

نظریه‌پردازی راجع به الگوی مطلوب اعتبارسنجی نظام آموزش عالی ایران به شیوه‌ی نظریه‌ی زمینه‌ای

عباس عباس‌پور^۱، محمد مجتبی‌زاده^{۲*}، حسن ملکی^۳، مقصود فراست‌خواه^۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۰/۱۸ تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۷/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل مؤثر در الگوی اعتبارسنجی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی ایران است. در این پژوهش روش پژوهش کیفی از طریق نظریه زمینه‌ای انجام شده است. جامعه آماری پژوهش خبرگان آموزش عالی بودند که ۳۶ نفر به صورت نمونه‌گیری هدفمند جهت مصاحبه نیمه ساختارمند انتخاب شدند. در کنار مصاحبه، از سه منبع دیگر نیز برای گردآوری داده‌های پژوهش استفاده شد، که عبارت‌اند از مشاهده، یادداشت‌برداری و اسناد. به همین منظور، داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، مشاهدات، یادداشت‌ها و اسناد به داده‌های متنی تبدیل شد. پس از آن، ابتدا به کدگذاری باز، سپس، به کدگذاری محوری و انتخابی اقدام شد. در مرحله کدگذاری محوری، ۲۵ مقوله هسته‌ای تعیین شدند. در مرحله کدگذاری انتخابی، تمام مقوله‌های عمده و مقوله‌های هسته‌ای برحسب ویژگی‌های شرایطی، تعاملی/فرایندی و پیامدی طبقه‌بندی شدند. در پایان، مقوله‌ی گفتمان کیفیت، بیم و امید، به عنوان اصلی‌ترین و نهایی‌ترین مقوله‌ی هسته‌ای انتخاب شد و برحسب ویژگی‌هایش بسط داده شد. سپس، مقولات دیگر در قالب الگوی پارادایمی با این مقوله مرتبط شد.

واژه‌های کلیدی: اعتبارسنجی، تضمین کیفیت، دانشگاه، آموزش عالی و نظریه‌ی زمینه‌ای.

۱. دانشیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. abbaspour@atu.ac.ir
۲. * استادیار گروه برنامه‌ریزی علوم اداری و مدیریت، دانشکده علوم انسانی واحد خدابنده، دانشگاه آزاد اسلامی، خدابنده، ایران. m.mojtabazadeh@yahoo.com
۳. استاد گروه برنامه درسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. maleki@atu.ac.ir
۴. دانشیار گروه برنامه‌ریزی آموزش عالی، مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، تهران، ایران. farasatkhah@facultymembers.irphe.ir

مقدمه

از سال‌های آخر قرن بیستم، دانشگاه‌های کشورهای صنعتی پیشرفته به ویژگی‌هایی دست یافته‌اند که با آنچه به صورت سنتی از دانشگاه درک می‌شود متمایز است. این ویژگی‌ها هم از نظر ساختاری و هم از نظر کارکردی، دانشگاه‌ها را در موقعیتی دشوار و درعین حال پویا قرار داده است. در جوامع صنعتی پیشرفته که می‌توان آن‌ها را جوامع اطلاعاتی یا دیجیتالی نامید، دانشگاه‌ها ابعاد متنوع ولی مرتبط به هم می‌یابند (ولکویین^۱، ۲۰۰۸). در این میان نظام‌های آموزشی کشورهای جهان سوم با پنج مسئله عمده روبرو هستند: الف) افزایش و تنوع تقاضا برای آموزش؛ ب) افزایش مخارج و دشواری در تأمین هزینه‌ها؛ ج) کاهش کیفیت آموزشی؛ د) سست شدن رابطه آموزش و اشتغال؛ و ه) مدیریت نظام‌های آموزشی (بازرگان و مشایخ، ۱۳۹۶). آموزش عالی ایران نیز با چنین مشکلاتی دست‌به‌گریبان است که یکی از ابعاد آن افزایش رشد کمی بدون توجه به کیفیت در آموزش عالی است (فراستخواه، ۱۳۸۹). به دیگر سخن، گفتمان کیفیت در آموزش عالی ایران نسبت به سایر کشورها، با تأخیر همراه بوده است. هرچند، در کشور ما، ارزیابی برخی عوامل نظام دانشگاهی (از جمله داوطلبان و هیات علمی) در نظام آموزش عالی هم‌زمان با شروع آموزش عالی متداول شده است (مجتبی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳). ولی، کوشش‌های ارزیابی آموزش عالی کشور امری موسمی بوده و استمرار نداشته است (ایلی، ۱۳۷۶). وانگهی، در کوشش‌های انجام شده بهبودی کل نظام دانشگاهی مورد توجه قرار نگرفته است. از این رو، شناسایی رهیافت مناسب ارزیابی که با استفاده از آن بتوان به طور مستمر به تضمین کیفیت نظام‌های دانشگاهی پرداخت، ضرورت دارد. (بازرگان، ۱۳۷۴).

بر این اساس، هدف اصلی این پژوهش نظریه‌پردازی درباره الگوی اعتبارسنجی نظام آموزش عالی کشور بوده است. از آنجا که هر الگوی اعتبارسنجی، با ساخت اجتماعی منحصر به فرد هر جامعه عجین است، در این پژوهش، رویکرد کیفی از طریق نظریه‌ی زمینه‌ای دنبال شده است. همان‌طور که برگ^۲ (۲۰۰۴)، بیان داشته است، پژوهش کیفی، اشاره به

1. Volkwein
2. Berg

معانی، مفاهیم، تعاریف، ویژگی‌ها، استعاره‌ها، نمادها و توصیف پدیده‌ها دارد. نظریه زمینه‌ای نیز، فن داده‌کاوی غنی‌ای است که زیربنای طرح پژوهشی حاضر را تشکیل می‌دهد و امکان جمع‌آوری معانی بیشتری را میسر ساخته است.

روش جمع‌آوری داده‌های طرح پژوهش حالت ترکیبی داشته است. جمع‌آوری ترکیبی داده‌ها به شکل استفاده از پرسشنامه‌های کتبی، پرسشنامه‌های الکترونیکی، مصاحبه‌ی نیمه ساختارمند و بررسی ادبیات پژوهشی ایران و جهان بوده است. دیلمن^۱ (۲۰۰۰)، در تبیین جمع‌آوری داده‌ها به صورت ترکیبی می‌گوید، شواهدی در دست است که هریک از مشارکت‌کنندگان به روش خاصی از جمع‌آوری داده‌ها علاقه نشان می‌دهند؛ اگر چنین ترجیحاتی مهم باشد، واضح است که همه مشارکت‌کنندگان به یک روش پاسخ ندهند، چراکه آن‌ها دوست ندارند نحوه‌ی پاسخ دادن خود را تغییر دهند.

اعتبارسنجی، فرایندی است که از طریق آن مؤسسه (غیر دولتی یا خصوصی، به منظور اینکه تشخیص دهد یک مؤسسه آموزش عالی از حداقل ملاک‌ها و استانداردهای از پیش تعیین شده برخوردار است، کل فعالیت یا یک برنامه‌ی خاص آموزشی آن مؤسسه را از نظر کیفیت ارزیابی می‌کند. نتیجه این فرآیند، معمولاً اعطای اعتبار^۲ (به صورت تصمیم بله/خیر)، به رسمیت شناختن^۳ و گاهی صدور مجوز فعالیت که مدت اعتبار آن محدودیت زمانی دارد، است. روند اعتبارسنجی به شکل خود-بررسی^۴ اولیه و دوره‌ای؛ و ارزیابی توسط هم‌تایان بیرونی است. به طور کلی، فرآیند اعتبارسنجی شامل سه مرحله خاص است: (الف) اجرای فرآیند خود-ارزیابی^۵ توسط اعضای هیأت علمی، مدیران و کارکنان از مؤسسه یا برنامه‌ی آموزشی؛ و ارسال نتیجه‌ی گزارش خود-ارزیابی در قالب مجموعه‌ای از استانداردها و ملاک‌ها به مؤسسه‌ی اعتبارسنجی کننده. (ب) بازبینی بررسی انجام شده توسط تیم هم‌تایان که به وسیله‌ی مؤسسه‌ی اعتبارسنجی کننده انتخاب شده‌اند. تیم هم‌تایان^۶، به بررسی شواهد،

-
1. Dillman
 2. awarding of status
 3. recognition
 4. self-study
 5. self-evaluation process
 6. team of peers

بازدید از محل و مصاحبه از کارکنان آموزشی و اداری پرداخته و نتیجه گزارش سنجش را در قالب توصیه به کمیسیون مؤسسه‌ی اعتبارسنجی کننده ارسال می‌کنند. (ح) بررسی شواهد و توصیه‌ها بر اساس مجموعه‌ی معینی از معیارهای مربوط به کیفیت توسط کمیسیون اعتبارسنجی کننده؛ و در نتیجه، قضاوت نهایی و در صورت مناسب بودن، ابلاغ تصمیم رسمی به مؤسسه و سایر مؤسسات منتخب (یونسکو، ۲۰۰۷).

اعتبارسنجی، بررسی کیفیت مؤسسات آموزش عالی یا برنامه‌های آموزش عالی است. اعتبارسنجی، تنها راهی است که دانشجویان، خانواده‌ها، مقامات دولتی و رسانه‌ها بتوانند پی ببرند یک دانشگاه و یا برنامه‌های آن، آموزش با کیفیت ارائه می‌کند (شورای اعتبارسنجی آموزش عالی^۱، ۲۰۱۶). ماتیرو (۲۰۰۷)، اعتبارسنجی را فرایند ارزیابی درونی و بیرونی نظام آموزش عالی می‌داند. به‌زعم وی، از طریق اعتبارسنجی، یک مؤسسه یا برنامه‌های آن به‌منظور تضمین کیفیت با استانداردها و بایسته‌های کیفیت به‌دقت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

با توجه به اهمیت اعتبارسنجی، کشور ما نیاز مبرمی به استقرار نظام اعتبارسنجی در آموزش عالی دارد. درعین حال، ربط وثیقی بین نظام اعتبارسنجی در مناطق و کشورهای مختلف جهان با فرهنگ و زمینه‌های آن‌ها وجود دارد. ساختار مطلوب نظام اعتبارسنجی آموزش عالی ایران، ضمن تبعیت از معیارهای مشترک بین‌المللی و تراز جهانی باید ویژگی‌های منحصر به فرد خود را نیز دارا باشد (فراستخواه، ۱۳۹۵). بنابراین، تعلیم و تربیت و نظام دانشگاهی که مهم‌ترین رسالت نظام اسلامی است هم در بعد نظری باید به ارائه الگوهای فکری اقدام کند و هم قواعد عملی را برای نائل شدن به اهداف مورد نظر طراحی کند (ملکی، ۱۳۸۹). چراکه، چه گنجینه‌هایی در گذشته حکمت و عرفان مشرق زمین به‌ویژه ایران عزیز نهفته است که هنوز مؤسسات آموزشی و پژوهشی از آن‌ها در عمل بیگانه‌اند (یمنی، ۱۳۸۷).

با توجه به مطالب بالا، ویژگی نوآورانه پژوهش حاضر این است که از روش‌های مصاحبه‌ای اکتشافی نیمه‌ساختارمند با خبرگان علمی، بررسی اسناد و مدارک، بررسی چارچوب‌های نظری، بررسی تجارب ملی و بین‌المللی، بررسی رساله‌های پژوهشی، متون علمی، سایت‌های اعتبارسنجی کشورهای پیشرو و ... برای طراحی الگوی اعتبارسنجی استفاده شده است.

روش پژوهش

این پژوهش، با در نظر گرفتن مختصات بافتی کشور، به دنبال نظریه‌پردازی در زمینه‌ی اعتبارسنجی مطلوب نظام آموزشی عالی ایران بوده است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل گروه‌های خبرگان علمی بوده است. این گروه‌ها عبارت‌اند از: صاحب‌نظران برجسته حوزه‌ی آموزش عالی کشور، اساتید آموزش عالی دانشگاه‌های علامه طباطبائی، تهران و شهید بهشتی، اعضای هیأت علمی مؤسسه‌ی پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و اعضای هیأت علمی سازمان سنجش و آموزش کشور.

در این پژوهش از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شده است. هومن (۱۳۹۴)، حجم نمونه را در نمونه‌گیری هدفمند برای گروه‌های همگن ۶ تا ۸ نفر پیشنهاد می‌کند. بر این اساس، در پژوهش حاضر، با ۳۶ نفر از افراد مطلع یا دروازه‌بان (نقل از محمدپور، ۱۳۹۰) که در زمینه‌ی موضوع مورد مطالعه، دارای اطلاعات مناسب و نسبتاً کافی بودند، مصاحبه شد. در مصاحبه‌های اکتشافی نیمه‌ساختارمند، مجموعه‌ای از سؤالات اولیه و از قبل تهیه شده در اختیار مصاحبه‌شوندگانی که به صورت‌های مختلف، دارای تجربه‌ها و تماس نظری، عملی و حرفه‌ای با امر اعتبارسنجی آموزش عالی ایران بودند، قرار گرفت؛ و سپس با هماهنگی‌های لازم، مصاحبه‌ها انجام پذیرفت. اولویت اصلی برای جمع‌آوری داده‌ها، اتخاذ تمهیدات لازم برای انجام مصاحبه‌های رودررو با اطلاع‌رسانان بوده است. ولی، در مواقعی که به هر علتی امکان این امر مهیا نگردید، سؤال‌های مصاحبه به صورت دستی، از طریق پست و یا از طریق پست الکترونیکی به مصاحبه‌شوندگان تحویل و پاسخ آن‌ها به صورت کتبی از اطلاع‌رسانان یا ذینفعان آموزش عالی، که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده بودند، دریافت شد.

«در طول تحقیق و برحسب محتویات مصاحبه‌های اکتشافی، به روش گلوله برفی، مصاحبه با اطلاع‌رسانان دیگری نیز صورت گرفت» (اقتباس از فراستخواه، ۱۳۸۹). انجام مصاحبه‌ها تا زمان اشباع نظری^۱ ادامه یافت. به این ترتیب، انجام مصاحبه‌ها تا زمان «شبهت داشتن پاسخ‌ها به یکدیگر و تکراری شدن آن‌ها» ادامه یافت (اقتباس از محمدپور و رضایی، ۱۳۸۷). سپس، با داده‌های حاصل از مشاهده، یادداشت‌برداری، اسناد و مدارک مانند آئین‌نامه جامع مدیریت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، پژوهشی و فناوری، قانون برنامه پنج‌ساله پنجم و ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران، الگوی پیشنهادی تدوین برنامه راهبردی دانشگاه‌ها، مراکز آموزشی و پژوهشی و پارک‌های علم و فناوری، متن سند نهایی چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران، چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی، سند دانشگاه اسلامی، سیاست‌های کلی علم و فناوری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، منشور فرهنگی انقلاب اسلامی علم و فناوری و نقشه علمی کشور؛ بررسی متون علمی، چارچوب‌های نظری، کتب، مجلات، رساله‌های پژوهشی، تجارب ملی و بین‌المللی ترکیب شد. همانند گردآوری داده‌ها، برای تحلیل داده‌های کیفی نیز از روش نظریه زمینه‌ای استفاده شد. تحلیل داده‌های نظریه‌ی زمینه‌ای از طریق روش تحلیل مقایسه‌ای ثابت داده‌ها^۲ صورت گرفته است. «این روش، به تحلیل تطبیقی بخش‌های متفاوت داده‌ها برحسب شبهت‌ها و تفاوت‌ها اطلاق می‌شود» (اقتباس از محمدپور، ۱۳۹۲).

یافته‌های پژوهش

در مرحله‌ی اولیه کدگذاری باز، هر مفهوم استخراج‌شده در یک مقوله گنجانده شد. در انتخاب مقوله‌ها، آن مقوله‌هایی موردنظر بوده است که تا جای ممکن فضای مفهومی مفاهیم را پر کند. به همین منظور، مقوله‌هایی برگزیده شد که با مفاهیم منطبق بوده و در ضمن فضای مفهومی بیشتری را اشباع کند. بعد از انجام عملیات مرحله‌ی اولیه کدگذاری باز، در مرحله‌ی دوم کدگذاری باز، مفاهیم و مقوله‌های مشابه و مشترک از طریق تحلیل مقایسه‌ای ثابت

1. theoretical saturation
2. constant comparative data analysis

داده‌ها در یکدیگر ادغام شد. بدین ترتیب، با تکیه بر معنی‌دارترین و فراوان‌ترین مفاهیم و مقوله‌های اولیه به غربال کردن و تقلیل دادن میزان زیادی از داده‌ها اقدام شد. در این مرحله، ضمن مراجعه به مفاهیم و مقوله‌های مشابه و مقایسه آن‌ها با یکدیگر، درصدد شناسایی مفاهیم و مقوله‌های متداخل برآمده و با تعیین و مرتب کردن آن‌ها، مفاهیم و مقوله‌های مشترک در قالب یک مفهوم و مقوله واحد قرار داده شد. بر این اساس، انبوه داده‌ها به تعداد مشخص و محدودی از مقوله‌های کلی کاهش یافت.

اینک مقولاتی به دست آمد که به‌منظور تولید نظریه، باید بین آن‌ها نظم منطقی ایجاد کرد. در مرحله کدگذاری محوری در جهت تعیین الگوهای موجود در داده‌ها، بار دیگر به تحلیل مقایسه ثابت داده‌ها پرداخته شد. بدین صورت که داده‌های کدگذاری شده با یکدیگر مقایسه شده و در قالب مقوله‌هایی که با هم تناسب دارند، در آورده شدند. در این راستا، مقولات عمده تا جایی مورد مقایسه قرار گرفت که اطمینان حاصل شود، هر طبقه از مقولات از یکدیگر مجزا هستند. سپس، رابطه مقولات را بررسی کرده و بر اساس ماهیت آن‌ها، در ذیل عنوان مقوله‌ی هسته‌ای قرار گرفتند. به دیگر سخن، مقوله‌های عمده حول یک محور، با داخل شدن در مقوله‌ی هسته‌ای، تشکیل یک بافت محکم از روابط را دادند. در مرحله کدگذاری محوری، ۲۵ مقوله هسته‌ای تعیین شدند.

حال که ۲۵ مقوله هسته‌ای مشخص شدند، اینک، نوبت به کدگذاری گزینشی می‌رسد. در بخش کدگذاری گزینشی، پژوهش به دنبال ارائه‌ی یک الگوی تلفیقی، همگرا و برخوردار از سطح انتزاعی بالا بوده است. به همین منظور، دوباره ۲۵ مقوله‌ی هسته‌ای به سطح انتزاعی بالاتر ارتقاء داده شد. به دیگر سخن، با توجه به اینکه ۲۵ مقوله‌ی مزبور با یکدیگر تشابهات مفهومی و معنایی دارند، لازم بود آن‌ها در قالب چند مقوله‌ی کلی‌تر، تحلیلی‌تر و قدرت انتزاعی‌تر بازسازی شوند. تنها با انجام این کار است که مقدمات نظریه-پردازی درباره‌ی اعتبارسنجی فراهم می‌شود. در این راستا، ابعاد مختلف اعتبارسنجی بر اساس مقوله‌های عمده و مقوله‌های هسته‌ای، بار دیگر از نو ترکیب شدند. برای رسیدن به مقصود خود، تمام نگاه پژوهش به هدف اصلی پژوهش، یعنی، نظریه‌پردازی بوده است. به

همین منظور، تمام مقوله‌های عمده و مقوله‌های هسته‌ای برحسب ویژگی‌های شرایطی، تعاملی/فرایندی و پیامدی طبقه‌بندی شدند.

بر این اساس، سعی شد با تکیه بر درک و تفسیر خبرگان آموزش عالی، شرایط، زمینه‌ها و عوامل مداخله‌گر در پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت کشور مشخص شود. یعنی، به این امر توجه شد، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت از چه عواملی متأثر است؟ در کنار آن، با چه عواملی تعامل دارد؟ و پیامدهای این تعامل چیست؟

یافته‌های پژوهش، بیانگر این حقیقت است که اعتبارسنجی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی ایران، مفهومی پیچیده و چندبعدی است که تحت تأثیر یک سری شرایط است. این شرایط در سه دسته طبقه‌بندی شده‌اند که عبارت‌اند از: شرایط علی، شرایط بستری و شرایط بستری. در این پژوهش، شرایط علی عبارت‌اند از: پذیرفته‌شدگان، دانشجویان، اعضای هیأت علمی و رئیس دانشگاه. این عوامل، رویدادهای هستند که منجر به توسعه‌ی پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت می‌شوند. شرایط مداخله‌گر نیز شامل بودجه، منابع یادگیری، فناوری و فرایند یاددهی-یادگیری است. عوامل مزبور، به منزله‌ی راهبردهای عمل/تعامل هستند که با پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت ارتباط دارند و می‌توانند آن را تسهیل کنند. علاوه بر این، اهداف و رسالت‌ها، ساختار سازمانی و سیمای دانشگاه در شرایط زمینه‌ای طبقه‌بندی می‌شوند. این عوامل، میدان رویدادهای مربوط به اعتبارسنجی و تضمین کیفیت را تشکیل داده و مجموعه شرایط خاصی را به وجود می‌آورد که در بطن آن راهبردهای کنش/واکنش اعتبارسنجی و تضمین کیفیت انجام می‌شود. شرایط مزبور، در امتداد با یکدیگر و به صورت یک کلیت واحد روی پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت تأثیر می‌گذارند.

کارکرد درست پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت مستلزم تعاملات و اتخاذ استراتژی‌های خاص با عوامل خدمات عمومی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت دانش، شهروندی سازمانی، عامل فرهنگی-اجتماعی، عامل فرهنگی-دینی، عامل فرهنگی-هنری و عامل فرهنگی-ورزشی است. در سایه‌ی این تعاملات/فرایندها، پیامدها و نتایجی برای نظام آموزش عالی ایران حاصل می‌شود. این پیامدها را می‌توان در چند مقوله طبقه‌بندی کرد. این

مقوله‌ها عبارت‌اند از: آموزش، پژوهش، اقتصاد دانش‌بنیان، بین‌المللی شدن و دانش‌آموختگان. همچنین، می‌توان پیامدهای ضمنی دیگری نظیر رسانه‌ای شدن، دموکراتیک شدن، عامه‌پسند شدن، الکترونیکی و مجازی شدن، گسترش فناوری‌های نوین ارتباطی مانند اینترنت و ماهواره، توده‌گیر شدن دانشگاه یا ورود انبوه دانشجویان از تمام گروه‌های اجتماعی، فرهنگی و قومی به دانشگاه، تحول در کارکردهای گوناگون دانشگاه در جهان، گسترش پیوند دانشگاه با جامعه و مردم، تحول در شیوه‌های تولید علم و... برشمرد. هر یک از این مقولات دارای ابعاد چندگانه بوده و دارای ماهیتی پیچیده هستند. به همین خاطر باید هر یک از مقولات هسته‌ای مزبور را مرتبط با یکدیگر و به صورت کلیت واحد در نظر گرفت. به همین منظور، در این مرحله، لازم است در قالب خط داستان به شرح هر یک از مقوله‌های فوق و ارتباط دادن بین آن‌ها پرداخت. این کار در اصطلاح، کدگذاری نظری نام دارد. برای انجام کدگذاری نظری، با الهام از گلاسر، مقولات هسته‌ای احصاء شده را به عنوان خانواده فرایندها که دارای مراحل، گام‌ها و توالی‌های مرتبط با یکدیگر است، در نظر گرفته شدند. شرح مقوله‌های هسته‌ای مزبور بدین گونه است:

شرایط علی در ادامه بیان شده است:

پذیرفته‌شدگان: بر اساس این مقوله، خبرگان علمی معتقدند که دقت در انتخاب پذیرفته‌شدگان زیربنای کیفیت دانشگاه را تشکیل می‌دهد. به اعتقاد خبرگان علمی، پذیرفته‌شدگان به عنوان ورودی‌های دانشگاه، اگر به صورت یکدست و همگون انتخاب شوند، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها سردرگم نخواهند بود و می‌توانند سطح انتظارات خود را به درستی تنظیم کنند و با واقع‌بینی در راه آرمان‌گرایی آموزشی خود گام بردارند. یکی از راه‌های اطمینان از صلاحیت پذیرفته‌شدگان توجه به معدل تحصیلی آن‌هاست. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون گروه تحصیلی پذیرفته‌شدگان، مقطع تحصیلی پذیرفته‌شدگان، جنسیت پذیرفته‌شدگان، رتبه‌ی پذیرفته‌شدگان، سهمیه ورودی پذیرفته‌شدگان، موفقیت پذیرفته‌شدگان، صلاحیت پذیرفته‌شدگان، استانداردهای ورودی دانشجو قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در ارتباط با توجه دقیق به ورودی‌های دانشگاه چنین می‌گوید:

«لازم است استانداردهایی برای پذیرش دانشجویان وضع شود. البته، همین که این استانداردها را وضع کردیم نباید به آن به عنوان وحی منزل و بی‌عیب و نقص کنیم. بلکه باید پس از اجرا به بررسی و بازبینی مشکلات آن پردازیم و پس از رفع مشکلات و موانع به اجرای مجدد استانداردهای پذیرش دانشجو اقدام کنیم. پس از چندین بار اصلاح و بازبینی می‌توان به آن به عنوان قانون و سند بالادستی نگریست و در جهت وحدت رویه از آن کمک گرفت. در طی این سال‌ها شاهد بودیم که رویه‌های مختلفی برای پذیرش دانشجوی دکتری اتخاذ شده که موجب سردرگمی دانشجویان و همچنین انتخاب‌کنندگان دانشجویان شده است.»

مقوله دیگری که ارتباط تنگاتنگی با عامل پذیرفته‌شدگان دارد و در افزایش کیفیت دانشگاه‌ها نقش به‌سزایی دارد، عامل دانشجویان است. دانشجویان: خبرگان علمی بر این باورند که فلسفه وجودی دانشگاه به خاطر دانشجو است. دانشگاه بدون دانشجو فاقد معنی است. به‌زعم مردمان آموزش عالی، عامل دانشجو، پدیده‌ای مرکب و چندوجهی است و نباید به صورت بسیط به آن نگریست. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون رضایت دانشجویان، پیشرفت تحصیلی دانشجویان، موفقیت دانشجویان، تعاملات دانشجویان، توزیع و ترکیب دانشجویان، نرخ ماندگاری دانشجویان در دانشگاه، افت تحصیلی دانشجویان، اشتغال دانشجویان، مطالعه‌ی دانشجویان، فعالیت‌های علمی-پژوهشی دانشجویان، انگیزش دانشجویان و پذیرش دانشجویان قرار دارند. یکی از افراد مورد مصاحبه درباره‌ی دانشجویان چنین می‌گوید:

«دانشگاه مقدمه و پیش شرط زندگی در جامعه حرفه‌ای است. به بیانی دیگر، دانشگاه، دانشجو را برای خدمت به جامعه آماده می‌کند. در دانشگاه است که دانشجو به تمهید سازوکارهای لازم برای موفقیت در زندگی کاری می‌پردازد. از این‌رو، در کنار درس خواندن باید فرصت یادگیری و آزمون مهارت‌های ارتباطی را برای دانشجویان فراهم ساخت. در این راستا باید، نماینده دانشجویان را در جلسات شورای آموزشی دانشگاه و برنامه‌ریزی آموزشی شرکت داد. جلساتی با عنوان آشنایی با اهداف دانشگاه با حضور اعضای هیأت علمی و دانشجویان تشکیل داد. فعالیت‌های فوق‌برنامه مانند المپیادهای علمی،

ورزشی، اردوهای فرهنگی، تفریحی، زیارتی و انجمن‌های علمی برای دانشجویان ترتیب داد و سعی وافر کرد که نسبت بیشتری از دانشجویان در این برنامه‌ها شرکت کنند. باید دانشجویان را برای ارزشیابی دقیق و صحیح اساتید تشویق کرد. باید زمینه‌های شرکت اکثریت مطلق دانشجویان را در کلاس‌های مهارت‌های فوق‌برنامه مانند ICDL, IT و زبان فراهم کرد. همچنین، لازم است در فعالیتهای تدریس و طرح‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی از دانشجویان مشارکت‌جویی کرد.

دانشجویان بیشترین ارتباط را در دانشگاه با اعضای هیأت علمی و اساتید دارند. بدیهی است که بیشترین تأثیر و سرمشق‌گیری را نیز از اساتید خود داشته باشند. به همین خاطر، توجه به عامل هیأت علمی به‌عنوان سکان‌دار کیفیت در پیوستار تضمین کیفیت، نقش بارزی در تعالی زاینده دانشگاه دارد.

هیأت علمی: به اعتقاد مطلعین آموزش عالی، اعضای هیأت علمی نقش کلیدی در کیفیت دانشگاه‌ها دارند. از این رو، لازم است توجه ویژه‌ای به این قشر فرهیخته دانشگاهی کرده و رضایت خاطر آن‌ها را جلب کرد. چراکه توجه به نیازهای گوناگون اعضای هیأت علمی به‌منزله‌ی سرمایه‌گذاری برای کیفیت بخشیدن به دانشگاه است. بر این اساس باید، امکانات لازم برای توسعه فعالیتهای علمی و پژوهشی در اختیارشان گذاشت و در جهت توسعه مهارت‌های حرفه‌ای و به‌روزرسانی دانش آن‌ها اقدامات شایسته‌ای انجام داد. همچنین، به‌عنوان نیروی فکری و سرمایه‌دانشی دانشگاه در برنامه‌های مختلف مشارکت آن‌ها را خواستار شد. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون توزیع و ترکیب اعضای هیأت علمی، کیفیت اعضای هیأت علمی، فعالیت پژوهشی اعضای هیأت علمی، فعالیتهای آموزشی اعضای هیأت علمی، تعاملات اعضای هیأت علمی، فعالیتهای برون دانشگاهی، رضایت اعضای هیأت علمی، مشارکت اعضای هیأت علمی و مدیریت کلاس قرار دارند. یکی از افراد مورد مصاحبه درباره‌ی عامل هیأت علمی چنین می‌گوید:

«باید نسبت دانشجویان به اعضای هیأت علمی تمام‌وقت را به تفکیک مرتبه علمی و مقاطع تحصیلی را رعایت کرد. نسبت اعضای هیأت علمی تمام‌وقت به پاره‌وقت و مدعو را مورد توجه قرار داد. همچنین، نسبت اعضای هیأت علمی برحسب مرتبه علمی به تفکیک

گروه عمده تحصیلی و مقاطع تحصیلی باید از توزیع مناسبی برخوردار باشد. لازم است به متوسط سنی اعضای هیأت علمی به تفکیک مرتبه علمی توجه داشت تا به صورت حساب شده به بازنشسته کردن اعضای هیأت علمی اقدام کرد و در موقع مناسب به استخدام اعضای هیأت علمی همت گمارد، به گونه‌ای که تناسب هرم ترکیب علمی اعضای هیأت علمی به هم نخورد. به همین منظور، در هر سال باید نسبت اعضای هیأت علمی جدیدالاستخدام به کل اعضای هیأت علمی را رعایت کرد. همچنین، لازم است نسبت اعضای هیأت علمی زن به کل اعضای هیأت علمی مناسب باشد. به علاوه، در راستای افزایش انگیزه باید در هر سال اعضای هیأت علمی پیمانی را به رسمی آزمایشی تبدیل وضعیت داد. حتماً لازم است در هر سال درصد مناسبی از اعضای هیأت علمی نسبت به کل اعضای هیأت علمی به مرتبه بالاتر ارتقاء یابند. باید توجه داشت در سال چه درصدی از مدیران به مرتبه استادیاری، چه درصدی از استادیاران به مرتبه دانشیاری و چه درصدی از دانشیاران به مرتبه استادی ارتقاء می‌یابند. همچنین، باید دید نسبت اعضای هیأت علمی دارای سمت اجرایی به کل اعضای هیأت علمی تمام وقت چقدر است».

خبرگان آموزش عالی معتقدند رؤسای دانشگاه‌ها نقش به‌سزایی در تأمین نیازهای اعضای هیأت علمی و افزایش کمی و کیفی آن‌ها دارند. به همین خاطر، عامل دیگری در ارتباط با اعتبارسنجی دانشگاه با عنوان رئیس دانشگاه به منصفی ظهور می‌رسد. رئیس دانشگاه: به باور مطلعین آموزش عالی، رئیس دانشگاه باید شرایط لازم را جهت افزایش تعامل با اعضای هیأت علمی و دانشجویان فراهم کند. همچنین، مشارکت آن‌ها را در فرایند یاددهی-یادگیری جلب کند. علاوه بر این، زمینه‌ی لازم را برای فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی، مثل تهیه مواد درسی، برگزاری سمینارهای آموزشی و مشارکت در طرح‌های پژوهشی ایجاد کند. به اعتقاد خبرگان، رئیس دانشگاه باید از بین دانشگاهیان، یعنی از بین اعضای هیأت علمی دانشگاه انتخاب شود. فرایند انتخاب رئیس دانشگاه از حساسیت بالایی برخوردار است. برای ایجاد همدلی در بین دانشگاهیان، ایده‌آل‌ترین حالت این است که سه نفر از اعضای هیأت علمی توسط عاملان دانشگاهی انتخاب و به وزیر علوم، تحقیقات و فناوری معرفی شود و وزیر یک نفر را از بین سه به این

سمت انتصاب کند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون رضایت از رئیس دانشگاه، ویژگی‌های فردی، تعاملات و ارتباطات، عملکرد و مشارکت‌جویی قرار دارند. یکی از افراد مورد مصاحبه در مورد ویژگی‌های رئیس دانشگاه چنین می‌گوید:

«لازم است رئیس دانشگاه از مرتبه علمی و سابقه آموزشی بالایی برخوردار باشد. بهتر است دارای سابقه مدیریتی بوده و رشته تحصیلی وی مرتبط با علوم رفتاری باشد و یا اینکه نسبت به ویژگی‌های عاملان انسانی و تعاملات با آن‌ها آگاهی داشته باشد. رئیس دانشگاه خود باید پژوهشگر بوده و داری فعالیت پژوهشی باشد تا دیدگاه باز نسبت به اهمیت پژوهش داشته باشد. نحوه انتخاب رئیس دانشگاه نیز بسیار مهم است و لازم است توسط خود عاملان دانشگاهی انتخاب شود. همچنین، لازم است رئیس دانشگاه از وضعیت استخدامی باثباتی برخوردار باشد.»

تأکید و تصریح در بیانیه مأموریت دانشگاه نسبت به انتخاب رئیس دانشگاه، نقش به‌سزایی در انتخاب صحیح رئیس دانشگاه دارد. در نتیجه، تعاملات فردی و سازمانی با ذی‌نفعان آموزش عالی گسترش یافته و متعاقب آن کیفیت آموزش عالی افزایش می‌یابد. بر این اساس، عامل دیگری در ارتباط با رئیس دانشگاه به نام اهداف و رسالت‌ها ظاهر می‌شود. شرایط مداخله‌گر در ادامه بیان شده است:

بودجه: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، ماهیت دانشگاه ایجاب می‌کند، سازوکارهای مشخصی برای تعیین هزینه و بودجه و هزینه کرد آن وجود داشته باشد. در حقیقت، دانشگاه بدون وجود برنامه مالی درازمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت مشخص برای صرف هزینه‌ها و توجه به اولویت‌ها در هزینه کردن بودجه محکوم به فساد است. دانشگاه پیشرو آن است که بتواند به تأمین نیازهای مالی و جذب منابع مالی خارج از دانشگاه از طریق منابع مالی پژوهشی دستگاه‌های اجرایی، کمک‌های مردمی و امثال آن اقدام کند. تنها از طریق جذب این‌گونه منابع مالی است که بودجه دانشگاه می‌تواند کفایت لازم را برای تأمین امکانات و تجهیزات موردنیاز داشته باشد. بر این اساس، دانشگاهی موفق است که از درآمدهای اختصاصی بالاتری در حوزه‌های آموزشی، پژوهشی و خدماتی برخوردار باشد. به دیگر سخن، در دانشگاه‌های سرآمد، نسبت درآمد اختصاصی به کل اعتبارات جاری دارای وزن بیشتری

است. علاوه بر این، مطلعان کلیدی بر استقرار و اجرای سازوکار ممیزی مالی دانشگاه در جهت بهبود و ارتقاء، ایجاد شفافیت و پاسخگویی لازم اجماع دارند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون مدیریت مالی، امکانات مالی، پیش‌بینی وضعیت مالی، ترکیب و توزیع سرمایه، حقوق و مزایا، هزینه‌های جاری، هزینه‌های امور رفاهی، جذب اعتبارات، اعتبارات پژوهشی، اعتبارات آموزشی، اعتبارات دانشجویی، اعتبارات فرهنگی، هزینه‌کرد اعتبارات و اسناد مالی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد بودجه چنین می‌گوید:

«دانشگاه‌های کشور در راستای گام نهادن در مسیر کیفیت باید از نظام مناسب مدیریت مالی، مانند برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی، تخصیص بودجه، مدیریت هزینه‌کرد، ارزیابی و ... برخوردار باشند. دانشگاه باید از فرصت‌های سرمایه‌گذاری موجود استفاده کند. لازم است در دانشگاه منابع مالی متعددی وجود داشته باشد. دانشگاه باید دارای ظرفیت‌های تجاری بوده و میزان سرمایه حاصل از سود، میزان قدرت کسب سود و میزان درآمدزایی آن در حد بالا باشد. علاوه بر این، دانشگاه باید به پیش‌بینی وضعیت مالی یا پیش‌بینی بحران مالی بپردازد. در این راه ناگزیر باید از مدل‌هایی نظیر تحلیل تمایزی چند متغیره، تحلیل لاجیت، تحلیل پرویت، تحلیل شبکه‌های عصبی و سیستم‌های خبره استفاده کرد. برای داشتن دید صحیح نسبت به بودجه دانشگاه باید اطلاعات دقیقی درباره نسبت سرمایه در گردش به کل دارایی‌ها، نسبت وجه نقد به کل دارایی‌ها، نسبت بازده دارایی‌ها، نسبت بدهی‌های جاری به کل دارایی‌ها، نسبت بدهی به کل دارایی‌ها، نسبت بدهی به سرمایه و نسبت سرمایه در گردش به کل بدهی در دست داشت.»

با آگاهی یافتن به نقش و اهمیت بودجه در توسعه کیفیت دانشگاه، عامل دیگری به نام منابع یادگیری خود را نشان می‌دهد، چراکه این بودجه است که می‌تواند منابع یادگیری موردنیاز دانشگاه را تأمین کند.

منابع یادگیری: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، منابع یادگیری در دانشگاه از جایگاه بسیار بالایی برخوردار است. در حقیقت، این عامل، حکم منابع اطلاعاتی را در آموزش دانشگاهی دارد. خبرگان عقیده دارند، کتاب درسی، محتوای کلاس‌ها، جزوات و کتابخانه، منابع یادگیری پرثمر در دانشگاه هستند. از این رو، به‌روز بودن منابع مزبور و استفاده از آخرین

فناوری‌های دنیا در غنا بخشیدن به محتوای کلاس‌ها از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. با توجه به اینکه، اکثر دانشجویان و اساتید جهت برآورده ساختن نیازهای علمی و اطلاعاتی خود به‌طور دائم برای امانت گرفتن کتاب به کتابخانه مراجعه می‌کنند، مجموعه کتاب‌های کتابخانه، مجموعه کتاب‌های درسی کتابخانه و مجموعه کتاب‌های مرجع کتابخانه لازم است کامل و جدید باشد. علاوه، دسترسی به سایت‌های علمی دنیا باید بدون محدودیت زمانی و مکانی برای کلیه دانشجویان و اساتید فراهم باشد. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون کتابخانه و سیستم اطلاعات دانش، کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌ها و منابع آموزشی و پژوهشی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد منابع یادگیری چنین می‌گوید:

«منابع یادگیری، قلب یا پالایشگاه علمی دانشگاه به‌شمار می‌رود و در صورتی خون صاف و پاکیزه را به اعضای دانشگاه خواهد رساند که محتوای خود آن صاف و پاکیزه باشد. کتاب‌های درسی و سایر کتاب‌های مورد استفاده‌ی دانشجویان، جز در موارد استثنایی، باید از هر لحاظ تازه و غنی باشد و کتابخانه دانشگاه، انبار یا موزه کتاب نباشد.»

با ظهور عامل منابع یادگیری، عامل مرتبط با آن، یعنی، فناوری خود را می‌نمایاند. استفاده از فناوری، موجب افزایش کیفیت دانشگاه می‌شود، چراکه، فناوری از ابزارها و روش‌هایی است که باعث استحکام آموزش می‌گردد. در واقع، فناوری، مجموعه نظریه‌ها و روش‌ها و دستورالعمل‌هایی است که باعث یادگیری بهتر و عمیق‌تر می‌گردد.

فناوری: به اعتقاد عاملان آموزش عالی، کاربرد گسترده و متنوع فناوری باعث تحول اساسی در ابعاد مختلف دانشگاه می‌شود. آنچه در این میان مهم است نگرش رئیس دانشگاه نسبت به فناوری است. در صورتی که رئیس دانشگاه دیدگاه مثبتی به فناوری داشته باشد، می‌توان شاهد کاربست فناوری در دانشگاه شد. فناوری می‌تواند به‌صورت استفاده فراوان از نرم‌افزارهای کاربردی و شیوه‌های آموزش مبتنی بر فناوری اطلاعات، از قبیل کامپیوتر، لوح فشرده، شبکه، اینترنت، اینترنت و دانشگاه مجازی نمود پیدا کند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون نگرش به فناوری اطلاعات، مهارت استفاده از فناوری اطلاعات، دانش استفاده از فناوری اطلاعات، کاربرد فناوری اطلاعات و استفاده از فناوری اطلاعات قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد فناوری چنین می‌گوید:

«فناوری، امکان آموزش را در هر زمینه‌ای و در هر زمان و مکان، در ابعاد مختلف، مانند آموزش مجازی و بهینه‌سازی انجام امور مختلف آموزش فراهم می‌کند. دانشگاه با بهره‌گیری از فناوری، امکان اجرا مؤثر آموزش‌ها و انجام مؤثر فرآیندهای مختلف آموزشی را به منظور تحقق اهداف و رسالت‌های خود را به دست می‌آورد. با توجه به اهمیت فناوری، لازم است دسترسی همگان به دانشگاه از طریق آموزش‌های مجازی تسهیل شود. در این راستا، باید به نشانگرهایی چون متوسط ساعات استفاده از خدمات پایگاه‌های اطلاع‌رسانی به توسط اساتید و دانشجو، متوسط ساعات استفاده دانشجویان مقاطع و گروه‌های عمده تحصیلی از خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی و میانگین ساعات استفاده هر دانشجو از شبکه اینترنت دانشگاه توجه ویژه داشت».

با شناخت فناوری، عامل مرتبط با آن، یعنی، فرایند یاددهی-یادگیری به منصفی ظهور می‌رسد. فرایند یاددهی-یادگیری از عواملی است که تأثیر مستقیمی روی کیفیت آموزش عالی دارد. فرایند یاددهی-یادگیری می‌تواند علاقه دانشجویان را برای یادگیری جلب کند و پیشرفت آن‌ها را مهیا کند.

فرایند یاددهی-یادگیری: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، فرایند یاددهی-یادگیری باید با مقتضیات زمان هماهنگ باشد. عواملان دانشگاه، روی بازخورد اصلاحی تأکید فراوان دارند و ارائه بازخوردهای بجا و مناسب به دانشجویان را پس از ارزشیابی‌های پیشرفت تحصیلی لازم می‌دانند. به‌زعم خبرگان آموزش عالی، فرایند یاددهی-یادگیری باید توسعه مهارت-های دانشجویان را در زمینه‌هایی چون توسعه مهارت‌های حل مسئله، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی، توانایی‌های تحلیلی و مهارت‌های عملی و تخصصی دانشجویان وجهی همت خود قرار دهد. لازمی موفقیت فرایند یاددهی-یادگیری استفاده اثربخش از تکنولوژی آموزشی توسط اساتید است. در این راستا، اساتید باید با تکنولوژی آموزشی آشنا بوده و در تدریس خود از تکنولوژی آموزشی و سایر مواد آموزشی و وسایل کمک آموزشی استفاده کنند. خبرگان معتقدند نسبت آموزش عملی نیازمند تجهیزات به آموزش نظری باید متناسب باشد؛ در این میان باید به میزان رضایت دانشجویان از نحوه به‌کارگیری تکنولوژی آموزشی توسط اعضاء هیأت علمی توجه ویژه‌ای داشت. آنچه فرایند

یاددهی-یادگیری را اثربخش می‌کند، اداره کلاس به صورت کارگاهی و تهیه فیلم‌های آموزشی و ارائه آن در کلاس است. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون روش‌ها و الگوهای تدریس، ارزشیابی پیشرفت تحصیلی، استفاده از تکنولوژی آموزشی در تدریس، ارائه‌ی بازخورد به دانشجویان و توسعه دانش و مهارت دانشجویان قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد فرایند یاددهی-یادگیری چنین می‌گوید:

«اهمیت روش بیش از خود درس است، این روش است که می‌تواند درس را زنده و پویا نگه دارد. اعضای هیأت علمی وظیفه دارند از طرح درس و تدریس برنامه‌ریزی شده و منظم استفاده کنند. آن‌ها باید در تدریس خلاقیت و نوآوری داشته و روش‌های متنوع تدریس و روش‌های یادگیری و یاددهی همانند مشارکتی، تعاملی و ... را به کار گیرند. بر اساتید فرض است به تناسب روش‌های مورد استفاده با محتوای دروس، حجم و زمان‌بندی تکالیف درسی و موضوعات مورد تدریس توجه دقیق کنند. توجه به اهداف رفتاری و تصریح قابلیت‌های مورد انتظار در طرح درس باید وجهی همت اساتید باشد. توجه و تأکید به قابلیت‌های فراگیران پس از پایان درس در طرح درس ضروری است. علاوه بر این، اهداف آموزشی در ۳ حیطه یادگیری (شناختی، عاطفی و روانی- حرکتی) باید شفاف باشد. البته، نباید فراموش کرد که هر یک از دانشجویان منحصر به فردند، پس توجه به تفاوت‌های فردی آن‌ها تدریس را جذاب و اثربخش می‌کند».

اهمیت فرایند یاددهی-یادگیری در کیفیت دانشگاه بر کسی پوشیده نیست. در واقع، این عامل به منزله‌ی قلب تپنده اکوسیستم دانشگاهی است. البته، اجرا و تحقق فرایند یاددهی-یادگیری نیازمند بستر است. چنین به نظر می‌رسد فراهم آوردن چنین بستری خدمات عمومی در دانشگاه باشد.

شرایط زمینه‌ای در ادامه بیان شده است:

اهداف و رسالت‌ها: به اعتقاد صاحب‌نظران آموزش عالی، اهداف دانشگاه باید روشن، شفاف، دقیق، مشخص و اندازه‌پذیر باشد. اهداف باید انعطاف‌پذیر بوده و متناسب با نیازهای متغیر دنیای دانشگاه و حتی خارج از دانشگاه، مورد بازنگری و به‌روزرسانی قرار گیرد. به‌زعم خبرگان، دانشگاه در قبال جامعه مسئول است، بر این اساس، اهداف و رسالت‌های آن باید

با توجه به چشم‌اندازهای استانی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی تعریف و تدوین شود. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون اهداف و رسالت‌های آموزشی، اهداف و رسالت‌های پژوهشی، اهداف و رسالت‌های عرضه‌ی خدمات تخصصی، تدوین اهداف و رسالت، تناسب با اهداف و تحقق اهداف و رسالت‌ها قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد اهداف و رسالت‌های دانشگاه چنین می‌گوید:

لازم است بیانیه‌ی مأموریت، اهداف و رسالت‌های مدون در حوزه‌ی آموزشی، فعالیت‌های پژوهشی و خدمات تخصصی به‌طور مشخص و دقیق در دانشگاه وجود داشته باشد. بیانیه‌ی مأموریت، اهداف و رسالت‌های دانشگاه باید به‌صورت عینی، بلندمدت، کوتاه‌مدت و مدون باشد. دانشگاه باید در قبال جامعه مسئولیت داشته باشد و این مسئولیت باید در تعریف رسالت دانشگاه به‌صورت چشم‌انداز بین‌المللی، ملی، منطقه‌ای یا استانی انعکاس یابد. لازم است فرایند اعمال تغییرات ضروری در اهداف و رسالت‌های دانشگاه و واحدهای تحت پوشش مشخص باشد. رسالت و اهداف تدوین شده باید از جامعیت و صراحت برخوردار باشد. همچنین، ضروری است اهداف دانشگاه با نیازهای فرد، جامعه و برنامه‌های توسعه کشور تناسب داشته باشد. به‌علاوه، دوره‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌های دانشگاه باید با رسالت، اهداف و رسالت، منابع و ارزشیابی برنامه انطباق داشته باشد. علاوه بر این، سازوکار مشخصی برای بررسی سنجش میزان تحقق اهداف دانشگاه و واحدهای تحت پوشش وجود داشته باشد. همچنین، دانشگاه باید گزارش‌های ادواری مبنی بر میزان دستیابی به اهداف تهیه کند و از گزارش‌های مستند درباره‌ی میزان پیشرفت و یا تجدیدنظر و اصلاح اهداف بهره‌گیرد.

به اعتقاد خبرگان علمی، یکی از مقوله‌های مرتبط با اهداف و رسالت‌ها، ساختار سازمانی است. چراکه از طریق ساختار سازمانی، فعالیت‌های دانشگاه تقسیم، سازمان‌دهی و هماهنگ می‌شوند. دانشگاه، ساختارهایی را باید داشته باشد تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و کارهای اعضای دانشگاه را کنترل کند. از این‌رو، ایجاد هماهنگی با ذی‌نفعان آموزش عالی، موجب افزایش کیفیت آموزش عالی می‌شود. بر این اساس، عامل دیگری در ارتباط با اهداف و رسالت‌ها با عنوان ساختار سازمانی به‌منصه‌ی ظهور می‌رسد.

ساختار سازمانی: ساختار سازمانی تعیین کننده روابط رسمی و نشان دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد. ساختار سازمانی در دانشگاه حیطة کنترل مدیران را مشخص می کند. همچنین، ساختار سازمانی دربرگیرنده طرح سیستم هایی است که به وسیله آن ها همه واحدها هماهنگ و یکپارچه می شوند. در نتیجه، ارتباط مؤثر در دانشگاه تضمین شده و متعاقب آن کیفیت دانشگاهی بالا می رود. به اعتقاد خبرگان علمی، ضروری است فعالیت ها و برنامه هایی برای دستیابی به اهداف و رسالت های دانشگاه و سازوکار لازم برای بازنگری آن ها در ساختار سازمانی انعکاس یابد. خبرگان دانشگاهی، خواستار تضمین احترام و التزام به اجرای قانون بوده و وجود آئین نامه ها و بخش نامه هایی را برای انتصاب مدیران و معاونان ضروری می دانند. همچنین، خواهان آئین نامه ها و بخش نامه هایی درباره ی امور جاری، آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی دانشگاه هستند. به اعتقاد مطلعین لازم است ضوابط مدون در دانشگاه برای دروس، نحوه نگارش پایان نامه و معیارهای کیفیت پایان نامه و طرح های پژوهشی تدوین شود. در این مقوله، مقوله های عمده ای چون قوانین و مقررات، مدیریت سیستم اطلاعاتی، سیستم نظارت و ارزیابی، مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک، نظام پیشنهادها، تعاملات دانشگاه، تشکیلات سازمانی، فرهنگ سازمانی، بازمهندسی فرایندها و توسعه دانشگاه قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد ساختار سازمانی دانشگاه چنین می گوید:

«باید ساختار سازمانی برای نظارت و ارزیابی مستمر عملکرد در جهت پاسخگویی به سطوح ذی صلاح و آگاهی از وضعیت کلی و کلان دانشگاه وجود داشته باشد. لازم است گزارش سالانه از عملکرد دانشگاه بر اساس چارچوب مشخص شده وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و سایر نهادهای ذی صلاح تهیه شود. ضروری است نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها استقرار پیدا کند و پیشنهادها در سطوح مختلف و فرایند پرداخت پاداش و تشویق به کار بسته شود. باید در دانشگاه اصلاح تشکیلات و تمرکززدایی صورت پذیرد. دانشگاه باید برون سپاری توأم با نظارت، واگذاری وظایف و فعالیت ها به بخش غیردولتی و کاهش تصدی های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی را سرلوحه خود قرار دهد. همچنین، در دانشگاه باید آیین نامه هایی برای دوره های پسادکتری وجود داشته باشد. به علاوه، سن

بازنشستگی، اعضای هیأت علمی با مرتبه‌ی استادی و دانشیاری افزایش یابد. لازم است دانشگاه تسهیلات لازم را برای ادامه‌ی تحصیل مربیان واجد شرایط ایجاد کند. لازم است صندوق رفاه دانشگاهیان تأسیس شده و تسهیلات رفاهی و کمک معیشتی کارکنان ساماندهی شود. لازم است سیستم‌ها و روش‌ها از طریق راه‌اندازی اتوماسیون اداری، استقرار سیستم قیمت تمام‌شده، برنامه‌ی جامع تحول اداری و... اصلاح شود. باید نظام شایسته‌گرایی در دانشگاه مستقر شود و دانشگاه از سازوکار مناسب برای انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران سطوح مختلف دانشگاه برخوردار باشد. بدین صورت که از طریق کمیته یا شورای مسئول، وجود بانک اطلاعات، وجود ضوابط مصوب و مورداجرا، افراد واجدالشرایط انتخاب و معرفی شود. لازم است، شبکه‌های اطلاع‌رسانی، زیرساخت‌ها و شاه‌راه‌های اطلاعاتی در دانشگاه ایجادشده و در جهت توسعه‌ی آموزش گام‌های مؤثری برداشته شود.»

با شناخت ساختار سازمانی، مقوله‌ی دیگری در ارتباط با کیفیت‌بخشی به دانشگاه با عنوان سیمای دانشگاه به منصفی ظهور می‌رسد، چراکه بین ساختار سازمانی و سیمای دانشگاه ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. به دیگر سخن، برآیند ساختار سازمانی پیشرو و روزآمد، سیمای دانشگاهی ایده‌آل برای ذی‌نفعان آموزش عالی است.

سیمای دانشگاه: به اعتقاد خبرگان علمی، سیمای دانشگاه نقش به‌سزایی در کیفیت دانشگاه دارد. سیمای دانشگاه باید به گونه‌ای باشد که در همان نگاه اول علم و دانش را به ذهن متبادر کند. به دیگر سخن، سیمای دانشگاه باید به گونه‌ای باشد که به محض پا نهادن زائران و حاجیان علم در آن، احساس وارد شدن به حرم و کعبه دانش را به آنان القاء کند تا آن‌ها با چنین احساسی مناسب خاص علم را به‌جا آورند. مردمان دانشگاه بر این عقیده‌اند که معماری دانشگاه باید متناسب با محیط علمی باشد و در آن به تمام استلزامات چنین محیطی از قبیل کفایت و کیفیت فضاهای دانشگاه توجه خاص شود. مطلعین عقیده دارند هر دانشگاه باید نماد خاص خود را داشته باشد و در تابلو، سر در دانشگاه و سربرگ نامه‌های اداری انعکاس یابد. محیط دانشگاه باید از فضای سبز مناسب برخوردار باشد تا احساس سرزندگی را در ذی‌نفعان آموزش عالی ایجاد کند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون فضای آموزشی، فضای فیزیکی، نمادهای دانشگاه، فضای مذهبی، فضای زیست-محیطی، فضای

فرهنگی، مدیریت فضاهای دانشگاهی و منابع کالبدی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد سیمای دانشگاه چنین می‌گوید:

«دانشگاه باید از فضای آموزشی مناسبی برخوردار باشد. همچنین، فضای اداری دانشگاه باید با تعداد کارکنان متناسب باشد. فضای فیزیکی دانشگاه نیز باید پاسخگوی انجام امور ستادی دانشگاه باشد. لازم است اتاق‌های اعضای هیأت علمی و کلیه اتاق‌های ستادی دارای خط تلفن مستقل باشند. لازم است اتاق‌هایی جهت تشکیل جلسات و شوراها وجود داشته باشد. لازم است تابلوهای راهنما در ساختمان‌ها و محوطه عمومی دانشگاه نصب شود. حتماً، ساختمان‌های بلندتر از چهار طبقه باید مجهز به آسانسور باشد. باید امکان دسترسی آسان معلولین به قسمت‌های مختلف ساختمان‌های دانشگاه میسر باشد. علاوه بر این، وجود فضای مناسب برای انتظار مراجعین ضروری است. نکته شایان توجه اینکه، کلیه فضاهای دانشگاهی باید از نور، تهویه، حرارت و برودت مناسب برخوردار باشند».

با پدید آمدن عامل سیمای دانشگاه، عامل مرتبط با آن، یعنی، عامل بودجه رخ می‌کند. بودجه عاملی است برای تأمین استانداردهای دانشگاه و ایجاد سیمایی مطلوب از دانشگاه. بر این اساس، بودجه می‌تواند از طریق ایجاد زیرساخت‌ها و عملیاتی کردن طرح‌ها و برنامه‌های گوناگون، گامی مؤثر در راه کیفیت دانشگاه بردارد.

پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، کیفیت خودبه‌خود به وجود نمی‌آید و باید برای آن برنامه‌ریزی علمی و استراتژیک کرد. اجماع برآمده از مصاحبه‌ها به وضوح نشان می‌دهد، یکی از اقدامات زیربنایی برای توسعه فرهنگ اعتبارسنجی و تضمین کیفیت، استقرار نظام کارآمد اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در قالب نهادی تخصصی به صورت درون‌زاد و به‌دوراز هرگونه نگاه آئین‌نامه‌ای و کارکرد اداری و وظیفه‌ای است. به دیگر سخن، هر دانشگاه می‌بایست نهادی تحت عنوان اعتبارسنجی و تضمین کیفیت تشکیل دهد و بر مبنای رویکردهای علمی در جهت برنامه‌ریزی و سامان‌دهی فعالیت‌های ارزیابی درونی اقدام کند، سپس، با دعوت از همگنان علمی در جهت ارزیابی بیرونی گام بردارد؛ سپس، با بهره‌گیری از نتایج آن در جهت برنامه‌ریزی توسعه و افزایش کیفیت دانشگاه اقدام کند. اطلاع‌رسانان بر این عقیده‌اند که اعتبارسنجی لازم است از ارزش‌های

علمی پیروی کند. همچنین، ایجاد یک محیط غیرانتفاعی، عاری از شک و ظن برای رشد فرهنگ بهبود مستمر کیفیت ضروری است. آن‌ها، مشارکت اعضای هیأت علمی در اعتبارسنجی و جلب اعتماد آن‌ها به‌عنوان فراهم‌کنندگان اصلی کیفیت را رکن اصلی اعتبارسنجی می‌دانند. بر این اساس، اشاعه فرهنگ کیفیت و ایجاد دل‌بستگی در بین اعضای هیأت علمی می‌تواند مفید فایده باشد. چراکه، اشاعه‌ی فرهنگ گفتگو و همکاری مشترک دانشگاهیان و سایر ذی‌نفعان اجتماعی برای ارتقای کیفیت دانشگاه از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون سطح گفت‌وگو، سطح تعاملات و ارتباطات، سطح عملکرد، سطح فرهنگ و سطح اصلاحات ساختاری قرار دارد. یکی از خبرگان علمی در مورد اعتبارسنجی و تضمین کیفیت چنین می‌گوید:

«در دنیای کنونی، کیفیت نظام دانشگاهی، رکن اصلی و شالوده‌ی توسعه استراتژیک و گامی مهم در جهت بین‌المللی شدن دانشگاه محسوب می‌شود. با توجه به اهمیت اعتبارسنجی در مدیریت دانشگاهی، تدوین و تصویب سیاست‌گذاری‌ها و خط‌مشی‌های لازم جهت تضمین کیفیت دانشگاه و توجه به پیشنهادها و گروه‌های آموزشی‌ای که فعالیت ارزیابی درونی را به اتمام رسانده‌اند و علمی کردن آن‌ها ضروری است. در این راستا، می‌بایست مسئولیت مدیریت، برنامه‌ریزی و رهبری فعالیت‌ها و اقدامات در حوزه اعتبارسنجی و تضمین کیفیت مشخص باشد. در جهت اجرای اعتبارسنجی، لازم است، شورای عالی اعتبارسنجی متشکل از شورای مرکزی ارزیابی درونی و شورای مرکزی ارزیابی بیرونی تشکیل شود. همچنین، لازم است، کمیته‌های تخصصی با مشارکت انجمن‌های علمی جهت مشارکت در طرح ارزیابی درونی شکل گیرد و ساختار ارزیابی و تضمین کیفیت متشکل از کمیته مرکزی و کمیته‌های عملیاتی در سطوح دانشکده و گروه‌های آموزشی در هر دانشگاه مشخص شود. شورا و کمیته‌های مزبور باید به تدوین استانداردهای (الزامات) ارزیابی درونی و بیرونی و انجام فرایند اعتبارسنجی اقدام کرده و سازوکار لازم جهت به‌کارگیری نتایج حاصل از انجام ارزیابی درونی در سطح گروه، دانشکده و دانشگاه ایجاد کرده و تمهیدات لازم را برای مشارکت فعال انجمن‌های علمی در فرایند ارزیابی و اعتبارسنجی را اتخاذ کنند.»

از آنجا که کاربست اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در دانشگاه نوعی تغییر سازمانی به حساب می‌آید، پس اکوسیستم دانشگاه باید آمادگی لازم برای پذیرش این تغییر را داشته باشد. اینجاست که موفقیت اعتبارسنجی و تضمین کیفیت با ارزش‌ها، نگرش‌ها، اعتقادات و باورها گره می‌خورد و عامل فرهنگی-اجتماعی را به وجود می‌آورد.

تعاملات/فرایندها در ادامه بیان شده است:

خدمات عمومی: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، دانشگاه در صورتی کارکرد مورد انتظار را ایفا خواهد کرد که به نیازهای زیستی و روان‌شناختی اعضای خود به موقع پاسخ مثبت دهد. اساتید و دانشجویان نیازمندان با طیب خاطر به فعالیت علمی بپردازند و یقین داشته باشند، هنگام نیاز به خدمات دانشگاه یا به هنگام به وجود آمدن مشکل، دانشگاه با تمام قوت از آن‌ها حمایت خواهد کرد. در صورت ارائه خدمات عمومی از سوی دانشگاه، اساتید و دانشجویان از امنیت روانی برخوردار خواهند شد و هیچ‌گونه نگرانی آن‌ها را تهدید نخواهد کرد. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون خدمات رفاهی، خدمات سلامت و خدمات پشتیبانی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد خدمات عمومی چنین می‌گوید:

«دانشگاه نیاز دارد دارای مرکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی باشد و دانشجویان به راحتی بتوانند از این خدمات استفاده کنند. علاوه بر این، وجود خدمات مربوط به فوریت‌های پزشکی، درمانگاه یا مرکز بهداشت و داروخانه در دانشگاه ضروری است. خدمات مزبور زمانی ارزشمندند که در دسترس دانشجویان و اساتید باشند و در همیشه استقرار پزشک، روان‌پزشک، روان‌شناس و دندان‌پزشک در دانشگاه حتمی باشد. به‌منظور ارائه خدمات بهتر لازم است به صدور دفترچه‌های درمانی برای دانشجویان اقدام کرد و همیشه به سنجش رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات سلامت پرداخت.»

کارکرد خدمات عمومی دانشگاه در سایه مدیریت منابع انسانی به حداکثر توان و قدرت خود می‌رسد، بدین طریق، عامل اثرگذار دیگر در جهت کیفیت بخشیدن به دانشگاه به نام مدیریت منابع انسانی به منصه‌ی ظهور می‌رسد. مدیریت منابع انسانی شامل فرآیند بررسی و ایجاد زمینه‌های مساعد جذب، توسعه، نگه‌داشت و ایجاد انگیزش منابع انسانی است.

مدیریت منابع انسانی: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، از طریق مدیریت منابع انسانی می‌توان به تأمین نیازهای منطقی و ایجاد انگیزش و رضایت در نیروی انسانی پرداخت و با ایجاد محیطی سالم و منصفانه به اهداف فردی، گروهی و سازمانی در دانشگاه دست یافت. در شرایط کنونی، کیفیت دانشگاه در گرو شناسایی استعدادها، توانایی‌ها، جذب و پرورش نیروهای متخصص و متفکر است تا بدین طریق در جهت تولید علوم و گسترش مرزهای دانش و کسب فناوری روزآمد گام نهاد. خبرگان آموزش عالی، روی نحوه‌ی گزینش و استخدام اعضای هیأت علمی و کارکنان تکیه کرده و بر تنظیم و اجرای روش‌هایی برای گزینش نیروهای مزبور تأکید دارند. آن‌ها، فراهم کردن شرایط لازم برای فعالیت اعضای هیأت علمی جوان و وجود نظام مناسب استخدام بهترین نیروی کار ممکن از قبیل، اطلاع‌رسانی، معیار انتخاب، مصاحبه و... را ضروری می‌دانند. علاوه بر این، به کارگیری معیارهای مناسب در انتخاب مدیران ارشد، میانی و عملیاتی دانشگاه و انتخاب مدیران واحدهای دانشگاه به صورت انتخابی به مدت ۲ سال را در جهت افزایش کیفیت دانشگاه لازم می‌دانند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون توزیع و ترکیب کارکنان، تشویقات و تنبیهات، جذب و به کارگماری، توسعه‌ی حرفه‌ای، سنجش بهره‌وری، رضایت و نگاه‌داشت سرمایه انسانی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد مدیریت منابع انسانی چنین می‌گوید:

«مدیریت منابع انسانی، رویکردی جامع به مدیریت استراتژیک منابع کلیدی دانشگاه یعنی منابع انسانی دارد. به عبارت دیگر، مدیریت منابع انسانی مدیریت و اداره استراتژیک و پایدار با ارزش‌ترین دارایی دانشگاه، یعنی، کارکنانی که در آنجا کار می‌کنند، است. برنامه‌ریزی منابع انسانی از یک طرف با امور روزمره منابع انسانی مانند تأمین و جایگزینی هر نیرویی که به دانشگاه وارد و یا خارج می‌شود و از طرف دیگر به برنامه‌های بلندمدت دانشگاه مانند برنامه‌های طرح و توسعه، تغییرات بزرگ و برنامه‌های استراتژیک مرتبط است. به خاطر اهمیت سرمایه انسانی، وجود سازوکار مناسب برای جذب و نگاه‌داشت نیروی انسانی کارآمد و اثربخش از اهم امور است. همچنین، به منظور تطابق با الزامات و استفاده در برنامه‌ریزی‌ها و ارائه پیشنهادها، لازم است دانشگاه مجهز به سیستم اطلاعات منابع انسانی برای ثبت،

به‌روزرسانی، تجزیه و تحلیل پیشینه نیروی انسانی بر اساس سن، سال، تجربه، صلاحیت‌ها و ... باشد. علاوه بر این، در راستای ارتقای تعهد سازمانی و به حداکثر رساندن مشارکت و بهره‌وری، وجود نظام مناسب برای انگیزش منابع انسانی از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. دانشگاه باید نسبت به تدوین و اجرای ضوابط و دستورالعمل‌های موردنیاز برای اجرای طرح تبیین مسیر ارتقاء شغلی منابع انسانی اقدام لازم به عمل آورد و از سازوکار مناسب، عادلانه، شفاف برای ارتقاء منابع انسانی، ارزیابی و تعالی عملکرد منابع انسانی و ارائه بازخورد به آن‌ها برخوردار باشد».

مدیریت منابع انسانی در صورت استقرار مدیریت دانش در دانشگاه می‌تواند به حداکثر اثربخشی و کارایی خود برسد. مدیریت دانش روی نیروی انسانی متمرکز است، به همین خاطر، شیوه‌های مدیریت دانش از مدیریت منابع انسانی متأثر است. در واقع، مدیریت دانش، شکل تکامل‌یافته از مدیریت منابع انسانی است.

مدیریت دانش: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، مدیریت دانش فرایندی است که به دانشگاه کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهمی را که به‌منزله‌ی حافظه سازمانی هستند و به‌صورت سازمان‌دهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازمان‌دهی و منتشر کند. مدیریت دانش، دانشگاه را قادر می‌کند، نسبت به حل مسائل یادگیری، برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری‌های پویا، اقدام مؤثر و کارا به عمل آورد. به‌زعم خبرگان، دانش در سراسر دانشگاه باید به‌طور کارآمد توزیع شود و ایجاد، توزیع و به اشتراک گذاشتن فرایندهای دانش در سرلوحه اقدامات مدیریت دانشگاه باشد، به‌گونه‌ای که دسترسی افراد در سراسر دانشگاه به ایده‌های استراتژیک مهم میسر باشد. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون اکتساب دانش، سازمان‌دهی دانش، به‌کارگیری دانش و به اشتراک گذاشتن دانش قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد مدیریت دانش چنین می‌گوید:

«لازم است دانشگاه نسبت به دریافت طیف گسترده‌ی اطلاعات از محیط خارج اقدام مؤثر به عمل آورد. دانشگاه در واکنش به فرصت‌ها و تهدیدها باید به جستجوی فعال و متمرکز اطلاعات در محیط درون و بیرون دانشگاه توسط اعضای خود اقدام کند. دانشگاه باید نسبت به نظارت عملکردی، مشخص ساختن تحقق اهداف، یادگیری سازمانی و خلق

دانش، تصمیم‌گیری برای تشخیص دانش مهم، ایجاد فرهنگ لغت دانشی و ایجاد شاخص‌ها و ابزارهای جست‌وجوی دانش حساس باشد.

مدیریت دانش، متأثر از مبادلات اجتماعی است، عامل رفتار شهروندی سازمانی نیز عمیقاً ریشه در مبادلات اجتماعی دارد. به همین خاطر می‌توان گفت مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی پیوستگی نزدیکی با یکدیگر دارند. بر این اساس، عامل دیگری در ارتباط با افزایش کیفیت دانشگاه، به نام شهروندی سازمانی به منصفی ظهور می‌رسد.

شهروندی سازمانی: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش و درون‌زاد است که نقش انگیزش درونی را ایفا کرده و رفتار عاملان دانشگاه را از درون برانگیخته می‌کند و باعث می‌شود آن‌ها فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاه خود کارکرد مثمرتری داشته باشند. در نتیجه، فراتر از وظایف و الزامات شغلی و سازمانی، با اقدامات مثبت خویش بهره‌وری، انسجام محیط کاری و کارآیی دانشگاه را افزایش دهند. خبرگان عقیده دارند، شهروندی سازمانی دربرگیرنده‌ی تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون دانشگاه است. به‌زعم آن‌ها قانون-گرایی، ارتقای سلامت اداری، مبارزه با رشوه، ارتقا توانمندی و استعدادهای بالقوه دانشجویان، کشف و شناسایی استعدادهای خلاق دانشجویان، حفظ نیروهای نخبه و تقویت بنیه فرهنگی و هنری آنان، ترویج اخلاق و معنویت، ترویج و تقویت هویت ملی، ترویج فرهنگ شفافیت و نقدپذیری، تقویت ارزش‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و ... نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه هستند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون اطلاع‌رسانی، شفافیت، آزادی علمی، استقلال دانشگاه، پاسخ‌گویی، ارج‌گذاری، ترویج ارزش‌ها، سلامت اداری و مدیریت استعداد قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد شهروندی سازمانی چنین می‌گوید:

«لازمه‌ی شهروندی سازمانی، همکاری داوطلبانه عاملان دانشگاه، به‌عنوان عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیم‌های استراتژیک دانشگاه است. اجرای تصمیم‌های استراتژیک نیز، مستلزم خلاقیت و اقدام هم‌زمان افراد دانشگاه است. موفقیت هر دو عامل نیز نیازمند شفافیت امور دانشگاه است. روشن بودن مشارکت اعضای هیأت علمی در فرایند تصمیم‌سازی در خصوص تدریس و پژوهش، روشن بودن مشارکت دانشجویان در فرایند تصمیم‌سازی و

مسائل مربوط به آموزش، بیان روشن منابع مالی و تمامی شرایط رسیدن به سرمایه، مشخص بودن و تعریف کامل فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی، عدم محدودیت در اختیارات دانشگاه برای تصمیم‌گیری درباره تدریس و پژوهش و تمرکززدایی آموزشی می‌تواند جو عاطفی مثبتی برای ساختن محیطی سرشار از رفتار شهروندی سازمانی فراهم کند».

پیاده‌سازی شهروندی سازمانی، نیازمند جهشی عمده در کارآمدی دانشگاه است. به گونه‌ای که عاملان دانشگاه، با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف و رسالت‌های دانشگاه به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد، مگر آنکه بسترهای لازم برای اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در دانشگاه فراهم شود. بدین طریق، عامل مرتبط با شهروندی سازمانی، به نام اعتبارسنجی و تضمین کیفیت به منصفی ظهور می‌رسد. بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتبارسنجی و تضمین کیفیت ارتباط تنگاتنگی وجود دارد، بر این اساس با تقویت و ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی، می‌توان شاهد افزایش کیفیت در دانشگاه‌ها بود.

فرهنگ-اجتماع: به اعتقاد خیرگان آموزش عالی، فرهنگ دانشگاه با باورها و اعتقادات مردمان دانشگاه ارتباط دارد و با تأثیر گرفتن از عوامل اجتماعی به اشکال مختلف در اکوسیستم دانشگاه تظاهر بیرونی می‌یابد. اطلاع‌رسانان، آفت‌های فرهنگی دانشگاه را سطحی‌نگری، ظاهرینی و ساده‌انگاری می‌دانند. آن‌ها برای توسعه‌ی عوامل فرهنگی-اجتماعی دانشگاه، برخورداری از سازوکار مناسب سیاست‌گذاری، مدیریت مالی برای امور فرهنگی و اجتماعی، تشکیل ستادها و کانون‌های فرهنگی، ایجاد تشکل‌های اسلامی، برگزاری جشنواره، همایش، اردوها و بازدیدها، مراسم مذهبی و جشن‌های دانشجویی، حمایت از ایجاد کانون و انجمن‌های علمی و تولید نشریات دانشجویی، برگزاری مراسم نکوداشت مفاخر و برجستگان دانشگاهی، معرفی آثار و افکار مفاخر و برجستگان دانشگاهی، برگزاری نمایشگاه‌های کتاب و مسابقات کتاب‌خوانی، برگزاری همایش‌ها و نشست‌های هم‌اندیشی تخصصی با شخصیت‌های علمی و فرهنگی، ارائه خدمات فوق‌برنامه و برگزاری گفتمان‌های دانشجویی و کرسی‌های آزاد نظریه‌پردازی را ضروری می‌دانند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون فعالیت‌های فوق‌برنامه، اردوهای دانشجویی، تولیدات و

نشریات فرهنگی، تشکل‌های دانشجویی، برنامه‌های فرهنگی-اجتماعی، معرفی الگوهای شاخص، ترویج فرهنگ مطالعه و توسعه مطالعات فرهنگی و اجتماعی قرار دارد. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل فرهنگی-اجتماعی چنین می‌گوید:

«دانشگاه به جهات متعددی نقش فرهنگ‌سازی را به عهده دارد. دانشگاه با هدف جستجوی کمال، بنیاد پیشرفت فرهنگی و اجتماعی کشور را تشکیل می‌دهد. نهاد دانشگاه با ابزارهایی که در اختیار دارد در مسیر نقد فرهنگی و اجتماعی گام برمی‌دارد. دانشگاه با ایجاد زمینه‌های نقد و بررسی فرهنگ ملی و مواجهه با مؤلفه‌های سایر فرهنگ بر غنای فرهنگی جامعه می‌افزاید. انجام کارکرد مزبور، مستلزم مجهز شدن دانشگاه به برنامه‌های مطالعاتی و تغذیه فرهنگی است. در این راستا، اجرای طرح‌های پژوهشی بنیادی و کاربردی فرهنگی و اجتماعی، وجود برنامه‌ی مطالعات تحول در رشته‌های علوم انسانی و ایجاد حوزه‌های میان‌رشته‌ای، وجود برنامه‌ی مطالعات زنان و خانواده و پژوهش و مطالعه و آموزش جهت بهبود روش‌های غنی‌سازی اوقات فراغت می‌تواند به فرهنگ‌سازی با ساختار فرهنگ بومی کمک کند.»

فرهنگ دارای مؤلفه‌های گوناگون شبکه‌ای و درهم‌تنیده‌ای است که موجب ایجاد رابطه‌های پیچیده می‌شود. پیچیدگی فرهنگ، عامل دیگری را با عنوان، عامل فرهنگی-دینی به ذهن متبادر می‌کند. دانشگاه، با توجه کردن به عامل فرهنگی-دینی می‌تواند با انسانی کردن جامعه‌ی، یاریگر توسعه‌ی فرهنگی کشور باشد.

فرهنگ-دین: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، کشور ما، کشوری اسلامی است. دانشگاه ما نیز باید دانشگاهی در کشور اسلامی باشد. یعنی، دانشگاهی در کشور اسلامی. آن‌ها عقیده دارند، داشتن دغدغه‌های فرهنگی و دینی مسئولین دانشگاه، شرط اول برنامه‌ریزی‌های فرهنگی به‌دوراز نگاه‌های صرفاً اداری و رفع مسئولیت‌ها است. اطلاع‌رسانان بر جامعیت دین در فرهنگ‌سازی تأکید داشته و بهره‌گیری از مشارکت‌های اجتماعی دانشجویان را در جهت توسعه‌ی فرهنگی-دینی، تأثیرگذار می‌دانند. آن‌ها، برگزارای آموزش‌های اعتقادی و دینی و شناسایی جریان‌ات انحرافی، مفاهیم خرافی و نقد جریان‌ات خرافی در حوزه دین را در دانشگاه ضروری می‌دانند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون توسعه و تقویت فعالیت‌های

فرهنگی-مذهبی و ارتقا و گسترش آموزش‌های فرهنگی-مذهبی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل فرهنگی-دینی چنین می‌گوید:

«محیط دانشگاه، محیط بسیار پاک و مقدسی است. در این محیط، فرهنگ اسلامی بر دانشجویان تبیین شده و قشری متعهد که در آینده مسئولیت‌های اجتماعی را بر عهده می‌گیرند، تربیت می‌شود. از این رو، دانشگاه باید هویت دینی-ملی را در دانشجویان تقویت کرده و ایام و مناسبت‌های خاص مذهبی-ملی را پاس دارد. دانشگاه باید از تشکل‌های قرآنی و دینی و برگزاری برنامه‌ها، محافل و مسابقات قرآنی و دینی حمایت کرده و یاریگر اجرای برنامه‌های فرهنگی-مذهبی و محافل قرآنی و مسابقات فرهنگی-مذهبی و مسابقات قرآنی در دانشگاه باشد.»

کیفی‌سازی دانشگاه نیازمند نگاه همه‌جانبه به مقوله فرهنگ است. رسالت دانشگاه در زمینه‌ی پرورش دادن انسان‌های توانا و فرهیخته و آموزش نخبگان و برگزیدگان جامعه، استلزام توجه به عامل فرهنگی-هنری را در کنار سایر مقوله‌های فرهنگی مضاعف می‌کند. از این رو، عامل اثرگذار دیگر در جهت توسعه فرهنگی، با عنوان، عامل فرهنگی-هنری به منصفی ظهور می‌رسد.

فرهنگ-هنر: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، کشور ما از سرمایه‌های فرهنگی و هنری بسیار غنی‌ای برخوردار است. این سرمایه‌ها، مایه‌ی فخر و مباهات ایرانیان در طول اعصار گوناگون در میان سایر ملل بوده و همیشه اعجاب ممالک دوست و دشمن را برانگیخته است. فرهنگ و هنر ما جزء جدایی‌ناپذیر از هویت ملی ماست و دانشگاه باید با برگزاری برنامه‌ها، جشنواره‌ها و نمایشگاه‌های فرهنگی و هنری این میراث ارزشمند و گران‌بها را ارج نهاده و به دانشجویان معرفی کند و از طریق تبیین و تعمیق باورها، دانشجویان به‌عنوان سفیران فرهنگی، موجبات توسعه فرهنگی را در جامعه فراهم آورند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون حمایت از برنامه‌های فرهنگی و هنری و توسعه و گسترش فعالیت‌های فرهنگی و هنری قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل فرهنگی-هنری چنین می‌گوید:

«دانشگاه وظیفه دارد در کنار آموزش و پژوهش، به تبیین جایگاه و نقش فرهنگ و هنر در ایران اسلامی بپردازد. در این راستا لازم است از انجمن‌ها و مؤسسات و تشکل‌های

فرهنگی و هنری حمایت کند. دانشگاه باید به تولید، اجرا و پخش برنامه‌ها و رویدادهای خاص فرهنگی و هنری توجه خاص کند. همچنین، حمایت از احیای هنرهای اصیل ایرانی و اسلامی را سرلوحه اقدامات فرهنگی خویش قرار دهد. در این راستا، احداث و توسعه فضاهای فرهنگی و هنری و برگزاری آموزش‌های فرهنگی و هنری بسیار مفید فایده است. کیفیت بخشی به دانشگاه ایجاب می‌کند، تمام ابعاد فرهنگی مورد توجه قرار گیرد. انجام کارکردها و تحقق رسالت‌ها و اهداف فرهنگی دانشگاه مستلزم نیروی انسانی توانمند از نظر جسمی و روحی است. اهمیت ورزش در امر ارتقای سلامت، شادابی و نشاط روحی دانشگاهیان، ضرورت فراهم‌سازی زمینه‌های لازم جهت گسترش فرهنگ ورزش را در دانشگاه دوچندان می‌کند. بر این اساس، مقوله‌ی دیگری با نام عامل فرهنگی-ورزشی که توجه به آن موجب افزایش کیفیت دانشگاه می‌شود، به منصفی ظهور می‌رسد.

فرهنگ-ورزش: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، حرکت در مسیر رشد علمی و ارتقای فکری کشور، مستلزم تقویت بنیه جسمانی است، چراکه روان و تن با همدیگر ارتباط دارند؛ و زمینه تعالی روحانی از طریق تقویت جسم حاصل می‌آید. به زعم آن‌ها، دانشگاه وظیفه دارد در کنار عرصه‌های علمی، فناوری، پژوهشی، همواره در میدان فرهنگی-ورزشی نیز پیشتاز باشد. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون توسعه‌ی فرهنگی-ورزشی و امکانات فرهنگی-ورزشی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل فرهنگی-ورزشی چنین می‌گوید:

«نقش ورزش در سلامت جسم، ایجاد روحیه شورونشاط، انگیزه و استمرار در حرکت به سوی اهداف و آرمان‌های کیفی دانشگاه بر کسی پوشیده نیست و دانشگاه به عنوان یک محیط پویا، همواره باید بر گسترش فرهنگ ورزش در کنار فعالیت‌های علمی خود تأکید داشته و حمایت خود را آن دریغ نکند. به همین منظور، دانشگاه باید امکان شرکت دانشجویان در مسابقات ورزشی و عضویت آن‌ها در تیم‌های ورزشی را فراهم آورد. همچنین، دانشگاه باید حمایت لازم را جهت شرکت رشته‌های ورزشی دانشگاه در جشنواره‌های ورزشی و مسابقات سراسری دانشجویی سطح کشور و حتی خارج از کشور، به عمل آورد. همچنین، مسابقات ورزشی در دانشگاه با سایر دانشگاه‌ها یا دیگر مراکز

تدارک ببیند. آنچه، در این میان بسیار مهم است، مشارکت خود دانشگاهیان و دانشجویان در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و نظارت و تمرکززدایی در اجرای فعالیت‌های مربوط به ورزش دانشجویی است. البته، نباید از برگزاری کارگاه‌های آموزشی و تشکیل انجمن‌های ورزشی دانشجویی غافل بود. همچنین، لازم است نسبت به تأمین تجهیزات و امکانات ورزشی و مکان‌های ورزشی سرپوشیده و سرباز کوشا بود.

توجه به میراث ارزنده فرهنگی و ابعاد و عناصر گوناگون آن، زمینه را برای کارکردهای اصلی دانشگاه فراهم می‌کند. توسعه کمی و کیفی فرهنگی در دانشگاه، ضمن حفظ اصالت فرهنگی و هویت ملی و الهام گرفتن از مایه‌های ارزنده آن، موجب می‌شود دانشگاه در آموزش‌های خود، تکیه‌گاه مستحکمی برای تربیت دانشمندان و صاحب‌نظران به دست آورد. بدین نحو، مقوله‌ی دیگری با نام آموزش که نقش به‌سزایی در کیفیت بخشیدن به دانشگاه دارد، ظاهر می‌شود.

پیامدها در ادامه بیان شده است:

آموزش: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، آموزش اصلی‌ترین کارکرد دانشگاه است. بر این پایه، کیفیت آموزش عالی تا حد زیادی در گرو کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها است. به دیگر سخن، کیفیت آموزش، مهم‌ترین و اساسی‌ترین عامل کیفیت در نظام‌های آموزش عالی است. دانشگاه وظیفه دارد با انجام مطالعات تطبیقی نسبت به وضعیت آموزشی سایر دانشگاه‌های کشور و حتی جهان آگاهی کسب کند و در جهت داشتن مزیت رقابتی، دانش موردنیاز خود را به دست آورد. همچنین، دانشگاه باید شرایط لازم را جهت انتخاب و به‌کارگیری مناسب‌ترین روش‌های آموزش و پرورش فراهم آورد. به‌زعم آن‌ها، تبیین و اطلاع‌رسانی اهداف برنامه‌های آموزشی و درسی دوره‌های مختلف به اعضای هیأت علمی، دانشجویان و مسئولین مربوطه، به‌علاوه، طراحی برنامه‌های آموزشی و درسی با رویکرد توسعه پایدار و اجرای آن، کیفیت را برای دانشگاه به ارمغان می‌آورد. دانشگاه به‌منظور هماهنگی با استلزامات دنیای متحول و متغیر آموزش عالی، لازم است به بازنگری در محتواهای آموزشی و درسی و اجرای دوره‌های آموزشی اقدام به‌موقع کند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون مقاطع و رشته‌های تحصیلی، دوره‌های آموزشی، آموزش عمومی و فرادانشگاهی،

برنامه‌های درسی، عملکرد آموزشی و خدمات آموزشی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل آموزش چنین می‌گوید:

«آموزش ارائه شده در دانشگاه‌های کشور، اثرات مستقیمی روی کارآیی دانش‌آموختگان دارد، از این‌رو، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. کاهش کیفیت آموزش و عدم برنامه‌ریزی برای ارتقاء آموزش و رفع مشکلات موجود باعث سرخوردگی شدید قشر جوان، با استعداد و علاقه‌مند به رشد علمی می‌گردد. بالا رفتن کیفیت آموزشی کشور از هر جهت می‌تواند باعث رشد جامعه گردد و نتایج بسیار مثبتی به همراه داشته باشد. به‌منظور ارائه آموزش مطلوب در دانشگاه لازم است، برنامه‌های درسی با نیازهای فراگیران و جامعه متناسب باشد و پایه‌های علمی، مهارتی و نگرشی قابل قبول در آن‌ها ایجاد کند. همچنین، تناسب دروس نظری و عملی و آزمایشگاهی (کارگاهی) می‌تواند بر غنای آموزش دانشگاهی بیفزاید. انعطاف‌پذیری دروس دوره‌های آموزشی با نیازهای فراگیران و جامعه نیز بسیار ضروری است. البته، بهره‌گیری از نظر اعضای هیأت علمی، دانشجویان و دانش‌آموختگان در این زمینه بسیار مثمر ثمر است.»

آموزش سنگ بنای پژوهش را تشکیل می‌دهد. آموزش است که بارقه‌های پژوهش را در دانشگاه می‌زند و راه را برای آموزش پژوهش-محور، آموزش پرسش-محور، مشارکت در طرح‌های پژوهشی، بخش‌های عملی و هم‌نشینی با پژوهشگران هموار می‌کند. بدین طریق عامل مرتبط با آموزش، به نام پژوهش که مانند آموزش از عناصر درون‌زا بوده و نقش به‌سزایی در پیشبرد اهداف کیفی‌سازی دانشگاه دارد، به منصفی ظهور می‌رسد.

پژوهش: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، هر نوع پیشرفت و توسعه جامعه، ارتباط مستقیمی با پژوهش‌های دانشگاهی دارد. دانشگاه، به‌عنوان بازوی علمی و فناوری جامعه، در کنار آموزش، باید بر اساس نقشه راه، از طریق پژوهش نقش‌آفرینی کرده و برای رفع نیازهای گوناگون جامعه اقدام کند. اجرای کارکرد پژوهشی درست دانشگاه، مستلزم سامان‌دهی و هدفمند کردن تخصیص اعتبارات پژوهشی و تعیین سرانه پژوهش دانشگاه از طریق بودجه‌ریزی صحیح و نیز تنوع‌بخشی به تأمین منابع مالی و اعتباری از منابع غیردولتی است. به‌زعم آن‌ها توسعه زیرساخت‌های پژوهش متناسب با اولویت‌ها، ظرفیت‌ها و مزیت‌های

نسبی منحصر به فرد هر دانشگاه و برنامه ریزی برای ماموریت گرا کردن پژوهش دانشگاه می تواند موجب ارتقای کیفیت شود. همچنین، هدفمندسازی و تقاضامحور کردن پژوهش های دانشگاهی و هدایت پژوهش های تحصیلات تکمیلی در جهت برآورده کردن نیازهای اساسی کشور بسیار مثمر ثمر است. بر این اساس، وجود نظام مناسب مستندسازی، اطلاع رسانی، بررسی و مطابقت با مأموریت ها و سیاست های پژوهشی دانشگاه، ارزیابی عملکرد و اقدام برای بهبود در حوزه پژوهش بسیار ضروری است. در این مقوله، مقوله های عمده ای چون امکانات پژوهشی، فعالیت پژوهشی، برنامه های پژوهشی، رساله پژوهشی، همایش های علمی و قراردادهای پژوهشی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل پژوهش چنین می گوید:

«پژوهش به عنوان زیرمجموعه ای از کارکرد نهاد دانشگاه، زیربنای توسعه در عصر کنونی است هر دانشگاه برای برنامه ریزی در سطح خرد و کلان و ورود موفقیت آمیز به دنیای اقتصاد دانایی-محور، ناگزیر از سامان دهی و مدیریت کارآمد و اثربخش امور پژوهشی است. در این راستا، نیازسنجی پژوهشی، طراحی برنامه، تعیین معیارها، تصویب، اجرا و ارزیابی و استفاده از راهبردهای مؤثر برای توسعه ظرفیت پژوهشی اعضای هیأت علمی از قبیل فرصت مطالعاتی، برگزاری سمینارها و همایش های علمی و... بسیار کارساز است. همچنین، حمایت مؤثر از دانشجویان پژوهشگر، همانند تخصیص بودجه، فراهم کردن منابع، حمایت از نتایج پژوهش و ثبت اختراعات و... خصوصاً در مقاطع تحصیلات تکمیلی و فراهم کردن مشارکت آنها در فعالیت های پژوهشی اعضای هیأت علمی می تواند موجب غنای کارکرد پژوهشی دانشگاه باشد. نظر به حجم بالا و اهمیت رساله های دانشجویی، نظارت بر روند انجام رساله پژوهشی در کلیه مراحل و فرایندها، مثل انتخاب موضوع، تعیین استاد راهنما و مشاور، رعایت چارچوب زمانی، انتخاب هیأت داوران، جلسه دفاع، نظارت بر فعالیت دانشجوی، گزارش دهی دانشجو در حین انجام رساله پژوهشی و... و تدارک سازوکار و تمهیدات لازم برای تبعیت و پیاده سازی آن در کلیه مقاطع و دوره های آموزشی بسیار ضروری است. علاوه بر این، وجود سازوکار مناسب بررسی کیفیت کار استادان راهنما، مشاور و ناظر و وجود

معیارهای مشخص نظارت و ... و ارائه بازخورد مناسب به آن‌ها موجب افزایش کیفیت پژوهش‌های دانشگاهی می‌شود».

موفقیت کارکرد پژوهشی دانشگاه و انتقال مدیریت پایان‌نامه‌ها و رساله‌های تحصیلات تکمیلی به حوزه پژوهشی، مستلزم استفاده مطلوب از توان و ظرفیت انجمن‌های علمی در حوزه سیاست‌گذاری‌های علمی و اجرایی، استفاده از توان پارک‌ها و مراکز رشد علم و فناوری، انجمن‌ها و قطب‌های علمی و شرکت‌های دانش‌بنیان به منظور افزایش ثروت آفرینی است. بر این پایه، عامل مرتبط با پژوهش، به نام اقتصاد دانش‌بنیان، ظهور و بروز می‌یابد. اقتصاد دانش‌بنیان: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، دانشگاه، از طریق تجاری‌سازی دارایی فکری و انتقال فناوری خود می‌تواند موتورهای رشد اقتصادی را به حرکت درآورد. توسعه-ی فناوری و توجه به تجاری‌سازی یافته‌ها و دستاوردهای تحقیقاتی باید یکی از رویکردهای اصلی دانشگاه باشد. به زعم آن‌ها، در عصر کنونی، نیازمند بازتعریف مأموریت دانشگاه و برنامه‌ریزی جهت حرکت به سوی دانشگاه کارآفرین و ارزش‌آفرین هستیم. دانشگاه‌ها، در نسل اول، آموزش-محور؛ و در نسل دوم، پژوهش-محور بودند. اینک، نوبت آن رسیده که نسل سوم در راستای کارآفرینی و اشتغال‌زایی متولد شود. ذی‌نفعان دانشگاه، باید به دنبال خلق ارزش از دانش باشند و در جهت تولید ثروت در جامعه هدف گذاری کنند. مدیران دانشگاه نیز لازم است نسبت به تأمین زیرساخت‌های لازم برای ایجاد و توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان، اقدام کنند، چراکه، حفظ و جذب نخبگان، مستلزم فراهم کردن شرایط و زیرساخت‌هاست. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون کارآفرینی، تعامل با جامعه و تجاری‌سازی پژوهش قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل اقتصاد دانش‌بنیان چنین می‌گوید:

«در دنیای کنونی، وظیفه دانشگاه حرکت به سمت دانشگاه کارآفرین و ارزش‌آفرین است. دانشگاه وظیفه دارد، شرایط لازم برای تحقق تجاری‌سازی دانش و تبدیل شدن به دانشگاه کارآفرین و ارتقاء در این زمینه را فراهم کند. اقداماتی چون استقرار واحدهای کارآفرینی دانشگاهی، ارتقاء فرهنگ کارآفرینی دانش‌بنیان در دانشگاه، استقرار و توسعه‌ی نظام کارآموزی و کارورزی هدفمند و کسب‌وکار دانشجویی، تعامل نظام‌مند صنعت و

دانشگاه در جهت اقتصاد دانش‌بنیان، انتقال تجارب کارآفرینان موفق به دانشگاه، استفاده از دستاوردهای علمی دانشگاه در صنعت، بومی‌سازی فناوری از طریق اثر هم‌افزایانه دانشگاه و صنعت و برنامه‌ریزی توسعه دانشگاهی بر مبنای آمایش سرزمین، گام‌های اساسی برای ایجاد دانشگاه کارآفرین هستند. ضمناً، می‌توان از طریق جذب سرمایه‌گذاران برون دانشگاهی، بخش عمده‌ای از منابع مالی موردنیاز دانشگاه را برای تحقق آرمان مزبور تأمین کرد.

توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان از طریق حمایت این شرکت‌ها؛ و گسترش ارتباطات بین‌المللی پارک‌ها و مراکز رشد؛ و زمینه‌سازی جهت توسعه صادرات محصولات دانش‌بنیان از طریق شرکت‌های مستقر در پارک‌ها و مراکز رشد، زمینه‌ی حضور دانشگاه در عرصه‌های جهانی و حرکت دانشگاه به سوی بین‌المللی شدن که فصل‌الختم کیفیت دانشگاهی است، فراهم می‌آورد. بدین طریق، عامل بسیار مهم و مؤثر در کیفیت‌بخشی به دانشگاه، به نام، بین‌المللی شدن از دل اقتصاد دانش‌بنیان به وجود می‌آید.

بین‌المللی شدن: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، مهم‌ترین عامل موفقیت دانشگاه‌های برتر دنیا، بین‌المللی بودن آن‌ها است. دانشگاه‌های کشور ما نیز در صورتی به هدف‌های بزرگ کیفیت دست می‌یابند که در جهت بین‌المللی شدن گام بردارند. بین‌المللی کردن دانشگاه‌ها باید دغدغه‌ی اصلی مسئولین وزارت علوم و رؤسای دانشگاه‌های کشور باشد. در سایه‌ی بین‌المللی شدن است که نسل جدیدی از دانشگاه متولد شده و درهای دانشگاه به روی رقابت علمی که به منزله‌ی تحول بنیادین در دانشگاه است، گشوده می‌شود. اصولاً، در نظام رقابت علمی است که اعتبارسنجی و تضمین کیفیت، معنا پیدا می‌کند. به‌زعم خبرگان، دانشگاه‌های کشور برای پیوستن به جمع دانشگاه‌های برتر دنیا چاره‌ای جز بین‌المللی شدن ندارند. بین‌المللی شدن، ارتباط، انسجام، همکاری و مشارکت جدی مجموعه‌ی عظیم دولت، از بعد تسهیل زیرساخت‌ها، سیاست‌گذاری، ساختارسازی و نظارت؛ و دانشگاهیان، از بعد عملیاتی ساختن این سیاست‌ها را می‌طلبد. اطلاع‌رسانان بر این باورند، جای یک نهاد تخصصی در ارتباط با سیاست‌گذاری و سیاست‌گذاری بین‌المللی شدن در بدنه‌ی وزارت علوم و دانشگاه خالی است. آن‌ها عقیده دارند، برگزاری کنفرانس‌ها و همایش‌های بین‌المللی در داخل دانشگاه‌ها، برگزاری دوره‌های مشترک با دانشگاه‌های خارج از کشور، تشکیل دانشگاه یا

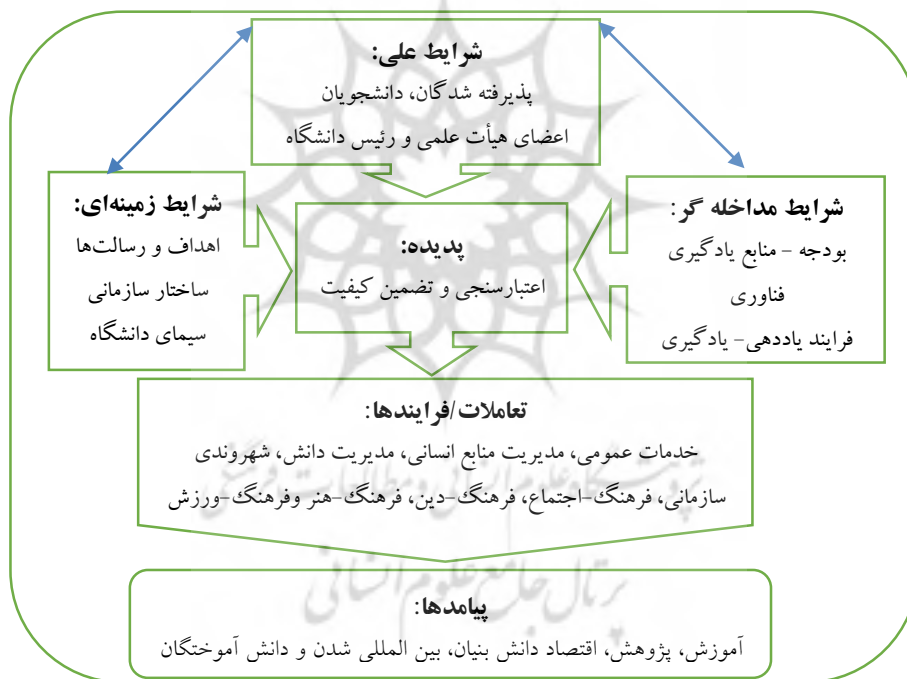
دانشکده مشترک با همتایان خارجی و استقلال دانشگاه‌ها در زمینه‌ی پذیرش دانشجویان خارجی، تبادل استاد و دانشجو، ارتباطات علمی اساتید علمی داخل کشور با اساتید خارج از کشور، دعوت از اساتید خارجی و حضور آن‌ها در دانشگاه‌ها جهت ارائه آموزش‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت به دانشجویان داخلی، شرکت اساتید در همایش‌های علمی بین‌المللی، استفاده اساتید از فرصت‌های مطالعاتی، شرکت اساتید در پروژه‌های تحقیقاتی بین‌المللی، عضویت اساتید در مجامع و انجمن‌های بین‌المللی، برقراری ارتباط علمی دانشجویان ایرانی با دانشجویان سایر کشورها، جذب دانشجویان خارجی برای گذراندن دوره‌های کوتاه‌مدت کارآموزی، شرکت دانشجویان در پروژه‌های تحقیقاتی بین‌المللی، عضویت دانشگاه‌ها در مجامع و انجمن‌های بین‌المللی، برقراری ارتباطات علمی الکترونیکی دانشگاه‌های داخلی با دانشگاه‌های خارج از کشور و... به‌عنوان مهم‌ترین راهکارها برای بین‌المللی ساختن دانشگاه‌ها هستند. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون آموزش مجازی و از راه دور، فرصت مطالعاتی، ارتباطات علمی بین‌المللی، اعطای بورس‌های تحصیلی و ارتباطات فرادانشگاهی قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل بین‌المللی شدن چنین می‌گوید:

«بین‌المللی شدن یکی از نیازهای ضروری آموزش عالی است. بین‌المللی شدن منجر به رقابت‌های علمی دانشگاهی و در نتیجه تضمین کیفیت آموزش عالی می‌شود. در این راستا، سیاست‌گذاری استراتژیک و ایجاد بستری پویا برای هماهنگی میان بخش‌های دانشگاه برای دستیابی به اهداف بین‌المللی سازی بسیار حیاتی است. همچنین، ایجاد واحد سازمانی مسئول ارتباطات بین‌المللی با مأموریت و اهداف مشخص، رویه‌های کاری منسجم و منابع انسانی، مالی، ساختاری لازم، از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. به‌علاوه، برخورداری دانشگاه از سازوکار و رویه‌های مستند، مدون و اجرایی برای مدیریت ارتباطات اثربخش با نهادهای بین‌المللی، ارزیابی اثربخشی ارتباطات بین‌المللی و استفاده از نتایج آن در جهت تضمین کیفیت، ارتباط با سایر مؤسسات آموزش عالی، انجام فعالیت‌های مشترک با قطب‌های علمی گامی اساسی در زمینه‌ی بین‌المللی شدن دانشگاه‌هاست.»

شرط اصلی بین‌المللی شدن دانشگاه، داشتن کیفیت است. در واقع، بدون وجود کیفیت، دانشگاه مورد اقبال ذی‌نفعان آموزش عالی نخواهد بود و دانشگاه در بازار پرتلاطم در میان رقبای سرسخت خود، جایی نخواهد داشت. بین‌المللی شدن موجب بازتعریف استانداردهای دانشگاه شده و به‌طور مستقیم روی محصول نهایی دانشگاه، یعنی، دانش‌آموختگان و به‌طور غیرمستقیم روی عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ... کشور اثر می‌گذارد. بدین طریق، آخرین حلقه از عوامل الگوی اعتبارسنجی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی کشور، به نام عامل دانش‌آموختگان، ظهور و بروز می‌یابد.

دانش‌آموختگان: به اعتقاد خبرگان آموزش عالی، تربیت نیروی انسانی کارآمد، دغدغه‌ی تمام نظام‌های دانشگاهی است. در این میان، کیفیت دانش‌آموختگان، به‌عنوان برون‌داد اصلی نظام دانشگاهی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از نظر خبرگان، ارتباط دانش‌آموختگان با دانشگاه پس از فراغت از تحصیل نیز باید حفظ شود. در این راستا، ایجاد برنامه‌ی زمان‌بندی‌شده و اتخاذ تمهیداتی چون کانون، انجمن، منشور دانش‌آموختگان، تشکیل بانک اطلاعاتی، راه‌اندازی سایت و ... در دانشگاه برای ارتباط با دانش‌آموختگان مفید فایده است. به‌منظور کیفیت خروجی‌های دانشگاه، آموزش‌ها و مهارت‌هایی که در هر کدام از رشته‌های تحصیلی ارائه می‌گردد، باید روزآمد و منطبق با مهارت‌های موردنیاز بازار کار گردد. همچنین، لازم است، نیازهای بازار کار باید در سطح کلان مورد ارزیابی قرار گیرد و سیاست‌های نظام آموزشی کشور، متناسب با آن تغییر کند. به‌علاوه، با برنامه‌ریزی و اجرای کارگاه‌های آموزشی می‌توان توانایی علمی دانش‌آموختگان را تقویت و از ظرفیت‌های آنها برای انجام پژوهش‌های «طرح-محور» بهره‌جست. در این مقوله، مقوله‌های عمده‌ای چون ارتباط با دانش‌آموختگان، مشارکت‌جویی از دانش‌آموختگان، اشتغال دانش‌آموختگان، فعالیت‌های علمی-پژوهشی دانش‌آموختگان، ادامه تحصیل دانش‌آموختگان، دانش و مهارت دانش‌آموختگان، نگرش دانش‌آموختگان، رضایت دانش‌آموختگان، رضایت کارفرمایان از دانش‌آموختگان و توزیع و ترکیب دانش‌آموختگان قرار دارند. یکی از خبرگان علمی در مورد عامل دانش‌آموختگان چنین می‌گوید:

«افزایش مداوم کیفیت دانشگاه‌ها و سیر صعودی کارآیی دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کشور می‌تواند تحولات پویا و گسترده‌ای در عرصه دانش و پژوهش کشور به وجود آورد. با ورود دانش‌آموختگان متخصص و متعهد تربیت یافته در محیط با کیفیت دانشگاه به بطن اجتماع و سپردن مسئولیت اتخاذ تصمیمات کلیدی به آن‌ها، می‌توانیم شاهد شکوفایی جامعه در عرصه‌های اقتصادی، صنعتی، اجتماعی، فرهنگی و ... باشیم. در صورتی که کارفرمایان و استفاده‌کنندگان از خدمات دانش-آموختگان نسبت به سطح دانش، توانایی‌ها، مهارت‌های تخصصی، علاقه به کار، تعهد، وجدان کاری و خدمات عرضه شده به وسیله آنان رضایت داشته باشند، می‌توان از کیفیت دانشگاه اطمینان حاصل کرد».



شکل ۱. الگوی پارادایمی اعتبارسنجی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی ایران

در شکل ۱، در قالب یک الگوی منطقی و با تکیه بر درک و تفسیر خبرگان آموزش عالی، شرایط، زمینه‌ها و عوامل مداخله‌گر در پدیده اعتبارسنجی و تضمین کیفیت کشور

مشخص شده است. یعنی، به این امر توجه شده که اعتبارسنجی و تضمین کیفیت از چه عواملی متأثر است؟ در کنار آن، با چه عواملی تعامل دارد؟ و پیامدهای این تعامل چیست؟

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجا که مقوله‌های به‌دست‌آمده فراوان، مشابه و متداخل هستند، لازم است، بار دیگر دست به کدگذاری محوری بزنیم و انتزاعی‌ترین مقوله را انتخاب کنیم. یعنی، مقوله‌ای را برگزینیم که از تمامی ۲۵ مقوله، انتزاعی‌تر باشد. این مقوله که مقوله‌ی هسته‌ای نهایی یا اصلی نام دارد، از انتزاعی‌ترین سطح مفهومی برخوردار بوده و می‌تواند کلیه‌ی مقوله‌های مندرج در جدول را در بر گرفته و داری خاصیت تحلیلی نیز باشد. در واقع، مقوله‌ی هسته‌ای نهایی، قلب الگوی پارادایمی است که الگویی نهایی اعتبارسنجی حول محور آن می‌چرخد. در همین راستا، برای تعیین مقوله‌ی هسته‌ای نهایی به یافته‌های پژوهش برگشته و به دنبال یافتن مضمون یا تم اصلی پژوهش که در دل داده‌ها مکنون است، به بررسی مجدد و کنکاش در داده‌ها و یافته‌های کیفی پرداختیم.

همچنان که پیش‌تر خاطرنشان شد، نظام آموزش عالی ایران، اهداف، مقاصد، رسالت‌ها و نیز ویژگی‌های خاص خود را دارد. به تبع آن دانشگاه‌های کشور ما نیز دارای امکانات و ظرفیت‌ها و چالش‌های خاص خود هستند. برای شناخت وضعیت دانشگاه در ایران، باید اکوسیستم دانشگاه و فضای حاکم بر آن را به‌درستی شناخت. در نظام آموزش عالی ایران، هنوز تعارض مناقشه‌آمیز بین سنت و مدرنیته حاکم است. دیدگاه سنتی، نگاه از بالا به پائین به تمامی امورات دانشگاهی دارد. رویکرد مدرنیته، مروج اندیشه از پائین به بالا است. طبیعی است که مسئله کیفیت نیز از امر مزبور مستثنا نباشد. چنین به نظر می‌رسد، چالش‌های موجود کیفیت دانشگاهی در ایران ناشی از چالش گفتمان باشد و نه چالش شکلی و ماهوی؛ و حتی معرفت‌شناختی. با توجه به مقوله‌های هسته‌ای، می‌توان مقوله‌ی گفتمان کیفیت، بیم و امید را به‌عنوان اصلی‌ترین و نهایی‌ترین مقوله‌ی هسته‌ای انتخاب کرد. این مقوله، به‌اندازه کافی انتزاعی است و توان در برگیری سایر مقوله‌ها را دارد. از طرف دیگر، از نظر مفهومی، مناسب است و با یافته‌های کیفی و حتی خط‌داستان دارد. بر همین اساس، گفتمان کیفیت، بیم و امید،

مقوله‌ی هسته‌ای اصلی است که برحسب ویژگی‌هایش بسط داده، سپس، مقولات دیگر را طبق الگوی شکل ۱ با این مقوله مرتبط ساخته‌ایم.

منظور ما از گفتمان، نوع نگاه، طرز سخن گفتن و اندیشه‌ورزی در فضای دانشگاه است. بدین نحو، گفتمان کیفیت در دانشگاه است که تعیین می‌کند، کیفیت دانشگاه را چه بدانیم و آن را چگونه تعریف کنیم، به چه جنبه‌های کیفیت توجه کنیم و چه ابعاد آن را نادیده بگیریم. بر این اساس، می‌توان قاطعانه گفت، گفتمان کیفیت، معرف و نماینده‌ی هویت دانشگاه است، چراکه در سایه‌ی گفتمان ما از کیفیت است که دست به کنش و واکنش‌های آموزشی، پژوهشی و ... می‌زنیم.

شاید، بتوان در یک چشم‌انداز کلی، بینش دو گانه و تقابل‌گرایانه‌ای از گفتمان کیفیت به نام‌های گفتمان کیفیت نظارتی و گفتمان کیفیت مشارکتی را در دانشگاه‌های کشور گونه‌شناسی و طبقه‌بندی کرد. گفتمان کیفیت نظارتی، نگاه ابزاری به کیفیت دانشگاه دارد. این گفتمان دانشگاه را به‌مثابه‌ی ماشینی می‌داند که سوخت کیفیت باید از دنیای بیرون بر آن تزریق شود و دانشگاه با تکیه بر منافع و منابع سرشار اقتصاد نفتی به تولید محصولات معرفتی خود همت گمارد. در حقیقت، دانشگاه در حالت انفعال کامل و بی‌توجه ماندن به تحولات جامعه و نادیده گرفتن استلزامات و اقتضائات درون و بیرون دانشگاه، به‌عنوان تافته‌ای جدا بافته و عنصری واحد و مجزا، مصرف‌کننده‌ی صرف برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های مردمان انگشت‌شمار غیر اجتماع علمی در زمینه‌ی کیفیت باشد. چنین گفتمانی، در بدترین حالت نگاه بی‌تفاوتی و در خوش‌بینانه‌ترین حالت، نگاه رفع تکلیف و پر کردن چند کاربردگ و ارائه گزارش‌های ساختگی را در بین دانشگاهیان برمی‌انگیزد. خبرگان آموزش عالی نسبت به این نوع گفتمان و دفرمه شدن، کژ کارکردی، بد کارکردی و تعبیر غلط از کیفیت، بیم دارند. البته، در بستر تحولات مفهومی و ظرفیت‌های معرفتی جامعه‌ی دانشگاهی ایران، گفتمان رقیب، به نام گفتمان کیفیت مشارکتی از دل اقتضائات دنیای متحول، متغیر و پویای اکوسیستم دانشگاهی سر برآورده است. زبان این گفتمان پیوند خوردن گروه‌های مختلف مردم اجتماع علمی و ارائه تعریف جدید از منطق عمل و زندگی دانشگاهی، به‌صورت رسالتی مبتنی بر معرفت و سازوکارهای آن؛ و تولید دانش در سایه

تفکر انتقادی است. در این گفتمان، دانشگاه به منزله‌ی نهادی تلقی می‌شود که در آن دیگر گروه خاص تصمیم نمی‌گیرند، بلکه همه دانشگاهیان و اجتماع علمی مشارکت دارند. یعنی، دانشگاه محلی است برای مشارکت عاملان دانشگاهی برای توسعه کیفی. به‌زعم این گفتمان، چالش کیفیت در نظام آموزش عالی هنوز به سرانجام نیامده و نیازمند بازتعریف ساختارهای قدیمی است. از این‌رو، توسعه‌ی کیفیت مستلزم فرهنگ‌سازی کیفیت و هزینه‌های ارزشی است.

هرچند، کیفیت هنوز نتوانسته در جدال گفتمانی، گوی سبقت را از رقیب برده و حالت درون‌زاد خود را پیدا کند. ولی در سنت جامعه دانشگاهی کشورمان، از حرمت بسیار والایی برخوردار است، بر این پایه، دانشگاهیان، تنازع گفتمانی درباره کیفیت را ارج می‌نهند و آن را دوره گذار کیفیت دانشگاه می‌دانند. این دوره گذار کیفیت دانشگاهی، نقطه عطفی در تاریخ تحولات دانشگاهی است. اکنون خرد جمعی و ذهنیت ذی‌نفعان آموزش عالی مطالبه‌گر کیفیت است و خواهان پاسخگو بودن دانشگاه در قبال ایفای نقش‌هایی چون نوسازی، تحول‌آفرینی، بارآوری و محرک بودن است. این دوره، نویدبخش چرخش فرهنگ کیفیت و به‌تبع آن پایان یافتن دوره بحران کیفیت و نزدیک شدن به لحظه حساس تاریخی برای حل مناقشه پارادایمی به نفع گفتمان کیفیت مشارکتی است.

به‌طور خلاصه، خبرگان آموزش عالی، با درک و تفسیر خود، کیفیت را دارای دو بعد بیم و امید می‌دانند. آن‌ها کیفیت را تفسیر و ارزیابی کرده و درک خاصی از آن دارند. آن‌ها می‌دانند هر یک از دو بعد فوق، چه مشخصه‌ها و پیامدهایی دارد. این همان، تفسیری است که تفسیرگرایی اجتماعی بر آن تأکید دارد. همچنان که پیش‌تر اشاره کردیم، الگوی زمینه‌ای طراحی شده، مفهومی پیچیده و چندبعدی است. این الگو در صورتی کارکرد مثبت خواهد داشت و منشأ اثرات و تحولات ارزش‌آفرین کیفیت خواهد شد که بسان یک کلیت واحد به تمامی ابعاد آن به‌طور یکسان توجه شود. در این صورت، می‌توان به چشم‌انداز کیفیت دانشگاهی امید بست. در نقطه مقابل، نگاه جزیره‌ای، جزئی و بخشی‌نگری و ساده‌انگاری و برجسته ساختن برخی ابعاد و نادیده انگاشتن دیگر ابعاد، باعث نگرانی و احساس بیم نسبت به آینده کیفیت دانشگاهی خواهد شد.

منابع

- ابیلی، خدایار (۱۳۷۶). ارزیابی ماهیت نظارت و ارزیابی جاری در آموزش عالی کشور. محسن خلیجی و محمدمهدی فرقانی (ویراستاران). مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران. جلد دوم. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی: ۳۳۱-۳۴۵.
- بازرگان، عباس (۱۳۷۴). ارزیابی درونی دانشگاهی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی. فصل‌نامه‌ی پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۳(۳ و ۴)، ۴۹-۷۰. فراست‌خواه، مقصود (۱۳۹۵). دانشگاه ایرانی و مسئله کیفیت. تهران: آگاه.
- فراست‌خواه، مقصود (۱۳۸۹). دانشگاه و آموزش عالی. تهران: نی.
- کافمن، راجر، هرمن، جری (۱۳۹۶). برنامه‌ریزی استراتژیک در نظام آموزشی. ترجمه‌ی عباس بازرگان و فریده مشایخ. تهران: مدرسه.
- مجتبی‌زاده، محمد، عباس‌پور، عباس، ملکی، حسن، فراست‌خواه، مقصود (۱۳۹۳). تحولات اعتبارسنجی در آموزش عالی ایران و جهان، آموزه‌ای برای نظام آموزش عالی ایران. تهران: اولین کنفرانس ملی ارزیابی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی، اردیبهشت ۱۳۹۳، دانشگاه صنعتی شریف.
- محمدپور، احمد. (۱۳۹۰). فرا روش. تهران: جامعه‌شناسان.
- محمدپور، احمد. (۱۳۹۲). روش تحقیق کیفی، ضد روش. تهران: جامعه‌شناسان.
- محمدپور، احمد، رضایی، مهدی. (۱۳۸۷). درک معنایی پیامدهای ورود نوسازی به منطقه‌ی اورامان کردستان ایران به شیوه‌ی پژوهش زمینه‌ای. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۹(۱ و ۲)، ۳-۳۳.
- ملکی، حسن. (۱۳۸۹). تعلیم و تربیت اسلامی، رویکرد کلان‌نگر. تهران: انتشارات عابد.
- مورن، ادگار و همکاران. (۱۳۸۷). اندیشه‌ی پیچیده و روش یادگیری در عصر سیاره‌ای. ترجمه‌ی محمد یمنی دوزی سرخابی. تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

هومن، حیدر علی. (۱۳۹۴). *راهنمای عملی پژوهش کیفی*. تهران: سمت.

Berg, B. L (2004). *Qualitative research methods for the social sciences* (5th ed.). Boston, MA: Pearson.

Council for Higher Education Accreditation (2016). *An Overview of U.S. Accreditation*, Retrieved February 3, 2016, from <http://www.chea.org/pdf/Overview%20of%20US%20Accreditation%202015.pdf>

Dillman, D. A (2000). *Mail and internet surveys: The tailored design method* (2nd ed) New York: John Wiley & Sons.

Materu, Peter (2007). *Higher Education Quality Assurance in Sub-Saharan Africa Status, Challenges, Opportunities, and Promising Practices*, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. Washington, D.C. Retrieved February 4, 2016 from http://www.eua.be/Libraries/qa-connect/wp124_qa_higher_edu_africa.pdf?sfvrsn=0.

UNESCO-CEPES (2007). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. compiled by Laz rVL SCEANU, Laura GRÜNBERG and Dan PÂRLEA, Bucharest. Editors: Melanie Seto, Peter J. Wells Editing Assistant: Viorica Popa. Revised and updated edition.

Volkwein. J.Fredericks (2008). *The Foundations and Evolution of Institutional Research*, *New Directions for Higher Education*, n141, p5-20.