

پارادایم جدید به سازمان بین‌المللی استاندارد نظام مهندسی در ارائه مدل ارزیابی کیفیت در سیستم آموزشی پیام نور

نقیسه رفیعی^۱

مقاله مروری

چکیده

زمینه و هدف: فراگیر شدن جنبش ارزیابی کیفیت آموزش عالی با وجود دیدگاه‌های متفاوت و اختلاف نظرهای بسیار در مورد عواملی که باید در دانشگاه‌های مختلف مدنظر قرار بگیرد، همچنین عدم مدیریت یکپارچه ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی سه محور اساسی بررسی کیفیت دانشگاه‌ها را دچار چالش ساخته است.

بنابراین این مقاله به شیوه تحلیلی از یکسو ضرورت عمده ورود مراکز آموزشی را به عرصه کیفیت مطرح می‌سازد و از سوی دیگر با تأکید بر اهمیت توجه به پارادایم جدید به سازمان بین‌المللی استاندارد (International Organization for Standardization) ISO نظام مهندسی و کاربرد آن در ارزیابی کیفیت آموزش عالی مبانی یک سیستم مدیریت یکپارچه را متناسب با ساختار سیستم آموزش عالی پیام نور به صورت یک مدل ارائه می‌کند.

کلید واژه‌ها: ISO، نظام مهندسی، ارزیابی، کیفیت، آموزش عالی، پیام نور

ارجاع: رفیعی نقیسه. پارادایم جدید به سازمان بین‌المللی استاندارد نظام مهندسی در ارائه مدل ارزیابی کیفیت در سیستم آموزشی پیام نور. مجله مدیریت فراگیر ۱۳۹۴؛ ۱ (۱): ۶۲-۷۰.

تاریخ پذیرش: ۹۴/۶/۸

تاریخ دریافت: ۹۴/۲/۶

یا (International Organization of Standardization) سازمان بین‌المللی استاندارد ما را به سمت یک مفهوم متفاوت از تضمین کیفیت قرار می‌دهد بیش از آنچه در دانشگاه‌های سنتی یا دانشگاه‌های با رویکرد جدید آموزشی چون دانشگاه پیام نور اجرا می‌گردد، که می‌توان با الگوبرداری در راستای تغییر و تحولات نظام آموزشی در قلمرو یادگیری و آموزش، افزایش انتظارات اجتماع از این سیستم، افزایش رقابت میان سیستم‌های آموزش عالی و کم شدن تعداد متقاضیان آموزش عالی برای آینده‌ای نه چندان دور با طراحی و عملیاتی کردن یک سیستم مدیریت یکپارچه آماده شد.

لذا این مقاله در نظر دارد با یک شیوه تحلیلی مبانی یک سیستم مدیریت یکپارچه کاربردی مورد استفاده ایزو نظام مهندسی را متناسب با ساختار دانشگاه پیام نور بیان کند و برای

مقدمه

کیفیت، هزینه و بهره‌وری سه عامل اساسی مورد توجه خاص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی است، اما کیفیت بیش از دو عامل دیگر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است.

چون به نوعی هزینه و بهره‌وری تحت تأثیر کیفیت می‌باشد و آموزش عالی راهی به جز ورود در چرخه مستمر کیفیت ندارد و فراگیر شدن جنبش ارزیابی کیفیت آموزش عالی خود بیانگر اهمیت این مسأله در دانشگاه‌هاست که منجر به ایجاد نهادهای ارزیابی کیفیت آموزش عالی در داخل و خارج از کشور به منظور اعتبار سنجی و ارزیابی کیفیت سیستم‌های آموزشی شده است. البته اطمینان از کیفیت بدون بهره‌گیری از الگوها و پارادایم جدید امکان‌پذیر نمی‌باشد. الگوهای جدید آموزشی در سایر سازمان‌ها و نهادها از جمله ISO

۱- مری، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

منظم مؤسسه یا برنامه به منظور تعیین استانداردهای قابل قبول و بروز در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است، لازم به ذکر است این استانداردها متناسب با تحولات و نیازهای اجتماعی متغییرند، لذا پارادیم‌های جدید به آموزش در دانشگاه پیام نور از جمله آموزش و یادگیری باز و از راه دور یا الکترونیکی نسبت به پارادیم‌های سنتی به عنوان یک پارادیم خلاق فرصت‌های زیادی را برای آموزش دهنده و یادگیرنده در مواردی مانند قابلیت دسترسی، روش‌های خودآموزی دانشجویان، انعطاف و نیز کاهش هزینه‌ها و تأکید بر برآیند (Outcomes) تا فرایند فراهم می‌سازد (۳، ۴).

در تعریف شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی در نظام آموزشی کیفیت عبارت است از میزان تطابق وضعیت موجود با:

- استانداردهای (معیارهای) از قبل تعیین شده
 - رسالت، هدف و انتظارات (۵)
- چنانچه عناصر نظام آموزشی را (درونداد، فرایند، محصول، برونداد و پیامد) در نظر بگیرید می‌توان کیفیت را براساس هریک از آنها تعریف کرد.
- کیفیت درون‌دادها: میزان تطابق درون‌دادها با استانداردها
 - کیفیت فرایند: میزان رضایت‌بخشی فرایندها
 - کیفیت محصول: میزان رضایت‌بخشی بروندادهای واسطه‌ای
 - کیفیت برونداد: میزان رضایت‌بخشی نتایج به دست آمده
 - کیفیت پیامدها: میزان رضایت‌بخشی وضعیت اشتغال به کار دانش‌آموختگان

اخیراً کیفیت به‌عنوان ارزش افزوده نیز تعریف شده است، بر اساس این تعریف کیفیت یک نظام آموزشی عبارت است از وضعیت دانش‌آموختگان آن از نظر دانش‌نگرش و توانایی‌های کسب شده (۶).

مرور متون مرتبط نشان می‌دهد که تعاریف زیادی برای کیفیت مطرح شده است اما شاید کمتر تعریفی وجود داشته باشد که براساس اصطلاحات اندازه‌پذیر مورد پذیرش همگانی قرار گیرد، در این میان تعریف کیفیت در نظام‌های آموزشی به دلیل

تحقق این مهم از یکسو ضمن بیان مفهوم کیفیت به صورت کلی و خاص، ضرورت ورود سیستم‌های آموزشی را به عرصه کیفیت مطرح می‌کند و از سوی دیگر با معرفی نهادهای داخلی و خارجی ارزیابی کیفیت در آموزش عالی و بیان استانداردهای ارزیابی آموزش عالی، مزایای مدیریت سیستم یکپارچه کاربردی در نظام مهندسی را بیان می‌کند.

کیفیت در نظام آموزش عالی

مفهوم کیفیت بیشتر ریشه در کار متخصصان صنعتی دارد. اهمیت کیفیت در سال‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ مورد توجه قرار گرفت. ابتدا در بخش تولید و سپس بر روی بخش‌های خدماتی کاربرد یافت. مبتکر واژه کنترل جامع کیفیت یعنی فایگنباوم (Fignbam) در سال ۱۹۵۱ کیفیت را این چنین تعریف می‌کند. کیفیت یعنی توانایی یک محصول در برآوردن هدف موردنظر که با حداقل هزینه ممکن تولید شده باشد.

دمینگ (Deming) تأمین رضایت مشتری و کاستن تغییرات را در تعریف کیفیت گنجانده است و (Kurzbi) کیفیت را مطابق یک محصول یا خدمت با الزامات (ویژگی‌ها و استانداردهای) از پیش تعیین شده تعریف می‌کند (۱).

در نظام آموزش عالی کیفیت بسته به ذهنیت و نظام ارزش‌گذاری افراد تعابیر گوناگونی به خود می‌گیرد، کیفیت همواره برای اعضای هیئت علمی، دانشجویان، مدیران و مسؤولان دانشگاهی به عنوان صفت ممیز و عامل اصلی در انتخاب و رقابت پنهان بین نظام‌های دانشگاهی مطرح بوده است.

از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی را دربرمی‌گیرد و میزان زیادی به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد.

در نظام‌های آموزشی می‌توان کیفیت را حذف خطاها، اجتناب از اشتباه، ارائه خدمت کامل بوسیله مؤسسه و کادر آموزشی، بهبود دائمی جریان تدریس و یادگیری، توانایی در ارضای نیازهای دانشجویان، تضمین قابلیت دسترسی به آموزش، اثر بخشی و در نهایت مطابقت با استانداردها دانست (۲).

همچنین کیفیت در آموزش عالی با دستیابی به اهداف و کسب یا تأیید استانداردهای عمومی و قابل قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود یک برنامه‌ریزی و بررسی

داشت در نتیجه الزام‌های توجه به کیفیت را می‌توان در چهار مقوله دسته‌بندی کرد این چهار الزام عبارتند از: (۶)

- الزام اخلاقی - ارتباط با مشتریان
- الزام حرفه‌ای - ارتباط نقش حرفه‌ای آموزش دهندگان
- الزام رقابتی - ارتباط با رقبا
- الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی - ارتباط با گروه‌های مؤسس

الزام‌های چهارگانه یادشده به کلیه مسؤولان آموزشی گوشزد می‌کند که مشتریان و ارباب رجوع خدمات آموزشی (دانشجویان، خانواده‌ها، اجتماعات و غیره) لایق برخورداری از خدماتی با بهترین کیفیت ممکن هستند. تقریباً تمام افراد مسئول در دانشگاه‌ها با این اصل موافق هستند، و کیفیت در راس همه امور قرار دارد و می‌توان گفت که بهبود کیفیت از مهم‌ترین وظایفی است که هر سیستم آموزشی برعهده دارد (۹).

معیارهای ارزیابی کیفیت در آموزش عالی

معیارهای ارزیابی در دانشگاه‌ها براساس مجموعه‌ای از استانداردها صورت می‌گیرد که ضرورت تکمیل و به روزرسانی و کاربردی ساختن هر چه بیشتر استانداردها لازم است و این استانداردها از چند جهت تقسیم‌بندی، تدوین و مورد استفاده قرار می‌گیرند که به اجمال عبارتند از:

۱. استانداردهای کمی در مقابل استانداردهای کیفی
استانداردهای کمی نشان دهنده آستانه‌هایی هستند که دستیابی به آنها، شرط معتبر شناخته شدن مؤسسات آموزش عالی و برنامه‌های آموزشی است.
اما اغلب اوقات استانداردهای آموزشی به صورت کمی بیان نمی‌شوند بلکه نشان‌دهنده سطح انتظار از الزامات رویه‌ها و مقررات مقاصد و اهداف و تعهدات آموزشی مؤسسات هست.
۲. استانداردهای پایه در مقابل استانداردهای تعالی
گاهی استانداردها به گونه‌ای تدوین می‌شود که در بردارنده حداقل کیفیت قابل قبول باشد؛ در این صورت به آنها استانداردهای پایه گفته می‌شود. گاهی مواقع نیز، استانداردها به بالاترین سطح مورد نظر از کیفیت اشاره دارند که در این صورت به آنها استانداردهای تعالی می‌گویند (۱۰).
۳. استانداردهای مطلق در مقابل استانداردهای نسبی
استانداردهای مطلق برای انجام یک دآوری دو بخشی قابل

ماهیت فعالیت‌های آن دشوارتر به نظر می‌رسد. Hoy و همکاران تعاریف اساسی را که از کیفیت می‌شود به سه دسته تقسیم می‌کنند (۷).

- تضمین کیفیت: به تعیین استانداردها توسط یک مجموعه متخصص برای یک فرایند یا محصول گفته می‌شود.
- هم‌نواپی یا قرارداد (Contract conformance): به موقعیتی اشاره دارد که در آن استانداردهای کیفی فرایند یا محصول باید در مدت قراردادی که بر سر آن مذاکراتی صورت گرفته است، رعایت شود.
- نظر مشتری آشکارا به انتظارات و نیازهای مشتری مربوط می‌شود.

آنها سپس اشاره می‌کنند که حرکتی به نفع رویکرد سوم به ویژه در سازمان‌های آموزشی مشاهده می‌شود و می‌گویند که کیفیت در نظام آموزشی عبارت از ارزیابی فرایند آموزشی است که ضرورت پیشرفت استعدادهای مشتریان آموزش را تقویت می‌کند و همزمان قابلیت پاسخگویی به استانداردهایی را که ارباب رجوع آن مستقیم یا غیرمستقیم پول پرداخت کرده است، داراست (۵). به نظر برخی از صاحب‌نظران انقلابی که در کیفیت روی داده این است که اکنون مشتریان به جای کارشناسان به تعیین کیفیت می‌پردازند (۶).

ورود مشتری به چنین حیطه‌ای در ارتباط با روندهای دموکراتیک سازمان‌های آموزشی تفسیر می‌شود. هر چند در بسیاری موارد همان پنداشت‌های بخش صنعت وارد حوزه آموزش هم شده است اما در اینجا نگاه دیگری به مشتری وجود دارد که به خوبی در قلمرو رشد و توسعه انسانی معنا می‌یابد.

در آموزش عالی بهبود کیفیت فرایندی است که تقویت مداوم خدمات تأمین کننده نیازهای مشتریان را تضمین می‌کند. پس صدایی که از کیفیت آموزش به گوش می‌رسد از مشتریان گرفته شده است. در دانشگاه کیفیت بخشی از فرایند یادگیری است که خود مقصد اصلی چنین سازمان‌هایی است. هر چند اختلافی بین مفهوم مشتری در بازار با مشتری در آموزش عالی وجود دارد (۸). بنابراین در پاسخ به این سؤال که چرا یک نظام بایستی درگیر فرایند بهبود و تضمین کیفیت باشد، می‌توان گفت که رشد کمی و تک بعدی نظام بدون توجه به کیفیت و رشد کیفی به هدر رفتن سرمایه و اتلاف منابع را به دنبال خواهد

۱. بررسی کیفیت براساس تحقق آرمان‌ها و هدف‌ها

۲. بررسی کیفیت براساس انتظارات

۳. بررسی کیفیت براساس شاخص‌های آماری

در محور اول کیفیت آموزش عالی بر اساس تعریف انسان و آرمان‌های او نقش دانشگاه‌ها در جهت تحقق این آرمان‌ها و هدف‌ها بررسی می‌شود. کیفیت در آموزش عالی با دستیابی به اهداف و کسب یا تایید استانداردهای عمومی و قابل قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود یک برنامه‌ریزی و بررسی منظم مؤسسه یا برنامه به منظور تعیین استانداردهای قابل قبول در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است که در حال حاضر نیز در دانشگاه پیام نور وجود دارد و در حال افزایش است.

در محور دوم با توجه به چهارعامل مهم جامعه، دانشجو، نهاد آموزشی و برنامه‌های درسی، کیفیت آموزش براساس توقعات و انتظارات هر یک از آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد. در محور سوم با تبدیل عوامل کیفی به کمی و با استفاده از متغیرهای عددی و آماری، کیفیت آموزش عالی بررسی می‌شود.

نهادهای نظارت و ارزیابی آموزش عالی در ایران

امر نظارت و ارزیابی و بازرسی در ایران در سال ۱۳۰۸ با تصویب نظام‌نامه (هیأت تفتیشیه مملکتی) در هیأت وزیران به وجود آمد. پس از پیروزی انقلاب اسلامی طبق اصل ۱۷۴ قانون اساسی، سازمان‌ها و نهادهایی برای نظارت بر حسن اجرای امور، میزان توجه به قوانین و برنامه‌ها و ارزیابی عملکردها و روند کلی کشور شکل گرفت که بخش علوم و آموزش عالی را نیز در بر می‌گرفت.

در قوه مقننه طبق ماده ۳۳ آیین‌نامه داخلی مجلس (بندهای ۴، ۵، ۶) یکی از وظایف تمام کمیسیونهای مجلس شورای اسلامی نظارت و ارزیابی کل دستگاه‌های اداره کننده کشور است. کمیسیون اصل ۹۰ نیز طبق ماده ۳۲ آیین‌نامه داخلی برای رفع موانع و اشکالات و همچنین مرکز پژوهش‌های مجلس برای مطالعات مورد نیاز وظیفه نظارتی مجلس شکل گرفته است. در قوه مجریه نیز سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی وظیفه نظارت و ارزیابی روند توسعه کشور را براساس شاخص‌های اختصاصی و عمومی و برنامه‌های پنج ساله بر عهده دارد.

قبول - غیر قابل قبول مورد استفاده قرار می‌گیرد. در استفاده از این دسته از استانداردها حالت بینابینی وجود ندارد. به‌طور خلاصه می‌توان گفت زمانی که ارزشیابی منجر به تصمیم مهم و حیاتی می‌شود بهتر است از استانداردهای مطلق استفاده شود. در امور آموزشی که دستیابی به وضعیت مطلوب مکرراً امکان‌پذیر نیست و نیاز به زمان و انجام اصلاحات و تغییرات در برنامه‌های آموزشی است، معمولاً از استانداردهای نسبی استفاده می‌شود (۹).

۴. استانداردهای عمومی در مقابل اختصاصی

زمانی که استانداردها برای یک سطح به خصوصی از رشته‌های مختلف آموزشی (مثلاً دوره کارشناسی و یا کارشناسی ارشد) بیان می‌شود، می‌توان آنها را استانداردهای عمومی دانست.

از سوی دیگر هر کدام از رشته‌های تحصیلی با توجه به ویژگی‌های منحصر به فردشان می‌توانند مجموعه‌ای از استانداردهای مختص به خودشان را تدوین کرده و در ارزشیابی مورد استفاده قرار دهند.

بهتر است در تدوین استانداردها ابتدا برای جلوگیری از اتلاف وقت و هزینه، استانداردهای عمومی مربوط به یک سطح تحصیلی تدوین شود، سپس متخصصان هر رشته تحصیلی استانداردهای مربوط به رشته خودشان را تدوین نمایند (۵).

۵. استانداردهای محتوا در مقابل استانداردهای برنامه

استانداردهای محتوا نشان دهنده شایستگی‌ها، دانش مرتبط و مهارت‌هایی است که دانشجویان در هنگام تحصیل باید آنها را کسب کنند.

در مقابل استانداردهای برنامه آموزشی نشان دهنده سطحی از الزامات است که در خصوص درون‌دادها، فرایندها و برون‌دادها مطرح است. یعنی ویژگی‌های منابع انسانی، مالی (کالبدی، فضا و تجهیزات) و نیز مقررات و روش‌های اجرایی مدیریتی و پشتیبانی که یک برنامه آموزشی برای اعطای مدرک تحصیلی (در رشته و سطح خاص تحصیلی) نیاز به آنها دارد.

بنابراین برای تعیین میزان تحقق استانداردهای تعیین شده و بررسی کیفیت آموزش عالی از روش‌های متفاوتی استفاده می‌شود که رایج‌ترین آنها را می‌توان در سه محور زیر خلاصه کرد (۹):

مراحل ارزیابی کیفیت

ارزیابی از کیفیت سازمان در دو مرحله انجام می‌شود:

۵،۱. خود ارزیابی سازمان (ارزیابی درونی)

این مرحله توسط تیم ارزیاب سازمان مطابق یکی از روش‌های خود ارزیابی انجام می‌شود. امتیازات کسب شده در این ارزیابی صرفاً نشانگر وضعیت موجود سازمان بوده و مبنای قضاوت ارزیابان ارشد کیفیت قرار نمی‌گیرد.

در تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده است بیانگر این است که ارزیابی درونی به‌عنوان یک رهیافت مناسب برای ارزیابی کیفیت نظام آموزش عالی باعث شناخت اعضای هیأت علمی گروه و دانشگاه از کیفیت وضعیت موجود شده و مبنایی برای تصمیم‌گیری‌های آتی خواهد شد (۱۳). همچنین نتایج حاصل از اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی بالینی و علوم پایه پزشکی در سال ۱۳۷۷ و ۱۳۷۸ نشان می‌دهد که ارزیابی درونی می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت دانشگاهی داشته باشد.

نظرسنجی از اعضای هیات علمی گروه‌هایی که ارزیابی درونی در آن‌ها انجام شده، حاکی از آن است که ارزیابی درونی می‌تواند آثار زیر را در پی داشته باشد:

- آشکار شدن و مورد توجه قرار گرفتن هدف‌های گروه آموزشی با مشارکت اعضای هیات علمی
- شناسایی کاستی‌ها و نارسایی‌های گروه‌های آموزشی و استفاده بیش‌تر از منابع موجود برای برطرف کردن آنها
- افزایش دلبستگی اعضای هیات علمی به گروه‌های آموزشی و تقویت همکاری میان آنها
- مورد توجه قرار گرفتن فرهنگ شفافیت و پاسخگویی (۱۴).

۵،۲. ارزیابی توسط ارزیابان ارشد (ارزیابی بیرونی)

این ارزیابی توسط ارزیابان ارشد خارج از سازمان (نهادهای هفت‌گانه فوق‌الذکر) به منظور قضاوت در مورد دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی انجام می‌گیرد.

تجربه‌های ساختارسازی برای نهادینه کردن ارزیابی آموزش عالی در کشورهای صنعتی و نیز کشورهای در حال توسعه، و کوشش‌های هفت سال گذشته ایران در ارزیابی کیفیت آموزش عالی نشان می‌دهد که در صورتی ارزیابی درونی

در زمینه نظارت و ارزیابی توسعه علمی و تحقیقاتی با توجه به اهمیت زیر ساختی آن، شورای نظارت و ارزیابی در وزارتخانه متبوع و هیات‌های نظارت و ارزیابی متبوع و هیات‌های نظارت و ارزیابی و نظارت و بازرسی در شورای عالی انقلاب فرهنگی تشکیل شده است. لازم به ذکر است ۷ نهاد وظیفه نظارت و ارزیابی را به عهده دارند که عبارتند از:

- ۱) هیأت نظارت و ارزیابی شورای عالی انقلاب فرهنگی؛
- ۲) هیأت نظارت و بازرسی شورای عالی انقلاب فرهنگی؛ (۳) شورای نظارت و ارزیابی شورای عالی انقلاب فرهنگی؛ (۴) مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی؛ (۵) کمیسیون اصل ۹۰ مجلس شورای اسلامی؛ (۶) شورای عالی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی؛ (۷) سازمان بازرسی کل کشور.

باید توجه داشت که هر یک از نهادها در حیطه وظایف ویژه خود عمل می‌کنند و ممکن است بر مبنای بخشنامه‌ها و مقررات اداری، قوانین و برنامه‌ها، شاخص‌ها و معیارهای خرد و کلان وظایف خود را انجام دهند اما معنای ارزیابی عملکرد در همه نهادهای ارزیابی یک تعریف و یک فرایند ندارد ضمن آنکه ارزیابی دستگاه‌های علمی و آموزشی براساس شاخص‌های خرد با ارزیابی روند عمومی توسعه و بهبود کیفیت براساس شاخص‌های کلان کاملاً متفاوت است، بنابراین وجود کارهای موازی، دوباره‌کاری، پراکنده‌کاری، کم اثربخشی و ضعف نسبی فرایندهای نظارت و ارزیابی و توجه اندک به نتایج مطالعات و ارزیابی‌ها و بازخورد ناشی به سیستم‌های آموزشی مبین نبود سیستمی منسجم و نظام هماهنگ ارزیابی علمی با پیکره‌ای واحد و اجزایی متفاوت است (۱۲). در تحقیقاتی که در زمینه نقش نظام ارزیابی در ارتقاء کیفیت آموزش‌های فنی-مهندسی انجام شده بیانگر این است که در برنامه‌ریزی استراتژیک نظام‌های آموزشی استفاده از تفکر کل‌گرا و پیوند میان نظام‌های آموزش، ارزیابی و اطلاعات ضروری است.

نظام جامع ارزیابی آموزش‌های فنی-مهندسی در صنعت آب و برق، نمونه‌ای از این تفکر جامع و کل‌گرا می‌باشد. این نظام علاوه بر توجه به مبانی نظری ارزیابی، شامل مستندات اجرایی متنوعی است که عاملین ارزیابی را در تدوین و اجرای صحیح (علمی و عینی) طرح‌های ارزیابی و پردازش داده‌ها به منظور کاربرد در اتخاذ تصمیمات آموزشی یاری می‌نماید (۵).

توسعه و اقتصادی در حال تغییر است. هر عضو ایزو سازمان اصلی استاندارد در کشور مربوطه است. اعضای ایزو پیشنهاد تدوین استانداردهای جدید را داده و یکی از ۳۲۷۴ کمیته و گروه فنی سازمان، این استانداردها تهیه می‌شوند. حدود ۵۰۰۰ کارشناس فنی با کمیته‌های تخصصی ایزو همکاری می‌کنند و در تهیه استانداردها همکاری دارند.

که این استانداردها یک الگوی از پیش تعیین شده و توافق شده در راستای حرکت به سمت بهبود کیفیت و بهره‌وری است که با استفاده از یک سیستم مدیریت یکپارچه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد سپس دوره‌های مختلفی در راستای آشنایی با کاربرد مفاهیم جدید کیفیت و عناصر ارزیابی در کیفیت برای اعضای شاغل گذاشته می‌شود. در این مورد تعبیری مانند کیفیت، هزینه، تحویل، خدمات، انعطاف‌پذیری و... همگی مفاهیم و تعاریف جدید و درعین حال جدی برای ادامه حیات در دنیای پیچیده و سراسر متفاوت با گذشته است. به‌عنوان مثال مقایسه تعاریف کیفیت ارایه شده در نسخ سال‌های ۱۹۹۴ و ۲۰۰۰ استانداردهای ISO ۹۰۰۰ بسیار جالب است (۲).

مجموعه ویژگی‌های یک محصول / خدمات که توانایی آن را در ارضا نیازهای اعلام شده و یا نیازهای اعلام نشده مشتری تشکیل می‌دهد.	تعریف کیفیت در استاندارد ISO9000:1994
میزان نیل به رضایت مشتری از طریق تامین نیازها و انتظارات وی در قالب یک محیط سازمانی متعهد به افزایش مستمر کارایی و اثربخشی	تعریف کیفیت در استاندارد ISO9000:2000

این تغییر در استانداردها و تغییر در مفهوم کیفیت تنها بیانگر تطابق با تغییرات تکنولوژیکی، محیط رقابتی، قوانین و مقررات، تغییرات اجتماعی و اقتصادی نمی‌باشد بلکه رمز ماندگاری سازمان‌ها اصولاً به جای تغییر واکنشی یا عکس‌العملی، برنامه‌ریزی برای یک تغییر پویا و پیش‌تاز در تغییرات رکن کلیدی است که با یک مدیریت سیستم یکپارچه که با همکاری اعضای سازمان بین‌المللی استاندارد در راستای طرح‌ریزی برای بهبود، بسترسازی برای بهبود و شناسایی فاصله و شکاف میان وضع موجود تا وضع مطلوب و هماهنگ‌سازی بیشتر بین نتایج حاصل از ارزیابی درونی و بیرونی جهت تعالی سازمان محقق می‌گردد (۲).

و برونی می‌تواند در بهبود کیفیت مؤثر واقع شود که برای اجرای آن ظرفیت‌سازی شده باشد. برای این منظور لازم است شرایط زیر وجود داشته باشد (۶):

- بر اساس نیازهای واقعی، ارتقای کیفیت علمی دانشگاه‌ها استوار باشد و نه بخشنامه اداری؛
- اجرای ارزیابی بر مبنای الگویی ساده استوار باشد؛
- انتظارات از اجرای ارزیابی، واقع‌بینانه باشد؛
- منابع مادی و کالبدی مورد نیاز برای اجرای ارزیابی در حد امکان قابل دسترسی باشد؛
- قبل از اجرای نظام ارزیابی، رهبران و مدیران آموزش عالی به ضرورت استقرار نظام تضمین کیفیت پی برده و آمادگی خود را برای حمایت از آن اعلام کرده باشند؛
- اعضای هیات علمی در نظام یاد شده از آغاز طراحی تا استقرار آن در فرایندهای مربوط مشارکت داشته باشند؛
- نظام تضمین کیفیت آموزش عالی بر قوت‌ها و جنبه‌های مثبت واحدهای آموزش عالی مورد ارزیابی تاکید ورزد؛ نه این که فقط نارسایی‌ها و کمبودها را بزرگ‌نمایی کند؛
- به منظور ارج نهادن به گروه‌های آموزشی و واحدهای آموزش عالی که ارزیابی را انجام می‌دهند و در راه بهبود کیفیت خود تلاش می‌کنند، ساز و کار شناسایی و تحسین عملکرد برتر برقرار شده باشد؛
- نظام تضمین کیفیت آموزش عالی، علاوه بر این که باید به ساز و کار مناسب ارزیابی درونی باید مجهز شود، باید امکان انجام ارزیابی برونی را فراهم آورده باشد؛
- یک نهاد علمی، غیر وابسته به تشکیلات اداری آموزش عالی، عرضه خدمات پشتیبانی ارزیابی درونی و بیرونی را بر عهده داشته باشد.

با توجه به مطالب فوق، می‌توان به طور خلاصه گفت که در سال‌های گذشته در ایران برخی از موارد لازم برای ایجاد نظام تضمین کیفیت مورد توجه قرار گرفته است؛ اما مهمترین آن ایجاد ساختار سازمانی لازم است که باید مورد نظر قرار گیرد.

ISO و مدیریت سیستم یکپارچه: (International organization of standardization)

ایزو یک سیستم غیر دولتی است، فدراسیونی از مؤسسات ملی استاندارد از ۱۶۳ کشور از کلیه کشورهای توسعه یافته در حال

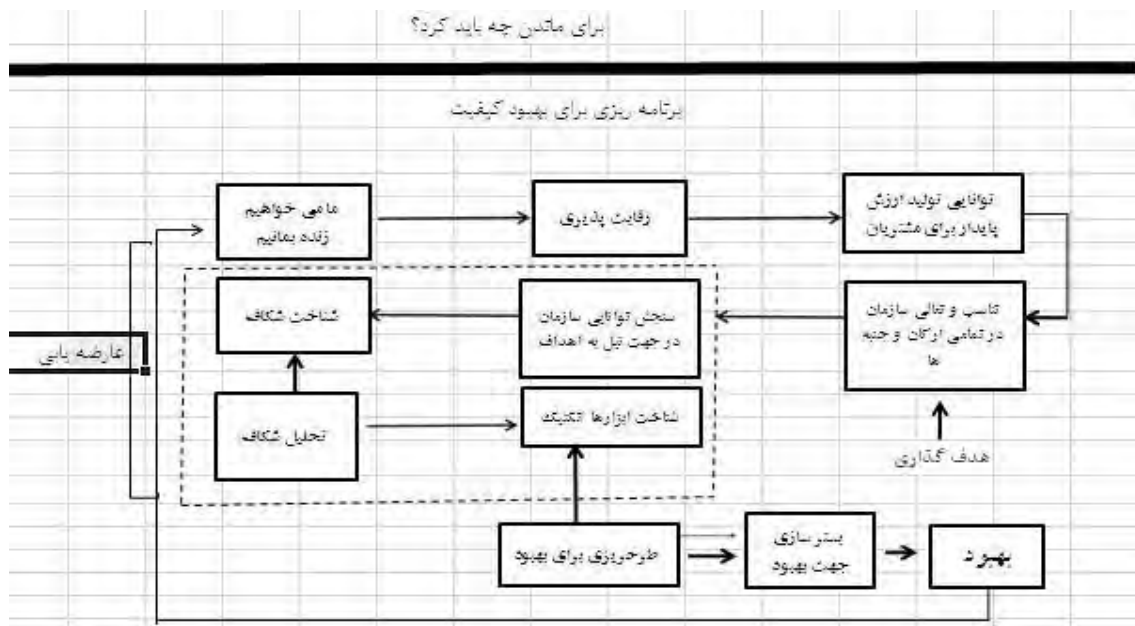
نه چندان دور) بلکه برای کلیه دانشگاه‌ها و سیستم‌های آموزش عالی به عنوان جزئی از یک سیستم بزرگتر یا فراسیستم آموزش عالی در عرصه رقابت مطرح می‌گردد، بنابراین اگرچه ارزیابی درونی و بیرونی سیستم‌های آموزشی نقش بسزایی برای تطبیق با تغییرات یا پیشی گرفتن از تغییرات برای دانشگاه‌ها خواهد داشت، اما رمز ادامه حیات و بهبود سیستم‌های آموزشی در گرو ایجاد یک نگرش سیستمی در تعامل با سایر سیستم‌های آموزشی است و اقتباس و الگوبرداری از استانداردهای کیفیت مطلوب از هر سیستم یا سازمان یا نهاد از جمله سازمان بین المللی استاندارد به منظور ایجاد یک سیستم مدیریت یکپارچه جهت ارتقای کیفیت در آموزش عالی و تحقق چهار الزام اساسی اخلاقی، حرفه‌ای، رقابتی و مسؤولیت‌پذیری و پاسخگویی در نظام آموزشی کلیه دانشگاه‌ها و دانشگاه پیام نور در این زمینه نقش بسزایی دارد که به صورت یک مدل ارائه می‌گردد.

چنانچه مدل ذیل نشان می‌دهد، سیستم‌های آموزشی برای ادامه حیات و ماندن در ابتدا نیاز به دو اقدام اساسی دارند اول اینکه چگونگی سطح عملکرد فعلی خود را تعیین کنند و سپس تعیین کنند سطح عملکرد آنها چگونه باید باشد و این در پرتو تعیین استانداردهای مشخص و عینی کمی و کیفی، پایه و متعالی صورت می‌گیرد. سپس ارزیابی درونی و بیرونی با یک مدیریت منسجم و سیستمی می‌تواند در راستای بهبود کیفیت گام بردارد (شکل ۱).

عملکرد این سیستم نتایجی را در بردارد از جمله اینکه:
 (۱) انطباق هر سیستم با قوانین و مقررات بروز مدون شده از طریق آموزش و آرایه گواهینامه؛ (۲) انطباق با نیازمندی‌های مشتریان و انتظارات جامعه و در مواردی آرایه خدمات و محصولات متفاوت در راستای جذب مشتری و رقابت در عرصه کیفیت؛ (۳) قابلیت بازاریابی گسترده؛ (۴) استفاده بهتر از منابع؛ (۵) کاهش در هزینه‌های عملیاتی؛ (۶) ارتباطات بهتر بین بخش‌های مختلف؛ (۷) کیفیت بالاتر.

نتیجه‌گیری

تغییر و تحولات تکنولوژیکی، محیط رقابتی، قوانین و مقررات، تغییرات اجتماعی و اقتصادی عملکرد سیستم‌های آموزشی را نسبت به گذشته تغییر داده است و یکسری دانشگاه‌ها از جمله دانشگاه پیام نور در زمینه تطبیق با این تغییرات پیشکسوت بوده‌اند، لکن دانشگاه‌ها به عنوان یک سیستم نمی‌توانند مستقل از سایر دانشگاه‌ها عمل کنند چرا که دانشگاه‌ها در چند سال آتی با مسائل جدیدی مواجه خواهند بود که تنها مشکل یک دانشگاه و یک سیستم نمی‌باشد، (مسایلی چون تغییر و تحولات نظام آموزشی در قلمرو یادگیری و آموزش، افزایش انتظارات اجتماع از این سیستم، افزایش رقابت میان سیستم‌های آموزش عالی و کم شدن تعداد متقاضیان آموزش عالی برای آینده‌ای



شکل ۱. برنامه‌ریزی بهبود کیفیت

References

1. Middlehurst R. Leadership, Quality and Institutional Effectiveness. *Higher Education Quality* 1995; 4(3): 267-85.
2. Seifolahi N. Pamphlets course concepts and requirements of the Integrated Management System. Tehran, Iran: ISIR; 2010. [In Persian].
3. Pasargadi M, Mirashtiani R, Vaezzadeh S. Micro and macro evaluation of higher education in Islamic Republic of Iran. *Proceedings of the 1st Conference on Higher Education and Sustainable Development*; 2005 Feb 15-16; Tehran, Iran. [In Persian].
4. Fazeli N. Globalization and Higher Education. *Proceedings of the 1st Conference on Higher Education and Sustainable Development*; 2005 Feb 15-16; Tehran, Iran. [In Persian].
5. Mohammadi R. Internal evaluation of pure and applied mathematics departments Amirkabir University of Technology [Thesis]. Tehran, Iran: School of Psychology and Education, University of Tehran; 2002. [In Persian].
6. Bazargan A. Quality and evaluation in higher education: A review of national and international experiences. Tehran, Iran: Allameh Tabataba'i University Publications; 1997. [In Persian].
7. Azizi N. The concept of quality improvement systems in education. *Journal of Education* 2016; 16(1): 23-43. [In Persian].
8. Hoy C, Bayne-Jardine CC, Wood M. *Improving quality in education*. New York, NY: Taylor & Francis; 2000.
9. Charoseh A. Compare higher education system and choose the best model performance evaluation models. *Proceedings of the 1st Conference on Higher Education and Sustainable Development*; 2005 Feb 15-16; Tehran, Iran 2005. [In Persian].
10. Pasargadi M. Provide a model for accreditation of universities and higher education institutions in the public sector and non-governmental [Thesis]. Tehran, Iran: Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran; 1998. [In Persian].
11. Mirzamohammadi MH. Evaluate and design an appropriate model for internal assessment of the quality of education ministry [Thesis]. Tehran, Iran: School of Psychology and Education, University of Tehran; 1997. [In Persian].
12. Aghapour M, Vaezzadeh S. Comparative study to evaluate the objectives and tasks of the institutions of the country [Online]. [cited 2004]; Available from: URL: <http://www.arzyabi.ir/pdf/dabirkhane/arzyabi/az-book-07x.pdf> [In Persian].
13. Karimyan H, Naderi E, Attaran M, Salehi K. Internal evaluation as an appropriate approach to improve higher education system; a case study. *Iranian Quarterly of Education Strategies* 2011; 4(2): 77-83. [In Persian].
14. Bazargan A. Evaluation within the university and its application in improving higher education quality. *Journal of Research and Planning in Higher Education* 1996; 3(3-4): 49-70. [In Persian].

The New Paradigm on ISO Engineering System for Quality Assessment Model in the PNU Educational System

Nafiseh Rafiei¹

Review Article

Abstract

Aim and Background: Despite the different views and many different ideas about the factors that should be considered in various universities; three axes to evaluate the quality of universities is challenged due to spread of the Higher Education Quality Assessment, and also lack of integrated management system of quality assessment in higher education.

So this article argues about the necessity of entering educational institutions to the field of quality, also presents the fundamentals of an integrated management system in accordance with the structure of the PNU higher education system as a model; according to importance of the new paradigm on the International Organization for Standardization engineering system and its application in quality assessment of higher education.

Keywords: ISO, Engineering system, Quality assessment, Higher education, Payam Noor

Citation: Rafiei N. **The New Paradigm on ISO Engineering System for Quality Assessment Model in the PNU Educational System.** WJEM 2015; 1(1): 62-70.

Received date: 26.4.2015

Accept date: 30.8.2015

1- Lecturer, Education and Psychology Department, Payam Noor University, Tehran, Iran
Corresponding Author: Nafiseh Rafiei, Email: m_rafiei@hotmail.com