

بررسی نظر اعضای هیات علمی درباره نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی

فاخته اسحاقی* - رضا محمدی**

چکیده

امروزه بهبود کیفیت از ضرورت‌های نظام آموزش عالی در سراسر کشورهای جهان است و با توجه به اینکه در موفقیت اجرای هر راهبرد کیفیتی، فرهنگ از نقش حیاتی برخوردار است، بنابراین بهبود مستمر کیفیت در نظام دانشگاهی نیز مستلزم اشاعه فرهنگ کیفیت در این نظام است. براین اساس کشورهای مختلف در پی آن هستند که با به‌کارگیری سازوکارهای مناسب ارزیابی به این مهم دست یابند. در این راستا پژوهش‌های بین‌المللی نشان می‌دهد کشورهای که دارای تجربه موفق در این زمینه هستند از ارزیابی درونی (خود-ارزیابی) به‌عنوان رویکردی موثر در جهت بهبود کیفیت و اشاعه فرهنگ آن در نظام دانشگاهی استفاده کرده‌اند. با توجه به نتایج این تجربه‌ها قریب به یک دهه است که ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاهی ایران نیز به منظور بهبود و توسعه فرهنگ کیفیت به اجرا در می‌آید. اما این‌که در عمل تاچه اندازه ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت نظام دانشگاهی ایران موثر واقع شده است، پرسش این پژوهش است. بنابراین این مقاله ضمن تعریف فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی و شناسایی مولفه‌های آن که تبیین ویژگی‌های ارزیابی درونی و رابطه آن با

* کارشناس ارشد پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

** عضو هیات علمی و معاون مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

فرهنگ کیفیت پرداخته و با استفاده از تحقیق توصیفی-پیمایشی به پرسش پژوهشی بالا پاسخ می‌دهد. همچنین در پایان و در راستای یافته‌های تحقیق، پیشنهادهایی به منظور افزایش اثربخشی ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت نظام آموزش عالی ارائه می‌شود.

کلمات کلیدی: فرهنگ کیفیت، ارزیابی درونی، نظام آموزش عالی.

مقدمه

کیفیت از جمله دغدغه‌ها و چالش‌های فراروی نظام آموزش عالی است که در دهه‌های اخیر توجه و علاقمندی به آن در آموزش عالی به‌طور چشمگیری افزایش یافته است (لاگروسن و همکاران^۱، ۲۰۰۴ به نقل از عارفی و خرسندی، ۱۳۸۹)؛ چرا که تأمین و تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآزموده به‌عنوان اساس توسعه همه‌جانبه کشورها توسط دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی انجام می‌گیرد. از طرف دیگر دانش‌محورشدن اقتصاد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات شرایط جدیدی را برای نظام‌های آموزش عالی به‌وجود آورده است و این نظام‌ها برای موفقیت در رقابت جهانی به بهبود کیفیت آموزش به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین رسالت‌ها و کارکردهای خود نیاز دارند.

در این شرایط چنانچه دانشگاه‌ها بخواهند به‌طور مطلوب به ایفای مأموریت‌های خود بپردازند لازم است اطمینان ذینفعان خود (جامعه، دولت، هیأت علمی، 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 کنند. (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۶).

بهبود کیفیت در آموزش عالی به امری فراتر از اجرای قوانین و فرایندهای مدیریت کیفیت نیاز دارد. توسعه کیفیت باید بر ارتقای فرهنگ کیفیت که فعالان سیستم را برای بهبود مستمر فعالیت‌هایشان توانا می‌سازد، متمرکز باشد (اهلرز و اسکنبرگ^۲، ۲۰۱۰). به عبارت دیگر باید از سازوکارهایی برای بهبود و تضمین کیفیت استفاده کرد که به همراه خود فرهنگ کیفیت را به دنبال دارند و متضمن توسعه آن هستند. یکی از این سازوکارها استفاده از رویکرد

1- Lagrosen & etc

2- Ehlers & Schneckenberg

ارزیابی درونی است که در دهه‌های گذشته کاربرد وسیعی در آموزش عالی جهان داشته است (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹ و فراستخواه، ۱۳۸۷).

ارزیابی درونی را می‌توان در قالب نوعی جستجوی نظم‌یافته با مشارکت کلیه افراد دست‌اندرکار و ذینفع در فعالیت‌های واحد آموزش عالی و به منظور اطمینان از تحقق اهداف و کیفیت مطلوب عوامل دروندادی، فرایندی و برون‌دادی تشکیل‌دهنده گروه آموزشی انجام داد (اسپنسر، ۲۰۰۱).

آنچه از مطالعه شواهد و تجربیات حاصل از کاربرد ارزیابی درونی به دست می‌آید حاکی از این امر است که بهبود کیفیت تنها از طریق ایجاد یک فرهنگ رشد مداوم و خود-ارزشیابی نهادینه شده، حاصل خواهد شد چرا که خود-ارزشیابی فرایندی است که در آن مؤسسه‌ها بر یک مبنای مشارکتی و تفاهم در هدف و فرایند انجام، قضاوت‌های قابل ملاحظه‌ای را بر روی عملکرد خود انجام داده و از آنها به عنوان داده‌ها و بازخوردهایی برای بهبود وضعیت موجود در جهت کم‌کردن فاصله آن با وضعیت مطلوب استفاده می‌کند (ادوارد/ ترجمه حدیقی، ۱۳۸۰) و بنابراین اثرات مثبتی بر روی فرهنگ کیفیت درون مؤسسه دارد (ماترو^۱، ۲۰۰۷ و بازرگان، ۱۳۹۰). به عبارت بهتر چون ارزیابی درونی حالتی مشارکتی و داوطلبانه دارد و برآمده از تفکر جمعی جامعه دانشگاهی برای بازنمایی و بهبود کیفیت است و ابتکار عمل آن از مرحله طراحی تا اجرا و پیگیری نتایج با خود اعضای مجموعه مورد ارزیابی است، ضمن اینکه فرهنگ کار گروهی و ظرفیت‌سازی برای خود-انتقادی را بالا می‌برد، به فرهنگ کیفیت مداری منجر می‌شود.

براین اساس پیرو اهمیت ارزیابی و بهبود کیفیت در نظام آموزش عالی و نقش مؤثر ارزیابی درونی در این خصوص، روش ارزیابی در نظام آموزش عالی ایران نیز از سال ۱۳۷۹ در سطح گروه‌های آموزشی دانشگاهی به اجرا درمی‌آید. در این راستا پژوهشی با هدف بررسی نظریه‌های علمی درباره نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت در آموزش عالی، انجام و مقاله حاضر بر مبنای نتایج آن تدوین شده است.

فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی

به دلایل بسیاری ایجاد فرهنگ سازمانی در آموزش عالی که متکی بر کارایی برتر، پاسخگویی فزاینده، خلاقیت بیشتر و به‌طور کلی خود-تنظیمی در سیستم اجتماعی است، ضروری است. چنین فرهنگ سازمانی، فرهنگ کیفیت است (فارکاس و موئیکا^۱، ۲۰۰۹).

فرهنگ کیفیت اشاره به مجموعه‌ای از اصول منسجم، پذیرفته شده و مشترک درباره کیفیت دارد (اصول کیفیت) که در فرهنگ‌های سازمانی و سیستم‌های مدیریت مؤسسه‌ها یافت می‌شود (ولاسینو و همکاران^۲، ۲۰۰۴). این اصول عبارتند از: تعریف چشم‌انداز، رسالت و بازده‌ها، رویکرد سیستمی، رهبری، توسعه فردی، تصمیم‌گیری براساس واقعیات، مشارکت، واگذاری تصمیمات، برنامه‌ریزی برای تغییر (فرد و همکاران^۳، ۱۹۹۷).

از نظر بازرگان فرهنگ کیفیت در یک دانشگاه دربردارنده مجموعه باورها، روابط، گرایش‌ها، ارزش‌ها و امور مشترکی است که اعضای هیات علمی، مدیریت و سایر کارکنان دانشگاه برای بهبود و تضمین کیفیت فعالیت‌های دانشگاه به انجام می‌رسانند (بازرگان، ۱۳۹۰). همچنین وی مولفه‌های زیر را برای فرهنگ بهبود کیفیت ارائه کرده است: دلبستگی اعضای هیأت علمی به کیفیت، کل‌نگری، عملگرایی، گرایش به پاسخگویی، بازنمایی و شفاف‌سازی امور و مشارکت در برنامه‌ریزی برای بهبود کیفیت (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۶).

همچنین ولاسینو و همکاران (۲۰۰۴) آگاهی و تعهد به کیفیت آموزش عالی همراه با یک محیط یکپارچه از شواهد و مدارک و مدیریت کارآمد کیفیت (از طریق رویه‌های تضمین کیفیت) را به عنوان عناصر فرهنگ کیفیت معرفی کرده‌اند.

در تعریف دیگری براساس مدل زیر (شکل ۱) فرهنگ کیفیت بخشی از فرهنگ سازمانی است و عناصر فرهنگی، ابعاد ساختاری و شایستگی‌ها را در یک چارچوب جامع برای ایجاد چشم‌اندازها، باورها و ارزش‌های مشترک ترکیب می‌کند. مشارکت، ارتباطات و ترکیب تعامل بالا - پائین و پائین - بالا اهمیت کلیدی در موفقیت فرهنگ کیفیت دارند (اهلرز و اسکنبرگ، ۲۰۱۰).

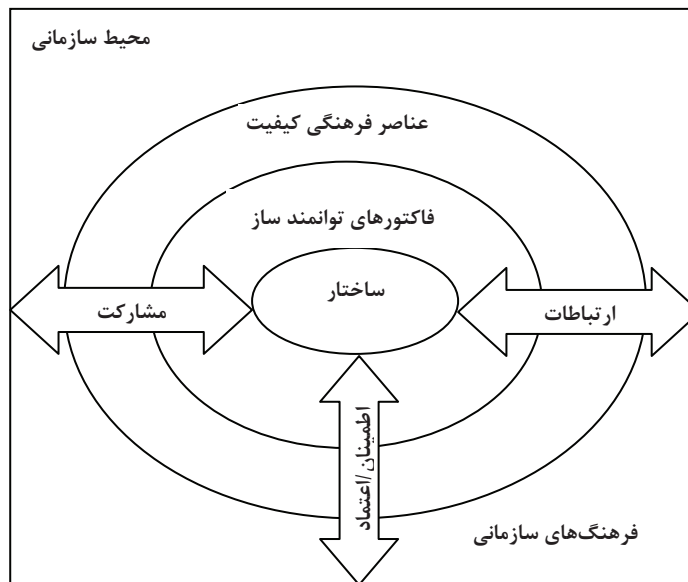
1- Farcas & Moica

2- Vlasceanu & etc

3- Freed & etc

همانطور که مشاهده می‌شود در این مدل فرهنگ کیفیت از چهار جزء مهم تشکیل شده است:

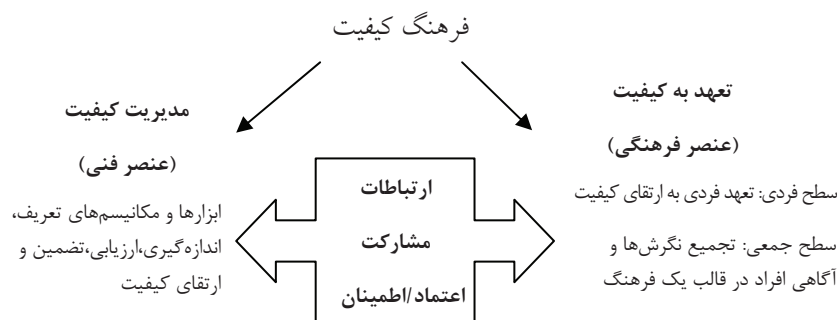
- عناصر ساختاری: سیستم‌های مدیریت کیفیت، ابزارها، مکانیسم‌ها برای تضمین، مدیریت و ارتقای کیفیت
- فاکتورهای توانمندساز (فردی و جمعی): دانش، مهارت‌ها، نگرش‌ها، تعهد و ...
- عناصر فرهنگی: ارزش‌ها، هنجارها، پیوستگی و ...
- عناصر متقاطع: مشارکت، ارتباطات، اعتماد (همان، ص ۲۰۱).



شکل ۱- مدل فرهنگ کیفیت در آموزش عالی (منبع: اهلرز و اسکنبرگ، ۲۰۱۰)

در این راستا انجمن دانشگاه‌های اروپا نیز بیان می‌دارد که فرهنگ کیفیت به فرهنگ سازمانی اشاره دارد که قصد آن افزایش کیفیت است و با دو عنصر متمایز مشخص می‌شود: از یک طرف عنصر فرهنگی / روانشناختی ارزش‌ها، باورها، انتظارات و تعهد مشترک به کیفیت و از طرف دیگر عنصر ساختاری / مدیریتی با فرایندهای تعریف شده‌ای که کیفیت را افزایش می‌دهد و تلاش‌های فردی را هماهنگ می‌کند. بنابراین عنصر فرهنگی / روانشناختی به افراد و

عنصر ساختاری/ مدیریتی به موسسه اشاره دارد. با این حال این دو جنبه به طور کامل مجزا نیستند و از طریق ارتباط مطلوب و فرایندهای مشارکتی در سطح موسسه باید با هم پیوند داده شوند (انجمن دانشگاه‌های اروپا، ۲۰۰۶).



شکل ۲- عناصر فرهنگ کیفیت در آموزش عالی

بنابراین با جمع‌بندی تعاریف ذکر شده می‌توان فرهنگ کیفیت را شامل دو بعد محسوس و عینی فعالیت‌ها و اقدام‌های به‌کارگرفته‌شده در برای مدیریت و تضمین کیفیت و بُعد غیرعینی باورها، ارزش‌ها و تعهد فردی و جمعی برای حفظ و بهبود کیفیت دانست و مولفه‌های تشکیل‌دهنده آن را در قالب موارد زیر تعریف نکرد:

- ۱- ایجاد باور، ارزش و زبان مشترک و تفکر و تعهد جمعی در خصوص کیفیت ۲- وجود رسالت‌ها و اهداف مشخص و حرکت در برای تحقق آنها (هدف محوری) ۳- وجود دیدگاه کل‌نگری (رویکرد سیستمی) ۴- عملگرایی به منظور اقدام و تغییر در برای بهبود کیفیت ۵- پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال عملکرد ۶- بازنمایی و شفاف‌سازی امور ۷- وجود سیستم بازخورد مستمر عملکرد ۸- ارتباطات و مشارکت موثر در انجام امور ۹- توجه به ذینفعان ۱۰- برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری براساس واقعیت.

برای ایجاد یا اشاعه فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی چه باید کرد؟ در پاسخ به این پرسش، انجمن دانشگاه‌های اروپا هشت اقدام را فهرست کرده که عبارتند از: (انجمن دانشگاه‌های اروپا، ۲۰۰۶):

۱- راهبرد، سیاستگذاری و برنامه‌ریزی

فاکتور حیاتی و مورد نیاز در نقطه شروع ایجاد فرهنگ کیفیت، رسالت یا هدف موسسه است. به این معنی که فرهنگ کیفیت در رسالت موسسه پایه‌گذاری شود. این هدف به موسسه کمک می‌کند تا راهبردی را برای فرهنگ کیفیت تدوین و مستقر نماید. برنامه‌ریزی راهبردی به‌عنوان عامل اصلی برای ایجاد موفق فرهنگ کیفیت در یک مؤسسه است و می‌تواند به عنوان یک تسهیل‌کننده برای ایجاد فرهنگ کیفیت باشد.

۲- رهبری

رهبری مؤسسه، کارکرد اصلی را در اجرا و عملیاتی‌شدن فرهنگ کیفیت دارد. باید تشریح کند که چرا فرایندهای درونی کیفیت ضروری هستند و باید شرایطی را برای معرفی و استقرار آنها از طریق افزایش بحث درباره این موضوعات، مشخص کردن مسئولیت‌ها، ایجاد چارچوب‌های شفاف و تضمین پیگیری‌های مناسب از ارزیابی‌های درونی سازمان یافته، فراهم کند.

۳- فرایند ارزیابی درونی و حلقه بازخورد

تعداد زیادی از مؤسسه‌ها، ارزیابی‌های درونی برنامه و فعالیت‌های خود را توسعه داده‌اند که اغلب شامل یک خود-ارزیابی است که به تحلیل عملکرد در مقابل اهداف تعیین شده می‌پردازد. خود-ارزیابی از اهمیت خاصی در مؤسسه‌های آموزش عالی برخوردار است. فرایند ارزیابی باید منطقی بوده و منجر به بهبود شود. کنترل کیفیت با ارزش‌های دانشگاهی متجانس نیست. در واقع در سازمان‌های تخصصی مثل مؤسسه‌های آموزش عالی نیاز است که همه اعضا از طریق درگیر شدن آنها در بحث تصمیم‌های کلیدی برانگیخته شوند. ارزیابی مستمر اهداف و فرایندها و حلقه‌های بازخورد، ویژگی‌های مهم فرهنگ کیفیت و بخش

جدایی‌ناپذیر فرایند برنامه‌ریزی راهبردی است. این فرایندها به مؤسسه امکان می‌دهد تا از تجربیات خود یاد گرفته، اقدامات مطلوب را بین اعضاء به اشتراک بگذارد و اشتباهات و نواقص را تصحیح کند.

۴- ساختار

مؤسسه‌های آموزش عالی می‌توانند از فرهنگ کیفیت به‌وسیله ایجاد ساختارهای مناسب در درون خود به منظور تسهیل و حفظ تعهد کیفیت اعضای آن حمایت کنند. به عبارت دیگر درجه تمرکز مؤسسه با توجه به اندازه، فرهنگ و درجه استقلال هیات علمی و ارتباطات درونی مؤسسه می‌تواند از جمله عوامل ساختاری مورد بحث در این زمینه باشد.

۵- مشارکت کارکنان آموزشی و اداری:

کارکنان اعضای مهم سازمان‌های دانش‌محور نظیر مؤسسه‌های آموزش عالی هستند و نقش مهمی در ایجاد فرهنگ کیفیت دارند. آنها باید درباره اهداف فرهنگ کیفیت آگاهی یابند و فرصتی برای آنان برای مشارکت در این باره فراهم شود.

۶- دانشجویان:

در ایجاد فرهنگ کیفیت نقش مهمی دارند. و به‌وسیله ارزیابی تدریس و مشارکت در هیات تصمیم‌گیرنده مؤسسه‌ها چنین نقشی را ایفا می‌کنند.

۷- ذینفعان بیرونی:

شامل دانش‌آموختگان، کارفرمایان و برنامه‌ریزان است که مؤسسه به‌منظور ایجاد فرهنگ کیفیت باید با آنان ارتباط داشته و به نظرات و انتظارات آنان توجه نماید.

۸- جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها:

وجود سیستم اطلاعات و جمع‌آوری داده و شناسایی و کاربرد شاخص‌های کمی و کیفی قابل اعتماد برای اندازه‌گیری کیفیت مؤسسه‌ها و تحلیل و ارتباط بین داده‌های مختلف از اهمیت خاصی در فرایندهای کیفیت برخوردار است.

بنابراین همانطور که مشاهده می‌شود، ارزیابی درونی یکی از اقدام‌های اساسی برای توسعه فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی است. بنابراین در این مقاله به تبیین نقش آن در توسعه فرهنگ کیفیت پرداخته می‌شود و تاثیر آن در نظام دانشگاهی ایران سنجش می‌شود.

ارزیابی درونی در نظام آموزش عالی (تعاریف، ویژگی‌ها و اهداف)

بررسی تطبیقی بیست نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی در شانزده کشور مختلف جهان نشان می‌دهد که در سطح بین‌المللی ارزیابی درونی نخستین مرجع اطلاعاتی برای تضمین کیفیت آموزش عالی تلقی می‌شود و در مجموع متجاوز از ۹۰ درصد این نظام‌ها، ارزیابی درونی را پایه‌ای برای اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی دانسته‌اند (فراستخواه، ۱۳۸۷). همچنین تجربه مؤسسه‌ها در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که فرایند خود-ارزیابی (در سطح مؤسسه‌ای یا گروه آموزشی) آثار مثبتی بر روی فرهنگ کیفیت درون مؤسسه دارد. زیرا در یک فضای دانشگاهی بدون فشار بیرونی انجام می‌شود، روابط اجتماعی و کار گروهی را در بین افراد ایجاد می‌کند و پاسخگویی کارکنان در قبال نتایج فرایندها را افزایش می‌دهد (ماترو، ۲۰۰۷).

ارزیابی درونی عبارتست از جمع‌آوری اطلاعات مناسب، مرتبط و به‌روز از مدرسان، دانشجویان و دانش‌آموختگان درباره عوامل تشکیل‌دهنده واحد آموزش عالی به‌منظور قضاوت درباره کیفیت و برنامه‌ریزی برای بهبود (ولاسینو و همکاران، ۲۰۰۴). در این‌گونه ارزیابی با مشارکت فعال اعضای هیات علمی و براساس داده‌های جمع‌آوری شده از کلیه ذینفعان نظام مورد ارزیابی (مدیران، هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و کارفرمایان آنان)، قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و عوامل بازدارنده توسعه واحد سازمانی آموزش عالی آشکار و پیشنهادها مناسبی برای بهبود کیفیت مستمر عوامل تشکیل‌دهنده واحد سازمانی آموزش عالی به‌صورت گزارش ارزیابی درونی عرضه می‌شود (بازرگان، ۱۳۸۳).

ارزیابی درونی در واقع بازتاب درونی وضعیت سازمان توسط عناصر درون‌سازمانی است. داده‌های ناشی از اجرای صحیح این فرایند که به صورت گزارش ارزیابی درونی عرضه می‌شود، منبع قابل‌اطمینانی برای برنامه‌ریزی استراتژیک و نیز بهبود کیفیت عملکرد هر واحد دانشگاهی است (نادری و همکاران، ۱۳۸۹).

به عبارت دیگر ارزیابی درونی به منظور تاملی همه‌جانبه بر سازمان توسط افراد خود سازمان است و از این رو واقع‌بینی و تسلط افراد سازمان در ارزیابی خود را با رویکردی که به دنبال بهبود و نه مقایسه و انتخاب واحد قوی و ضعیف است به همراه دارد (چاروسه، ۱۳۷۶). همچنین ارزیابی درونی ابزاری راهبردی است که در آن اعضای هیأت علمی ظرفیت خود را برای خلق نتایج مناسب و مطابق میل خود توسعه می‌دهند و شرایطی به‌وجود می‌آید که اعضای گروه بتوانند به یادگیری سازمانی و خلق یک سازمان یادگیرنده دسترسی پیدا کنند (حجازی، ۱۳۸۶). ارزیابی درونی برای سازمان‌های یادگیرنده اطلاعات با ارزشی را برای توسعه برنامه‌ها فراهم می‌کند و با جمع‌آوری اطلاعات، تحلیل و بازخورد پشتیبان تصمیم‌گیری مدیریت می‌شود. (تونلی^۱، ۱۹۹۶).

رویکرد ارزیابی درونی بر تعامل، همکاری گروهی، تصمیم‌گیری و گفت‌وگو مشترک درون یک نظام، مبتنی است. این فعالیت‌ها عناصر مختلفی از زیرفرهنگ‌های دانشگاه را در یک جامعه دانشگاهی واحد گردهم می‌آورد. جایی که تصمیم‌ها از طریق اعمال مسئولیت جمعی اتخاذ می‌شود (رمزدن^۲، ۱۹۹۸ / فرخ نژاد و همکاران، ۱۳۸۷). به عبارت دیگر ارزیابی درونی وسیله‌ای برای سپردن اقتدار علمی به گروه آموزشی و رسیدن به استقلال است.

علاوه بر این ارزیابی درونی را براساس ویژگی‌های زیر می‌توان چنین تعریف کرد: فرایندی خودخواسته است، ارائه یک زبان مشترک در نظام مورد ارزیابی را به دنبال دارد، چشم به واقعیت‌ها و امکانات وضعیت موجود دارد، مشارکت همگانی و به تبع آن مسئولیت‌پذیری را به دنبال دارد، ظرفیت لازم برای بهبود مستمر و ارتقا کیفیت را ایجاد می‌کند (محمدی، ۱۳۸۴).

با این تفاسیر اهداف متنوعی نیز برای ارزیابی درونی ارائه شده است که به مواردی از آنها اشاره می‌شود:

- تسهیل بهبود، توسعه و تغییر
- تأمین انتظارات و الزامات برای پاسخگویی حرفه‌ای (کلز^۳، ۱۹۹۳ / فرخ نژاد و همکاران، ۱۳۸۷).

1- Thune
2- Ramsden
3- kells

- آشکار کردن جنبه‌های مختلف کیفیت (درونداد، فرایند و برونداد) نظام دانشگاهی
- کمک به خودتنظیمی امور نظام دانشگاهی
- بهبود کیفیت نظام دانشگاهی
- مشارکت اعضای هیأت علمی در شفاف‌سازی امور دانشگاهی و توانمندسازی آنها
- پاسخگویی نظام دانشگاهی به نیازهای جامعه و منابع اختصاصی (بازرگان و همکاران (۱۳۷۹)

- تجزیه و تحلیل اثربخشی مؤسسه در تحقق رسالت خود و ارائه بازخورد

- ایجاد یک مبنای درست برای برنامه‌ریزی (نیازآذری، ۱۳۸۳).

در این راستا نوه ابراهیم (۱۳۸۹) نیز دستاوردهای زیر را برای ارزیابی درونی بیان داشته است: انسجام تیمی، آمادگی برای تغییر، مدیریت دانش، تولید دانش، شفاف‌سازی سازمانی، خودسنجی، ایجاد فرهنگ سازمانی برای انجام ارزیابی کیفیت (فرهنگ کیفیت). بنابراین با توجه به اینکه ماهیت ارزیابی درونی بر مشارکت فعال اعضای نظام دانشگاهی در ارزیابی و شناسایی قوت‌ها و ضعف‌ها و اقدام برای بهبود کیفیت استوار است و به واسطه تعاریف و مقاصد خود اصول کیفیت را محقق می‌سازد، بنابراین می‌توان آن را پایه توسعه فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی به حساب آورد.

روش پژوهش

روش مورد استفاده پژوهش با توجه به اینکه به توصیف نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت نظام آموزش عالی می‌پردازد و اساس آن بر نظرسنجی از اعضای هیات علمی مجری و مشارکت‌کننده در فعالیت ارزیابی درونی و پیمایش و تحلیل نظرات آنان می‌باشد، از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری آن شامل اعضای هیات علمی عضو کمیته ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی (۲۰۷ گروه) که ارزیابی درونی آنها تا پایان سال ۸۹ به انجام رسیده است، می‌باشد که با روش نمونه‌گیری هدفمند، تعداد ۱۱۱ مورد آنها به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه محقق‌ساخته براساس مقیاس لیکرت است که برای هر گویه طیف عددی یک تا هفت (خیلی کم تا خیلی زیاد) در نظر گرفته شده است تا پاسخ‌دهندگان نظر خود را براساس آن ارائه کنند. گویه‌های پرسشنامه براساس مولفه‌های

ده‌گانه فرهنگ کیفیت تعریف شده است: ۱- ایجاد باور، ارزش و زبان مشترک و تفکر و تعهد جمعی در خصوص کیفیت (گویه‌های ۱ و ۲ و ۳) - ۲- وجود رسالت‌ها و اهداف مشخص و حرکت برای تحقق آنها (هدف محوری) (گویه‌های ۴ و ۵ و ۶ و ۷) - ۳- وجود دیدگاه کل‌نگری (رویکرد سیستمی) (گویه ۸) - ۴- عملگرایی به منظور اقدام و تغییر در جهت بهبود کیفیت (گویه ۹) - ۵- پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال عملکرد (گویه ۱۰ و ۱۱ و ۱۲) - ۶- بازنمایی و شفاف‌سازی امور (گویه ۱۳) - ۷- وجود سیستم بازخورد مستمر عملکرد (گویه ۱۴) - ۸- ارتباطات و مشارکت موثر در انجام امور (گویه ۱۵ و ۱۶) - ۹- توجه به ذینفعان (گویه ۱۷ و ۱۸) - ۱۰- برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری براساس واقعیت (گویه ۱۹ و ۲۰ و ۲۱). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش آمار توصیفی (میانگین) استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

با توجه به هدف تحقیق که بررسی نظر اعضای هیات علمی درباره نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت در آموزش عالی است، داده‌های گردآوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج آن به تفکیک گویه‌ها و مولفه‌های ده‌گانه فرهنگ کیفیت به شرح جدول زیر (۱) است:

جدول ۱- میانگین پاسخ اعضای هیات علمی در خصوص نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت به تفکیک گویه‌ها

ردیف	گویه‌ها	میانگین پاسخ (طیف ۱-۷)
۱	ارزیابی درونی موجب ایجاد اندیشه، باور، ارزش و زبان مشترک نسبت به مفهوم کیفیت در بین اعضای هیات علمی گروه آموزشی می‌شود	۵/۲۵
۲	به‌واسطه ارزیابی درونی، مدیران دانشگاهی نسبت به بهبود کیفیت متعهد شده و دلبستگی پیدا می‌کنند	۴/۷۱
۳	ارزیابی درونی تفکر جمعی و یادگیری سازمانی را تقویت می‌کند	۵/۴۰
۴	به‌واسطه ارزیابی درونی اهداف و رسالت‌های گروه آموزشی، مشخص و تدوین می‌شود	۵/۷۰
۵	ارزیابی درونی به گروه آموزشی امکان می‌دهد تا در راه دستیابی به اهداف بلندمدت	۵/۵۴

ردیف	گویه‌ها	میانگین پاسخ (طیف ۱-۷)
	خود تلاش کند	
۶	از طریق ارزیابی درونی می‌توان میزان تحقق اهداف گروه را سنجید	۵/۸۹
۷	ارزیابی درونی موجب هدف‌محوری در فعالیت‌ها و عملکرد گروه می‌شود	۵/۴۳
۸	از طریق فرایند ارزیابی درونی کیفیت می‌توان براساس شاخص‌های مناسب، دروندادهای، فرایندها و بروندادهای گروه آموزشی را مورد ارزیابی قرار داد و نقاط قوت و ضعف آنها را بازنمایی کرد	۵/۷۵
۹	در ارزیابی درونی با ارائه پیشنهادها عملی برای بهبود کیفیت توسط اعضای هیات علمی، رفع نقاط ضعف و اصلاح فعالیت‌ها امکانپذیر می‌شود	۵/۶۳
۱۰	به‌واسطه ارزیابی درونی، پاسخگویی در قبال عملکرد و تحقق اهداف گروه، تقویت می‌شود	۵/۲۸
۱۱	مسئولیت‌پذیری جمعی اعضای هیات علمی گروه آموزشی برای بهبود کیفیت و دستیابی به وضعیت مطلوب تقویت می‌شود	۵/۲۵
۱۲	خود-تنظیمی امور در گروه‌های آموزشی تقویت می‌شود	۵/۲۸
۱۳	به‌واسطه ارزیابی درونی، شفاف‌سازی نحوه انجام امور در گروه‌های آموزشی و نتایج عملکردی تقویت می‌شود	۵/۳۱
۱۴	ارزیابی درونی به عنوان سیستم بازخورد مستمر عملکرد گروه عمل می‌کند	۵/۴۱
۱۵	ارزیابی درونی موجبات فعالیت و همکاری مشترک اعضای هیات علمی برای عملکرد گروه را تقویت می‌کند	۵/۳۴
۱۶	ارزیابی درونی موجب افزایش ارتباطات درون سازمانی بین اعضای هیات علمی گروه می‌شود	۵/۳۷
۱۷	افراد ذینفع گروه آموزشی (اعضای هیات علمی، دانشجویان و دانش‌آموختگان و...) در ارزیابی و برنامه‌ریزی فعالیت‌های گروه مشارکت داده می‌شوند	۵/۲۶
۱۸	انتظارات افراد ذریبط و ذینفع از گروه‌های آموزشی (هیات علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و...) مشخص می‌شود	۵/۵۲
۱۹	ارزیابی درونی با مورد توجه قرار دادن ملاک‌های عینی و گردآوری داده‌ها براساس آن، عینیت‌گرایی را تقویت می‌کند	۵/۵۳
۲۰	ارزیابی درونی موجبات تجزیه و تحلیل منابع گروه‌های آموزشی که می‌بایست در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های توسعه گروه لحاظ شود را فراهم می‌کند.	۵/۷۰
۲۱	ارزیابی درونی سندی را برای برنامه‌ریزی راهبردی و تدوین برنامه توسعه گروه و کاربست پیشنهادها آن ایجاد می‌کند	۵/۷۹

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین پاسخ مربوط به گویه شش (از طریق ارزیابی درونی می‌توان میزان تحقق اهداف گروه را سنجید) و کمترین میانگین مربوط به گویه دو (به‌واسطه ارزیابی درونی، مدیران دانشگاهی نسبت به بهبود کیفیت متعهد شده و دلبستگی پیدا می‌کنند) است. به عبارت دیگر از نظر اعضای هیات علمی، ارزیابی درونی بیشترین نقش را در سنجش میزان تحقق اهداف گروه آموزشی دارد. علاوه بر این، نتایج حاکی از آن است که براساس نظر اعضای هیات علمی، میانگین کلیه گویه‌ها به جز گویه دو، بالاتر از پنج است که در مقایسه با بیشترین سطح مطلوبیت طیف (امتیاز عددی هفت) بالاتر از سطح متوسط و در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارند.

جدول ۲- میانگین پاسخ اعضای هیات علمی در خصوص نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ

کیفیت به تفکیک مولفه‌های فرهنگ کیفیت

ردیف	مولفه	میانگین پاسخ ها
۱	وجود دیدگاه کل‌نگری (رویکرد سیستمی)	۵.۷۵
۲	برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری براساس واقعیت	۵.۶۷
۳	وجود رسالت‌ها و اهداف مشخص و حرکت برای تحقق آنها(هدف محوری)	۵.۶۴
۴	عملگرایی به منظور اقدام و تغییر برای بهبود کیفیت	۵.۶۳
۵	وجود سیستم بازخورد مستمر عملکرد	۵.۴۱
۶	توجه به ذینفعان	۵.۳۹
۷	ارتباطات و مشارکت موثر در انجام امور	۵.۳۵
۸	بازنمایی و شفاف‌سازی امور	۵.۳۱
۹	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال عملکرد	۵.۲۷
۱۰	ایجاد باور، ارزش و زبان مشترک و تفکر و تعهد جمعی در خصوص کیفیت	۵.۱۲

به طور کلی میانگین مولفه‌های فرهنگ کیفیت (که بالاتر از حد متوسط است) نشان از تاثیر مثبت ارزیابی درونی در توسعه این فرهنگ در نظام دانشگاهی ایران داشته است. نتایج تحقیق به تفکیک ده مولفه فرهنگ کیفیت یادشده و به ترتیب اولویت از بیشترین تا کمترین امتیاز نیز در جدول ۲ نشان می‌دهد که بنا برنظر اعضای هیات علمی با اجرای ارزیابی درونی

در گروه‌های آموزشی، مولفه ایجاد رویکرد سیستمی یا دیدگاه کل‌نگری بیشتر از سایر مولفه‌ها و مولفه ایجاد باور و زبان مشترک و تعهد جمعی کمتر از سایر موارد تقویت شده است. بنابراین از نظر هیات علمی ارزیابی درونی توانسته است در تقویت مولفه‌های فرهنگ کیفیت و توسعه آن در نظام دانشگاهی نقش مثبتی داشته باشد البته نه به‌طور کامل که دلایل و محدودیت‌های آن عبارتند از:

- عدم انجام مستمر و منظم دوره‌ای ارزیابی درونی
- عدم الزام برای به‌کارگیری نتایج و پیشنهادهای حاصل از ارزیابی درونی در سطح گروه‌های آموزشی و بالاتر و تدوین و اجرای برنامه‌های کوتاه مدت و میان مدت
- عدم استقلال و اعطای اختیارات کافی به گروه‌های آموزشی
- عدم آگاهی و شناخت کافی هیات علمی از ارزیابی درونی و نیز عدم باور به نقش علمی آن در ارتقای کیفیت نظام دانشگاهی
- عدم احساس مسئولیت و مشارکت فعال کلیه اعضای هیات علمی گروه‌های آموزشی
- عدم اجرای مناسب ارزیابی درونی به علت تعداد زیاد شاخص‌ها، عدم وجود بانک‌های اطلاعاتی مناسب به خصوص در مورد دانش‌آموختگان و محیط کار آنان و ...
- عدم توجه یا کم‌توجهی مدیران نظام دانشگاهی به این امر و عدم حمایت‌های مالی، ابزاری و انسانی کافی
- عدم وجود شورا یا مرکز تخصصی فعال در این خصوص در سطح دانشگاه‌ها.

نتیجه‌گیری

همانطور که بیان شد، در دهه‌های اخیر ارتقای کیفیت به یکی از مسائل اساسی سیاستگذاران و برنامه‌ریزان در نظام آموزش عالی تبدیل شده است و تحقق و نهادینه‌شدن این مهم در گرو اشاعه فرهنگ کیفیت است. در این راستا با توجه به جمع‌بندی تعاریف می‌توان فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی را متشکل از دو بعد دانست. مدیریت کیفیت که جنبه فنی فرهنگ کیفیت است و به ابزار و مکانیسم‌های ارزیابی و تضمین و ارتقای کیفیت اشاره دارد و تعهد به کیفیت که جنبه روانشناختی و فرهنگی آن است و بر ایجاد آگاهی و نگرش در خصوص بهبود و ارتقای کیفیت استوار است. بر این اساس یکی از روش‌ها و سازوکارهایی

که در نظام‌های ارزیابی و تضمین کیفیت دانشگاه‌های جهان و نیز قریب به یک دهه در نظام آموزش عالی ایران مورد استفاده قرار می‌گیرد، ارزیابی درونی است و این تحقیق در صدد بررسی این مهم است که تا چه اندازه ارزیابی درونی توانسته است در اشاعه فرهنگ کیفیت نظام دانشگاهی موثر واقع شود.

نتایج تحقیق با توجه به ده مولفه فرهنگ کیفیت تعریف شده شامل ایجاد باور، ارزش و زبان مشترک و تفکر و تعهد جمعی در خصوص کیفیت، وجود رسالت‌ها و اهداف مشخص و حرکت در جهت تحقق آنها (هدف محوری)، وجود دیدگاه کل‌نگری (رویکرد سیستمی)، عملگرایی به منظور اقدام و تغییر در جهت بهبود کیفیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در قبال عملکرد، بازنمایی و شفاف‌سازی امور، وجود سیستم بازخورد مستمر عملکرد، ارتباطات و مشارکت موثر در انجام امور، توجه به ذینفعان، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری براساس واقعیت، حاکی از آن است که بنا بر نظر اعضای هیات علمی، نقش ارزیابی درونی در توسعه فرهنگ کیفیت در سطح نسبتاً خوبی قرار دارد. به عبارت دیگر، ارزیابی درونی می‌تواند نقش موثری در توسعه فرهنگ کیفیت در نظام دانشگاهی داشته باشد، هم به‌واسطه اینکه به عنوان یک ابزار و سازوکار در سیستم مدیریت و تضمین کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد و هم به‌واسطه اینکه آگاهی، مهارت و نگرش اعضای هیات علمی را در خصوص ارزیابی ارتقا داده؛ تعهد فردی و جمعی آنان برای بهبود کیفیت را برانگیخته و رویکرد مشارکتی را تقویت می‌کند. بنابراین با رفع مشکلات و محدودیت‌های ذکر شده در بخش یافته‌های تحقیق می‌توان بیشترین اثربخشی آن در توسعه فرهنگ کیفیت را محقق ساخت که در این راستا پیشنهاد می‌شود ابتدا ارزیابی و بهبود کیفیت در اهداف هر دانشگاه و مؤسسه‌های آموزش عالی تعریف شود. سپس ساختار مناسب برای فعالیت‌های ارزیابی و مهمتر از آن کاربست نتایج ارزیابی در سطح هر دانشگاه در قالب یک نهاد تخصصی ایجاد یا تقویت شود تا شرایط و حمایت‌های لازم را در این خصوص فراهم آورد. به عبارت دیگر از این طریق مدیریت دانشگاه، نسبت به تخصیص منابع انسانی و کالبدی، اقدام لازم را به‌عمل آورد تا اتصال فرایند ارزیابی به فرایندهای برنامه‌ریزی و مدیریت و توسعه کیفیت را محقق سازد. علاوه بر این بعد ساختاری لازم است تا نسبت به ایجاد آگاهی، مهارت و انگیزه و نگرش مثبت در اعضای هیات علمی و در نتیجه افزایش مشارکت و تعهد آنان نسبت به بهبود کیفیت نیز اقدام کرد. به عبارت دیگر با

توجه به اینکه ایجاد فرهنگ با تغییر در سه سطح دانش، نگرش و توانش نهادینه می‌شود، لازم است که این امر را نیز از طریق کارگاه‌های آموزشی و تهیه و تدوین منابع آموزشی، تعیین رویه‌ها و روش‌های مناسب ارزیابی و الزامات و ترغیب‌های مشخص برای مشارکت حداکثری اعضای هیات علمی به انجام رساند.

منابع

- ادوارد، سالیس. مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش. ترجمه: سید علی حدیقی (۱۳۸۰)؛ تهران: نشر هوای تازه.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۳). "نگاهی به تجربه‌های بین‌المللی و ملی در ارزیابی درونی و برونی دانشگاه‌ها". دومین همایش ارزیابی درونی. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- بازرگان، عباس (۱۳۹۰). نقش فرهنگ کیفیت در دستیابی به عملکرد مطلوب گروه‌های آموزشی دانشگاهی. پنجمین همایش ارزیابی درونی؛ تهران: پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران.
- بازرگان، عباس و همکاران (۱۳۷۹). «رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی، مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی (دانشگاه تهران)»؛ دوره جدید، سال پنجم (۲)، ص ۷-۲۶.
- بازرگان، عباس. حجازی، یوسف، اسحاقی، فاخته (۱۳۸۶). فرایند اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاه (راهنمای عملی). تهران: نشر دوران.
- حجازی، یوسف. (۱۳۸۶). مدل عمومی تضمین کیفیت نظام دانشگاهی. مجموعه مقالات سومین همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی، ۱۳۸۶ (دانشگاه تهران). تهران: مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران.
- چاروسه، امین (۱۳۸۳). آموزش عالی و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش آموزش عالی و توسعه پایدار. انتشارات مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
- عارفی، محبوبه و خرسندی، اکبر (۱۳۸۹) ارزیابی درونی ضرورتی برای بهبود مستمر کیفیت نظام دانشگاهی: (مطالعه موردی گروه آموزشی الکترونیک دانشگاه شهید بهشتی).

- مجموعه مقالات چهارمین همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی، ۱۳۸۹ (دانشگاه تهران). تهران: مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران.
- فراستخواه، مقصود (۱۳۸۷). بررسی تأثیر فرایند ارزیابی درونی بر برنامه‌ریزی برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی دانشگاهی؛ تحلیلی مقایسه‌ای، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ش ۴۹، پاییز ۱۳۸۷، ۱۴۵-۱۷۵.
- فرخ نژاد، خدانظر و همکاران (۱۳۸۷). برنامه‌ریزی بهبود کیفیت: ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بوشهر. مجموعه مقالات همایش ملی نظارت و ارزیابی آموزش عالی. دانشگاه شهید بهشتی. ص ۳۱-۵۵.
- محمدی، رضا (۱۳۸۴). راهنمای عملی انجام ارزیابی درونی در نظام آموزش عالی ایران، تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- نادری، ابوالقاسم و عبدالمهدی، حسین (۱۳۸۹). کارایی و اثربخشی ارزیابی کیفیت گروه‌های آموزشی دانشگاهی: چالش‌ها و چشم‌اندازها. مجموعه مقالات چهارمین همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی. تهران: مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران.
- نوه‌ابراهیم، عبدالرحیم (۱۳۸۹). نقش ارزیابی درونی در ایجاد تحول دانشگاهی: بررسی دستاوردها. مجموعه مقالات چهارمین همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی. تهران: مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران.
- نیازآذری، کیومرث (۱۳۸۳). اعتبارسنجی در آموزش و پرورش عالی: از کلاسیک تا مجازی، تهران، انتشارات فراشناختی اندیشه.
- Ehlers, D & Schneckenberg, D (2010). **Changing Cultures in Higher Education**. Pub: Springer.
- European University Association (EUA) (2006). **Quality Culture in European Universities: A Bottom - Up Approach**. Pub: EUA.
- Farcas, R & Moica, S (2009). Quality Culture – an Important Factor in Quality Assurance in Higher Education. Scientific Bulletin of The Petru Maior University. Vol. 5. p.151-156.
- Freed, J.E, klugman. M. R & Fife. J.D (1997). A Culture for Academic Excellence Implementing the Quality Principles in Higher Education. ASHE – ERIC Higher Education Report, vol. 25, No.1.washington, Dc.
- Kells.h.p(1992).self-regulation in higher education :a multi-national perspective on collaborative system of quality assurance and control,London:Jessica kingsley.
- Lagrosen & etc. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education, **Quality assurance in higher education**, Vol. 12. No. 2. PP. 61- 69.

Materu,p(2007).Higher Education Quality Assurance in Sub_Saharan Africa.
Washington.D.C.The World Bank.

Spencer, M. S. (2001). "Enforced cultural change in Academe: A practical Case study".**Implementing Quality Management system in Higher Education**.vol.26.n.1.

Thune, C. (1996); "The Alliance of Accountability and Improvement: the Danish Experience"; **Quality in Higher Education**; Vol. 2; No. 1; pp. 21-33.

Vlasceanu.I,Grunberg.L.&parlea,D.(2004);Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions; Bucharest, unesco – CEBS, paper on higher ducation. [http:// www. cepesro/ publications/ Defavlt. html](http://www.cepesro/publications/Defavlt.html).

