

## فصلنامه پژوهش در مسائل تعلیم و تربیت

شماره پیاپی ۶۶ - دوره دوم، شماره ۴۹ - تابستان ۱۴۰۰

مقاله شماره ۳ - صفحات ۴۹ تا ۷۳

جهانی شدن در پارادایم جدید تضمین کیفیت نظام آموزش عالی

حسین رضا طاهری\*

Taheri\_h32@yahoo.com

زینب قلی زاده مقدم\*\*

Monadmoghadam@gmail.com

### چکیده

جهانی شدن با ویژگیها و مشخصه هایی مانند : ظهور دهکده ی الکترونیک جهانی، انقلاب اطلاعاتی، فشردگی زمان و مکان، گسترش جهان آگاهی، کم رنگ شدن مرزهای جغرافیایی، عصر سبیرنتیک و...بخش آموزش عالی را نیز تحت تأثیر قرار داده است، برخی صاحب نظران، این تأثیرات را مثبت ارزیابی کرده و برخی دیگر نگاهی انتقادی داشته اند. سوالات اساسی در این مقاله عبارتند از: ۱- عمده ترین تأثیرات جهانی شدن بر نظام آموزش عالی چیست؟ ۲- مؤلفه های مبین تضمین کیفیت در آموزش عالی کدام است؟ ۳- تأثیر جهانی شدن در پارادایم جدید نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی چیست؟ که با روش جمع آوری اسناد و مدارک مرتبط و با استفاده از فرم گرد آوری داده ها و به شیوه کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و یافته های پژوهشی زیر حاصل گردیده است: ۱- عمده ترین تأثیرات جهانی شدن بر نظام آموزش عالی عبارتند از: گسترش بازار آموزش عالی، الزام به تبعیت از قوانین و استانداردهای بین المللی، پذیرش دانشگاه به عنوان یک صنعت بین المللی، اعتبار بخشی بین المللی به دانشگاه ها، و... ۲- مؤلفه های مبین تضمین کیفیت عبارتند از: کیفیت درونداد، فرایندها، برونداد، ارزش افزوده و پیامدها، اهداف، فعالیتهای اصلی، رویکردها(روش)، الگوها و... ۳- تأثیرات جهانی شدن در پارادایم جدید نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی شامل بین المللی/جهانی شدن، اهمیت خدمات، دانشجو محوری وعدم تمرکز می باشد.

واژه گان کلیدی: جهانی شدن، تضمین کیفیت، ارزیابی، آموزش عالی، چالش.

لطفا برای آگاهی از نتیجه داوری با شماره ۰۹۱۸۳۱۹۴۳۵۳ و ایمیل [monad.moghadam@yahoo.com](mailto:monad.moghadam@yahoo.com) تماس حاصل فرمایید. با تشکر زینب قلی زاده

روند تحولات آموزش عالی در دو دهه اخیر وابسته به افزایش تقاضای ورود به آموزش عالی، توسعه فناوریهای ارتباطی، ضرورت توسعه منابع انسانی، تغییرات سریع فناوری، انباشت دانش و اطلاعات و دگرگونیهای اجتماعی بوده و منجر به بروز چالشهای جدی و تغییر در نقش دانشگاه و آموزش عالی در هزاره جدید شده است (منتظر، ۱۳۸۳).

در چنین شرایطی است که اطلاعاتی، رقابتی و بین المللی شدن از ویژگیهای بارز دانشگاهها گشته و اکثریت دانشگاهها به دنبال ربودن گوی سبقت از یکدیگر با استفاده از سازوکارهایی چون، تضمین کیفیت، اعتبار گذاری و مفاهیمی از این قبیل بوده (توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۳) و خود را ملزم به بازاندیشی در عملکرد و فعالیتهای خود و سنجش میزان اثر بخشی و کارایی می نمایند (رحیمی و دیگران، ۱۳۸۳).

بر این اساس در دهه گذشته، سیستم های تضمین کیفیت و تأیید آن در آموزش عالی و متناسب با آن رویکردهایی جدید نسبت به برنامه ریزی آموزشی، مباحث درسی و مقوله های مربوط به آن، شیوه های تربیتی و مقوله های یادگیری همسو (هزلگرن، ۲۰۰۹) در بسیاری از کشورها توسعه و گسترش یافتند و تا کنون بسیاری از آنها دارای خط مشیهای ملی شده اند که متأسفانه محدود به سیستمهای آموزش عالی در داخل مرزهای یک کشور می باشند. در نتیجه، فعالیتهای فراملیتی دانشگاهها و به ویژه آموزش از راه دور و آموزش الکترونیک در بسیاری از موارد تحت پوشش این خط و مشی های ملی مربوط به تضمین کیفیت و تأیید آن قرار نمی گیرند. واز آنجائیکه تنوع بسیاری در این زمینه و ارتباطات محدود بین المللی در خصوص استانداردها و معیارها وجود دارد، قابلیت درک و وضوح این سیستم های تضمین کیفیت و تأیید برای دیگر کشور ها و مؤسسات خارجی و دانشجویان بین المللی بسیار اندک می باشد و بنابراین ظهور این خط و مشی های ملی در محدوده و بافت جهانی سازی آموزش عالی هم محدود می گردد (وَن دام، ۲۰۰۲) و علی رغم ابتکارات و پروژه های متعدد در سطوح منطقه ای و بین المللی در سایه حمایتهای دولتی و غیر دولتی هنوز یک شبکه واقعی بین المللی جهت اعطای تأییدیه و تضمین کیفیت که در مرکز بحث و گفتگوهای فرا-مرزی در مورد آموزش عالی و تجارت خدمات آموزشی قرار دارد وجود نداشته و نیاز است که توجه بیشتری به این مورد خاص مبذول گردد. بر این اساس در مقاله حاضر سعی بر آن است که به تأثیرات جهانی شدن بر نظام آموزش عالی، مؤلفه های مبین تضمین کیفیت آن و تأثیر جهانی شدن در پارادایم جدید نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی پرداخته شود.

### عمده ترین تأثیرات جهانی شدن بر نظام آموزش عالی

پدیده جهانی شدن با ویژگیها و تأثیرات جهانی و مشخصاتی همچون: ظهور دهکده ی الکترونیک جهانی، انقلاب اطلاعاتی، فشردگی زمان و مکان، گسترش جهان آگاهی، کم رنگ شدن مرزهای جغرافیایی، عصر سیبرنتیک و...، بخش آموزش عالی را تحت تأثیر قرار داده و به طور کلی در ادبیات امروز جایگاه ویژه ای را به خود اختصاص داده است. درباره ریشه و بنیاد جهانی شدن، تأثیر آن بر مؤسسات آموزش عالی، اعضای

1. Hazelkorn

۲. <http://www.unesco.org/education/studyingabroad/index.shtml>

هیئت علمی، دانشجویان، نقش دولت در آموزش عالی، مشارکت و همکاری مؤسسات آموزش عالی با مؤسسات دیگر، و نقش فرهنگی آموزش عالی بحث های فراوانی صورت گرفته است. بعضی از صاحب نظران تحولات جهانی شدن را برای آموزش عالی مثبت ارزیابی نموده اند، در حالیکه گروهی دیگر از محققان نگاهی انتقادی به این مسئله داشته اند. به طور کلی در مطالعاتی که در مورد جهانی شدن آموزش عالی انجام گرفته، ویژگیهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی آن به طور برجسته ای مورد بحث قرار گرفته شده است (صفوی زاده، ۱۳۸۵).

بنظر می رسد که صرفنظر از موضع گیریهای مثبت و منفی که در قبال تأثیر پدیده جهانی شدن در بخش آموزش عالی به دلیل چند بعدی بودن این پدیده و نگاه های مختلف از ابعاد گوناگون اتخاذ می گردد، این تأثیرپذیری، دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی را افزون بر مسائلی مانند اعتبارات و ضرورت کارآمد بودن و حرفه ای شدن الزامات برابر چالشهای جدید دیگری نیز مانند همکاریهای بین المللی، عدالت آموزشی و کنترل کیفیت<sup>۱</sup> قرار می دهد که مواجه موفقیت آمیز با آنها تنها راه حفظ تعادل و ادامه حیات مطلوب آنها در قرن حاضر خواهد بود.

و مسلماً کیفیتی که در این مواجه مد نظر می باشد باید تمام عملکردها و فعالیتهای مرتبط از جمله تدریس و برنامه های دانشگاهی، تحقیق و دانش پژوهی، کارکنان و گروههای آموزشی، دانشجویان، زیر ساختها و محیط دانشگاهی را در بر گیرد (آنتونیو آر. دیاس، ۲۰۰۲).

بنابراین می توان گفت به واسطه چنین تحولاتی است که امروزه ارزش عملی دانش و کاربرد آن مورد توجه قرار گرفته و دیدگاهی نخواستار به وجود آمده (بازرگان، ۱۳۸۶) که در آن نیاز مبرمی به یک نوع جدیدی از الگوی آموزش عالی وجود دارد که این الگو باید دانشجو محور باشد. برای دستیابی به این هدف، برنامه آموزشی باید به گونه ای باز نویسی گردد که فراتر از مهارت و برتری ساده شناختی در مورد رشته ها و روشها باشد و شامل شناخت و آشنایی با مهارتها، توانش ها و تواناییهای ارتباطی، تجزیه و تحلیل خلاق و منتقدانه، تفکر مستقل و کارگروهی در بافتهای چند فرهنگی گردد و سخن دیگر آنکه باید به بحث توسعه دانش از طریق تحقیق توجه خاصی گردد (آنتونیو آر. دیاس، ۲۰۰۲). از طرف دیگر کاربرد فناوریهای همگرا مانند فناوری زیستی، ریز فناوری (نانو)، فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز علوم شناختی باعث شده است که انتظارات از دانشگاه ها به گونه ای فزاینده در روند جهانی شدن دگرگون شود. و در چنین روندی، فرهنگ جهانی، ناخواسته توسعه کشورها را تحت تأثیر قرار داده و در آستانه هزاره سوم دانشگاه ها را به چالش می طلبد. از همین رو طی دو دهه گذشته در اغلب کشورهای جهان برای هماهنگ تر کردن برنامه های آموزش عالی با نیازهای توسعه ای و ارتقاء کیفیت نظامهای آموزش عالی، حساسیت ویژه ای بوجود آمده است. حاصل این امر آن بوده است که نیاز روز افزون نسبت به ارزیابی کیفیت دانشگاهها و سایر مراکز آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان احساس شود (بازرگان، ۱۳۸۶). و همین نیازها باعث گردید به عنوان مثال در پیشرفتی مهم اما به صورت نظارتی، سازمان

---

1. quality control

2. Antonio R. Dias

تجارت جهانی<sup>۱</sup> با برداشتن موانع از سر راه خرید و فروش - به همان شیوه ای که در مورد اشکال دیگر تجارت صادق است - اکنون قصد این را داشته باشد که آموزش عالی را بعنوان بخشی از «پیمان جامع تجارت خدمات»<sup>۲</sup> اداره کند. هدف «پیمان جامع تجارت خدمات» اصلاح تدریجی تجارت خدمات است که با تحت تأثیر قرار دادن مقوله هایی چون کمک مالی به آموزش عالی، تضمین کیفیت، کمک مالی برای دانشجویان خاص و ایجاد توانایی پیوند تدریس و تحقیق با فرهنگ و نیازهای محلی، مطمئناً اثری وسیع و نیز چالش زا بر طبیعت آموزش عالی خواهد گذاشت (نیومن و همکاران، ۲۰۰۴) ۳. که این امر به نوبه خود باعث تشدید رقابت های دانشگاهی و ارتقاء استانداردهای کیفیت آموزشی شده و دسترسی گسترده به آموزش عالی و تحقیقات را به یک ضرورت اساسی مبدل می نماید.

جهانی شدن تأثیرات اساسی بر نظام آموزش عالی داشته است که می توان این تأثیرات را به طور خلاصه در نمودار زیر مشاهده نمود .

### نمودار ۱- تأثیرات جهانی شدن بر نظام آموزش عالی

- 
- 1.WTO
  - 2.GATS
  - ۳.Newman



با توجه به تأثیرات ذکر شده امروزه هر کشوری کمابیش سه هدف برای بخش آموزش عالی خود در نظر گرفته است که عبارتند از:

اول، نیاز به سطوح بالاتر دسترسی همگانی است، که در تمامی بخش های دنیا این میزان دسترسی همگانی به آموزش عالی به سرعت در حال گسترش می باشد که به عنوان نمونه می توان از بهره گیری سیستم های آموزش عالی از آموزش باز و از راه دورو مجازی یاد کرد.

دومین هدف در هر کشور بهبود کیفیت آموزش عالی می باشد، که در این خصوص کاربرد روشهای ابداعی موفق در سایر سیستم های اداری و صنعتی در آغاز راه تلاش برای تضمین کیفیت درسیستم های آموزش عالی خود گواهی بر این مدعا است.

هدف سوم دانشگاه ها در سرتاسر جهان بهبود وضعیت تساوی حقوق می باشد، که این به معنی اعطای بورس و کمک هزینه تحصیلی به دانشجویان قابل، اما دارای خانواده های فقیر یا از نقاط محروم برای ایجاد فرصتهای تحصیلی مساوی و عادلانه می باشد (استیون هایمن، ۲۰۰۶).

### مؤلفه های مبین تضمین کیفیت

در خصوص آغاز حرکت کیفیت بایستی به منابع کیفیت در صنعت رجوع کرد؛ چرا که مفاهیم، روش شناسی و مدل های کیفیت برای اولین بار در صنعت بکار برده شدند. توجه نسبت به بهبود و تضمین کیفیت در واقع پس از جنگ جهانی دوم و به دنبال یک سده کمی گرایی ظهور کرد (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶) و در خصوص آموزش عالی باید گفت کیفیت همواره یکی از موضوعاتی بوده که در این حوزه مورد توجه قرار گرفته است، اما شدت و قوت آن متفاوت بوده است. در حقیقت می توان گفت از دهه ۹۰ به بعد کیفیت از یک وضعیت حاشیه ای به یک مسئله بر جسته و قابل توجه در کنار مسائل مالی تبدیل شده و در واقع یکی از چالشهای اصلی پیش روی نظامهای دانشگاهی در دو دهه اخیر گشته است (رحیمی و دیگران، ۱۳۸۳).

در خصوص لزوم و اهمیت مبحث کیفیت نیز، براساس یک فرضیه کیفیت، هر چند اغلب زیر ساختها و زیر بناهای اقتصادی را مخفی می کند یک اصل اخلاقی متداول حرفه ای است و بنابراین غیر قابل تردید و غیر قابل بحث می باشد. اما تضمین کیفیت یک حوزه ساختاری اجتماعی از قدرت است. بر طبق این فرضیه علائم خاصی از کیفیت ارزشمند هستند که مجددا تولید شده و از اصول ایدئولوژیکی و سیاسی مشتق می گردند. بنابراین در مقام گفتگو، کیفیت دارای قدرتی برای شکل دهی و تنظیم از طریق تحمیل اصطلاحات مخصوص به خودش می باشد. بر اساس تئوری پرن استین<sup>۱</sup>، این قدرت شکلی از کنترل سمبولیک می باشد. یعنی ابزاری که به وسیله آن هوشیاری، تمایلات و علائق شکل می گیرند و از طریق اشکال مختلف ارتباطی توزیع می گردند که به نوبه خود توزیع مقوله های قدرتی و فرهنگی را موجه و معقول می سازد (پرن استین، ۲۰۰۱).

اما در خصوص تعریف کیفیت باید گفت با توجه به ویژگیهای درونداد، فرایند و برون داد نظام آموزش عالی، می توان تعریفهایی متفاوت از کیفیت در آموزش عالی به دست داد. از جمله تعریفهایی که از کیفیت در آموزش عالی شده است تعریف (( شبکه بین المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی ))<sup>۲</sup> است. این شبکه در کنفرانس سال ۱۹۹۳ دو تعریف از کیفیت در آموزش عالی به دست داده است:

- (۱) کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین شده.
- (۲) کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با رسالت هدف و انتظارات یاران آموزشی ( منظور افراد ذی ربط، ذی نفع و ذی علاقه در امور دانشگاهی است). همان طور که ملاحظه می شود تعریف اول بر برو نداد نظام دانشگاهی تأکید می ورزد؛ در حالیکه تعریف دوم به پیامدهای آن نظر دارد.

با توجه به تعریف های گوناگونی که از کیفیت شده است به طور کلی می توان کیفیت در نظام آموزش عالی را بر اساس تطابق عوامل درونداد (دانشجویان، اعضای هیأت علمی، تسهیلات، منابع آموزشی، برنامه درسی، مقررات، قوانین، پول، و مانند آنها)؛ فرآیندها (شیوه به کار گیری ابزار، روشها و آیین نامه های آموزشی، شیوه های مورد استفاده برای کاروری دروندادها و مدیریت)؛ برون دادهای واسطه ای (محصول) (نتایج ضمن کار، مانند به پایان رسانیدن دوره توسط دانشجویان، شایستگیهایی که دانشجویان به دست می آورند، پیشرفت یادگیرنده، و مانند اینها)؛ برون دادهای (تولیدات انباشته نظام که به جامعه توزیع می گردد یا قابل توزیع شدن به آنها است؛ مانند فارغ التحصیلان، نتایج پژوهشها و خدمات)؛ و پیامدهای (تأثیرات اجتماعی) این نظام با استانداردهای از قبل تعیین شده به منظور بهبود فعالیتهای آموزش عالی تعریف نمود (بازرگان، ۱۳۷۷).

اکنون پس از بررسی واژه کیفیت در خصوص واژه تضمین نیز بهتر است بدانیم که تضمین به طور رسمی محدود به ایجاد تعهدی به صورت آشکار یا مبهم توسط مؤسسه یا برنامه ای می گردد که قصد به وجود آوردن آن تضمین را دارند. هر چند، مکانیزم های تضمین کیفیت، هم به صورت داخلی و هم به صورت خارجی در مورد یک مؤسسه یا برنامه، به حدی می باشند که توسط مکانیزمها و دلایل

---

1. Bernstein

2. I.N.Q.A.A.H.E

منطقی دیگری که برای بررسی و آزمایش کیفیت وجود دارند، همپوشانی می شوند. از این رو، اغلب دقت در مورد تقسیم مرز تضمین ارزیابی، ارزشیابی یا تضمین کیفیت امری دشوار می باشد (هاروی، ۲۰۰۴-۸). اکنون به طور کلی می توان در خصوص تعریف تضمین کیفیت گفت تضمین کیفیت یک واژه فراگیر است که تمام سیاستها، فرآیندها و عملکردها را به گونه ای تحت پوشش قرار می دهد که کیفیت آموزش عالی در آن حفظ و ارتقاء داده می شود (کمپبل و رازاسنیا، ۲۰۰۲). در حقیقت تضمین کیفیت در آموزش عالی تبدیل به یک واژه عمومی شده است که به طور خلاصه برای تمام انواع نظارت بر کیفیت خارجی، ارزشیابی یا بررسی مورد استفاده قرار می گیرد (هاروی، ۲۰۰۴-۸).

و اما ملاک دیگری که به تازگی برای ارزیابی نظامهای آموزشی عرضه شده است، ارزش افزوده است. بنابر این ملاک، کیفیت ارزش افزوده عبارت از مقدار ارزشی است که به نظام آموزشی افزوده می شود (بازرگان، ۱۳۷۷). اما باید این مطلب مهم را هرگز از نظر دور نداشت که این استانداردها باید با توجه به رسالتها، هدفها و انتظارات جامعه از آموزش عالی تعریف و تدوین شود (بازرگان، ۱۳۷۴؛ بازرگان، ۱۳۷۷). با توجه به آنچه در خصوص تعریف تضمین کیفیت گفته شد در واقع تعهد تضمین کیفیت که به طور ضمنی دلالت بر فرآیند بهبود مستمر دارد، سه فعالیت اصلی را شامل می شود:

۱- تنظیم اهداف و استانداردها

۲- ارزشیابی فعالیتها با توجه به این اهداف و استانداردها

۳- بهبود فعالیتها

فعالیهای ذکر شده در هر نظامی بر اساس نوع مجموعه و شرایط ممکن است به دنبال اهداف خاصی باشد و به همین دلیل در خصوص اهداف و کارکردهای تضمین کیفیت نیز نظرات متنوعی ارائه شده است. «شبکه بین المللی نهاد تضمین کیفیت در آموزش عالی» نیز در خصوص مدلها، مختلف تضمین کیفیت اذعان می دارد که این مقوله ممکن است به یک برنامه، سازمان یا کل یک سیستم آموزش عالی ارتباط پیدا کند. در هر مورد تضمین کیفیت تمامی آن نگرشها، اهداف، اعمال و مراحل است که از طریق وجود و کاربرد فعالیتها، کنترل کیفی، استانداردهای آکادمیک مناسب را حفظ کرده و افزایش می دهد (آنتونی، ۲۰۰۴). به عنوان مثال ویتنس (۲۰۰۱) معتقد است نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی دو هدف عمده را دنبال می کند:

۱- بهبود کیفیت آموزش و یادگیری

۲- فراهم آوردن زمینه پاسخگویی؛ وی این دو هدف را اصول اساسی تضمین کیفیت می

داند (رحیمی و دیگران، ۱۳۸۳).

1. Harvey

. Campbell & Rozsnyai<sup>۲</sup>

3. Antony

4. Waeytens

در هر صورت آنچه مسلم است این است که به تبع این اختلاف نظرها در تعاریف و مفهوم کیفیت، روشها و ساز و کار مورد نظر برای ارتقاء و تضمین آن نیز متفاوت و متنوع خواهد بود. با توجه به تفاوت‌های ذکر شده در مورد رویکردهای (روشها) تضمین کیفیت نیز در یک دسته بندی کلی می توان بر مبنای معیارها و استانداردهای مورد استفاده در ارزیابی از دو دسته نام برد

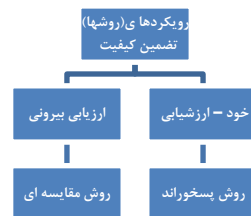
#### الف- روش بازخورد ۱

که اهداف و رسالت‌های مؤسسه یا واحد را مورد توجه قرار می دهد و شامل تجزیه و تحلیل اهداف واحد، بحث و مذاکره و بازخورد به مجموعه سازمان می باشد. از جمله روشهای مورد استفاده در این دسته روش خود - ارزشیابی می باشد.

#### ب- روش مقایسه ای ۲

در این دسته مدلهایی قرار می گیرند که معیارهای مورد نظر در آن خارج از واحد محسوب شده و بر مبنای استانداردها و یا عملکرد سایر مؤسسات مورد توجه قرار می گیرند. روش ارزشیابی توسط همتایان یا ارزیابی بیرونی از جمله مدلهای مورد توجه در این دسته می باشد (رحیمی، ۱۳۸۳).  
دسته بندی رویکردهای تضمین کیفیت بر مبنای معیارها و استانداردهای مورد استفاده در ارزیابی را می توان بصورت نمودار زیر نشان داد:

#### نمودار ۲- رویکردهای تضمین کیفیت



زمینه و اهداف متفاوت باعث شده هارمن<sup>۳</sup>(۱۹۹۸) نیز برای ارزیابی کیفیت دانشگاهی پنج روش اصلی را بدین شرح نام برد: (۱) خود-ارزیابی (ارزیابی درونی)، (۲) ارزیابی بیرونی یا همگنان، (۳) تحلیل اطلاعات آماری و یا استفاده از شاخص‌های عملکردی، (۴) نظرسنجی از دانشجویان، فارغ التحصیلان، کارفرمایان (استخدام کنندگان فارغ التحصیلان)، بدنه حرفه‌ای و تخصصی (۵) آزمون دانش، مهارت و صلاحیت‌های دانشجویان.

در میان روش‌های فوق الذکر، روش‌های خود-ارزیابی (ارزیابی درونی) و ارزیابی بیرونی بخاطر برخورداری از یک چارچوب نظری برای تغییر و تحول نهادی و مبتنی بودن بر نظریه تغییر، می توانند در بهبود و ارتقاء کیفیت گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ها و دانشگاهها نقش به سزایی داشته باشند. تفاوت این دو

1. Read-back

2. Comparative

3. Harman

روش در ارزیابی و تقدم و تأخر زمانی انجام آن است (محمد زاده، ۱۳۸۵). در همین خصوص باید گفت که بررسیها نشان داده اند که در بیشتر کشورهای منطقه، تضمین خارجی، بصورت نسبی خاستگاهی نوظهور داشته (بطوریکه در حدود دو سوم این ابتکار عملها در دهه های اخیر بوجود آمده اند) و این فرآیند همچنان در حرکت است. در برخی کشورها نیز، تضمین کیفیت معادل با به رسمیت شناختن نهاد آن بصورت وزارتی و متعلق به سیستم مملکتی است. در معدود کشورهای دیگر نیز فرآیندی بالاتر از مکانیسم نظارتی یا تأییدی وجود دارد. در برخی موارد عواقب تضمین کیفیت تأثیراتی جدی بر بودجه داشته و از این رو بقای نهادها وابسته به آن است؛ در موارد دیگر تأثیر مستقیم آن کمتر بوده و این اختلافات اساساً بواسطه ی تفاوت شرایط ملی و اهدافی است که بوسیله آن تضمین کیفیت مورد استفاده قرار می گیرد. در حقیقت اصطلاح تضمین کیفیت جهت دلالت بر رسم و عرف های متفاوتی مورد استفاده قرار گرفته است (آنتونی، ۲۰۰۴).

اما مسأله دیگر قابل توجه در خصوص روشهای مختلف ارزیابی کیفیت خلق، ابداع و به کارگیری الگوهایی متنوع با توجه به تأکید بر روش و یا روشهای خاص به منظور تضمین کیفیت یک نظام می باشد و بر این اساس برخی الگوها و معیارهای متفاوتی که در این خصوص با توجه به اهمیت یافتن بررسی کیفیت در دانشگاهها مورد توجه قرار گرفته عبارتند از: الگوی اعتبار سنجی، مدیریت کیفیت جامع، مدل تعالی سازمانی، شش سیگما (d6)، بالدريج، مدل تعالی سازمانی EFQM، ایزو، نظام مدیریت کیفیت جامع TQM و... (قماشی، ۱۳۸۷).

در ادامه نام، کارکرد و تاریخ ایجاد برخی از الگوها و معیارهای متفاوت ارزیابی کیفیت که با توجه به اهمیت یافتن مسأله بررسی کیفیت از سایر مراکز به بخش آموزش عالی راه یافته را می توان بطور خلاصه ملاحظه نمود:

## جدول ۱- الگوهای تضمین کیفیت

نام الگو	کارکردها	تاریخ ایجاد
اعتبار سنجی	افزایش مسؤلیت پذیری، پاسخگو کردن مؤسسات آموزش عالی در چگونگی استفاده از منابع، بهبود کیفیت، آگاهی از میزان تحقق اهداف و در نهایت تضمین کیفیت با استفاده از رویه های ارزیابی درونی، بیرونی، تدارک اطلاعات و پیشنهادات برای بهبود و تضمین کیفیت.	۱۸۰۰
TQM	یک فلسفه مدیریت، یک مجموعه از اصول راهنمای مدیران سازمان، مشارکت تمام اعضا، تعهد، تغییر مداوم، فراگیری مداوم، برخورد راهبردی و تاکتیکی، فعالیتهای گروهی، بهبود مداوم و مشتری گرایی داخلی و خارجی) و یک نظام مدیریتی با مجموعه ای از اصول و نحوه عملیات بر پایه بهبود تدریجی و پیوسته سازمان و مشارکت تمام اعضای آن با هدف جلب رضایت مشتریان.	۱۹۸۰
مالکم بالدريج	مدیریت برای نوآوری، به عنوان یکی از ارزشهای محوری. ارائه ساختار جامع برای مؤسسات آموزشی به منظور تنظیم رسالت، چشم انداز، ارزشها، هدفها و چالشهای راهبردی همراه با منابع ضروری برای بهبود بلند مدت. ارائه چارچوب قابل اعتماد از طریق تغییرات نوآورانه با شروع فرایند بهبود و ارزیابی نظام یافته، شناس بیشتر برای اجرای موفقیت آمیز ایده ها و روشهایی که مورد آزمایش و تجربه قرار نگرفته و یا قبلا تجربه شده و شکست خورده با استفاده از مدل بالدريج به دلیل کمک به یکسویی و یکپارچگی فرایندها و ترکیب شاخص های اصلی عملکرد در سازمان.	۱۹۸۰
EFQM	ابزاری برای خود ارزیابی جهت تعیین موقعیت سازمان در مسیر تعالی، کمک به درک فاصله اهداف و واقعیتها، ترغیب سازمان به یافتن راه حل بهبود، مبنایی برای ایجاد زبان و تفکر مشترک در تمامی ابعاد سازمان و همه حوزه های عملکرد، چارچوبی برای درک وضعیت اقدامات انجام شده، حذف دوباره کاری ها و تشخیص انحرافات با ارائه معیارهای ارزیابی و ایجاد خطوط راهنمایی برای سازمانها به منظور اندازه گیری پیشرفتها و عملکرد خود در زمینه کیفیت و سرآمدی سازمانی.	۱۹۹۲
شش سیگما	هوشمندانه کارکردن به جای سخت کارکردن، بهبود کیفیت و کاهش هزینه ها، حل مسأله، کاهش نوسانات، ایجاد چشم انداز برای محصولات و خدمات عالی، ارج نهادن به مشتریان و... استفاده از روشهای کیفی باتلفیقی از مدیریت کیفیت و مهندسی سیستم ها در بردارنده تکنیکها، رویکردها و مهارت های متعدد و ضروری برای رشد و موفقیت سازمان، انعطاف پذیری، توجه به مسائل مربوط به منابع انسانی سازمان بیش از توجه کور به مسائل تکنیکی و آماری، رویکردی از بالا به پایین، روش سیستمی و نظام مند، رویکردی مبتنی بر داده ها و اطلاعات، شامل پروژه های آموزش به همه کسانی که در سازمان با مراحل اجرای آن مرتبط هستند و یا با ابزارها و مفاهیمی که نیازمند اصلاح و تغییرند، پیش گیری قبل از وقوع اشتباهات.	۱۹۸۷
استاندارد سری ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰	داشتن محتوای مفید و ارزشمند، اعتبار بین المللی، گرایش سیستمی ISO9000: تعریف اصول سیستم های مدیریتی و واژگان سیستم های مذکور توسط اصول و واژه نامه این استاندارد، ISO9001: توضیح الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت اعم از الزامات قانونی و الزامات مشتری، پایه ای برای شش سیگما و طراحی آن ISO9004، ۲: ارائه راهنمایی به منظور بهبود اثربخشی و کارایی سیستم کیفیت، ISO9011: ارائه راهنمایی در زمینه ممیزی سیستم های مدیریت کیفیت و محیط زیست.	۱۹۸۷

آنچه در بین تمام این تنوع ها و گوناگونی ها باید بدان توجه شود این است که تمامی نظامهای تدوین شده در امر کیفیت، تلاش خود را جهت دستیابی به اهداف استراتژیک و کسب مزیت رقابتی سازمانها معطوف گردانیده اند. اما آنچه در این میان مهم به نظر می رسد، نگاه کم و بیش این نظامها به منابع انسانی و نقش آنها در تحقق اهداف مورد نظر است (قماشی، ۱۳۸۷) که یکی از مهمترین این اهداف افزایش کیفیت یادگیری می باشد. و در این خصوص توجه به این نکته لازم است که اگر موضوعات آموزشی به طور ضعیفی طراحی گردند و یا به طور نامناسبی مورد استفاده قرار بگیرند، یادگیری تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. بنابراین دو جزء اصلی

1. WWW.Aftab.ir

2. WWW. PersianTools Forums

تضمین کیفیت باید مورد توجه قرار بگیرند. اول اینکه: چگونه آن موضوع استفاده می شود و دوم اینکه: کیفیت خود آن موضوع چقدر است .

منتقدان از این موضوع هراس دارند که مدرسان، مجموعه ها و سرپهانی از موضوعات آموزشی را بدون رعایت اصول و در نظر گرفتن ابزار آموزشی با یکدیگر تلفیق نمایند. اما، شرایط موضوعات آموزشی و یادگیری با شرایط رسانه های سنتی برای آموزش تفاوتی ندارد. ساختار ضعیف بدون توجه به قالب و نوع آن، ضعیف است و تمام مؤسسات رسمی دارای ترازنامه ها و معیارهایی برای کنترل و ارزیابی موفقیت در کلاس چه به صورت فیزیکی و چه به صورت مجازی می باشند (بنت و متراس، ۲۰۰۲).

مطلب قابل توجه دیگر آن است که اصولاً این نظامها از سه جنبه، تحت تأثیر اصولی هستند که هنگام طراحی این سیستمها باید به آنها توجه و عنایت تام داشت که در زیر آنرا مشاهده می نمایید:

### جدول ۲- اصول و مبانی حاکم بر طراحی و تدوین سیستمهای تضمین کیفیت

نگرش	از این جنبه، سیستمهای مدیریت کیفیت در پی استانداردسازی هستند
سیستم	از این جنبه، سیستمهای مدیریت کیفیت در یک مسیر تکاملی جهت نیل به مدیریت کیفیت جامع حرکت می کنند
نوع	از این جنبه، تلاش گسترده ای برای تدوین سیستمهای مدیریت کیفیت خاص بخشهای مختلف تولیدی و خدماتی آغاز شده است

منبع: امیران، ۱۳۸۰

### جدول ۳ - روندهای اصلی حاکم بر سیستمهای مدیریت کیفیت

هدف	اصلاح	روند وجود
هدایت سیستمهای مدیریت کیفیت به جهت درج نیازمندیها و الزامات خاص بخشهای صنعتی و خدماتی	From More Generic to More Specific	اختصاصی تر شدن
رعایت این اصول بعنوان چارچوبی برای هدایت سازمان در جهت بهبود عملکرد آن	Quality Management Principle	تاکید بر رعایت و التزام به اصول حاکم بر سیستمهای مدیریت کیفیت

. Bennet & Metros<sup>۱</sup>

عایت اصول و فلسفه حاکم بر سیستمهای مدیریت کیفیت	Quality Philosophy	توجه به نگرش اختصاصی شدن سیستم مدیریت کیفیت، رعایت موضوعات استانداردسازی و حرکت TQM به سمت
جهانی شدن	Globalization / one World on Quality System	هدایت سیستمهای مدیریت کیفیت به وحدت و اتحاد
تأکید بسیار زیاد بر علم و اصول اندازه گیری	Measurement	توجه به مبانی اندازه گیری عملکرد در طراحی سیستمهای مدیریت کیفیت
تأکید بر اهمیت نقش نیروی انسانی و انجام کارگروهی در سازمانها	Human / People Involvement and Team work By Problem - Solving Team Techniques	توجه به این موضوع که انسان با ارزشترین دارایی سازمان است.
رعایت نگرش فرآیندی / سیستمی	Process Approach	توجه به اصول سازماندهی سیستمهای مدیریت کیفیت در قالب مفاهیم و تعاریف سیستمی فرآیندی
برنامه ریزی استراتیک کیفیت	Quality Strategic Planning	رعایت اصول و نگرش حاکم بر برنامه ریزی استراتیک در طراحی و سازماندهی سیستمهای مدیریت کیفیت
هدفگذاری صحیح و اصولی برای سیستمهای مدیریت کیفیت	Goal – Setting	توجه به هدف رضایت مشتری و سودآوری در طراحی سیستمهای مدیریت کیفیت
تکمیل و تکوین تدریس سیستمهای مدیریت کیفیت	Completion of Quality System	تأکید بر تکمیل و توسعه سیستمهای مدیریت کیفیت در فرآیند زمان و با رعایت و لحاظ کردن شرایط محیطی پیرامون
خطاناپذیر کردن سیستمهای مدیریت کیفیت	Mistake – Proofing	جلوگیری و پیشگیری کامل از بروز خطا در سیستم و توجه به این موضوع هنگام طراحی سیستمهای مدیریت کیفیت
توجه به شرایط درونی و بیرونی سازمانها در مرحله طراحی سیستمهای مدیریت کیفیت	Internal and External Environment	شناسایی نقاط ضعف، قوت - داخلی - و فرصتها و تهدیدهای - خارجی - و توجه به آنها هنگام طراحی سیستمهای مدیریت کیفیت
ارائه تعریف جامع در مورد کیفیت یا تلاش برای تکمیل آن	Quality Definition	دخالت دادن سایر ویژگیها و تعاریف در تعریف سازمان از کیفیت

منبع: امیران، ۱۳۸۰

## تأثیر جهانی شدن در پارادایم جدید نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی

نسل جدید سیستمهای مدیریت کیفیت با تأثیرپذیری از موضوع جهانی شدن و ایده دهکده جهانی با شعار یک جهان یک سیستم کیفیت (ONE WORLD, ONE QUALITY SYSTEM) وارد میدان شدهاند. حرکت موجود پدیدآورندگان سیستمهای مدیریت کیفیت، تلاش برای ادغام و یکی کردن این سیستمها، به منظور جلوگیری از افتراق، دوباره کاری، افزایش بی رویه هزینهها، طراحی و ایجاد سیستمهای مختلف در صنایع و سازمانها و مسایلی از این دست است (امیران، ۱۳۸۰) و در این خصوص باید گفت اگر چه ایجاد یک شبکه واحد بین المللی واقع گرایانه و عملی نیست، اما یونسکو قصد ارتقاء راههای مختلف انعطاف

پذیر تقویت تواناییهای مملکتی، جهت تضمین کیفیت و اعطای تأییدیه، توسعه ی استانداردها و افزایش انطباق را داشته و قصد ارتقای تأییدیه متقابل فرا- مرزی آنها را دارد که دارای صلاحیت و فرآیندهای تضمین کیفیت و آژانسهای اعطای مجوز هستند. با توجه به اهمیت موضوع اقدامی که تا این زمان در عمل در خصوص داشتن تربیونی جهت گفتگو در مورد تضمین کیفیت جهانی انجام گرفته است، اعطای تأییدیه و تأیید واجدین صلاحیت است که در اکتبر سال ۲۰۰۲ به جریان افتاد و متضمن این مأموریت است که با پیوند دادن شبکه های موجود که به مقوله های بین المللی تضمین کیفیت، اعطای تأییدیه و تأیید واجدین صلاحیت می پردازند، تربیونی جهت گفتگو فراهم کند و با برگزاری جلسات در فواصل منظم، خواستار فضای کلی برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات ما بین شرکای مختلف، شبکه ها و سهامداران در آموزش عالی است. و با ابتکار برگزاری مناظرات در مورد مسائل اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و ابعاد مختلف فرهنگی پایه های جهانی سازی آموزش عالی را پی ریزی می کند. بدین وسیله می تواند با مرور پیشرفت ساخته شده در به کار گیری پنج عنصر پیشنهاد شده در بالا، انجام وظیفه کند.

با توجه به آنچه در خصوص ویژگیهای جهانی شدن ارائه شد این پدیده به فرآیندهایی که بواسطه آنها کشورها با فعالیت های تولید کالاها، سرمایه و ایده ها بیشتر با هم تلفیق می شوند، معطوف و منتسب می شود و به همین دلیل با توجهی کنکاشانه و هدفمند به سیستم ها و مؤسسات آموزش عالی در هر کشوری پرداخته است. به ویژه با تجاری شدن خدمات آموزش عالی در سطح بین المللی و دستیابی به موافقت نامه عمومی تجارت خدمات (GATS) باعث توجه بیشتر به کیفیت مراکز آموزش عالی، بر نامه و دوره های آموزشی آنها شده است. و از دیگر دلایل توجه به پیشرفتهای تضمین کیفیت چالشهایی است که توسط تأمین کنندگان جدید آموزشی، اشکال جدید انتقال آموزشی و شرایط لازم جدید بوجود می آیند. و در این میان تحرک پذیری دانشگاهی دانشجویان، دانشمندان، استادان و خادمان دانش قرنهای متمادی بعنوان جنبه ی مکمل آموزش عالی قلمداد می گردد (آنتونی، ۲۰۰۴) از این رو، ساختار سازی برای ارزیابی و ارتقای کیفیت نظامهای آموزش عالی کشورها در مناطق مختلف جهان در دهه گذشته بسیار مورد توجه واقع شده است (حجازی، ۱۳۸۶).

در خصوص این همه گیری توجه به نظام تضمین کیفیت بر طبق نظر بورن استنساگرمی توان گفت؛ تضمین کیفیت فقط یک مُد جدید نیست بلکه یک گرایش عمومی برای مدیریت بسیار موفق امور می باشد، موفقیتی که توسط تأیید و پشتیبانی حکومت تداوم می یابد زیرا ابزاری را برای تضمین جوابگویی و نتیجه کار فراهم می آورد. این پاسخگویی و نتیجه نیازمند تضمین و تأمین خارجی مؤسسات و نتایج قابل انتشار می

---

. <http://www.unesco.org/education/studyingabroad/index.shtml>

## 2. General Agreement on Trade in Services

باشد. در حالیکه ارتقای کیفیت نیازمند این موضوع می باشد، این مسئله به یک فرآیند دنباله دار ارتقای کیفیت، در سطح مؤسسات و در سطح رشته های دانشگاهی نیز مرتبط می باشد (هاروی و نیوتن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

از آنجا که کیفیت مطرح شده در نظام آموزش عالی یک مفهوم چند بعدی بوده و به واقع باید مباحثی چون حقوق بشر، دموکراسی، بردباری، سلامت اجتماعی و رفاه اقتصادی و عدالت را مدنظر قرار دهد. اینگونه است که با توجه به آن، نقشی اساسی در ترغیب نوع بشر برای مواجهه با چالش های قرن بیست و یکم بازی می کند. بنابراین ابعاد کیفیت در آموزش نیازمند تعریف مجدد در بافت گسترده ملی و توسعه در بستر جهانی و پژوهش برای مؤثرترین استراتژی هایی است که توسعه مذکور را پایدار می نماید. در این رابطه کیفیت آموزش صرفاً برای یک گروه خاص مطرح نبوده بلکه برای همه مطرح است (بیات، ۱۳۸۷) چرا که همانطور که ذکر شد جهانی سازی مملکتها و سازمانهای آموزش عالی را به هم مرتبط می کند (واترز، ۱۹۹۵) و آنها به ملزومات و معیارهای استلندارد جهانی استناد می کنند که توسط اعلان جهانی به صورت وحدت و یکپارچگی در ساختارهای مدارک دانشگاهی، به رسمیت شناختن و تضمین کیفیت تسهیل می یابد. بعنوان مثال جامعه بین المللی تجارت و رقابت بازاری در زمینه آموزش دانشجویان خارجی و برنامه های آنلاین ۳ (اویل ۲۰۰۴ و اواخر ۲۰۰۵) رقابت فرا-مرزی بین نهادها و سیستم ها را تشویق می کند (مارگینسون و ون در وِلِنْد، ۲۰۰۷) ۴.

بنظر می رسد می توان چنین نتیجه گیری کرد که عامل اصلی ظهور (فرا)گفتمان کیفیت را باید در تحولات و روندهای جهانی چند دهه اخیر نظامهای آموزش عالی جستجو کرد. از جمله این روندها می توان به جهانی شدن، ظهور اقتصاد مبتنی بر دانایی، فناوریهای اطلاعات و ارتباطات، تغییرات جمعیتی و افزایش تقاضا برای آموزش عالی، گسترش مردم سالاری، عدم تمرکز و تکثر نهادی و نیز محدودیت منابع مالی اشاره کرد (محمد زاده، ۱۳۸۵) که آموزش بین الملل بعنوان یکی از این روندها شرایط تشکیلاتی را جهت پشتیبانی از اشکال دیگر همکاری در تحقیق دسته جمعی، تبادل دانشکده و دانشجو، تضمین کیفیت و سنجش می تولد بوجود آورد (مارگینسون و ون در وِلِنْد، ۲۰۰۷). روندهای مذکور از یک طرف سبب دگرگونی های سازمانی نظیر استقلال و خود تنظیمی مراکز آموزش عالی شده و از طرف دیگر تقاضا برای بهبود کیفیت و پاسخگویی این مراکز را افزایش داده است. کشورهای مختلف جهت پاسخگویی به چالش های فوق الذکر از یک سو به سمت خودتنظیمی و استقلال دانشگاهی حرکت کرده و از سوی دیگر ساختارها و مکانیزمهایی را تحت عنوان ارزیابی کیفیت یا تضمین کیفیت آموزش عالی طراحی نموده اند (محمدزاده، ۱۳۸۵). در واقع عرصه جدید

---

۱. Harvey & Newton

2. Waters

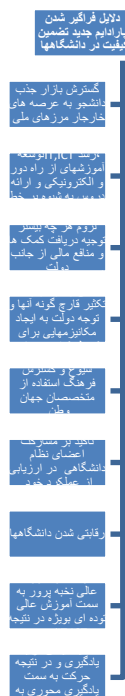
3. OECD

4. Marginson & van der Wende

آموزش عالی توأم با دو مشخصه مهم رقابت و کیفیت می باشد، رقابتی که دست یابی به کیفیت برتر رمز پیروزی آن می باشد و کیفیتی که کلیه دست اندرکاران برای موفقیت در عرضه و متقاضیان برای بهره مندی از آموزش باکیفیت تر در اندیشه دستیابی به آند و در واقع در چنین میدان رقابت پر کشمکشی این مشتریان و متأثران نظام آموزش عالی هستند که با توجه به برترین کیفیت و نظام تضمینی دست به انتخاب می زنند و همین گستردگی حیطة انتخاب است که رقابت را تنگاتنگ و چالش برانگیز تر می نماید و عرضه کنندگان آموزش عالی را از رخسوت و بی تفاوتی نسبت به مسأله کیفیت رها می سازد.

با نظر به آنچه تا کنون ذکر شد، دلایل فراگیر شدن پارادایم جدید تضمین کیفیت در آموزش عالی را می توان به صورت نمودار زیر خلاصه نمود:

### نمودار ۳- دلایل فراگیر شدن پارادایم جدید تضمین کیفیت



در حقیقت سه ویژگی توسعه فناوری ارتباطی و اطلاعاتی و بویژه در نتیجه توسعه فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی رشد آموزشهای از راه دور و الکترونیکی، رقابتی شدن دانشگاهها و حرکت از آموزش عالی نخبه پرور به سمت آموزش عالی توده ای به تعبیری نوعی تغییر پارادایم یا ظهور پارادایم جدیدی در آموزش عالی است که در واقع این پارادایم جدید در آموزش عالی فرصتهای بزرگی را در اختیار آموزش دهندگان و آموزش گیرندگان، ناظران و متولیان پایش کیفیت بر حسب قابلیت دسترسی، انعطاف پذیری و در برخی موارد هزینه ها قرار می دهد. و به تبع آن چالشهای مهمی در رابطه با موضوع تضمین کیفیت و اعتبار سنجی در آموزش عالی به همراه دارد (توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۳). چهره بارز هر سه این ویژگیها را می توان در نظام آموزش از راه دور (آموزش باز یا الکترونیکی) مشاهده نمود که با توسعه فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی و با شعار آموزش برای همه،

همه جا و همه وقت و با توسعه فرصت تحصیلات عالی این حیطة آموزشی مهم را از انحصار تعدادی دانشگاه خاص بیرون آورده و میدان رقابت وسیعی ایجاد نموده که خود درگیری با موضوع تضمین کیفیت را امری حیاتی و اجتناب ناپذیر نموده است و در این حوزه در سه محل نیاز میرمی به قوی تر کردن و به استاندارد در آوردن اطلاعات احساس می شود: ۱- پذیرفتن دانشجو در آموزش چهره به چهره فرا- مرزی بعنوان چیزی متمایز از دانشجوی خارجی؛ ۲- نقشه ای از اقدامات لازم آموزشی بصورت آنلاین و تعداد تخمینی دانشجویان پذیرفته شده توسط کشور، ۳- و نقشه ی سایت فعالیت های خارجی توسط کشورهای صادر کننده. و در ارتباط با اهداف خط مشی، نیاز عمده، افزایش هماهنگی مقررات ملی بین کشورهای صادر کننده و وارد کننده است، بطوریکه کشورهای صادر کننده مسئولیت جامعی در قبال اعمال سازمان خود، بعهد می گیرند. در این صورت مزیت های مشخصی در رویکردهای چند جانبه در خصوص تضمین کیفیت و هماهنگ سازی آن وجود خواهد داشت (مارگینسون و ون در ولاند، ۲۰۰۷).

بنابراین در عصر فراصنعتی و پیچیده هزاره سوم و با توجه به شرایط زاینده آن، نیازمند دانشگاههایی هستیم که جوابگوی جامعه پیچیده باشد. دانشگاههایی که با حفظ کیفیت در ابعاد گوناگون همگام با اهداف توسعه فعالیت کند. در رقابت جهانی جوامعی پیروزند که بتوانند در نظام آموزش عالی، کیفیت را حفظ کنند و روز به روز بر آن بیافزایند. در واقع کیفیت یک راه تفکر و رهیافت مدیران سازمان است با توجه به آنچه ذکر شد به نظر می رسد که کارکردهای نظام آموزش عالی در عصر کنونی تحت تاثیر سه عامل قرار دارند که عبارتند از:

الف) تغییرات (اقتصادی- اجتماعی)

ب) تغییرات فن آوری (تکنولوژی)

ج) حرکت به سوی جهانی شدن

با توجه به آنچه گفته شد برخی از ویژگیها یا خصوصیات کیفیت آموزشی در شکل عمومی و جهانی آنرا می توان در قالب نمودار زیر مطرح ساخت:

#### نمودار ۴- موارد تأمین شده توسط کیفیت آموزشی



#### جدول ۴- ویژگیهای پارادایم قدیم و جدید نظام تضمین کیفیت

ویژگی های پارادایم جدید	ویژگی های پارادایم قدیم
دانشجو/یادگیرنده محور	معلم/مؤسسه محور
غیر متمرکز	متمرکز
دوستانه	تسلط طلبانه
اهمیت تناسب الگو	یک الگو برای همه
باز	بسته
کیفی	کمی
منعطف	تجویزی
یادگیری به عنوان عامل ثابت / زمان به عنوان عامل متغیر	زمان به عنوان عامل ثابت/یادگیری به عنوان عامل متغیر
مبتنی بر مهارتهای استاد	مبتنی بر مدارک استاد
مبتنی بر انباشتگی و هم افزایی تجربیات	مبتنی بر تجربیات مشترک
بین المللی /جهانی	ناحیه ای /محلی /ملی
فرآیند - نتایج	فرآیند
اهمیت خدمات	اهمیت زیر ساختها
یادگیری دو حلقه ای	یادگیری تک حلقه ای

منبع: توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۳

نتیجه اینکه طی دهه ۹۰ به طور مشخص مفهوم تضمین کیفیت مورد تأکید اکثر کشورهای جهان قرار گرفته است. و نکته مهم اینکه، گرایش تمامی کشورها از ارزیابی درونی توسط اهرمهای داخلی به سمت

اهرمهای بیرونی و مکانیزمهای خارجی بوده است. در واقع استفاده از شاخصهای کمی و کیفی در قالب تقسیم بندی شاخصهای درون داد، برون داد و فرآیند، در یک فرآیند یا نظام تضمین کیفیت معنا می یابد (توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۳).

### نتیجه گیری

پیامدهای جهانی شدن از جمله انفجار اطلاعات، توسعه ارتباطات، انقلاب الکترونیک، و تغییرات بنیادین فرهنگی، جوامع انسانی را در معرض تحول سریعی قرار داده است. فرآیندهایی که منتهی به چنین دگرگونیهای بنیادین شده است، طبعاً در جهت گیریها و کارکردهای آموزش عالی و محیط های دانشگاهی (سیاری و خادمی پاشاکی، ۱۳۸۷) که پس از آموزش و پرورش، مهم ترین و اساسی ترین مکان برای شکوفا سازی روحیه خلاقیت، ابتکار، خود باوری و اعتماد به نفس در نسل جوان هر جامعه ای است (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶) نیز تأثیر نهاده، و تغییراتی در اشکال و ساختار آنها پدید آورده است.

بر اساس دگرگونیهای ذکر شده طی دو دهه گذشته در اغلب کشورهای جهان برای هماهنگ تر کردن برنامه های آموزش عالی با نیازهای توسعه ای و ارتقاء کیفیت نظامهای آموزش عالی، حساسیت ویژه ای بوجود آمده است. حاصل این امر آن بوده است که نیاز روز افزون نسبت به ارزیابی کیفیت دانشگاهها و سایر مراکز آموزش عالی در اغلب کشورهای جهان احساس شود (سیاری و خادمی پاشاکی، ۱۳۸۷). چراکه آموزش عالی به شرط کیفیت بالا می تواند از آموزش به متن زندگی انتقال یافته و پاسخگو و مسئول نیازها و اولویت های گروههایی که در آن فعالیت می کنند، باشد و از طرفی کیفیت صرفاً موضوعی درونی و مربوط به خود هر دانشگاه (هیأت علمی، دانشجویان و مدیریت آن) نیست، بلکه به جامعه خارج از دانشگاه، خانوارها، دولت و تأمین کنندگان منابع عمومی، استخدام کنندگان، کارفرمایان و کل جامعه و حتی نسلهای آینده نیز مربوط می شود که هر کدام انتظارات خاصی را از کیفیت آموزشی، پژوهشی و خدمات تخصصی دارند (محمدی، ۱۳۸۷). در این خصوص الزامهای کیفیت را می توان بصورت زیر نام برد:

۱- الزام اخلاقی - ارتباط با مشتریان (مشتریان خدمات آموزشی لایق خدمات با بهترین کیفیت آموزشی ممکن هستند)

۲- الزام حرفه ای - ارتباط نقش حرفه ای آموزش دهندگان (تضمین کننده این نکته که فعالیتهای کلاسی و مدیریت مؤسسه مطابق با بالاترین استانداردهای ممکن است)

۳- الزام رقابتی - ارتباط با رقبا (کیفیت گاهی در دنیای آموزش تنها عامل تفاوت بین مؤسسات است)

۴- الزام مسئولیت پذیری و پاسخگویی - ارتباط با گروههای مؤسس (دانشگاهها جزئی از جامعه هستند و بنابر این باید خواسته های جامعه آموزش و تربیتی جامعه را با تربیت نیروی انسانی، مسئولیت پذیری بیشتر و نشان دادن استانداردهای بالا برآورده سازند) است (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶).

در راستای پاسخگویی به نیاز یاد شده، ایجاد نهادها و سازمانهای بین المللی، منطقه ای و ملی گوناگون برای ارزیابی و اعتبار سنجی آموزش عالی، پاسخگویی و بهبود کیفیت آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی دانشگاهها مورد توجه قرار گرفته است. همچنین تجربه های مربوط به سنجش کیفیت در آموزش عالی از طریق ارزیابی درونی مستمر واحدهای آموزش عالی (گروه / دانشکده / دانشگاه) و سپس اجرای

ارزیابی برونی مستمر به وسیله یک سازمان یا مؤسسه ای در خارج از واحد آموزش عالی رایج شده است (سیاری و خادمی پاشاکی، ۱۳۸۷).

بر اساس آنچه گذشت و بنا به اعتقاد بسیاری از صاحبان نظران آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه های اصلی آن محسوب می شوند. فیگنوم که از پایه گذاران نظریات مدیریت محسوب می شود معتقد است ( کیفیت آموزش ) عاملی کلیدی در (رقابت پنهان ) بین کشورهاست. از طرف دیگر خود آموزش و بخصوص آموزش عالی نیز در بسیاری از کشورها به محیطی رقابتی کشیده شده است رقابتی که به گفته فریمن نتیجه گسترش بازارهای جهانی آموزش عالی از یک سو و کاهش حمایت های مالی دولتها از بخش آموزش عالی از سوی دیگر بوده است. در این وضعیت که شباهت زیادی با سایر محیط های تجاری یافته است ترکیبی از کیفیت و قیمت تعیین کننده وضعیت رقابتی مؤسسات خواهند بود (صالح اولیاء، ۱۳۷۸). بنابراین با استفاده از مدل های مختلف مدیریت کیفیت در آموزش عالی می توان به اهداف زیر دست یافت :

- ۱- شفاف سازی مأموریت ، اهداف و عملکرد دانشگاه ها
- ۲- تعیین وضعیت مطلوب برای فعالیت ها و عملکردها
- ۳- طراحی و استقرار نظام های ارزیابی مستمر عملکرد
- ۴- نگرش نوین به فرآیندهای آموزش ، پژوهش و مدیریت
- ۵- توانمند سازی اعضای هیأت علمی و کارکنان
- ۶- ارزیابی رضایت ذی نفعان آموزش عالی ( شامل : خانواده ها و دانشجویان ، دولت ، و ...)
- ۷- آینده نگری و افزایش توان رقابتی در عرصه های بین المللی
- ۸- افزایش کارایی و اثربخشی دانش آموختگان
- ۹- جذب بیشتر دانش آموختگان در فرصت های شغلی متناسب با رشته تحصیلی
- ۱۰- بازنگری در رشته ها و برنامه های درسی و ... (سیاری و خادمی پاشاکی، ۱۳۸۷).

با توجه به مطالب مذکور می توان نتیجه گرفت در دوران کنونی مسأله جهانی شدن نیاز به یک رویکرد بین المللی برای مدیریت و تضمین کیفیت را تحریک کرده است چرا که این احساس پدیدار شده است که با توجه به پدیده جهانی شدن ، ظرفیتهای چارچوب های ملی برای تضمین کیفیت برای حصول به اهداف مورد نظر در حوزه مذکور رو به نقصان و تنزل نهاده است. ظهور آموزش عالی فرامرزی<sup>۱</sup> و خصوصا آزاد شدن ظرفیتهای کسب و کار در حوزه ارائه خدمات آموزشی ، چارچوب های تنظیمی جدیدی را طلب می کند. از این رو ، نیاز به همگرایی بیشتر ترتیبات تضمین کیفیت خصوصا در زمینه توافقات منطقه ای نظامهای آموزش عالی ملی روشن است و مستلزم اتخاذ تدابیر مناسب در جهت تحقق این امر مهم از سوی کلیه نظامهای آموزش عالی ملی می باشد (محمدی، ۱۳۸۷) .

اما در خصوص تأثیر جهانی سازی و تضمین کیفیت، ذکر این نکته نیز ضروری است که بین المللی کردن و جهانی سازی تضمین کیفیت در تمام موارد به طور خود به خود منجر به افزایش توجه به تضمین کیفیت در بعد بسیار مهم بین المللی آموزش عالی نمی گردد. دلایل اصلی این امر عبارتند از :

الف) بین المللی کردن و جهانی سازی در بعضی از موارد هنوز به عنوان یک فعالیت حاشیه ای در نظر گرفته می شود

ب) ماهیت متفاوت و گسترش فعالیتهای بین المللی و جهانی سازی در مؤسسات خصوصی و در بین مؤسسات در سیستم های آموزش عالی

د) عدم هماهنگی و همکاری لازم بین فعالان و آژانسها در زمینه تضمین کیفیت و جهانی سازی (کمپبل و وند<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). با این وجود تمام بررسیهای موردی بر نیاز به یک شبکه بین المللی برای تضمین کیفیت و اعطای تأییدیه بعنوان مکانیسمی انعطاف پذیر که مبتنی بر جنبه های پیشرفت باشد تأکید دارند. اگرچه بررسیهای موردی نمونه ی کوچکی از واقعیتها را نشان می دهد، اما کنکاشی جامعتر می تواند بعنوان بخشی از گردهمایی جهانی تجسم شود که بدنال آن فعالیت هایی می آیند که می تواند شواهدی تجربی در مورد پیشرفت های منطقه ای، احتیاجات و دیدگاهها فراهم آورد. این امر در عوض می تواند تجزیه و تحلیل جامعتری در مورد فاکتورهای خط مشی به ما الهام کند که مربوط به تأمین کنندگان جدید و تجارت در آموزش عالی است (مارگینسون و ون در وِلاند<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). در هر حال بر اساس آنچه که گذشت ضروری است که نگاه جدید به دانشگاهها مبتنی بر ارتقای شأن دانشگاه، تحقیقات و بازبینی مستمر و مطالعه اقتصادی نقش و کارکرد ساختار آموزش عالی باشد و متحول ساختن نظام آموزش عالی باید با توجه به شناسایی وضع موجود، یعنی بالا بردن قوه مدیران و بر نامه ریزان و سیاستگذاران و تلاش برای ایجاد تحولات ساختاری در نظام آموزش عالی کشور صورت پذیرد.

بنابر این سیاستگذاران، بر نامه ریزان و مسؤلان بایستی همواره، کیفیت را در نظام آموزش عالی مد نظر قرار داده و در بهبود و ارتقاء آن بکوشند و این جز با استقرار یک سیستم ارزشیابی منعطف و پویا و منطبق با ویژگیها و زمینه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی نظام آموزشی پذیرنده آن امکان پذیر نخواهد بود (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶).

اما بعنوان آخرین مبحث و با توجه به آنچه در این مقاله گذشت و با نظر به پژوهشهای انجام شده در ده سال اخیر که بوسیله سازمانها، مؤسسات، مراکز و انجمنهای بین المللی صورت پذیرفته، مهم ترین راهبردهای ارتقای کیفی در دانشگاهها خاصه در کشورهای در حال توسعه را می توان به شرح زیر نام برد: ادغام دانشگاهها برای بهبود کارایی و اثر بخشی آنها، ایجاد نظام خود گردان و مسئولیت پذیر، بهینه سازی مدیریت دانشگاهها، مدیریت امور مالی، مدیریت اعضای هیئت علمی، مدیریت تحقیقات، ارتباط با بنگاههای اقتصادی، مدیریت فضاها و فیزیکی و ارائه نظامهای آموزشی و پژوهشی متنوع (نو آوری در روشهای تدریس

---

<sup>۱</sup> Campbell & Wende

آموزش مداوم و مشاوره) و تمام اینها در چارچوب روشهای پیشرفته بودجه گذاری و اعلام رسالتهای و... با ایجاد تغییر در داخل مؤسسات دانشگاهی، از راههای مهم ارتقای کیفی دانشگاهها است.

## فهرت منابع

### منابع فارسی:

- ۱- امیران، حیدر (۱۳۸۰)؛ «روند تکاملی سیستم‌های مدیریت کیفیت»؛ ماهنامه تدبیر، سال دوازدهم، شماره ۱۲۰، ص ۶۸.
- ۲- اولیاء، محمد صالح (۱۳۷۸)؛ «مدیریت کیفیت جامع (TQM) و جایگاه آن در آموزش عالی»؛ فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، سال ششم، شماره ۴، مسلسل ۱۸.
- ۳- بازرگان، عباس (۱۳۸۶)؛ «ارزیابی مستمر برای بهبود کیفیت دانشگاهی»؛ مجموعه مقالات دومین همایش ارزیابی درونی برای ارتقاء کیفیت دانشگاهی، انتشارات سازمان سنجش.
- ۴- بازرگان، عباس (۱۳۷۷)؛ «آغازی بر ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران: چالشها و چشم اندازها»؛ فصلنامه پژوهشی و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۱۵ و ۱۶.
- ۵- بازرگان، عباس (۱۳۷۴)؛ «ارزیابی درونی دانشگاهی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی»؛ فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، سال سوم، شماره ۳ و ۴، مسلسل ۱۱ و ۱۲.
- ۶- باهنر، ناصر (۱۳۸۷)؛ ارتباطات دینی و جهانی شدن؛ رسانه های سنتی و مدرن؛ مؤسسه گفتمان جهانی مسلمانان، برگرفته از سایت: WWW.KALEMEH.ORG-۷ بیات، قدسی (۱۳۸۷)؛ بررسی توسعه پایدار نظام آموزش عالی در بستر جهانی شدن؛ سایت تخصصی مطالعات ارتباطات و فناوریهای اطلاعات فراجو.
- ۸- توفیقی، جعفر، نور شاهی، نسرین (۱۳۸۳)؛ «ضرورت نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی»؛ مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست روسای دانشگاهها و مراکز علمی و تحقیقاتی، تهران. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ۹- حجازی، یوسف (۱۳۸۶)؛ «مدل عمومی ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی»؛ مجموعه مقالات سومین همایش ارزیابی درونی کیفیت دانشگاه تهران، مؤسسه آموزش از راه دور.
- ۱۰- رحیمی، حسین، و دیگران (۱۳۸۳)؛ تضمین کیفیت در آموزش عالی مفاهیم، اصول، تجربیات؛ مجموعه مقالات پنجاه یکمین نشست روسای دانشگاهها و مراکز علمی تحقیقاتی، تهران: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ۱۱- زمانی، هادی (۱۳۸۴)؛ ایران: فرصتها و چالشهای جهانی شدن؛ تهران: انتشارات بال.
- ۱۲- سیاری، مجید، و بابک خادمی پاشاکی (۱۳۸۷)؛ شبکه جهانی تضمین کیفیت در آموزش عالی: معرفی شبکه جهانی تضمین کیفیت در آموزش عالی؛ کانون فارغالتحصیلان دانشگاه اسلامی.
- ۱۳- صفوی زاده، نرین (۱۳۸۵)؛ رویکردهای نظام جهانی و نظام آموزش و پرورش؛ برگرفته از: [www.pajuhesh.org](http://www.pajuhesh.org)
- ۱۴- فراستخواه، مقصود، قاضی طباطبایی، محمد و نسرین نور شاهی (۱۳۸۶)؛ «پیشنهاد اولیه: طرح استقرار نظام ملی سنجش تضمین کیفیت آموزش عالی در ایران و بررسی ابعاد و راهبردها، و گامهای اجرایی (فاز اول)»؛ سومین مجموعه مقالات همایش ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی، مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران، مؤسسه آموزش از راه دور.
- ۱۵- قماش، سعید (۱۳۸۷)؛ منابع انسانی با کیفیت: کلید طلایی رقابت؛ منبع: سایت خلیج فارس.
- ۱۶- محمدی، رضا، و دیگران (۱۳۸۶)؛ ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول، روشها، معیارها؛ مرکز انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.

۱۷- محمدی، رضا (۱۳۸۷)؛ ارزشیابی کیفیت و پاسخگویی در آموزش عالی؛ مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.

۱۸- محمدزاده، سعید (۱۳۸۵)؛ کیفیت و چالش‌های ارزیابی آن در نظام آموزش عالی ایران؛ ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها، برگرفته از: [www.isphilosophy.com](http://www.isphilosophy.com)

۱۹- منتظر، غلامعلی (۱۳۸۳)؛ «راهبردهای توسعه اطلاعاتی نظام آموزش عالی»؛ مجموعه مقالات پنجاه یکمین نشست رؤسای دانشگاهها و مراکز علمی و تحقیقاتی، تهران. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

۲۰- هاینمن، استفان. پی. (۱۳۸۴)؛ مسایل جهانی آموزش عالی؛ نشریه الکترونیک ایالات متحده، شماره فوریه ۲۰۰۶، برگرفته از: [www.America.gov](http://www.America.gov)

منابع لاتین:

22-Antonio R. Dias, Marco,PhD.2002.Some aspects of the impact of globalization in higher education on developing countries.First general assembly of the Global University Network for Innovation:Asia & Pacific(GUNI-AP).P:13.

23- Antony, Stella,2004, APEID Unit, UNESCO Bangkok Newslettter Globalization in Higher Education.htm.

24-Bennet,Kathleen &Metros, Susan E.,2002, Learning objects in higher education.P:8.

25-Bernstein, B., 2001, “Symbolic control: issues of empirical description of agencies and agents.” International Journal of Social Research Methodology 4(1): 23

26-Campbell, C. & Rozsnyai, C., 2002, Quality Assurance and the Development of Course Programmes. Papers on Higher Education Regional University Network on Governance and Management of Higher Education in South East Europe Bucharest, UNESCO.

27-Campbell, C. & Wende, M.C.van der,2000,International initiatives and trends in quality assurance for European higher education.Explanatory trend report.P:6-7.

28-Harvey, L., 2004-8, Analytic Quality Glossary, Quality Research International .

29-Harvey, L. & Newton, J, 2005, ‘Transforming quality evaluation: moving on’, paper presented to the seminar ‘Dynamics and effects of quality assurance in higher education — various perspectives of quality and performance at various levels’.

30- Hazelkorn, Ellen, 2009, Impact of Global Rankings on Higher Education Research and the Production of Knowledge, UNESCO Forum on Higher Education, Research and Knowledge, Occasional Paper No. 15:

[www.unesco.org/education/researchforum](http://www.unesco.org/education/researchforum)

31- Newman, Frank& Couturier, Lara & Scurry. Jamie, 2004,THE GLOBALIZATION OF HIGHER EDUCATION, Published by Jossey-Bass. A Wiley Imprint 989 Market Street, San Francisco, CA 94103-1741 [[www.josseybass.com](http://www.josseybass.com)].

32- Marginson, Simon& van der Wende, Marijk , 2007,Globalisation and Higher Education Education Working Paper No. 8,EDU/WKP(2007)3.

33-Van Damme,D.,2002, OUTLOOKS FOR THE INTERNATIONAL HIGHER EDUCATION COMMUNITY IN CONSTRUCTING THE GLOBAL KNOWLEDGE SOCIETY, First Global Forum on International Quality Assurance, Accreditation and the Recognition of Qualifications in Higher Education.

34-Van Damme,D., 2002, Higher education in the age of globalization :the need for a new regulatory framework for recognition , quality assurance and accreditation, Introductory paper for the UNESCO Expert Meeting.

35- First Global Forum on International Quality Assurance, Accreditation.

Recognition of Qualifications in Higher Education “Globalization and Higher Education 2002,BACKGROUND DISCUSSION DOCUMENT, Section for Access, Education”, Mobility and Quality Assurance , UNESCO, Paris:

<http://www.unesco.org/education/studyingabroad/index.shtml>

In His Name  
Globalization in the new paradigm of higher education quality assurance

By :Hossein Reza Taheri\*

Taheri\_h32@yahoo.com

&

Zeinab Qolizade Moqadam\*\*

Monadmoghadam@gmail.com

**Abstract:**

Globalization has affected higher education sector with specialties and characteristics including appearance of global electronic village, information revolution, squeeze of time and place, spread of the cosmology, disappearing of geographical borders, cybernetic era and etc. Some of the scholars have optimistic views about these effects while others have critical viewpoint.

Fundamental research questions in this study are:

1. What are the main effects of globalization on higher education system?
2. What are the explanatory components of quality assurance in higher education?
3. What is the effect of globalization on the new paradigm of quality assurance in higher education?

These questions have been discussed and analyzed by collecting related documents and data through qualitative methods. The followings are main findings of this study:

1. The main effects of globalization on higher education system consist of: a) the spread of higher education market, b) placing obligation on observation of international rules and standards, c) acceptance of university as an international industry, d) giving international credibility to universities and etc.

2. Explanatory components of quality assurance consist of: input quality, processes, output quality, added value and consequences, goals, fundamental activities, approaches (methods), patterns and etc.

3. The effects of globalization on higher education in new paradigm of quality assurance system consist of: globalization or internationalization, importance of service, student centeredness, absence of centralization and etc.

Key Words: Globalization, quality assurance, assessment, higher education, defiance.

---

\*The faculty member of Payam-e-Nour University.

\*\* Instructor at Payam-e-Nour university.

Postal address: Payam-e-Nour University. Department of Education,  
Velayat Blv., Kaboudrahang city, Hamedan.

Postal code:0098 65517-4-3116

Tel:+989183194353, +989181116798