل نهاد متولی تضمین کیفیت، ارائه گردیده است:

- ایجاد بسترهای لازم فرهنگی و اجتماعی و تدوین سیاست‌های تشویقی و اهرم‌های مختلف مدیریتی جهت ایجاد انگیزه و رغبت در مراکز آموزش عالی برای اعتبارسنجی،

- تبدیل اهداف و رسالت‌های جامع در حوزه آموزش عالی به اهداف و مأموریت‌های عملیاتی در دانشگاه‌ها و تعیین نقش و جایگاه هر دانشگاه در برنامه مشخص شده،

- شناساندن و معرفی مفهوم تضمین کیفیت و منافع آن به کلیه مراکز آموزش عالی به صورت پیوسته،

- شناساندن و فرهنگ‌سازی مفهوم تضمین کیفیت به تمام ذی‌نفعان به صورت پیوسته،

- ایجاد انگیزه در آموزش عالی برای اعتبارسنجی و تخصیص اعتبارات پژوهشی ویژه برای گروه‌های داوطلب و تسهیلات ویژه برای کادر علمی و کارمندان آموزشی،

- فعال نمودن بخش ارزشیابی بیرونی و تشکیل نهادهای تضمین کیفیت آموزشی بین‌المللی در حوزه آموزش عالی و تعیین اهرم‌های نظارتی

- تشکیل شورای ملی ارزیابی و اعتبارسنجی آموزش عالی و تعیین استانداردها و شاخص‌ها.

#### ۴. منابع و مراجع

- [1] سیف‌اللهی، سیف‌الله (1373)، مبانی جامعه‌شناسی، چاپ اول، تهران: نشر مرنندیز.
- [2] بازرگان، عباس. حجازی، یوسف، اسحاقی، فاخته (۱۳۸۶). فرایند اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاه (راهنمای عملی). تهران: نشر دوران.
- [3] بازرگان، عباس (۱۳۷۴). ارزیابی درونی دانشگاهی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی ۳(۳ و ۴)، ۱-۲۲.
- [4] بازرگان، عباس (۱۳۷۶)؛ «کیفیت و ارزیابی آن در آموزش عالی: نگاهی به تجربه‌های ملی و بین‌المللی»، فصلنامه رهیافت، شماره ۱۵۵، ص ۶۰-۷۰.



- [5] بازرگان، عباس (۱۳۸۶). ساختارسازی برای ارزیابی کیفیت نظام آموزش عالی ایران: از واقعیت تا آرمان، دانشگاه تهران: سومین همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی.
- [6] بازرگان، عباس (۱۳۸۳)؛ اعتبارسنجی در آموزش عالی؛ دایره‌المعارف آموزش عالی (جلد اول)؛ تهران: بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، ص ۱۶۵-۱۶۴.
- [7] فراستخواه، مقصود، بازرگان، عباس و قاضی طباطبائی، محمود (۱۳۸۶). تحلیل مقایسه‌ای نظام‌های تضمین کیفیت آموزش عالی در جهان: وجوه اشتراک و افتراق در تجربه‌های جهانی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱ (۳): ۲۰-۲۰.
- [8] فراستخواه، مقصود. (۱۳۸۵). تدوین و ارائه الگوی جهت ارزشیابی کیفیت و اعتبار سنجی آموزش عالی در ایران بر اساس تجارب جهانی و ایران. پایان نامه دکتری آموزش عالی (به راهنمایی دکتر عباس بازرگان). دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- [9] قورچیان، نادرقلی (۱۳۷۳)؛ تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۷ و ۸، ص ۱۳-۲۰.
- [10] محمدی، رضا (۱۳۹۲)، تضمین بیرونی کیفیت در آموزش عالی، تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- [11] محمدی، رضا و همکاران (۱۳۹۱)، ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول، روش‌ها، معیارها، تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- [12] محمدی، رضا (۱۳۸۷)، سیمای آموزش عالی ایران سی سال بعد از انقلاب با نگاهی به عملکرد نظام دانشگاهی طی سالهای ۸۶-۱۳۸۴، تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- [13] ویلیام ریچارد اسکات (۲۰۰۳) سازمانها: سیستمهای عقلایی، طبیعی و باز، مترجم: حسن میرزایی اهرنجانی.
- [14] Dickeson R.C (2006). The Need for Accreditation Reform. The Secretary of Education's Commission on The Future of Higher Education. Washington DC.
- [15] Eaton J.S. (2006). The Secretary of Education s Commission on The Future of Higher Education. Concil for Higher Education Accreditation, Washington DC.
- [16] Vlasceanu.L, Grunderg.I & par lea. D (2004). Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic terms and definitions. Bucharest. UNICCO Cepes, paper in higher education