

بررسی تطبیقی نظام‌های ممیزی کیفیت آموزش عالی در جهان (مفاهیم، معیارها، فرایند)

رضا محمدی*

محبوبه عارفی**

عباس بازرگان***

محمدحسن پرداختچی****

کوروش فتحی واجارگاه*****

چکیده

ضرورت توجه به کیفیت آموزش عالی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و تضمین آن به عنوان یکی از مسائل مهم در مدیریت آموزش عالی به حساب می‌آید. در این راستا، اغلب نظام‌های آموزش عالی در هدف‌های اعلام‌شده خود ادعا دارند که در صدد رسیدن به بهترین کیفیتی هستند که از آنان انتظار می‌رود. اما آیا رویه‌ها و ساز و کارهای مورد اعمال در مؤسسات آموزش عالی، کیفیت مطلوب را محقق و آن را تضمین می‌کند؟ پاسخ این سؤال مستلزم انجام ممیزی است. ممیزی یکی از روش‌های رایج تضمین کیفیت است که در نظام‌های دانشگاهی برای پاسخ به سؤال مذکور مورد استفاده قرار می‌گیرد ولی متأسفانه در نظام آموزش عالی ایران هنوز در خصوص آن اقدامی صورت نگرفته است؛ بنابراین، پیش از هرگونه اقدام در خصوص طراحی و استقرار الگویی برای ممیزی در دانشگاه‌های کشور ضرورت مطالعه تطبیقی نظام‌های ممیزی کیفیت آموزش عالی کشورهای پیشگام در این حوزه احساس می‌شود. در این راستا، تحقیقی با هدف بررسی و تحلیل مفهوم، معیارها و فرایند ممیزی در کشورهای جهان (شامل ۱۵ کشور صاحب تجربه در خصوص ممیزی) و با استفاده از روش بررسی تطبیقی بر اساس مؤلفه‌های تعیین شده انجام و مقاله حاضر در راستای انتشار نتایج آن تدوین شده است.

واژگان کلیدی: تضمین کیفیت، ممیزی، نظام آموزش عالی.

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه دکترای رشته مدیریت آموزش عالی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی است.

* دانشجوی دکترای مدیریت آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی

** دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

*** استاد دانشگاه تهران

**** استاد دانشگاه شهید بهشتی

***** استاد دانشگاه شهید بهشتی

تاریخ دریافت: ۹۰/۲/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۱/۶/۱۲

مقدمه

در سه دهه گذشته، تضمین کیفیت از جمله دغدغه‌های اصلی در آموزش عالی جهان شده است و ساز و کار مهم برای توسعه و ترقی آموزش عالی به حساب می‌آید. علت اصلی این امر پیدایش عوامل زمینه‌ای جدیدی است که هم از جهانی شدن و هم تغییرات درونی نظام‌های آموزش عالی نشئت می‌گیرد. بنابراین، کیفیت آموزش عالی و متعاقب آن چگونگی تضمین آن مورد توجه و علاقه است و اهمیت قابل ملاحظه‌ای در دستور کار سیاست‌گذاری‌های متصدیان ملی آموزش عالی پیدا کرده است (مارتین و استلا، ترجمه محمدی، ۱۳۸۸).

تضمین کیفیت یک اصطلاح فراگیر و اشاره کننده به ارزیابی مستمر کیفیت نظام، مؤسسات یا برنامه‌های آموزش عالی است و به عنوان یک ساز و کار منظم، بر پاسخ‌گویی و بهبود بر اساس ارائه اطلاعات و قضاوت از طریق یک فرایند منسجم و توافق شده و معیارهای مناسب تمرکز می‌نماید و اغلب به عنوان بخشی از مدیریت کیفیت آموزش عالی در نظر گرفته می‌شود (ولاسینو و همکاران، ۲۰۰۷). به طور خاص تضمین کیفیت در آموزش عالی را می‌توان شامل کلیه خط‌مشی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها، فرایندها و فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده که از طریق آنها کیفیت آموزش عالی حفظ، ارتقاء و توسعه می‌یابد، دانست (لامیک و جنسن^۱، ۲۰۰۱). در این راستا، ممیزی یکی از رویکردهای رایجی است که در نظام‌های تضمین کیفیت آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد و امروزه تعداد زیادی از مؤسسات آموزش عالی در کشورهای مختلف از طریق ممیزی، بهبودهای قابل ملاحظه‌ای در خصوص کیفیت به دست آورده‌اند (مسی^۲، ۲۰۰۳).

ممیزی 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).

1. Lamicq & Jensen

2. Massy

در روش ممیزی، ساز و کارها و رویه‌های موجود در مؤسسه و برنامه مورد بررسی قرار می‌گیرد تا اطمینان لازم احراز شود که مؤسسه/برنامه، مایل و قادر به استقرار کیفیت و نگهداری و ارتقای آن است و به عبارت دیگر، رویه‌هایش با اهداف بیان شده‌اش تناسب دارد. به عبارت دیگر، در حالی که موضوع ارزشیابی مستقیماً خود کیفیت است، موضوع ممیزی خود کیفیت نیست بلکه به معنای بررسی و مذاقه در رویه‌ها و فرایندها و ساز و کارهای موجود و مستقر در یک مؤسسه است (بازرگان، ۱۳۸۲ و فراستخواه، ۱۳۸۸).

همچنین ممیزی به دنبال ارزیابی توان و ظرفیت مؤسسه برای مدیریت کیفیت فعالیت‌های علمی به سبک و روشی است که مأموریت، اهداف کلی و جزئی تصریح شده را محقق می‌سازد و به انتظارات و نیازهای ذی‌نفعان درونی و بیرونی پاسخ دهد (کمیتۀ کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷). براین اساس ممیزی کیفیت، دو هدف اصلی به ظاهر متفاوت اما مرتبط به هم را دنبال می‌کند: ابزاری مهم است که به وسیله آن مؤسسات آموزش عالی پاسخگویی خودشان در قبال جامعه مبنی بر مسئولیت‌هایشان در تدارک آموزش عالی با کیفیت را نشان می‌دهند و دوم اینکه ابزاری راهبردی برای تسهیل بهبود مستمر کیفیت درون مؤسسات آموزش عالی است (کارول و همکاران، ۲۰۰۸). بنابراین، به طور کلی ممیزی کیفیت برای تحقق موارد زیر انجام می‌شود:

سنجش توان فرهنگ کیفیت؛

تعیین تعهد به بهبود مستمر؛

ارزیابی سیستم‌های موجود برای تحقق استانداردهای علمی و اطمینان از اینکه سنجه‌های مورد استفاده برای حفظ و بهبود کیفیت مناسب و اثربخش هستند؛ محقق کردن اینکه آیا مؤسسه مفهوم تناسب اهداف و تناسب با اهداف را از طریق اجرای مأموریت و تحقق اهداف‌اش به روشی اثربخش و کارآمد متقبل شده و مرتبط بودن اقداماتش را نشان می‌دهد (کمسیون آموزش عالی، ۲۰۰۴).

در این راستا به رغم وجود تجارب فراوان بین المللی، تجارب ملی در خصوص

ممیزی نظام دانشگاهی در ایران مشاهده نمی‌شود و تنها طی پانزده سال گذشته در ایران، پژوهش‌ها و کوشش‌های چندی درباره ارزیابی کیفیت از طریق انجام درونی و بیرونی در سطح گروه‌های آموزشی انجام شده است (بازرگان، ۱۳۸۶) که اگرچه اعتبارسنجی از طریق ارزیابی درونی و بیرونی در بهترین حالت برای سطح گروه آموزشی مطلوب است و این امر برای اشاعه فرهنگ کیفیت ضروری است (بازرگان، ۱۳۹۰) اما نمی‌توان تنها به این رویکرد برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی اکتفا کرد بلکه باید برای بهبود کیفیت در سطح دانشگاه نیز چاره‌ای اندیشید و چشم‌انداز روشن و قابل تصویری در خصوص ساختار یک دانشگاه مطلوب ارائه کرد. به عبارت دیگر، در ممیزی کیفیت که در سطح دانشگاه مدنظر قرار می‌گیرد، فعالیت ارزیابی درونی در سطح گروه آموزشی به عنوان یکی از مؤلفه‌های نظام تضمین کیفیت مورد توجه قرار می‌گیرد و می‌تواند محرک و انگیزه‌ای برای توسعه سریع آن باشد.

بر این اساس، با توجه به این که کاربرد روش ممیزی در سال‌های اخیر و در برخی نظام‌های آموزش عالی جهان برای بررسی و قضاوت درباره تناسب رویه‌ها و ساز و کارهای مؤسسات آموزش عالی مورد توجه قرار گرفته است، این پژوهش درصدد است تا با مطالعه تطبیقی نظام‌های ممیزی کیفیت آموزش عالی در کشورهای صاحب تجربه، به بررسی مفهوم، مؤلفه‌ها و فرایند ممیزی کیفیت آموزش عالی بپردازد.

واژه ممیزی ابتدا از سوی پروفیسور استوارت سوترلند^۱، نایب رئیس دانشگاه لندن و رئیس گروه استانداردهای دانشگاهی و هیئت مدیره واحد ممیزی دانشگاهی، پیشنهاد شد (هاروی^۲، ۲۰۰۴) و پیرو آن مؤسسات، آموزش عالی بریتانیا، ممیزی را از سال ۱۹۹۰ شروع کرد و سپس مفهوم آن از سوی مؤسساتی در سوئد، نیوزلند، استرالیا و هنگ کنگ مورد توجه قرار گرفت (مسی^۳، ۲۰۰۳). در راستای کاربرد ممیزی در نظام‌های دانشگاهی تعاریف مختلفی نیز برای آن در منابع موجود است که در ذیل به نمونه‌هایی از آن‌ها اشاره می‌شود:

در فرهنگ اصطلاحات تدوین شده به وسیله شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی^۴، ممیزی، ارزیابی یا بازبینی رویه‌ها، فرایندها و ساز و کارها در

1. Stewart Sutherland

2. Harvey

3. International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQA/AHE)

مؤسسات آموزش عالی یا بخشی از آن (برای مثال دانشکده‌ها) است. بر این اساس خود کیفیت موضوع ارزیابی نیست؛ بلکه رویه‌ها یا ساز و کارهایی که کیفیت را تضمین می‌کند و همچنین فرآیندهایی که رسیدن به اهداف را در نظر دارند، موضوع ارزیابی‌اند. فرض اصلی بر این است که اگر رویه‌های تضمین کیفیت در جای خود قرار گرفته باشند، کیفیت فعالیت‌های اصلی (فعالیت‌های آموزشی و نتایج پژوهش) و کیفیت کلی مؤسسات آموزش عالی را به همراه دارند (شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی، ۲۰۱۱).

ممیزی فرایند بازبینی مؤسسه یا برنامه است که اولاً بر پاسخگویی و ثانیاً بر ارزیابی اینکه اهداف بیان شده (با توجه به برنامه درسی، کارکنان و زیرساخت‌ها و ...) برآورده شده است، تأکید دارد. ممیزی کیفیت نیز به طور خاص فرایندی است که به وسیله آن یک هیئت بیرونی تضمین می‌کند که رویه‌های تضمین کیفیت مؤسسه از کفایت لازم برخوردار است و به درستی به اجرا درمی‌آیند. نتایج ممیزی به صورت گزارش ممیزی مستند می‌شود (ولاسینو و همکاران^۱، ۲۰۰۴: ۲۲).

ممیزی کیفیت، فرایندی است که به وسیله آن یک هیئت بیرونی اطمینان حاصل می‌کند که رویه‌های تضمین کیفیت مؤسسه یا برنامه، بسنده و کافی بوده و به صورت واقعی اجرا می‌شوند. ممیزی کیفیت صرفاً به وسیله افرادی (میزان کیفیت) جامه عمل به خود می‌گیرد که مستقیماً در حوزه‌های مورد ممیزی درگیر نیستند. ممیزی کیفیت 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 ساز و کارهای تضمین کیفیت را مورد توجه قرار می‌دهد (مارتین و استلا، ترجمه محمدی، ۱۳۸۸).

داف و همکاران (۲۰۰۰) نیز عنوان می‌کنند که ممیزی کیفیت مؤسسه‌ای یک ارزیابی از کل مؤسسه در رابطه با نظام‌های تضمین کیفیت آن است. هدف از یک ممیزی

کیفیت ارزشیابی ساختارهای علمی، رویه‌ها و استانداردهای مؤسسه به منظور تحقق و جلب رضایت مشتریان مؤسسه و سایر ذی‌نفعان است؛ مبنی بر این که عملکرد مؤسسه و دستاوردهای آموزشی آن کیفیت ادعا شده را دارا است.

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 تأکید می‌کند. این فرایند از طریق خودارزیابی (ممیزی درونی) و بازبینی بیرونی (ممیزی بیرونی) انجام می‌شود (شورای اعتبارسنجی آموزش عالی^۱، هاروی، ۲۰۰۴).

ممیزی درونی^۲: فرایندی که مؤسسات کفایت و تناسب عملکرد مؤسسه و برنامه و رویه‌های تضمین کیفیت خود را در سراسر مؤسسه کنترل می‌کنند.

ممیزی بیرونی^۳: فرایندی که فرد یا گروهی از بیرون مؤسسه به کنترل کفایت و تناسب عملکرد مؤسسه و برنامه و رویه‌های تضمین کیفیت مؤسسه می‌پردازد.

حیطه و گستره ممیزی کیفیت بر اساس دامنه عملکرد، هدف و مدت زمان انجام ممیزی، اهمیت و پیچیدگی فعالیت‌های مورد ممیزی، معیارهای ممیزی و چگونگی بهره‌گیری از نتایج از وسعت و تنوع زیادی برخوردار است (کارول و همکاران، ۲۰۰۸)؛ بنابراین، در بررسی تطبیقی، مفاهیم، معیارها و فرایندهای آن باید در کشورهای صاحب تجربه مورد مطالعه قرار گیرد که در ادامه به آن پرداخته شده است.

انگلستان

ممیزی مؤسسه‌ای یکی از مهم‌ترین مراحل الگوی به کار گرفته شده در تضمین کیفیت انگلستان است. این مرحله در واقع فرایندی «مبتنی بر شواهد» از طریق مرور و ارزشیابی همگنان بیرونی به استناد گزارش ارزشیابی درونی و بررسی آن از طریق بازدید مستقیم از مؤسسه است (نهاد تضمین کیفیت، ۲۰۰۶). ممیزی مؤسسه‌ای فرایندی است برای بررسی اینکه آیا مؤسسه کیفیت قابل قبولی را براساس استانداردهای از پیش

1. Council for Higher Education Accreditation

2. internal audit

3. external audit

تعریف شده و با در نظر گرفتن مأموریت خود حفظ می‌کند (نهاد تضمین کیفیت، ۲۰۰۹).

سوئد

نهاد ملی آموزش عالی سوئد^۱ مسئولیت برنامه‌ریزی، مدیریت و مشارکت در فرایند ممیزی در سطح ملی را برعهده دارد. هدف نهاد ملی از ممیزی ایجاد وسیله‌ای برای ارتقاء و بهبود مداوم و تجدید در عملکرد مؤسسات آموزش عالی سوئد است. ممیزی کیفیت به بررسی اینکه تا چه اندازه رویه‌های تضمین کیفیت به استانداردهای بالاتری منتهی شده است، می‌پردازد (نهاد ملی آموزش عالی سوئد، ۲۰۱۲). زمان کلی برای فرایند ممیزی شامل خود - ارزیابی و بازبینی گروه همگنان بیرونی ممکن است به طور معمول ۵ تا ۸ ماه باشد (نهاد ملی آموزش عالی، ۱۹۹۶).

فنلاند

شورای ارزیابی آموزش عالی فنلاند^۲ متولی امر ارزیابی و ممیزی در فنلاند است. مهم‌ترین هدف ممیزی پشتیبانی از توسعه سیستم تضمین کیفیت مؤسسات آموزش عالی برای پیوستن به اصول تضمین کیفیت اروپا و به موجب آن بهبود رقابت مؤسسات آموزش عالی فنلاند در بازار آموزش جهانی است. مدل ممیزی سیستم‌های تضمین کیفیت شورای ارزیابی آموزش عالی فنلاند بر مبنای دستورالعمل‌ها و توصیه‌های اروپایی است که بر اهمیت توسعه خط مشی کیفیت مؤسسه آموزش عالی، سیستم‌های تضمین کیفیت به عنوان ابزار مدیریت و راهبری، نقش دانشجویان و کارکنان و همچنین تعهد مؤسسه آموزش عالی جهت بهبود مستمر تضمین کیفیت آن تأکید می‌کند. در ممیزی، جامعیت، عملکرد، شفافیت و اثربخشی سیستم تضمین کیفیت و نیز روشی که بوسیله آن مؤسسه، سیستم تضمین کیفیت خود را کنترل و ارزیابی کرده و توسعه می‌دهد، مورد خطاب قرار می‌گیرد. در این راستا ممیزی عبارت است از یک ارزیابی بیرونی مستقل و نظام‌مند که ارزیابی می‌کند آیا سیستم کیفیت مؤسسه

1. The National Swedish Agency for Higher Education
2. Finnish Higher Education Evaluation Council (FINHEEC)

آموزش عالی برای هدف و کارکردها مناسب است و آیا با معیارهای تعریف شده مطابقت دارد. این روش بر رویه‌ها و فرایندهایی که مؤسسه آموزش عالی برای حفظ و توسعه کیفیت (مدیریت کیفیت) عملکردهایش مورد استفاده قرار می‌دهد، متمرکز می‌شود. سیستم ممیزی تضمین کیفیت، مجموعه‌ای از معیارها را با مقیاس‌های متفاوت برای چهار مرحله مختلف از توسعه سیستم به کار می‌گیرد: عدم وجود، در حال ظهور، در حال توسعه و پیشرفته (شورای ارزیابی آموزش عالی فنلاند، ۲۰۱۱ و ۲۰۰۸).

نروژ

نهاد نروژی برای تضمین کیفیت در آموزش^۱، متولی ممیزی کیفیت است. ممیزی کیفیت عامل اصلی در سیستم تضمین بیرونی کیفیت نروژ است و حداقل هر ۶ سال انجام می‌شود (نهاد نروژی برای تضمین کیفیت در آموزش، ۲۰۱۲). ممیزی‌ها بر روی ارزیابی سیستم‌های تضمین کیفیت مؤسسات و اثرشان بر کیفیت آموزشی تمرکز دارند (فروستاد، ۲۰۰۹).

نهاد نروژی برای تضمین کیفیت در آموزش، تصمیمات مربوط به زمان بندی ممیزی‌ها را اتخاذ می‌کند و مؤسسات را ۶ ماه قبل از بازدیدها مطلع می‌کند. بر اساس نتایج فرایند ممیزی، اگر یک مؤسسه برای برآوردن الزامات درمورد تضمین کیفیت موفق نشود، به مؤسسه یک محدوده زمانی شش ماهه به منظور اصلاح سیستم بنابر توصیه کارشناسان داده می‌شود. مؤسسه باید اسناد مربوط به اقدامات صورت گرفته را ارائه کند سپس نهاد ممیزی مجددی را ترتیب می‌دهد. اگر نتیجه این مرحله نیز حاکی از عدم موفقیت باشد، اختیار ایجاد برنامه‌های آموزشی جدید (یا حق درخواست اعتبارسنجی برای برنامه‌های آموزشی جدید) از مؤسسه سلب می‌شود (فروستاد، ۲۰۰۹).

دانمارک

نهاد ارزیابی دانمارک^۲، هدف کلی از ممیزی‌های مؤسسه‌ای را حمایت از کار در حوزه کیفیت مؤسسات و وظیفه آن‌ها در توسعه و حفظ سیستم‌های مناسب برای تضمین و

1. The Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (NOKUT)

2. Danish Evaluation Institute (EVA)

توسعه کیفیت معرفی می‌کند (نهاد ارزیابی دانمارک، ۲۰۱۰). ممیزی‌های مؤسسه‌ای مطابق با ۱۲ معیار برای کیفیت مطلوب که در سال ۲۰۰۶ براساس استانداردها و دستورالعمل‌های اروپایی^۱ ارائه شده است، انجام می‌شود (واهلن^۲، ۲۰۰۷).

اتریش

نهاد اتریشی برای تضمین کیفیت^۳ در ممیزی بررسی می‌کند که آیا سیستم مدیریت کیفیت از مؤسسه آموزش عالی برای رسیدن به اهداف کیفیت آن و ارزیابی اینکه آیا سیستم مدیریت کیفیت در انطباق با شش استاندارد ممیزی نهاد تضمین کیفیت است، حمایت می‌کند (نهاد اتریشی برای تضمین کیفیت، ۲۰۱۲). معیارهای ممیزی با استانداردها و خط‌مشی‌های تضمین کیفیت در حوزه آموزش عالی اروپا و نیز با الزامات قانونی اتریش برای توسعه سیستم‌های مدیریت کیفیت، همخوانی دارد. همچنین استانداردهای ممیزی براساس تجربیات بین‌المللی در مدیریت آموزش عالی و اقدامات ممیزی، پایه‌گذاری شده است (نهاد اتریشی برای تضمین کیفیت، ۲۰۰۹).

آلمان

شورای اعتبارسنجی آلمان^۴ در راستای رویکرد اجباری اعتبارسنجی و اعطای اعتبار به مؤسسات آموزش عالی، از رویکرد ممیزی نیز به طور غیراجباری و داوطلبانه استفاده می‌کند. این رویکرد با هدف بازنگری در رویه‌های تضمین کیفیت موجود و پیشنهاداتی برای توسعه بیشتر در راستای شش معیار انجام می‌شود (هوباچ، ۲۰۰۹).

سوئیس

مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سوئیس^۵ از سال‌های ۴-۲۰۰۳ و سپس ۸-۲۰۰۷، از سوی دبیرخانه دولتی در امور آموزش و پژوهش، به انجام ممیزی‌های

1. European Standards and Guidelines

2. Wahlén

3. The Austrian Agency for Quality Assurance(AQA)

4. German Accreditation Council

5. organe d accreditation et d assurance qualite des hautes ecoles suisses(Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (OAQ))

کیفیت طراحی شده برای ارزیابی سیستم تضمین درونی کیفیت دانشگاه‌های دولتی پرداخته است. این ممیزی‌ها اجباری و پیش‌نیازی برای اختصاص بودجه فدرال است. با توجه به دستورالعمل مجمع دانشگاه‌های سوئیس برای تضمین کیفیت، موضوع ممیزی اقدامات انجام شده توسط دانشگاه‌ها برای اطمینان از کیفیت آموزش، پژوهش و هرگونه ارتباط به هم پیوسته با خدمات پشتیبانی می‌باشد و هدف آن بررسی وضعیت فعلی اقدامات تضمین کیفیت در دانشگاه با استفاده از استانداردها و دستورالعمل‌های تضمین کیفیت مجمع دانشگاه‌های سوئیس به عنوان معیار سنجش می‌باشد. ممیزی همچنین باید توصیه‌نامه‌هایی برای بهبود معیارهای تضمین کیفیت در دانشگاه‌های خاص فراهم کند (مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سوئیس، ۲۰۱۲ الف). در سوئیس ممیزی‌ها برای هر دانشگاه به رسمیت شناخته شده و اجباری می‌باشد. نتیجه ممیزی می‌تواند منجر به کاهش دریافت بودجه از دولت فدرال (بیش از ۲۵ درصد از بودجه) باشد، اما پیش از کاهش در بودجه، ممیزی مجددی بعد از یک سال انجام می‌گیرد (برینک و کوهرلر، ۲۰۰۹).

اسپانیا

نهاد ملی ارزیابی و اعتبارسنجی کیفیت اسپانیا ۱، ارزیابی سیستم‌های تضمین درونی کیفیت در آموزش عالی (برنامه ممیزی) را در سال ۲۰۰۷ ارائه کرده است که غیر اجباری می‌باشد (نهاد ملی ارزیابی کیفیت و اعتبارسنجی اسپانیا، ۲۰۱۲). هدف از طرح ابتکاری برنامه ممیزی، هدایت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در تعریف، طراحی و اجرای فرایند سیستم تضمین درونی کیفیت است (پرز، ۲۰۰۹). به عبارت دیگر ممیزی برنامه دو هدف پایه دارد: تجهیز مؤسسات آموزش عالی با رهنمودهایی برای طراحی سیستم‌های تضمین درونی کیفیت برای برنامه‌های منجر به مدرکی که پیشنهاد می‌دهند.

اجرای رویه‌ای که منجر به تصدیق طراحی این سیستم‌ها به وسیله نهادهای تضمین کیفیت می‌شود (نهاد ملی ارزیابی کیفیت و اعتبارسنجی اسپانیا، ۲۰۰۷).

1. National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain(ANECA)

2. Pérez

استرالیا

نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا ۱، ممیزی را به عنوان یک بررسی نظام‌مند و مستقل برای تعیین اینکه آیا فعالیت‌ها و نتایج مربوطه با ترتیبات برنامه‌ریزی شده مطابقت دارد و آیا این ترتیبات به طور اثربخش اجرا می‌شوند و برای دستیابی به اهداف مناسب هستند، تعریف می‌کند. نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا شروع‌کننده ممیزی‌هایی است که از دانشگاه‌ها به عمل می‌آید و مدیر اجرایی این نهاد یکی از اعضای هیئت علمی نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا را به عنوان هماهنگ‌کننده ممیزی و با فرض مسئول اصلی برای هر ممیزی، انتخاب می‌کند (نهاد کیفیت دانشگاه‌های استرالیا، ۲۰۱۰).

نیوزیلند

نهاد مسئول ممیزی در نیوزیلند "واحد ممیزی علمی دانشگاه‌های نیوزیلند" ۲ است (جینگز ۳، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۲) و ممیزی عبارت است از کنترل: ۱) شایستگی رویه‌های برنامه‌ریزی شده کیفیت در ارتباط با اهداف بیان شده ۲) انطباق فعالیت‌های عملی کیفیت با برنامه‌ها ۳) اثربخشی فعالیت‌ها در تحقق اهداف بیان شده (استانداردهای نیوزیلند ۴، ۱۹۹۴).

هنگ کنگ

ممیزی کیفیت در هنگ کنگ توسط شورای تضمین کیفیت ۵ انجام می‌شود. ممیزی بررسی می‌کند که آیا مؤسسه رویکردهای اجرایی را در جای مناسب برای اهداف بیان شده خود دارد؟ آیا فعالیت‌ها را دنبال می‌کند؟ آیا منابع را به منظور دستیابی به اهداف مذکور به کار می‌برد؟ و آیا شواهد قابل اثبات برای نشان دادن حصول اهداف و به نتیجه رسیدن آن‌ها وجود دارد؟ ممیزی شورای تضمین کیفیت بازبینی مجموعه‌ای از استانداردهای از پیش تعیین شده نیست؛ اگرچه مؤسسات را به تشریح و اثبات اینکه چگونه به این استانداردها دست یافته‌اند، ملزم می‌کند. کیفیت یادگیری دانشجویان

-
1. Australian Universities Quality Agency(AUQA)
 2. New Zealand Universities Academic Audit Unit
 3. Jennings
 4. Standards New Zealand
 5. Quality Assurance Council(QAC)

هدف عمده ممیزی است. از آنجا که یادگیری دانشجو نقطه کانونی و اصلی سیستم ممیزی است، ممیزی‌ها به بررسی تمام جنبه‌های فعالیت‌های مؤسسه که به کیفیت یادگیری دانشجویان کمک می‌کند، می‌پردازند. این فعالیت‌ها از برنامه ریزی و توسعه خط مشی از طریق طراحی، تصویب و بررسی برنامه تا یاددهی، ارزیابی و حمایت از دانشجویان گسترش می‌یابند (شورای تضمین کیفیت، ۲۰۰۸).

عمان

شورای اعتبار سنجی عمان^۱ مسئول تضمین و بهبود کیفیت مؤسسات آموزش عالی است. در این راستا تأکید ممیزی کیفیت روی ارزیابی اثربخشی فرایندهای تضمین و ارتقای کیفیت مؤسسه در راستای اهداف و آرمان‌های بیان شده آن می‌باشد. به عبارت دیگر ممیزی کیفیت اولین گام در فرایند اعتبارسنجی مؤسسه‌ای در این کشور است و هدف آن فراهم ساختن سطحی از تضمین برای جامعه درباره کیفیت فعالیت‌های مؤسسات آموزش عالی و بازخورد سازنده برای مؤسسات در جهت کمک به اقدامات بهبودبخش در حال انجام آنها است (کارول و همکاران، ۲۰۰۸).

روسیه

نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی و توسعه شغلی^۲، اولین نهاد دولتی مستقل ارزیابی و اعتبارسنجی در حوزه آموزش عالی روسیه است که در زمره رویکردهای تضمین کیفیت خود از روش ممیزی نیز استفاده می‌کند (نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی و توسعه شغلی، ۲۰۱۲). به طور خلاصه، ممیزی مؤسسه‌ای ارزیابی می‌کند که چگونه رویه‌های تضمین کیفیت مؤسسه‌ای، عملکرد مؤسسه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ممیزی براساس تجزیه و تحلیل کیفی و کمی داده‌ها و ارزیابی‌های انجام شده توسط کارشناسان مستقل بیرونی انجام می‌شود. در ممیزی مؤسسه‌ای با توجه به قوانین دولتی، چهار جنبه اصلی در حوزه آموزش مورد توجه قرار می‌گیرد (نهاد تضمین کیفیت آموزش عالی و توسعه شغلی، ۲۰۰۹).

1. Oman Accreditation Council

2. The Agency for Higher Education Quality Assurance and Career Development (AKKORK)

آفریقای جنوبی

کمیته کیفیت آموزش عالی^۱ مسئولیت‌های ترویج تضمین کیفیت در آموزش عالی، ممیزی ساز و کارهای تضمین کیفیت مؤسسات آموزش عالی و معتبرشناختن برنامه‌های آموزش عالی را برعهده دارد (بوتا و همکاران، ۲۰۰۸). ممیزی مؤسسه‌ای یکی از روش‌شناسی‌هایی است که از طریق آن کمیته کیفیت آموزش عالی مسئولیت‌هایش را در خصوص تضمین کیفیت از مرحله طرح‌ریزی به مرحله عمل می‌رساند. ممیزی بر سیاست‌ها، نظام‌ها، رویه‌ها، راهبردها و منابع مؤسسات برای مدیریت کیفیت فعالیت‌ها و کارکردهای اصلی آموزش و یادگیری، پژوهش و تعامل با جامعه و و در راستای آن‌ها خدمات حمایتی و پشتیبانی علمی متمرکز می‌شود. به صورت بسیار خاص و ویژه، می‌توان گفت ممیزی مؤسسه‌ای به دنبال ارزیابی توان و ظرفیت مؤسسه برای مدیریت کیفیت فعالیت‌های علمی به سبک و روشی است که مأموریت، اهداف کلی و اهداف ویژه و جزئی تصریح شده را محقق می‌نماید و به انتظارات و نیازهای ذی‌نفعان مختلف درونی و بیرونی پاسخ می‌دهد (کمیته کیفیت آموزش عالی، ۲۰۰۷).

روش

روش تحقیق حاضر توصیفی - تحلیلی و از نوع بررسی تطبیقی یا مقایسه‌ای است. از این رو، به توصیف موضوع و تبیین و تحلیل مقایسه‌ای آن در جامعه آماری مورد مطالعه پرداخته شده است که موجبات شناخت هر چه بیشتر از ممیزی کیفیت در نظام آموزش عالی را فراهم می‌آورد و نقاط اشتراک و افتراق آن‌ها را شناسایی می‌کند که می‌تواند مبنایی برای الگوبرداری و کاربرد ممیزی در نظام دانشگاهی ایران باشد. به عبارت دیگر، توصیف مرحله اول تحلیل و مقایسه محسوب می‌شود؛ یعنی ضمن توصیف وضعیت موجود نظام‌های ممیزی کیفیت آموزش عالی جهان و تحلیل و مقایسه تطبیقی تجربیات جهانی، وجوه اشتراک و افتراق آن‌ها به تصویر کشیده شده است.

1. Higher Education Quality Committee(HEQC)

جامعه آماری پژوهش مذکور شامل نظام‌های ممیزی و تضمین کیفیت آموزش عالی کشورهای دارای تجربه در این حوزه (۱۵ کشور انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، دانمارک، اتریش، سوئیس، آلمان، اسپانیا، استرالیا، نیوزیلند، هنگ کنگ، عمان، روسیه و آفریقای جنوبی) بر اساس اسناد و مدارک مورد بررسی از شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت^۱ و شبکه اروپایی تضمین کیفیت^۲ است. در جهت جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها و پوشش کلیه کشورهای دارای دانش و تجربه در این حوزه از منابع کتابخانه‌ای و پایگاه‌های اینترنتی رسمی و معتبر استفاده شده است.

یافته‌ها

در راستای هدف تحقیق که مطالعه تطبیقی نظام‌های ممیزی کیفیت آموزش عالی در کشورهای صاحب تجربه در این حوزه است، سه مؤلفه اصلی شامل: مفهوم ممیزی، معیارهای ممیزی و فرایند ممیزی (شامل ۱۲ زیر مؤلفه) مورد بررسی قرار گرفته و نتایج آن در زیر به تفکیک ارائه شده است:

الف) مفهوم ممیزی: به منظور بررسی تطبیقی مفهوم ممیزی، تعاریف مربوط به آن در نظام‌های متولی ممیزی کیفیت آموزش عالی کشورهای مورد مطالعه که در پیشینه تحقیق ارائه شده مورد تحلیل قرار گرفته است و وجوه افتراق و اشتراک آن به شرح جدول زیر قابل ارائه است:

اشتراک	افتراق
- فرایند: بازبینی مؤسسه	- تأکید خاص بر بررسی و ارزشیابی نظام درونی
- تأکید بر نظام، رویه‌ها و ساختار ارزیابی و تضمین کیفیت	- تضمین کیفیت مؤسسه
- اهداف: پاسخگویی و بهبود	- تأکید بر نظام ارزیابی و تضمین کیفیت به عنوان یک مؤلفه ممیزی
- شواهد محور بودن	- تأکید بر برنامه آموزشی، کارکنان و زیرساخت‌ها
- اجرا در سطح مؤسسه و از سوی هیئتی خارج	- تمرکز بر فرایندهای مؤسسه یا برنامه

1. International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)

2. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

از مؤسسه	- شایستگی رویه‌های برنامه‌ریزی شده کیفیت بر اساس اهداف بیان شده، انطباق فعالیت‌های عملی کیفیت با برنامه‌ها و اثربخشی فعالیت‌ها و تحقق اهداف بیان شده
- ارزیابی مستقیم کیفیت موضوع و هدف اصلی نیست	- سیاست، ساختارها، فرایندها، رویه‌ها و منابع مؤسسات برای مدیریت کیفیت فعالیت‌ها و کارکردهای آموزشی و یادگیری، پژوهش و فناوری و تعامل با جامعه
- بازنمایی توان مؤسسه در خصوص تقبل و عملیاتی کردن مسئولیتش در خصوص مدیریت کیفیت	- قضاوت در باره کیفیت بر اساس اهداف مؤسسه و با استانداردهای از پیش تعیین شده
- بررسی و آگاهی از میزان تحقق مأموریت و اهداف	- تأکید بر بررسی نظام ارزیابی و تضمین کیفیت در جهت اطلاع و آگاهی از انسجام، یکپارچگی و مطلوبیت فرایندها یا نتایج و پیامدها
- ارزیابی نقاط قوت و ضعف مؤسسه	
- ارائه توصیه‌ها و پیشنهادات برای بهبود و ارتقا کیفیت مؤسسه یا برنامه	
- تمرکز توجه به بهبود مورد نیاز و اطمینان از پی‌گیری الزامات قانونی، مطلوب و مورد توافق برای ارائه خدمات مطلوب به ذی‌نفعان	
- دیدگاه سیستمی به بررسی نظام‌مند مؤسسه	
- ارائه نتایج ممیزی در قالب گزارش ممیزی	

به عبارت دیگر، تحلیل مقایسه‌ای مفهوم‌شناسی ممیزی در کشورهای مورد مطالعه حاکی از این وجه اشتراک در تعاریف است که ممیزی را الگو، روش یا فرایندی برای بررسی، ارزیابی یا بازنگری در امر مدیریت یا تضمین کیفیت مؤسسه از سوی ممیزانی خارج از مؤسسه مورد ممیزی (هیئت ممیزان) و ارائه نتایج آن در قالب گزارش ممیزی معرفی می‌کنند. وجه افتراق تعاریف مذکور نیز در دو مورد قابل ذکر است:

موضوع ممیزی که نظام، ساختار، ساز و کار، رویه، انجام مسئولیت، اقدامات (تلاش‌ها/فعالیت)، سیاست (خط مشی) و راهبردهای مورد استفاده در امر مدیریت یا تضمین کیفیت مؤسسات به طور کلی و با دیدگاهی سیستمی و همه جانبه نگر در حوزه‌های آموزش، پژوهش و تعامل با جامعه (عرضه خدمات تخصصی) می‌باشد یا به طور خاص بر نظام ارزیابی و تضمین کیفیت مؤسسه تأکید می‌کند.

مرجع قضاوت مورد استفاده در ممیزی که در برخی کشورها علاوه بر معیارها یا استانداردهای تعریف شده بر اهداف مؤسسه‌ای نیز تاکید می‌شود و شامل کشورهای

فنلاند، استرالیا، نیوزلند، هنگ کنگ، عمان و آفریقای جنوبی است. بنابراین، با توجه به نکات فوق می‌توان دو دسته تعریف برای ممیزی کیفیت در نظام آموزش عالی ارائه کرد:

الف) فرایند سیستماتیک و هدفمند بررسی و تحلیل ساختار، رویه‌ها، فرایندها و ساز و کارهای مورد استفاده در مؤسسات آموزش عالی در جهت اطمینان از تحقق مأموریت و اهداف بیان شده مؤسسه که سه کارکرد اصلی آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، نظام ارزیابی و تضمین کیفیت هر یک از حوزه‌های مذکور را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

ب) فرایند بازبینی و بررسی نظام ارزشیابی و تضمین کیفیت مؤسسه به منظور آگاهی و حصول اطمینان از اثربخشی و کارایی رویه‌ها و ساز و کارهای مورد استفاده آن.

ج) معیارهای ممیزی: در ممیزی نیز همچون سایر روش‌های تضمین کیفیت، استفاده از یک مجموعه مؤلفه‌ها شامل معیار (ملاک) ها و الزاماتی برای قضاوت ضروری و لازم است؛ چرا که مؤسسات باید بدانند که بر چه مبنایی ممیزی خواهند شد و همچنین میزان بدانند که قضاوت‌های آنان باید بر چه مبنایی باشد. بر این اساس معیارهای ممیزی مورد استفاده در نظام آموزش عالی کشورهای مورد مطالعه در جدول زیر استخراج و مورد تحلیل مقایسه‌ای قرار گرفته است:

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 پژوهشیتحصیلات تکمیلی/۶. اطلاعات منتشر شده
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
فنلاند	۱. خط مشی کیفیت مؤسسه آموزش عالی/۲. مدیریت استراتژیک و عملکردها/۳. توسعه سیستم کیفیت/۴. مدیریت کیفیت وظایف اصلی مؤسسه آموزش عالی/۵. برنامه‌های آموزشی/۶. سیستم کیفیت به عنوان یک کل
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 طریق مکانیسم‌ها 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

نام کشور	معیارهای ممیزی
	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 تصمیم گیری 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 روی کل محیط یادگیری/۱۰- ارائه گزارش سالانه به هیات مدیره مؤسسه از ارزیابی جامع و منسجم کیفیت آموزشی و بررسی برنامه‌ها و اقدامات برای بهبود مستمر
دانمارک	۱. استراتژی 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
اتریش	۱- مؤسسه آموزش عالی دارای راهبرد کیفیت است و این راهبرد با ساز و کارهای راهبری آن، ادغام می‌شود. ۲- تضمین و توسعه کیفیت، بخشی از مسئولیت‌های رهبری می‌باشد. ۲- 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.
سوئیس	۱- راهبرد/۲- زمینه کاربرد/۳- فرایندها و مسئولیت‌ها/۴- ارزیابی‌ها/۵- توسعه منابع انسانی/۶- استفاده از اطلاعات و تصمیم گیری/۷- ارتباطات
آلمان	۱. اهداف شایستگی/۲. سیستم‌های مدیریتی برای یاددهی و یادگیری/۳. سیستم تضمین درونی کیفیت/۴. سیستم گزارش دهی/ ۵. مسئولیت پذیری/ ۶. ارائه اسناد
اسپانیا	۱. خط مشی و اهداف کیفیت/ ۲. طراحی برنامه/ ۳. فعالیت‌های کلاس درس و دیگر فعالیت‌های دانشجوی محور/ ۴. کارکنان آموزشی و کمک آموزشی/ ۵. منابع فیزیکی و خدمات/ ۶. پیامدها/ ۷. اطلاعات عمومی
استرالیا	۱. تدریس - یادگیری/۲. پژوهش و آموزش پژوهش/۳. تعامل با جامعه/۴. فعالیت‌های بین‌المللی/۵. مدیریت

نام کشور	معیارهای ممیزی
	و اداره امور
نیوزیلند	۱. آموزشو یادگیری/۲. محیط پژوهشی/۳. پیمان تاسیس نیوزلند/۴. کارکنان آموزشی و پشتیبانی/۵. تضمین کیفیت مؤسسه‌ای/۶. مدیریت و پشتیبانی اداری/۷. مشارکت اجتماعی/۸. همکاری و مشارکت علمی خارجی
هنگ کنگ	۱. بیان اهداف مناسب/۲. مدیریت، برنامه‌ریزی و پاسخگویی/۳. توسعه برنامه و فرایندهای تصویب/۴. نظارت و بازبینی برنامه/۵. طراحی برنامه درسی/۶. ارائه برنامه شامل منابع، نحوه آموزشو محیط یادگیری دانشجو/۷. یادگیری عملی و دیگر یادگیری‌های خارج از کلاس درس (به عنوان مثال توسعه رهبری، تبادلات برون مرزی، کار تلفیق شده با یادگیری، یادگیری خدمات (۸/ارزیابی/۹. کیفیت آموزش و توسعه اعضا/۱۰. مشارکت دانشجو/۱۱. فعالیت‌های ویژه برای مدارک پژوهشی
عمان	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
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 تأثیر قرار می‌دهند/۳. مدیریت و اداره امور مؤسسه/۴. روشی که مؤسسه عملکردهای خود را سازماندهی می‌کند.
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 تأثیر

تجزیه و تحلیل معیارهای ممیزی کشورهای مورد مطالعه نشان می‌دهد که تعداد معیارهای ممیزی در هر کشور به شرح زیر است و بیشترین تعداد مربوط به آفریقای جنوبی با ۱۷ معیار و کمترین تعداد مربوط به روسیه با ۴ معیار می‌باشد:

ردیف	نام کشور	تعداد معیارهای ممیزی	ردیف	نام کشور	تعداد معیارهای ممیزی
۱	انگلستان	۶	۱۰	استرالیا	۵
۲	سوئد	۷	۱۱	نیوزیلند	۸
۳	فنلاند	۶	۱۲	هنگ کنگ	۱۱
۴	نروژ	۱۰	۱۳	عمان	۹
۵	دانمارک	۱۲	۱۴	روسیه	۴
۶	اتریش	۶	۱۵	آفریقای جنوبی	۱۷
۷	سوئیس	۷			
۸	آلمان	۶			
۹	اسپانیا	۷			

علاوه بر این بررسی اشتراکات و افتراق‌های معیارهای ممیزی مورد استفاده در کشورهای مورد مطالعه نشان‌دهنده تفاوت در فراوانی کاربرد معیارهای ممیزی است؛ بدین معنی که برخی معیارها کاربرد بیشتری در ممیزی کشورهای مورد مطالعه داشته و برخی کمتر مورد استفاده قرار گرفته‌اند که بر این اساس معیارهایی که فراوانی کاربرد آن‌ها بیش از یک مورد بوده است، استخراج و به ترتیب الویت در جدول زیر فهرست شده‌اند:

ردیف	عنوان معیار	فراوانی کاربرد	درصد فراوانی
۱	مدیریت کیفیت تدریس - یادگیری	۹	۶۰
۲	مشارکت ذی‌نفعان در ارتقای کیفیت	۷	۴۷
۳	راهبرد اجرای کیفیت	۶	۴۰
۴	مدیریت و اداره امور	۶	۴۰
۵	تعامل با جامعه	۶	۴۰
۶	منابع انسانی	۶	۴۰
۷	سازماندهی اطلاعات ارزشیابی‌ها و استفاده آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها	۶	۴۰
۸	ارتباط مدیریت کیفیت با سایر فعالیت‌های راهبردی (برنامه ریزی، تخصیص منابع و ...)	۵	۳۳

ردیف	عنوان معیار	فراوانی کاربرد	درصد فراوانی
۹	نظام ارزیابی و تضمین درونی کیفیت	۵	۳۳
۱۰	تعیین و واگذاری مسئولیت‌ها در حوزه تضمین کیفیت	۵	۳۳
۱۱	سیستم اطلاع رسانی درباره کلیه فعالیت‌ها و از جمله نتایج اقدامات حوزه تضمین کیفیت	۴	۲۷
۱۲	گزارش دهی در خصوص فرایندها و نتایج اقدامات تضمین و بهبود مستمر کیفیت به مراجع ذیربط	۴	۲۷
۱۳	مدیریت کیفیت پژوهش	۴	۲۷
۱۴	منابع یادگیری و حمایت از دانشجویان	۴	۲۷
۱۵	ارزشیابی دانشجویان	۴	۲۷
۱۶	بررسی برنامه‌های آموزشی/درسی	۴	۲۷
۱۷	مدیریت برنامه‌های (کلی) مؤسسه	۴	۲۷
۱۸	ارتباطات حرفه‌ای بیرونی/بین‌المللی	۴	۲۷
۱۹	اهداف کیفیت مؤسسه	۳	۲۰
۲۰	منابع فیزیکی و خدمات پشتیبانی	۳	۲۰
۲۱	اهداف دانشگاه/مؤسسه آموزش عالی	۲	۱۳

بنابراین معیار مدیریت تدریس - یادگیری که اصلی‌ترین وظیفه نظام دانشگاهی است با فراوانی ۶۰ درصد از بیشترین کاربرد و اهداف دانشگاه یا مؤسسه آموزش عالی با درصد فراوانی ۱۳ درصد از کمترین کاربرد در نظام‌های ممیزی ۱۵ کشور مورد مطالعه این تحقیق، برخوردارند. پس از مدیریت تدریس - یادگیری، معیارهای مشارکت ذی-نفعان در ارتقای کیفیت با فراوانی ۴۷ درصد، راهبرد اجرای کیفیت، مدیریت و اداره امور، تعامل با جامعه، منابع انسانی و سازماندهی اطلاعات ارزشیابی‌ها و استفاده آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها معیارهایی هستند که با فراوانی ۴۰ درصد مورد استفاده قرار می‌گیرند. ضمناً معیارهای مدیریت بحران، ارتباط با دانش‌آموختگان، شبکه آموزش - پژوهش، تجاری‌سازی پژوهش، توسعه حرفه‌ای پژوهش، بایگانی، کتابخانه، بهداشت و ایمنی محیط کار، نظارت بر سیستم‌های وابسته، مشاوره به دانشجویان، خدمات برای

دانشجویان بین‌المللی، امکانات و خدمات اجتماعی و تفریحی، روابط عمومی و بازاریابی، خدمات ارتباطی، مدیریت کیفیت دوره‌های کوتاه‌مدت، برنامه‌های مشترک و فراملی و مراکز شهریه‌ای و اقماری و صدور مدرک یا گواهینامه تحصیلی دارای فراوانی یک مورد هستند.

ب) فرایند ممیزی: فرایند ممیزی در کشورهای مورد مطالعه بر اساس تحلیل پیشینه و داده‌های حاصل از آن، به شرح ۱۲ زیر مؤلفه تعیین شده در جدول زیر، ارائه و در ادامه مورد تحلیل مقایسه‌ای قرار گرفته است:

مؤلفه‌ها	انگلستان	سوئد	فنلاند	نروژ	دانمارک	اتریش	سوئیس	آلمان	اسپانیا
سال شروع	۱۹۹۰	۱۹۹۵	۲۰۰۵	۲۰۰۳	۲۰۰۳	۲۰۰۸	۲۰۰۴/۲۰۰۳	۲۰۰۸	۲۰۰۷
اجباری/ داوطلبانه	اجباری	اجباری	داوطلبانه	اجباری	داوطلبانه	داوطلبانه	اجباری	داوطلبانه	داوطلبانه
مراحل	<ul style="list-style-type: none"> • تعیین و آموزش ممیزان • ارائه گزارش توجیهی • آمادگی • بازدید توجیهی • بازدید ممیزی • گزارش • پیگیری میان چرخه ای 	۱. مقدمات ۲. خودارزیابی و مستندسازی مؤسسه ۳. بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات ۴. بازدید از محل ۵. گزارش ۶. بازخورد و پی-گیری	۱. ثبت نام مؤسسه آموزش عالی برای ممیزی ۲. امضای توافق نامه ممیزی بین مؤسسه آموزش عالی و شورای ارزیابی آموزش عالی فنلاند ۳. تشکیل هیات ممیزی ۴. جمع آوری مواد ممیزی توسط مؤسسه آموزش عالی ۵. آموزش ممیزان ۶. جلسه توجیهی و بحث درباره ممیزی ۷. بازدید گروه ممیزی از مؤسسه ۸. پیشنهادات هیات ممیزی با توجه به نتایج آن ۹. تصمیم شورای ارزیابی بر اساس نتایج ۱۰. انتشار گزارش ممیزی	- اطلاع رسانی به مؤسسه از طریق ارسال نامه - برگزاری جلسه اولیه با مدیران مؤسسه - انتخاب هیات ممیزی - ارائه اسناد مربوطه توسط مؤسسه - بازدید از محل - تدوین گزارش	- خود-ارزیابی - بازدید از محل - گزارش دهی	۱. استقرار روش و انتخاب کارشناسان ۲. بررسی اسناد کیفیت داخلی در ارتباط با توصیف سیستم مدیریت درونی کیفیت و سازماندهی مدیریت آن ۳. بازدید جهت جمع آوری اطلاعات مقدماتی گروه همگنان از مؤسسه آموزش عالی ۴. بررسی اسناد و مدارک کیفیت داخلی در خصوص مدیریت کیفیت فرآیندهای کلیدی ۵. بازدید از محل توسط گروه همگنان ۶. مستندات سازی یافته‌های گروه همگنان، تصمیم گیری در	- خودارزیابی توسط دانشگاه مربوطه - بازدید همگنان از دانشگاه - گزارش نهایی تولید شده توسط مرکز اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سوئیس - تصمیم گیری مقامات دولتی در باره انتشار نتایج	- اقدامات خود-ارزیابی - بازبینی همگنان (۲) بازدید اولیه و اصلی) - گزارش به همراه پیشنهادات - پی گیری	- دستورالعمل‌هایی برای طراحی سیستم‌های تضمین درونی کیفیت - بازبینی طرح سیستم‌های تضمین درونی کیفیت - تأیید اجرای سیستم‌های تضمین درونی کیفیت

مؤلفه‌ها	انگلستان	سوئد	فنلاند	نروژ	دانمارک	اتریش	سوئیس	آلمان	اسپانیا
			۱۱. سمینار نتیجه گیری ۱۲. بازخورد به شورای ارزیابی آموزش عالی ۱۳. سمینار پیگیری.			مورد اعتبارسنجی و طراحی راهبردهای پیگیری.			
زمان شروع و خاتمه	۹ ماه قبل از بازدید تا ۵ ماه بعد از بازدید	۵ تا ۸ ماه	۳ ماه قبل از بازدید تا ۱ ماه بعد از بازدید	۶ ماه قبل از بازدید تا ۲ ماه پس از بازدید	مشخص نشده است	📅 - ۱۸ ماه	۹-۱۲ ماه	۹ الی ۲۴ ماه	زمان مشخصی تعیین نشده است
مدت بازدید	حداقل ۵ روز	۲ تا ۳ روز	۳ تا ۵ روز	۲ تا ۵ روز	۲ الی ۴ روز	۳ تا ۴ روز	۳ روز	۳ روز	۲ تا ۳ روز
تعداد و ترکیب هیئت ممیزی	۵ ممیز شامل: (۴ متخصص آموزش عالی (از داخل و خارج) و بخش‌های مختلف جامعه، بازار کار و صنعت + ۱ دانشجو)	۵ تا ۷ نفر (شامل نمایندگان از ۲ بخش آموزش عالی، نماینده دانشجویی و نماینده بازار کار)	۲ تا ۵ نفر (حداقل یک عضو دارای مدرک تحصیلی در سطح استادی، حداقل یک عضو دارای تجربه رهبری در سطح بالای مؤسسه آموزش عالی، حداقل یک عضو دارای مدرک در خصوص سیستم‌های تضمین کیفیت، حداقل یک متخصص خارجی و یک نماینده دانشجویی)	چهار - پنج عضو (یک یا دو متخصص با تجربه بین المللی در ممیزی - یک یا دو متخصص با تجربه در زمینه تضمین درونی کیفیت، با درک گسترده در زمینه تضمین کیفیت و استفاده از اصول مدیریت و ابزارهای کیفیت - ۱ متخصص با تجربه در مدیریت علمی و تضمین کیفیت در سطح سازمانی)	۵ نفر (شامل متخصصانی با پیش زمینه در سازمان و مدیریت آموزش عالی، کارشناسان با سابقه در زمینه فرآیندهای کلیدی انتخاب شده و همچنین یک دانشجو)	۴ تا ۶ نفر (متخصصانی که در ممیزی کیفیت قبلی شرکت داشته‌اند، متخصص در رهبری علمی، تضمین کیفیت، آموزش و پژوهش کنونی و نیز دانش سیستم آموزشی سوئیس، متخصصان خارجی و یک عضو دانشجویی)	۶ نفر (سه عضو دارای تجربه در زمینه کنترل و تضمین کیفیت درونی دانشگاه/یک عضو دارای تجربه در مدیریت دانشگاهی، جزئیات رشته‌های تحصیلی، تضمین کیفیت رشته‌های تحصیلی و آموزش/یک عضو دانشجو دارای تجربه در اداره و اعتبارسنجی دانشگاه/ یک عضو از بازار کار)	پنج عضو (۳ عضو از مؤسسات آموزش عالی با تخصص در مدیریت مؤسسه‌ای و مشاور در تضمین کیفیت، یک عضو از دفتر کیفیت مؤسسه آموزش عالی و یک نفر از مؤسسات ممیزی بیرونی)	
گروه‌های مورد مصاحبه	مدیریت، اساتید، پژوهشگران،	نمایندگان مدیریت مؤسسه آموزش عالی، گروه‌های	مدیران، دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کارکنان	- گروه خود-ارزیابی - مدیریت سطوح مختلف	مدیریت دانشگاه، کارکنان پژوهشی و آموزشی و	مدیریت دانشگاه، نمایندگان متولی امور	مدیریت مؤسسه، کارکنان اداری،	مدیریت، دانشجویان، گروه نماینده دانش آموختگان،	

مؤلفه‌ها	انگلستان	سوئد	فنلاند	نروژ	دانمارک	اتریش	سوئیس	آلمان	اسپانیا
	مؤسسه و در صورت لزوم شرکای همکار	دانشجویان، سایر کارکنان مؤسسه	کارکنان آموزشی و غیره، دانشجویان و ذینفعان بیرونی	اداری	سازمانی -کارکنان اداری -اعضای هیات علمی (که بخشی از گروه خودارزیابی نبوده‌اند) - دانشجویان (که بخشی از گروه خودارزیابی نبوده‌اند) - دانش آموختگان، محققین خارجی و کارفرمایان فارغ التحصیلان دانشگاه	گروهی از دانشجویان	کیفیت، رؤسای دانشکده‌ها، معاونین رؤسا، نمایندگان از کمیسیون‌های مهم، استادان، کارکنان غیر آموزشی و دانشجویان	مسئول فرصت‌های برابر، شخص مسئول تضمین کیفیت و نیز نماینده دانشجویان و اساتید	نمایندگان کارکنان آموزشی و غیر آموزشی
چارچوب گزارش	چکیده/یافته‌های گزارش و نتیجه قضاوت ممیزی در مقیاس سه بخشی: ۱. احراز اطمینان، ۲. احراز اطمینان محدود، ۳. احراز عدم اطمینان / پیوست	- توضیح خلاصه کوتاهی مربوط به دانشگاه یا کالج و برنامه کیفیت آن - ارائه رویکردها و انتخاب‌های تیم ممیزی و دلایلی برای این انتخاب‌ها - بازبینی و بررسی کاملاً دقیق از ضعف‌ها و قوت‌های	- توصیف فرایند ممیزی - توصیف مؤسسه آموزش عالی تحت بررسی و سیستم تضمین کیفیت آن - یافته‌های ممیزی بر اساس اهداف ممیزی جزء به جزء بر شمرده شده است - نقاط قوت، اقدامات مطلوب و پیشنهادات برای توسعه بیشتر - پیشنهاد گروه ممیزی به	- تجزیه و تحلیل درباره چگونگی سیستم تضمین کیفیت مؤسسه - میزان تحقق معیارهای ممیزی	شرحی از فرایند ممیزی، شرحی از دانشگاه و نظام تضمین کیفیت و پیاده سازی آن، نتیجه بازدید و توصیه‌هایی درباره چگونگی بهبود بخشیدن نظام کیفیت	ارزیابی میزان تحقق استانداردها، پیشنهاداتی برای اصلاحات احتمالی و توافق در مورد اینکه آیا مؤسسه آموزش عالی برای تأیید واجد شرایط است	- مقدمه‌ای درباره دانشگاه (۱ص) - پاراگرافی درباره گزارش خود-ارزیابی (۱ صفحه) - توصیف بازدید از محل (۲ صفحه) - بخش اصلی گزارش (۲۵-۱۵ صفحه) شامل: تأثیرات کلی سیستم تضمین کیفیت دانشگاه/ارزیابی تحقق هر یک از استانداردهای کیفیت و	- ارزیابی میزان عملکرد سیستم مدیریت کیفیت با توجه به الزامات ممیزی کیفیت مؤسسه‌ای در مقیاسی از یک تا چهار (وجود ندارد، در حال ظهور، کاملاً توسعه یافته، بسیار پیشرفته) - ارائه نقاط قوت و نمونه‌هایی از عملکرد مطلوب و نیز پیشنهاداتی برای بهبود در زمینه‌های	نتایج بررسی معیارها، قضاوت‌شناسایی قوت‌ها و ضعف‌ها و فهرستی از پیشنهادات و توصیه‌ها برای بهبود سیستم تضمین درونی کیفیت

مؤلفه ها	انگلستان	سوئد	فنلاند	نروژ	دانمارک	اتریش	سوئیس	آلمان	اسپانیا
		حوزه های مختلف بررسی شده - در برگیرنده پیشنهادات و توصیه های تیم ممیزی برای بهبود برنامه کیفیت و توسعه بیشتر آن	سیستم تضمین کیفیت مؤسسه آموزش عالی برای تائید ممیزی و اعطای نشان کیفیت یا عدم تائید و انجام ممیزی مجدد .				حداقل الزامات/شرح نقاط قوت و ضعف سیستم تضمین کیفیت/ پیشنهادات هیات ممیزی برای توسعه سیستم تضمین کیفیت	کمتر توسعه یافته	
نویسنده گزارش	هیئت ممیزی با مشارکت نهاد متولی	هیئت ممیزی	هیئت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیئت ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیئت ممیزی	هیئت ممیزی	هیئت ممیزی	هیئت ممیزی	هیات ممیزی
وجود پیامد رسمی	مقیاس سه تایی ۱: احراز اطمینان، ۲: احراز اطمینان محدود، ۳: احراز عدم اطمینان	مقیاس سه تایی ۱: احراز اطمینان کامل، ۲: احراز اطمینان ۳: احراز اطمینان محدود	قبول ممیزی و اعطای نشان کیفیت/رد ممیزی و انجام ممیزی مجدد	تائید/ رد ممیزی و انجام ممیزی مجدد و در صورت عدم تائید مجدد انصراف اختیار ایجاد یا درخواست اعتبارسنجی برنامه های آموزشی جدید	پیامد رسمی ندارد	تائید و اعطای گواهینامه/عدم تائید	تائید/عدم تائید و کاهش در بودجه تخصیصی به دانشگاه تائید و اعطای نشان کیفیت/عدم تائید	تائید و اعطای نشان کیفیت/عدم تائید	تائید و صدور گواهینامه
مرحله پی گیری نتایج	اجباری سه سال پس از ممیزی	اجباری مدت مشخصی اعلام نشده	اجباری ۳ سال پس از ممیزی	اجباری ۶ ماه پس از ممیزی	پی گیری داوطلبانه	پی گیری داوطلبانه	پی گیری داوطلبانه	اجباری ۴ سال	در حال بحث و بررسی
چرخه ممیزی	۶ سال	۳ سال	۶ سال	۶ سال	تعیین نشده	۶ سال	۴ سال	۷ سال	مشخص نیست

مؤلفه‌ها	استرالیا	نیوزیلند	هنگ کنگ	عمان	روسیه	آفریقای جنوبی
شروع ممیزی	۲۰۰۲	۹۵-۱۹۹۴	۲۰۰۸	۲۰۰۸	۲۰۰۵	۲۰۰۴
اجباری/غیر اجباری بودن	اجباری	اجباری	اجباری	اجباری	داوطلبانه	اجباری
مراحل	(۱) انتخاب ممیزی‌شونده و هیات ممیزی (۲) بحث با ممیزی‌شونده پیرامون مؤلفه‌های مختلف ممیزی (۳) تهیه و ارائه گزارش خود-ارزیابی توسط ممیزی‌شونده (پوشه کار عملکرد) (۴) جلسه هیأت ممیزی برای بحث پیرامون گزارش، پیگیری درخواست هرگونه مستند اضافی مورد نیاز توسط هیأت ممیزی (۵) جلسه مقدماتی با ممیزی‌شونده جهت تأیید مقدمات قبل از بازدید ممیزی (۶) بازدید اصلی ممیزی (۷) تهیه و نهایی کردن گزارش (۸) فعالیت پیگیری.	۱- خود-ارزیابی ۲- ارائه پوشه کار خود-ارزیابی ۳- انتخاب هیات ممیزی ۴- ارزیابی پوشه کار خود-ارزیابی ۵- بازدید برنامه‌ریزی ۶- بازدید از محل ۷- گزارش ممیزی ۸- پیگیری ۹- بازخورد	۱- آمادگی ۲- مرحله مقدماتی ۳- بازدید ممیزی ۴- گزارش دهی ۵- پیگیری	۱. شروع یک ممیزی کیفی ۲. پیش از بازدید ممیزی کیفیت ۳. درخواست رسمی ۴. بازدید ممیزی کیفیت ۵. گزارش دهی ممیزی کیفیت ۶. بررسی اختلافات و شکایات ۷. بازخورد نتایج ممیزی و پیگیری	- ارسال گزارش تحلیلی درباره مدیریت کیفیت و استانداردهای مؤسسه ممیزی شونده از طرف نهاد متولی ممیزی به مؤسسه - ملاقات نماینده نهاد با مدیریت مؤسسه و دانشجویان جهت برنامه ریزی برای ممیزی و تأیید اسناد خود-ارزیابی - ارسال فهرست میزان و موضوعات ممیزی از طرف نهاد برای مؤسسه - ارسال گزارش خود-ارزیابی مؤسسه به نهاد - بازدید از محل - ارسال نامه به مؤسسه - تدوین گزارش - پیگیری	۱. قبل از بازدید ممیزی: مراحل آماده‌سازی ۲. آماده کردن پوشه کار ممیزی مؤسسه‌ای ۳. بازدید ممیزی ۴. تدوین گزارش ممیزی ۵. بازخورد نتایج ممیزی و پیگیری
زمان شروع و خاتمه	۱۵ ماه قبل از بازدید تا ۴ ماه پس از بازدید	۶ ماه قبل از بازدید تا ۴ ماه پس از بازدید	۹ ماه قبل از بازدید تا ۴ ماه پس از بازدید	۴ تا ۷ ماه قبل از بازدید الی ۴ ماه پس از بازدید	۴ ماه قبل از بازدید تا ۳ ماه بعد از بازدید	۱۲ ماه قبل از بازدید تا ۵ ماه پس از بازدید

مؤلفه‌ها	استرالیا	نیوزیلند	هنگ کنگ	عمان	روسیه	آفریقای جنوبی
طول مدت 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 هیات ممیزی	۵ نفر (۲ متخصص آموزش عالی، ۱ نفر از صنعت و بازار کار، ۱ نفر دانشگاهی خارج از استرالیا، ۱ نفر عضو از کارکنان علمی نهاد مربوطه)	۴ نفر شامل: ۱ نفر مدیر دانشگاهی، ۱ نفر هیات علمی از داخل نیوزیلند، ۱ نفر غیر هیات علمی باتجربه در خصوص تضمین کیفیت، ۱ نفر هیات علمی از دانشگاه‌های خارج کشور	هیات کارشناسی دارای ۵ عضو (حداکثر ۷ عضو) شامل ۱-۳ عضو از بخش آموزش عالی هنگ کنگ، ۲-۳ عضو هیات علمی و یا اعضای نهاد کیفیت از خارج از کشور و حداقل ۱ فرد غیر حرفه ایخارج 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 آموزش عالی از کشور دیگر و فردی مرتبط با صنعت یا متخصص در نهاد حرفه ای)	حداقل از ۳ ممیز و حداکثر از ۷ ممیز (دارای تجربه در زمینه مدیریت آموزشی و تضمین کیفیت در سطح مؤسسه‌ای آموزش عالی روسیه، صلاحیت‌های حرفه ای، 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 (در صورت لزوم) • ممیز یا ممیزان مؤسسه‌ای (در صورت لزوم). • ممیز یا ممیزان متخصص رشته‌ای (در صورت لزوم) • نمایندگان کارفرما و نمایندگانی از نهادهای حرفه‌ای / قانونی (در صورت لزوم) یک عضو ستادی از کمیته کیفیت آموزش عالی.
گروه‌های مورد مصاحبه	مدیریت ارشد، اعضای کمیته‌ها و انجمن‌ها، محققان ارشد، مدیران گروه‌های آموزشی، کارکنان، دانشجویان، فارغ التحصیلان، کارفرمایان، انجمن‌های حرفه ای	مدیریت ارشد، مدیریت میانی به عنوان مثال: مدیران گروه‌ها، کارکنان، دانشجویان، ذینفعان بیرونی	ارشد کارمندان مسئول، روسای گروه‌های آموزشی، کارکنان آموزشی، اعضای نماینده نهادهای دانشجویی، دانشجویان، فارغ-التحصیلان، کارفرمایان و نمایندگان نهادهای حرفه ای	رییس/معاون، اعضای شورا، مدیر گروه‌ها، مدیران اداری، کارکنان آموزشی و عمومی، دانشجویان، مسئولان امکانات آموزشی و آزمایشگاه‌ها و کتابخانه و فناوری اطلاعات، ذینفعان بیرونی	مدیریت، کارکنان و دانشجویان	رئیس مؤسسه و دیگر کارکنان ارشد، اعضا شورا یا هیات مدیره، کارکنان آموزشی و اداری، اعضای کمیته‌ها، دانشجویان، فارغ‌التحصیلان، نمایندگانی از جامعه همچون نمایندگان صنعت و بازرگانی، دولت‌های محلی و منطقه‌ای، نیروی بازار کار و جامعه شهری.

مؤلفه‌ها	استرالیا	نیوزیلند	هنگ کنگ	عمان	روسیه	آفریقای جنوبی
چارچوب گزارش	موضوعات ارزیابی شده، اهداف ممیزی‌شوندگان برای این زمینه ها، شواهد مربوطه و تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری ممیزی شامل توصیه‌ها، تأکیدات و پیشنهادها.	نتایج ارزیابی بر اساس حیطه‌های ممیزی و توصیه‌ها، تأکیدات و پیشنهادها.	- پیشینه و نحوه انجام ممیزی - خلاصه اجرایی - متن اصلی - پیوست‌ها	- بررسی اجمالی فرایند ممیزی - خلاصه اجرایی یافته‌ها - خلاصه پیشنهادها - خلاصه تأکیدات - خلاصه‌ای از تأییدها - بخش اصلی - پیوست‌ها	- اظهارنظر درمورد ویژگی‌ها، نقاط قوت و محدودیت‌های روش‌های تضمین درونی کیفیت مؤسسه؛ - اظهارنظر در مورد کیفیت برنامه‌ها و استانداردهای جوایز و صلاحیت‌های کسب شده در طول بازدید ممیزی؛ - یافته‌های ممیزی؛ - شناسایی زمینه‌هایی که گروه ممیزی مورد توجه قرار می‌دهد؛ - ویژگی‌های عملکرد مطلوب در تضمین کیفیت و سیستم مدیریت استانداردها در سطح مؤسسه .	-نگاهی اجمالی به ممیزی -فهرست توصیه‌ها و پیشنهادات -نگاه اجمالی به مؤسسه -ارائه نتایج ممیزی به تفکیک حوزه‌ها و زیر حوزه‌ها
نویسنده گزارش	نماینده نهاد بر اساس نظر هیات ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیات ممیزی	هیات ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیات ممیزی	هیات ممیزی	نماینده نهاد بر اساس نظر هیات ممیزی
وجود پیامد رسمی	پیامد رسمی ندارد	پیامد رسمی ندارد	پیامد رسمی ندارد	پیامد رسمی ندارد	پیامد رسمی ندارد	پیامد رسمی ندارد
مرحله پیگیری نتایج	۱۲ ماه بعد از انتشار گزارش ممیزی	۳ ماه بعد از انتشار گزارش	اجباری ۲۱ ماه پس از ممیزی یا ۱۸ ماه پس از انتشار گزارش	اجباری مدت مشخصی اعلام نشده است	اجباری سالانه	اجباری ۳ سال بعد از بازدید
چرخه ممیزی	۵ سال	۵ سال	۴ سال	۴ سال	۵ سال	۶ سال

همان طور که از تحلیل پیشینه تحقیق بر می‌آید، تجربه اجرای ممیزی در کشورهای مورد بررسی متفاوت است و می‌توان آن‌ها را بر این اساس به سه دسته تقسیم نمود: کشورهایی با سابقه دیرینه در اجرای ممیزی، که شروع اجرای ممیزی در آنها به قبل از سال ۱۹۹۵ بر می‌گردد و بیش از ۱۵ سال تجربه در این حوزه دارند که ۲۰ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

کشورهایی با تجربه چندین ساله در اجرای ممیزی، که شروع اجرای ممیزی در آن‌ها بین ۱۰ تا ۷ سال گذشته می‌باشد و ۴۷ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

کشورهایی که اخیراً به اجرای ممیزی پرداخته و در ۵ سال اخیر رویکرد ممیزی را مورد توجه قرار داده‌اند که ۳۳ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند. بر این اساس می‌توان آن‌ها را به شرح جدول زیر دسته بندی کرد:

عنوان	نام کشور	تعداد	درصد فراوانی
کشورهای با سابقه طولانی	انگلستان/سوئد/نیوزیلند	۳	۲۰
کشورهای با تجربه ۷ تا ۱۰ سال	فنلاند/نروژ/سوئیس/دانمارک/ استرالیا/روسیه/آفریقای جنوبی	۷	۴۷
کشورهای با تجربه کمتر از ۷ سال	اسپانیا/آلمان/اتریش/هنگ کنگ عمان	۵	۳۳
جمع کل	۱۵		۱۰۰

بر اساس پیشینه تحقیق در ۶۰ درصد کشورهای مورد مطالعه (شامل انگلستان، سوئد، نروژ، سوئیس، استرالیا، نیوزیلند، هنگ کنگ، عمان و آفریقای جنوبی) ممیزی اجباری بوده و رویکرد اصلی در تضمین کیفیت است و در کنار آن از اعتبارسنجی استفاده می‌شود یا اینکه در کشورهایی نظیر نروژ، سوئیس و عمان، ممیزی نقش عمده‌ای در ارتباط با اعتبارسنجی ایفا می‌کند و به عبارتی، لازمه اعتبارسنجی به حساب می‌آید. در سایر کشورها نظیر فنلاند، اتریش، آلمان، دانمارک، اسپانیا و روسیه، ممیزی غیراجباری بوده و در صورت انتخاب به طور داوطلبانه در کنار اعتبارسنجی یا سایر

روش‌های ارزشیابی به کار می‌رود که البته در میان این کشورها نیز با تأکیدات مختلفی همراه است. در فنلاند از قوت بالایی برخوردار است و با وجود داوطلبانه بودن، مورد موافقت تمامی مؤسسات آموزش عالی قرار گرفته است و رویه ممیزی متمرکزی از سال ۲۰۰۴ طراحی و اجرا می‌شود. در اتریش همسان با سایر رویه‌های دیگر ارزشیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در اسپانیا این رویکرد در قالب یک طرح ابتکاری با هدف حمایت از طراحی و اجرای سیستم تضمین درونی کیفیت مؤسسات آموزش عالی برای بهبود مستمر کیفیت و اعطای اعتبار و صدور گواهینامه مورد توجه قرار گرفته است و در حال اجرای آزمایشی است. در آلمان تأکید بیشتری بر اعتبارسنجی است و در دانمارک اعتبارسنجی کاملاً غالب شده است و ممیزی به تعویق افتاده است.

در اکثر کشورهای تحت مطالعه روش‌شناسی کلی ممیزی بر پایه خط‌مشی‌های نهاد اروپایی تضمین کیفیت در آموزش عالی است که در پی یک خود - ارزشیابی که مؤسسه انجام می‌دهد، متخصصان بیرونی (ممیزان) یک بازدید از محل انجام می‌دهند و گزارش ممیزی را برای نهاد متولی ممیزی آماده می‌کنند. در انگلستان، نروژ، اتریش، اسپانیا و هنگ‌کنگ لزوماً انجام خود - ارزشیابی لازمه ممیزی نبوده و گزارش‌های سالانه درباره کیفیت مؤسسه یا اسناد توصیف‌کننده وضعیت و عملکرد مؤسسه و سیستم تضمین درونی کیفیت آن، جایگزین فرایند و گزارش خود - ارزیابی می‌شود.

مدت زمان اجرای ممیزی، طولانی‌ترین مدت زمان اجرای ممیزی مربوط به آلمان با ۹ تا ۲۴ ماه و کوتاه‌ترین مدت اجرا به فنلاند مربوط است که حدوداً ۴ ماه اعلام شده است. همچنین بر این اساس می‌توان کشورها را به دو دسته تقسیم نمود:

کشورهایی که مدت زمان اجرای ممیزی در آن‌ها کمتر از یک سال است که عبارت‌اند از: سوئد، فنلاند، نروژ، اتریش، سوئیس، نیوزیلند، عمان، روسیه که ۶۲ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

کشورهایی که مدت زمان اجرای ممیزی در آن‌ها بیش از یک سال به طول می‌انجامد که عبارت‌اند از انگلستان، آلمان، استرالیا، هنگ‌کنگ و آفریقای جنوبی که ۳۸ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

جلسه آمادگی: در ابتدای فرایند ممیزی در تمام کشورهای مورد مطالعه این جلسه

به منظور توافق رسمی و تبادل نظر با دانشگاه در باره معیارها و برنامه ممیزی و زمان اجرای آن برگزار می‌شود و نماینده و نمایندگان از نهاد متولی ممیزی در دانشگاه یا مؤسسه ممیزی شونده حضور می‌یابند.

مستندات پشتیبان: همان طور که بر اساس روش‌شناسی ممیزی بیان شد، پیش از اجرای ممیزی باید گزارش خود - ارزیابی یا مستندات پشتیبان دیگر توسط ممیزی‌شونده به نهاد متولی ممیزی ارسال شود تا در اختیار هیئت ممیزی قرار گیرد. این مستندات معمولاً چند ماه قبل از بازدید اصلی ارائه می‌شود تا مورد بررسی هیئت میزان قرار گیرد و چنانچه نیاز به موارد تکمیلی دارد، از ممیزی‌شونده درخواست شود. براین اساس در کشورهای سوئیس، استرالیا، نیوزیلند، عمان و آفریقای جنوبی، گزارش خود - ارزیابی (که پوشه کار نیز نامیده می‌شود) سند اصلی پشتیبان ممیزی است که ۳۳ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند. در کشورهای سوئد، فنلاند، دانمارک، آلمان و روسیه نیز که ۳۳ درصد کشورهای مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند، علاوه بر گزارش خود - ارزیابی مستندات دیگری نظیر برنامه توسعه کیفیت، برنامه جامع، سند توسعه دانشگاه، نمودار سازمانی، بیانیه دانشجویان و... ارائه می‌شود. در کشورهای انگلستان (گزارش توجیهی مؤسسه همراه با گزارش دانشجویان)، نروژ (اسناد سالانه در خصوص کیفیت و توصیف سیستم تضمین کیفیت مؤسسه)، اتریش (مستندات کیفیت شامل توصیف چارچوب و شرح اجرای مدیریت کیفیت در مؤسسه) و در اسپانیا (گزارش موقت در باره طراحی و اجرای سیستم تضمین درونی کیفیت مؤسسه) جایگزین گزارش خود - ارزیابی می‌شود.

طول مدت بازدید: در ۸۷ درصد کشورهای مورد مطالعه طول مدت بازدید بین ۲ تا ۵ روز متغیر است. در ۱۳ درصد باقیمانده یعنی دو کشور انگلستان این زمان حداقل ۵ روز و در عمان ۳ روز و بیشتر گزارش شده است.

تعداد بازدیدها: ۸ کشور انگلستان، فنلاند، اتریش، آلمان، استرالیا، نیوزلند، هنگ‌کنگ، عمان یعنی ۵۳ درصد کشورهای مورد مطالعه شامل ۲ بازدید (مقدماتی، اصلی)، ۶ کشور سوئد، نروژ، دانمارک، سوئیس، اسپانیا، روسیه یعنی ۴۰ درصد کشورهای مورد مطالعه شامل یک بازدید (بازدید اصلی) و در آفریقای جنوبی شامل ۴

بازدید (۳) بازدید مقدماتی و توجیهی و ۱ بازدید اصلی) هستند.

تعداد و ترکیب هیئت ممیزی: تعداد افراد هیئت ممیزی در آفریقای جنوبی که بیشترین تعداد هیئت ممیزی را داراست بین ۸ تا ۱۲ نفر و در ۱۰ کشور یعنی ۶۷ درصد جامعه مورد مطالعه، تعداد اعضای هیئت ممیزی ۵ نفر یا بیشتر است. در ترکیب این هیئت نیز افراد دانشگاهی شامل مدیران و اعضای هیات علمی در همه کشورهای یعنی ۱۰۰ درصد جامعه مورد مطالعه، عضو دانشجویی در ۷ کشور انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، اتریش، سوئیس، آلمان یعنی ۴۷ درصد کشورهای مورد مطالعه، نماینده بازار کار یا صنعت نیز در ۷ کشور سوئد، فنلاند، آلمان، استرالیا، هنگ کنگ، عمان و آفریقای جنوبی یعنی ۴۷ درصد کشورهای مورد مطالعه، نماینده‌ای از نهادها یا انجمن‌های حرفه‌ای در عمان و آفریقای جنوبی، کارشناس دفتر تضمین کیفیت دانشگاه و یک نفر از مؤسسات ممیزی بیرونی در اسپانیا، ۱ عضو دارای مدرک استادی در نروژ، ۱ متخصص تضمین کیفیت غیر هیئت علمی، یک یا چند ممیز مؤسسه‌ای و رشته‌ای در آفریقای جنوبی، اعضای از نهاد متولی ممیزی در استرالیا و آفریقای جنوبی و در سوئیس متخصصانی که در ممیزی قبلی شرکت داشته‌اند، وجود دارند. همچنین ۶۷ درصد کشورهای مورد مطالعه به جزء انگلستان، اتریش، سوئیس، اسپانیا و روسیه، دارای عضو بین‌المللی در ترکیب اصلی هیئت ممیزی هستند.

انتخاب ممیزان: در ۶۷ درصد کشورهای مورد مطالعه شامل انگلستان، سوئد، فنلاند، سوئیس، آلمان، نیوزیلند، هنگ کنگ، عمان، روسیه و آفریقای جنوبی و نهاد متولی ممیزی نقش اصلی را در انتخاب ممیزان برای تشکیل هیئت ممیزی دارد ولی بعد از انتخاب ممیزان، جهت اطمینان از عدم وجود تضاد منافع، از دانشگاه یا مؤسسه آموزش عالی در مورد آنان نظرخواهی می‌شود و سپس ترکیب هیئت ممیزی را نهایی و اعلام می‌کند؛ اما در ۳۳ درصد دیگر کشورها یعنی نروژ، دانمارک، اتریش، اسپانیا و استرالیا حق انتخاب ممیزان کاملاً در اختیار نهاد متولی است و به عبارت دیگر، نظرخواهی از دانشگاه صورت نمی‌گیرد.

آموزش ممیزان: در ۶۴ درصد کشورهای مورد مطالعه شامل انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، دانمارک، آلمان، استرالیا، نیوزیلند، هنگ کنگ، عمان و آفریقای جنوبی،

برنامه مشخصی برای آموزش ممیزان در قالب دوره آموزشی، سمینار یا جلسات توجیهی و با هدف آشنایی ممیزان با هدف، روش و معیارهای ممیزی و نیز انتظارات نهاد متولی، وظایف ممیزان و در مورد اعضای بین المللی معرفی نظام آموزش عالی کشور مربوطه برگزار می‌شود. در سوئیس نیز آموزش فقط برای عضو دانشجویی هیئت ممیزی تدارک دیده می‌شود. در سایر کشورهای مورد مطالعه به طور صریح به برنامه مشخصی در این خصوص اشاره‌ای نشده است.

صلاحیت و ویژگی‌های ممیزان: ترکیب هیئت‌های ممیزی در کشورهای تحت مطالعه حاکی از آن است که صلاحیت تجربه مدیریت یا رهبری در نظام دانشگاهی در ۹۳ درصد یعنی ۱۴ کشور مورد مطالعه، تجربه تدریس در نظام دانشگاهی در ۸۰ درصد یعنی ۱۲ کشور مورد مطالعه، تخصص یا تجربه در حوزه تضمین کیفیت در ۷۳ درصد یعنی ۱۱ کشور مورد مطالعه، تجربه پژوهش در نظام دانشگاهی در ۴۷ درصد یعنی ۷ کشور مورد مطالعه، آگاهی یا تجربه به طور خاص در حوزه ممیزی کیفیت در ۴۰ درصد یعنی ۶ کشور مورد مطالعه شامل فنلاند، آلمان، اسپانیا، دانمارک، هنگ‌کنگ و آفریقای جنوبی و صلاحیت مهارت‌های ارتباطی و حرفه‌ای (مثل توانایی کار در گروه، قدرت تصمیم‌گیری، تعهد، پشتکار، برقراری ارتباط مؤثر و ...) در ۴۰ درصد یعنی ۶ کشور استرالیا، نیوزیلند، هنگ‌کنگ، عمان، روسیه و آفریقای جنوبی مورد توجه قرار می‌گیرد. همچنین به طور موردی صلاحیت تخصص در رشته‌های علمی تحصیلی در ۳ کشور آلمان، استرالیا و آفریقای جنوبی، صلاحیت آگاهی و شناخت از نظام آموزش عالی کشور مربوطه در ۳ کشور سوئیس، نیوزیلند و عمان، تجربه فعالیت در گروه‌ها، نهادها یا سازمان‌های ملی دانشجویی یا تجربه در فرایند اعتبارسنجی دانشگاه برای عضو دانشجویی هیئت ممیزی در ۳ کشور نروژ، سوئیس، آلمان که در ترکیب هیئت ممیزی آن‌ها دانشجوی نیز وجود دارد، تعریف شده است که هر مورد ۲۰ درصد کل کشورها را شامل می‌شود. صلاحیت اخلاقی ممیزان مانند صداقت، انصاف و... نیز در ۴ کشور آسیایی استرالیا، نیوزیلند، هنگ‌کنگ، عمان و نیز کشور آفریقای جنوبی یعنی ۳۳ درصد کشورهای مورد مطالعه به صراحت بیان شده است.

گروه‌های مورد مصاحبه: بازدید ممیزی شامل مصاحبه‌ها یا جلساتی با نمایندگان

افراد ذی‌ربط یا ذی‌نفع دانشگاه/ مؤسسه شامل مدیریت ارشد، کارکنان ارشد، نماینده نهاد تضمین کیفیت دانشگاه، نمایندگانی از شوراهای/کمیته‌ها/انجمن‌های دانشگاه، روسای دانشکده‌ها، مدیران گروه‌های آموزشی، اعضای هیات علمی، محققان، کارکنان غیر هیئت علمی، مسئولان آزمایشگاه/کتابخانه و...، اعضای کمیته خود - ارزیابی، دانشجویان، دانش‌آموختگان، کارفرمایان، نمایندگانی از دولت و نمایندگانی از نهادها / انجمن‌های حرفه‌ای است که برخی از آن‌ها از عمومیت بیشتری در ترکیب مصاحبه شونده‌ها در کشورهای مورد مطالعه برخوردارند و برخی به طور خاص در کشورهای محدودی برای مصاحبه در حین بازدید ممیزی دعوت می‌شوند. بر این اساس اعضای هیئت علمی و دانشجویان دو گروهی هستند که در هر ۱۵ کشور یعنی ۱۰۰ درصد جامعه مورد مطالعه جزء افراد مصاحبه شونده هستند، پس از آن مدیریت دانشگاه /مؤسسه و کارکنان اداری در ۱۳ کشور یعنی ۸۷ درصد جامعه مورد مطالعه، کارفرمایان در ۷ کشور یعنی ۴۷ درصد جامعه مورد مطالعه، دانش‌آموختگان در ۵ کشور دانمارک، اسپانیا، استرالیا، هنگ کنگ و آفریقای جنوبی یعنی ۳۳ درصد جامعه مورد مطالعه، نمایندگانی از شوراهای/کمیته‌ها/انجمن‌های دانشگاه در ۵ کشور سوئیس، آلمان، استرالیا، عمان، آفریقای جنوبی یعنی ۳۳ درصد جامعه مورد مطالعه، مدیران گروه‌های آموزشی در ۴ کشور استرالیا، نیوزیلند، هنگ کنگ، آفریقای جنوبی یعنی ۲۷ درصد جامعه مورد مطالعه، محققان در ۳ کشور سوئد، دانمارک، استرالیا یعنی ۲۰ درصد جامعه مورد مطالعه، کارکنان ارشد در ۲ کشور (هنگ کنگ و آفریقای جنوبی)، نماینده نهاد تضمین کیفیت دانشگاه در ۲ کشور (سوئیس و آلمان)، نماینده نهادها یا انجمن‌های حرفه‌ای در ۲ کشور استرالیا و هنگ کنگ یعنی ۱۳ درصد جامعه مورد مطالعه، روسای دانشکده‌ها در کشور سوئیس، گروه خود - ارزیابی در دانمارک، مسئولان آزمایشگاه/کتابخانه در عمان و نمایندگانی از دولت در آفریقای جنوبی، جزء گروه‌های مصاحبه شونده هستند.

بازخورد اولیه نتیجه ممیزی: در ۸ کشور یعنی ۵۱ درصد جامعه مورد مطالعه شامل سوئد، فنلاند، دانمارک، استرالیا، نیوزیلند، هنگ کنگ، عمان و آفریقای جنوبی، بعد از پایان بازدید، سمینار یا جلسه‌ای در دانشگاه/ مؤسسه ممیزی شونده، توسط نهاد متولی ممیزی برای بازخورد اولیه و ارائه مختصر شفاهی درباره نتایج ممیزی، برگزار می‌شود.

چارچوب گزارش ممیزی: در همه کشورها برون‌داد ممیزی کیفیت، یک گزارش ممیزی است که معمولاً شامل معرفی مختصری از مؤسسه مربوطه، شرحی از فرایند ممیزی، نتایج ممیزی بر اساس معیارها، شناسایی قوت‌ها و ضعف‌ها و ارائه توصیه‌ها و یا پیشنهاداتی درباره بهبود کیفیت مؤسسه مورد ممیزی است. در ۱۰۰ درصد کشورهای مورد مطالعه ارائه پیشنهادات در جهت تحکیم قوت‌ها و ارتقاء و توسعه زمینه‌های قابل بهبود مشترک است؛ به عبارت بهتر، کلیه گزارش‌ها بایستی شامل نقاط قوت و ضعف و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت مؤسسه باشند.

نویسنده گزارش: تدوین گزارش در ۶ کشور نروژ، دانمارک، استرالیا، نیوزیلند، عمان و آفریقای جنوبی یعنی ۴۰ درصد کشورهای مورد مطالعه بر عهده نهاد متولی ممیزی با مشورت هیئت ممیزی و در ۹ کشور انگلستان، سوئد، فنلاند، اتریش، آلمان، سوئیس، اسپانیا، هنگ‌کنگ، روسیه یعنی ۶۰ درصد کشورهای مورد مطالعه، مستقیماً بر عهده هیئت ممیزی است.

انتشار گزارش: در همه کشورهای مورد مطالعه گزارش ممیزی پس از نهایی شدن به طور عمومی از طریق قرار گرفتن روی وب‌سایت نهاد متولی ممیزی یا چاپ سخت-افزاری منتشر می‌شود؛ هر چند ممکن است بر جنبه‌های حفاظت اطلاعات و حریم خصوصی مؤسسات (همانند کشور سوئیس) تأکید شود.

پیامد رسمی ممیزی: در همه کشورهای مورد مطالعه هدف اصلی از ممیزی هر دو مؤلفه بهبود کیفیت و پاسخگویی به صورت توأمان عنوان شده است؛ اما در ۸ کشور یعنی ۵۳ درصد جامعه مورد مطالعه شامل انگلستان، سوئد، فنلاند، نروژ، اتریش، آلمان، سوئیس و اسپانیا که همگی جزء کشورهای اروپایی هستند، علاوه بر این، دو هدف، در راستای تصریح هدف پاسخگویی پیامدهای رسمی شامل انواع رتبه‌بندی، تأیید ممیزی و اعطای نشان کیفیت، تأیید ممیزی و صدور گواهینامه یا تأثیر آن در تخصیص بودجه به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی نیز وجود دارد که در کشور انگلستان از نوع مقیاس سه بخشی رتبه‌بندی شامل: احراز اطمینان، احراز اطمینان محدود، عدم احراز اطمینان، در سوئد مقیاس سه بخشی شامل احراز اطمینان کامل، احراز اطمینان، احراز اطمینان محدود، در فنلاند و آلمان اعطای نشان کیفیت، در اتریش و اسپانیا

اعطای گواهینامه در صورت تأیید ممیزی، در نروژ در صورت عدم موفقیت در ممیزی مجدد انصراف اختیار ایجاد یا حق درخواست اعتبارسنجی برنامه‌های آموزشی جدید و در سوئیس در صورت عدم تأیید، کاهش بودجه دریافتی از دولت است. بر این اساس، در کشورهای دانمارک، آفریقای جنوبی و کلیه کشورهای آسیایی هدف از ممیزی صرفاً بهبود کیفیت و پاسخگویی به ذی‌نفعان لحاظ شده و پیامد رسمی لحاظ نشده است.

چرخه ممیزی یا مدت زمان اعتبار ممیزی: مدت زمان اعتبار ممیزی نیز در کشورهای مورد مطالعه متفاوت بوده و بیشترین مدت اعتبار ۷ سال مربوط به کشور آلمان و کمترین مدت اعتبار ۳ سال و مربوط به سوئد است. بنابراین، به استثناء دانمارک و اسپانیا که مدت مشخصی برای اعتبار ممیزی در آن اعلام نشده است، در ۹ کشور یعنی ۶۹ درصد جامعه مورد مطالعه شامل انگلستان، فنلاند، نروژ، اتریش، آلمان، استرالیا، نیوزیلند، روسیه و آفریقای جنوبی مدت زمان اعتبار ممیزی ۵ سال و بیشتر و در ۴ کشور یعنی ۳۸ درصد جامعه مورد مطالعه شامل سوئد، سوئیس، هنگ کنگ و عمان کمتر از ۵ سال است.

پی‌گیری نتایج ممیزی: این اقدام در کلیه کشورها با هدف بررسی اقدامات ممیزی‌شونده در جهت کاربست توصیه‌ها و پیشنهادها به منظور بهبود و توسعه کیفیت انجام می‌شود که در ۷۹ درصد کشورهای مورد مطالعه اجباری و جزئی از مراحل پایانی فرایند ممیزی و در ۲۱ درصد کشورها شامل دانمارک، اتریش، سوئیس داوطلبانه است. همچنین نحوه پی‌گیری در قالب بازدید میان‌دوره‌ای در کشورهای انگلستان، نروژ، آلمان، نیوزیلند، روسیه، بررسی گزارش‌های پیشرفت ارسالی از سوی دانشگاه یا مؤسسه ممیزی‌شونده در کشورهای استرالیا، هنگ‌کنگ، عمان و آفریقای جنوبی و در کشور فنلاند به صورت سمینار ارائه گزارش‌های پیشرفت و اقدامات دنبال می‌شود.

همان‌گونه که از بررسی و تحلیل فرایند ممیزی در کشورهای مورد مطالعه بر می‌آید، در اکثریت آن‌ها انسجام، هدفمندی، مستندسازی و اقدام بر اساس نتایج ممیزی در جهت بهبود و ارتقای کیفیت، جزء ویژگی‌های اصلی نظام مورد بررسی است؛ به عبارت بهتر، فرایند انجام ممیزی در اکثریت آن‌ها حالت اداری و رفع تکلیف نداشته و هدف اصلی آن شناسایی نقاط قوت و ضعف با رویکردی مشارکتی است. در این میان،

عملکرد کشورهای دارای سنت دیرینه به واسطه تجربه و دانش کسب شده در طول سال‌ها مدیریت و راهبری این فعالیت ارزشمند، از کیفیت بالائی برخوردار بوده و منجر به استقرار یک زیرنظام یکپارچه و منسجم در نظام آموزش عالی آن‌ها شده است.

نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد، ممیزی به عنوان یکی از روش‌های تضمین کیفیت در سطح نظام دانشگاهی در بسیاری از کشورهای مورد مطالعه به عنوان روش اصلی مورد استفاده قرار می‌گیرد و با توجه به اشتراکات تعاریف آن به معنای ارزیابی یا بررسی نظام، ساختار، ساز و کار، رویه، انجام مسئولیت، اقدامات (تلاش‌ها/فعالیت)، سیاست (خط مشی) یا راهبردهای مورد استفاده در امر مدیریت یا تضمین کیفیت فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و خدمات تخصصی و اجتماعی مؤسسات است.

در این روش نیز همچون سایر روش‌ها نیاز به مؤلفه‌ها و ملاک‌هایی برای ارزیابی است که با توجه به مفهوم ممیزی در نظام آموزش عالی هر کشور، متفاوت هستند. در برخی کشورها شامل کشورهای اروپایی به علت سابقه در امر ارزیابی و استقرار نظام تضمین کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و دامنه شمول این نظام در پوشش حوزه‌های آموزشی، پژوهشی و خدمات تخصصی و اجتماعی، تأکید ممیزی بیشتر بر ارزیابی سازوکار و نظام تضمین کیفیت است ولی در برخی کشورها به خصوص کشورهای آسیایی و آفریقایی ملاک‌های ممیزی گستردگی بیشتری داشته و علاوه بر نظام ارزیابی و تضمین کیفیت به عنوان یک مؤلفه، کلیه نظام‌ها، سازوکارها و برنامه‌های مؤسسات آموزش عالی را در راستای کارکردهای اصلی آن‌ها یعنی آموزش، پژوهش و عرضه خدمات به جامعه و به طور کلی تحقق اهداف مؤسسه مورد توجه قرار می‌دهد؛ به عبارت دیگر، مؤلفه و ملاک‌های ممیزی تابع مفهوم برخاسته از ممیزی در نظام آموزش عالی هر کشور است. در این راستا، لازم است تا به منظور اثربخشی ممیزی برای نظام دانشگاهی در تعیین مؤلفه‌ها و ملاک‌های آن دقت شود تا با دیدگاهی جامع توانمند شود و مدیریت کیفیت را در همه جنبه‌ها و کارکردهای نظام دانشگاهی تحت پوشش قرار دهد.

در خصوص مقایسه فرایند انجام ممیزی نیز یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان الزام به انجام آن تابع نهادینه شدن فرهنگ ارزشیابی و کیفیت‌محور است؛ به عبارت دیگر، ممیزی در کشورهای آسیایی و افریقای جنوبی اجباری است و موارد داوطلبانه صرفاً در کشورهای اروپایی مشاهده می‌شود که علت آن را می‌توان علاوه بر مورد فوق در زمان آغاز ممیزی و نیز کاربرد سایر روش‌های تضمین کیفیت از جمله اعتبارسنجی جست‌وجو کرد؛ به این معنی که داوطلبانه بودن در کشورهای اروپایی‌ای دیده می‌شود که از سابقه کمتری در کاربرد ممیزی برخوردارند یا اینکه غلبه کاربرد الگوی اعتبارسنجی در آن‌ها بیشتر است. برای انجام ممیزی نیاز به اسناد پشتیبانی است که باید در اختیار هیئت ممیزی قرار گیرد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در بسیاری کشورها گزارش خود - ارزیابی، سند اصلی در این خصوص است. خود - ارزیابی این فرصت را می‌دهد که مؤسسات خود را بازبینی و ارزیابی کنند تا بفهمند چه چیزهای و کارهایی باید بهبود یابد. همچنین این سند یک پایه و اساس مطمئنی را برای هیئت ممیزی ایجاد می‌کند و مدارک و شواهد کافی و مشخصی را برای بازدید هیأت ممیزی فراهم می‌کند که قطعاً به قضاوت دقیق‌تری می‌انجامد. هدف اصلی از بازدید در همه کشورها فراهم آوردن تصویر روشن و کاملی از امر کیفیت مؤسسه و نظام تضمین کیفیت آن از راه اطلاعات و تحلیل‌های ارائه شده در خود ارزشیابی‌ها یا دیگر مستندات است. بازدید از محل به عنوان یک رویداد تعاملی می‌تواند به توسعه نظام تضمین کیفیت یاری رساند. طول مدت بازدید ممیزی نباید خیلی کوتاه یا خیلی طولانی باشد و زمان معمول آن بین ۲ تا ۵ روز است که بسته به الگوی ممیزی و ویژگی‌های ممیزی شونده متغیر است. تعداد بازدیدها نیز در غالب موارد شامل دو بازدید است، بازدید مقدماتی برای آمادگی مؤسسه ممیزی شونده و آشنایی هیئت ممیزی با مؤسسه مربوطه و بازدید اصلی که بر اساس ملاک‌های ممیزی ارزیابی صورت می‌پذیرد. در مورد طول مدت کل فرایند ممیزی نیز در بیشتر کشورهای مورد مطالعه کمتر از یکسال است. نتیجه دیگر در این مطالعه تطبیقی، ترکیب و تعداد هیئت ممیزی است که بهترین حالت ترکیب هیئت ممیزی به گونه‌ای است که شامل افراد دانشگاهی شامل مدیران و اعضای هیئت علمی، نماینده دانشجویی، نماینده و بازارکار یا صنعت باشد. یکی از دلایل استقرار نظام

تضمین کیفیت و استفاده از روش‌هایی نظیر ممیزی، ضرورت آن برای آگاهی ذی‌نفعان مستقیم یعنی دانشگاهیان، کارفرمایان و دانشجویان و نیز والدین و جامعه به عنوان ذی‌نفعان غیر مستقیم از کیفیت آموزش عالی و درست مصرف شدن منابع است. به همین دلیل و همچنین به دلیل این‌که آن‌ها دیدگاه‌های متفاوتی را در مورد فعالیت‌های مؤسسات آموزش عالی بیان می‌کنند، طبیعی است که نمایندگانی از آن‌ها در هیئت ممیزی حاضر باشند. تعداد افراد هیات ممیزی نیز باید مناسب باشد؛ کثرت افراد امکان هماهنگی را مشکل‌تر می‌سازد و کم بودن افراد فشار کاری را افزایش داده و در نتیجه بر کاربرد دیدگاه جامع‌تر و قضاوت دقیق‌تر درباره مؤلفه‌ها و ملاک‌های ممیزی اثر می‌گذارد. نتایج نشان می‌دهد که تعداد مناسب در اکثر کشورهای مورد مطالعه پنج نفر است و به وسیله نهاد متولی ممیزی تعیین می‌شوند. صلاحیت ممیزان نیز از دیگر جنبه‌های مطرح در فرایند ممیزی است و بر اساس یافته‌های تحقیق صلاحیت تجربه مدیریت، تدریس، تخصص یا تجربه تضمین کیفیت در نظام دانشگاهی سه صلاحیت اصلی در کشورهای مورد مطالعه است. آموزش ممیزان نیز در قالب برنامه مشخصی و به طور سمینار آموزشی یا جلسات توجیهی در اکثر کشورهای مورد مطالعه وجود دارد. هدف از بازدید از محل این است که هیئت ممیزی رابطه بین فرضیه‌های خود در هنگام خواندن گزارش‌های خود - ارزشیابی و گزارش‌های کیفیت سالیانه و آنچه را که در هنگام گفت و گو با گروه‌های مختلف افراد در حین بازدید و مصاحبه می‌یابند، درک کنند. بنابراین، در راستای جامعیت داده‌های گردآوری شده در حین بازدید، نتایج حاکی از آن است که گروه‌های مورد مصاحبه به ترتیب فراوانی در برگیرنده اعضای هیئت علمی، دانشجویان، مدیران و کارکنان اداری مؤسسات آموزش عالی است. ساختار گزارش ممیزی نیز معمولاً شامل شرح فرایند ممیزی، نتایج ارزیابی درباره ملاک‌های ممیزی و جنبه‌های نیازمند بهبود است. بنابراین، گزارش‌های ممیزی هم بر چگونگی و هم میزان پذیرفتنی بودن مدیریت کیفیت مؤسسه و هم اینکه چه نوع بهبودی باید صورت گیرد، تمرکز دارد. اقدامات پس از بازدید و پیامد رسمی ممیزی از جمله موارد مهم دیگری است که بایستی مورد توجه قرار گیرد. در همه کشورهای مورد مطالعه بهبود کیفیت و پاسخگویی هدف اصلی ممیزی است و این فرایند هر پنج سال یک بار

انجام می‌شود، اما در برخی کشورها به منظور تأکید و اثربخشی فرایند ممیزی، دو راهکار نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد: کاربرد رتبه‌بندی، اعطای نشان یا گواهینامه و تأثیر در بودجه پرداختی به دانشگاه‌ها و اجباری بودن مرحله پی‌گیری کاربست نتایج حاصل از ممیزی در مؤسسات ممیزی شونده.

با توجه به مطالب بیان‌شده می‌توان بیان داشت که ممیزی موجب بحث‌هایی درباره کیفیت آموزش، پژوهش، ارائه خدمات تخصصی و مدیریت کیفیت می‌شود و گزارش هیئت ممیزی همیشه دربرگیرنده توصیه‌هایی در مورد رشد و توسعه بیشتر در مورد تلاش‌های مؤسسه‌ها است تا کیفیت خود را بهبود بخشند. همچنین ممیزی به شفاف شدن کیفیت مؤسسه‌ها از طریق مستندسازی نظام‌مند و تأکید بر فعالیت‌ها در راستای اهداف مشترک، یاری می‌رساند. بنابراین، کاربرد روش ممیزی این توان بالقوه را دارد که برنامه‌ریزی برای استقرار نظام جامع ارزشیابی و تضمین کیفیت و نهادینه کردن فرهنگ کیفیت و ارزشیابی را در مؤسسات آموزش عالی اشاعه دهد و موجبات بهبود و تعالی مستمر کیفیت آن‌ها را فراهم آورد. بر این اساس، کاربرد این روش می‌تواند در ارزیابی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی مفید و سازنده باشد و لازمه این کار و پیش‌نیاز طراحی و استقرار الگوی ممیزی در نظام دانشگاهی یک کشور، بهره‌گیری از نتایج حاصل از مطالعه تطبیقی ممیزی در کشورهای صاحب تجربه است؛ البته بایستی به این امر توجه کرد که نظام‌های آموزش عالی در بین کشورها از لحاظ اندازه و نوع و بلکه از لحاظ تجارب در اجرای نظام‌های مدیریت کیفیت تفاوت‌های بارزی دارند و در سطح متفاوتی از توسعه یافتگی هستند؛ بنابراین، لازم است تا در گام بعدی برای استقرار الگوی ممیزی، زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و ... مورد تأمل و امکان‌سنجی آن در نظام دانشگاهی مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

منابع

بازرگان، عباس (۱۳۸۲). ظرفیت‌سازی برای ارزیابی و ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی: تجربه‌های بین‌المللی و ضرورت‌های ملی در ایجاد ساختار مناسب. فصلنامه مجلس و پژوهش، شماره ۴۱.

بازرگان، عباس. حجازی، یوسف، اسحاقی، فاختره (۱۳۸۶). فرایند اجرای ارزیابی درونی در گروه-های آموزشی دانشگاه (راهنمای عملی). تهران: نشر دوران.

بازرگان، عباس (۱۳۹۰). نقش فرهنگ کیفیت در دستیابی به عملکرد مطلوب گروه‌های آموزشی دانشگاهی. مجموعه مقالات پنجمین همایش ارزیابی درونی: تهران: پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران.

فرستخواه، مقصود (۱۳۸۸). دانشگاه ایرانی و مسئله کیفیت. تهران: انتشارات آگاه.

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 (AUQA) (2010). Audit Manual. Available at:

<http://www.auqa.edu.au/qualityaudit/auditmanuals/>.

Botha, J., Favish, J. & Stephenson, S. (2008). Institutional Audits: A Comparison of The Experiences of Three South African University. **Quality in Higher Education**, vol: 14, no. 1, p: 29-53.

Brink, C. (2009). Austria. 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.**

Brink, C. & Kohler, A. (2009). Audit Approches. 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.**

Carroll, M. & et al (2008). Quality Audit Manual. Pub: Oman Accreditation Council. Available at: **<http://www.oac.gov.om>.**

Duff, T., Hegarty, J. and Hussey, M., 2000, Academic Quality Assurance in Irish Higher Education: Elements of a handbook, (Dublin, Blackhall). Available at: **<http://www.qualityresearchinternational.com/glossary>.**

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.
- Finnish Higher Education Evaluation Council (2011). audit of quality assurance systems of finnish higher education institutions(2011-2017). Available at: http://www.finheec.fi/files/1780/KKA_1512.pdf.
- Froestad,w(2009).Norway. 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.
- Harvey,L.(2004).Analytic Quality Glossary.Quality Research International.Available at: <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>.
- Higher education quality committee(2007).HEQC 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.
- Inge ,E(2009).Audits in Denmark.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.
- INQAAHE(2011).Paper Presented at the INQAAHE Conference, Dublin, April,2003. Available at:www.uned.ac.cr/paa/pdf%25CIsitpossib....
- Jennings,J.m.2002. Academic Audit Manual: For Use by the New Zealand Universities Academic Audit Unit.Pub: New Zealand Universities Academic Audit Unit.Available at:www.auckland.ac.nz/.../cycle-4-audit-manual-dec2007final.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.
- Lamicq& H. T Jensen (2001) ; Towards Accreditation Schemes for Higher Education in European.Final Project Report.
- Longfeldt,l(2008).Evaluation of Nokut.Available at: www.enqa.eu/files/NOKUTEvaluation.pdf.
- 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>.
- Massy,w.f(2003).Auditing Higher Education to Improve Quality .**The Chronicle of Higher Education**.V:49.P:60-63.
- New Zealand Standards (1994).Quality Management and Quality Assurance –

- Vocabulary. Available at:
www.infostore.saiglobal.com/store/downloadFile.aspx?path...pdf.
- Perez, J (2009). The Spanish audit programme. 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.
- Quality Assurance Council (2008). Audit Manual. Available at:
www.ugc.edu.hk/eng/qak.
- Rigbers, A & Luka, B (2010). Quality Assurance in Higher Education – Experiences in Germany. Available at:
www.evalag.de/.../2010/quality_assurance_he_germany_100309.pdf.
- Rubin, Y & et al (2010). Quality Assurance Review for Higher Education. **Quality Assurance Review**. vol. 2, p. 156-168.
- Tertiary Education Commission (2004). Quality Audit Handbook. Available at:
http://tec.intnet.mu/pdf%20downloads/pubrep/QA_Handbook.pdf.
- The Agency for Higher Education Quality Assurance and Career Development (2009). Audit Guidelines for The Assurance of Academic Quality in Higher Education Institutions. Available at:
<http://www.akkork.ru>.
- The Agency for Higher Education Quality Assurance and Career Development (2012). Available at: <http://www.akkork.ru/e/>.
- The Austrian Agency for Quality Assurance (2009). AQA Quality Audits. Available at: www.aqa.ac.at/download.493.aqa-qualityaudits-general-description-2...
- The Austrian Agency for Quality Assurance (2012). Quality Audits. Available at: <http://www.aqa.ac.at/main.php>.
- The National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain (2007). Audit Programme (Guide to the design of internal quality assurance system in higher education). Available at: www.aneca.es/eng/content/download/12371/.../audit_guia_eng_080221.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 (1996). The National Quality Audit of Higher Education in Sweden. Available at:
www.hsv.se/download/18.539a949110f3d5914ec800089828/out.html.
- 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) (2006). **Handbook for**

Institutional Audit: England and Northern Ireland .Pub: QAA.

THE QUALITY ASSURANCE AGENCY FOR HIGHER EDUCATION(QAA)(2009).MINI GUIDE: A BRIEF STUDENT GUIDETO INSTITUTIONAL AUDIT. AVAILABLE AT:WWW.QAA.AC.UK/STUDENTS .

The Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (2007a).Quality Audits 2007/08 Concept, Procedure and Quality. Standards Guide for Universities.Available

at:www.oaq.ch/pub/en/Finalreports_en_php.php.

The Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (2007b).Quality Audits 2007/08.Guide to external evaluation.Availableat:

www.oaq.ch/pub/en/documents/Leitfaden_en_000.pdf .

The Swiss Center of Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (2012).

Available at:www.oaq.ch/pub/en/02_01_00_auftrag.php.

Vlasceanu. V.l.Grunberg.L.& parlea.D. (2004) ; **Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions**; Bucharest: UNESCO – CEPES.

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.

Weder,H(2007).Quality Assurance and the Promotion of Excellence in the Swiss University System.Available at:www.shanghairanking.com/wcu/wcu2/WCU-Weder.pdf