

## Analyzing platforms of creating and developing the quality assurance of European higher education

**Atefeh Saedi:** PhD Student of Allameh Tabataba'i University Higher Education Management, Tehran, Iran.

**Abbas Abbaspour\*:** Faculty Member, Department of Management and Educational Planning, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

**Maghsood Ferasatkah:** Faculty Member, Higher Education Planning Group, Higher Education Research and Planning Institute of the Ministry of Science. Tehran Iran.

**Mohammad Reza Neyestani:** Faculty Member, Department of Management and Educational Planning, University of Isfahan, Iran.

**Hossein Abdollahi:** Faculty Member, Department of Management and Educational Planning, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

**Abstract:** The aim of this study was to analyze historical contexts as well as creation and development of quality assurance system of the European higher education area. In doing so, two research questions were addressed: (a) what contexts and platforms have induced emergence and development of quality assurance in the European higher education area and (b) what are the effects of creating and developing quality assurance in the European higher education area? This study was of qualitative research type and the data were analyzed through content analysis of documents available at universities in the European Union and the European Network for Quality Assurance in Higher Education website. The findings demonstrated that economic, sociocultural, political and technological platforms have affected development of an efficient quality assurance system in the European higher education area and have correspondingly made the higher education more competitive and powerful in this area. Moreover, high-quality education, learning, research, and so on have been ensured. With reference to quality assurance development plans, the European higher education area has specially concentrated on thematic issues of quality assurance culture and its recognition, quality assurance of e-learning, as well as capacity building and design of joint quality assurance programs in the European area and outside it.

**Keywords:** Quality, Quality assurance, European higher education, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

**\*Corresponding author:** Faculty Member, Department of Management and Educational Planning, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

**Email:** [abbaspour1386@gmail.com](mailto:abbaspour1386@gmail.com)

## مقدمه

پدیده کیفیت در طول عصر صنعت به ویژه پس از جنگ جهانی دوم ظاهر شد. استفاده از اصطلاح نخست برای توصیف محصولات صنعتی بود، چه خوب، بد، متوسط و عالی، چه اینکه آیا آنها ویژگی‌های لازم را دارند یا نه و در کدام سطح هستند. امروزه تعریف دقیق و جامع از کیفیت دشوار است. زیرا می‌تواند چندین معنی مختلف داشته باشد و می‌تواند در فرهنگ‌ها، زمینه‌ها و کشورهای مختلف، کاربردها و معانی مختلفی داشته باشد. اگرچه مفهوم کیفیت ساده به نظر می‌رسد، حتی تعریف دقیق آن خیلی آسان نیست، ایده‌ها و تعاریف مختلفی در مورد آن وجود دارد و گاهی اوقات افراد نمی‌توانند معنی آن را توضیح دهند وقتی که از آنها پرسیده می‌شود که «کیفیت چیست؟» عموماً از این واژه برای بیان چیزی با ویژگی‌ها یا استانداردهای خوب استفاده می‌کنند، تمایل به استفاده از این اصطلاح با معنای مثبت و نگرش وجود دارد، اما در حقیقت این مورد همیشه زمانی است که ما آن را از نظر علمی بررسی می‌کنیم (کستپ و اوزکان ۲۰۱۳).

کیفیت را می‌توان به عنوان یک درجه یا ارزش چیزی مانند یک محصول یا خدمات تعریف کرد، که به دنبال بهترین و یک روند مستمر برای ارزیابی محصولات یا خدمات در ارتباط با درجه رضایت خود برای انجام مسائل مورد نظر یا مورد نیاز است (تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۶).

تلاش جهت تعریف تضمین کیفیت؛ ما را به سوی فعالیت‌ها و اجزای متداول و منظم برای ارائه اطمینان و اعتماد در مورد عرضه کیفیت بالای محصول، خدمات، موسسه و غیره سوق می‌دهد. تضمین کیفیت متشکل از مراحل ارائه کیفیت خوب است؛ به عبارت دیگر تضمین می‌کند که محصول، خدمات یا موسسه دارای الزامات لازم و استانداردهای مربوط به کیفیت مورد نظر می‌باشند. تضمین کیفیت شامل الزامات فنی و مطالعاتی برای ارائه کیفیت و اطمینان از کیفیت است. تضمین کیفیت یک ابزار برای تضمین اطمینان متقابل و اعتماد در مورد

داشتن و انجام کیفیت بالا است و هر ساله آن بیشتر و بیشتر در جهان مهم و محبوب می‌شود، آموزش عالی یکی از زمینه‌های بزرگ در بازار جهانی است که تضمین کیفیت را برای دریافت اعتماد متقابل و اطمینان در آموزش عالی به کار می‌برد (وسترهايچدن ۲۰۰۷).

مفهوم تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی مانند کیفیت تعریف ثابتی ندارد و بر اساس سیاست‌های خاص هر نظام دانشگاهی و فعالیت‌ها و کارکردهای مورد انتظار از آنها متفاوت است. چرا که این سیاست‌ها ریشه در زمینه‌های فرهنگی، تاریخی، اجتماعی و اقتصادی کشورها دارد و همین امر باعث تمایز بین مؤسسات آموزش عالی می‌گردد. با این توصیف آنچه معطوف به موضوع حاضر است آنکه نظام‌های آموزش عالی در دو دهه اخیر نسبت به تضمین کیفیت خود از حساسیت ویژه‌ای برخوردار شده‌اند و در تلاشند تا نظام ارزیابی و تضمین کیفیت تربیت نیروی انسانی را در کشور خود طراحی کنند (تضمین کیفیت در آموزش عالی بریتانیا ۲۰۰۵). آنها به منظور پاسخگویی به نیاز یاد شده، ایجاد نهادها و نظام‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی گوناگون جهت تضمین کیفیت آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی دانشگاه‌ها را مورد توجه قرار داده‌اند (شبکه جهانی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی ۲۰۱۱).

در سراسر اروپا نیز، فرآیند تضمین کیفیت یک نیاز برای مؤسسات آموزش عالی مطرح است و مفهوم "کیفیت" به ستون اصلی در مؤسسات آموزش عالی تبدیل شده است. (دستورالعمل‌های آموزش عالی در تضمین کیفیت و بهبود کیفیت ۲۰۱۶). همچنین شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا در پی انتشار استانداردهای تضمین کیفیت در حوزه اروپا، متذکر می‌شود که اگر اروپا به دنبال دستیابی برای داشتن پویاترین اقتصاد دانش بنیان در جهان است، آموزش عالی آن باید نشان دهد که کیفیت در برنامه‌ها را جدی انگاشته و مایل به اطمینان‌یابی از کیفیت آموزش عالی خود است (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۰۵). همچنین در حوزه تضمین کیفیت اروپا، برای

فرایند اصلی، افراد درگیر بررسی، هدف‌گذاری، تحلیل یافته‌ها، نحوه گزارش‌دهی و برنامه اقدام در شبکه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی تشریح گردیده است (آژانس تضمین کیفیت آموزش عالی بریتانیا ۲۰۱۸). در پایان، این مطالعه در آغاز نگاهی به تجارب کشورهای اروپایی پیرامون تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی خواهد داشت. پس از آن، شناخت و اطلاعات لازم و عمیق تری را پیرامون نحوه ایجاد تضمین کیفیت و چگونگی توسعه این سیستم و اثرات آن در منطقه اروپا فراهم می‌آورد. بنابراین تلاش گردیده با واکاوی و بررسی تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا، به دو سوال پژوهشی زیر پاسخ داده شود: الف) زمینه‌ها و بسترهای ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی منطقه اروپا کدام است؟ ب) اثرات ایجاد و توسعه تضمین کیفیت آموزش عالی در حوزه اروپا چیست؟

### مواد و روش‌ها

روش‌شناسی پژوهش متأثر از رویکرد تحقیقات کیفی و با استفاده از تحلیل محتوای مستندات است. جامعه آماری پژوهش نیز شامل مهمترین متون اعم از زبان نوشتاری، الکترونیکی و سایت‌های مرتبط است که پیرامون وضعیت تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا موجود می‌باشند. به بیانی دیگر شاخص‌ترین مقاله‌ها، مستندات موجود در دانشگاه‌های اتحادیه اروپا و تارنمای شبکه‌ها و گزارشات سالانه آموزش عالی حوزه اروپا در ارتباط با تضمین کیفیت، به عنوان جامعه آماری این پژوهش محسوب شده‌اند. نمونه‌گیری در تحلیل محتوای مستندات نیز بر اساس راهبردهای تحقیقات کیفی، هدفمند است؛ لذا در پژوهش حاضر از میان متون نوشتاری و الکترونیکی احصاء شده، متونی که جنبه معرف یا نمونه را داشته‌اند یا بیشترین نقش را در موضوع تحقیق داشته و بیانگر بسترها و زمینه‌های ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا بوده‌اند به عنوان نمونه هدفمند آماری، انتخاب شده‌اند. جهت رعایت اخلاق

دانشگاه‌هایی که دائماً با تغییر مواجه هستند صرفاً یک نوع کنترل کیفیت توصیفی و گذشته‌نگر دیگر کافی نیست. بنابراین، موسسات آموزش عالی به طور فزاینده‌ای مشتاق به برقراری یک نوع افزایش کیفیت پویا و سیستماتیک جامع‌تر هستند که در آن ارزیابی به طور قابل اعتمادی باعث بهبود شود (دستورالعمل‌های آموزش عالی در تضمین کیفیت و بهبود کیفیت ۲۰۱۸).

برخی از کشورهای اروپایی تا سال ۱۹۹۰ و برخی دیگر در دهه بعد و گروهی در سال‌های اخیر سازوکار ارزیابی را برای بهبود کیفیت آموزش عالی ایجاد کرده‌اند. از آن جمله می‌توان به "کمیته ملی ارزیابی" در کشور فرانسه (سال ۱۹۸۵) و "نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی بریتانیا" (QAA) در انگلستان، که در سال ۱۹۹۷ تأسیس شده، اشاره کرد. از جمله دیگر تجربه‌های قابل توجه در سایر کشورها، تشکیل "نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا" (AUQA) می‌باشد. این نهاد در سال ۲۰۰۲ تأسیس و از همان سال کوشش‌های آزمایشی خود را برای بهبود کیفیت آغاز کرده است (دادرس ۱۳۹۳).

در انگلستان، آژانس تضمین کیفیت بریتانیا در سال ۱۹۹۷ تشکیل گردید. این آژانس یک آژانس به خوبی تثبیت شده و قابل اعتماد با دو دهه تجربه است. نهاد مذکور یک عضو کامل از هر دو انجمن اروپایی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی و شبکه جهانی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی (INQAAHE) است (آژانس تضمین کیفیت آموزش عالی بریتانیا ۲۰۱۶).

همچنین در کشور انگلستان بررسی کیفیت بین‌المللی (IQR) یک سرویس جدید است که سازمان‌های سراسر جهان را قادر می‌سازد تا نشان دهند که آنها استانداردهای اروپایی را برای تضمین کیفیت در آموزش عالی رعایت می‌کنند. IQR توسط کیفیت ملی UK و آژانس تضمین کیفیت آموزش عالی (QAA) توسعه داده شده است. در سال (۲۰۱۸) نیز به سرپرستی فیونا کروزی ریبیس شبکه تضمین کیفیت بریتانیا، کتاب راهنمایی حاوی ویژگی‌های کلیدی IQR منتشر شده است که در آن استانداردها،

پژوهشی، کد اخلاق IR.USWR.REC.1398.201 در جدول شماره ۱ به برخی از مهمترین نمونه‌های نوشتاری و الکترونیکی اعضای نمونه‌های نوشتاری و الکترونیکی پژوهش اشاره شده است:

جدول ۱. برخی از مهمترین اعضای نمونه‌های نوشتاری و الکترونیکی پژوهش

Table 1. Some of the most important members of written and electronic samples of research

نوع نمونه	ردیف	مشخصات نمونه های نوشتاری		
		عنوان	سال	نگارنده
گزارش و دستورالعمل	۱	گزارش و دستورالعمل های بررسی آژانس ENQA	2016	شبکه اروپایی تضمین کیفیت در آموزش عالی
	۲	گزارش پیشرفت و نتایج حاصل از بررسی پروژه تضمین کیفیت	2004	Chalvet, Veronique
	۳	سیستم تضمین کیفیت آموزش عالی در سطح اروپا و ملی؛ سمینار بولونیا	۲۰۰۷	Berlin, HRK German Rectors' Conference
	۴	10 سال (۲۰۰۰ - ۲۰۱۰). یک دهه همکاری اروپا در تضمین کیفیت در آموزش عالی.	2016	شبکه اروپایی برای تضمین کیفیت
	۵	دستورالعمل های تضمین کیفیت در منطقه آموزش عالی اروپا.	2015	ENQA
	۶	گزارش سالانه: ۲۰۱۱-۲۰۱۲، انجمن اروپایی تضمین کیفیت در آموزش عالی AISBL	2016	ENQA
	۷	تحقق منطقه آموزش عالی اروپا	2003	Berlin Communique
	۸	اتحادیه اروپا برای تضمین کیفیت در آموزش عالی	2018	Hadzhikoleva, Stanka
	۹	تضمین کیفیت آموزش عالی مرزی (QACHE)	2015	Trifiro, Fabrizio
	۱۰	تضمین کیفیت در منطقه آموزش عالی اروپا	2014	Kecetep, Ilker and Ozkan, Idil
کتاب	۱۱	چارچوب کیفیت در دانشگاه های کشور، برای انجام اقدامات عمومی در نظر گرفته شده	2007	انجمن دانشگاه های ایرلند و هیئت کیفیت دانشگاه های ایرلند
	۱۲	<a href="http://www.qaa.ac.uk">http://www.qaa.ac.uk</a>		
وبسایت	۱۳	<a href="http://www.enqa.eu">http://www.enqa.eu</a>		
	۱۴	<a href="http://www.bologna-berlin">www.bologna-berlin</a>		
	۱۵	<a href="http://www.inqaahe.org">www.inqaahe.org</a>		
	۱۶	<a href="http://www.Oaq.ch">http://www.Oaq.ch</a>		

می‌شود و بسترهای چگونگی ایجاد و توسعه سیستم تضمین کیفیت در آن منطقه مورد واکاوی قرار می‌گیرد.

#### یافته ها

بررسی بستر تحولات نشان می‌دهد زمینه‌های اقتصادی و تجاری، فرهنگی، اجتماعی و ساختار سیاسی و همچنین گسترش دامنه تکنولوژیک در منطقه اروپا بر

بدین منظور در مرحله نخست، بستر تاریخی و فعالیت‌های آموزش عالی در فرایند بولونیا و اتحادیه اروپا مد نظر قرار می‌گیرد. در ادامه به تشریح فرایند اجرایی مهمترین کانون توجه تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا یعنی شبکه اروپایی تضمین کیفیت آموزش عالی پرداخته

حوزه اروپا، طی مجموعه‌ای از جلسات و توافق‌های وزراء کشورهای اروپایی و در راستای حصول اطمینان از صلاحیت استانداردها و بالا بردن کیفیت مدارک تحصیلی دانشگاهی کشورهای اروپایی، نظام آموزشی هماهنگ اروپا در کانون توجه قرار گرفت. این فرایند آموزش عالی اروپا را تحت کنوانسیون پذیرش لیسبون قرار داده است. همچنین از سوی دیگر اعلامیه بولونیا در سال ۱۹۹۹ توسط وزرای آموزش عالی ۲۹ کشور اروپایی در دانشگاه بولونیا به امضا رسید که منجر به پذیرش نظام آموزشی هماهنگ بین ۴۸ کشور اروپایی از جمله روسیه، ترکیه و چین شد. فرایند بولونیا منجر به تصویب قانون نظام آموزش هماهنگ و استاندارد اعتبارسنجی واحدهای گذرانده شده آموزشی تحت عنوان (ECTS) شده است. مزایای این نظام هماهنگ آموزشی آن است که تمام موسسات و ارگان‌های آموزشی اتحادیه با هم همکاری دارند. دانشجویان یک کشور اختیار دارند که در هر کشور دیگر اتحادیه تحصیل نمایند و فارغ‌التحصیلان کشورهای عضو اتحادیه اروپا بدون نیاز به اعتبارسنجی، ارزشیابی و معادل‌سازی به محض فراغت از تحصیل در مابقی کشورهای عضو اتحادیه می‌توانند به راحتی ادامه تحصیل دهند. این امکان جا به جایی باعث افزایش فرصت‌های علمی و شغلی برای دانشجویان گردیده است (کیپیتان و گات ۲۰۰۹).

تحلیل مستندات بیانگر آن است، از آنجایی که کیفیت آموزش عالی با مسئولیت و اقتدار دولتی ارتباط مستقیم دارد، هر کشور عضو در حوزه اروپا می‌بایست کیفیت مطلوب در سیستم آموزش عالی کشور خود به ویژه در آموزش، یادگیری و برون دادها را تضمین کند. بنابراین تضمین کیفیت باید یکی از اهداف اصلی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی در بین کشورهای منطقه باشد و آنها خود مسئول فرآیندهای تضمین کیفیت باشند. این مطلب بدین معنی است که هر یک از کشورهای عضو منطقه اروپا، لازم است مسئولیت ایجاد و توسعه سیستم تضمین کیفیت خود را در آموزش عالی بر عهده بگیرند.

ایجاد و رشد تضمین کیفیت درون دانشگاهی و برون دانشگاهی موثر بوده است. در این راستا در این پژوهش قصد بر این بوده که بسترهای اثرگذار بر ایجاد، توسعه و نیز اثرات آن در تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا در قالب دو سوال پژوهشی مورد بررسی قرار گیرد.

الف) زمینه‌ها و بسترهای ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی منطقه اروپا کدام است؟

وضعیت اروپا بعد از جنگ جهانی دوم بسیار آشفته بود و در فاصله کوتاهی، در این قاره دو جنگ خونین روی داده بود. بعلاوه، از قرون وسطی به بعد، کشورهای اروپایی مرتب با یکدیگر جنگ و جدال داشته اند. به این خاطر، روابط بین کشورها در شرایط مناسبی قرار نداشت. سرانجام، بعد از دو جنگ جهانی خانمان برانداز، سران کشورهای اروپا به این نتیجه رسیدند که تنها راه جلوگیری از جنگ این است که با یکدیگر همکاری داشته باشند. این همکاری ابتدا در زمینه تجارت و اقتصاد شروع شد. کشورهای آلمان، فرانسه، ایتالیا، بلژیک، هلند و لوکزامبورگ بسیاری از اختلافاتشان را کنار گذاشته و در زمینه تولیدات صنایع ذغال سنگ و فولاد شروع به همکاری نمودند. سپس این همکاری به سایر امور زندگی مردم این نواحی توسعه یافت. بازار مشترک اروپا و سازمان‌های دیگری برای این همکاری‌های اقتصادی تأسیس گشتند. در سال ۱۹۶۷ میلادی، برای سازمانها و تشکیلات مختلف، سازمانی مرکزی به نام جامعه اروپا یا جوامع متحد اروپا بنیان گذاشته شد. جامعه اروپا شامل شوراها و کمیسیون‌های مشترکی برای همکاری تمام کشورهای عضو بود. در دهه ۱۹۷۰ میلادی، با پیوستن اعضای جدید، جامعه اروپا رو به توسعه پیدا کرد. در سال ۱۹۹۲ میلادی، کشورهای عضو جامعه اروپا پیمان همکاری‌های بیشتری مابین خودشان منعقد نمودند. نام جامعه اروپا نیز به اتحادیه اروپا تغییر داده شد. این پیمان در شهر ماستریخت هلند منعقد گردید؛ به همین مناسبت این پیمان در متن عهدنامه اتحادیه اروپا، به نام پیمان ماستریخت درج شده است. در ارتباط با نظام آموزشی

همچنین لازم به ذکر است یکی از اهداف فرآیند بولونیا یاری به راه اندازی آموزش عالی در منطقه اروپا است که به ایجاد و توسعه آموزش عالی با کیفیت بالا و رقابتی، شفاف، متنوع و پیشرو در دنیا منجر شود و تحولات اجتماعی و اقتصادی پایدار در منطقه و جهان را پدید آورد (بیانیه سوربن ۱۹۹۸). در حال حاضر اهمیت تضمین کیفیت در میان کشورهای منطقه اروپایی در حال افزایش است؛ زیرا اعتقاد متداولی وجود دارد که تضمین کیفیت برای توسعه آموزش عالی و اعتماد متقابل ضروری است. بنابراین کشورهای حوزه اروپا در زمینه تضمین کیفیت اقدامات لازم را آغاز نموده اند، لکن در هر کشور سرعت و شیوه اقدام آن متفاوت می باشد. علاوه بر این همه کشورها پیش زمینه و شرایط لازم و کافی را ندارند، زیرا تضمین کیفیت و اعتباربخشی برای آنها جدید است. به عنوان مثال این مسائل در آموزش عالی کشورهایی همانند آلمان، اتریش و ترکیه نسبتا جدید است؛ اما بریتانیا و هلند در مورد تضمین کیفیت در آموزش عالی با تجربه تر و توسعه یافته ترند. با این حال به نظر می رسد منبع اصلی تضمین کیفیت و اعتباربخشی در آموزش عالی حوزه اروپا، اقدامات پیشین ایالات متحده آمریکا است. به عبارت دیگر می توان گفت که تضمین کیفیت آموزش عالی آمریکا یک نمونه و راهنما برای آموزش عالی برای کشورهای اروپایی است. (فرونیک ۲۰۰۴).

در حال حاضر مطالعات در مورد ساختن ساختارهای مطمئن تضمین کیفیت، سیاست ها و سیستم ها در کشورهای عضو هنوز ادامه دارد.

کشورهای عضو توسعه یافته اند و بعضی از آنها هنوز در حال توسعه سیاست های تضمین کیفیت با توجه به شرایط و الزامات ملی و محلی هستند. در این میان اقتصاد و سیاست هم برای شکل دادن به سیاست های تضمین کیفیت در آموزش عالی نقش دارند. بدیهی است که تقریبا تمام مطالعات تضمین کیفیت در منطقه آموزش عالی اروپا در حال حاضر در سطح ملی است. در حال حاضر بسیاری از کشورها در اروپا از ارزیابی چند مرحله ای به

این اقدامات باید توسط دولت ها/ ایالت های ملی به منظور اطمینان از کیفیت مطلوب در آموزش عالی کشورشان برداشته شود.

همراستا با کوشش های ایجاد سیستم تضمین کیفیت ملی در هر کشور عضو، نیاز به سیستم منطقه ای و بین المللی تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا محسوس بود این امر که با ضرورت اجماع بین المللی، همکاری و ایجاد و گسترش شبکه های موثر بین همه کشورهای عضو همراه بود، موجب پدیدآیی سنخ های متعدد و متنوعی از نظام های تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا با سه نوع ساختار متمایز گردید. این ساختارها مشتمل بودند بر: الف) سازمان های تضمین کیفیت؛ ب) شبکه های تضمین کیفیت و ج) هیات های (شوراها) تضمین کیفیت.

یکی از عمده ترین و تاثیرگذارترین اقدامات مربوط به پیدایش و توسعه تضمین کیفیت آموزش عالی در منطقه اروپا، شکل گیری شبکه تضمین کیفیت اروپاست. شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا به منظور کمک، ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی اروپا، تأسیس شد. این شبکه پایه و راهنمایی برای تضمین کیفیت آموزش عالی است و استانداردها و دستورالعمل های اروپایی را پوشش می دهد. تاریخچه شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا به اواخر ۱۹۹۰ برمی گردد. زمانی که اولین تشریفات رسمی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی شروع به تثبیت در سطح ملی کرد. در نتیجه پروژه های آزمایشی اروپایی در زمینه تضمین کیفیت در طول دهه ۱۹۹۰، شرکت کنندگان احساس کردند تبادل اطلاعات و تجربه زمینه های نسبتا جدید تامین فرصت برای آموزش دو جانبه نیاز است. از این گام های اول، ENQA از انجمن بحث و گفتگوی مشتاقان تضمین کیفیت به شبکه در حال رشد ثابت، اما آهسته آژانس ها در اروپا، و از شبکه به شرح رابطه با عضویت وسیع در کشورهای امضا کننده بولونیا در اروپا بسط یافته است (گزارش یک دهه همکاری اروپایی در تضمین کیفیت آموزش عالی ۲۰۱۶).

محل استقرار این شبکه در در بروکسل کشور بلژیک است (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا یک انجمن عضو است که اعضای آن را (۴۰ عضو کامل و ۷ عضو کاندید و ۴۲ وابسته از ۲۵ کشور امضاء کننده بولونیا، از دسامبر ۲۰۱۲) در سطح اروپا و بین‌الملل نمایندگی می‌کند. اعضای شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا سازمان‌های تضمین کیفیت از حوزه آموزش متوسطه اروپایی (EHEA) کشورهای عضو هستند که در زمینه آموزش عالی فعالیت می‌کنند. سازمان‌هایی که مایل نیستند یا به هر دلیلی قادر نیستند، عضو شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا شوند ممکن است عضویت وابسته در شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا را درخواست کنند. هیات وابسته یک شبکه از آژانس‌های تضمین کیفیت واقعی یا سایر سازمان‌های زیرمجموعه مربوط به تضمین کیفیت آموزش عالی خواهد بود (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

اهداف ENQA اساساً سه‌گانه هستند:

- برای نشان دادن اعضای آن در سطح اروپا و بین‌الملل، به ویژه در زمینه فرایندهای تصمیم‌گیری سیاسی و در همکاری با سازمان‌های ذینفع؛

- به عنوان یک مخزن فکر برای توسعه فرایندهای تضمین کیفیت و سیستم عامل عمل می‌کنند.

- به عنوان یک پلتفرم ارتباطی برای به اشتراک‌گذاری و انتشار اطلاعات و تخصص در تضمین کیفیت در میان اعضا و نسبت به ذینفعان عمل می‌کند.

سازمان شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا متشکل از سه نهاد است. مجمع عمومی، متشکل از نمایندگان سازمان‌های عضو ENQA با وابستگان و ذینفعان شرکت کننده در آن بعنوان ناظران، هیات اصلی تصمیم‌گیری این شبکه است. به عنوان هیات اجرایی شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا، هیات مدیره مسائل بین جلسات سالانه مجمع عمومی را تضمین می‌کند. دبیرخانه عملیات روزانه، اداره، ثبت وقایع و مدیریت حسابداری را اداره می‌کند

عنوان روش تضمین کیفیت استفاده می‌کنند. به این معنی که ابتدا ارزیابی درونی موسسات آموزش عالی صورت می‌گیرد، سپس با ارزیابی بیرونی نقاط ضعف و قوت را مشخص می‌سازند که این مورد تنها در سطح ملی است. کلس، (۱۹۹۲) اعتقاد دارد سیاست‌ها، ساختارها، استانداردها و سایر مسائل مربوط به تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا باید در سطح بین‌المللی باشد، زیرا منطقه آموزش عالی اروپایی منطقه بزرگ بین‌المللی است که بسیاری از کشورهای مختلف، فرهنگ‌ها، سازه‌ها، هزاران مؤسسه آموزش عالی و میلیون‌ها دانشجو و غیره را پوشش می‌دهد. با این وجود، اتحادیه اروپا سیاست واحدی را برای آموزش عالی در زمینه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ارائه نداد. زیرا آموزش عالی پدیده‌ای ملی است و اتحادیه اروپا نمی‌تواند در آموزش عالی ملی کشورها مداخله کند. بنابراین مشاهده می‌شود که دستیابی به سیاست‌های بین‌المللی به اتفاق نظر و همکاری میان اعضا بستگی دارد و نمی‌توان دیگران را نسبت به انجام روش‌ها و ساختارهای معینی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی مجبور نمود. اما اگر هماهنگی و همکاری موثری وجود داشته باشد، تضمین کیفیت در منطقه آموزش عالی اروپا می‌تواند موفقیت‌آمیز و سازگار با مدیریت و ارزیابی بین‌المللی باشد (اعلامیه برلین ۲۰۰۳).

بنابراین، شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا که یک شبکه غیرانتفاعی بین‌المللی تحت نام "شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا" است و مخفف آن ENQA می‌باشد در سال ۲۰۰۰ تاسیس شد تا همکاری اروپا در زمینه تضمین کیفیت در آموزش عالی را ترویج دهد. در سال ۲۰۰۴، به اتحادیه اروپا برای تضمین کیفیت در آموزش عالی تبدیل شد. از آن زمان، ماموریت ENQA به طور قابل توجهی کمک به حفظ و ارتقاء کیفیت آموزش عالی اروپا در سطح بالایی بود و به عنوان یک نیروی محرک اصلی برای توسعه تضمین کیفیت در سراسر بولونیا کشورهای امضا کننده عمل کرد. در حال حاضر

در زمینه ارزیابی کیفیت و تضمین کیفیت در آموزش عالی به ذینفعان، به نام مقامات دولتی، موسسات آموزش عالی، دانشجویان و آژانس‌های تضمین کیفیت منتشر می‌کند. فعالیت شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا شامل کنفرانس‌ها، کارگاه‌ها و سمینارها و همچنین پروژه‌های تضمین کیفیت بین‌المللی، همکاری با ذینفعان و توسعه و نگهداری وب سایت آن می‌شود (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۶).

این شبکه، متعهد به پذیرش استانداردهای کیفیت در آموزش عالی اروپایی است و با ارائه نمایندگی‌های بین‌المللی، توسعه تضمین کیفیت را مدیریت و آنها را در سطح ملی حمایت می‌کند. خدمات جامع و فرصت‌های شبکه را به آنها ارائه می‌دهد و به ارتقاء کیفیت و توسعه یک فرهنگ کیفی در آموزش عالی کمک می‌کند.

همچنین شایان ذکر است، وزن رشد تکنولوژیک در منطقه اروپا و نیز تبادل تجربیات در حوزه تضمین کیفیت در آموزش عالی در سطح بین‌الملل، کمتر از زمینه‌های اقتصادی و فرهنگی و اجتماعی نبوده و اخیراً به پیدایش نرم افزار کاربردی Compass-ok به منظور ارزیابی و اعتبارسنجی در نظام آموزش عالی در دانشگاه پلودیو منجر شده است. کاربرد موفق این نرم افزار، ایده گسترش آن را به عنوان یک ابزار جهانی مطرح نموده است (هادژیکولوا 2018).

ب) اثرات ایجاد و توسعه تضمین کیفیت آموزش عالی در حوزه اروپا چیست؟

علاوه بر رشد و گسترش نظام‌های متنوع تضمین کیفیت در سطح درون دانشگاهی و تقویت فرایند پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، توسعه همه‌جانبه آموزش عالی اروپا از طریق فرایند بولونیا موجب گسترش شبکه‌های تضمین کیفیت منطقه‌ای و افزایش تبادلات بین‌المللی و همکاری‌ها در سطح آموزش عالی و نیز افزایش سطح اعتماد و اطمینان میان سیستم‌های آموزش عالی گردیده است. در چارچوب فرایند بولونیا، تضمین کیفیت مورد حمایت جدی قرار می‌گیرد و در نشست وزرای آموزش

(شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷). شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا با اصلی‌ترین سازمان‌های همکار و شریک اروپایی خود پیرامون تضمین کیفیت در آموزش عالی در اروپا شده است. این سازمان‌ها شامل انجمن دانشگاهی اروپا (EUA)، انجمن اروپایی نهادهای آموزش عالی (EURASHE)، دانشجویان اروپایی اتحادیه (ESU)، ثبت تضمین کیفیت اروپایی برای آموزش عالی (EQAR)، آموزش بین‌المللی (EI)، کسب و کار اروپایی، کمیسیون اروپایی (EC) و گروه پیگیری بولونیا (BFUG) می‌باشند (دستورالعمل‌های شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا، ۲۰۱۶). هر یک از سازمان‌های مذکور به صورت فعال با همکاری اعضای خود به منظور ارتقاء و توسعه سیستم‌های تضمین کیفیت، چه در سطح برنامه‌ای و چه در سطح نهادی، به طور جدی فعالیت می‌کنند.

این شبکه اذعان می‌کند که مسئولیت اصلی کیفیت با موسسات آموزش عالی است. سازمان‌های تضمین کیفیت که مسئول تضمین کیفیت خارجی هستند، نیازمندی‌های متفاوت را برآورده می‌کنند: در بهترین حالت، این مسئولیت را برای اطمینان عمومی و نقش عینی و توسعه‌ای برای ارتقای کیفیت در موسسات به عهده می‌گیرد (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا یکی از اعضای بنیانگذار EQAR، ثبت تضمین کیفیت اروپا در زمینه تحصیلات عالی است که در سال ۲۰۰۸ برای افزایش شفافیت تضمین کیفیت در آموزش عالی در سراسر اروپا تأسیس شد و یک ثبت از سازمان‌های تضمین کیفیت مطابق با ESG را منتشر و مدیریت می‌کند (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا متعهد به رعایت اصل تناسب برای هدف (هماهنگی هدف-روند) است که در هسته تضمین کیفیت اروپایی قرار دارد و به منظور دستیابی به اهداف خود، عملکرد مناسب و تحولات جدید



حال این سوال مطرح می‌باشد که منطق درگیر شدن در فرآیند تضمین کیفیت بین‌المللی چیست؟ دانشگاه یا موسسه‌ای که درصدد برنامه‌ریزی برای ورود به فرآیند اجرای تضمین کیفیت بین‌المللی می‌باشد، ضرورت دارد اهداف فرآیند و ارزش افزوده مورد انتظار را در نظر گیرد. این موضوع باید کاملاً روشن و شفاف گردد که آیا فرآیند این نوع تضمین کیفیت، الزامی ملی است یا برای فعالیت در عرصه بین‌المللی در چارچوب قوانین ملی ضرورت دارد؟ و در نهایت چگونه این امر در انطباق با استراتژی‌های بلندمدت تضمین کیفیت ملی و موسسات آموزش عالی قرار می‌گیرد؟ که پاسخ به این گزینه‌ها از مجال این گزیده خارج است.

همچنین بررسی‌ها نشان می‌دهد پیرامون توسعه تضمین کیفیت درون دانشگاهی و در چارچوب تضمین کیفیت ملی، موسسات آموزش عالی باید یک سیاست مشخص، قوانین مکتوب و استانداردهای کیفیت برای اطمینان از آن داشته باشند. علاوه بر این، به منظور توسعه تضمین کیفیت درون دانشگاهی نیاز به فرهنگ و برانگیختگی کافی در ارتباط با تضمین کیفیت در میان ذینفعان وجود دارد. جامعه دانشگاهی باید از اهمیت موضوع آگاهی لازم را داشته باشند و به طور داوطلبانه و البته به منظور دستیابی به آن، موسسات آموزش عالی نیاز به یک استراتژی مشخص در این رابطه دارند. همچنین، موسسات آموزش عالی باید مکانیزم رسمی مناسبی برای کنترل و تأیید برنامه‌های خود داشته باشند. ارزیابی دانشجویان باید دارای یک فرمت مکتوب باشد که معیارهای ارزیابی، درجه‌بندی و غیره را تشریح کند. کارکنان آموزش باید واجد شرایط باشند؛ آنها باید پذیرای نوآوری، تغییرات و تحولات جدید، انتقاد و ارزیابی باشند (وسترهایچدن ۲۰۰۷). آنچه در ارتباط با توسعه تضمین کیفیت حوزه آموزش عالی اروپا بر اساس چشم‌اندازها مشهود است آن است که، برنامه‌های توسعه تضمین کیفیت، به طور خاص بر زمینه‌های موضوعی فرهنگ‌سازی تضمین کیفیت و به رسمیت شناختن آن؛ تضمین کیفیت آموزش الکترونیکی؛

عالی مسئول، شرکت کنندگان متعهد می‌شوند تا مجوزهای لازم را برای بهره‌گیری موسسات آموزش عالی از نتایج تضمین کیفیت بین‌المللی و با در نظر گرفتن ضوابط ملی صادر نمایند (تریفیرو ۲۰۱۵).

در همین خصوص، تضمین کیفیت بین‌المللی یا فرامرزی اشاره دارد به آن دسته از فعالیت‌های تضمین کیفیت برون‌مرزی (بین‌المللی) که توسط یک سازمان تضمین کیفیت در کشور دیگری متفاوت از آن کشوری که در محل استقرار آن سازمان و یا حوزه اصلی عمل آن بوده انجام می‌پذیرد. اینگونه اقدامات برای مؤسسات آموزش عالی، می‌تواند در قالب یک فرآیند داوطلبانه یا بخشی الزامات ملی تضمین کیفیت برون‌مرزی اجباری باشد (شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

تضمین کیفیت بین‌المللی در حوزه آموزش عالی اروپا می‌تواند با هدف توسعه برای مؤسسات آموزش عالی فرصت‌های زیر را فراهم آورد:

- شناسایی مناسب‌ترین کارگزار که به بهترین وجه با ماموریت‌ها و ویژگی‌های آن موسسه سازگاری دارد و می‌تواند به بهترین وجه نیازهای آنان را پوشش دهد؛
- تقویت سیاست‌های بین‌المللی سازی مؤسسات آموزش عالی و کمک به توسعه همکاری آنها با سایر مؤسسات خارجی؛
- کمک به بهبود شناخت آنان از صلاحیت‌های خود؛
- افزایش مشارکت ذینفعان و تقویت مسئولیت‌های مؤسسات آموزش عالی در قبال حفظ کیفیت و پذیرش تلاش‌های صورت گرفته در مؤسسات برای کارگزاران تضمین کیفیت.

همچنین توسعه تضمین کیفیت فرامرزی در آموزش عالی اروپا ممکن است شرایط زیر را مهیا نماید:

- امکان گسترش رزومه ملی و بین‌المللی با هدف کسب اعتبار بیشتر؛ • افزایش درآمد؛ • فرصت‌های یادگیری بیشتر برای بهبود فرایندهای تضمین کیفیت و روش‌های عملکردی؛ • توانایی ارتقاء و بهبود مستمر در حوزه‌های مختلف آموزش عالی (دستورالعمل شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا ۲۰۱۷).

ایجاد ظرفیت و طراحی برنامه‌های مشترک در تضمین کیفیت در حوزه اروپا و خارج از حوزه اروپا تمرکز دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

واکاوای زمینه‌های اثرگذار بر ایجاد و توسعه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا نشان می‌دهد، بسترهای تاریخی و پیدایش دانشگاه‌ها مجزا از دولت و قدرت فراگیر موسسات، تحولات تجاری و اقتصادی پس از جنگ جهانی دوم، کمیسیون‌های مشترک جامعه اروپا در زمینه‌های فرهنگی و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی، ساختار سیاسی دولت‌ها و یافتن مجال برای اندیشه‌ورزی و بیان آزادانه افکار و نیز گسترش دامنه تکنولوژیک بر وضعیت فعلی تضمین کیفیت درون دانشگاهی و برون دانشگاهی دانشگاه‌های اروپا موثر بوده است. همچنین تحلیل‌ها مبین آن است، اولین قدم برای ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا آن است که موسسات آموزش عالی، قوی، موثر و کارآمد باشند و خود مسئول فرآیندهای تضمین کیفیت باشند. همچنین تضمین کیفیت باید یکی از اهداف اصلی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی در منطقه باشد. این مطلب بدین معنی است که هر یک از کشورهای عضو منطقه اروپا، مسئولیت ایجاد و توسعه سیستم تضمین کیفیت خود را در آموزش عالی بر عهده دارد. زیرا کیفیت آموزش عالی با مسئولیت و اقتدار دولتی مرتبط است و هر کشور عضو باید کیفیت مطلوب و بالا در سیستم آموزش عالی کشور خود را به ویژه در آموزش، یادگیری و برون‌دادها تضمین کند.

به نظر می‌رسد از آنجایی که آموزش عالی خدمات عمومی تقریباً در تمام کشورهای منطقه آموزش عالی اروپایی وجود دارد؛ بنابراین ابتدا ایجاد سیستم تضمین کیفیت رسمی برای آموزش عالی در هر کشور عضو باید در دستور کار قرار گیرد. سپس نیاز به سیستم منطقه‌ای و بین‌المللی تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا وجود دارد. گام‌های اول باید توسط دولت‌ها/ ایالت‌های ملی به منظور اطمینان از کیفیت مطلوب در آموزش عالی

کشورشان برداشته شود و البته نیازهای ملی آموزش عالی نیز می‌بایست در نظر گرفته شود. در گام‌های بعد به منظور توسعه سیستم تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی اروپا، ابتدا ضرورت اجماع بین‌المللی، همکاری و شبکه‌های موثر بین همه کشورهای عضو وجود دارد. سپس استانداردها و روش‌های مشترک برای سنجش کیفیت و اعتباربخشی، ارزیابی داخلی سازماندهی شده، ارزیابی خارجی و بررسی همتایان مورد نیاز است. لکن هر کشور باید هنگام ایجاد و توسعه سیستم تضمین کیفیت، نیازهای داخلی و موقعیت اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کشور خود را نیز در نظر بگیرد. کشورها و اعضای بسیار مختلفی در حوزه آموزش عالی وجود دارند که هماهنگی و اجماع بین آنان یکی از بزرگترین مشکلات آموزش عالی حوزه اروپا برای ایجاد سیستم تضمین کیفیت می‌باشد.

راه دیگر برای توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا، همانگونه که فرونیک (۲۰۰۴) نیز بدان اشاره دارد، انجام و بهبود استاندارد و دستورالعمل‌های اروپایی برای تضمین کیفیت و بازنگری همکاری‌ها است. واضح است که تعیین استانداردها و دستورالعمل‌های مشترک برای همه کشورهای عضو که برای توسعه تضمین کیفیت در اروپا معین شده‌اند، مورد نیاز و ضروری است و آموزش عالی این حوزه و آژانس‌های تضمین کیفیت آن نباید در سطوح ملی یا بین‌المللی متفاوت عمل کنند.

در چارچوب تضمین کیفیت داخلی، موسسات آموزش عالی باید یک سیاست مشخص، قوانین مکتوب و استانداردهای کیفیت برای اطمینان از آن داشته باشند. علاوه بر این، نیاز به فرهنگ و برانگیختگی کافی در ارتباط با تضمین کیفیت وجود دارد. جامعه دانشگاهی باید از اهمیت موضوع آگاهی لازم را داشته باشند و به طور داوطلبانه و البته به منظور دستیابی به آن، موسسات آموزش عالی نیاز به یک استراتژی مشخص در این رابطه دارند. همچنین، موسسات آموزش عالی باید مکانیزم رسمی مناسبی برای کنترل و تأیید برنامه‌های خود داشته باشند. ارزیابی دانشجویان باید دارای یک فرمت مکتوب

در حوزه اروپا و خارج از حوزه اروپا تمرکز دارد. این بدین معنی است که تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپایی ضروری انگاشته شده و فقط به عنوان یک کار فنی اجباری برای پیروی از قطعنامه‌های منطقه‌ای انجام نمی‌گیرد. همچنین بر پایه مطالعات صورت گرفته، عمده ترین نقص تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی اروپا، عدم توسعه اداره و مدیریت موسسات آموزش عالی است، هر چند توسعه مدیریت بخش مهمی از کیفیت و تضمین کیفیت موسسات آموزش عالی هستند.

با این وصف می‌توان گفت که همه موسسات آموزش عالی در منطقه آموزش عالی اروپا لازم است موقعیت خود را در سطح ملی، در سطح اروپا و در سطح بین‌المللی (برای مثال در مقایسه با ایالات متحده آمریکا، استرالیا و یا آفریقا) به منظور ایجاد و توسعه سیستم تضمین کیفیت مطلوب بدانند، زیرا تلاش برای ایجاد آن، بدون دانستن آن تقریباً غیرممکن و منطقی نیست. بنابراین علاوه بر ارزیابی‌های ملی، ارزیابی بین‌المللی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی در میان کشورهای حوزه اروپا بسیار مفید خواهد بود. بنابراین سطح بین‌المللی برای سیاست‌های سیستم‌ها و استانداردهای تضمین کیفیت، احتمالاً بهترین راه برای به دست آوردن تضمین کیفیت پایدار و بارز است که راحتی نیز ایجاد نمی‌گردد و اجرای آن زمان و تلاش بسیار زیادی را می‌طلبد.

## References

- Bazargan A, Feraskhah M 2017. Supervision and evaluation in higher education. Tehran: Samat Publications.[in Persian].
- Berlin C 2003. "Realising the European Higher Education Area", Berlin, 19. 09. 2003.
- Chalvet V 2004. *Guide Quality Assurance at Higher Education Institutions: A Progress Report and the Results of a Survey of the Quality Assurance Project*, Bonn.
- Cippitani R, Gatt S 2009. *Legal Developments and Problems of the Bologna Process within the European*

باشد که معیارهای ارزیابی، درجه‌بندی و غیره را تشریح کند. کارکنان آموزش باید واجد شرایط باشند؛ آنها باید پذیرای نوآوری، تغییرات و تحولات جدید، انتقاد و ارزیابی باشند (وسترهایجدن ۲۰۰۷). در این میان مدیریت موسسات آموزش عالی نقش مهمی در اجرا و تنظیم تضمین کیفیت مطلوب و موثر دارد.

به این ترتیب، در سطح ملی، دولت باید بخش موثر، مطلوب و فعال سیستم تضمین کیفیت در موسسات آموزش عالی باشد. بسیار واضح است که ارزیابی تضمین کیفیت داخلی و ارزیابی تضمین کیفیت خارجی، هدف اصلی توسعه استانداردها و کیفیت موسسات آموزش عالی است. آنها در تلاش برای کمک به دستیابی به بهترین کیفیت در آموزش و یادگیری هستند و عناصر اصلی سیستم تضمین کیفیت در منطقه آموزش عالی اروپا می‌باشند. به منظور ایجاد یک سیستم تضمین کیفیت مناسب، تمام این ارزیابی‌ها باید به صورت حرفه‌ای انجام گیرد و گزارش‌های ارزیابی نباید صرفاً شامل نظرات منفی در مورد کمبودها باشند. این ارزیابی‌ها و گزارش‌های ارزیابی زمانی مفید خواهند بود که مشاوره‌هایی پیرامون ارتقاء کیفیت ارائه دهند و راه مناسب برای رسیدن به اهداف تضمین کیفیت را نشان دهند. در غیر این صورت ارزش و اعتباری جهت توسعه ندارند. بنابراین تمام اقدامات و تکمیل فرم‌های ارزیابی باید حرفه‌ای و با هدف بهبود کیفیت و استانداردها با در نظر داشتن وضعیت فعلی و شرایط، ابتدا در سطح ملی و سپس در سطح بین‌المللی انجام شوند. علاوه بر این، کلیه ارزیابی‌ها باید معیارهای نوشته شده روشن، منطقی و معنی دار را با هدف بهبود کیفیت و استانداردها با توجه به اهداف موسسات آموزش عالی، داشته باشند.

بنابراین حوزه آموزش عالی اروپا با توجه به برنامه‌های توسعه تضمین کیفیت، به طور خاص بر زمینه‌های موضوعی فرهنگ‌سازی تضمین کیفیت و به رسمیت شناختن آن؛ تضمین کیفیت آموزش الکترونیکی؛ ایجاد ظرفیت و طراحی برنامه‌های مشترک در تضمین کیفیت

- experimental research. *SCI Psychosocial Process* (Journal of the American Association of Spinal Cord Injury Psychologists and Social Workers, AASCIPSW). Vol. 17, No. 1, Pp. 6-11.
- Grifoll J 2016. External quality assurance agencies and excellence in higher education. Register Committee at the European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR), Belgium. Quality Assurance Department in AQU Catalunya, Spain. 1575-1813/ 2016 *Elsevier Espana*.
- Helsinki M 2010. *European Association for Quality Assurance in Higher Education*.
- Hadzhikoleva S 2018. *QAHEaaS or Quality Assurance in higher Education as a Service*. DOI: 10.13421/TEM53-17.
- Irish Universities Association and Irish Universities Quality Board 2007. *A Framework for Quality in Irish Universities, Concerted Action for Institutional Improvement*. Second Edition.
- Irish Higher Education Quality Network 2018. *Common Principles for Follow-through on Quality Improvements identified through Quality Reviews*.
- Irish Higher Education Quality Network 2018. *Common Principles for Student Involvement in Quality Assurance/Quality Enhancement*.
- Irish Higher Education Quality Network 2018. *And Never the Twain Shall Meet? Exploring Quality Assurance and Professional Accreditation/Recognition in a Changing World*.
- Irish Higher Education Quality Network 2018. *Principles for reviewing the effectiveness of quality assurance procedures in Irish higher education and training*.
- Irish Higher Education Quality Network 2018. *Principles of Good Practice in Quality Assurance/Quality Improvement for Irish Higher Education and Training*.
- International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) 2016. *Higher Education Area and European Integration*. Higher Education in Europe, Vol. 34, pp 3-4.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education 2005. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) 2013.
- European Association of Institutions in Higher Education 2014.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) 2013. *Annual Report: 2011-2012*, European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL.Brussels, Belgium.
- European Consortium for Association in Higher Education (ECA) 2016.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education 2016. *Guidelines for ENQA Agency Reviews*. The present report can be downloaded from the ENQA.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education 2015. *Rules of Procedure*. Adopted by the General Assembly.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education 2017. *Statutes of the European Association for Quality Assurance in Higher Education*.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education 2016. *ENQA: 10 years (2000-2010). A decade of European co-operation in quality Assurance in Higher Education*. 10<sup>th</sup> Anniversary Publication.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), European Students Union (ESU), European University Association (EUA), et al 2017. *Key Considerations for Cross-Border quality Assurance in the European higher Education Area*. Brussels.
- Fronek P 2004. The development of a psychosocial screening model for human participants with spinal cord injury in

- Prague C 2001. "Towards the European Higher Education Area", Prague 19.05.2001.
- Quality Assurance Agency for higher Education: (QAA) 2018. Substantive change report. UK: The Quality Assurance Agency for higher Education.
- Quality Assurance and Quality Enhancement in Higher Education Institutions: Creating a Quality Culture 2016. European Academy. 25<sup>th</sup>- 26<sup>th</sup> February 2016, Berlin.
- Sorbonne J D 1998. *Joint Declaration on Harmonization of the Architecture of The European Higher Education System by the Four Ministers in Charge for France Germany, Italy and UK.*
- The Quality Assurance Agency for Higher Education: (QAA) 2015. UK: The Quality Assurance Agency for Higher Education.
- The Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education 2012.
- The Quality Assurance System for Higher Education at European and National Level 2007. Bologna Seminar, Berlin, 15/16 February 2007; HRK German Rectors' Conference.
- Trifiro F 2015. *Quality Assurance of Cross-Border Higher Education (QACHE)– moving towards strengthened cooperation.* (UNESCO/APQN,p.4).
- The Quality Assurance Agency for Higher Education: (QAA) 2005. Quality assurance in UK higher education: A guide for international readers. ISBN 1 84482 140 4.
- Westerheijden D F 2007. *Quality Assurance in Higher Education: Trends in Regulation Translation and Transformation, Dordrecht, Springer.*
- INQAAHE 2011. *Paper Presented at the INQAAHE Conference, Dublin.*
- International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) 2010. International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education INQAAHE Conestitution. INQAAHE Secretariat. The Hague, The Netherlands.
- International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) 2008. *Strategic Plan 2008-2012.*
- International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) 2003. *Quality Assurance Agencies.* Dublin: HETAC.
- Judge M, Sharifi F 2014. University Quality Assessment Organization and Conditions for Realizing the Improvement of Higher Education Quality: Case of University of Tehran. Tehran: *Proceedings of the First National Conference on Quality Assessment in Academic Systems.* [in Persian].
- Kecetep I, Ozkan I 2013. *Quality Assurance In The European Higher Education Area.* Procedia-Social and Behavioral Sciences. No. 141 (2014). Pp. 660-664.
- Kells H R 1992. *Self-regulation in Higher Education: A Multi-national Perspective on Collaborative Systems of Quality Assurance and Control,* London; Kingsley.
- Mojtaba Zadeh M 2016. Designing and validating a validation and quality assurance model for Iran's higher education system, PhD thesis in higher education management. *Tehran: Allameh Tabatabai University, Faculty of Psychology and Educational Sciences.* [in Persian].
- Mohammadi R et al 2005. Quality Assessment in Higher Education. *Tehran: Publications of the National Education Evaluation Organization.* [in Persian].

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور  
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی  
سال یازدهم، ویژه‌نامه ۹۹

## واکاوی بسترهای ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا

عاطفه ساعدی: دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.  
عباس عباسپور\*: عضو هیات علمی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.  
مقصود فراستخواه: عضو هیات علمی، گروه برنامه ریزی آموزش عالی، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی  
وزارت علوم تهران، ایران.  
محمدرضا نیستانی: عضو هیات علمی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه اصفهان، ایران.  
حسین عبداللهی: عضو هیات علمی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران،  
ایران.

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف، تحلیل بستر تاریخی، چگونگی شکل‌گیری و توسعه سیستم تضمین کیفیت آموزش عالی در حوزه اروپا مورد بررسی قرار گرفته است. بدین منظور دو سوال پژوهشی مد نظر قرار گرفت: "الف) چه زمینه‌ها و بسترهایی سبب ایجاد و توسعه تضمین کیفیت در آموزش عالی منطقه اروپا گردیده؟ (ب) اثرات ایجاد و توسعه تضمین کیفیت آموزش عالی در حوزه اروپا کدام است؟" این پژوهش در زمره تحقیقات کیفی است و با استفاده از تحلیل محتوای مستندات موجود در دانشگاه‌های اتحادیه اروپا و نیز تارنمای شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا، داده‌های پژوهش مورد واکاوی قرار گرفته است. یافته‌ها نشان داد بسترهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و تکنولوژیک در توسعه یک سیستم کارآمد با کیفیت مطلوب در آموزش عالی حوزه اروپا موثر بوده و همچنین باعث گردیده، آموزش عالی این منطقه، رقابتی‌تر و قوی‌تر باشد و کیفیت بالا در آموزش و یادگیری، تحقیقات و غیره را تضمین و ایجاد کند. حوزه آموزش عالی اروپا با توجه به برنامه‌های توسعه تضمین کیفیت، به طور خاص بر زمینه‌های موضوعی فرهنگ‌سازی تضمین کیفیت و به رسمیت شناختن آن؛ تضمین کیفیت آموزش الکترونیکی، ایجاد ظرفیت و طراحی برنامه‌های مشترک در تضمین کیفیت در حوزه اروپا و خارج از حوزه اروپا تمرکز دارد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت، تضمین کیفیت، آموزش عالی اروپا، شبکه تضمین کیفیت آموزش عالی اروپا.

\***نویسنده‌ی مسؤول:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Email: [abbaspour1386@gmail.com](mailto:abbaspour1386@gmail.com)