

طراحی الگوی مطلوب ممیزی کیفیت آموزش عالی ایران

رضا محمدی *

محبوبه عارفی **

عباس بازرگان ***

فاخته اسحاقی ****

چکیده

آموزش عالی در طول دو دهه گذشته با چالش‌های مختلفی مواجه بوده است که باعث شده تا تضمین کیفیت آموزش عالی اولویت نخست مدیریت نظام آموزش عالی گردد. بر این اساس کشورهای مختلف در دهه‌های اخیر کوشش‌های فزاینده‌ای را در این باره به عمل آورده‌اند و با استفاده از روش‌های مختلف ارزیابی و تضمین کیفیت سعی در اعتبارسنجی کیفیت درونداها/ فرایندها/ برونداها/ پیامدها از یک سو و ممیزی سازوکارها/ رویه‌ها/ ساختارها از سوی دیگر داشته و دارند. در دهه‌های اخیر در خصوص اعتبارسنجی در نظام دانشگاهی ایران، در قالب فرایندهای ارزیابی درونی و بیرونی اقداماتی انجام شده است، ولی متأسفانه هنوز در خصوص ممیزی اقدامی صورت نگرفته است. این تحقیق درصدد است تا با بهره‌گیری از پیشینه ممیزی در سطح جهانی و اجماع نظر جامعه دانشگاهی کشور به طراحی الگوی ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران بپردازد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که عوامل مدیریت کیفیت تدریس- یادگیری، مدیریت کیفیت پژوهش، مأموریت، اهداف سازمانی و مدیریت نهادی، مدیریت کیفیت تعامل با جامعه (مشارکت اجتماعی)، مدیریت کیفیت منابع انسانی، مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی، مدیریت کیفیت نظام ارزیابی و تضمین کیفیت از اهمیت بسیاری برخوردارند. بر اساس نتایج پژوهش الگوی ممیزی در دو بُعد عوامل و ملاک‌ها و فرایند اجرا طراحی و ترسیم شده است. علاوه بر این پیشنهادهایی نیز برای اجرای مؤثر ممیزی در نظام دانشگاهی ایران ارائه شده است.

واژگان کلیدی: ممیزی، عوامل و ملاک‌ها، نظام دانشگاهی.

* استادیار مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور (مسئول مکاتبات: remohamadi@yahoo.ca)

** دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

*** استاد دانشگاه تهران

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

مقدمه

آموزش عالی در طول دو دهه گذشته با چالش‌ها و مسائل عدیده‌ای مواجه بوده است. جهانی شدن، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، رشد فزاینده تقاضای اجتماعی برای آموزش عالی و به تبع آن افزایش فزاینده دانشجویان و رقابت با سایر بخش‌های اقتصادی و اجتماعی برای کسب منابع، کاهش منابع مالی دولتی و فشار مستمر از سوی جامعه، کارفرمایان، دانشجویان و سایر نهادهای ذی‌نفع برای مسئولیت‌پذیری، شفافیت امور، پاسخگویی و اطمینان‌دهی در خصوص کیفیت علمی از جمله این چالش‌ها محسوب شده و نظام‌های دانشگاهی را ملزم به طراحی و استقرار ساختارها و رویه‌هایی برای تضمین کیفیت خود و پاسخگویی بیشتر نموده است.

بر این اساس تضمین کیفیت^۱ آموزش عالی احساس عمومی مشترکی در شرایط رقابتی روزافزون دنیای امروز به منظور "کاهش عدم اطمینان" و پاسخی ضروری به انتظارات، بحث‌ها و سؤالات مورد نظر جامعه و دولت در بارهٔ فعالیت و عملکرد آموزش عالی است (وان دام^۲، ۲۰۰۰ / فراستخواه، ۱۳۸۸) و می‌رود که به دستور کار ثابت آموزش عالی تبدیل شود.

تضمین کیفیت اصطلاحی فراگیر است که به ارزیابی مستمر کیفیت نظام، مؤسسات یا برنامه‌های آموزش عالی مربوط می‌شود و به عنوان سازوکاری نظام‌مند، با تمرکز بر پاسخگویی و بهبود، بر اساس ارائه اطلاعات و داوری در فرایندی منسجم و مبتنی بر معیارهای توافق شده، اغلب به عنوان بخشی از مدیریت کیفیت آموزش عالی در نظر گرفته می‌شود (ولاسینو^۳ و همکاران، ۲۰۰۷).

در مورد بهترین نحوه مدیریت و تضمین کیفیت در آموزش عالی تاکنون اجماع جهانی صورت نگرفته و به تبع آن الگوها و رویکردهای مدیریتی و تضمین کیفیت متنوعی در مؤسسات آموزش عالی پیشنهاد و اجرا شده است (بکت^۴ و بروگس^۵، ۲۰۰۸) که شامل موارد زیر می‌شود (شبکه اروپایی تضمین کیفیت در آموزش عالی^۶، ۲۰۰۳):

1. Quality Assurance
2. Van Damme
3. Vlasceanu
4. Becket
5. Brookes
6. European Network for Quality Assurance in Higher Education

۱- ارزیابی^۱: ارزیابی اصطلاحی کلی است که برای رویه‌های تضمین کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرد و با داوری درباره «ارزش»^۲ یا «شایستگی»^۳ پدیده‌های مورد ارزیابی، مترادف است. منظور از ارزش آن است که نظام مورد ارزیابی تا چه اندازه نیاز معینی را برآورده می‌کند و منظور از شایستگی نظام، کیفیت آن است (بازرگان، ۱۳۸۷: ۱۷).

۲- اعتبارسنجی^۴: در تضمین کیفیت، روشی است که در آن از راه ارزیابی درونی و بیرونی، درباره میزان تحقق استانداردها یا الزامات از پیش تعیین شده، درباره یک مؤسسه یا برنامه، قضاوت صریحی به عمل می‌آید (تدجودین^۵، ۲۰۰۰ و مارتین^۶ و استلا^۷/ترجمه محمدی، ۱۳۸۸).

۳- نشانه‌گذاری (محک زنی)^۸: روشی است که به موجب آن مقایسه نتایج برنامه‌ها یا مؤسسات منجر به تبادل تجربه در خصوص بهترین شیوه عمل می‌شود (شبکه اروپایی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی، ۲۰۰۳).

۴- ممیزی^۹: بر سیاست‌ها، نظام‌ها، رویه‌ها، راهبردها و منابع مؤسسات برای مدیریت کیفیت فعالیت‌ها و کارکردهای اصلی آموزش و یادگیری، پژوهش و خدمات تخصصی و ارتباط و تعامل با جامعه و نیز خدمات حمایتی و پشتیبانی علمی متمرکز می‌شود (کمیته کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷).

ممیزی به یکی از روش‌های تضمین کیفیت در نظام‌های دانشگاهی است. امروزه، از راه ممیزی، کیفیت تعداد قابل توجهی از مؤسسات آموزش عالی در کشورهای مختلف بهبود یافته است. در سال ۱۹۹۰ ابتدا انگلستان ممیزی را آغاز نمود و سپس این مفهوم در سایر کشورهای اروپایی و همچنین نیوزیلند، استرالیا و هنگ کنگ اقتباس شد (مسی^{۱۰}، ۲۰۰۳).

ممیزی کیفیت، که شامل دو مرحله ممیزی بیرونی و درونی است، ارزیابی مستقلی در باب اثربخشی سیستم و فرایندهایی است که هر مؤسسه برای تنظیم، پیگیری و تحقق مأموریت و اهدافش مورد استفاده قرار می‌دهد. ممیزی کیفیت می‌تواند برای

1. Evaluation
2. Worth
3. Merit
4. Accreditation
5. Tadjudin
6. Martin
7. Stella
8. Benchmarking
9. Audit
10. Massy

تحقق اهداف درونی (ممیزی درونی) و اهداف بیرونی (ممیزی بیرونی) انجام شود و علاوه بر ارزیابی میزان بسنده بودن رویه‌های تضمین کیفیت، به بررسی اجرای آنها در عمل نیز می‌پردازد (مارتین و استلا، ۲۰۰۷/ترجمه محمدی، ۱۳۸۸). براین اساس، ممیزی کیفیت دو هدف متفاوت اما مرتبط را دنبال می‌کند. ابزاری مهم است که مؤسسات آموزش عالی با آن پاسخگویی خود در قبال جامعه، مبنی بر مسئولیت‌های‌شان در کیفیت بخشی به آموزش عالی را نشان می‌دهند و دوم اینکه ابزاری راهبردی برای تسهیل بهبود مستمر کیفیت درون مؤسسات آموزش عالی است (کارول^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). در واقع ممیزی به دنبال ارزیابی توان و ظرفیت مؤسسه برای مدیریت کیفیت فعالیت‌های علمی به شیوه‌ای است که مأموریت، اهداف کلی و اهداف ویژه تصریح شده را محقق نماید و به انتظارات و نیازهای ذی‌نفعان مختلف درونی و بیرونی پاسخ دهد (کمیته کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷).

با وجود تجارب چشمگیر در سطح بین‌المللی، تجارب ملی در خصوص ممیزی نظام دانشگاهی در ایران یافت نمی‌شود و تنها طی پانزده سال گذشته در ایران، پژوهش‌ها و اقدام‌هایی ارزشمند و علمی درباره ارزیابی درونی و بیرونی کیفیت در سطح گروه‌های آموزشی انجام شده است. اگرچه اعتبارسنجی از راه ارزیابی درونی و بیرونی در بهترین حالت برای سطح گروه آموزشی مطلوب است، این امر برای اشاعه فرهنگ کیفیت ضروری است (بازرگان، ۱۳۹۰). با این حال نمی‌توان تنها به این رویکرد برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی اکتفا کرد بلکه باید برای بهبود کیفیت در سطح دانشگاه یا مؤسسه نیز چاره‌ای اندیشید و چشم‌انداز روشن و قابل‌تصور در خصوص ساختار یک دانشگاه مطلوب ارائه نمود. بر این اساس در ممیزی مطلوبیت سازوکارها، رویه‌ها، ساختارها و به طور کلی ترتیبات لازم که تضمین‌کننده کیفیت باشد، مورد بررسی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر می‌توان گفت که اگر سازوکارها و رویه‌های ناظر بر کیفیت دانشگاه مستقر و از مطلوبیت لازم برخوردار باشند و به درستی مورد اجرا قرار گیرند، کیفیت فعالیت‌های اصلی (آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی) و به طور کلی کیفیت دانشگاه را به همراه دارند. علاوه بر این یادآوری این نکته لازم و ضروری است که از سال ۱۳۸۴ انجام ارزیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در دو سطح صف و ستاد بر اساس آئین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مصوب ۱۳۸۱/۱۰/۱۸ هیأت وزیران در دستور کار وزارت قرار گرفت و با وجود انجام آن تا سال ۱۳۸۹ توسط سازمان

سنجش آموزش کشور، انتقادهایی را از سوی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مبنی بر عدم انطباق ابعاد، عوامل و شاخص‌های آن با شرایط نظام دانشگاهی به ویژه در سطح عمومی برای دستگاه‌های اجرایی در پی داشت (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴). نکته دیگر این که در سال‌های اخیر بحث رتبه‌بندی نیز در نظام آموزش عالی ایران مورد توجه قرار گرفته است که بی‌شک این امر نیازمند به کارگیری روش مناسب ارزیابی در سطح نظام دانشگاهی، براساس مؤلفه‌های برخاسته از مأموریت‌ها، وظایف و کارکردهای آنها است. همانگونه که عنوان شد با وجود دانش و تجربه قابل قبول در حوزه ارزیابی کیفیت در سطح گروه‌های آموزشی، تاکنون در سطح دانشگاه یا مؤسسه، دانش و تجربه قابل قبولی ارائه نشده است و از سویی دیگر در این آشفته بازار شاهد ارائه پیشنهادها و چارچوب‌هایی برای ارزیابی و رتبه‌بندی دانشگاه‌ها بدون توجه به ماهیت و ویژگی‌های نظام دانشگاهی هستیم. بر این اساس فرایند ممیزی می‌تواند در سازمان‌دهی مناسب این امر نیز مثمر باشد. پژوهش حاضر به منظور "طراحی الگوی ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران" انجام شده است و به دنبال پاسخ به این سؤال می‌باشد. نخست این که چه مؤلفه‌هایی را برای ممیزی نظام دانشگاهی ایران می‌توان مورد استفاده قرار داد؟ و دوم این که فرایند اجرای ممیزی در نظام دانشگاهی ایران چگونه باید باشد؟

پیشینه تحقیق

مفهوم ممیزی در آموزش عالی - در آموزش عالی، واژه ممیزی ابتدا توسط پروفیسور استوارت سوترلند، نایب رئیس دانشگاه لندن و رئیس گروه استانداردهای دانشگاهی و هیأت مدیره واحد ممیزی دانشگاهی، در نظام دانشگاهی پیشنهاد شد (هاروی، ۲۰۰۴) و پیرو آن مؤسسات آموزش عالی بریتانیا، از سال ۱۹۹۰ ممیزی را شروع نمودند و سپس مفهوم آن توسط مؤسساتی در سوئد، نیوزیلند، استرالیا و هنگ کنگ مورد توجه قرار گرفت. معمولاً چنین ممیزی‌هایی را رؤسای دانشکده‌ها، دانشگاه‌ها یا نهادهای ارزیابی بیرونی آغاز و هدایت نموده‌اند. امروزه مؤسسات آموزش عالی با ممیزی دانشگاهی، بهبودهای قابل ملاحظه‌ای در خصوص کیفیت به دست آورده‌اند (مسی، ۲۰۰۳). در نظام‌های آموزش عالی تعاریف متنوعی از ممیزی به شرح زیر ارائه شده است.

1. Stewart Sutherland
2. Harvey

جدول (۱) تعاریف ممیزی کیفیت

منبع	تعریف	ردیف
ولاسینو و همکاران، ۲۰۰۷	ممیزی کیفیت فرایند بازبینی کیفیت است که در آن هیأتی بیرونی (هیأت ممیزی) به تضمین اینکه رویه‌های کیفیت نظام مورد ممیزی از کفایت لازم برخوردار است، می‌پردازد. ممیزی کیفیت می‌تواند در جهت برآوردن اهداف درونی (ممیزی درونی) یا اهداف بیرونی (ممیزی بیرونی) انجام شود. نتایج ممیزی در قالب گزارش مستند می‌شود.	۱
شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی، ۲۰۰۳	ممیزی، ارزیابی یا بازبینی رویه‌ها، فرایندها و سازوکارها در مؤسسات آموزش عالی یا بخشی از آن (برای مثال دانشکده‌ها) است. ممیزی کیفیت، به طور خاص رویه‌ها و فرایندهای تضمین کیفیت را ارزیابی می‌کند. بر این اساس خود کیفیت موضوع ممیزی نیست. بلکه رویه‌ها یا سازوکارهایی که کیفیت را تضمین می‌نماید و همچنین فرآیندهایی که رسیدن به اهداف را در نظر دارند، موضوع ممیزی‌اند. فرض اصلی بر این است که اگر رویه‌های تضمین کیفیت در جای خود قرار گرفته باشند، کیفیت فعالیت‌های اصلی و کیفیت کلی مؤسسات آموزش عالی را به همراه دارند.	۲
چنگ، ۲۰۱۰	ممیزی مؤسسه‌ای، سیستم مورد اجرا در سطح مؤسسه است و کمتر به طور مستقیم بر ارزیابی آموزش دانشگاهی در سطح موضوع تمرکز دارد و بیشتر بر حصول اطمینان از اینکه آیا سیستم‌های تضمین کیفیت مؤسسه به طور موثر برای حفظ استانداردهای علمی و کیفیت به کار می‌روند، تمرکز دارد.	۳
وودهاوس، ۱۹۹۵	ممیزی نظام ارزشیابی است که در آن از راه بازنمایی کیفیت درونی، رویه‌ها و ساختارهای موجود برای تضمین کیفیت در مؤسسات آموزش عالی مورد قضاوت قرار می‌گیرد و بر اثربخشی نظام تضمین کیفیت به عنوان یک سیستم توجه خاص دارد.	۴
بازرگان، ۱۳۸۳	ممیزی فرایندی برای قضاوت درباره کیفیت سازوکارهای اجرایی است. این فرایند شامل: قضاوت درباره مناسب بودن برنامه‌ها و شیوه‌های طراحی شده برای تحقق هدف‌های بیان شده است.	۵
هاروی، ۲۰۰۴	ممیزی عبارت است از فرایند بازبینی مؤسسه یا برنامه برای تعیین اینکه آیا برنامه، کارکنان و زیرساخت‌های آن، اهداف تعریف شده را برآورده می‌سازد. همچنین ممیزی بر پاسخگویی مؤسسه و برنامه تاکید می‌کند. این فرایند با خود-ارزیابی و بازبینی بیرونی انجام می‌شود.	۶
مارتین و استلا/ترجمه محمدی، ۱۳۸۸	ممیزی کیفیت، فرایندی است که در آن هیأتی بیرونی اطمینان حاصل می‌کند که رویه‌های تضمین کیفیت مؤسسه یا برنامه، بسنده و کافی بوده و به صورت واقعی اجرا می‌شوند. این روش می‌تواند برای تحقق اهداف درونی یا اهداف بیرونی انجام شود. در هر صورت، نتیجه ممیزی بایستی در قالب گزارش ممیزی مستندسازی شود. بنابراین رویکرد خاص ممیزی کیفیت، به خودی خود به سنجش کیفیت یا عملکرد نمی‌پردازد، بلکه کیفیت سازوکارهای تضمین کیفیت را مورد توجه قرار می‌دهد.	۷

به طور کلی ممیزی مؤسسه‌ای یکی از روش‌هایی است که متولی امر کیفیت آموزش عالی، با آن مسئولیت‌هایش را در خصوص تضمین کیفیت از مرحله طرح‌ریزی به مرحله عمل می‌رساند و بر سیاست‌ها، نظام‌ها، رویه‌ها، راهبردها و منابع مؤسسات برای مدیریت کیفیت فعالیت‌ها و کارکردهای اصلی آموزش و یادگیری، پژوهش و خدمات تخصصی و ارتباط و تعامل با جامعه و نیز خدمات حمایتی و پشتیبان علمی متمرکز می‌شود (کمیته کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷). همان‌گونه که از تعاریف بر می‌آید، ممیزی گاهی با فرایند بازبینی و بررسی میزان تحقق مأموریت و اهداف مؤسسه یکسان تلقی می‌شود و در این مفهوم مؤلفه‌های اصلی تشکیل دهنده کیفیت آموزش عالی در قالب سازوکارهای ارزیابی و تضمین کیفیت مورد توجه قرار می‌گیرد.

بررسی کشورهای صاحب تجربه در حوزه ممیزی کیفیت - در این راستا
معیارهای ممیزی و فرایند اجرایی آن در قالب ۱۵ مؤلفه به تفکیک کشورهای مورد مطالعه در جداول زیر ارائه شده است:

جدول (۲) معیارهای ممیزی در نظام ممیزی کشورهای مورد مطالعه

نام کشور	معیارهای ممیزی
انگلستان	۱. مدیریت مؤسسه‌ای استانداردهای آموزشی / ۲. مدیریت مؤسسه‌ای فرصت‌های یادگیری / ۳. رویکرد مؤسسه‌ای به ارتقای کیفیت / ۴. ترتیبات همکاری / ۵. ترتیبات مؤسسه‌ای برای دانشجویان پژوهشی تحصیلات تکمیلی / ۶. (اطلاعات منتشر شده) (نهاد تضمین کیفیت، ۲۰۰۹).
سوئد	۱. راهبردی برای اجرای کیفیت / ۲. رهبری / ۳. همکاری در میان گروه‌های ذی نفع / ۴. مشارکت همگانی در ارتقای کیفیت / ۵. یگانگی / ۶. نظام‌های ارزشیابی و پیگیری / ۷. ارتباطات حرفه‌ای بیرونی (نهاد ملی آموزش عالی سوئد، ۲۰۱۲)
فنلاند	۱. خط مشی کیفیت مؤسسه آموزش عالی / ۲. مدیریت راهبردی و عملکردها / ۳. توسعه سیستم کیفیت / ۴. مدیریت کیفیت وظایف اصلی مؤسسه آموزش عالی / ۵. برنامه‌های آموزشی / ۶. سیستم کیفیت به عنوان یک کل شورای ارزیابی آموزش عالی فنلاند، ۲۰۰۸.
نروژ	۱. تلفیق تضمین کیفیت در فعالیت راهبردی مؤسسه / ۲. اهداف تعریف شده مؤسسه درباره کیفیت آموزشی / ۳. ارتباط کیفیت با راهبری و مدیریت در سطوح مختلف سازمانی / ۴. سازماندهی کار در حوزه کیفیت از راه سازوکارها و اقداماتی که مشارکت گسترده با توزیع معین مسئولیت‌ها و اختیارات برای عناصر و مراحل مختلف کار در حوزه کیفیت را تضمین خواهد کرد / ۵. جمع آوری و سازماندهی اطلاعات به دست آمده از ارزشیابی‌ها و سایر منابع اطلاعات / ۶. تجزیه و تحلیل اطلاعات و ارزیابی حصول اهداف / ۷. استفاده مؤسسه از نتایج مربوط به کیفیت به عنوان مبنایی برای تصمیم‌گیری و اقداماتی که در تضمین و توسعه کیفیت آموزشی مورد هدف می‌باشد / ۸. روشن نمودن اینکه چگونه کیفیت به مدیریت منابع و اولویت‌ها در مؤسسه کمک می‌نماید (منابع انسانی، زیر ساخت، خدمات) / ۹. مشارکت فعال دانشجویان در امر کیفیت و تمرکز مؤسسه بر کل محیط یادگیری / ۱۰. ارائه گزارش سالانه به هیأت مدیره مؤسسه از ارزیابی جامع و منسجم کیفیت آموزشی و بررسی برنامه‌ها و اقدامات برای بهبود (نهاد نروژی برای تضمین کیفیت در آموزش، ۲۰۱۲)

نام کشور	معیارهای ممیزی
دانمارک	<p>۱. راهبرد و رویه‌های کیفیت/۲. سازماندهی کیفیت/۳. اهداف کیفیت/ ۴. سیستم اطلاعات و جمع‌آوری داده‌ها/۵. استفاده از اطلاعات و داده‌ها/۶. مشارکت ذی‌نفعان داخلی/۷. مشارکت ذی‌نفعان بیرونی/ ۸. تصویب، نظارت و بررسی دوره‌ای برنامه‌ها و جوایز/۹. ارزیابی دانشجویان/۱۰. کار در حوزه کیفیت برای کارکنان آموزشی / ۱۱. منابع یادگیری و حمایت از دانشجویان/۱۲. اطلاعات عمومی (نهاد ارزیابی دانمارک، ۲۰۱۰).</p>
اتریش	<p>۱. مؤسسه آموزش عالی دارای راهبرد کیفیت است و این راهبرد با سازوکارهای راهبری آن، ادغام می‌شود. ۲. تضمین و توسعه کیفیت، بخشی از مسئولیت‌های رهبری می‌باشد. ۳. مؤسسه آموزش عالی به طور روشن و شفاف واگذاری مسئولیت‌ها و وظایف را تعریف و همچنین دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز برای دستیابی به اهداف را فراهم می‌کند. ۴. رویه‌هایی برای تضمین درونی کیفیت ایجاد شده است و سیستم مدیریت کیفیت از فرآیندهای اصلی مؤسسه آموزش عالی، حمایت می‌کند. ۵. سیستم‌های نظارت و اطلاع‌رسانی، بخشی جدایی‌ناپذیر از سیستم مدیریت کیفیت می‌باشد و گزارش‌دهی منظم را تسهیل می‌کند. ۶. سیستم مدیریت کیفیت، مشارکت نظام‌مند ذی‌نفعان مختلف را شامل می‌شود. (نهاد اتریشی برای تضمین کیفیت، ۲۰۱۲).</p>
سوئیس	<p>۱. راهبرد/ ۲. زمینه کاربرد/ ۳. فرایندها و مسئولیت‌ها / ۴. ارزیابی‌ها/ ۵. توسعه منابع انسانی/ ۶. استفاده از اطلاعات و تصمیم‌گیری/ ۷. ارتباطات (مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سوئیس، ۲۰۱۲).</p>
آلمان	<p>۱. اهداف شایستگی/ ۲. سیستم‌های مدیریتی برای یاددهی و یادگیری/ ۳. سیستم تضمین درونی کیفیت/ ۴. سیستم گزارش‌دهی/ ۵. مسئولیت‌پذیری/ ۶. ارائه اسناد (هویاج، ۲۰۰۹).</p>
اسپانیا	<p>۱. خط مشی و اهداف کیفیت/ ۲. طراحی برنامه/ ۳. فعالیت‌های کلاس درس و دیگر فعالیت‌های دانشجو محور/ ۴. کارکنان آموزشی و کمک آموزشی/ ۵. منابع فیزیکی و خدمات/ ۶. پیامدها/ ۷. اطلاعات عمومی (نهاد ملی ارزیابی کیفیت و اعتبارسنجی اسپانیا، ۲۰۱۲)</p>
استرالیا	<p>۱. تدریس - یادگیری/ ۲. پژوهش و آموزش پژوهش/ ۳. تعامل با جامعه/ ۴. فعالیت‌های بین‌المللی/ ۵. مدیریت و اداره امور (نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا، ۲۰۱۰).</p>
نیوزیلند	<p>۱. آموزش و یادگیری/ ۲. محیط پژوهشی/ ۳. پیمان تاسیس نیوزیلند/ ۴. کارکنان آموزشی و پشتیبانی/ ۵. تضمین کیفیت مؤسسه‌ای/ ۶. مدیریت و پشتیبانی اداری/ ۷. مشارکت اجتماعی/ ۸. همکاری و مشارکت علمی خارجی (جیننگز، ۲۰۰۷).</p>
هنگ کنگ	<p>۱. بیان اهداف مناسب/ ۲. مدیریت، برنامه ریزی و پاسخگویی/ ۳. توسعه برنامه و فرایندهای تصویب/ ۴. نظارت و بازبینی برنامه/ ۵. طراحی برنامه درسی/ ۶. ارائه برنامه شامل منابع، نحوه آموزش و محیط یادگیری دانشجو/ ۷. یادگیری عملی و دیگر یادگیری‌های خارج از کلاس درس (به عنوان مثال توسعه رهبری، تبادلات برون مرزی، کارتلفیق شده با یادگیری، یادگیری خدمات) / ۸. ارزیابی/ ۹. کیفیت آموزش و توسعه اعضا/ ۱۰. مشارکت دانشجو/ ۱۱. فعالیت‌های ویژه پژوهشی (شورای تضمین کیفیت، ۲۰۰۸).</p>
عمان	<p>۱. اداره امور و مدیریت/ ۲. یادگیری دانشجویان براساس برنامه‌های آموزشی/ ۳. یادگیری دانشجویان براساس برنامه‌های پژوهشی/ ۴. تحقیقات و مشاوره کارکنان/ ۵. مشارکت صنعت و جامعه/ ۶. خدمات پشتیبانی علمی/ ۷. دانشجویان و خدمات پشتیبانی دانشجویان/ ۸. کارکنان و خدمات پشتیبانی کارکنان/ ۹. خدمات و تسهیلات پشتیبانی عمومی (شورای اعتبارسنجی عمان، ۲۰۰۸).</p>

نام کشور	معیارهای ممیزی
روسیه	۱. محتوا و صلاحیت‌های برنامه‌های آموزشی مؤسسه آموزش عالی/۲. کارایی فناوری‌های آموزشی استفاده شده توسط مؤسسه و روشی که فناوری‌ها، کیفیت برنامه آموزشی را تحت تاثیر قرار می‌دهند. ۳. مدیریت و اداره امور مؤسسه/۴. روشی که مؤسسه عملکردهای خود را سازماندهی می‌کند. (نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی و توسعه شغلی، ۲۰۰۹).
آفریقای جنوبی	۱. تناسب اهداف مأموریت، اهداف کلی و اهداف جزئی مؤسسه‌ای در پاسخ به زمینه محلی، ملی و بین‌المللی /اتصال بین برنامه‌ریزی تخصیص منابع و مدیریت کیفیت/۲. مدیریت کیفیت آموزش و یادگیری /۳. خدمات پشتیبانی علمی/۴. دوره‌های کوتاه‌مدت، برنامه‌های صادراتی و مشارکتی، برنامه‌های پیشنهادی در مراکز شهرداری و شعبه‌های اقماری/۵. صدور گواهینامه/۶. مدیریت برنامه /۷. طراحی و تصویب برنامه/۸. بکارگیری/۹. بازبینی برنامه/۱۰. مدیریت سنجش/۱۱. سیستم تعدیل/۱۲. صراحت، درستی و انسجام امور ارزیابی. امنیت ثبت و مستندسازی داده‌ها/ارزیابی/۱۳. تصدیق یادگیری قبلی/۱۴. ترتیبات کیفیت برای پژوهش/۱۵. ترتیبات کیفیت برای آموزش تحصیلات تکمیلی/۱۶. مشارکت اجتماعی/۱۷. الگوبرداری، پیمایش کاربران و مطالعات تاثیر (کمیته کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷).



جدول (۳) فرایند ممیزی در نظام ممیزی کشورهای مورد مطالعه

کشورهای مورد بررسی								
اسپانیا	المان	سوئیس	اتریش	دانمارک	نروژ	فنلاند	سوئد	انگلستان
مدت زمان اجرای ممیزی	۱۴ ماه	۵ تا ۸ ماه	۴ ماه	۸ ماه	زمان مشخصی ارائه نشده است	۱۸ ماه	۹-۱۲ ماه	۹ الی ۲۴ ماه
مستندات پشتیبان	سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	سایر مستندات
مدت و تعداد بازدید	حدافل ۵ روز	۲ تا ۳ روز	۳ تا ۴ روز	۲ الی ۴ روز	۲ تا ۵ روز	۳ تا ۵ روز	۲ تا ۳ روز	۳ روز
تعداد و ترکیب هیأت ممیزی	۵ ممیز شامل: (۴ متخصص آموزش عالی + ۱ نفر دانشجو)	۵ ممیز شامل: (۴ متخصص آموزش عالی + ۱ نفر دانشجو)	۵ تا ۶ نفر شامل: (سه عضو دارای تجربه در زمینه کنترل کیفیت و تضمین کیفیت درونی دانشگاه/یک مشاور در تضمین مدیریت انشگاهی، دفتر کیفیت مؤسسه آموزش عالی و یک نفر از مؤسسات ممیزی بیرونی)	۴ تا ۵ نفر شامل: (یک یا دو متخصص با تجربه بین‌المللی در ممیزی مدیریت آموزش عالی، کارشناسان با سلبقه در زمینه فرایندهای کلیدی انتخاب شده و همچنین یک دانشجو)	۴-۵ عضو شامل: (حقالل یک عضو دارای مدرک تحصیلی در سطح لیسانس، حقالل یک عضو دارای تجربه رهبری در سطح بالای مؤسسه آموزش عالی، حقالل یک عضو دارای مدرک در خصوص سیستم‌های تضمین کیفیت، حقالل یک متخصص خارجی و یک نماینده دانشجو)	۲ تا ۵ نفر شامل: (نماینده‌گانی از ۲ بخش آموزش عالی، نماینده دانشجویی و نماینده بازار کار)	۵ ممیز شامل: (۴ متخصص آموزش عالی (از داخل و خارج) و بخش های مختلف جامعه، بازار کار و صنعت + ۱ دانشجو)	۵ ممیز شامل: (۴ متخصص آموزش عالی + ۱ نفر دانشجو)
نحوه انتخاب ممیزان	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی	نهاد متولی ممیزی	نهاد متولی ممیزی	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه
وجود/فقدان وجود برنامه	وجود دارد	وجود دارد	وجود ندارد	وجود دارد	وجود دارد	وجود دارد	وجود دارد	وجود ندارد

کشورهای مورد بررسی									
اسپانیا	المان	سوئیس	اتریش	دانمارک	نروژ	فنلاند	سوئد	انگلستان	
آموزش برای ممیزان									
مدیریت، دانشجویان، گرو نماینده دانش آموختگان، نمایندگان کارکنان آموزشی و غیر آموزشی	مدیریت مؤسسه، کارکنان اداری، شخص مسئول تضمین کیفیت و نیز نماینده دانشجویان و اساتید	مدیریت دانشگاه، نمایندگان متولی امور کیفیت، رؤسای دانشکده ها، معاونان رؤسا، نمایندگانی از کمیسیون‌های مهم، استادان، کارکنان غیر آموزشی و دانشجویان	مدیریت دانشگاه، کارکنان پژوهشی و آموزشی و گروهی از دانشجویان	گروه خود ارزیابی، مدیریت سطوح مختلف سازمانی، کارکنان اداری، اعضای هیأت علمی (که بخشی از گروه خود ارزیابی نبوده اند)، دانشجویان (که بخشی از گروه خود ارزیابی نبوده اند) - دانش آموختگان، محققان خارجی و کارفرمایان فارغ التحصیلان دانشگاه	مدیران، دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کارکنان اداری	نمایندگان مدیریت مؤسسه آموزش عالی، گروه‌های کارکنان آموزشی و غیره، دانشجویان و ذی‌نفعان بیرونی	مدیریت، اساتید، پژوهشگران، دانشجویان، سایر کارکنان مؤسسه	کارکنان و دانشجویان مؤسسه و در صورت لزوم شرکای همکار	گروه‌های مورد مصاحبه
هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	هیأت ممیزی با مشارکت نهاد متولی	نویسنده گزارش
بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	اعلام نظر دانشگاه درباره گزارش
عمومی	عمومی	عمومی با رعایت موارد خاص	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی	نحوه انتشار گزارش
در حال بحث و بررسی	اجباری ۴ سال	پیگیری داوطلبانه	پیگیری داوطلبانه	پیگیری داوطلبانه	اجباری ۶ ماه پس از ممیزی	اجباری ۳ سال پس از ممیزی	اجباری مدت مشخصی اعلام نشده	اجباری سه سال پس از ممیزی	مرحله پیگیری نتایج

مؤلفه‌ها	استرالیا	نیوزیلند	هنگ کنگ	عمان	روسیه	آفریقای جنوبی
مدت زمان اجرای ممیزی	۱۹ ماه	۱۰ ماه	۱۳ ماه	۸ الی ۱۱ ماه	۷ ماه	۱۷ ماه
مستندات پشتیبان	گزارش خود ارزیابی	گزارش خود ارزیابی	گزارش خود ارزیابی	گزارش خود ارزیابی	گزارش خود ارزیابی و سایر مستندات	گزارش خود ارزیابی
مدت و تعداد بازدید	۲ تا ۵ روز	۴ روز	۳ تا ۵ روز	۳ روز یا بیشتر	حداکثر ۵ روز	۲ تا ۵ روز
تعداد و ترکیب هیأت ممیزی	۵ نفر (۲ متخصص آموزش عالی، ۱ نفر از صنعت و بازار کار، ۱ نفر از استرالیا، ۱ کارکنان علمی نهاد مربوط)	۴ نفر شامل: ۱ نفر مدیر (دانشگاهی، انفر هیأت علمی از داخل نیوزیلند، ۱ نفر غیر هیأت علمی با تجربه در خصوص تضمین کیفیت، ۱ نفر هیأت علمی از دانشگاه‌های خارج کشور	۵ هیأت کارشناسی دارای ۵ عضو (حداکثر ۷ عضو) شامل ۱-۳ عضو از بخش آموزش عالی هنگ کنگ، ۲ عضو هیأت علمی و یا اعضای نهاد کیفیت از کشور و حداقل ۱ فرد غیر حرفه‌ای خارج از آموزش عالی	۵ ممیز شامل (یک عضو دانشگاهی از داخل عمان؛ یک عضو دانشگاهی از خارج کشور؛ یک فرد دارای تجربه مدیریت مؤسسه آموزش عالی از داخل عمان؛ یک فرد دارای تجربه مدیریت مؤسسه مهارت‌های ارتباطی و تجربه جاری (۲ سال اخیر) در حوزه تدریس-یادگیری)	حداقل از ۳ ممیز و حداکثر از ۷ ممیز (دارای تجربه در زمینه مدیریت آموزشی و تضمین کیفیت در سطح مؤسسه‌های آموزش عالی روسیه، صلاحیت‌های حرفه‌ای، مهارت‌های ارتباطی و تجربه جاری (۲ سال اخیر) در حوزه تدریس-یادگیری)	۸ تا ۱۲ نفر برای مؤسسات بزرگ و ۳ تا ۶ نفر برای مؤسسات کوچک: - یک رئیس -مدیر یا مدیران ممیزی - ممیز یا ممیزان مؤسسه -ممیز یا ممیزان متخصص رشته‌ای (در صورت لزوم) - نمایندگان کارفرما و نمایندگان از نهادهای حرفه‌ای / قانونی (در صورت لزوم) -یک عضو ستادی از کمیته کیفیت آموزش عالی.
نحوه انتخاب ممیزان	نهاد متولی ممیزی	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه	نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه
وجود/فقدان وجود برنامه آموزش برای ممیزان	وجود دارد	وجود دارد	وجود دارد	وجود دارد	وجود ندارد	وجود ندارد
گروه‌های مورد مصاحبه	مدیریت ارشد، اعضای کمیته هاوانجمن ها،	مدیریت ارشد، مدیریت میانی به عنوان مثال:	کارمندان ارشد مسئول، رؤسای گروه‌های	رییس/معاون، اعضای شورا، مدیر گروه‌ها، مدیران	مدیریت، کارکنان و دانشجویان	رئیس مؤسسه و دیگر کارکنان ارشد، اعضا شورا

مؤلفه‌ها	استرالیا	نیوزیلند	هنگ کنگ	عمان	روسیه	آفریقای جنوبی
	محققان ارشد، مدیران گروه‌های آموزشی، کارکنان، دانشجوین، ذی‌نفعان بیرونی	مدیران گروه‌ها، کارکنان، دانشجوین، اعضای بیرونی	آموزشی، کارکنان آموزشی، اعضای نماینده نهادهای دانشجویی، دانشجوین، فارغ‌التحصیلان، کارفرمایان و نمایندگان نهادهای حرفه‌ای	اداری، کارکنان آموزشی و عمومی، دانشجوین، مسئولان امکانات آموزشی و آزمایشگاه‌ها و کتابخانه و فناوری اطلاعات، ذی‌نفعان بیرونی		یا هیات مدیره، کارکنان آموزشی و اداری، اعضای کمیته‌ها، دانشجوین، فارغ‌التحصیلان، نمایندگان از جامعه همچون نمایندگان صنعت و بازرگانی، دولت‌های محلی و منطقه‌ای، نیروی بازارکار و جامعه شهری.
نویسنده گزارش	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی	هیأت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیأت ممیزی
اعلام نظر دانشگاه درباره گزارش	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی
نحوه انتشار گزارش	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی	عمومی
مرحله پیگیری نتایج	اجباری ۱۲ ماه بعد از انتشار گزارش ممیزی	اجباری ۳ ماه بعد از انتشار گزارش	اجباری ۲۱ ماه پس از ممیزی	اجباری مدت مشخصی اعلام نشده است	اجباری سالانه	اجباری ۳ سال بعد از بازدید

مروری بر تحقیقات انجام شده در حوزه ممیزی کیفیت - علاوه بر بررسی نظام ممیزی کیفیت آموزش عالی در کشورهای مورد مطالعه، پژوهش‌های انجام شده در این خصوص نیز مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود. تحقیقی توسط واهلن در خصوص مقایسه ممیزی در کشورهای نروژ، سوئد، فنلاند و دانمارک انجام شده و نتایج زیر را در برداشته است (واهلن، ۲۰۰۷).

- روش‌شناسی کلی ممیزی در کشورهای اسکاندیناوی بر پایه اصول، استانداردها و خط‌مشی‌های اروپایی است و تفاوت چندانی در این کشورها وجود ندارد. پس از خودارزیابی توسط مؤسسه، متخصصان بیرونی از محل بازدید و گزارشی را برای نهاد متولی آماده می‌کنند. در نروژ و فنلاند، داده‌های موجود (گزارش‌های سالانه و غیره) جایگزین فرایند و گزارش خودارزیابی در امر کیفیت مؤسسه‌ای شده‌اند.

- در ممیزی‌های کشورهای مورد مطالعه، هر دو عنصر کنترل و تضمین و بهبود کیفیت وجود دارد. این دیدگاه تا حدودی در تدوین معیارهای اعمال شده و بخشی از آن در پیامدهای رسمی ممیزی بازتاب دارد.
- هیأت ممیزی شامل دانشگاهیان با تجربه در حوزه مدیریت آموزش عالی و گاهی متخصصان حوزه مربوط است. حضور عضو بین‌المللی نیز اهمیت بسیاری دارد.
- در سوئد و فنلاند و از سال ۲۰۰۶ در نروژ، مؤسسات می‌توانند اعضای هیأت را پیشنهاد دهند، گرچه که این حق قانونی برای نهادها محفوظ است. در کشورهای مذکور از مؤسسه‌های تحت ممیزی در مورد هیأت متخصص در جهت اطمینان از عدم تضاد منافع، نظرخواهی می‌شود.
- ممیزان به چندین روش برای کار آماده می‌شوند. به عنوان مثال در نروژ نهاد متولی در جهت توسعه و به روز کردن تجربیات ممیزی، در آغاز دو سمینار را برای ممیزان ترتیب می‌دهد و نیز هر سال یک سمینار را برگزار می‌کند.
- در اهداف بازدید از محل، شباهت‌های قابل توجهی وجود دارد و مدت زمان بازدید از محل دو تا پنج روز و شامل چند جلسه و انجام مصاحبه‌های مورد نیاز می‌باشد.
- ممیزی کیفیت همانند همه ارزیابی‌های ملی همیشه به یک گزارش عمومی می‌انجامد.
- مقایسه تطبیقی دیگری نیز توسط دیل در باره چهار کشور انگلستان، سوئد، نیوزیلند و هنگ کنگ انجام شده است. نتایج مقایسه تطبیقی این کشورها به شرح زیر است (دیل، ۲۰۰۰):
- تعداد تیم ممیزی بسته به اندازه مؤسسه و دوره زمانی ممیزی متفاوت می‌باشد. در ترکیب تیم‌های ممیزی، اعضای هیأت علمی مجرب و ارشد حضور دارند. در نیوزیلند و هنگ کنگ، دانشگاهیان خارج از کشور، در سوئد و نیوزیلند نمایندگان صنعت و تجارت و نیز در سوئد یک دانشجو در ترکیب هیأت قرار دارند. به جز سوئد، سایر کشورها یک بانک ممیزی شامل افراد و بازرسان آموزش دیده برای یک دوره زمانی مشخص، ایجاد نموده‌اند.
- با وجود تفاوت در فرایند انتشار گزارش ممیزی، در هنگ کنگ، نیوزیلند، سوئد و انگلستان، گزارش مذکور در دسترس عموم قرار می‌گیرد و انتشار آن از ابعاد مهم پاسخگویی به شمار می‌رود. شواهد ممیزی نشان می‌دهد که انتشار گزارش، باعث ایجاد انگیزه در بین مؤسسات در جهت پیگیری جدی فرایند ممیزی می‌باشد.

- بعد از انتشار گزارش، فرایند ممیزی با فعالیت‌های پیگیری ادامه می‌یابد. در انگلستان و نیوزیلند، پیگیری و گزارش پیشرفت به عنوان یک مؤلفه داوطلبانه این فرآیند به شمار می‌رود. با این حال، گزارش پیشرفت منعکس کننده پاسخ مؤسسه به یافته‌های بخش رسمی گزارش ممیزی در قبال فرایند پیگیری می‌باشد. در هنگ کنگ، هر مؤسسه به منظور توسعه و نیز دریافت کمک‌های مالی دانشگاه، حدود دو سال پس از بررسی، گزارش پیشرفت خود را براساس اقدام‌های انجام شده بر اساس نتایج ممیزی، تهیه و ارائه می‌نماید.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از جهت هدف، از نوع کاربردی و از جنبه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-تحلیلی است. رویکرد روش شناختی در این تحقیق از نظر نوع داده با توجه به این که از هر دو روش کیفی و کمی استفاده شده است، روش آمیخته یا ترکیبی^۱ می‌باشد. در این راستا در بخش کیفی از روش گروه کانونی^۲ برای کسب دیدگاه‌ها و نظرات متخصصان و خبرگان دانشگاهی کشور در خصوص مؤلفه‌های ممیزی و در بخش کمی از روش توصیفی-تحلیلی برای پیمایش و تحلیل نظرات جامعه پژوهش استفاده شده است. برای تشکیل گروه کانونی و مصاحبه هدفمند با افراد دانشگاهی متخصص و مجرب در حوزه ارزشیابی و تضمین کیفیت به منظور بررسی عمیق درباره چارچوب و مؤلفه‌های ممیزی از روش نمونه‌گیری هدفمند موارد مطلوب استفاده شده است و از هفت نفر عضو هیأت علمی برای شرکت در گروه کانونی دعوت به عمل آمده است. در بخش کمی نیز جامعه پژوهش شامل مدیران سطوح مختلف دانشگاه‌های دولتی یعنی رؤسا، معاونان آموزشی، پژوهشی و فناوری، فرهنگی و دانشجویی، اداری و مالی، مدیران کل آموزش، پژوهش، امور دانشجویی و مدیران دفاتر نظارت و ارزیابی با برآورد احتمالی ۸۳۷ نفر از ۹۳ دانشگاه دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بود و از روش تمام شماری استفاده شده است. در نهایت بعد از سه بار پیگیری، ۳۷۷ پرسشنامه گردآوری و داده و اطلاعات حاصله مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ابزار گردآوری داده‌ها و نیز روایی و پایایی آنها در دو بخش کیفی و کمی به شرح زیر قابل ارائه است:

1. Mixed method
2. Focus group

الف) بخش کیفی: از مصاحبه گروهی در قالب گروه کانونی استفاده شده است. مصاحبه از نوع نیمه ساختار یافته با پرسش‌های باز پاسخ بوده است. تعیین روایی^۱ آن نیز با روش‌های بررسی توسط مشارکت‌کنندگان و بررسی توسط همکاران به انجام رسیده است. همچنین در این تحقیق ضمن یادداشت برداری و ضبط کامل جلسات گروه کانونی، چهار نفر به کدگذاری متن مصاحبه پرداخته و در آخر کار آنها با هم مقایسه شده است تا مشخص شود که آیا کدها و مضامین به دست آمده یکسان هستند. درصد بالای کدهای مشابه (توافق بین کدگذاران) پایایی^۲ را تأیید می‌کند.

ب) بخش کمی: با بهره‌گیری از نتایج مرحله کیفی، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. روایی (اعتبار) محتوایی پرسشنامه توسط متخصصان تأیید و پایایی آن نیز بر اساس روش آلفای کرونباخ ۰,۸۸ به دست آمد که از مقدار استاندارد یعنی ۰,۷ بالاتر و بنابراین قابل قبول می‌باشد.

درخصوص روش تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش‌های زیر استفاده شده است:

الف) بخش کیفی: برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل محتوای مضمونی (موضوعی)^۳ استفاده شده است.

ب) بخش کمی: در تجزیه و تحلیل داده‌های این بخش ابتدا با استفاده از آماره‌های توصیفی شامل اندازه‌های گرایش مرکزی و شاخص‌های پراکندگی، ضمن تشکیل جدول‌ها و ترسیم نمودارهای آماری مناسب، به توصیف اطلاعات و نتایج حاصله اقدام، سپس با استفاده از آمار استنباطی به تحلیل داده‌ها بر اساس تحلیل عاملی پرداخته شده است. در هر دو زمینه از نرم‌افزارهای آماری Spss و s-plus به نحو مقتضی استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

در راستای هدف و سؤال‌های تحقیق، نتایج آن در دو بعد زیر به تفکیک ارائه شده است:

الف) چه مؤلفه‌هایی را برای ممیزی نظام دانشگاهی ایران می‌توان مورد استفاده قرار داد؟

برای پاسخ به این سؤال از نتایج هر دو مرحله کیفی و کمی استفاده شده است. بر این اساس، در بخش کیفی تحلیل محتوای مضمونی گزارش (متن) مصاحبه گروه

1. Validity
2. Riliability
1. Thematic content analysis

کانونی انجام و گزاره‌های مشتمل بر عوامل و ملاک‌های ممیزی استخراج و مقوله‌های مرتبط با آنها تعریف شد. در جهت تحقق این امر مراحل زیر طی شده است:

الف - در این مرحله گزاره‌های کلیدی و واحد معنایی یا مضامین اولیه در قالب مراحل زیر استخراج شده است:

- ۱- تدوین گزارش جلسات گروه کانونی، ۲- دریافت نظرات اعضا و تدوین گزارش نهایی، ۳- برجسته‌سازی توصیف‌ها و نقل قول‌های افراد، ۴- استخراج گزاره‌های کلیدی و تعیین مضامین اولیه، ۵- دسته بندی مضامین اولیه و تعریف مضامین اصلی و فرعی و ۶- تفکیک مضامین اصلی و فرعی. نمونه هایی از نتایج این مراحل در جدول‌های زیر ارائه شده است:

جدول (۴) نمونه‌ای از تحلیل محتوای مضمونی مصاحبه گروه کانونی و شناسایی مضامین اولیه

ردیف	گزاره کلیدی	واحد معنایی / مضامین اولیه
۱	ایا دانشگاه از روش مناسب برای طراحی برنامه درسی برخوردار است؟ آیا نظام مدیریت کیفیت پژوهش در دانشگاه مستقر است یا خیر؟ آیا سازمان از نظام مدیریتی مناسبی (در پاسخگویی به مشتری، استانداردهای ورودی) برخوردار است یا خیر؟	- بررسی روش مناسب برای طراحی برنامه درسی - بررسی نظام مدیریت کیفیت پژوهش در دانشگاه - بررسی نظام مدیریتی مناسب
۲	ایا سازوکار برنامه‌ریزی وجود دارد؟ آیا سازوکار ارزیابی فرایند وجود دارد؟ آیا سازوکار ارزیابی دانش‌آموختگان وجود دارد؟ سازوکارهای آموزشی، پژوهشی و ارائه خدمات تخصصی چگونه است؟	- بررسی سازوکار برنامه‌ریزی - بررسی سازوکار ارزیابی دانش‌آموختگان - بررسی سازوکارهای آموزشی، پژوهشی و ارائه خدمات تخصصی
۳	جذب مشارکت فعال اعضای هیأت علمی در مدیریت کیفیت نظام دانشگاهی	- سازوکارهای جلب مشارکت و افزایش انگیزش اعضای هیأت علمی در فعالیتهای ارزشیابی و تضمین کیفیت
۴	دانشگاه متناسب با برنامه‌های توسعه کشور و نیازهای جامعه و با روش‌های علمی نیازسنجی و آینده نگری در فضای جهانی، اهداف خود را تعریف نموده است و در قبال نیازهای جامعه پاسخگو می‌باشد.	- سازوکار مناسب برای تعریف اهداف در پاسخگویی به نیازهای جامعه و برنامه‌های توسعه - سازوکار سنجش اهداف دانشگاه
۵	ایا سازوکاری که برای ارزیابی در نظر گرفته شده مناسب هست یا خیر؟	- بررسی سازوکار ارزیابی
۶	ایا دانشگاه نظام ارزیابی و تضمین کیفیت دارد یا خیر؟ نظام ارزیابی کیفیت دانشگاه عواملی مثل کیفیت تدریس، کیفیت پژوهش و اهداف سازمانی را در ارزیابی مدنظر قرار می‌دهد؟ تعامل با جامعه نیز بحث مهمی است.	- بررسی نظام ارزیابی و تضمین کیفیت تدریس - بررسی نظام ارزیابی و تضمین کیفیت پژوهش - بررسی اهداف سازمانی
۷	مواردی نظیر رشد و بالندگی دانشجو (به طور کلی امور دانشجویی) نیز باید مورد توجه قرار گیرد؛ زیرا یادگیری	- امور دانشجویی - تعاملات بین‌المللی

ردیف	گزاره کلیدی	واحد معنایی / مضامین اولیه
	در زمینه زندگی دانشجویی روی می‌دهد. همچنین با توجه به بین‌المللی شدن آموزش عالی، تعاملات بین‌المللی نیز در عامل تعاملات با جامعه مدنظر قرار گیرد. نکته مهم‌تر نظام تصمیم‌سازی و سیاست‌های دانشگاه است؛ مثلاً چه قدر با مشارکت دانشگاهیان است و چه قدر توانسته است گروه‌های اجماع‌سازی ایجاد کند. حوزه دیگر بحث توسعه سازمانی است که با دیدگاه کلاسیک مدیریتی نگاه شده است. در عامل پنج یعنی بحث منابع انسانی بهتر است منابع مالی، منابع اطلاعاتی و اسناد برنامه‌ای نیز مدنظر قرار گیرد. دیگر این که مدیریت اداره امور در عامل‌های یک تا شش نیز مطرح است و همپوشانی‌هایی وجود دارد که بهتر است جایی صرفاً بر اهداف سازمانی تأکید شود.	<ul style="list-style-type: none"> - نظام تصمیم‌سازی و سیاست‌های دانشگاه - منابع مالی - منابع انسانی - منابع اطلاعاتی و اسناد برنامه‌ای - اهداف سازمانی

جدول (۵) نمونه‌ای از دسته‌بندی واحدهای معنایی مشابه و شناسایی مضامین و زیر مضامین یا مقوله‌های اصلی و فرعی

ردیف	دسته‌بندی واحدهای معنایی / مضامین اولیه مشابه	مضامین اصلی و زیرمضامین / مقوله‌های اصلی و فرعی
۱	بررسی روش مناسب برای طراحی برنامه درسی / برنامه‌ریزی درسی / ساز و کار تدوین و بازنگری برنامه‌های درسی	برنامه درسی
۲	بررسی نظام مدیریت کیفیت پژوهش در دانشگاه / بررسی سازوکارهای پژوهشی / بررسی نظام ارزیابی و تضمین کیفیت پژوهش / سازوکار تضمین کیفیت پژوهش استادان	مدیریت کیفیت پژوهش
۳	بررسی نظام مدیریتی مناسب / بررسی سازوکار برنامه‌ریزی / نظام تصمیم‌سازی و سیاست‌های دانشگاه / اهداف سازمانی / بررسی اهداف سازمانی / میزان تحقق اهداف ملی با اقدامات دانشگاه / سازوکار تدوین و بازنگری هدف‌های دانشگاه، دانشکده، گروه‌ها / سازوکار مناسب برای تعریف اهداف در پاسخگویی به نیازهای جامعه و برنامه‌های توسعه کشور / سازوکار سنجش اهداف دانشگاه	مأموریت، اهداف سازمانی و مدیریت نهادی
۴	وجود برنامه‌ریزی راهبردی	برنامه‌ریزی راهبردی
۵	بررسی سازوکار ارزیابی دانش‌آموختگان	صلاحیت فارغ‌التحصیلان
۶	بررسی سازوکارهای آموزشی / بررسی نظام ارزیابی و تضمین کیفیت تدریس	مدیریت کیفیت تدریس - یادگیری
۷	بررسی سازوکارهای ارائه خدمات تخصصی / تعامل با جامعه	مدیریت تعامل با جامعه
۸	وجود نهاد متولی تضمین کیفیت در دانشگاه / وجود زیرشاخه‌ای از نهاد تضمین کیفیت در دانشکده‌ها	ساختار و تشکیلات سازمانی
۹	وجود سازوکارهای ارزیابی	توسعه نظام ارزیابی و تضمین کیفیت
۱۰	امور دانشجویی / کیفیت امور دانشجویی	مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی

جدول (۶) نمونه‌ای از تفکیک مضامین یا مقوله‌های اصلی (عوامل) و فرعی (ملاک‌ها)

ردیف	مضامین/مقوله اصلی (عوامل)	زیر مضامین/مقوله فرعی (ملاک‌ها)
۱	مدیریت کیفیت تدریس - یادگیری	برنامه درسی
		صلاحیت فارغ‌التحصیلان
۲	مدیریت کیفیت پژوهش	عملکرد پژوهشی
۳	مأموریت و اهداف سازمانی و مدیریت نهادی	برنامه ریزی راهبردی
		ارتباطات بین‌المللی
		مدیریت مالی
		نظام مدیریت اطلاعات، گزارش‌دهی و استفاده از آنها در تصمیم‌گیری‌ها
		باز مهندسی فرایندها و روش‌ها
		استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
		استقرار نظام شایسته‌سالاری
۴	مدیریت تعامل با جامعه	ارتباط با دانش‌آموختگان
		ارتباط با صنعت و خدمات
۵	مدیریت کیفیت منابع انسانی	فرهنگ و جو سازمانی
۶	مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی	امور فرهنگی و اجتماعی
		فناوری و اتوماسیون اداری
		خدمات پشتیبانی آموزشی و پژوهشی
		فعالیت‌های فوق برنامه
		سیستم رسیدگی به شکایات دانشجویی
۷	مدیریت کیفیت نظام ارزیابی و تضمین کیفیت	ساختار و تشکیلات سازمانی در نظام ارزیابی و تضمین کیفیت
		توسعه نظام ارزیابی و تضمین کیفیت
		ارتباط با نهادهای منطقه‌ای و بین‌المللی ارزیابی و تضمین کیفیت
		سیاست‌گذاری و خط مشی کیفیت
		منابع انسانی در نظام ارزیابی و تضمین کیفیت
		راهبردهای کیفیت
		مشارکت ذی‌نفعان درونی و بیرونی در امر ارزشیابی و تضمین کیفیت

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل محتوای مضمونی متن مصاحبه گروه کانونی در مرحله کیفی و نیز بررسی معیارهای ممیزی در کشورهای مورد مطالعه، عوامل و

ملاک‌های ممیزی شناسایی شد و پرسشنامه‌ای به منظور تعیین میزان اهمیت هر عامل و ملاک‌های آن از نظر جامعه دانشگاهی مورد پژوهش، طراحی و توزیع شد. داده‌های حاصل از این مرحله با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تحلیل است که نتایج آن در ادامه ارائه شده است:

۱- میزان اهمیت عوامل ممیزی

با توجه به جدول زیر، بیشترین متوسط نمره مربوط به عامل مدیریت کیفیت تدریس- یادگیری با $6/47$ و انحراف استاندارد $0/957$ است و کمترین متوسط نمره مربوط به عامل مدیریت کیفیت تعامل با جامعه (مشارکت اجتماعی) با $5/56$ و انحراف استاندارد $1/177$ می‌باشد.

جدول (۷) آماره‌های توصیفی عوامل ممیزی کیفیت بر اساس نمرات خام

عامل / متغیر	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب کجی	حداقل	حداکثر
مدیریت کیفیت تدریس- یادگیری	۳۷۷	۶/۴۷	۰/۹۵۷	-۲/۲۸۳	۲	۷
مدیریت کیفیت پژوهش	۳۷۷	۶/۲۴	۰/۹۸۴	-۱/۵۶۶	۲	۷
مأموریت، اهداف سازمانی و مدیریت نهادی	۳۷۷	۵/۹۵	۱/۱۲۳	-۱/۱۰۲	۲	۷
مدیریت کیفیت تعامل با جامعه (مشارکت اجتماعی)	۳۷۷	۵/۵۶	۱/۱۷۷	-۰/۸۴۲	۱	۷
مدیریت کیفیت منافع انسانی	۳۷۷	۶/۳۵	۱/۰۲۶	-۱/۸۹۶	۲	۷
مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی	۳۷۷	۵/۶۲	۱/۱۵۸	-۱/۱۷	۱	۷
مدیریت کیفیت نظام ارزیابی و تضمین کیفیت	۳۷۷	۶/۰۴	۱/۱۳۱	-۱/۳۴۶	۱	۷

۲- تحلیل عاملی مؤلفه‌های ممیزی کیفیت

با توجه به این که چارچوب عوامل و ملاک‌های ممیزی کیفیت توسط گروه کانونی مشخص و میزان ارتباط و حیطه هر عامل و ملاک‌های آن توسط گروه مذکور مورد تأیید قرار گرفته بود، از روش تحلیل عاملی با هدف بررسی میزان تناسب ملاک‌های استخراج شده برای هر عامل و اطمینان از جایگاه هر ملاک در عامل مربوط، استفاده شد و نتایج آن در جدول هشت ارائه شده است:

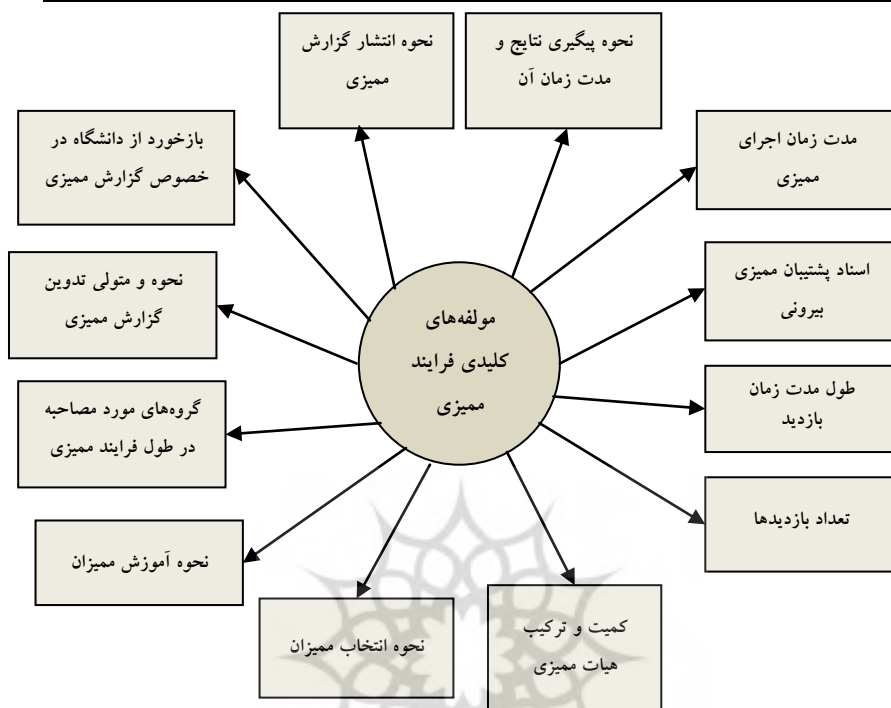
جدول (۸) تعداد دسته ملاک‌های استخراج شده هر عامل و واریانس تبیین شده

ردیف	عامل‌ها	تعداد دسته ملاک	درصد واریانس تبیین شده	درصد واریانس تبیین شده	تعداد ملاک‌ها
۱	مدیریت کیفیت تدریس - یادگیری	دسته اول	۳۵/۰۷۵	۳۵/۰۷۵	۸
		دسته دوم	۵۳/۲۹۷	۱۸/۲۲۲	۳
۲	مدیریت کیفیت پژوهش	دسته اول	۴۲/۲۷۴	۴۲/۲۷۴	۵
		دسته دوم	۶۸/۸۴۸	۲۶/۵۷۴	۲
۳	مأموریت، اهداف سازمانی و مدیریت نهادی	دسته اول	۳۱/۴۸۸	۳۱/۴۸۸	۶
		دسته دوم	۶۰/۵۸۵	۲۹/۰۹۶	۵
۴	مدیریت کیفیت تعامل با جامعه (مشارکت اجتماعی)	دسته اول	۶۶/۷۵۲	۶۶/۷۵۲	۴
۵	مدیریت کیفیت منابع انسانی (هیأت علمی و کارکنان)	دسته اول	۵۸/۳۸۶	۵۸/۳۸۶	۱۰
۶	مدیریت کیفیت خدمات پشتیبانی	دسته اول	۲۵/۱۸۱	۲۵/۱۸۱	۱۰
		دسته دوم	۴۵/۶۸۶	۲۰/۵۰۵	۵
		دسته سوم	۶۰/۲۰۷	۱۴/۵۲۱	۳
		دسته اول	۶۴/۲۲۵	۶۴/۲۲۵	۱۰
۷	مدیریت کیفیت نظام ارزیابی و تضمین کیفیت	دسته اول	۶۴/۲۲۵	۶۴/۲۲۵	۱۰

نتایج جدول فوق بیانگر آن است که با وجود برخی ملاک‌های عوامل در دو دسته قرار گرفته‌اند اما با توجه به این که درصد واریانس تبیین شده تجمعی برای هر دسته ملاک‌ها بیشتر از پنجاه درصد است. می‌توان عنوان کرد که دسته بندی مناسبی بر روی ملاک‌ها انجام شده است.

(ب) فرایند اجرای ممیزی در نظام دانشگاهی ایران چگونه است؟

چگونگی اجرای ممیزی در نظام دانشگاهی ایران بر اساس ۱۶ مؤلفه شکل (۱)، از جامعه پژوهش نظرسنجی شده است که نتایج آن در زیر ارائه می‌شود:



شکل (۱) مؤلفه‌های فرایند ممیزی در نظام دانشگاهی ایران

۱- مدت زمان اجرای فرایند ممیزی: سانی و مطالعات فرهنگی
حسب نتایج ارائه شده در جدول (۹) براساس نظرات زیر جامعه‌های پژوهش، میانگین مدت زمان مناسب برای اجرای ممیزی ۱۹,۵ ماه به دست آمده است:

جدول (۹) میانگین مدت زمان اجرای فرایند ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیرجامعه‌های پژوهش									
	رئوسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان دانشجویی - فرهنگی	کل
میانگین مدت زمان اجرا	۲۰/۵	۱۹/۱	۱۸/۶	۲۳/۵	۲۰/۱	۲۵/۸	۱۹/۳	۱۶/۲	۱۲/۳	۱۹/۵

۲- تعداد بازدیدها از دانشگاه:

همان طور که در جدول (۱۵) مشاهده می‌شود، اکثریت جامعه پژوهش اعلام داشته‌اند که برای اجرای ممیزی باید ابتدا بازدیدی مقدماتی و سپس بازدید اصلی انجام شود:

جدول (۱۰) درصد تعداد بازدیدهای ممیزی از دانشگاه

زیر جامعه‌های پژوهش										
کل	معاونان - دانشجویی - فرهنگی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان اداری و مالی	معاونان پژوهشی و فناوری	مدیران کل پژوهش	معاونان آموزشی	مدیران کل آموزش	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	رؤسای دانشگاه	مؤلفه مورد بررسی
٪۱۸/۰	٪۱۹/۲	٪۹/۱	٪۲۷/۶	٪۲۱/۲	٪۲۷/۳	٪۱۸/۰	٪۱۵/۲	٪۱۲/۹	٪۱۰/۰	بازدید اصلی
٪۸۲/۰	٪۸۰/۸	٪۹۰/۹	٪۷۲/۴	٪۷۸/۸	٪۷۲/۷	٪۸۲/۰	٪۸۴/۸	٪۸۷/۱	٪۹۰/۰	بازدید مقدماتی و یک بازدید اصلی

۳- مدت زمان بازدید (به روز):

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، اکثریت افراد جامعه آماری موافق با دو روز برای بازدید می‌باشند:

جدول (۱۱) درصد مدت زمان بازدید

زیر جامعه‌های پژوهش										
کل	معاونان - دانشجویی - فرهنگی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان اداری و مالی	معاونان پژوهشی و فناوری	مدیران کل پژوهش	معاونان آموزشی	مدیران کل آموزش	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	رؤسای دانشگاه	مؤلفه مورد بررسی
٪۱۸/۵	٪۲۱/۸	٪۹/۱	٪۳۱/۳	٪۲۲/۲	٪۱۲/۱	٪۲۱/۸	٪۸/۳	٪۱۷/۹	٪۱۲/۵	۱ روز
٪۴۰/۹	٪۳۸/۲	٪۵۴/۵	٪۳۴/۴	٪۲۲/۲	٪۴۵/۵	٪۴۵/۵	٪۴۱/۷	٪۴۱/۸	٪۵۳/۱	۲ روز
٪۴۰/۶	٪۴۰/۰	٪۳۶/۴	٪۳۴/۴	٪۵۵/۶	٪۴۲/۴	٪۳۲/۷	٪۵۰/۰	٪۴۰/۳	٪۳۴/۴	بیشتر از ۲ روز

۴- نحوه انتخاب ممیزان

بر اساس داده‌های حاصل که در جدول ۱۲ ارائه شده است، اکثریت جامعه پژوهش، انتخاب ممیزان توسط "نهاد متولی ممیزی با مشورت دانشگاه ممیزی شونده" را نحوه مناسب برای انتخاب ممیزان عنوان کرده‌اند.

جدول (۱۲) نحوه انتخاب ممیزان

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌های پژوهش								کل	
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی و فرهنگی		معاونان دانشجویی- فرهنگی
توسط نهاد متولی ممیزی بامشورت دانشگاه ممیزی شونده	٪۹۰/۶	٪۷۱/۲	٪۷۴/۳	٪۷۵/۰	٪۶۶/۷	٪۶۲/۹	٪۸۴/۴	٪۸۱/۸	٪۶۷/۰	٪۸۳/۷
توسط نهاد متولی ممیزی بدون مشورت دانشگاه ممیزی شونده	٪۹/۴	٪۲۸/۸	٪۲۵/۷	٪۲۵/۰	٪۳۳/۳	٪۳۷/۱	٪۱۵/۶	٪۱۸/۲	٪۳۲/۰	٪۱۶/۳

۵- تعداد افراد هیأت ممیزان

همان طور که در جدول (۱۳) مشاهده می‌شود، میانگین تعداد افراد عضو هیأت ممیزی بنا بر نظر جامعه پژوهش پنج نفر به دست آمده است.

جدول (۱۳) میانگین تعداد افراد هیأت ممیزان

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌های پژوهش									
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاون اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی و فرهنگی	معاونان دانشجویی- فرهنگی	کل
میانگین تعداد افراد هیأت ممیزی	۴/۹	۵/۳	۵/۲	۴/۷	۵/۶	۵/۴	۴/۹	۶/۱	۴/۹	۵/۱

۶- ترکیب هیأت ممیزان

براساس جدول (۱۴) برای ترکیب هیأت ممیزان، به ترتیب فراوانی یازده عنوان اولویت‌بندی و معرفی شده‌اند. همان‌طور که مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی مربوط به متخصصان حوزه‌های مختلف دانشگاهی (متخصصان گروه‌های آموزشی تحصیلی و متخصص در حوزه ارزشیابی، ممیزی و تضمین کیفیت) و کمترین فراوانی مربوط به وجود نماینده‌ای از نهادهای بین‌المللی ارزشیابی، ممیزی و تضمین کیفیت در هیأت ممیزی می‌باشد.

جدول (۱۴) ترکیب هیأت ممیزان

ردیف	عنوان	فراوانی
۱	متخصص حوزه‌های مختلف دانشگاه (آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، دانشجویی و...)	۱۴۶
۲	متخصصان گروه‌های آموزشی دانشگاهی مختلف (علوم انسانی، فنی-مهندسی، علوم پایه، کشاورزی و هنر)	۱۱۴
۳	متخصص و صاحب نظر در حوزه ارزشیابی، ممیزی و تضمین کیفیت	۸۷
۴	متخصص رشته‌های علوم تربیتی	۷۳
۵	اعضای هیأت علمی	۶۳
۶	مدیران سطوح مختلف دانشگاهی	۵۷
۷	کارشناسان دانشگاهی	۲۲
۸	نماینده‌ای از ستاد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۶
۹	نمایندگان بخش صنعت	۵
۱۰	نماینده دانشجویان	۵
۱۱	نماینده‌ای از نهادهای بین‌المللی ارزشیابی، ممیزی و تضمین کیفیت	۱

۷- صلاحیت‌های ممیزان

۷-۱- صلاحیت‌های اختصاصی

با توجه به پاسخ‌های جامعه پژوهش پنج عنوان صلاحیت اختصاصی برای ممیزان به ترتیب اولویت معرفی شده است.

جدول (۱۵) صلاحیت‌های اختصاصی ممیزان

ردیف	عنوان	فراوانی
۱	دارای تجربه در حوزه ارزشیابی، ممیزی و تضمین کیفیت آموزش عالی	۲۶
۲	دارای تجربه مدیریتی حداقل پنج سال و آشنایی با کارکردهای نظام مدیریتی دانشگاه	۲۰
۳	دارای سابقه در زمینه تخصصی مورد ممیزی، تحقیقات و پژوهش‌های روز	۱۹
۴	برخوردار از توان علمی در نظام دانشگاهی	۱۵
۵	مرتبه علمی استادیار به بالا و دارای تجربه در فعالیتهای تدریس- یادگیری	۱۲

۲-۷- صلاحیت‌های عمومی

با توجه به پاسخ‌های جامعه پژوهش، به شرح جدول (۱۶) برای صلاحیت‌های عمومی یازده عنوان معرفی شده است که بیشترین فراوانی مربوط به ویژگی "برخورداری از صلاحیت‌های اخلاقی، رفتاری و انضباطی و اعتقاد به مبانی اسلامی" و کمترین فراوانی مربوط به "برخورداری از روحیه تفکر گروهی و انتقادپذیری" می‌باشد.

جدول (۱۶) صلاحیت‌های عمومی ممیزان

ردیف	عنوان	فراوانی
۱	برخورداری از صلاحیت‌های اخلاقی، رفتاری و انضباطی و مقید به مبانی اسلامی	۲۲۶
۲	بی طرفی و رعایت عدالت، امانت داری و مورد اعتماد بودن	۱۱۸
۳	آشنایی با مباحث ارزیابی، ممیزی و تضمین کیفیت	۶۲
۴	توانایی تجزیه و تحلیل دقیق و نکته سنجی	۵۲
۵	آشنا به قوانین و مقررات دانشگاهی و نظام آموزش عالی و دارا بودن سابقه کار در دانشگاه	۴۵
۶	دارای دید و وسعت نظر کارشناسی در مسائل مربوط به دانشگاه و توانایی بهره‌گیری از نظریات علمی	۳۱
۷	برخورداری از صلاحیت‌های عمومی استخدامی در دستگاه‌های اجرایی و استخدام رسمی	۳۰
۸	مسئولیت پذیر و برخورداری از مقبولیت علمی و دانشگاهی	۲۸
۹	دارای استقلال رای و کارآمدی در امور	۱۱
۱۰	برخورداری از جامع نگری در عین واقع نگری	۷
۱۱	برخورداری از روحیه تفکر گروهی و انتقادپذیری	۴

۸- نحوه آموزش ممیزان

براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، اکثریت جامعه پژوهش موافق برگزاری کارگاه‌های آموزشی سالانه برای آموزش ممیزان بودند.

جدول (۱۷) انواع روش‌های آموزش ممیزان

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌های پژوهش								کل	
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی		معاونان دانشجویی- فرهنگی
جلسه توجیهی قبل از هر بازدید	٪۱۷/۶	٪۲۱/۲	٪۱۲/۱	٪۲۳/۲	٪۳۵/۵	٪۲۰/۰	٪۲۶/۷	٪۱۱/۱	٪۲۸/۹	٪۲۲/۷
کارگاه‌های آموزشی سالانه	٪۲۹/۴	٪۵۰/۰	٪۳۹/۴	٪۴۲/۹	٪۳۵/۵	٪۴۸/۶	٪۶۰/۰	٪۴۴/۴	٪۴۴/۴	٪۴۴/۲
هر دو مورد	٪۵۲/۹	٪۲۸/۸	٪۴۸/۵	٪۳۳/۹	٪۲۹/۰	٪۳۱/۴	٪۱۳/۳	٪۴۴/۴	٪۲۶/۷	٪۳۳/۰

۹- اسناد پیش نیاز ممیزی

همان طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، اکثریت جامعه پژوهش با ارائه گزارش ممیزی درونی و سایر اسناد پشتیبان (نظیر گزارش‌های سالانه، برنامه توسعه کیفیت، برنامه جامع، سند توسعه دانشگاه) به عنوان سند پیش نیاز ممیزی بیرونی موافق بودند:

جدول (۱۸) اسناد پیش نیاز ممیزی بیرونی

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه پژوهش								کل	
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی		معاونان دانشجویی- فرهنگی
صرفاً گزارش ممیزی درونی	٪۱۸/۲	٪۹/۲	٪۹/۴	٪۱۶/۴	٪۲۳/۵	٪۸/۶	٪۱۲/۵	٪۱۸/۲	٪۷/۷	٪۱۲/۹
گزارش ممیزی درونی و سایر مستندات	٪۸۱/۸	٪۹۰/۸	٪۹۰/۶	٪۸۳/۶	٪۷۶/۵	٪۹۱/۴	٪۸۷/۵	٪۸۱/۸	٪۹۲/۳	٪۸۷/۱

۱۰- افراد مصاحبه شونده

۱-۱۰- افراد داخل دانشگاه

نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در جدول زیر حاکی از آن است که ۱۳ گروه از افراد داخل دانشگاه برای مصاحبه در طی بازدید ممیزی توسط جامعه پژوهش معرفی شده‌اند که بیشترین فراوانی مربوط به مدیران دانشگاه و کمترین فراوانی مربوط به نمایندگان انجمن‌های علمی بوده است.

جدول (۱۹) افراد مصاحبه شونده در داخل دانشگاه

فراوانی	عنوان	ردیف
۱۸۴	مدیران دانشگاه	۱
۱۵۶	اعضای هیات علمی	۲
۱۵۴	دانشجویان	۳
۸۵	کارکنان غیر آموزشی	۴
۶۰	معاونان دانشگاه	۵
۵۶	ریاست دانشگاه	۶
۵۰	کارشناسان	۷
۴۰	رئیس و معاونان دانشکده‌ها	۸
۲۵	مدیران گروه‌های آموزشی	۹
۲۳	هیات رئیسه دانشگاه	۱۰
۴	مسئول بخش ارزیابی، ممیزی و تضمین کیفیت / مجریان فعالیت‌های ارزیابی کیفیت	۱۱
۳	پژوهشگران	۱۲
۱	نمایندگان انجمن‌های علمی	۱۳

۱۰-۲- افراد خارج از دانشگاه

همان طور که در جدول (۲۰) مشاهده می‌شود، شش دسته افراد خارج از دانشگاه برای مصاحبه در طی بازدید ممیزی معرفی شده‌اند که بیشترین فراوانی مربوط به فارغ‌التحصیلان و کمترین فراوانی مربوط به مسئولان مرتبط از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است.

جدول (۲۰) افراد مصاحبه شونده از خارج دانشگاه

فراوانی	عنوان	ردیف
۶۳	فارغ‌التحصیلان	۱
۴۳	کارفرمایان	۲
۲۴	نمایندگان صنعت و خدمات	۳
۸	کارکنان / اساتید بازنشسته	۴
۶	افراد یا نهادهایی که برای انجام کار با دانشگاه قرارداد مشترک دارند	۵
۲	مسئولان مرتبط از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۶

۱۱- مکان‌های مورد بازدید

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در جدول زیر، اکثریت جامعه پژوهش بازدید از پنج مکان یا حوزه شامل آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، رفاهی و پشتیبانی را ضروری دانسته‌اند.

جدول (۲۱) فراوانی انتخاب مکان‌های مورد بازدید

ردیف	نوع مکان	فراوانی
۱	مکان‌های آموزشی	۳۱۲
۲	مکان‌های پژوهشی	۳۰۸
۳	مکان‌های فرهنگی	۲۸۲
۴	مکان‌های رفاهی	۲۵۵
۵	مکان‌های پشتیبانی	۲۳۰

۱۲- نویسنده گزارش ممیزی

همان طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، نویسنده گزارش ممیزی از نظر ۵۸ درصد جامعه پژوهش، "نهاد متولی با مشارکت هیأت ممیزی" و از نظر ۴۲ درصد دیگر "هیأت ممیزی" معرفی شده است.

جدول (۲۲) متولی تدوین گزارش ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌های پژوهش									
	مدیران کل نظارت و رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر ارزیابی	مدیران کل آموزش	مدیران کل آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان دانشجویی - فرهنگی	
هیأت ممیزی	٪۴۵/۲	٪۴۶/۰	٪۳۸/۲	٪۳۲/۱	٪۴۵/۵	٪۵۹/۴	٪۵۴/۸	٪۰	٪۳۴/۷	٪۴۱/۸
نهاد متولی ممیزی با مشورت هیأت ممیزی	٪۵۴/۸	٪۵۴/۰	٪۶۱/۸	٪۶۷/۹	٪۵۴/۵	٪۴۰/۶	٪۴۵/۲	٪۱۰۰	٪۶۵/۳	٪۵۸/۲

۱۳- اعلام نظر از دانشگاه ممیزی شونده در مورد محتوای ارائه شده در گزارش ممیزی:

همان طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، ۸۲ درصد افراد با اعلام نظر دانشگاه ممیزی شونده درباره محتوای گزارش ممیزی، پیش از نهایی شدن و انتشار آن، موافق بودند.

جدول (۲۳) اعلام نظر دانشگاه ممیزی شونده درباره محتوای گزارش ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌های پژوهش								کل	
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل آموزش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی		معاونان دانشجویی- فرهنگی
بلی	۹۰/۶٪	۷۲/۱٪	۸۳/۹٪	۸۱/۸٪	۸۳/۹٪	۸۲/۹٪	۹۰/۶٪	۹۰/۹٪	۷۸/۸٪	۸۱/۸٪
خیر	۹/۴٪	۲۷/۹٪	۱۶/۱٪	۱۸/۲٪	۱۶/۱٪	۱۷/۱٪	۹/۴٪	۹/۱٪	۲۱/۲٪	۱۸/۲٪

۱۴- نحوه انتشار گزارش ممیزی

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها که در جدول زیر ارائه شده، اکثریت جامعه پژوهش موافق با انتشار گزارش ممیزی "صرفاً برای نهادهای ذی‌صلاح" هستند.

جدول (۲۴) نحوه انتشار گزارش ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیر جامعه‌ها								کل	
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	معاونان آموزشی	مدیران کل آموزش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی		معاونان دانشجویی- فرهنگی
کاملاً عمومی	۶۷٪	۶۳٪	۳۱٪	۱/۸٪	۱۵/۲٪	۱۱/۸٪	۶۵٪	۰٪	۳/۹٪	۶۷٪
عمومی با رعایت موارد خاص	۳۰/۰٪	۴۳/۸٪	۴۳/۸٪	۳۸/۲٪	۲۷/۳٪	۲۶/۵٪	۳۲/۳٪	۳۶/۴٪	۳۳/۳٪	۳۵/۵٪
صرفاً برای نهادهای ذی‌صلاح	۶۰/۰٪	۴۶/۹٪	۵۳/۱٪	۵۸/۲٪	۵۷/۶٪	۶۱/۸٪	۶۱/۳٪	۶۳/۶٪	۶۰/۸٪	۵۶/۹٪
گزینه دوم و سوم	۳/۳٪	۳/۱٪	۰٪	۱/۸٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۲/۰٪	۱/۵٪

۱۵- اقدام پیگیرانه دانشگاه در خصوص کاربرست پیشنهادهای ارائه شده در گزارش ممیزی همان طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، اکثریت افراد جامعه پژوهش با "داوطلبانه بودن اقدام دانشگاه در خصوص کاربرست پیشنهادهای حاصل از ممیزی موافق بودند.

جدول (۲۵) نحوه اقدام پیگیرانه دانشگاه در خصوص کاربرست پیشنهادهای ارائه شده در گزارش ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیرجامعه‌های پژوهش									
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر و نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	مدیران معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان دانشجویی - فرهنگی	کل
اجباری	۳۷/۵٪	۴۳/۵٪	۳۰/۰٪	۴۱/۱٪	۵۱/۵٪	۵۸/۸٪	۴۶/۷٪	۳۶/۴٪	۳۷/۵٪	۴۲/۹٪
داوطلبانه	۶۲/۵٪	۵۶/۵٪	۶۶/۷٪	۵۸/۹٪	۴۵/۵٪	۴۱/۲٪	۵۳/۳٪	۵۴/۵٪	۶۲/۵٪	۵۶/۳٪
ترکیبی از هر دو	۰٪	۰٪	۳/۳٪	۰٪	۳/۰٪	۰٪	۰٪	۹/۱٪	۰٪	۰/۹٪

۱۵-۱- زمان پیگیری نتایج ممیزی پس از انتشار گزارش ممیزی همان طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، میانگین زمان پیگیری نتایج ممیزی، شش ماه پس از انتشار گزارش ممیزی اعلام شده است.

جدول (۲۶) میانگین زمان پیگیری نتایج ممیزی پس از انتشار گزارش ممیزی

مؤلفه مورد بررسی	زیرجامعه‌های پژوهش									
	رؤسای دانشگاه	مدیران دفتر نظارت و ارزیابی	مدیران کل آموزش	مدیران معاونان آموزشی	مدیران کل پژوهش	معاونان پژوهشی و فناوری	معاونان اداری و مالی	مدیران کل امور دانشجویی	معاونان دانشجویی - فرهنگی	کل
میانگین زمان پیگیری نتایج (به سال)	۶/۲	۶/۷	۵/۶	۶/۲	۶/۴	۶/۲	۵/۹	۵	۵/۳	۶/۱

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد، ممیزی به معنای "فرایند نظام‌مند و هدفمند بررسی و تحلیل ساختار، رویه‌ها، فرایندها و سازوکارهای مورد استفاده در مؤسسات آموزش عالی در جهت اطمینان از تحقق مأموریت و اهداف بیان شده و تضمین کیفیت فعالیت‌های مؤسسه است که سه کارکرد اصلی آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی را در بر می‌گیرد"، یکی از روش‌های رایج تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی است. نتایج حاصل از تحقیق در خصوص عوامل ممیزی نیز بیان می‌دارد که بر اساس روش میانگین عامل "مدیریت کیفیت تدریس - یادگیری" دارای بیشترین اهمیت و عامل "مدیریت کیفیت تعامل با جامعه یا مشارکت اجتماعی" کمترین اهمیت را دارند. در مورد فرایند اجرای ممیزی نیز یافته‌های تحقیق در موارد: ۱- ارائه گزارش ممیزی درونی (خود ارزیابی) به عنوان سند اصلی پشتیبان ممیزی بیرونی، ۲- دو روز بودن مدت زمان بازدید، ۳- انجام ابتدا یک بازدید مقدماتی و سپس یک بازدید اصلی، ۴- تعداد افراد هیأت ممیزی که پنج نفر باشد، ۵- ضرورت آموزش ممیزان و ۶- اخذ نظرات دانشگاه ممیزی‌شونده درباره محتوای گزارش ممیزی قبل از نهایی شدن و انتشار آن، با کشورهای مورد مطالعه در پیشنه تحقیق، همخوانی داشت. همچنین وجه افتراق نتایج مذکور با تجربه‌های سایر کشورها در موارد زیر است: ۱- مدت زمان اجرای ممیزی بر اساس تحلیل کمی نظرات جامعه پژوهش، ۱۹/۵ ماه (۱ سال و ۷،۵ ماه) به دست آمده است؛ در حالی که بررسی پیشینه حاکی از آن است که در اکثر کشورهای مورد مطالعه، این مدت زمان کمتر از یک سال است. ۲- از نظر جامعه پژوهش، اولویت افراد هیأت ممیزان با اعضای هیأت علمی متخصص در گروه‌های عمده تحصیلی (فنی و مهندسی، علوم پایه، علوم انسانی و سایر گروه‌ها) و با صلاحیت اختصاصی "برخورداری از تجربه در حوزه ارزشیابی و تضمین کیفیت" و صلاحیت عمومی "برخورداری از صلاحیت‌های اخلاقی و رفتاری" است. در حالی که در اکثر کشورهای مورد مطالعه، اولویت افراد هیأت ممیزی با مدیران دانشگاهی و اعضای هیأت علمی با صلاحیت تجربه مدیریت در نظام دانشگاهی بیان شده است. ۳- از نظر جامعه پژوهش، انتخاب ممیزان باید توسط نهاد ممیزی و با مشورت دانشگاه ممیزی‌شونده باشد، ولی نتایج بررسی در اکثر کشورهای مورد مطالعه حاکی

از آن است که در اکثر موارد فقط نهاد متولی تعیین کننده ممیزان است و مشورت با دانشگاه لحاظ نمی‌شود. ۴- از نظر جامعه پژوهش در مصاحبه‌های بازدید، اولویت با مدیران (از افراد ذی‌نفع یا ذی‌ربط داخل دانشگاه) و دانش‌آموختگان (از افراد ذی‌نفع یا ذی‌ربط خارج از دانشگاه) است، در حالی که نتایج بررسی پیشینه، بر اولویت اعضای هیأت علمی (از افراد ذی‌نفع یا ذی‌ربط داخل دانشگاه) و کارفرمایان (از افراد ذی‌نفع یا ذی‌ربط خارج از دانشگاه) اشاره دارد. ۵- از نظر جامعه پژوهش، نویسنده گزارش، نهاد متولی و هیأت ممیزی پیشنهاد شده است، ولی در اکثر کشورهای مورد مطالعه بر نقش مستقیم و اصلی هیأت ممیزی تأکید شده است. ۶- بر اساس نظر جامعه پژوهش، گزارش نهایی ممیزی باید صرفاً به نهادهای دارای صلاحیت ارائه شود ولی در کشورهای مورد مطالعه، در تمامی موارد، گزارش‌های ممیزی به طور عمومی منتشر می‌گردد. ۷- بر اساس نظر جامعه پژوهش، پیگیری نتایج ممیزی در جهت بهبود کیفیت داوطلبانه و شش ماه پس از بازدید، پیشنهاد شده است، در حالی که بررسی کشورهای مورد مطالعه، به اجباری بودن آن و سه یا چهار سال پس از بازدید اشاره دارد.

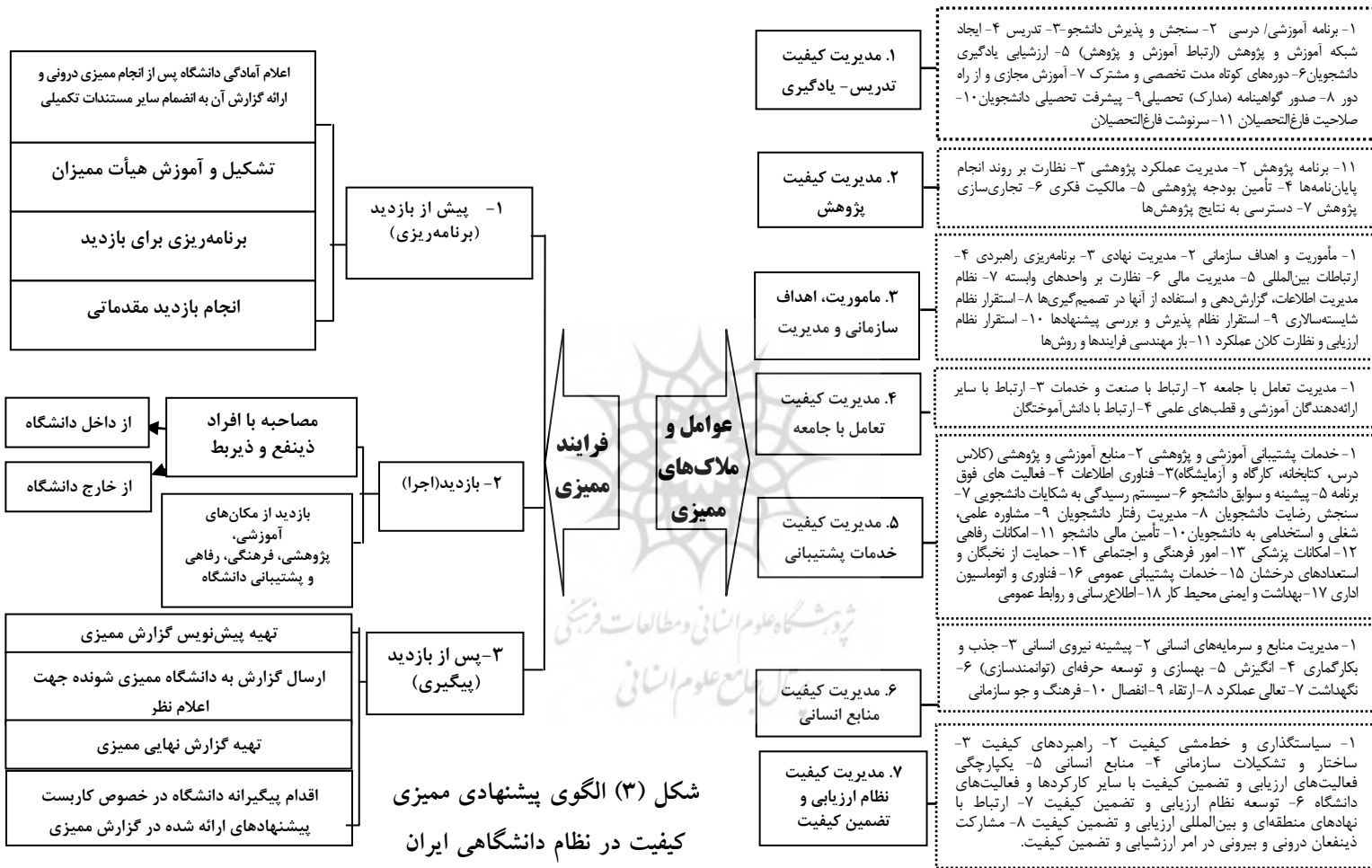
هدف این تحقیق طراحی الگوی ممیزی کیفیت برای نظام دانشگاهی ایران می‌باشد و با توجه به تحلیل‌های کیفی و کمی انجام شده می‌توان الگوی ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران را در دو بعد: ۱- عوامل و ملاک‌های ممیزی و ۲- فرایند ممیزی، در قالب شکل زیر (۳) پیشنهاد کرد:

پژوهش‌های نظری و مطالعات فرسنگی

پرتال جامع علوم انسانی



پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی



شکل (۳) الگوی پیشنهادی ممیزی کیفیت در نظام دانشگاهی ایران



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

در پایان لازم به ذکر است که هر گونه اقدام برای اجرای ممیزی کیفیت در سطح دانشگاه‌های دولتی و گسترش آن به سایر سطوح آموزش عالی باید مانند به کارگیری هر الگویی بر اساس مطالعات امکان‌سنجی، برنامه‌ریزی و انجام شود. در فرایند امکان‌سنجی مشخص می‌شود که کفایت منابع انسانی، منابع مالی، فرهنگ سازمانی و حمایت مدیریت نظام دانشگاهی کشور در چه سطحی قرار دارد و چه پیش‌بایست‌هایی باید مدنظر قرار گیرند. به عبارت دیگر با توجه به نقش و جایگاه مدیریت در نظام دانشگاهی متمرکز دولتی، لازم است که حمایت و مشارکت مدیریت در همه سطوح دانشگاه و نیز اتصال چرخه فعالیت‌های حوزه مدیریت کیفیت به مدیریت توسعه دانشگاه در سطوح مختلف مورد توجه جدی قرار گیرد. همچنین شکل‌گیری باورها، دیدگاه‌ها و ارزش‌های مشترک در این زمینه در تمام مجموعه دانشگاه، مطابقت رفتار کارکنان با مأموریت و اهدافی که فعالیت کیفیت را در تمام دانشگاه پشتیبانی و حمایت می‌کند و به تبع آن فرهنگ و جو سازمانی مطلوب برای جلب مشارکت، حمایت و ارتقاء کیفیت در همه فعالیت‌ها و عملکردها، توجه به آموزش سرمایه انسانی متخصص در حوزه مدیریت کیفیت و احساس تعهد و مسئولیت برای راه‌اندازی دوره‌های آموزش تخصصی کوتاه مدت و نیز منجر به مدرک در سطوح تحصیلات تکمیلی، حمایت مالی مطلوب با توجه به فعالیت بودجه‌ریزی متمرکز و مشخص کردن محل هزینه بودجه‌های اختصاصی به دانشگاه و تدوین و تصویب قوانین حمایتی از جمله اقدام‌های ضروری است که در اجرای الگوی ممیزی کیفیت باید مدنظر قرار گیرد. به عبارت دیگر با توجه به این که تا کنون در نظام دانشگاهی کشور فعالیت ممیزی طراحی و اجرا نشده است و در این باره تجربه‌ای وجود ندارد، لازم است که نظرات جامعه پژوهش بر اساس نتایج حاصل از بررسی دانش و تجارب کشورهای پیشگام و دارای تجربه مورد بررسی و تعدیل قرار گیرد و قبل از اجرا در هر یک از زیر نظام‌های آموزش عالی، ضمن امکان‌سنجی در گروه تخصصی با حضور نمایندگان از گروه‌های ذی‌نفع، با صلاحیت و دارای علاقه مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

منابع

- بازرگان، عباس (۱۳۸۳). نگاهی به تجربه‌های بین‌المللی و ملی در ارزیابی درونی و برونی دانشگاه‌ها. دومین همایش ارزشیابی درونی. دانشگاه تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷). ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها، فرایند عملیاتی) (چاپ ششم). تهران: انتشارات سمت.
- بازرگان، عباس (۱۳۹۰). نقش فرهنگ کیفیت در دستیابی به عملکرد مطلوب گروه‌های آموزشی دانشگاهی. مجموعه مقالات پنجمین همایش ارزشیابی درونی؛ تهران: پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران.
- فراستخواه، مقصود (۱۳۸۸). *دانشگاه ایرانی و مسئله کیفیت*. تهران: انتشارات آگاه.
- محمدی، رضا و همکاران (۱۳۸۴). *سیر تحول و تکامل استقرار نظام ارزیابی عملکرد در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری*. مجله‌نامه آموزش عالی: دوره جدید سال اول، شماره ۱، بهار ۱۳۸۷.
- میشل، مارتین و آنتونی استلا (۲۰۰۷). *تضمین بیرونی کیفیت در آموزش عالی*. ترجمه: رضا محمدی (۱۳۸۸). تهران: انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- Australian Universities Quality Agency (2010). *Audit Manual v1*. Available at: http://www.auqa.edu.au/qualityaudit/auditmanual_v1/chapter02/index.shtml.
- Becket. N. & Brookes. M. (2008). Quality management practice in higher education-what quality are we actually enhancing?. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol: 7. no. 1. P: 71-83.
- Carroll, M. & etal (2008). *Quality Audit Manual*. Pub: Oman Accreditation Council. Available at: <http://www.oac.gov.om>.
- Cheng. M (2010). *Audit Cultures and Quality Assurance Mechanisms in England: A Study of Their Perceived Impact on*

- the Work of Academics. Teaching in Higher Education. vol. 15. No. 3. P: 259-271.
- Danish Evaluation Institute (2010). Self-evaluation (external review of EVA 2010). Available at: <http://english.eva.dk/higher-education/about-eva/external-review-of-eva-2010-1/Self%20evaluation%20EVA%20102010.pdf>.
 - Dill, D. (2000). Designing Academic Audit: Lessons Learned in Europe and Asia. Quality in Higher Education. Vol: 6. No: 3. p: 187-207.
 - European Network for Quality Assurance in Higher Education (2003). Current Trends in European Quality Assurance. Workshop report 8. Helsinki: Finland.
 - Finnish Higher Education Evaluation Council (2008). Audit of Quality Assurance Systems of Finnish Higher Education Institutions (2008-2011). Available at: http://www.finheec.fi/files/147/KKA_1007.pdf.
 - Harvey, L. (2004). Analytic Quality Glossary, Quality Research International. Available at: <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>.
 - Higher Education Quality Committee (2007). Institutional Audits Manual. Available at: http://www.che.ac.za/documents/d000150/HEQC_Inst_Audits_Manual_Sept2007.pdf.
 - Hopbach, A (2009). Germany. Trends of Quality Assurance and Quality Management in Higher Education Systems. Available at: www.aqa.ac.at/download.483.trends-of-qa-and-qm-in-hei-2009.pdf.
 - Jennings, J. M. (2007). Academic Audit Manual For Use in Cycle 4 Academic Audits. Available at: www.auckland.ac.nz/.../cycle-4-audit-manual-dec2007final.Pdf.
 - Massy, W. F. (2003). Auditing Higher Education to Improve Quality. The Chronicle of Higher Education. V: 49. P: 60-63.
 - Oman Accreditation Council (2008). Quality Audit Manual Institutional Accreditation: Stage 1. Available at: www.oac.gov.om/QAM_2008_FINAL2.Pdf.

- Quality Assurance Council (2008). Audit Manual. Available at: www.ugc.edu.hk/eng/qak.
- The Agency for Higher Education Quality Assurance and Career Development (2009). Audit Quidelines for the Assurance of Academic Quality in Higher Education Institutions. Available at: <http://www.akkork.ru>.
- The Austrian Agency for Quality Assurance (2012). Available at: [http://www.eqa.eu/register/detailpage.html?tx_pxdeqar_pi1\[cid\]=25&tx_pxdeqar_pi1\[back\]\[pid\]=6](http://www.eqa.eu/register/detailpage.html?tx_pxdeqar_pi1[cid]=25&tx_pxdeqar_pi1[back][pid]=6).
- The Finnish Higher Education Evaluation Council (2008). Audit of quality assurance systems of finnish higher education institutions. Publication of the Finnish Higher Education Evaluation Council. Available t: http://www.finheec.fi/files/1780/KKA_1512.pdf.
- The National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain (2012). Available at: <http://www.aneca.es/eng/ANECA>.
- The National Swedish Agency for Higher Education (2012). Available at: <http://english.hsv.se/aboutus.4.28afa2dc11bdcdc557480001978.html>.
- The Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (2012). Available at: <http://www.nokut.no/en/About-NOKUT>.
- The Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA) (2009). Mini guide: a brief student guide to Institutional audit. available at: www.qaa.ac.uk/students.
- The Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (2012). Available at: www.oaq.ch/pub/en/02_01_00_auftrag.php.
- Van Damme. D (2000). Accreditation in Global Higher Education: The Need for International Information and Cooperation. Commission on Gobal Accreditation of IAUP, International Association of University Presidents.
- Vlasceanu. V. L, Grunberg. L. &parlea, D. (2007). Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions (second edition); Bucharest: UNESCO – CEPES.

- Wahlén, S. (2007). Quality Audit in the Nordic Countries. Report prepared for the Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA). Available at: www.noqa.net.
- Woodhouse, D. (1995). Efficient Quality System. Assessment & Evaluation in Higher Education, vol. 20, No. 1.

