

به نام خداوند بخشنده مهربان
درآمدی بر کیفیت‌گرایی در آموزش عالی

فصل دوم: کیفیت آموزشی

سیر تحول کیفیت از قرون وسطی تا قرن بیست و یکم

تعریف شما از کیفیت چیست؟

مدیریت کیفیت

مدیریت کیفیت خدمات

وجه تمایز بهبود و کنترل کیفیت

کیفیت آموزشی

کیفیت آموزش‌های دانشگاهی

مشتریان نظام آموزشی

نظام آموزشی چه نقشی در توسعه پایدار دارد؟

فصل سوم: آموزش عالی

مقدمه

مفهوم آموزش عالی

روند تحول آموزش عالی تا جهانی شدن: از سنتی تا فرانوگرایی

سیر تاریخی نظام آموزش عالی در جهان

سیر تاریخی نظام آموزش عالی در ایران پیش از انقلاب اسلامی

سیر تاریخی نظام آموزش عالی در ایران پس از انقلاب اسلامی

رسالت آموزش عالی

اهداف آموزش عالی در ایران

اهداف مصوب آموزش عالی ایران

مزایای عملی آموزش عالی در قرن بیست و یکم

فصل چهارم: مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها

مقدمه

مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها

مفاهیم مرتبط با مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها

چگونه دانشگاه‌ها می‌توانند مسئولیت اجتماعی را در دانشجویان خود ترغیب کنند؟

عناصر مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها

فصل پنجم: کیفیت خدمات در نظام آموزش عالی

مقدمه

نحوه شکل‌گیری انتظارات آموزشی

کیفیت خدمات در آموزش

دغدغه بهبود کیفیت در نظام‌های آموزش عالی

کیفیت آموزش عالی نوین

اندازه‌گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی

تجربه‌های بین‌المللی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی

تجربه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران

مدیریت کیفیت خدمات در آموزش عالی

فصل پنجم: شاخص‌ها و مدل‌های کیفیت خدمات در آموزش عالی

مقدمه

شاخص‌های کیفیت در کیفیت خدمات در آموزش عالی

ساختار سازمانی تحصیلات تکمیلی

ساختار نیروی انسانی اداری و آموزشی در تحصیلات تکمیلی

هدف‌گذاری، سازماندهی و مدیریت نرم‌افزاری

پژوهش، نیازسنجی و انطباق با نیازهای جامعه

قوانین و مقررات آموزش عالی

محتوا و متون آموزشی

سامانه‌های نظارت و کنترل؛ بازخورد و اثرسنجی آموزشی

مدل‌های کیفیت خدمات

فصل ششم: جهانی شدن و آموزش عالی

مقدمه

نظام آموزش عالی در عصر جهانی شدن

نیروی جهانی شدن چگونه بر نظام‌های آموزش عالی تأثیر می‌گذارد؟

جهانی شدن و نظریه‌های آموزش عالی

شکافت حلقه‌های بسته دانش در ایران

برنامه درسی آموزش عالی برای بازار کار جهانی

فصل هفتم: کیفیت‌گرایی در آموزش عالی

مقدمه

عوامل مؤثر بر کیفیت و کیفیت آموزشی

عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی از دیدگاه اندیشمندان

عوامل ارتقاء کیفیت آموزشی نظام آموزش عالی

فصل هشتم: راهبردهای ارتقای کیفیت آموزشی نظام آموزش عالی

مقدمه

راهبردهای ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی

واژه‌نامه

منابع

فصل اول: آموزش عالی

مقدمه

تحصیلات عالی چیست؟ چرا شما به آن نیاز دارید؟ آمارها چه چیزی را نشان می‌دهند؟ آموزش عالی چیست، چگونه می‌توانید به عنوان یک دانشجو به نظام آموزش عالی وارد شوید؟ و سؤالات بسیاری که می‌تواند ذهن شما را؛ شما که به دنبال دستیابی به نظام آموزشی در سطحی بالاتر، معلومات بیشتر و دانش روز هستید، درگیر نماید. به‌طور خاص نظام آموزش عالی، ارائه‌کننده آموزشی است که توسط دانشگاه‌ها، کالج‌ها، مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی و حوزه‌های علمیه به مشتریان خاص خود عرضه می‌شود و در نهایت پس از گذراندن دوره مشخص، به مشتریان خود در صورت موفقیت در به پایان رساندن دوره، درجه علمی اعطا می‌گردد. آموزش عالی برای افراد این امکان را فراهم می‌سازد که بتوانند دانش و مهارت خود را گسترش داده افکار خود را به روشنی در گفتار و نوشتار بیان نمایند، مفاهیم و نظریه‌های انتزاعی را درک کنند و درک خود را از جهان و جامعه افزایش دهند، همچنین فرصتی را برای آن‌ها فراهم می‌آورد که کیفیت زندگی خود را بهبود بخشند و در مقایسه با فارغ‌التحصیلان دوره‌های متوسطه و پیش از دانشگاه از شرایط بهتری برخوردار گردند.

حق دسترسی به آموزش عالی

از زمانی که انسان خلق شد، فرآیند آموزش نیز به وجود آمد، البته به گونه‌ای متفاوت از جوامع امروزی. در زمان پیدایش انسان نخستین، آموزش رسمی؛ آنچنان که امروز جلوه‌گر شده است، وجود نداشته است، اما انسان‌هایی که از تجربیات خوبی برخوردار بودند و نسبت به سایرین بالغ‌تر می‌نمودند، به عنوان راهنما و مربی بودند که برای سایرین نقش یک معلم را که در هر جایی حضور داشت، ایفا می‌کردند. اما این شرایط قطعاً با ازدیاد جمعیت، رشد و گسترش شهرها و انباشتگی اطلاعات و دانش، نمی‌توانست دوام بیاورد، پس آموزش توسط یک فرد با تجربه و بالغ نیز نمی‌توانست گره‌گشا باشد. همچنان که رشد فزاینده جوامع و تغییرات و چالش‌ها بی‌ازپیش می‌گشت، آموزش رسمی شکل گرفت و آن را بر عهده مؤسساتی گذاشتند که صرفاً کار و فعالیت‌شان آموزش به افراد بود.

در خصوص این‌که افراد مختلف به دور از هر گونه تبعیض و شرایطی می‌توانند از حق آموزش برخوردار باشند، هرگز نباید به خود کمترین شک و شبه‌ای را، راه داد. حق آموزش، گونه‌ای از حقوق شهروندی است و حقی است که در نظام جهانی مورد پذیرش و شناسایی تمام جهان قرار گرفته

است. حق آموزش به معنای آن است که تمام اعضای یک کشور و یک جامعه می‌توانند از امکانات آموزشی به صورت رایگان و اجباری برای دوره ابتدایی، الزام ایجاد آموزش متوسطه در دسترس برای همه، و در ادامه آن‌ها، الزام ایجاد دسترسی مساوی به آموزش عالی، به طور ایده‌آل از طریق ارائهٔ آموزش عالی، برخوردار شوند.

از زمان ایجاد اولین دانشگاه‌های اروپا در قرون وسطی، دستیابی به آموزش عالی با تمایز شهروندان مدنی، سیاسی و اجتماعی همراه بوده است. حق دسترسی به آموزش عالی در تعدادی از اسناد بین‌المللی حقوق بشر ذکر شده است. اعلامیه جهانی حقوق بشر، یک پیمان بین‌المللی است و در نتیجه مستقیمی که جنگ جهانی دوم بر روی کشورهای مختلف و انسان‌های بیشمار گذاشته بود، در تاریخ ۱۰ سپتامبر سال ۱۹۴۸ در مجمع عمومی سازمان ملل متحد در پاریس مورد تصویب قرار گرفت. در این اعلامیه برای اولین مرتبه؛ که پیش از آن هرگز به آن پرداخته نشده بود، حقوقی را که تمام انسان‌ها مستحق آن هستند را به صورت جهانی بیان می‌دارد. حقوق بشر به عنوان حقوقی که در تمام دنیا، برای همه افراد به گونه‌ای مساوی و بی آن‌که تبعیضی برای افراد قائل شود، در نظر گرفته شده است. اعلامیهٔ مذکور شامل سی ماده است که به تشریح دیدگاه سازمان ملل متحد در مورد حقوق بشر؛ که تمامی انسان‌ها در هر کشوری باید از آن برخوردار باشند، می‌پردازد. در ماده ۲۶ این اعلامیه اشاره شده است:

۱- آموزش و پرورش حق همگان است. آموزش و پرورش می‌بایست، دست کم در دروه‌های ابتدایی و پایه، رایگان در اختیار همگان قرار گیرد. آموزش ابتدایی می‌بایست اجباری باشد. آموزش فنی و حرفه‌ای نیز می‌بایست قابل دسترس برای همه مردم بوده و دستیابی به آموزش عالی به شکلی برابر برای تمامی افراد و بر پایه شایستگی‌های فردی صورت پذیرد.

۲- آموزش و پرورش می‌بایست در جهت رشد همه جانبهٔ شخصیت انسان و تقویت رعایت حقوق بشر و آزادی‌های اساسی باشد. آموزش و پرورش باید به گسترش حسن تفاهم، دگرپذیری و دوستی میان تمامی ملت‌ها و گروه‌های نژادی یا دینی و نیز به برنامه‌های «ملل متحد» در راه حفظ صلح یاری رساند.

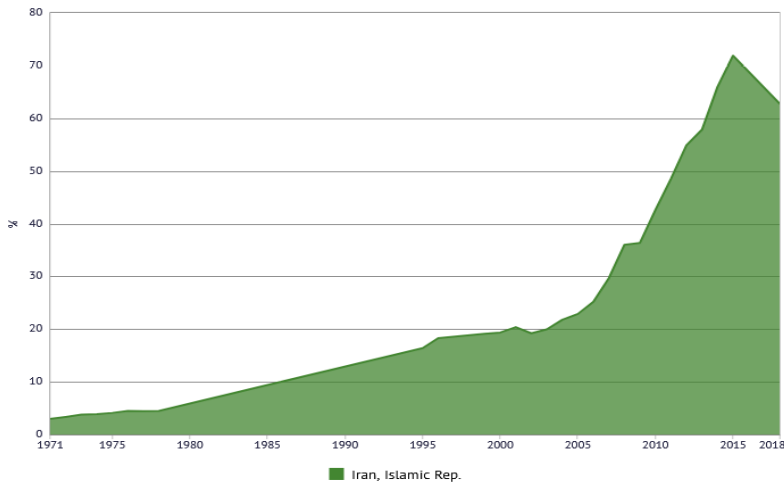
چالش‌های نظام آموزش عالی ایران

مشکلات و چالش‌هایی که آموزش عالی با آن روبه‌روست، بسیار سریع و خشن و از همه جنبه‌ها در این بخش وجود دارد. دانشگاه‌ها مؤسساتی با عمر طولانی هستند که برای ارزش‌های ویژه‌ای همچون یادگیری و آزادی انجام پژوهش‌ها درباره سؤالاتی که به ذهن پژوهشگر متبادر می‌شود،

ایجاد شده‌اند. با این حال، این نهادها از جهات مختلف تهدید می‌شوند و بسیاری از مشکلات، توانایی این نهادها را برای محافظت از ارزش‌ها تهدید می‌کند. از آنجایی که می‌خواهیم به چالش‌های پیش‌روی نظام آموزش عالی بپردازیم، اما به یاد داشته باشید آموزش عالی یکپارچه نیست و از انواع مختلف نهادهای مستقل و متنوع تشکیل شده است که همه آنها برای حمایت و حفظ منافع شخصی و سازمانی تلاش می‌کنند. به دلیل آن که مشکلات و فرصت‌ها متفاوت هستند، اقدامات و مداخلات می‌تواند نتایج متفاوتی را در گروه‌های مختلف مؤسسات یا در انواع مختلف دانشجویان یا اعضای هیئت علمی ایجاد کند. با این وجود، اصول اساسی خاصی وجود دارد که در میان همه این مؤسسات مشترک هستند. مهمترین اهداف آموزش عالی شامل ارائه آموزش گسترده به دانشجویان به منظور داشتن زندگی پربار در جامعه متمدن است. نظامی که به طیف گسترده‌ای از دانشجویان با نیازها، منابع و ظرفیت‌های مختلف، خدمت می‌کند.

نظام آموزش عالی، به عنوان یکی از مراکز تعلیم و تربیت در نظام جمهوری اسلامی ایران مسئولیت سنگینی را بر عهده دارد و آن تربیت نیروی انسانی است که بتواند به نیازهای جامعه؛ با کسب علم و دانشی که در دانشگاه از آن برخوردار گشته است، پاسخ دهد. اما گاهی مشاهده می‌شود که نیروی دانش‌آموخته از چنان توانایی و شایستگی برخوردار نگشته است که بتواند برای جامعه مفید واقع شود، و این چیزی جز عدم توفیق دانشگاه‌ها در دستیابی به عملکردی مطلوب، نیست. نظام آموزش عالی نوین ایران، به در دوران یکصد و پنجاه ساله عمر خود از فرازها و فرودهای مختلف عبور نموده است، همواره با روندی افزایشی آشکارا به سمت تمرکزگرایی مفرط سیر کرده است. آموزش عالی در ایران با یک رشد سرسام‌آور روبه‌رو بوده است همان طور که در نمودار (.....) نرخ رشد از سال ۱۹۷۱ تا سال ۲۰۱۸ قابل مشاهده است، در حالی که امکانات آموزشی ما متناسب با آن افزایش پیدا نکرده است، بنابراین آنچه می‌تواند به عنوان نتیجه و ماحصل طبیعی چنین رویه‌ای باشد، کاهش کیفیت در مراکز آموزش عالی است. در برنامه سوم عمرانی کشور مقرر گشته بود که دیگر به بخش کمی توجه نشود و بیشتر به بخش کیفی عنایت شود. به عبارت بهتر هدف ایجاد هماهنگی بیشتر بین توسعه آموزش عالی و توسعه ملی، تنوع‌بخشی به نظام آموزش عالی، بازنگری برنامه‌های درسی، توسعه دانش سازمان‌یافته، توسعه همکاری‌های بین‌المللی، رشد استعدادها درخشان، گسترش دسترسی به شبکه‌های اطلاعاتی، بهبود نظام‌های ارزشیابی، متعادل نمودن تدریس و تحقیق در دانشگاه‌ها، متنوع ساختن منابع مالی دانشگاه‌ها و افزایش بودجه پژوهشی، تشویق ایجاد سازمان‌ها و انجمن‌های دانشجویی در زمینه‌های صنفی، علمی و فرهنگی، توسعه

تحصیلات تکمیلی و دوره‌های علمی و کاربردی، گسترش حضور بانوان در دانشگاه‌ها و توسعه آموزش مجازی بود. با نگاهی به شواهد و سوابق، عدم توفیق دستگاه علمی کشور را در نیل به بخش عمده‌ای از اهداف برنامه سوم توسعه می‌توان مشاهده نمود.



نمودار (۱): ایران - نسبت ثبت‌نام ناخالص در آموزش عالی ۶۲/۸ (%) در سال ۲۰۱۸ منبع: بانک جهانی^۱

سطح کیفی آموزش عالی رو به نزول است و آن را می‌توان در آثار به جامانده از سیاست‌های غلط و اشتباه، دید، از جمله آن که برای ورود به دانشگاه ضوابط مشخصی وجود ندارد، استادان‌های علمی را در پذیرش دانشجویان نمی‌توان مشاهده نمود، از دیگر موارد می‌توان به ضعف تدریس اساتید و پژوهش در دانشگاه اشاره نمود. از دیگر چالش‌هایی که می‌توان مورد توجه قرار داد، عدم توجه اساتید به نقش و وظایف تخصصی است که صرفاً برای آن به محیط علمی راه پیدا کرده‌اند و نه ایفای نقش‌هایی دیگر در خارج از دانشگاه. با افزایش اشتغالات اساتید، فرصت مطالعه و به روز نمودن اطلاعات و دانش، از بین خواهد رفت و با گذشت زمان کنجکاو و عطشی که می‌باید برای هر یک از اساتید وجود داشته باشد، فروکش خواهد نمود و تکرار دانش گذشته؛ که امروز منسوخ گشته

^۱- در سال ۲۰۱۸، نسبت ثبت‌نام ناخالص در آموزش عالی برای ایران ۶۲/۸ درصد بوده است. نسبت ناخالص ثبت‌نام

در آموزش عالی ایران از ۱۶/۴ درصد در سال ۱۹۹۵ به ۶۲/۸ درصد در سال ۲۰۱۸ افزایش یافته است که با نرخ متوسط سالانه ۷/۶۳ درصد رشد کرده است.

است، دیگر دغدغه‌ای برای اساتید ایجاد نخواهد کرد و منجر به آسیب‌هایی جدی به بدنه نظام علمی دانشگاه‌ها خواهد شد، و این در حالی است که از وظایف اساتید باید دانشجویان خود را به سوی دنیای واقعی و پویا، سوق دهند. از طرف دیگر سرعت تغییرات در حوزه‌های مختلف اقتصادی، صنعتی و خدماتی بسیار بیش از گذشته خودنمایی می‌کند و در کنار این تغییرات، عدم تناسب محتوا و سرفصل‌های دانشگاهی، قابلیت‌های علمی و مهارتی را در دانش‌آموختگان دانشگاهی ما چندین برابر نموده است. در آینده صرف داشتن مدرک تحصیلی نمی‌تواند به توسعه کشور خوش‌بین بود، آینده‌طلایی یک جامعه به مهارت‌هایی نیاز دارد که دانش‌آموختگانش وارد بازار کار می‌نمایند.

یک عامل مشترک غیرقابل انکار دیگر تغییر اطلاعات و محیط رسانه است. این شیخ روبه‌رشد می‌تواند تأثیرات غیرقابل پیش‌بینی را در آینده؛ آینده‌ای نچندان دور، بر نظام آموزشی قدیمی و به روز نشده، بر جای بگذارد، تأثیر در نوع تعاملات، نحوه زندگی، روش‌های یادگیری و روش کار. تأثیر این موج جدید بیشتر از انقلاب صنعتی خواهد بود به نوعی که جهان ما را متحول خواهد کرد. در زمانی که انقلاب صنعتی به وجود آمد، هدف انسان این بود که بتواند جایگزینی برای انجام کارهای فیزیکی خود پیدا کند و از ابزارآلات و ماشین‌های صنعتی بهره‌مند گشت، در دوره حاضر، انسان به دنبال آن است که چگونه از ابزارآلات استفاده کند که بتواند آن‌ها را جایگزین کار فکری خود کند. با نگاهی به سیر تحولاتی که از انقلاب صنعتی به بعد در جهان شاهد آن بودیم، متوجه خواهیم شد، همانطور که تغییر کار به سمت استفاده از ماشین‌ها بسیاری از جنبه‌های جامعه را دگرگون کرد، ادامه حرکت به سمت استفاده از ماشین‌آلات برای پشتیبانی کاملتر از کار فکری، تحولات بزرگ‌تری را به دنبال خواهد داشت. بنابراین تقاضای یادگیری مادام‌العمر در یک جهان غیرخطی برای مقابله با تغییرات فن‌آوری و شرایط اجتماعی ناشی از انقلاب جدید، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. ایده یادگیری مادام‌العمر پدیده جدیدی نیست. اما در جهانی که بسیار غیرخطی شده است؛ از زمان معرفی این مفهوم، شرایط یادگیری مادام‌العمر به طور قابل توجهی تغییر کرده است.

در آینده تغییرات بی‌سابقه‌ای به وجود خواهد آمد که مدیریت چالش‌های آینده بسیار سخت خواهد شد، در صورتی که با شرایط فعلی به استقبال آینده برویم. همان اندازه که از تغییرات و تحولات مورد نیاز آینده سخن به میان می‌آید، ضرورت تغییر را ضروری می‌سازد و در این راستا تحولات ساختاری به موازات سایر تغییرات نیز اجتناب‌ناپذیر می‌شود و از اهمیت بالایی برخوردار می‌شود.

نیازها و انتظارات دانشجویان و مصرف‌کنندگان موجب تغییر در بخش‌های مختلف آموزش عالی می‌شود. با ورود نسل جدید به آموزش عالی، اکثر جنبه‌های نظام آموزشی را تغییر خواهد داد. آن‌ها در حکم مصرف‌کننده خواهند بود و چنانچه نیاز خود را در آنجا نتوانند برآورده سازند، جای دیگری را انتخاب خواهند کرد.

کیفیت در آموزش عالی

کیفیت در آموزش عالی هدفی است که تمام علاقه‌مندان، نظریه‌پردازان، اندیشمندان و سیاستمداران از دهه ۱۹۹۰ تا کنون به دنبال آن هستند. اگر دانشجویان نظام آموزش عالی، چیز ارزشمند و ماندگاری را فرا نگیرند، افزایش نرخ فارغ‌التحصیلی و سطح تحصیلات نتیجه‌ای کمی خواهد داشت. با این حال ما هر روز شاهد آن هستیم که نظام آموزشی درصدد افزایش تعداد افرادی است که به دانشگاه می‌روند و تمرکز کمتری نسبت به بهبود آموزش فراگیران دارد. بسیاری از کارفرمایان شکایت دارند که بسیاری از فارغ‌التحصیلانی که استخدام می‌کنند دارای مهارت‌های اساسی مانند نوشتن، حل مسئله و تفکر انتقادی نیستند. بسیاری از دانشجویانی که وارد دانشگاه می‌شوند، آمادگی کافی برای ورود به بازار کار را به‌دست نمی‌آورند، و این وضعیت زنگ هشدار است که در دانشگاه‌ها با کاهش استانداردهای تحصیلی مواجه گشته‌ایم ولی در عین حال دستیابی به سطوح عالی راحت‌تر از گذشته شده است. در حالی که برخی از رهبران مؤسسات آموزش عالی تلاش جدی برای بهبود شرایط می‌کنند، به نظر می‌رسد بسیاری دیگر از برنامه‌های موجود خود راضی هستند و تلاشی برای تغییر از خود نشان نمی‌دهند، اگرچه آنها وجود مشکلات مؤثر بر آموزش عالی را تشخیص می‌دهند، اما به نظر می‌رسد تعداد اندکی معتقدند که این مشکلات در دانشگاه خودشان وجود دارد و بسیاری دیگر مشکلات را در خارج از سازمان خود می‌بینند. با به‌کارگیری اساتیدی که از مهارت‌های کافی برای اداره کلاس خود بهره‌مند نیستند و یا آن‌که شیوه آموزش و یاددهی آن‌ها هرگز مورد تأیید نیست، می‌تواند منجر به نرخ بالاتری در ترک تحصیل دانشجویان شود. تحقق تغییرات اساسی بیشتر به طول می‌انجامد اما در نهایت می‌تواند کیفیت را در نظام آموزش عالی به همراه داشته باشد.

از جمله متغیرهایی مهم و تأثیرگذار در سازمان‌ها به عنوان عامل موفقیت یا عدم موفقیت، از جمله سازمان‌ها، مؤسسات و مراکز آموزشی، موضوع بحث‌برانگیز کیفیت است که امروز به دلیل جایگاه ویژه‌ای که در جلب رضایت‌مندی مشتری به دنبال دارد، همگان درصدد کسب آن هستند. ارزیابی‌های گوناگونی که از نظام‌های آموزشی انجام می‌شود، می‌توانند واقعیت‌هایی را که سازمان در

خود دارد را به گونه‌ای حقیقی به معرض نمایش قرار دهد، با توجه به ارزیابی‌های انجام شده می‌تواند شرایطی را فراهم آورد که تصمیم‌گیرندگان واقعی و رهبران این حوزه، تصویر دقیقی از چگونگی فعالیت‌های نظام آموزشی خود به‌دست آورند و نتایج مشخص خواهد نمود، که سازمان آیا از مراقبت‌های بیشتری باید برخوردار شود و یا خیر.

در کشورهای توسعه‌یافته اولویت در ارتقا کیفیت خدمات و محصولات آموزشی است. شناسایی نقاط قوت و ضعف، تشخیص فرصت‌ها و تهدیدها و تلاش برای بهبود وضعیت موجود و رسیدن به وضعیت مطلوب و کسب جایگاه برتر از مهم‌ترین وظایف سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها است. در این جوامع بر بهبود مستمر فرآیند آموزش و تضمین کیفیت خدمات دانشگاهی شدیداً تأکید می‌شود، زیرا افزایش کیفیت به وجود آمده، منجر به موفقیت در حیطه‌های رقابتی با سایر جوامع خواهد شد و می‌تواند یک مزیت رقابتی را ایجاد کند. در مقابل این درجه اهمیتی که کشورهای توسعه‌یافته به موضوع آموزش عالی داده‌اند، کشورهای توسعه‌نیافته نقش مهمی که مراکز آموزشی می‌توانند در پیشرفت کشور داشته باشند را به فراموشی سپرده‌اند. مقامات عالی این جوامع و گردانندگان آموزش عالی، دانشگاه‌ها را به عنوان عنصر تحول تلقی نمی‌کنند زیرا آن‌ها فاقد تمهیدات لازم برای ایجاد تحول در جامعه هستند، کیفیت نیز یک مقوله فراموش شده در این مراکز است و پیوسته روبه کاهش است. این پدیده در آموزش عالی از عوامل زیر ناشی می‌شود:

- ارزیابی نارسایی نیازهای جامعه

- توسل به راه‌های موقت و کوتاه

- دیوان‌سالاری نظام آموزش عالی

- بی‌تفاوتی نظام آموزش عالی نسبت به مسائل اجتماعی

کیفیت یک مفهوم اساسی و حیاتی در جهان امروز است که در هر سازمانی ضروری به نظر می‌رسد. در یک مؤسسه آموزش عالی، آموزش یک امر ضروری است که جامعه برای دست پیدا کردن به توسعه پایدار باید از نظام آموزش عالی که نسبت به تحولات و آینده دغدغه داشته باشد، برخوردار باشد و آن را تقویت کند. به همین دلیل بهینه‌سازی، بهبود و توسعه سازوکارهایی که کیفیت آموزشی را تضمین کند، باید طراحی شود که بتواند به آموزش عالی در انتقال دانشجویانش به آینده؛ به عنوان شهروندانی که از دانش و مهارت کافی برخوردار شده‌اند، کمک کند. نظام آموزشی که در بالاترین نقطه آن آموزش عالی قرار دارد، امر مهمی را به عهده دارد و آن، ایجاد نظام شخصیتی

متناسب با توسعه است که در آن، ارزش‌ها، هنجارها، انگاره‌های ذهنی و ساختارهای شناختی پیش نیاز توسعه، از طریق آموزش در افراد جامعه به وجود خواهند آمد.

برای مفهوم کیفیت نمی‌توان به معنایی واحد و ثابت رسید، کیفیت همچون موفقیت نمی‌تواند تک بعدی باشد بلکه زمانی می‌توان از کیفیت سخن گفت، که در تمام ابعاد و جوانب کیفیت رعایت شده باشد. برای آن که بتوان کیفیت را در دانشگاه‌ها ارتقا بخشید، می‌باید، نیازهای جامعه و مشتریان (دانشجویان)، شناخته شود و در مسیر تغییرات به درستی پیش رفت. کیفیت حد مشخصی که قابل اندازه‌گیری باشد، ندارد و که با رسیدن به درجه خاصی، به کیفیت دست پیدا کرده باشیم، زمانی می‌توان با اطمینان بالا گفت که به کیفیت مدنظر رسیده‌ایم، که رضایت مشتریان را توانسته باشیم جلب کنیم، مشتریانی که در مدت کوتاهی تغییر سلیقه می‌دهند و نیاز جدیدی در آن‌ها شکل می‌گیرد، بنابراین لازمه دست یافتن به سطح مطلوب و راضی‌کننده کیفیت، همسو شدن با تغییرات محیط است.

امروزه آنچه که برای همگان به وضوح آشکار گردیده است، جهت‌گیری است که دانشگاه‌ها در پیش گرفته‌اند، در صورتی که دانشگاه‌های کشورهای توسعه‌یافته وارد نسل چهارم شده‌اند، بسیاری از دانشگاه‌ها هنوز مشاهده می‌شود که در نسل اول باقی مانده‌اند و هدف آن‌ها فقط و فقط آموزش است و توجه و تمرکزشان بر روی محوریت آموزش است؛ انتقال مستقیم مطالب، بی‌آنکه حس کنجکاوی، پژوهشگری، خلاقیت، نوآوری، کار گروهی و انگیزتگی را در دانشجویان خود به وجود آورند و بدون توجه به تولید دانش، تنها به انتقال دانش بسنده کرده‌اند.

دانشجو بودن در نسل اول به معنای این است که شما اولین نفر در خانواده خود باشید که در دانشگاه شرکت می‌کنید. به عبارت دیگر، هیچ یک از والدین شما مدرک دانشگاهی ندارند. دانشجو بودن در نسل اول نشان دهنده پیشرفت برای یک خانواده است. دانشگاه نسل اول، دانشگاه‌های آموزش محور هستند، که تا دهه اول انقلاب اسلامی ایران ادامه داشته به نام دانشگاه‌های آموزش محور یا دانشگاه‌های آموزشی شناخته می‌شود، هدف و وظیفه آن‌ها، ارائه آموزش و صدور مدرک تحصیلی است و برای توسعه کشور فقط به تربیت نیروهای مجرب آموزش‌دیده پرداخته می‌شود، فارغ‌التحصیلان آن برای امر تدریس در دانشگاه‌ها یا مراکز علمی و برای پر کردن پست‌های مدیریتی در صنعت کشور آماده می‌شوند و آموزش نیروهای انسانی جامعه جهت آگاهی‌بخشی و

افزایش سطح آگاهی جامعه و تربیت نیروی انسانی برای انجام امور صنعتی و مدیریتی کشور صرف می‌شوند.

با گذر زمان و تغییراتی که جهان به تبع نیازهای انسان‌ها، با آن مواجه می‌شد، طبیعتاً انتظارات و نیازهای جوامع از دانشگاه نیز نیز تغییر کرده است. به دنبال تغییرات به وجود آمده، موج دوم انتظار جوامع از دانشگاه‌ها تولید علم بود بنابراین دانشگاه‌ها برای پاسخگویی به این انتظار، وارد مرحله یا نسل جدیدی شدند، به نام نسل دوم یا آموزشی-پژوهشی، که پرکننده خلاءهایی گشت که نسل اول قادر به مرتفع ساختن نیازهای جدید نبود. دانشگاه نسل دوم، دانشگاه‌های پژوهش‌محور هستند که با توسعه مرزهای دانش و پژوهش‌های بنیادین و تربیت نیروهای متخصص پدیدار شدند. این نسل از دانشگاه ضمن فعالیت‌های آموزشی مختص دانشگاه نسل اول، توجه بیشتری به مباحث پژوهشی و کاربردی داشته و خروجی آن افزایش تعداد مقالات ایران در میان کشورهای پیشرفته بود. تا این مرحله (نسل دوم)، گرچه دانشگاه‌ها تولیدکننده نیروی متخصص بوده و در تولید علم هم مشارکت می‌نمایند ولی از نظر اقتصادی عمدتاً وابسته به بودجه‌های دولتی و تا حدی شهریه‌های دانشجویی بوده و لذا بیشتر، یک سازمان هزینه‌بر محسوب می‌شوند.

همچنان و با تحولاتی که جهان در خود مشاهده می‌کند، مأموریت‌های جدیدی برای دانشگاه‌ها تعریف می‌شود که کارآفرینی و مشارکت در تحقق اقتصاد دانش‌بنیان را می‌توان از مهم‌ترین آن‌ها برشمرد. البته اهمیت ویژگی اول یعنی کارآفرینی، برجسته‌تر بوده تا جایی که بسیاری از صاحب‌نظران و مراجع، دانشگاه نسل سوم را مترادف با دانشگاه کارآفرین دانسته‌اند. دانشگاه کارآفرین از نظر صاحب‌نظران دانشگاهی است که به لحاظ عملکرد در محدوده آموزش و پژوهش باقی‌نمانده و مأموریت‌های جدیدی را دنبال می‌کند. این مأموریت‌ها عمدتاً ناظر بر تبدیل یافته‌های علمی به محصولات عینی است. همچنین مشخص است در نظر صاحب‌نظران، این نسل از دانشگاه، نسلی است که به لحاظ اقتصادی صرفاً وابسته و مصرف‌کننده نبوده و به دنبال منابع جدید مالی است. تذکر این نکته ضروری است که تحول از دانشگاه نسل دوم به دانشگاه نسل سوم یک شبه اتفاق نمی‌افتد، بلکه مستلزم طی کردن یک دوره گذار است. دوره گذار یک دوره انتقالی است که دانشگاه در طی آن، رفته رفته، زیرساخت‌ها و ظرفیت‌های لازم برای تبدیل شدن به یک دانشگاه نسل سوم را در خود ایجاد نموده و جهت‌گیری‌ها و محتوای فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی خود را به سمت اهداف و ویژگی‌های کارآفرینانه هدایت می‌نماید. و چون نقطه شروع، شرایط شروع، طول

مدت و کیفیت این دوره برای همه دانشگاه‌ها یکسان نیست، طبیعتاً مقصد آن‌ها هم نمی‌تواند یکسان باشد، یعنی منطقاً نمی‌توان یک هویت واحد به عنوان دانشگاه کارآفرین را برای همه دانشگاه‌ها تعریف نمود که باید به آن برسند.

محور و مأموریت کانونی نظام دانشگاهی در دانشگاه نسل سوم، کارآفرین و کارآفرینی است. در دانشگاه نسل سوم رقابت افزایش می‌یابد و بهره‌برداری از دانش در کنار آموزش و تحقیق اهمیت پیدا می‌کند، در نتیجه ارتباط بین صنعت و دانشگاه نیز افزایش می‌یابد. بنابراین فرصتی برای دانشگاه ایجاد شده است که در فرایند رقابت قرار گیرد. محیط اقتصادی و اجتماعی دانشگاه و شرایطی که دانشگاه در آن قرار می‌گیرد، به نقش سرمایه انسانی و شرایط رقابت اقتصادی به میزان و کیفیت منابع انسانی موجود بستگی دارد.

کارکرد و مأموریت دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در دهه‌های مختلف در مسیر تغییر و تحول و هویتیابی قرار گرفته‌اند. از آنجا که در دنیای امروز، دانشگاه یکی از نهادهای اصلی محسوب می‌شود، لذا بی‌توجهی به دانشگاه و رسالت‌های آن، می‌تواند تبعات زیان‌باری برای جامعه داشته باشد. امروزه رقابت در کشورهای جهان تحت تأثیر جهانی شدن و سایر فرایندها قرار می‌گیرد. در رقابت، دارایی‌های غیرملموس همانند دانش یا سرمایه اجتماعی به عنوان کلیدی‌ترین نقش در موتور توسعه اقتصادی محسوب می‌شود. جامعه و اقتصاد در حال گذار از تولید کمی به تولید با کیفیت هستند. در حال حاضر، افق دانشگاه‌ها تربیت نیروی انسانی با ارزش افزوده و کیفیت فراملی است. از این ارتباط و ادغام نظریه و عمل خاستگاه علمی و اساسی دانشگاه‌ها است. در نسل چهارم دانشگاه‌ها ارزش‌های خود را بر مبنای مشارکت راهبردی، پرورش کارآفرین و میزان جذب سهم درآمد از منابع خارجی و هدایت و رهبری و همچنین میزان تأثیرگذاری بر سایر عوامل در جوامع تعریف می‌کنند. آموزش بر اساس نیاز جامعه و دانشجو انجام می‌شود و حل چالش‌های جامعه به عنوان اساس تحقیق در نظر گرفته می‌شود. دانشگاه‌ها از طریق تحقیقات با کیفیت و نوآوری خود را با اقتصاد، در تعامل قرار می‌دهند. روابط گسترده با سایر دانشگاه‌ها و داشتن شبکه‌های ارتباطی با نخبگان می‌تواند نقش اساسی در اقتصاد محلی و جهانی ایفا کند. دانشگاه‌های نسل چهارم مدرن به تمرکز بر بهره‌برداری از نتایج نوآوری؛ که با کیفیت بالا همراه است نیاز دارند. تعهد دانشگاه برای حفاظت از آینده بسیار مهم است. مأموریت نسل چهارم، نوآوری و تحقیق مسئولانه، انتقال

دانش و انتقال فناوری است. ایجاد بنگاه‌های کسب‌وکار جدید از طریق اختراعاتی که توسط دانشگاه‌ها به وجود آمده‌اند و انتقال دانش به مؤسسات و شرکت‌ها از جمله راهکارهای تعاملی و ارتباط با صنعت است. از طرفی دیگر، فرهنگ‌سازی از طریق تغییر نگرش‌های اداره‌کنندگان کشور و دانشگاه و همچنین خواسته و انتظارات از دانشگاه وظیفه و مسئولیت‌پذیری را در مراکز آموزش عالی تقویت می‌کند.