

اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی سوئیس

نویسندگان:

غلامرضا یادگارزاده

عضو هیات علمی مرکز مطالعات سنجش و آموزش کشور

دکتر کوروش پرند

عضو هیات علمی و رئیس مرکز مطالعات سنجش و آموزش کشور

چکیده

سوئیس یکی از کشورهای کوچک اروپایی است که از نظام آموزشی موفقی برخوردار است. این کشور دارای ۱۲ دانشگاه و مرکز آموزش عالی است که در ایالت‌های مختلف قرار دارند. دانشگاه‌ها از استقلال عمل برخوردارند و مطابق قوانین ملی و ایالتی به فعالیت مشغول هستند. سیستم اعتبارسنجی و تضمین کیفیت از سال ۲۰۰۰ با تجدید حیات کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس نیروی دوباره‌ای گرفت. فرایند اعتبارسنجی داوطلبانه و طی سه مرحله صورت می‌گیرد. خود - ارزشیابی، ارزشیابی بیرونی و اعطای اعتبار. گواهینامه‌های اعتبار به دو صورت مشروط و قطعی صادر می‌شود که اولی یک سال و دومی هفت سال معتبر است.

واژه‌های کلیدی:

اعتبارسنجی، تضمین کیفیت، ارزشیابی، آموزش عالی، سوئیس، استاندارد

مقدمه

مربوطه را با نظارت دولت اتخاذ کنند. در سوئیس آموزش و پرورش به عنوان یک منبع مهم و حیاتی مطرح است. در این کشور وزارت آموزش ملی وجود ندارد و کانونها مسئول ساماندهی به امور آموزش هستند (جاودانی، ۱۳۸۳ ص ۱۰۳۵).

عناوین دروس، سن ورود به مدرسه، مدت تحصیل از یک ایالت به ایالت دیگر متفاوت است. در سوئیس سیاست‌های کلان آموزشی بوسیله دولت مرکزی تدوین می‌شود و در این رهاورد نظرات ایالتها نیز اخذ می‌شود.

نظام آموزشی سوئیس دارای انعطاف‌پذیری بالایی است و در چند دهه گذشته تغییرات زیادی را تجربه کرده که همگی به منظور بهبود ساختار آموزش صورت گرفته است. به منظور تبادل اطلاعات و تجربه و هماهنگی بیشتر بین ایالتها در سال ۱۸۹۷ تشکیلاتی با نام «کنفرانس» ایجاد شد که هنوز هم به فعالیت خود ادامه می‌دهد هر چند تغییراتی در شیوه عمل آن اعمال شده است (جاودانی، ۱۳۸۳ ص ۱۰۳۶).

کشور سوئیس با مساحت ۴۱/۲۸۵ کیلومتر مربع و جمعیت ۷/۴۰۰/۰۰۰ نفر یکی از کشورهای کوچک اروپایی است. این کشور از شمال به آلمان، از شرق به اتریش و لیختن اشتاین، از جنوب به ایتالیا و از غرب به فرانسه محدود می‌شود. از نظر جغرافیایی سوئیس به دریا راه ندارد و کوههای بلندی آنرا فرا گرفته‌اند. همین امر باعث وجود آب و هوای قاره‌ای (تابستان گرم، زمستان سرد) شده است. در این کشور در هر کیلومترمربع ۱۷۹/۲ نفر زندگی می‌کنند که تراکم جمعیت را نشان می‌دهد. سوئیس دارای چهار زبان آلمانی (۶۵٪)، فرانسه (۱۸٪) ایتالیایی (۱۲٪) و رومانش (۱٪) است.

سوئیس دارای ۲۶ ایالت یا کانتون است که هر کدام یک حکومت فدرال را تشکیل می‌دهند و از نظر اجرایی زیر نظر دولت سوئیس و با استقلال عمل می‌کنند. ایالت‌ها در امور مالی، آموزش، تجارت، صنعت و استقلال دارند و می‌توانند تصمیم‌های

سطوح مختلف نظام آموزشی سوئیس را می‌توان در جدول زیر خلاصه کرد:

جدول ۱ سطوح مختلف نظام آموزشی سوئیس

ردیف	سطح آموزش	سال ورود	مدت
۱	کودکستان	۵-۶ سالگی	۱ تا ۲ سال
۲	دبستان (دوره اول)	۷ سالگی	۶ سال
۳	دبستان (دوره دوم)	۱۳ سالگی	۳ سال
۴	دبیرستان	متغیر است	۴ سال
۵	دانشگاه	۱۸ سالگی	متغیر است

سالهای اخیر بحث تضمین کیفیت و اعتبارسنجی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی مورد توجه دولت فدرال سوئیس و ایالتها قرار گرفته است. به همین منظور مرکزی برای هدایت اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی ایجاد شده است و زیر نظر کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس که بالاترین مرجع تصمیم‌گیری دانشگاهی نیز به حساب می‌آید مشغول فعالیت است.

کشور سوئیس دارای شرایط خاصی است و در بین کشورهای اروپایی از نظر شاخص‌های آموزشی، علمی، رفاهی، و اجتماعی جایگاه ممتازی دارد. نظام آموزش عالی سوئیس در بخش دولتی در نوع خود بی‌نظیر است. در این کشور تصمیم‌های آموزشی به ایالتها واگذار شده و این استقلال عمل تجربه بسیار مفیدی به حساب می‌آید. از طرف دیگر سوئیس جزء معدود کشورهایی است که وزارت آموزش و پرورش در سطح ملی ندارد. برخلاف نظام آموزشی سیستم ارزشیابی و اعتبارسنجی کمی متمرکز است. اکثر فعالیتهای بوسیله مرکز ارزشیابی و اعتبارسنجی و کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس هدایت می‌شود. تجربه سوئیس در زمینه ارزشیابی و اعتبارسنجی از چند ویژگی مهم برخوردار است:

ساختار متمرکز سیستم ارزشیابی و اعتبارسنجی در مقابل ساختار غیر متمرکز دانشگاهها؛

چارچوب محکم و کاملاً اجرایی برای ارزشیابی و اعتبارسنجی دانشگاهی؛

حرکت در چارچوب برنامه‌های اتحادیه اروپایی؛

تسهیلات در نظر گرفته شده برای دریافت کنندگان اعتبار؛

تدوین استانداردهای ارزشیابی و اعتبارسنجی قبل از هرگونه ارزشیابی؛

تمایز بین مؤسسات دولتی و خصوصی در اعطای اعتبار

مرحله‌ای بودن فرایند ارزشیابی و اعتبارسنجی و در نظر گرفتن حداقل الزامات.

آموزش عالی در کشور سوئیس در دو بخش دانشگاهی و غیردانشگاهی خلاصه می‌شود. بخش غیردانشگاهی را می‌توان همانند آموزش‌های فنی و حرفه‌ای فرض کرد. بخش آموزش عالی دانشگاهی بوسیله دوازده مؤسسه ارائه می‌شود. از ۱۲ مؤسسه فوق ۸ دانشگاه بال، زوریخ، برن، سنت‌گال، لوزان، ژنو، نوشاتل و فرایبورگ ایالتی هستند. مدرسه عالی لاسرن، مدرسه عالی پلی‌تکنیک زوریخ، مدرسه عالی پلی‌تکنیک لوزان و دانشگاه جدید دلااسویزا نیز به تربیت دانشجو در ایالت‌های مختلف مشغول هستند.

دانشگاه‌ها و مدارس فدرال از استقلال نسبی برخوردارند اما درجه استقلال آنها به قوانین ایالتی بستگی دارد. دانشگاهها در پذیرش دانشجو، امور پژوهشی، اعطای مدرک و ارزشیابی آموزشی از اختیارات قابل توجهی برخوردارند (جاودانی، ۱۳۸۳، ص ۱۰۳۹).

ارزشیابی آموزش دانشگاهی در سوئیس از سابقه خوبی برخوردار است. ایالتها در ارزشیابی برنامه‌ها، دانشجویان، اعضای هیأت علمی و پروژه‌ها دارای اختیارات قابل توجهی هستند. در

رویاری موفق با این تغییرات شروع به انجام اصلاحات آموزشی در سطح ملی و ایالتی کرد. کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس^۱ در سال ۱۹۹۹ به منظو دمیدن روح حرکت و پویایی در نظام دانشگاهی تجدید حیات کرد. کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس علاوه بر قوت بخشیدن به روندهای جاری آموزش عالی تلاش کرد، کیفیت را در دانشگاه‌های سوئیس ارتقاء دهد. محورهای حرکت کنفرانس عبارت بودند از:

تقویت پژوهش و مطالعات عمیق در حوزه آموزش عالی؛

تصویب اعتبارات مالی و تعریف پروژه‌های ویژه؛

ارزشیابی مداوم و دوره‌ای از دانشگاه‌ها و تشکیل مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی؛

بررسی و تحقیق در شناخت رشته‌ها و دوره‌های دانشگاهی؛

ارزشیابی آموزش و پژوهش؛

تسریع روند تولید دانش (OAQ، ۲۰۰۴).

تشکیل مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی (OAQ) گام مفیدی در ارزشیابی بهبود کیفیت دانشگاه‌ها به حساب می‌آید. جایگاه کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس در فرایند اعتبارسنجی بسیار بالاست. تصمیم‌گیری درخصوص اعطای اعتبار و یا عدم اعتبار به یک دانشگاه یا مؤسسه به عهده کنفرانس است. بازوی اجرایی و علمی کنفرانس در بحث تضمین کیفیت، مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی است که تمامی فرایندها را از خود - ارزشیابی تا مرحله اعطای اعتبار را هدایت و حمایت می‌کند. در سوئیس مرکز دیگری بنام «سرویس اعتبارسنجی (SAS)» وجود دارد که اعتبارسنجی در بخش‌های صنعتی، تجاری و در پاره‌ای موارد آموزشی را به عهده دارد. SAS مسئول رسیدگی به نظام کیفیت مطابق استانداردهای اتحادیه اروپایی است (اسکیلینگ^۲ و همکاران، ۲۰۰۱). سرویس اعتبارسنجی سوئیس عمده‌تأ بر اساس استانداردهای ISO^۴ عمل می‌کند و عموماً روال، خود ارزشیابی، ارزشیابی بوسیله هیأت همگنان و اعطای اعتبار را رعایت می‌کند.

با توجه به موارد بالا در مقاله حاضر تلاش شده نظام ارزشیابی و اعتبارسنجی دانشگاه‌های سوئیس مورد بررسی و مذاقه قرار گیرد.

۱. اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی در سوئیس

یکی از چالش‌های مهمی که در چند سال اخیر آموزش عالی با آن روبرو بوده و هست مساله کیفیت، بهبود و تضمین آن است. مفهوم کیفیت وابسته به ذهن و اندازه‌گیری آن مستلزم تعریف دقیق آن است. فیلیپ گو می‌گوید «کیفیت درجه تعالی، درجه انطباق با استانداردها، نوع ویژگی‌های تعالی درونی و ذاتی، برتری در نوع، پالایش و تعالی در ارتباط با استاندارد، خصوصیات، صفات ویژه و مطلوب و روش عمل است» (قورچیان، ۱۳۷۳ ص). بهبود و تضمین کیفیت در نظام دانشگاهی می‌تواند با روش‌های متنوعی انجام شود؛ یکی از روش‌هایی که در چند سال اخیر توجه اکثر کشورهای دنیا را به خود اختصاص داده اعتبارسنجی است. اعتبارسنجی فرایندی جهت قضاوت درباره کیفیت نظام‌های آموزش عالی با هدف پاسخگو کردن دانشگاه‌ها در چگونگی استفاده از منابع و ارزیابی میزان تطابق فعالیتها با استانداردها است (بازرگان ۱۳۸۰). از طریق اعتبارسنجی می‌توان اطمینان عمومی نسبت به کیفیت آموزش عالی کسب کرد. اعتبارسنجی دارای سه مرحله است:

خود - ارزشیابی

ارزشیابی بیرونی

اعطای اعتبار (بازرگان، ۱۳۸۰ ص ۹۹).

اعتبارسنجی از سابقه بسیار زیادی در ایالات متحده برخوردار است. تجربه ایالات متحده در استفاده از اعتبارسنجی برای بهبود کیفیت، در ۲۵ سال گذشته کشورهای اروپایی، آسیایی و آفریقایی را به سمت استفاده از آن هدایت کرد.

سوئیس از کشورهای اروپایی است که چند سالی را به بررسی و مطالعه در خصوص اعتبارسنجی اختصاص داده بود و نهایتاً آنرا پذیرفت. نظام آموزشی سوئیس در پایان قرن بیستم، جریان تحولات سریع علم و فناوری را به دقت زیر نظر داشت و برای

بپردازند؛ سپس دانشگاه، دانشکده یا گروه بوسیله هیأت همگنان مورد بازدید قرار گیرد و نهایتاً براساس گزارش هیأت همگنان آن واحد معتبر شناخته شود. دو اصل مهم باید در اعتبارسنجی مد نظر قرار گیرد:

الف) فرایند و روش اعتبارسنجی در سوئیس از کارهای معتبر در سطح بین‌المللی و استانداردهای مربوط به کیفیت الهام گرفته است. مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاههای سوئیس برای تضمین و اطمینان در دوره‌های مورد نیاز مسئول است. در واقع این مرکز خوراک کار کنفرانس دانشگاههای سوئیس را فراهم می‌کند.

ب) روش‌های اعتبارسنجی باید طوری سازماندهی شود که بار زیادی بر دوش دانشگاهها نگذارد. دانشگاهها خودشان را ارزشیابی می‌کنند و اعتبارسنجی در صورت امکان بعد از آن انجام شود(OAQ، ۲۰۰۳).

۱.۱. مراحل اعتبارسنجی

اعطای اعتبار به یک واحد دانشگاهی در سوئیس دارای سه مرحله کلی است:

خود_ ارزشیابی(ارزشیابی درونی)؛

ارزشیابی بیرونی؛

اعطای اعتبار(OAQ، ۲۰۰۳).

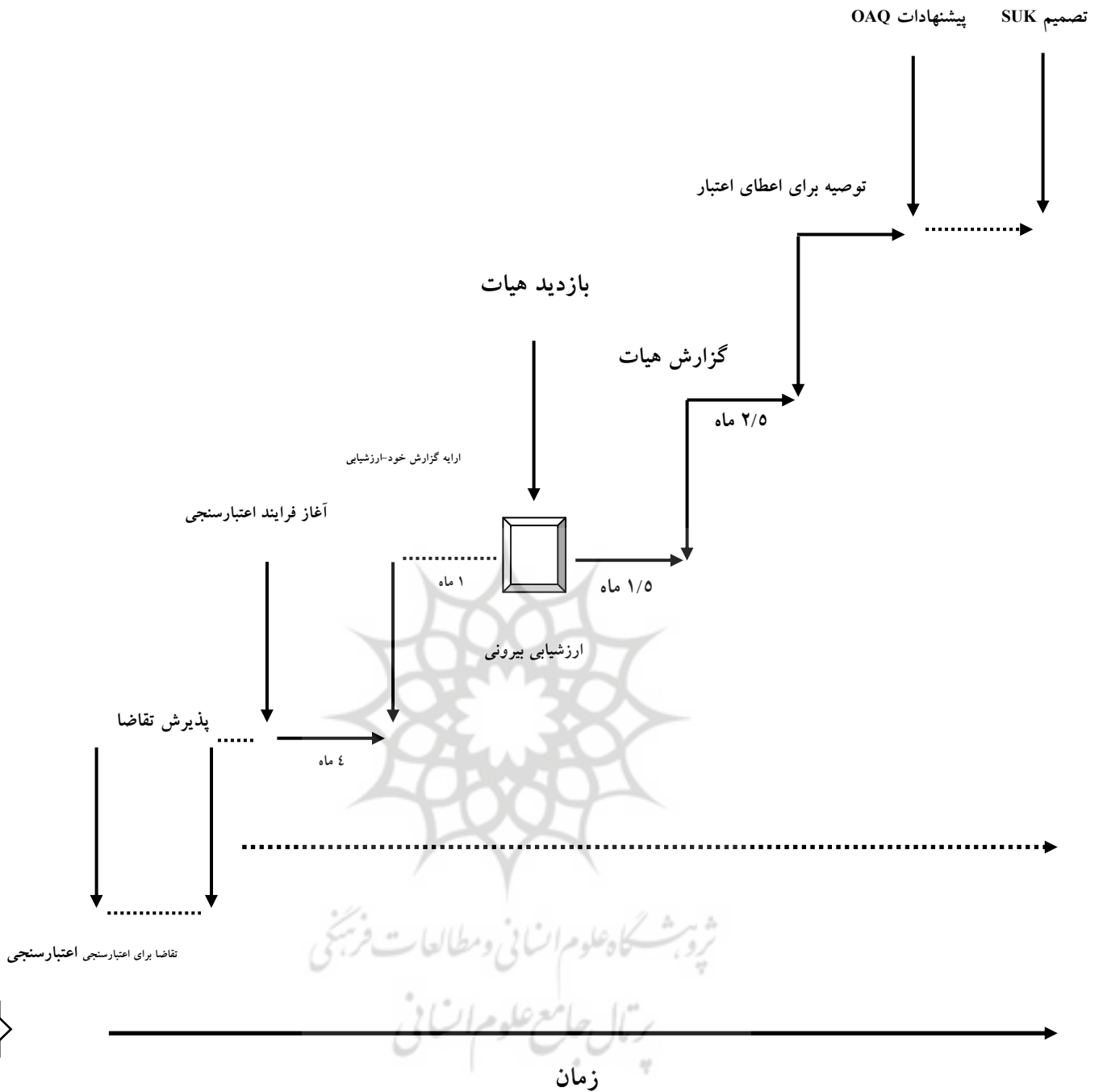
مورر^۵ (۲۰۰۳) فرایند اعتبارسنجی در سوئیس را در شکل زیر خلاصه کرده است:

اسکیلینگ و همکاران(۲۰۰۱) استانداردهای اعتبارسنجی SAS را در مورد بخش سلامت در سوئیس به کار برده‌اند. آنها در این تجربه تلاش کردند مراکز حوزه سلامت مانند بیمارستان‌ها، مراکز توانبخشی، سازمان امداد و نجات و پزشکان آزاد را براساس استانداردهای ISO و استانداردهای اتحادیه اروپایی اعتبارسنجی کنند. در این زمینه نیم نگاهی هم به آموزش پزشکی داشته‌اند. آنها به این نتیجه رسیدند که این شیوه اعتبارسنجی می‌تواند در مراکز بهداشتی با کمی اغماض به کار گرفته شود.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که در سوئیس حتی در پاره‌ای موارد به مراکز آموزشی گواهینامه ISO۹۰۰۱ و ISO۱۴۰۰۰ اعطا شده و این فرایند زیر نظر SAS به انجام رسیده است. بنابراین می‌توان گفت SAS نیز به نوعی در اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی درگیر است اما عمده فعالیت در این زمینه بر عهده OAQ است.

یکی دیگر از مراکزی که در سوئیس در حوزه ارزشیابی آموزشی فعالیت می‌کند Swiss up است. یکی از فعالیت‌های این مرکز رتبه بندی دانشگاهها و مراکز آموزشی در سوئیس است. هدف از رتبه بندی Swiss up کمک به دانشجویان در انتخاب محل تحصیل، فراهم آوردن اطلاعاتی برای ارزشیابی مقایسه ای رشته ها و جهت دهی شغلی به دانشجویان است(یادگارزاده، ۱۳۸۱ص ۳). بنا بر ادعای دست اندکاران رتبه بندی Swiss up کیفیت دانشگاهها را نشان نمی‌دهد زیرا جریانهای آموزش عالی دارای ویژگیهای پیچیده و چند بعدی هستند و مقایسه آنها بر اساس چند شاخص نمی‌تواند گویای کیفیت باشد.

در مقایسه با سایر کشورهای اروپایی سوئیس دیرتر به الگوی اعتبارسنجی برای تضمین کیفیت دانشگاهی روی آورد. در سال ۲۰۰۰ مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاههای سوئیس ۷ موافقت همکاری را با دولتهای ایالتی و دانشگاهها منعقد کرد که براساس آن دانشگاهها در چارچوبی که OAQ و کنفرانس دانشگاههای سوئیس تدوین کرده‌اند ابتدا به خود - ارزشیابی



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

فرایند اعتبارسنجی دانشگاهی در سوئیس

۴۸

فصلنامه مدیریت فردا
سال چهارم / شماره ۳ و ۴

منابع انسانی، مواد و تجهیزات لازم برای تدریس و تخصیص در سطح دانشگاه

د - اگر یک مؤسسه آزمون اولیه را بگذرانند، OAQ آن مؤسسه را کاندید انجام فرایند اعتبارسنجی می‌کند.

ه - پذیرش تقاضانامه بوسیله OAQ و نگذاردن آزمون اولیه منجر به رد شدن درخواست از سوی کنفرانس دانشگاههای سوئیس خواهد شد.

و - قبل از اینکه اعتبارسنجی شروع شود، OAQ و بخش متقاضی اعتبارسنجی بر روی شرایط اعتبارسنجی توافق می‌کنند. اگر توافق حاصل نشود مرجع تصمیم‌گیرنده کنفرانس دانشگاههای سوئیس است.

۳.۱.۱. ارزشیابی درونی

پس از موافقت OAQ با درخواست داوطلبی، واحد متقاضی ارزشیابی باید وارد فرایند خود - ارزشیابی شود. یک مؤسسه علمی متقاضی اعتبارسنجی باید مسئولیت انجام خود ارزشیابی را به عهده بگیرد. فرایند انجام خود ارزشیابی بوسیله مؤسسه و یا موافقت OAQ تدوین می‌شود. خود ارزشیابی باید با توافق OAQ اجرا شود. گزارش خود - ارزشیابی و مستندات مربوطه باید حداقل ظرف مدت ۴ هفته قبل از شروع ارزشیابی بیرونی، OAQ ارسال شود.

۴.۱.۱. ارزشیابی بیرونی

ارزشیابی بیرونی بوسیله متخصصان مستقل و بر مبنای خود - ارزشیابی انجام می‌شود. یک گروه متخصص شامل سه تا پنج نفر کار ارزشیابی بیرونی را انجام می‌دهند. این گروه بوسیله یک فرد کاملاً متخصص در حوزه مورد ارزشیابی رهبری می‌شود که تجربه ارزشیابی و اعتبارسنجی را دارا است.

متخصصان گزینش شده خیلی سریع باید در جریان فعالیت‌های برنامه اعتبارسنجی قرار گیرند. صلاحیت متخصصان بوسیله OAQ تأیید می‌شود. ضمناً نظر برنامه / مؤسسه‌ای که متقاضی اعتبارسنجی است نیز لحاظ می‌شود.

همانطور که در شکل مشاهده می‌شود فرایند اعتبارسنجی از اعلام داوطلبی تا تصمیم‌گیری کنفرانس دانشگاههای سوئیس حدود ۱۰ ماه به طول می‌انجامد. با توجه به شکل بالا فرایند زیر در اعطای اعتبار دنبال می‌شود (OAQ، ۲۰۰۳):

۱.۱.۱. اعلام داوطلبی برای اعتبارسنجی

مؤسسات آموزشی دولتی و خصوصی که دارای دوره‌های آموزشی هستند می‌توانند برای اعتبارسنجی اعلام داوطلبی کنند. گاهی اوقات ممکن است یک گروه آموزشی و یا یک برنامه برای اعتبارسنجی داوطلب شود. لازم به ذکر است در سوئیس ورود به فرایند اعتبارسنجی داوطلبانه می‌باشد.

۲.۱.۱. بررسی اعلام داوطلبی در OAQ

مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت دانشگاهی تقاضاهای داوطلبی را مورد بررسی قرار دارد و پذیرش یا رد می‌کند. دانشگاه‌هایی که شروع نکرده‌اند یا اخیراً وارد فرایند اعتبارسنجی شده‌اند ممکن است فقط اعتبارسنجی اولیه را بدست آورند. گواهی اعتبارسنجی اولیه زمانی داده می‌شود که مؤسسه استانداردهای کیفیت در سطح دانشگاه را کسب کرده باشند. در مورد مؤسسات خصوصی شرایط زیر باید رعایت شود:

الف - مؤسسات متقاضی تحت آزمون اولیه OAQ قرار گرفته باشند.

ب - هدف آزمون مقدماتی تثبیت کلی کاربرد اعتبارسنجی است آزمون مقدماتی برای مستندات ارائه شده بوسیله مؤسسه و هماهنگی با معیارهای تثبیت شده بوسیله OAQ، است.

ج - آزمون مقدماتی در برگیرنده الزامات زیر است:

مدخل قانونی که پیشنهاد فرصت‌های آموزشی در سطح دانشگاه‌ها را در برمی‌گیرد.

فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی

شامل فهرستی از نقاط قوت و ضعف بخشی که مورد ارزشیابی قرار گرفته است باشد.

گزارش بوسیله آراء گروه متخصص بهتر می‌شود. گروه گزارش تدوین شده را پس از چهار هفته برای مؤسسه می‌فرستد و پایان بازدید محل را اعلام می‌کند. مؤسسه ممکن است دیدگاه‌های خود را ظرف دو هفته شرح دهد. گروه متخصص ممکن است گزارش خود را با توجه به آنچه مؤسسه نوشته مورد بازبینی قرار دهد و نسخه نهایی را به OAQ بفرستد. برای این کار حداکثر ۸ هفته زمان وجود دارد.

۵.۱.۱. تصمیم‌های اعطای اعتبار

آماده‌سازی تصمیم‌های اعتبارسنجی: مراحل زیر برای تصمیم‌گیری در خصوص اعطای اعتبار طی می‌شود.

الف - OAQ گزارش خود ارزشیابی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. گزارش گروه متخصص و دیدگاه‌های بیان شده بوسیله کاربران نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد.

ب - گزارش تهیه شده بوسیله OAQ قبل از ارسال برای کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس به هیأت مشاوران علمی ارسال می‌شود.

ج - سپس OAQ درخواستی را برای کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس ارسال می‌کند و طی آن درخواست از آنها می‌خواهد اعتبار مؤسسه مورد اعتبارسنجی را اعلام نمایند.

۶.۱.۱. تصمیم‌ها

کنفرانس تصمیم می‌گیرد یک مؤسسه معتبر است یا خیر. ممکن است چهار تصمیم در این زمینه اتخاذ شود:

۱- اعتبار اولیه

۲- اعتبار بدون قید و شرط: هفت سال معتبر است.

گزینش متخصصان بر مبنای معیارهای زیر صورت می‌گیرد:

اکثریت افراد گروه باید در تدریس و تحقیق کارآمد باشند. گروه آنها ممکن است با متخصصان حوزه‌هایی مانند علوم آموزشی، تضمین کیفیت، آموزش از راه دور و ... تکمیل شوند.

افراد گروه باید مستقل و توانایی انجام ارزشیابی را داشته باشند.

اکثریت متخصصان باید خارج از سوئیس مشغول به کار باشند.

حداقل یک متخصص شناخت کامل از نظام آموزشی سوئیس داشته باشد. حداقل دو نفر از اعضای گروه ارزیابی بیرونی دانش کافی در خصوص زبان تدریس و زبان مورد استفاده در مؤسسات داشته باشد.

توانایی اظهار نظر در خصوص برنامه متقاضی اعطای اعتبار را داشته باشند.

حداقل یک نفر از گروه متخصص باید تجربه مدیریت در حد واحد مورد ارزشیابی را داشته باشد.

وظایف متخصصان بوسیله OAQ تعیین شده و آنها مجبورند وظایف محوله را به درستی انجام دهند. به عنوان مثال بازدید محل یکی از وظایف آنها است.

قبل از بازدید، متخصصان گزارش خود ارزشیابی را مطالعه می‌کنند. بازدید محل عموماً دو روز طول می‌کشد. در خلال بازدید آنها با افراد و گروه‌هایی که نقش مهمی در بخشی که می‌خواهند معتبر شود بازی می‌کنند گفتگو‌هایی دارند. تیم ارزشیابی بیرونی بوسیله اعضای OAQ همراهی می‌شود.

تیم ارزشیابی بیرونی باید گزارشی از بازدید خود را تهیه و به OAQ تسلیم کنند. مسئول گروه، مسئول تدوین گزارش است. او براساس چارچوب تدوین گزارش ارزشیابی بیرونی OAQ و براساس گزارش خود ارزشیابی و حوزه مورد ارزشیابی و استانداردهای اعتبارسنجی گزارش را تدوین می‌کند. گزارش شامل پیشنهاداتی است که بخش مورد اعتبارسنجی باید رعایت کند و پیشنهاداتی برای تضمین کیفیت، همچنین گزارش باید

۲.۱. هزینه‌ها و برنامه زمانی پرداخت‌ها

هزینه فرایند اعتبارسنجی بوسیله OAQ و از بودجه عمومی مؤسسات پرداخت می‌شود. البته این شامل هزینه خود - ارزشیابی نمی‌شود و مؤسسات خودشان مسئول پرداخت هزینه‌های آن هستند. لازم به ذکر است موافقتنامه بین دولت فدرال و دانشگاه‌های بخش خصوصی برای پرداخت هزینه اعتبارسنجی لازم است.

۲. استانداردهای کیفیت

اعتبارسنجی در سوئیس بر مبنای استانداردهایی صورت می‌گیرد که به وسیله OAQ تدوین شده است و تمامی مؤسسات آموزشی متقاضی دریافت اعتبارنامه باید آنها را احراز کرده باشند. اعتبارسنجی براساس سنجش میزان رعایت استانداردها و برای حوزه‌های خاصی از فعالیت صورت می‌گیرد. استانداردها بازتابی یک نشانه است. تصمیم معتبر بودن یا نبودن یک برنامه/ مؤسسه براساس ارزشیابی کلی استانداردها که در ادامه بیان شده صورت می‌گیرد (OAQ, ۲۰۰۳).

۱- استانداردهای کیفیت برای مؤسسات:

۱-۱ حوزه ارزشیابی: راهبردها، ساختار سازمانی و کیفیت مدیریت مؤسسه

۱-۱-۱ مؤسسات علمی باید دارای مأموریتی باشند که به صورت یک جمله بیان شده و در برگیرنده فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی و بیان کننده موقعیت مؤسسه در بافت علمی و اجتماعی باشد.

۱-۱-۲ فرایند تصمیم‌سازی، صلاحیت‌ها و مسئولیت‌ها مشخص باشد. مشارکت اعضای هیأت علمی در فرایند تصمیم‌سازی در خصوص تدریس و تحقیق آشکار باشد. مشارکت دانشجویان در فرایند تصمیم‌سازی و مسائل مربوط به آموزش و امکان ارائه عقاید نیز مشخص شده باشد.

۳- اعتبار تحت شرایط خاص: اگر آشکار شود که کوتاهی در بهبود شرایط در یک دوره زمانی صورت گرفته اعتبار مشروط اعطا می‌شود. OAQ چک می‌کند آیا در یک دوره زمانی این نقص قابل رفع است یا خیر. اگر شرایط محقق نشود کنفرانس تصمیم می‌گیرد از OAQ برای افزایش زمان و تغییر شرایط اعتبارسنجی مشورت بخواهد. اعتبار مشروط تا تحقق شرایط به صورت موقت خواهد بود.

۴- رد اعتبار: اگر تصمیم معتبر بودن منفی باشد، درخواست مجدد برای اعتبارسنجی باید حداقل در یک دوره دو ساله ارائه شود.

کنفرانس همچنین تصمیم می‌گیرد درخواست برای اعتبارسنجی از مؤسسات خصوصی که آزمون اولیه را نگذرانده‌اند رد یا پذیرفته شود.

۷.۱.۱. گواهینامه اعتبارسنجی

اگر یک مؤسسه شرایط اعتبار را داشته باشد و تصمیم بر معتبر بودن آن گرفته شده باشد (مشروط و غیر مشروط) از طرف OAQ و کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس گواهینامه‌ای مبنی بر معتبر بودن به آن اعطا می‌شود. این گواهینامه نشان دهنده این است که مؤسسه فوق الزامات کیفی را دارا می‌باشد.

۸.۱.۱. انتشارات و اطلاعات

همه افراد و گروه‌های درگیر در اعتبارسنجی باید اطلاعات بخش اعتبارسنجی شده را محرمانه نگه دارند. مسئولیت افراد برای حفظ اطلاعات در همه بخشها وجود دارد. این امر تا انتشار گزارش متخصصان اجباری است. تصمیم‌های اعتبارسنجی و نتایج آزمونهای اولیه در وب سایت OAQ و کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس منتشر می‌شود. OAQ همچنین گزارشهای مربوط به روش اعتبارسنجی را منتشر می‌کند.

۱-۴-۱ روش‌هایی برای گزینش، نظارت و تشویق اعضای هیأت علمی تنظیم و اجرا شود. برای اعضای هیأت علمی آموزشی، این روش‌ها در برگیرنده مهارت‌های تدریس و کیفیت علمی است.

۲-۴-۱ مؤسسه دوره‌های آموزش مداوم را برای اعضای هیأت علمی تنظیم نماید.

۳-۴-۱ مؤسسه شرایطی را فراهم کند که اعضای هیأت علمی جوان بتوانند در آن فعالیت نمایند.

۴-۴-۱ اطمینان از اینکه اعضای هیأت علمی قابلیت پذیرش توسعه شغلی و حرفه‌ای را دارند.

۵-۱ حوزه ارزشیابی: مدیران و کارکنان فنی

۱-۵-۱ روش‌هایی برای گزینش و تشویق مدیران و کارکنان فنی تنظیم و اجرا شود.

۲-۵-۱ حصول اطمینان از در دسترس بودن آموزش مداوم برای مدیران و کارکنان فنی.

۶-۱ حوزه ارزشیابی: دانشجویان

۱-۶-۱ شرایط و روش‌هایی برای پذیرش و ثبت نام در برنامه‌های مؤسسه وجود داشته باشد.

۲-۶-۱ برابری زنان و مردان تضمین شده باشد.

۳-۶-۱ مؤسسه رشد و گسترش مطالعه و استمرار آن را مدنظر قرار دهد.

۴-۶-۱ نسبت کارکنان به دانشجویان باید مناسب باشد و این اطمینان وجود داشته باشد که در سایه اهداف آموزشی مؤسسه، بخش‌های سازمانی آن می‌توانند پیشرفت کنند.

۵-۶-۱ مؤسسه اطمینان داشته باشد که دانشجویان فعلی و بالقوه به مشاوره تحصیلی و روانی دسترسی دارند. همچنین مؤسسه شاخص‌هایی را تهیه کند که به دانشجویان اجازه دهد میزان پیشرفت خود را در برنامه‌ها اندازه‌گیری کنند.

۷-۱ حوزه ارزشیابی: فراساختار

۳-۱-۱ مؤسسه دارای برنامه توسعه منابع انسانی، ساختار و منابع سرمایه‌ای باشد و ابزارهای مادی برای افزایش امکان رسیدن به اهداف مطابق با برنامه استراتژیک باشد.

۴-۱-۱ منابع مالی و تمامی شرایط رسیدن به سرمایه به صورت روشن بیان شود و اختیار مؤسسه در تصمیم‌گیری درباره تدریس و تحقیق محدود نشود.

۵-۱-۱ مؤسسه دارای سیستم تضمین کیفیت باشد.

۶-۱-۱ مؤسسه دارای کمیته‌ای جهت پاسخ به سئوالات مربوط به برابری جنسی و وجود شرایطی برای دسترسی به چنین کمیته‌ای باشد.

۲-۱ حوزه ارزشیابی: دامنه برنامه‌ها

۱-۲-۱ مؤسسه دامنه‌ای از برنامه‌ها را برای اعطای درجه علمی و یا حرفه‌ای با اهداف مشخص شده ارائه کند. این برنامه‌ها مکمل برنامه‌های موجود پیشنهاد شده بوسیله دانشگاه‌ها و یا تکمیل کننده آنها به روشی دیگر است.

۲-۲-۱ مؤسسه در مبادله دانشجو، کارکنان و هیأت علمی در بعد ملی و بین‌المللی همکاری داشته باشد.

۳-۲-۱ مؤسسه شرایطی خاص برای کسب رکورد پیشرفت و دریافت درجات علمی ایجاد کند و نظارت کامل بر این شرایط داشته باشد.

۴-۲-۱ مؤسسه به صورت دوره‌ای اطلاعات فارغ‌التحصیلان را داشته باشد.

۳-۱ حوزه ارزشیابی: پژوهش

۱-۳-۱ مؤسسه فعالیت‌های پژوهشی را در راستای برنامه استراتژیک و رسیدن به استانداردهای بین‌المللی انجام دهد.

۲-۳-۱ اطمینان از اینکه یافته‌های علمی در تدریس بکار گرفته می‌شود.

۴-۱ حوزه ارزشیابی: اعضای هیأت علمی

تکمیل شود. روش‌های تدریس و ارزشیابی براساس اهداف و در راستای آنها انجام می‌شود.

۳-۳-۲ شرایط برای اخذ گواهی پیشرفت و درجه علمی به صورت منظم فراهم شده باشد.

۴-۲ حوزه ارزشیابی: اعضای هیأت علمی

۱-۴-۲ دوره‌های آموزش باید بوسیله اعضای هیأت علمی متخصص و دارای کیفیت کار تدریس بالا هدایت و آموزش داده شود.

۲-۴-۲ فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی کاملاً تعریف شده باشد.

۳-۴-۲ نقل و انتقال اعضای هیأت علمی آسان باشد.

۵-۲ حوزه ارزشیابی: دانشجویان

۱-۵-۲ شرایط برای پذیرش دانشجویان در برنامه‌های علمی دولتی فراهم باشد.

۲-۵-۲ برابری زنان و مردان تضمین باشد.

۳-۵-۲ نقل و انتقال دانشجویان ممکن باشد و این امر از طریق تشخیص هزینه‌های دو طرفه بین دانشگاهها و رشته‌های تحصیلی تشویق شود.

۴-۵-۲ اندازه‌هایی برای اطمینان از کفایت یادگیری و مشاوره دانشجویان وجود داشته باشد.

۶-۲ حوزه ارزشیابی: تسهیلات و امکانات

۱-۶-۲ برنامه، منابع کافی برای رسیدن به اهداف در اختیار داشته باشد. این منابع بر مبنای زمان طولانی تدارک دیده شود.

۳- استانداردهای کیفیت خاص

استانداردهای کیفیت بیان شده در بخش‌های ۱ و ۲ ممکن است بوسیله استانداردهای خاص مرتبط تکمیل شود. مثلاً برای یک درجه علمی، برنامه درسی یا حرفه خاص. این استاندارد خاص باید بوسیله کنفرانس دانشگاه‌های سوئیس پذیرفته شود.

۱-۷-۱ مؤسسه فراساختار مناسب برای اجرای اهداف کوتاه و بلند مدت داشته باشد.

۸-۱ حوزه ارزشیابی: مشارکت

۱-۸-۱ مؤسسه ارتباطات موفق ملی و بین‌المللی را تثبیت کند. همچنین مؤسسه باید همکاری با سایر مؤسسات علمی، محیط کار و یاران آموزشی در جامعه را تشویق کند.

۲- استانداردهای کیفیت برای برنامه‌ها

۱-۲ حوزه ارزشیابی: اجرا و انجام اهداف آموزشی

۱-۱-۲ دامنه برنامه‌ها دارای نظم اجرایی باشد.

۲-۱-۲ اهداف برنامه مطابق با مأموریت مؤسسه و برنامه استراتژیک باشد.

۲-۲ حوزه ارزشیابی: سازمان درونی و مقیاس‌های تضمین کیفیت

۱-۲-۲ فرایند تصمیم‌سازی، تعیین صلاحیت‌ها و مسئولیت‌ها و با حوزه‌هایی که درگیر فعالیت هستند ارتباط برقرار شده باشد.

۲-۲-۲ داشتن مقیاس‌هایی برای اطمینان از مشارکت فعال اعضای هیأت علمی و دانشجویان در فرایند تصمیم‌سازی مؤثر در خصوص تدریس و آموزش

۳-۲-۲ وجود مقیاس‌ها و اندازه‌های تضمین کیفیت برنامه که مؤسسه از این مقیاس‌ها و اندازه‌ها برای مرور دوره‌های برنامه‌ها استفاده کند.

۳-۲ حوزه ارزشیابی: برنامه درسی و روش‌های تدریس

۱-۳-۲ ساختار برنامه درسی باید از یک طرف مطابق برنامه کلان و از طرف دیگر مطابق با سیاست‌های کلی نظام آموزش عالی سوئیس باشد.

۲-۳-۲ برنامه‌ها، جنبه‌های مختلف موضوعی را پوشش دهند. این امر به دانشجویان اجازه می‌دهد الزامات اولیه کار علمی را بیاموزند و این اطمینان حاصل می‌شود که یافته‌های علمی

نتیجه‌گیری

نتایج ارزشیابی درونی و بیرونی و سایر ارزشیابی‌ها باید به صورت مداوم در اختیار تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان قرار گیرد؛

اثر بخشی نظام تضمین کیفیت دانشگاهی باید در دوره‌های متوالی بوسیله افرادی از بیرون سیستم مورد بررسی قرار گیرد (OAQ، ۲۰۰۵، ص ۳).

دستورالعمل‌ها، قوانین، مقررات، حمایت‌های مالی و اجرایی و ساختار لازم در چند سال گذشته ایجاد شده است. در اجلاس وزرای آموزش کشورهای اروپایی در ۱۹ سپتامبر ۲۰۰۳ در وین بر ضرورت تضمین کیفیت آموزش تاکید زیادی شد و کشور سوئیس به عنوان یکی از شرکت‌کنندگان اجلاس عزم خود را برای ارتقای کیفیت آموزش در همه سطوح جزم کرده است. سوئیس در ائتلاف اروپایی اعتبارسنجی^۶ مشارکت فعال داشته و در دو سال گذشته تلاش کرده است مصوبات این ائتلاف در حوزه‌های زیر را رعایت کند:

تدوین استانداردهای ارزشیابی و اعتبارسنجی؛

نهادینه کردن ارزشیابی و اعتبارسنجی در آموزش؛

همکاری در تشکیل تیم‌های ارزشیابی بیرونی؛

ایجاد تشکیلات منسجم برای هدایت ارزشیابی و اعتبارسنجی دانشگاهی (هوسر^۷، ۲۰۰۵).

یکی از مهمترین مواردی که ما باید در بحث ارزشیابی و اعتبارسنجی در کشورمان به آن توجه کنیم ساختار تشکیلاتی منسجم و همکاری با کشورهای دیگر در این حوزه است. هر چند ما از بسیاری از کشورهای دنیا ارزشیابی و اعتبارسنجی را زودتر شروع کرده ایم اما آیا در این زمینه به اندازه آنها موفق بوده ایم؟ آگاهی از تجارب دیگر کشورها و شناختن نظامهای ارزشیابی و اعتبارسنجی آنها گام مفیدی در این زمینه به حساب می‌آید.

مرور تجارب کشورهای مختلف در تضمین کیفیت دانشگاهی خواه کشورهای آسیایی، خواه آمریکایی و یا اروپایی چند نکته را بر ما آشکار می‌سازد:

الف - شیوه‌های جاری تضمین و بهبود کیفیت در دانشگاه اثرگذار نبوده و تأثیرات مطلوب را نداشته است.

ب- مشارکت اعضای هیأت علمی، دانشجویان و مدیران دانشگاهی، اصلی است که در شیوه‌های قبلی توجه زیادی به آن نشده بود.

ج - هدف در اکثر موارد بهبود کیفیت و ارتقاء سطح کیفی دانشگاه بوده است.

د - تمرکز بر عنصر تفکر در ارزشیابی آموزش عالی مدنظر قرار گرفته است.

اعتبارسنجی به دلیل انعطاف‌پذیری بالا در کاربرد به سادگی توانسته است جای خود را در بین روشهای تضمین کیفیت دانشگاهی باز کند. خود - ارزشیابی مستلزم رسیدن به سطح خاصی از رشد حرفه‌ای و شخصیتی است و مهمتر از همه یک نوع اطمینان در دست‌اندرکاران برنامه برای بهبود کیفیت ایجاد می‌کند. انجام ارزشیابی بیرونی با تمرکز بر گزارش خود - ارزشیابی و بوسیله متخصصان نیز نوعی اعتماد به شیوه ارزشیابی را به دنبال دارد. محور بودن بهبود کیفیت همه را به تلاش و می‌دارد.

در سوئیس نیز اهمیت اعتبارسنجی به عنوان یک رویکرد مطمئن برای بهبود کیفیت آشکار شده و دست‌اندرکاران آموزش عالی در این کشور از سال ۲۰۰۰ به دنبال ایجاد زیر ساخت‌های لازم در این زمینه بوده‌اند. OAQ روندهای تضمین کیفیت دانشگاهی را در چهار بند زیر خلاصه کرده است:

سیستم تضمین کیفیت در دانشگاه و مؤسسات آموزش عالی باید با هدف کنترل و بهبود کیفیت انجام گیرد؛

تضمین کیفیت باید بخشی از راهبردهای کلی دانشگاه باشد؛

منابع

Maurer, Stephanie (۲۰۰۳). Accreditation – the Swiss approach. ۱۵th Annual EAIE Conference, ۱۰ to ۱۳th September ۲۰۰۳, Vienna, Pre-Conference Workshop XII: Methodology and institutional impacts of accreditation

Schilling J, Cranovsky R, Straub R. (۲۰۰۱). Quality programmes, accreditation and certification in Switzerland. Int J Qual Health

Care; ۱۳:۱۵۷-۶۱

پی نوشت:

۱. Swiss University Conference (SUC)
۲. Swiss Accreditation Service (SAS)
۳. Schilling
۴. International Standard Organization
۵. Maurer, Stephanie
۶. European Consortium for Accreditation
۷. Heusser, Rolf

۱- بازرگان، عباس (۱۳۸۰). ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی). تهران، انتشارات سمت.

۲- جاودانی، حمید (۱۳۸۳). نظام آموزش عالی سوئیس. در دایره المعارف آموزش عالی (ج ۲): تهران: بنیاد دانشنامه فارسی.

۳. قورچیان، نادرقلی (۱۳۷۳). تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. شماره ۷ و ۸ (۲۰-۱۳).

۴. یادگارزاده، غلامرضا (۱۳۸۱). رتبه بندی دانشگاههای سوئیس (Swiss up). سازمان سنجش آموزش کشور: مجموعه گزارشهای طرح رتبه بندی.

۵. Center of Accreditation and Quality Assurance (۲۰۰۵). Academic accreditation in Switzerland. Available in http://www.oaq.ch/pub/en/03_01_00_akkredit_hochschul.php?PHPSESSID=f4dcfadc0f43b8a1ada3f38ff427995e8b0

Center of Accreditation and Quality Assurance (۲۰۰۳). Guidelines for academic accreditation in Switzerland. Available in

[http://www.cus.ch/SHK/En/OAQ-RL-engl-](http://www.cus.ch/SHK/En/OAQ-RL-engl-16.10.03-8bis.pdf)

۱۶.۱۰.۰۳-۸bis.pdf

Center of Accreditation and Quality Assurance (۲۰۰۴).

http://www.oaq.ch/pub/en/03_01_00_akkredit_hochschul.php

Heusser, Rolf (۲۰۰۵). Code of Good Practice for the Members of the European Consortium for Accreditation in Higher Education (ECA). Organ für Akkreditierung und Qualitätssicherung der schweizerischen Hochschulen (OAQ), Switzerland