

تبیینی بر پیش بایست های راهبردی استقرار نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه ها: رویکردی کیفی

اعظم ملامحمدی^{۱*}، اباضت خراسانی^۲، کورش فتحی و اجارگاه^۳، مقصود فراستخواه^۴

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۲۸ صص ۱۳۴-۱۰۹ تاریخ پذیرش: ۹۸/۴/۱۶

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، تبیینی بر پیش بایست های راهبردی استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاه ها است. این پژوهش در چارچوب رویکرد کیفی انجام شده است. به این منظور، تعداد ۲۷ نفر از صاحب نظران، تصمیم گیرندگان و مجریان کیفیت در نظام دانشگاهی به صورت نمونه گیری هدفمند انتخاب شده و با روش نیمه ساختاریافته مورد مصاحبه قرار گرفتند. داده های حاصل از مصاحبه ها مورد تحلیل مضمون و با روش نظریه داده بنیاد مورد تحلیل قرار گرفته است. به منظور اعتبار بخشی نتایج از رویکردهای بازبینی توسط اعضاء، خود بازبینی محقق و پایایی بین دو کدگذار استفاده شده و نتایج طی چندین مرحله تعدیل شدند. یافته ها حاکی از آن است که دو اقدام راهبردی کلیدی جهت الزام اولیه در استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاهی وجود دارد که عبارتند از: تلاش در بین المللی سازی دانشگاه ها و تقویت ارتباط متقابل و موثر دانشگاه ها و صنعت.

واژه های کلیدی: نظام مدیریت کیفیت، بین المللی سازی، ارتباط صنعت و دانشگاه، نظریه داده بنیاد

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

^۱ - دانشجوی دکتری علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی توسعه آموزشی عالی، گروه آموزش عالی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

* نویسنده مسئول:

^۲ - دانشیار علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی توسعه آموزشی عالی، گروه آموزش عالی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

^۳ - استاد علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی درسی، گروه آموزش عالی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

^۴ - دانشیار علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی توسعه آموزشی عالی، گروه برنامه ریزی توسعه آموزشی عالی، موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، تهران، ایران

مقدمه

امروزه کیفیت مهم‌ترین عامل موفقیت در عرصه رقابت جهانی به شمار می‌رود. به طوری که در بازارهای جهانی از آن به عنوان عامل مهم و تعیین کننده برای ادامه حیات یا مرگ واحدهای تولیدی و خدماتی یاد می‌کنند (Chang & et.al, 2016, p68). از آن جا که کیفیت محصول و خدمات در هر کشور بر اساس نحوه تفکر، عمل و تصمیم‌گیری مدیران، معلمان، اقتصاددانان، مهندسان و سایر گروه‌های تحصیل کرده اجتماع شکل می‌گیرد، می‌توان کیفیت آموزش را عاملی کلیدی در رقابت پنهان بین کشورها دانست. بنابراین اگر آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه به دنبال تربیت افرادی با استعداد به منظور مشارکت و رقابت در جامعه جهانی در حال ظهور باشد، اصطلاح برنامه‌های آموزشی یک نیاز گسترده به شمار می‌آید (Mojtabazadeh & et.al, 2015, p6).

آموزش محرکی قوی در ایجاد تحول اجتماعی است که به طور بالقوه موجب ایجاد موقعیت‌های برابر برای افراد جامعه می‌شود و آن را برای تحرک شغلی و استفاده هر چه بیشتر از استعدادهایشان آماده می‌سازد که این امر در نهایت منجر به ایجاد حوزه‌های وسیعی از اندیشه‌ها و مهارت‌های ضروری برای ایجاد جامعه‌ای نو و توسعه یافته می‌شود. امروزه موسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌ها، اهمیت فلسفه مشتری‌مداری را درک کرده‌اند و به نگرش‌هایی مثل مدیریت کیفیت روی آورده‌اند تا در مدیریت کسب و کارشان به آن‌ها کمک کنند (Tahmasebi & Shojaee, 2015, p21).

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگنای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقاء کیفیت بپردازد. شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، روشن می‌شود.

در این خصوص مدیریت کیفیت دانشگاهی، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود. (Yong & Pheng, 2011, p14). برای ارزیابی کیفیت، نگرش‌های سنتی، مشخصه‌های کالا یا خدمت را به عنوان معیار کیفیت تعریف می‌کردند، ولی بر اساس شیوه‌ها و نگرش‌های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند (Kebriaee & Rudbari, 2016). مشتریان یا دریافت‌کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده، ارزیابی می‌کنند. با وجود تاکید بر کسب بازخورد از مشتریان، اغلب بین تلقی مدیریت از ادراک و انتظار دریافت‌کنندگان خدمت و ادراک و انتظار واقعی آن‌ها تناسب وجود ندارد و این امر باعث می‌شود که عملکرد

خدمت نتواند جوابگوی انتظار مشتریان بوده و بنابراین، شکاف کیفیت به وجود می‌آید. (Faraji, 2014).

بدین منظور به هدف ارتقای کیفیت خدمات دانشگاه‌ها لازم است که به بررسی دو دسته الگوی اصلی برای مدیریت کیفیت در نظام آموزش عالی بپردازیم. دسته اول الگوهای مدیریت کیفیتی هستند که از صنعت وارد بخش آموزش شده‌اند و معروف‌ترین آنها مدیریت کیفیت فراگیر، بنیاد اروپایی کیفیت، جایزه کیفیت مالکوم بالدريج و ... است. در این الگوها معیارهایی برای مدیریت کیفیت تعیین شده است که کلی بوده و با اصلاح و تغییر مفاهیم، قابلیت اتخاذ برای کاربرد در هر نظام و از جمله نظام آموزش عالی را دارد (Mehralizadeh, 2008, p12). با توجه به اینکه مدل‌های فوق از بخش صنعت وارد آموزش شده است، معیارهای آن بر اجزا و کارکردهای عمومی یک نظام اشاره دارد و بدیهی است که جنبه‌های تخصصی نظام آموزش عالی مثل فرایند تدریس-یادگیری، پژوهش و ... را پوشش نمی‌دهد (Mohamadi, 2009). لذا ضمن بهره‌گیری از معیارهای الگوهای مذکور لازم است تا معیارهای خاص نظام آموزش عالی در مدیریت کیفیت که راهبری نظام مدیریت کیفیت به گونه‌ای با آن هاست، مورد توجه قرار گیرد، که این معیارها در دسته دوم الگوهای مدیریت کیفیت در آموزش عالی با عنوان الگوهای تضمین کیفیت رواج یافته‌اند، قابل دستیابی است (Eshaghi & Mohamadi, 2011).

با توجه به توضیحات فوق می‌توان گفت که جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها لازم است راهبردهای لازم در این خصوص شناسایی و پیش بایست‌های اساسی ضروری در آن مشخص شوند. بنابراین این پژوهش درصدد است تا به شناسایی و تبیینی از پیش بایست‌های راهبردی استقرار نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها بپردازد تا دانشگاه‌ها در تحقق این امر موفق‌تر عمل کنند. به منظور دستیابی به این هدف اصلی، مطالعه حاضر درصدد پاسخ به این سوال اساسی است که پیش بایست‌های راهبردی در استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاه‌ها شامل چه مواردی است؟

پیشینه پژوهش

در قرن بیست‌ویکم که قرن دانش‌بنیان^۱ نامیده می‌شود، رشد و توسعه جوامع بیش از پیش به توسعه کیفی و کمی دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی آن جوامع بستگی دارد. آموزش عالی با انجام سه مأموریت اصلی خود یعنی آموزش، پژوهش، و ارائه خدمات

^۱ Knowledge based century

تخصصی می‌تواند نقش به‌سزایی در توسعه علمی، فرهنگی، اجتماعی، و اقتصادی جوامع ایفا نماید. بدین ترتیب، در جامعه دانش‌بنیان کنونی کیفیت آموزش عالی به مسأله‌ای راهبردی برای پیشرفت و توسعه ملت‌ها بدل شده است. از این روی می‌توان گفت که یک آگاهی و حساسیت جهانی نسبت به کیفیت آموزش عالی شکل گرفته است و نظام‌های آموزش عالی در همه جای دنیا به طور جدی به دنبال ارتقای مستمر کیفیت فعالیت‌های خود هستند (Ghorune, 2012, p2)

از طرف دیگر در اکثر تغییراتی که در نحوه تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مطرح می‌شود، کیفیت به عنوان متغیری مهم در تعیین سهم هر دانشگاه در نظر گرفته می‌شود. توجه به فرآیند بهینه تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و لزوم هم‌سویی با استانداردهای ملی و بین‌المللی، از جمله مسائلی است که آموزش عالی ایران با آن مواجه است. تدوین شاخص‌ها و معیارهای کیفی استاندارد و استفاده از اصول علمی و منطقی که تقسیم امکانات محدود را در سطح ملی و منطقه‌ای برای دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به نحوی مطلوب تسهیل و میسر سازد، از اهم نکاتی است که اگر تمهیداتی لازم برای تحقق آن اتخاذ نشود، ممکن است دانشگاه‌ها به شرایط آشفته دچار و به اتلاف منابع کمیاب اقتصادی متهم شوند (Sabourinia, 2017).

از آنجا که بهبود کیفیت موجب کسب مزایای رقابتی برای سازمان‌ها، از جمله آموزش عالی شده که این امر نیز، بسیاری از پژوهشگران علاقه‌مند را متوجه این حوزه کرده است (Abdullah, 2006). در عین حال، باید به این نکته اشاره کرد که کیفیت از جمله مفاهیمی است که در ۵۰ سال اخیر، ابتدا در فعالیت‌های صنعتی، بدان توجه شده است و به تبع آن در سال‌های اخیر توجه به مفهوم کیفیت و کاربرد آن در نظام‌های آموزشی بیش از پیش گسترش یافته است (بازرگان، ۱۳۸۷: ۵۶). سازمان استانداردهای بین‌المللی کیفیت را کلیتی از سیماهای یک محصول یا خدمت تلقی کرده است که بتواند نیازها و انتظارات بیان شده با ضمنی‌ذی‌نفعان را ارضا کند (Sevenson, 2004, p14-16) و کیفیت همانند زیبایی و خوبی واژه‌ای است که با ذهنیت سروکار دارد، بنابراین معنی آن با توجه به ذهنیت افراد مختلف تغییر می‌کند (Dias, 1995, p98).

اما مدیریت کیفیت آموزش عالی موضوعی فراتر از ارزیابی کیفیت آن است. در واقع، هرچند که ارزیابی و اعتبارسنجی هسته اصلی مدیریت کیفیت در آموزش عالی است، اما ارزیابی آموزش عالی بخشی از سیستم مدیریت کیفیت آموزش عالی را شکل می‌دهد و همه آن را شامل نمی‌شود. از طرف دیگر، در ایران هیچ‌گاه چارچوبی برای مدیریت کیفیت در آموزش عالی ارائه نشده است که در قالب آن بتوان به تلاش‌های ارزیابی کیفیت جهت داد.

به نظر می‌رسد زمان آن فرا رسیده است که به صورت نظام‌مند به مدیریت کیفیت آموزش عالی پرداخته شود و تلاش‌هایی به منظور ارائه الگوهای نظری و عملی در این رابطه انجام گیرد.

دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی کشور مانند دانشگاه‌های سایر کشورهای دنیا باید مسوولیت‌پذیر باشند و در قبال منابع دریافتی خود پاسخگو و این امر ممکن نیست مگر با ارائه ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات آموزش عالی. در این زمینه، ارائه مدلی مناسب برای مدیریت کیفیت آموزش عالی از ضرورت و اهمیت چشمگیری برخوردار است. برخی تلاش‌ها که برای به‌کار بستن مدل‌های مدیریت کیفیت صنعتی و بازرگانی صورت گرفته تا به حال موفق نبوده است. مدلی که به‌منظور مدیریت کیفیت آموزش عالی ارائه می‌شود، باید به گونه‌ای طراحی شود که معطوف به رسالت‌های اصلی آموزش عالی یعنی آموزش، پژوهش، فناوری، و ارائه خدمات تخصصی باشد.

رویکردهای کیفیت در آموزش عالی

کیفیت یک مفهوم و یا کنش هنجاری دارد که تابعی از محیط پیرامونی مخصوص به خویش می‌باشد. بنابراین طبقه‌بندی‌های متعددی از رویکردها و مدل‌های کیفیت در محیط‌های یادگیری صورت گرفته است. این رویکردها و مدل‌ها عموماً در بسترهای متفاوتی مانند آموزش عالی، مدارس و صنعت توسعه یافته‌اند (Alavi & Zimmerer, 2004; Douglas & Fredendall, 2004).

Harvey & Green (1993) پنج رویکرد را برای شناسایی کیفیت در ارتباط با آموزش

عالی ارائه کرده که هر کدام اشاره به ابعاد مختلف کیفیت دارند:

جدول ۱- رویکردهای کیفیت در آموزش عالی و دیدگاه‌های انتقادی درباره آن‌ها (adopted)

(from Hasanzadeh & Salehi Omran, 2016)

دیدگاه انتقادی	شرح رویکرد	رویکرد
تعالی‌گرایی ممکن است با آموزش عالی تناسب داشته باشد و منجر به نخبه‌گرایی و انحصار در آموزش عالی گردد و تنها معدودی از افراد به آن دسترسی داشته باشند.	دانشگاه سنتی شروعی برای فراهم ساختن پیشرفت‌های تحصیلی شگرف و خوب قلمداد می‌شود.	کیفیت به عنوان تعالی
از آن‌جا که نهادها و	کاربرد این دیدگاه در تولید، متداول‌تر	کیفیت

به عنوان کمال	است. در این رویکرد کیفیت واژه‌ای برای تولید، کاهش میزان ایراد و اشکال صفر در نظر گرفته می‌شود. در واقع کیفیت به معنای کمال به دنبال تولید محصولاتی بدون عیب است.	درون داده‌ای و دانش‌آموختگان آموزش عالی همانند بخش‌های تولیدی مجموعه‌ای یکنواخت و مشابه نیستند، متناسب نیست.
کیفیت به عنوان ارزش پولی	در این مفهوم کیفیت با توجه به بازگشت سرمایه مورد قضاوت قرار می‌گیرد. این رویکرد مرتبط با پاسخ‌گویی در قبال مخارج و هزینه‌های عمومی است که دانشجویان، والدین و صاحبان مؤسسات آموزش عالی انجام می‌دهند.	کیفیت به این مفهوم در آموزش عالی کاربرد دارد.
کیفیت به عنوان تبدیل و تحول	کیفیت تغییر از یک وضعیت به وضعیت دیگر با یک ارزش افزوده است. این مفهوم بر تحولی که از طریق یادگیری و نهایتاً توانمندسازی دانشجویان با دانش و مهارت‌ها و شایستگی‌ها به ارمغان می‌آورد، متمرکز است.	کیفیت به این مفهوم در آموزش عالی کاربرد دارد.
کیفیت به عنوان تطابق با استانداردها	رویکرد کنترل کیفیت در دانشگاهی بکار برده می‌شود که کیفیت به عنوان یک استاندارد از قبل تعیین شده در نظر گرفته شود. در واقع اطمینان‌بخشی به این موضوع است که دانشگاه و یا مؤسسه به برنامه‌های مشخص شده نائل شده‌اند.	این رویکرد تنها در مؤسساتی که در آن‌ها معیارهای از قبل تعیین شده وجود دارد ممکن است وجود داشته باشد و قابل کاربرد در هر مؤسسه‌ای نیست.
کیفیت به عنوان تناسب برای هدف و تناسب با هدف	مفهوم تناسب برای هدف اشاره به این دارد که تا چه میزان پیامدهای در نظر گرفته شده برای آموزش عالی تحقق پیدا کرده است. کیفیت به عنوان تناسب با هدف به ارتباط با نیازهای ملی و اجتماعی و مسوولیت در قبال آن‌ها اشاره می‌کند.	کیفیت به مفهوم تناسب برای هدف و تناسب با هدف هر دو به یک میزان در کیفیت آموزش عالی در نظر گرفته می‌شود. احتمالاً این تعریف مورد پذیرش تعداد بیش‌تری از افراد در آموزش عالی است.

در کنار این دیدگاه‌ها، آموزش عالی و دانشگاه‌ها با انتظارات چند جانبه‌ای برای حصول کیفیت مواجه هستند به طوری که می‌توان از ۵ دسته انتظار به شرح زیر سخن گفت:

۱. بازار کار صنعت و بنگاه‌ها درباره کیفیت دانش‌آموختگان، پروژه‌ها و خدمات تخصصی و دانش تولید شده دانشگاه‌ها از حیث تناسب آن‌ها با تقاضاهای دائماً در حال تحول و توسعه خود، همواره انتظاراتی را مطالبه می‌کنند؛
 ۲. دولت‌ها و تأمین‌کنندگان منابع در ازای حمایت‌های عمومی از دانشگاه انتظار اثربخشی آموزش‌های دانشگاهی و پاسخ‌گویی آن‌ها به نیازهای ملی و انجام دادن بهینه مأموریت‌ها اجتماعی را دارند؛
 ۳. مالیات‌دهندگان، خانوارها و دانشجویان در قبال هزینه‌های خود در خصوص تحصیلات دانشگاهی، جویای کیفیت آموزش و خدمات مورد انتظارشان هستند؛
 ۴. نهادهای مدنی، رسانه‌ها و افکار عمومی که مطالبات قشرها، گروه‌ها، طبقات و ذی‌نفعان مختلف از آموزش عالی را منعکس و پیگیری می‌کنند؛
 ۵. سرانجام خود اجتماع علمی در درون دانشگاه‌ها و همچنین انجمن‌ها و سازمان‌های تخصصی و حرفه‌ای نیز، ارزش‌ها و هنجارها و استانداردهای کاروبار علمی را را به عنوان هسته کیفیت آموزش عالی مورد تأکید قرار می‌دهند و در همین راستا انتظاراتی در جهت کسب و کار انتقادی خود، آزادی علمی و لوازم زندگی دانشگاهی دارند و بر معیارهای روش‌شناختی و معرفت‌شناخت برای فعالیت علمی و ضوابط آموزش‌سنجی^۱ اصرار کرده و همواره در جستجوی کیفیت‌های درونی آموزشی، پژوهشی و اکتشافی هستند (Hasanzadeh & Salehi Omran, 2016)
- بدین ترتیب ذی‌نفعان و شرکای مختلف هر کدام به نحوی در جستجوی کیفیت هستند و به فرآیندهای نهادینه شده‌ای می‌اندیشند که بتوان بر اساس آن، کیفیت موردنظر و انتظار آن‌ها در آموزش عالی، به طور مداوم اندازه گرفته، سنجیده شود و درباره‌اش قضاوت به عمل آید و در خصوص آن اطمینان حاصل گردد. (Keyvani & Farasatkah, 2004).

مدل‌های مدیریت کیفیت آموزش عالی

در پی انقلاب کیفیت که در اواخر دهه ۱۹۷۰ در صنعت اتفاق افتاد، بخش آموزش عالی از دهه ۱۹۸۰ به بعد جستجو برای راه‌های بهتر مدیریت خود را آغاز کرد (Srikanthan & Dalrymple, 2003). ادبیات پژوهشی اواخر دهه ۱۹۸۰ گرایش قابل توجهی را نسبت به مدل‌های از نظر صنعتی محبوب «مدیریت کیفیت» در بخش آموزش عالی نشان می‌دهد که به عنوان روشی جایگزین برای نظارت بر اوضاع به کار می‌رفتند (خراسانی و دیگران، ۱۳۸۹). آثار کلاسیک Freed & et. Al (۱۹۹۷) درباره به‌کارگیری فرهنگی برای برتری آکادمیک

^۱ - pedagogic

بحث می‌کنند که شکل انطباق‌یافته مدیریت کیفیت با آموزش عالی است. این آثار کاربرد مدل‌های استاندارد را در آموزش عالی نشان می‌دهد.

طی دهه ۱۹۹۰، تعدادی از دانشگاه‌ها تا حد زیادی در پاسخ به انتظارات سرمایه‌گذاران (Seymour, 1993) تلاش کردند مدل‌های مدیریت کیفیت را به منظور به دست آوردن مقیاس‌های قابل مشاهده‌ای از کارآمدی عملکردشان به اجرا گذارند. این مقیاس‌ها، روش‌های کنترل کیفیت بر پایه استاندارد جهانی ایزو ۹۰۰۰^۱، مدیریت کیفیت فراگیر^۲، و تعالی سازمانی^۳ بر اساس معیار جایزه‌ها را شامل می‌شدند. سازگاری نظری این مقیاس‌ها با آموزش عالی بحث قابل توجهی را برانگیخت.

گرچه مدیریت کیفیت، زیربنای نهضت تعالی سازمان از جمله جوایز مالکوم بالدريج، تعالی سازمانی اروپایی^۴، ارزیابی استانداردهای کارایی و عملیاتی همچون ایزو را تشکیل می‌دهد، صنعت و دانشگاه نظریه‌های مدیریت کیفیت را به منظور رفع مشکلات خود در دو طیف مخالف هم به کار گرفته‌اند. صنعت تولید و سازمان‌های خدمات تکنیک‌های کیفیت را راهی به منظور حفظ مشتری از طریق تمرکز بر بازار و تأکید بر کارایی (Deming, 1986) و دانشگاه‌ها مدیریت کیفیت را وسیله‌ای برای نخبه‌گرایی و در پی آن منحصربه‌فرد ساختن محصول آموزش دانسته‌اند. این موضوع به نگرانی‌هایی درباره مرتبط و مؤثر بودن اعمال آن در دانشگاه و صنعت منجر شده است. برآوردن و انطباق یافتن با سلیقه انبوه بازار در برابر پیشرفت‌های اجتماعی معضلی بوده که برای مواجهه با آن آمادگی کافی وجود نداشته است. در نهایت، این پیشرفت‌ها دانشگاه و صنعت را به سوی تمرکز بر نتایج مشابه، ایجاد انعطاف‌پذیری، و پیشرفت در ارتباط با بخش بزرگی از مشتریان در فضایی از تردید مداوم قرار داد (Srikanthan & Dalrymple, 2003; Quoted from Ghorune, 2012, p6-7).

به نظر می‌رسد که به‌کارگیری مدل‌های مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی باید از دو دیدگاه متمایز در نظر گرفته شود: یکی ارائه خدمات به دانشجو (و سایر ارباب‌رجوع) از سوی کارکردهای اجرایی کلی دانشگاهی و دیگر کارکردهای آموزشی و یادگیری.

از سوی دیگر، به کار بردن مدیریت کیفیت فراگیر در کارکردهای یاددهی و یادگیری، چالش‌هایی را برمی‌انگیزد؛ چراکه فرآیندهای اصلی درگیر در آموزش عالی بسیار ظریف تر از آن است که بتوان آن‌ها را با هر شیوه معناداری اندازه گرفت (Harvey, 1995a). آموزش و

¹ ISO-9000

² TQM

³ Organizational Excellence

⁴ EFQM

یادگیری در آموزش عالی محصولات بسیار متنوعی در هر زمان به دست می‌دهد، برون‌دادها و نتایجی گاه ناشناخته و/یا دیربازده دارد، فرایندهای متفاوت و گاه متباینی را شامل می‌شود، طیف وسیعی از پرسنل، فرآیندها، و روش‌های ارائه را مورد استفاده قرار می‌دهد که همه این‌ها باید مدیریت و کنترل شوند.

از آنجا که خدمات ارائه شده توسط آموزش عالی به طور دقیق غیرملموس و غیرقابل اندازه‌گیری است، بنابراین ارزیابی و مدیریت کیفیت آن نیز بسیار مشکل خواهد بود. در واقع ناملوس بودن، متنوع بودن، تفکیک‌ناپذیری، و ناپایداری از ویژگی‌های ذاتی خدمات آموزش عالی است که ارزیابی کیفیت و مدیریت آن را مشکل می‌سازد (Kotler, 1994).

در بررسی پژوهش‌های انجام شده در حوزه ارزیابی و پیاده‌سازی نظام مدیریت کیفیت در نظام دانشگاهی، پژوهش‌هایی به شرح زیر در داخل و خارج کشور مشهود است: (2015) Heydar Toorani در پژوهشی با عنوان الگوی ارزیابی برنامه کیفیت بخشی آموزش عالی با رویکرد سیستمی به تجزیه و تحلیل نظام‌های کیفی پرداخته است که نتایج حاصل از این پژوهش تبیین نظام کیفی جدیدی برای ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی است که این نظام مشمول سه زیرمجموعه: نظام اجتماعی، نظام فنی و نظام مدیریتی است که در نظام فنی توجه به بین‌المللی‌سازی دانشگاه‌ها و ایجاد ساختاری سیستمی برای این مساله به چشم می‌خورد. (Mohamad Saadat talab & Ghiasi nodushan (2014) به بررسی عوامل موثر در نهادمندی سازی نظام ملی اعتبار سنجی شامل عوامل ساختاری، فرهنگی و اقتصادی پرداخته‌اند. بعد از بررسی اسناد از منظر عوامل ذکر شده، نتایج این تحقیق نشان داد که همه عوامل ساختاری، فرهنگی و اقتصادی مطرح شده، نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری و استقرار نظام ملی اعتبار سنجی در آموزش عالی ایران دارند. (Reza Mohamadi (2013 در پژوهشی به طراحی الگوی ممیزی کیفیت و امکان‌سنجی اجرای آن در نظام دانشگاهی ایران پرداخته است که جهت طراحی این الگو با بهره‌گیری از تجربیات کشورهای مورد مطالعه ۷ عامل اساسی را شامل: مدیریت کیفیت تدریس- یادگیری، مدیریت کیفیت پژوهش، مأموریت، اهداف سازمانی و مدیریت نهادی، مدیریت کیفیت تعامل با جامعه، مدیریت کیفیت منابع انسانی، مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی و مدیریت کیفیت نظام ارزیابی و تضمین کیفیت؛ به عنوان مهم‌ترین عوامل در ممیزی کیفیت دانشگاهی در نظر گرفته است.

از طرفی در پژوهش‌های خارجی Austrian Accreditation Council (2016) در پژوهشی با عنوان " تبیین استانداردها و راهنماهایی برای تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی اروپا " به تبیین استانداردهایی با در نظر گرفتن عواملی چون: وجود خط مشی تضمین کیفیت،

طراحی و تصویب برنامه، یادگیری دانشجو محور، تدریس و سنجش، پذیرش دانشجو، پیشرفت تحصیلی، به رسمیت شناخته شدن و صدور گواهینامه؛ آموزش کارکنان، منابع یادگیری و حمایت از دانشجو، مدیریت اطلاعات، اطلاع رسانی، نظارت مداوم و بررسی های دوره ای برنامه ها، انجام دوره ای تضمین کیفیت بیرونی و تلاش در جهت بین المللی سازی دانشگاه ها وجود دارد. (2014) Mohd shoki Md Ariff در پژوهشی با عنوان "اجرای مدیریت کیفیت جامع در آموزش عالی؛ دغدغه ها و چالش های پیش روی دانشگاه ها" به بررسی ابعاد اجرایی نظام مدیریت کیفیت جامع در نظام آموزش عالی کشور مالزی می پردازد و اذعان می دارد که مولفه های اصلی تضمین کیفیت به عنوان ابزار اصلی اجرای نظام مدیریت کیفیت به تنهایی کافی نیستند و در این رهگذار دغدغه هایی را متوجه نظام آموزش عالی کشور در خلاء مدیریت کیفیت دانشگاه ها میداند که برخی از آن ها عبارتند از: دشواری های اندازه گیری برخی شاخص های کیفی عملکرد در دانشگاه ها، عملکرد فرایند، تبیین بروندادهای واقعی فرایندها و تضمین کیفیت خدمات به صنعت و جامعه دانشگاهی. (Chen & Chen (2013) در پژوهشی ملی از سوی دانشگاه شانگهای چین اقدام به تدوین شاخص هایی جهت رتبه بندی دانشگاه ها در سطوح ملی و بین المللی کرده اند. در این پژوهش فلسفه تدوین این شاخص ها در آموزش عالی را در راستای نقش مهمی که این موسسات در تحقق اهداف اقتصادی و رشد دولت ها دارند، می دانند. همچنین عمده شاخص های مورد توجه در این پژوهش جهت ارزیابی و رتبه بندی دانشگاه ها عبارتند از: اعضای هیأت علمی، دانشجویان، فعالیت های آموزشی و پژوهشی، منابع مالی و فیزیکی، میزان بین المللی شدن دانشگاه ها در جذب دانشجویان خارجی و برنامه های درسی خارجی. (Jain & et al (2011) پژوهشی با عنوان مفهوم کیفیت خدمات در آموزش عالی مدلی را برای توسعه کیفیت خدمات در آموزش عالی ارائه کرده اند. در مدل پیشنهادی آن ها کیفیت خدمات متشکل از دو بعد اصلی: الف) برنامه های کیفیت: برنامه درسی، تعامل با صنعت، کیفیت ورودی، امکانات علمی، بین المللی سازی دانشگاه و ب) کیفیت زندگی: فرایندهای غیرعلمی، تسهیلات پشتیبانی، دانشگاه و کیفیت تعامل است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر در چارچوب رویکرد کیفی و با به کارگیری روش تحقیق داده بنیاد صورت گرفته است. البته از آنجایی که هدف این تحقیق ارائه و تدوین نظریه نیست، صرفاً کدگذاری اولیه و ثانویه بر روی داده ها صورت گرفته و تحلیل مضمون ها تا سطح طبقه بندی مفهومی ادامه پیدا کرد. به عقیده اشتراوس و کوربین روش نظریه داده بنیاد می تواند سه برونداد عمده داشته باشد: توصیف، طبقه بندی مفهومی و نظریه سازی. در پژوهش حاضر داده های

جمع‌آوری شده بر اساس مضامین مشترک دسته‌بندی شدند تا مفاهیم اصلی شکل‌گیرند (Bazargan, 2016, p169). برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته که از روش‌های اصلی جمع‌آوری داده‌ها است، استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان این پژوهش شامل سه دسته افراد زیر هستند، از جمله: استادان برجسته حوزه کیفیت دانشگاهی، تصمیم‌گیرندگان و بازوهای فکری حوزه کیفیت دانشگاهی در نهادهای بالادستی و مدیران رده بالای دانشگاه شهید بهشتی که به نحوی در ارتقای کیفیت دانشگاهی نقش کلیدی دارند. با این توصیف به منظور انجام نمونه‌گیری از نمونه‌گیری هدفمند به شیوه نظری استفاده شد. Farasatkah با تایید نیاز به هدفمند و نظری بودن چارچوب نمونه در نظریه برخاسته از داده‌ها می‌افزاید که نظری بودن نمونه به این معنی است که کفایت لازم را برای اینکه ما را به سطح انتزاع نظری برساند، دارا باشد (Farasatkah, 2016, p217). به بیانی دیگر در پژوهش‌های کیفی، حجم نمونه را مترادف با کامل شدن داده‌ها یا اشباع داده-ها می‌دانند. در این خصوص نمونه‌های این پژوهش را ۲۷ نفر از مطلعین حوزه پژوهش در سه گروه ذکر شده در بالا، تشکیل داده‌اند. چرا که در پژوهش حاضر، داده‌های بدست آمده در مصاحبه ۲۷ به اشباع رسیدند. در این پژوهش مراحل تحلیل داده‌ها با کمک نرم افزار Maxqda 12 انجام شد. جهت اعتباربخشی یافته‌ها نتایج طی چندین مرحله با به کارگیری راهبردهای بازبینی اعضا، تحلیل همگنان و پایایی بین دو کدگذار تعدیل و اصلاح شدند. در روش پایایی بین دو کدگذار، محقق از کدگذار مشاور بهره گرفت و با تشریح کامل پژوهش، هردو با تعیین نمونه‌ای از مصاحبه‌ها به کدگذاری پرداختند که در شناسایی نهایی به ۸۷٪ کدگذاری‌های مشابه رسیدند.

یافته‌های پژوهش

بر اساس تحلیل مضمون و استنباط اکتشافی مصاحبه‌ها با صاحب نظران و مطلعین کلیدی، دو اقدام راهبردی کلیدی جهت الزام اولیه در استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاهی وجود دارد که عبارتند از: ۱. تلاش در بین المللی سازی دانشگاه‌ها و ۲. تقویت ارتباط متقابل و موثر دانشگاه‌ها و صنعت. در ادامه هر یک از این مولفه‌ها و نتیجه فرایند کدگذاری جهت رسیدن به این مقوله‌های اصلی تشریح می‌شود.

جدول ۲- پیش بایست‌های راهبردی جهت استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاهی

ویژگی‌ها و خرده مقولات	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
ایجاد ساختارهای درون دانشگاهی پویا مانند تیم ارتباط با صنعت	شکل دهی به ساختارهای مورد نیاز	ارتباط متقابل صنعت و دانشگاه

		ایجاد نهادهای فرادانشگاهی جهت هدایت نیاز جامعه به دانشگاه
		راه اندازی شرکت‌های رابط بین صنعت و دانشگاه
	تربیت متخصصین مورد نیاز صنعت	تربیت فارغ التحصیلان کارآمد
		همسو کردن پژوهش استادان با نیاز صنعت
		همسو کردن برنامه‌های آموزش عالی با نیازهای صنعت
	شناسایی نیازهای جامعه هدف دانشگاه	شناسایی مشتریان دانشگاه
شناسایی نیازهای مشتریان دانشگاه		
انطباق طرح های پژوهشی اساتید با نیازهای مشتریان دانشگاه		
بین المللی سازی دانشگاه	شکل دهی ارتباطات	گسترده کردن ارتباطات درون دانشگاهی
		پویایی ارتباطات برون دانشگاهی
		شکل دهی به ارتباطات متقابل با انشگاه‌های خارجی
	دانشجویان بین‌المللی	جذب دانشجویان خارجی
		فرستادن دانشجویان به دانشگاه‌های خارجی
	پژوهش‌های بین المللی	مشارکت در پژوهش‌های خارجی توسط تیم‌های دانشگاهی
		جذب نیروهای خبره دانشگاهی خارجی در طرح-های پژوهشی دانشگاهی
		مشارکت در طرح‌های مطالعاتی خارجی
		به کارگیری منابع به روز خارجی در کلاس درس
	برنامه‌های درسی بین-المللی	تقویت زبان خارجی در کلاس درس
		تولید محتوای علمی به زبان لاتین(مقالات، کتب و منابع آموزشی)
	اعضای هیأت علمی بین المللی شده	تسهیل حضور هیأت علمی در محافل علمی بین المللی(کنفرانس‌ها، همایش‌ها و ...)
		تخصیص گرنت به هیأت علمی جهت حضور در دانشگاه‌های خارجی در بازه‌ها زمانی میان مدت به صورت مداوم
ایجاد سازوکاری جهت حضور استادان خارجی در دانشگاه‌ها		
حمایت سازمانی	ایجاد سازکار بین المللی سازی در دانشگاه	

تقویت نگرش ضرورت بین المللی سازی در عناصر مختلف دانشگاه		
---	--	--

(منبع: یافته‌های نگارندگان)

۱. بین المللی سازی دانشگاه ها: بر اساس دیدگاه مشارکت کنندگان شامل مقوله هایی مانند ارتباطات دانشگاهی، دانشجویان بین المللی، برنامه درسی بین المللی، اعضای هیات علمی توانمند در بین المللی سازی و حمایت های سازمانی است. مصاحبه شونده شماره ۱۷ بر اساس تجربه خود درباره شرکت در مجامع علمی اظهار داشت: یک مثال شخصی خدمتان عرض کنم: من می خواهم دوماه آینده در کنفرانسی به عنوان یک هیات علمی یک نفر مدعو شرکت کنم رویه کار اینقدر سخت و دست و پا گیر است که به قول معروف قید آن را می زنی. اگر قدری سماجت به خرج دهی، بلاخره می روی. در صورتی که لازم است تصریح و تسهیل شود. اگر از بین المللی سازی و ارتباطات بین المللی صحبت می شود و تاکید دارید که هیات علمی ارتباطات بین المللی برقرار کند افراد بین المللی وارد دانشگاه شوند نت وورک ایجاد شود در دانشگاه ... این رویه و این اهداف در تناقض هستند.

مصاحبه شونده شماره ۳ در زمینه سازکارهای بین المللی سازی در دانشگاه ها مطرح کرد: سازو کارهای دقیق و برای جذب دانشجو های غیر ایرانی یا استادان نداریم. آن فرد خارجی در وهله اول، تراز شمارا در سطح جهانی رصد می کند: در چه رنکینگی قرار دارید. اگر زیر ۱۰۰۰ باشید تمایل پیدا می کنند با شما مبادله استاد دانشجوی داشته باشد. اصلا شما تو اون رنکینگ جایگاهی نداشته باشید اتومات از این چرخه خارج خواهید شد. ولی متاسفانه در جذب دانشجویان غیر ایرانی یا در جذب استادان حالا به هر عنوانی مثلا به عنوان مشارکت های علمی یا مشارکت های پژوهشی چندان قوی به پیش نرفته ایم. چون زیر ساخت ها ضعیف است...

مصاحبه شونده شماره ۲ در زمینه جذب دانشجوی بین المللی بیان می کند: در حوزه جذب دانشجوی بین المللی معتقدم که ما سازو کارهای دقیق و شفاف را برای جذب دانشجو های غیر ایرانی یا استادان نداریم. این در بخش ساز و کارهای بین المللی آموزش پژوهش تعریف می شود... ارتباط با دانشگاه های معتبر خارج از کشور یا حداقل دانشگاه های سطح یک در داخل کشور با همدیگر، در برخی دانشگاه ها گروه هایی هستند که با هم در داخل دانشگاه همکاری دارند، پس ابتدا در داخل ایران روابط را تجربه کنیم و سپس به دانشگاه های خارجی بپردازیم.

مصاحبه شونده شماره ۲۶ درباره اعزام دانشجویان به خارج از کشور بیان می کند:

دانشگاه بد عمل نکرده محصول و برون داد خوبی داشته است، دانشجویهای ما که خوب درس می خوانند در هر جای دنیا می توانند ادامه تحصیل دهند. یعنی ما نه تنها محصولی را تولید کردیم که به درد داخل می خورد- به استناد نظر همه مسوولین و شاخص هایی که ارائه می کنند شاخص های پیشرفت مملکت که بخش عمده آن مربوط به دانشگاه است- این محصول بین المللی یعنی دانشجوی خوبی نداشتیم که تصمیم به ادامه تحصیل در هر نقطه دنیا را داشته باشد و نتوانسته باشد.

مصاحبه شونده شماره ۲ درباره نحوه تعاملات بین المللی این طور توضیح می دهد:

یکی از مواردی که در رنکینگ بسیار مهم است بحث ارتباطات بین دانشگاهی و ارتباطات بین المللی است. یعنی چقدر توانسته ایم با بیرون از دانشگاه ارتباط برقرار کنیم. ابتدا از دانشگاه خودمان شروع کنیم مثلاً گروه ها و دانشکده یک کار جمعی انجام دهند، سپس یک کار مشترک با دانشگاه دیگری یا دانشگاه بین المللی و سطح کار را بالا ببریم تا ارزش آن کار و مطالعه بیشتر شود. چنین موردی را هنوز در جامعه دانشگاهیمان نداریم. ما هنوز در این مرحله هستیم که اگر نفر اول باشید این قدر امتیاز ، نفر دوم، نفر سوم و ... در حالی که در دنیا بحث تعامل و همکاری امتیاز ویژه دارد. اگرچه دانشگاه خود ما سعی کرده در سال های اخیر تا حدی اصلاح کند موفق هم بوده و لی کافی نیست ...

مصاحبه شونده شماره ۱۰ در باره ایجاد سازکار های لازم برای بین المللی سازی و ارتباط آن با آیین نامه این طور بیان می کند:

من دخالت وزارت علوم را به عنوان عوامل بیرونی نمی بینم، چون اینها به صورت سیستمی هستند یعنی اول وزارت علوم هست سپس دانشگاه به عنوان زیرمجموعه ای این سیستم هست. بنابراین به عنوان عوامل بیرونی نیست. من اسناد بالادستی را مثلاً شورای فرهنگی، مجلس، دولت و بعد وزارت علوم می بینم. اول اینها بعد وزارت علوم متأثر از اینهاست. وقتی یک قانونی برداشته و تصویب می شود، و می گوید که دولت موظف است که در بین المللی کردن دانشگاهها اقدام کند پس این به طبع به وزیرعلوم می گوید و سپس وزیر علوم اقدام می کند سپس ما به سمت بین المللی شدن می رویم. بعد شما تصور کنید که بدون هیچ زیرساختی ما شروع به بین المللی کردن دانشگاه کنیم چه اتفاقی می افتد؟ اولین کاری که می کند این است که همه باید انگلیسی صحبت کنند معلوم است که نمی شود. دانشجویی که حتی یک ترم زبان نخوانده چطور شروع به صحبت انگلیسی کند؟ وقتی من هنوز آموزش ندیده ام که مثلاً برای ارتقای هر دانشجوی دکترا دو تا مقاله ISI داشته باشد؟ من که اصلاً معنی ISI را نمی دانم یا شرایط ISI را اصلاً نمی دانم چیست، این نوع سیاستها بازدارنده

هستند. در سمت بین‌المللی شدن این مقاله‌ی ISA واقعاً چه آفتی شده است برای کشور ما، اصلاً فروش پایان‌نامه و مقاله هم یک آفت شده است و همه اینها از کجا نشأت می‌گیرد؟ این‌ها همه متأثر از سیاست‌های نادرست بالادستی هستند.

مصاحبه‌شونده شماره ۱۳ درباره بین‌المللی شدن دانشگاه اضافه می‌کند:

آیا ما واقعاً یک سایت برای مثلاً معرفی دانشگاه‌هایمان مثلاً همین دانشگاه تهران، و جذب دانشجو از خارج داریم؟ نه نداریم. ما چطوری می‌خواهیم یک جامعه‌ی علمی داشته باشیم. وزارت علوم ابلاغ می‌کند و دانشگاه آزاد هم اعلام می‌کند که از این به بعد همه انگلیسی صحبت کنند و غیره. ما همیشه بلبشو می‌کنیم. الان و در حال حاضر نهاد آموزش عالی ما پینگ‌پنگ می‌زند یعنی در واقع در جا می‌زند. هرکسی براساس تجربه‌ی خودش می‌خواهد اصلاح کند که خراب‌تر می‌شود.

شرکت‌کننده دیگری با ذکر یک مثال از یکی از دانشگاه‌های داخلی و با تأکید بر برنامه ریزی بلندمدت و مستمر آن دانشگاه درباره بین‌المللی شدن این‌طور بیان می‌کند: آن دانشگاه اگر در برنامه راهبردی اعلام کرد: جذب دانشجو غیر ایرانی، تمام اجزاء دانشگاه متحد بر این برنامه پیش رفت. الان این دانشگاه در جذب دانشجوی غیر ایرانی موفق‌تر از دانشگاه شهیدبهشتی است چون برنامه، هدف داشت و ثبات مدیریتی داشت. چون مدیرانش را از مدیران توانمند انتخاب کرد. چون دائماً بر آموزش ضمن خدمت مدیران و مجموعه کارمندانش اصرار دارد. چون تیم مدیریت کیفیتی فرآیندها تشکیل داده دائماً فرآیندها را در تمام حوزه‌هاش (چه توحوزه پژوهشی چه توحوزه اداری مالی همه حوزه‌ها) رصد می‌کند. یعنی یک کمیته ارتقاء کمیت و کیفیت فرآیندها دارند هر روز هر لحظه دارند بر بحث کیفی سازی و فرآیند سازی اجرایی کار می‌کنند. پس زنجیره‌ای شکل گرفته و شاخص بین‌المللی سازی را محقق کرده‌اند و در مسیر کیفیت قرار دارند.

۲. ارتباط متقابل صنعت و دانشگاه: این ارتباط در مواردی مانند شکل دهی به ساختارهای مور نیاز، تربیت متخصصین مورد نیاز صنعت و شناسایی نیازهای جامعه هدف دانشگاه نمایان است.

مصاحبه‌شونده شماره ۶ معتقد است که:



شکل ۱- ابعاد بین المللی سازی دانشگاهها(منبع: یافته های نگارندگان)

ارتباط با صنعت در خصوص ارتقای کیفیت و دانش افزایشی بسیار مهم است. ارتباط با صنعت یک اصل و یک ضرورت و در جهت دانش افزایشی و در خصوص کمک به ساختار کشور و توسعه کشور است. یعنی درآمدزایی در جهت ارتقای کیفیت. مصاحبه شونده شماره ۲۲ در باره شناسایی مشتریان و شناسایی نیازهای آن ها معتقد است که :

همه جای دنیا ارتباط با صنعت نوعی کمک صنعت به آن دانشگاه است. دانشگاه خواهان رشد است، ولی صنعت باید پذیرای دانشگاه باشد و از نظر بحث مالی به اصطلاح پول تزریق کند. اما صنایع ما اصلا عادت ندارند که با دانشگاه ارتباط برقرار کنند از طرفی اکثر صنایع ما هم دولتی هستند. به نوعی صنایع را باید اجبار کرد. در حال حاضر دانشگاه با صنعت همکاری می کند اما در واقع نتوانسته ایم بخش صنعت را توجه کنیم. مثلا صنعت باتوجه به سود خود با دانشگاه همکاری کند، صنعت را به نوعی باید هدایت کرد حالا صنایع دولتی رو باید به نوعی اجبار کرد. صنایع غیردولتی رو باید با یکسری امتیازات مثلا تخفیف در مالیات، پرداخت مالیات به دانشگاه، صرف مالیات در راه پژوهش های دانشگاهی و غیره به این کار ترغیب کرد. از طرفی دانشگاه را به سمت صنعت هدایت کنیم. منظور این نیست که دانشگاه ساکن باشد و بقیه به سمت دانشگاه روانه شوند.

مصاحبه شونده شماره ۹ در باره انطباق طرح های پژوهشی با نیاز مشتریان دانشگاه (بخش صنعت) معتقد است که :

تحقیقات دانشگاهی باید مصداقی و موردی برای کمک به صنعت باشد. تحقیقات کلی ، بخش عمده ای از مقالات اصلا به کار نمی آیند. من من اصطلاح اژدها کشی را به کار می برم: که یک اژدهایی داریم هر کسی درباره کشتن اژدها نظری می دهد. اصلا اژدهایی وجود ندارد یعنی مشکلی تعریف نشده. به خاطر همین به نظر من در شرایط فعلی دانشگاه ها باید به سمت صنعت بروند ولی صنعت هم باید به نوعی به سمت دانشگاه هدایت شود. باز هم به نظر من همه هزینه ها از یک راه تامین نمی شود.

مصاحبه شونده شماره ۲۱ درباره تامین منابع مالی از راه ارتباط با صنعت بیان می کند: ارتباط با صنعت میتواند جایگزین پردیس های پولی شود، می تواند بخش عمده ای از مالی دانشگاه روپوشاند اما همه هزینه ها از یک راه تامین نمی شوند. از طرفی دولت نباید ناگهان دانشگاه ها را خود گردان کند، دولت موظف است برای برقراری ارتباط بین صنعت و دانشگاه هزینه کند. هزینه مستقیم یا غیرمستقیم، از طریق قوانین و یا هزینه های مستقیم، یعنی بودجه های که لاینقطع. در هر جایی از دنیا هم که دانشگاه با صنعت در ارتباط هستند، دانشگاه بودجه کلان ملی یا ایالتی دارد. یعنی دانشگاه ها به هیچ عنوان خودگردان و به حال خود رها نمی شوند. اعتقاد من بر این است که نباید تفکر خود گردان بر دانشگاه ها حاکم باشد. دانشگاه ها چون به جامعه خدمت می کنند چون محصول انرا جامعه استفاده می کند لذا حاکمیت و دولت همان جامعه موظف به حمایت از دانشگاه است.

مصاحبه شونده ۲۰ در شرکت های رابط بین صنعت و دانشگاه و نحوه ارتباط با صنعت مطرح کرد:

مثلا در خارج از ایران شرکت هایی تاسیس شده خارج از محیط دانشگاه به عنوان رابط بین صنعت- دانشگاه. یعنی شرکت ها از صنعت مسئله می گیرند، مساله را خورد می کنند خورد شده را به دانشگاه انعکاس می دهند در واقع این شرکت برای آن دسته از قشر علمی که ارتباط قوی با صنعت ندارند اما می توانند در پروژه ها و تحقیقات موفق عمل کنند طرح و مساله ارائه می دهد و ارتباط قوی و قانون مند بین قشر علمی و قشر صنعتی بر قرار می شود.

مصاحبه شونده ۱۷ درباره شناسایی نیازهای جامعه هدف اذعان داشت:

مشکلاتی در بخش صنعت وجود دارد و خود صنعتی ها دوست دارند که این مشکلات از راه علمی حل شود اما به کار دانشگاه اعتقاد و باور ندارند. این دو گروه صحبت های هم را درک نمی کنند زبان مشترک ندارند. گاهی صنعت مشکل بزرگی دارد که قادر به بیان و

تفہیم آن نیست و گاهی استادان ما به آن مشکل اهمیتی نمی دهند. در نتیجه ارتباط بین صنعت و دانشگاه حل نشده باقی مانده. اصلاً دانشگاه نیاز صنعت را نمی داند چیست... مصاحبه شونده دیگری درباره چگونگی همسو کردن برنامه‌های آموزش عالی با نیازهای صنعت معتقد است:

دولت موظف است با ایجاد ساختارهایی نیازهای جامعه یا جامعه هدف خود را به دانشگاه منتقل کند. لازم است ساختارهایی در خود دانشگاه شکل بگیرد مثلاً دفتر ارتباط با صنعت یا تیم‌هایی که با Business ها ارتباط برقرار می‌کنند و به استادان ارائه می‌دهند مثلاً مشاوره می‌دهند یا بحث‌های کنترل پروژه. در واقع کارهایی که استادان خواست صنعت را درک می‌کنند و وارد عمل شوند. مثلاً در آمریکا سازمانی وجود دارد که نیازهای جامعه را جمع می‌کند و از طریق تعریف پروژه‌ها به دانشگاهیان انتقال می‌دهد. درباره مشتریان دانشگاه و نیازهای آن‌ها مصاحبه شونده شماره ۴ معتقد است که:

تعیین اولویت‌های مشتریان بسیار مهم است. از نظر من باید سازمان آپدیت و به روز باشد. یعنی چه؟ یعنی برا ساس نیازهایی که جامعه مخاطب من، مشتری من، جامعه من خودم را به روز کنم. تا در جایگاه یک سازمان حرفی برای گفتن و مطالبی برای بیان داشته باشم. مشتری ما دانشجویان هستند. پس تعیین اولویت دانشجویان مهم است. باید با مطالعه دقیق مشتریان را بشناسیم. در عین حال در بحث نیاز سنجی از ایجاد پیچیدگی پرهیز کنیم.

مصاحبه شونده شماره ۲۳ معتقد است:

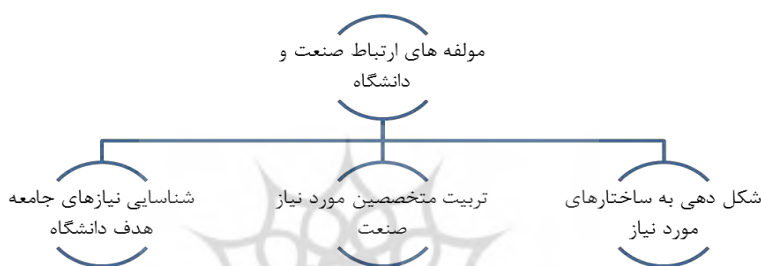
این سیستم زمانی خوب کار می‌کند که به سمت هدف، به سمت رضایت مشتری و به سمت مراعات استانداردها نزدیک شود.

مصاحبه شونده شماره ۱ در همین راستا بیان می‌کند:

کارکرد کل دانشگاه، حل مسائل جامعست. یکی از دغدغه‌های دانشگاه، شناسایی مسائل دانشگاهیست. مثلاً دانشگاه شهید بهشتی متولی حل مسائل هوافضا باشد. متولی حل مسائل ترافیک باشد. متولی حل مسائل روانی جامعه باشد. یعنی هر دانشگاهی مسئولیت تعریف شده همسو با نیازهای جامعه داشته باشد. لذا معاون پژوهشی دانشگاه‌ها برای مثال به عنوان متولی این امر، درآمدهایی رو وارد دانشگاه می‌کند. و به هر استادی ماموریتی می‌دهد اما اجبار نمی‌کند.

مصاحبه شونده شماره ۹ در همین خصوص بیان می‌کند: مدیریت صحیح درون دانشگاهی، با همسویی نیازها و بحث درآمذزایی و با توجه به ایجاد انگیزه در دانشجویان و در عین حال ایجاد مهارت‌ها می‌تواند ساز و کارهایی را طراحی کند تا توانمان به چند

مساله پاسخ دهد. مثلا اگر خواهان دانشجویی بی دغدغه و تأمین از نظر مالی هستی ، مثلا هزینه آزمایشگاه پرداخت و مواد مورد نیاز خریداری شود، در این زمینه های تعریف شده مشغول به کار و پژوهش شود. در این زمینه کار کند ما هم بودجه می دهیم. اما آگه تو این زمینه ها نباشد بایستی خودت زحمت بکشی. ببینید این راهکار تشویقست. لذا من استاد سعی می کنم ذهنم و نحوه تربیت دانشجویانم ذهنش به سمت نیاز جامعه متمایل شود.



شکل ۲- مؤلفه های ارتباط صنعت و دانشگاه

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش به منظور تبیینی بر پیش بایست های راهبردی استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاه ها انجام شده است. یافته های این پژوهش بر اساس داده های حاصل از مصاحبه با صاحب نظران، مدیران و مطلعین نسبت به این حوزه حاصل شده است. با توجه به تحقیقات انجام شده در کشور و ضرورت پرداخت به این موضوع در کشور، می توان ادعا نمود که این پژوهش می تواند برای پرداختن به چنین موضوعی و توجه بیشتر به عوامل زیربنایی در حوزه کیفیت دانشگاهی شروع مناسبی باشد. در نتیجه مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۲۷ نفر از صاحب نظران و خبرگان کلیدی در مجموع ۲ عامل اصلی و ۹ عامل فرعی به عنوان پیش بایست های راهبردی استقرار نظام مدیریت کیفیت دانشگاه ها شناسایی شدند. اولین عامل اصلی شناسایی شده، بین المللی سازی دانشگاه هاست که بر اساس نظرات مشارکت کنندگان این پژوهش؛ با شش مقوله توصیف شده است که هر کدام از یک منظر این مؤلفه کلی را پوشش داده اند. این شش مقوله عبارتند از: ۱- شکل دهی ارتباطات ۲- دانشجویان بین المللی

۳- پژوهش‌های بین‌المللی ۴- برنامه‌های درسی بین‌المللی ۵- اعضای هیأت علمی بین‌المللی شده و ۶- حمایت سازمانی. همانگونه که از نتایج پژوهش‌های Saadat talab & Ghiasi nodushan(2014) و (Dehaghani & et al, 2011) و Austrian Accreditation Council(2016) مشاهده می‌شود لازمه تحقق رویکرد بین‌المللی سازی، ارائه فعالیت‌های تعاملی در آموزش و پژوهش در نظام‌های آموزشی است که در برگیرنده چند عنصر است: فعالیت‌های تبادل انسانی، یعنی جابجایی دانشجویان و اعضای هیات علمیکه لازمه آن شکل‌گیری و تداوم ارتباطات بین‌المللی است. برنامه‌های درسی؛ فعالیت‌های پژوهشی که شامل سازماندهی کنفرانس‌های بین‌المللی و رهبری پژوهش‌های مشترک برای ارائه یافته‌های تحقیق و مقالات علمی است و توسعه راهبردهای علمی است که این موارد با مقوله‌های استخراج شده از مولفه بین‌المللی سازی دانشگاه‌ها در این پژوهش همخوانی دارد. هم‌چنین در پژوهشی که توسط (Fathi vagargah & et al(2011) صورت گرفته است، ضمن بررسی روند و ابعاد بین‌المللی سازی برنامه‌های درسی در آموزش عالی ایران، بررسی دلایل ضرورت این امر و نیز شناسایی عوامل، شرایط، منابع، امکانات، تنگناها، فرصت‌ها و راهبردهای مناسب برای آن نیز پرداخته شده است که در این میان نقش برنامه درسی در بین‌المللی سازی دانشگاه‌ها بسیار پررنگ است. این امر هم‌چنین در پژوهش‌های (Knight(2006) Diba Chen & .Leask(2010), Toorani(2015), Amrollah & Zargar(2017), vajari(2009) و (Jain & et al (2011) قابل مشاهده است.

عامل اصلی دوم، ارتباط متقابل صنعت و دانشگاه است که بر اساس نظرات مشارکت‌کنندگان این پژوهش؛ با سه مقوله توصیف شده است که هر کدام از یک منظر این مولفه کلی را پوشش داده‌اند. این سه مقوله عبارتند از: ۱- شکل دهی به ساختارهای مورد نیاز ۲- تربیت متخصصین مورد نیاز صنعت ۳- شناسایی نیازهای جامعه هدف دانشگاه. ارتباط صحیح و موثر دانشگاه و صنعت می‌تواند موجب افزایش نوآوری و انتقال دانش و فناوری گردد (Rossi(2011) و تنها در صورت تعامل پایدار بین این دو نهاد، توسعه صنعتی و متعاقب آن توسعه اقتصادی و اجتماعی را می‌توان انتظار داشت (Plyee & et.al, 2005; quoted from Kheleghe talvari & et al, 2017). کاملی به نیازها و توانمندی‌های متقابل صنعت و دانشگاه دارد به نحوی که طراحی هر گونه نظام ارتباطی تحت شعاع این نیازها و توانمندی‌ها قرار دارد. همکاری دانشگاه و صنعت از مصادیق توافقی‌های قراردادی است که در خصوص فعالیت‌های علمی و پژوهشی میان دانشگاه‌ها و دستگاه‌های اجرایی منعقد می‌شود. این همکاری معمولاً با استفاده از توان علمی

دانشگاه و تجربیات صنعت و تلاش برای دستیابی به این هدف صورت می‌پذیرد (Kheleghi talvari & et al, 2017).

دانش تولید شده در دانشگاه‌ها می‌تواند یک مزیت رقابتی برای صنعت محسوب گردد (Salter, A. Bruneel, 2014) دانشگاه نیز می‌تواند از منابع مالی و تجهیزات صنایع بهره‌بردار، و دانشجویان می‌توانند با گذراندن دوره کارآموزی خود در صنایع با محیط صنعت آشنا شده و با چالش‌های روزانه موجود روبرو گردند (Rothman, 2016; quoted from khaleghi talvari & et al, 2017)

از طرفی پژوهش‌های دانشگاهی، نقش مهمی در توسعه محصول، ابداعات و اختراعات صنعتی دارند و بر اساس پژوهش‌ها ارتباط صنعت و دانشگاه، کارایی تحقیقات دانشگاهی را افزایش می‌دهد (Woolgar, 2015) در صورت وجود رابطه بین این دو بخش، با افزایش تحقیقات دانشگاهی، بخش تحقیق و توسعه صنعت نیز فعال‌تر می‌شود.

برقراری ارتباط موثر دانشگاه و صنعت، تعاملات و فعالیت‌های مشترک میان این دو نهاد را بهبود بخشیده و کیفیت و تناسب دوره‌های آموزشی آکادمیک در دانشگاه با نیازهای صنعت و به تبع آن قابلیت‌های علمی و عملی دانشجویان، افزایش یافته و بسترهای نوآوری و پیشرفت در سازمان‌ها و جامعه، ارتقاء می‌یابد. بنابراین اگر این ارتباط بر پایه روابط نادرست شکل گیرد، جامعه نخواهد توانست به خواسته‌های خود در جهت توسعه و پیشرفت دست پیدا کند (Faez & Shahabi, 2010)

بروندادهای دانشگاه (نیروی انسانی متخصص؛ نوآوری علمی و گسترش دامنه علم و دانش) بخشی مهم از دروندادهای صنعت محسوب می‌شود. لذا تولید و توزیع مناسب فناوری مرهون توسعه مراکز دانشگاهی و ارتباط مناسب آن با صنعت در کاربردی کردن نتایج تحقیقات انجام شده است. تجربه کشورهای توسعه یافته، حاکی از آن است که عدم همکاری مناسب دانشگاه و صنعت، توسعه یافتگی را غیر ممکن یا دست کم دستیابی به آن را بسیار دشوار می‌کند (khaleghi talvari & et al, 2017)

لذا با نتایج پژوهش‌های ذکر شده می‌توان همسو بودن آن‌ها با نتایج این پژوهش را مشاهده کرد که در شکل دهی به ساختارهای مورد نیاز ارتباط متقابل صنعت و دانشگاه، تربیت متخصصین مورد نیاز صنعت و شناسایی نیازهای جامعه هدف دانشگاه قابل مشاهده است و با پژوهش‌های (Mohamadi, 2013) Mohamadi (2013) و (Jain & et Mohd shoki Md Ariff (2014) است و (al (2011) هم پوشانی دارد.

References

- Abdullah, F. (2006), "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector", International Journal of Consumer Studies, Vol. 30 No. 6, pp. 569-81
- Amrollah, O; Zargar, H. (2017). Impact of internationalization of academic curricula on improving their quality and credibility from the perspective of faculty members. Proceedings of the Eleventh National Conference on the Quality Assessment of Academic Systems Tabriz University. 689-694 (in Persian).
- Austrian Accreditation Council (2016). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). Retrieved February 5, 2016, from https://www.aq.ac.at/de/akkreditierung/dokumenteakkreditierung/ESG_endorsedMay2015.pdf
- Bazargan, A. (2016). Qualitative and mixed research methods. Tehran: Didar publication (in Persian).
- Chang, Y., P.Y., Y., B.R, M., Chi, H., & Tsai-Lin, T. (2016). Entrepreneurial universities and research ambidexterity: A multilevel analysis. Technovation, No 54, pp 7-21.
- Chen, I. S., & Chen, J. K. (2013). Present and future: a trend forecasting and ranking of university types for innovative development from an intellectual capital perspective. Quality & Quantity, 47(1), 335-352.
- Dehaghani ghasempour, A; Liaghatdar, M; Jafari, E. (2011) an analysis of the localization and internationalization of the university curriculum in the age of globalization, Quarterly journal of cultural research, Vol 4, pp 1-24(in Persian).
- Deming, W. E. and Feigenbaum, A. V. (1986). "Total quality management: origins and evaluation of the term". Harvard Business Review, Vol 34, No 6, pp 93-101.
- Diba Vajari, T. (2009). Internationalization of Curriculum in Higher Education, Dimensions and Trends. Quarterly Journal of Medical Education Strategies. Vol 2, No 2, pp 85-94.
- Eshaghi, F; Mohamadi, R. (2011). Effective Components in Designing a Comprehensive Quality Management System for Higher Education. Proceedings of the first quality management conference in universities and institutes of higher education and research in the country (in Persian).
- Faez, A; Shahabi, A. (2010). Evaluation and Prioritization of Barriers to University and Industry Relationships (Case Study of Semnan). Quarterly Leadership and Educational Management. Vol 4, No 2, pp 97-124 (in Persian).

- Farasatkhah, M. (2016). Qualitative research method in social sciences with emphasis on theory based (grounded theory). Tehran: Agah publication (in Persian).
- Fathi vajargah, K; Ebrahimzadeh, E; Farajollahi, M; Khoshnoodifar, M (2011). The process of internationalization of curricula with the distance education approach to higher education in Iran. Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration, Vol 2, No 5, pp 77-107(in Persian).
- Freed, J. E., Klugman, M.R., and Fife J. D. (1997). A Culture for Academic Excellence. The George Washington University, Washington D.C., USA.
- Ghorune, D. (2011). Higher education quality management; Looking for an optimal framework. Proceedings of the fifth National Conference on the Quality Assessment of Academic Systems Tabriz University. 453-469 (in Persian).
- Harvey, L. (1995a). "The new colloquialism: improvement with accountability", Tertiary Education and Management, Vol 2, No2, pp 153-160.
- Harvey, S; Green, P. (1993). Quality control in higher education, Journal of Higher Education Review. Vol.112, No 2.
- Hasanzadeh barani kord, S; Salehi omran, E (2016). The quality of higher education, the field of conflict between stakeholders. Proceedings of the tenth National Conference on the Quality Assessment of Academic Systems. 189-210 (in Persian).
- Keyvani, J; Farasatkhah, M. (2004). A process to ensure the quality of higher education, the typology of global trade, the paper presented at the fifty-first meeting of the heads of universities and scientific and research centers (in Persian).
- Khaleghi talvari, A; Azimi, M; Rahimi, M; Sahebyar, H. (2017). The Necessity of University Relationship with Industry, Barriers and Solutions. Proceedings of the Eleventh National Conference on the Quality Assessment of Academic Systems Tabriz University. 642-649 (in Persian).
- Knight Jane N. (2006). Monitoring the Quality and Progress of Internationalization. Journal of Studies in International Education, Vol 5, pp 228-243.
- Kotler, P. (1994). Marketing management: analysis, planning, implementation, and control. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Leask. B. (2010). Internationalization outcomes for all students using information and communication technologies (ICTs). Journal of study international education, 8:336-51.
- Mehralizadeh, Y. (2008). Qualitative movement in higher education towards a comprehensive model of quality management. Iranian quarterly of higher education, Vol 3. No 4, pp 88-101.

- Moed, H. F. (2013). Does International Scientific Collaboration Pay? Citation analysis in research evaluation, 285-290.
- Mohamadi, R. (2008). Evaluation and Accountability in Higher Education. Research project: Institute of Research and Planning for Higher Education (in Persian).
- Mohamadi, R. (2014). Designing a quality audit model and its feasibility in implementing the university system in Iran, Thesis from Faculty of Education and Psychology, Shahid Beheshti University, Tehran
- Mojtabazadeh, M; Abaspour, A; Maleki, H; Farasatkah, M. (2015). Internal evaluation, the key to treasure success in validating higher education and case studies of one of the universities in the country. Proceedings of the 3rd National Conference and 10th Conference on the Evaluation of Academic Systems Quality. 551-567 (in Persian).
- Plyee, M.V., et al. (2005). Industrial Relations and Personnel Management, New Delhi, Vikas Publishing House PVT LTD.
- Rossi, F., (2013). "The governance of university-industry knowledge transfer" European Journal of Innovation Management Vol. 13 No. 2, pp. 155-171.
- Rothman, M, (2016), lessons learned: advice to employers from interns. Journal of education, for business, Vol. 82 No.3, p.140.
- Saadat talab, A; Ghiasi nodooshan, S. (2014). Investigating the Factors Affecting the Systematization of Validation System in Iranian Higher Education. Scientific Journal of Research in Education of Shahid Rajae Tarbiat Dabir University, Vol1, No 2, pp 13-25.
- Sabourinia, S. (2017). Identification of the academic system's quality indicators and their prioritization using the Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP). Proceedings of the Eleventh National Conference on the Quality Assessment of Academic Systems Tabriz University. 1189-1203 (in Persian).
- Salter, A. Bruneel, J, (2014), investigation the factors that diminish the barriers to university-industry collaboration, paper to be presented at the summer conference on CBS-Copenhagen business school.
- Seymour, D. (1993). "Quality on Campus: Three Institutions, Three Beginnings", Change, Vol 2, No 3, pp 14-27.
- Srikanthan, G. and Dalrymple, J. (2003) "Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education", Quality in Higher Education, Vol 3, No 8, pp 215-224.
- Tahmasebi, H; Shojaee, M. (2015) Investigating the Impact of Quality Management in the Country's Education System, The Paper presented at the 3rd National Conference on Industrial Engineering and Systems, Faculty of Industrial Engineering, Islamic Azad University, Tehran South Branch (in Persian).

- Toorani, H. (2014) Higher Education Quality Assessment Program with a System Approach, The Paper presented at the 2nd National Conference on Industrial Engineering and Systems, 286-299(in Persian).
- Woolgar, L. (2015). New intuitional policies for university-industry links in Japan. Research policy, Vol 36, pp 1262.
- Yong K.T & Pheng L.S (2011) organizational culture and Total Quality Management implementation in construction firms in Singapore, construction management and economy, Vol. 26.





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی