

شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی

* اصغر زمانی

* عضو هیئت علمی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، تهران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۶/۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۱۸

چکیده:

هدف پژوهش حاضر شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی بود. در این پژوهش از روش ترکیبی (کمی و کیفی) استفاده گردید. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی خبرگان حوزه آموزش عالی و اساتید دانشگاهی بودند که به صورت نمونه گیری هدفمند انتخاب گردیدند و مصاحبه با آنان تا اشباع نظری (۱۵ نفر) ادامه یافت، همچنین جامعه آماری در بخش کمی را ۳۹۲ نفر از اساتید دانشگاه یزد تشکیل دادند که از این تعداد ۱۹۶ نفر بر اساس جدول کرجسی و مورگان به صورت تصادفی، به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختار یافته و در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان مورد تایید قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که براساس این آزمون میزان پایایی پرسشنامه ۰/۸۹. محاسبه گردید. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش کیفی از کد گذاری باز و در بخش کمی برای اولویت بندی و وزن دهی عوامل از نرم افزار ای.اچ.پی و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار پی.ال.اس و آزمون ضریب بارعاملی استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که مولفه های روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی، امکانات و تجهیزات دانشکده، وضعیت دانشجو(مکان، زمان و استعداد فردی)، صلاحیت حرفه ای استاد (آموزشی و پژوهشی) و تکنولوژی های نوین از جمله عوامل تاثیر گذار بر کیفیت آموزش در آموزش عالی هستند. و در این بین روش تدریس استاد دارای اولویت اول می باشد.

واژگان کلیدی: اولویت بندی، کیفیت، آموزش، آموزش عالی

مقدمه:

باشد(هادی و همکاران ۱۳۹۵ به نقل از زنجیرچی، ۱۳۹۰) چرا که کیفیت پایین آموزش در دانشگاه ها، می تواند به فقر دانشی و بینشی و مهارتی نیروی انسانی منجر شود و در نتیجه برنامه های رشد و توسعه کشور را با مشکلات عمده ای مواجه کند. از همین رو برای توسعه و رشد کشور همیشه آموزش عالی با دقت خاصی مورد نظر بوده و به آن توجه گردیده است. تا جایی که این توجه، منجر به افزایش کمی بی سابقه ای در آموزش عالی، به صورت یکسویه شده است. اما با نگاهی در آموزش عالی و خصوصا در سطح دانشگاه های کشور، متوجه می شویم که به میزان توجه و

امروزه دانشگاه ها و نهاد های آموزش عالی نقش مهمی در آموزش نسل های آینده و نیروی متخصص مورد نیاز جامعه، ایفا می کنند، به گونه ای که بین توسعه یافتگی جامعه و آموزش عالی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. به بیان دیگر عوامل متعددی می تواند بر پیشرفت یک کشور اثر بگذارد که یکی از مهمترین آنها نقشی است که دانشگاهها ایفاء می کند. برای ایفای این نقش یکی از مهمترین و ابتدایی ترین این عوامل، کیفیت آموزش می

رشد و توسعه محسوب می‌شود، از همین رو بر اساس آنچه بیان گردید در این پژوهش به شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در نظام آموزش عالی می پردازیم. مزیت این نوع بررسی و نتایج حاصل، از آن جهت ارزشمند می باشد که این مسئله از زاویه دید افرادی که خود تجربه های غنی و مستقیم از آموزش در آموزش عالی دارند مورد بررسی و مطالعه قرار می گیرد.

ادبیات و پیشینه پژوهش:

کیفیت یک امر ارزشی است. در لغت نامه دهخدا صفت و چگونگی، حالت و وصفی که در چیزی حاصل باشد، معنی شده است. فرهنگ لغت معین کیفیت را مترادف با چگونگی و فرهنگ عمید نیز کیفیت را به عنوان صفت، حالت و چگونگی چیزی آورده است. کیفیت معادل واژه quality است که از ریشه لاتینی *qualitas* و *qualitat* گرفته شده که *tas tot* از ریشه لاتین *qui* به معنی کی و چه کسی می باشد. وقتی صحبت از کیفیت می شود و یا در مورد آن سؤال می شود، اصطلاحاتی از قبیل خوب بودن یا تجملی بودن به عنوان معادل به کار برده می شود (بریمانی و همکاران، ۱۳۹۰). همانگونه که از مطالب فوق بر می آید تعریف کیفیت اساسا به خاطر نوع نگاه افراد متعدد، متفاوت و چالش برانگیز است. اگر چه چالش تعریف کیفیت و مشتقات آن (شامل تضمین کیفیت، کنترل کیفیت، ممیزی کیفیت، مدیریت جامع کیفیت و افزایش کیفیت) از در کنار هم قرار گرفتن علایق، انتظارات، خواست‌های ذینفعان داخلی و خارجی دانشگاه نشات می‌گیرد، و این الزامات و انتظارات، بعضا متضاد، پیچیده بوده و بی دقتی مفهومی و عملیاتی را در تلاش برای تعریف مفهوم کیفیت به وجود می آورد (مهدیون، ۱۳۹۱)، اما با این حال کیفیت در بافت کسب و کار عموما مبهم نیست؛ چون محصول، خدمات، مشتری یا مصرف کننده به آسانی قابل تشخیص است (عباسی و شیره پز، ۱۳۹۰) اما کیفیت در آموزش عالی از یک سو با مفهوم کیفیت در کسب و کار فرق دارد و یک نظام آموزشی زمانی با کیفیت شناخته می شود که بدون کژری و کاستی باشد؛ چرا که این کاستیها در یک نظام به منزله نواقص و

گسترش کمی آموزش عالی، از نظر کیفیت، اتفاق محسوسی همگام با توسعه کمی صورت نگرفته است و توجه شایانی به موضوع کیفیت در آموزش عالی نشده است. بازرگان (۱۳۹۴) معتقد است هر چند رشد کمی آموزش عالی در ایران با روند رشد آموزش عالی در جهان همگام بوده است، اما به واسطه ناهماهنگی رشد کمی تعداد دانشجویان با رشد سایر عوامل نظام آموزش عالی از جمله هیأت علمی و منابع کالبدی و مالی، درباره کیفیت بروندهای نظام آموزش عالی تردیدهایی وجود دارد. از سوی دیگر موضوع و دغدغه کیفیت آموزش های دانشگاهی را می توان مرتبا در سخنان مسئولین ارشد دانشگاه ها و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، شنید و یا با نگاهی در اسناد بالادستی آموزش عالی به دغدغه سیاستمداران حوزه آموزش عالی در این خصوص دست یافت. و یا با نگاهی به برنامه های کلان دانشگاه ها در حوزه آموزش، می توان به لیست بلندی از تلاش های صورت گرفته و یا در دست اجرای آنها برای رسیدن به کیفیت آموزش پی برد. ولی چرا این تلاش ها تاکنون به ثمر نرسیده است و یا نتیجه محسوسی در خصوص کیفیت آموزش در دانشگاه ها مشاهده نمی شود؟ و دانشجویان و دانش آموختگان همواره از کیفیت پایین فرایندهای تدریس و ارزیابی، ناتوانی آموزش در جهت یادگیری مستقل و فعال آنها، عدم مشارکت در فرایند یادگیری و همچنین استانداردهای غیر شفاف ناراضی هستند. بطور کلی، رسالت و اهداف آموزش عالی در سه حوزه آموزش، پژوهش و خدمات بوده که برای ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش عالی باید شاخصهای مربوط به هر حوزه با درک رابطه سیستماتیک آنها مورد توجه قرار گیرد (هویدا و مولوی، ۱۳۸۷). شاید پاسخ سوال این نکته باشد که بارها شنیده ایم. "کیفیت، اتفاقی نیست". و تابع شرایط و عوامل خاصی است و راه های منحصر به فردی را نیز می طلبد مثلا یکی از راه های ارتقای کیفیت در دانشگاه ها این است که نظرات، خواسته ها و نیازهای جامعه شناخته شود و دانشگاه به طور کلی در آن راستا حرکت و با آن سازگار شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۲ به نقل از لی، ۲۰۱۰). بنابراین مسأله کیفیت در آموزش یکی از ارکان مهم و حیاتی

نیستانی(۱۳۸۸) معتقد است که کیفیت در نظام دانشگاهی، بیانگر معانی و دیدگاه‌های ذیل است:

- کیفیت امری استثنایی و منحصر به فرد است. بر اساس این دیدگاه مرکز آموزش عالی‌ای دارای کیفیت است که فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی آن در میان مراکز دیگر نمونه و منحصر به فرد باشد.
 - کیفیت بعنوان تناسب فعالیت‌ها و برنامه‌های آموزشی و پژوهشی با اهداف واحد دانشگاهی. در نظام آموزش عالی، کیفیت بر حسب علایق و نیازهای جامعه، سازمان‌ها و نهادهای ذیربط، دانشجویان، اعضای هیأت علمی، دانش‌آموختگان و کارفرمایان تعیین می‌گردد.
 - دیدگاه سوم کیفیت را از جنبه ارزش پولی و بازگشت سرمایه در نظر می‌گیرد. بر این اساس، اگر برنامه‌های آموزشی و پژوهشی با هزینه کمتری به دست آید یا با همان هزینه، پیامد بهتری داشته باشد، با کیفیت قابل ملاحظه‌تری روبرو خواهیم بود.
 - کیفیت در معنای دیگر، نشانگر تغییر از حالتی به حالت دیگر است. لذا نظام دانشگاهی زمانی دارای کیفیت خواهد بود که تغییر یابد و خود را با شرایط محیطی متغیر، هماهنگ سازد.
 - کیفیت در معنای پنجم، بیانگر پیامد کامل و بی‌عیبی است که توسط همه مراکز آموزش عالی قابل دستیابی است(مه‌دیون، ۱۳۹۱ به نقل از نیستانی ۱۳۸۸).
- در خصوص عوامل ایجاد کننده و رشد دهنده کیفیت در آموزش نیز سخن و نظر گریگوری (۱۹۸۴) از جمله تحقیقات رده اول محسوب می‌شود. او پس از اشاره به رمز و راز موفقیت‌های ژاپن در زمینه صنعتی و تذکر این نکته که رشد صنایع در آن کشور صرفاً در نتیجه سازماندهی بهتر و استفاده از ابزار بهتر نبوده، عوامل زیر را موجب رشد کیفیت آموزشی ژاپن بر شمرده است:
- (۱) انتخاب افراد کارآمد برای استخدام در حرفه‌های آموزشی (دانشگاه و مدرسه)
 - (۲) پرداخت حقوق مطلوب به کادر آموزشی مراکز علمی

عیوب آن است و نتیجه مطلوبی از آن نظام حاصل نخواهد شد. از این رو، استقرار یک نظام کارآمد ارزیابی که با آن بتوان ضمن بهبود و ارتقای کیفیت آموزشی، پژوهشی و خدماتی، بهبود کل نظام دانشگاهی را مدنظر قرار داد و منطبق بر ویژگیهای این نظام باشد، ضرورت دارد (دادرس و همکاران ۱۳۹۶ به نقل از بازرگان، ۱۳۸۸) و از سوی دیگر مفهومی پیچیده است و تعریفی که مورد توافق همگان قرار گیرد، درباره آن وجود ندارد به همین دلیل در رابطه با شاخصهای کیفیت آموزش عالی، محققان به نتایج متعددی رسیدند. مثلاً مدهوشی و همکاران کسب تجارب جدید، ترغیب دانشجویان به تفکر، توانایی علمی و تسلط بر موضوع درسی از شاخصهای ارزیابی کیفیت آموزشی مراکز آموزش عالی را مطرح کردند(هادی و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین بازرگان(۱۳۷۴) معتقد است کیفیت در آموزش عالی را می‌توان در قالب تناسب هدفهای نظام آموزش عالی یا واحد دانشگاهی با نیازهای فرد و جامعه، تناسب برنامه‌ها و کوشش‌های واحد دانشگاهی برای تحقق هدفها و تطابق عملکرد نظام با استانداردها، مورد بررسی قرار داد(جمالی زواره و همکاران ۱۳۹۲).

شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی، کیفیت نظام دانشگاهی را عبارت از میزان تطابق وضعیت موجود با استانداردهای از قبل تعیین شده و رسالت، اهداف و انتظارات تعریف می‌نماید(حسینی و همکاران، ۱۳۹۲ به نقل از سیاری، ۱۳۸۷).

شورای اعتبارسنجی آموزش عالی (۲۰۰۳) کیفیت آموزشی را دستیابی به هدف یا مطابقت با استانداردهایی که به صورت عمومی پذیرفته شده یا یک هیأت تضمین کیفیت یا اعتبارسنجی آن را تعیین کرده، تعریف نموده است. لذا کیفیت زمانی حاصل می‌شود که هر یک از عوامل اصلی تشکیل‌دهنده نظام آموزشی اعم از دروندادها، فرایندها و برون‌دادها با هدفها، استانداردها یا الزامات تعیین شده مطابقت داشته باشد (مه‌دیون، ۱۳۹۱). کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی نظام دانشگاهی، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (بازرگان، ۱۳۸۰). از همین رو

ترین، راحت ترین و احتمالاً مناسب ترین شیوه ارزیابی است (یوسفی افرشته، ۱۳۹۴). اما این مقیاس های سنجش کیفیت، چگونه و به چه نحو باید انتخاب شوند؟ مسلماً برای تعیین این شاخص ها باید عوامل موثر بر کیفیت را شناسایی نمود و برای هر یک از این عوامل بر حسب عوامل درونداد، فرآیند، برونداد، استانداردهایی را تعیین نمود. اما چون معمولاً هدف از ارتقای کیفیت این است که مشتریان راضی باشند و به اهداف آشکار و نهان برنامه آموزشی نیز بتوان دست یافت بنابراین نمی توان سقف مشخصی برای کیفیت تعیین کرد زیرا همانگونه که جامعه در حال تغییر است و آموزش عالی نیز به تبع آن دستخوش تغییرات سریع و عمیقی می شود، سلیقه مشتریان و نظر آنان در خصوص کیفیت نیز متغیر است. و از همین رو شاهد آن هستیم که تحقیقات گسترده ای در خصوص کیفیت و ارزشیابی کیفیت در آموزش توسط پژوهشگران متعددی و از منظر متفاوتی انجام شده است ولی هنوز جوابگوی نیاز پژوهشی جامعه، محققان و دانشگاهیان نیست. مثلاً موحدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان که به صورت مطالعه موردی در دانشگاه بوعلی سینا انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اساتید، دانشجویان و محتوای آموزشی ۵۰/۷ درصد تغییرات متغیر کیفیت آموزش را تبیین می کنند که سهم متغیر اساتید بیشتر از بقیه می باشد. همچنین دادرسی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران، به این نتیجه رسیدند که (۱) وضع موجود کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشکده های فنی با انتظارات دانشجویان فاصله زیادی دارد؛ و (۲) میزان رضایت دانشجویان دانشگاه جامع و دانشگاه صنعتی در مؤلفه های مختلف تفاوت آماری معناداری دارد. در واقع، از میان مؤلفه های کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشگاه جامع، بالاترین میانگین به مؤلفه تعامل و کمترین میانگین به مؤلفه خدمات اداری مربوط می شود و در دانشگاه صنعتی بالاترین

(۳) موقعیت اجتماعی و حرفه ای برتر کادر آموزشی مراکز علمی (۴) ایجاد موسسات آموزشی در کنار مراکز صنعتی بعنوان بازوی قوی نظام آموزشی (خراسانی و همکاران، ۸۹).

عمادزاده (۱۳۷۲) نیز اظهار می دارد که کیفیت در آموزش به کیفیت عواملی بستگی دارد که در ارائه این خدمات مشارکت می کنند، این عوامل به شرح زیر هستند:

- ۱- کیفیت فراگیران: شامل توانایی ها و استعداد های ذاتی، شرایط محیطی، شرایط اقتصادی و اجتماعی و نسبت فراگیر به مدرس؛
- ۲- کیفیت مدرس: شامل میزان تحصیلات و آموزشی که دریافت داشته، میزان مسئولیت و تعهد او، میزان تجربه تدریس و حقوق و دستمزدی که دریافت می دارد؛
- ۳- کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی: شامل کتاب و جزوات آموزشی، تجهیزات و وسایل کمک آموزشی، و حمایت و پشتیبانی نظام اداری (نقل از مهدیون، ۱۳۹۱).

بر اساس آنچه بیان شد شاید مهمترین بعد کیفیت آموزشی هر نظام آموزشی به خود آموزش مربوط می شود و اگر چه پایین بودن کیفیت نظام آموزشی را می توان به عواملی چون: بهره هوشی دانشجو، انگیزه پیشرفت، اضطراب آزمون، نبود توان مالی یا شرایط بد اقتصادی دانشجو، فقدان وسایل و ابزار آموزشی و تکنولوژی های جدید، ناکافی بودن حقوق اساتید، روش های تدریس اساتید و صلاحیت مدرسی آنان و... نسبت داد اما تدریس رکن اصلی فعالیت های آموزشی است. در الگوهای مختلفی که برای کیفیت تدریس مطرح هستند تدریس خوب شاخص های مختلفی دارد. اما به طور کلی تدریس خوب دارای سه رکن اصلی رابطه مناسب بین استاد و دانشجو، روحیه معلمی و انتقال مطالب و بعد علمی استاد است. برای تقویت روحیه و بعد ارتباطی تدریس می توان کارگاه ها و آموزش هایی را فراهم کرد. برای جنبه علمی استاد توصیه می شود از اساتیدی استفاده شود که از تجربه و تخصص موضوعی خوبی برخوردار هستند و جنبه معلمی استاد هم با شناسایی و معرفی تجربه های موفق تدریس کسب می شود. برای ارزشیابی آموزش و به طور ویژه تدریس، طراحی و ساخت مقیاس های سنجش کیفیت تدریس از نظر دانشجویان، رایج

خصوص شامل ویژگی های فردی دانشجو، آگاهی آنان، حمایت خانواده، و دسترسی به منابع یادگیری می باشد. دمیرچلی و تجاری (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی عوامل اثرگذار بر بهبود کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد زنجان از نظر دانشجویان پرداخته اند و از میان عوامل مؤثر بر بهبود و ارتقای کیفیت آموزشی استاد، دانشجو، محتوا و تجهیزات آموزشی، عملکرد استادان را به عنوان مهمترین عامل شناسایی کرده اند. کارنوالی و میگوئل (۲۰۰۸) پژوهشی را با عنوان " بررسی، تجزیه و تحلیل و طبقه بندی کیو. اف. دی انواع پژوهش، مشکلات و مزایا " انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که بیشتر مطالعات بر حل مسأله کیفیت و مشکلات اساسی گزارش شده درباره کیفیت متمرکز هستند. ووس^۱ و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان " کیفیت خدمات در آموزش عالی و نقش انتظارات دانشجو"، در خصوص نتایج پژوهش بیان کردند که دانشجویان انتظار یک جو مشتاقانه، تسهیل گر، دوستانه و علمی را از اساتید دارند. میزیکاچی (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان " رویکرد سیستمی به مدل ارزیابی برنامه برای کیفیت در آموزش عالی " با هدف پیشنهاد یک مدل ارزیابی برای اجرای کیفیت در آموزش عالی از طریق تحلیل نظام های کیفیت و ارزیابی برنامه با کاربرد نگرش سیستمی بیان می کند که دو نکته اصلی را باید هنگام بکار بردن مدل ارزیابی برای نظام های کیفیت در نظر گرفت: اولاً نگرش سنجشی بایستی در سیستم های کیفیت اتخاذ شود که آموزش عالی را به عنوان یک سیستم در نظر بگیرد و دوما تعاریف ارزیابی و اجرای برنامه باید با توجه به مفاهیم کیفیت انجام شود. همچنین وی اشاره می کند که به منظور ادغام کردن ابعاد ارزیابی برنامه و نیازهای اعتباربخشی کیفیت، باید ملاک هایی تعیین شود از جمله اسن ملاک ها عبارتند از: تعیین ملاک ها برای ارزیابی برنامه، تعریف ذینفعان، تحلیل منابع درونداد، تعریف منابع مورد نیاز، جمع آوری اطلاعات، توسعه برنامه. نتایج مطالعات گاردینر (۱۹۹۴) نیز نشان می دهد که استفاده از روشهای آموزشی مدرن و بهره گیری از اصول بهبود کیفیت می تواند

میانگین به مؤلفه تعامل و و کمترین میانگین به خدمات الکترونیک فناوری اطلاعات مربوط می شود.

در پژوهشی که توسط هادی و همکاران (۱۳۹۵) با موضوع شاخصهای سنجش کیفیت آموزش عالی براساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه انجام گردید، پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات دانشجویان از محتوا، ساختار و امکانات دوره های دانشگاه و ویژگی های استادان، با ادراک آنان تفاوت معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر میزان ادراکات دانشجویان از چهار بعد (محتوای دوره، ساختار دوره، ویژگیهای استادان، امکانات دوره) در دانشگاه ارومیه پایین تر از انتظارات آنان می باشد. و یا در پژوهشی که توسط تقوی نیا و سهرابی (۱۳۹۴) با عنوان مفهوم کیفیت در سیستم آموزش: مطالعه کیفی، انجام شد؛ محققان پس از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از مصاحبه با مدیران آموزشی درباره ی چپستی مفهوم کیفیت در آموزش، هفت تم یا مولفه را شناسایی نمودند که عبارت بودند از: عملکرد اعضای هیئت علمی، وجود کوریکولوم، وجود برنامه مدون برای اجرای کوریکولوم، فراگیر با انگیزه، ارائه خدمات مورد رضایت مشتری، وجود نیروی انسانی مجرب و متخصص و انجام ارزیابی درونی. همچنین مطهری نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با موضوع "استانداردهای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: رویکرد جهانی"، سه مدل جهانی تضمین کیفیت را بررسی و نهایتاً هشت دسته استاندارد را برای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران پیشنهاد داده اند.

عارفی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به بررسی کیفیت رشته علوم تربیتی در دانشگاه کردستان براساس مدل های کانو و گسترش عملکرد کیفیت پرداخته اند. نتیجه پژوهش آنان نشان داد که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت رشته علوم تربیتی دانشگاه کردستان در همه ابعاد شکاف منفی و معنادار وجود دارد. خورشید (۲۰۱۴) در پژوهش خود با عنوان بررسی عوامل موثر بر موفقیت آموزش دانشجویان کارشناسی ارشد در دانشگاه های پاکستان به این نتیجه رسید که عوامل موثر در این

یافته های پژوهش:

بر اساس تحلیل نتایج کد گذاری باز در بخش کیفی پژوهش، سه دسته عوامل بسیار کلی و اصلی تحت عنوان مقوله های مربوط به دانشجو، مقوله یا عوامل مربوط به محیط و عوامل مربوط به استاد شناسایی و مشخص گردیدند. سپس در گام بعدی تحلیل، این سه مقوله به ۶ مقوله کلی موثر در کیفیت آموزش در آموزش عالی افزایش یافتند. که با اتمام کار کدگذاری و تحلیل مولفه ها، نتایج بخش کیفی به صورت ۶ مقوله کلی و ۴۷ مقوله فرعی مشخص گردید. مقوله های اصلی و کلی شناسایی شده به شرح جدول ۱ می باشند.

جدول ۱- مقوله های اصلی، کلی و مولفه های فرعی موثر بر کیفیت آموزش (نتیجه کد گذاری باز در بخش کیفی)

مقوله های اصلی	مقوله های کلی	مولفه های فرعی
دانشجو	وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)	زمان آموزش، بهره هوشی، انگیزه، وضعیت فرهنگی، اجتماعی خانواده، وضعیت مالی، تعداد دانشجو به استاد، توانایی های ثانویه، دانشجو محوری، رضایت دانشجو و...
استاد	صلاحیت حرفه ای استاد (آموزشی - پژوهشی)	ارتباط و تعامل مناسب با دانشجو، در دسترس بودن کافی، تسلط بر محتوای درسی، سناریوسازی مناسب و انتخاب مناسب سناریو برای تدریس، ایجاد روح تعمق و تفکر در دانشجو، میزان تحصیلات و آموزش استاد و...
	روش تدریس استاد	استفاده از روشهای مناسب برای هر محتوا، پرهیز از استاد محوری، سازماندهی منابع یادگیری، میزان تجربه تدریس، صلاحیت مدرس، سنوات تدریس، آشنایی با سبک های ارزشیابی و...
	سازماندهی محتوی آموزشی	شفاف سازی و تعیین انتظارات، تسهیل فرایند یاد دهی و

به ما، در تربیت دانشجویان با سطوح بالاتری از قابلیتها و مهارتها کمک کند (محسن زاده کریمی و همکاران، ۱۳۹۱).

روش شناسی پژوهش:

هدف پژوهش حاضر شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی بود. پژوهش حاضر از روش پژوهش ترکیبی اکتشافی متوالی، طرح طبقه بندی به عنوان راهبرد پژوهش استفاده می کند به این معنی که مرحله نخست آن از رویکردی کیفی و مرحله دوم آن از رویکردی کمی تبعیت می کند. پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه موضوع، در مرحله کیفی پژوهشگر با استفاده از یافته های خود سوالات مصاحبه را در راستای هدف پژوهش تهیه و اقدام به مصاحبه نیمه ساختاریافته نمود. جامعه آماری پژوهش در این بخش خبرگان حوزه آموزش عالی و اساتید دانشگاهی بودند که به صورت نمونه گیری هدفمند انتخاب گردیدند. بعد از انجام هماهنگی های لازم جهت انجام مصاحبه و تعیین وقت مصاحبه، تمام مصاحبه ها توسط پژوهشگر انجام شد و سپس مصاحبه ها بر روی کاغذ پیاده شده و کار کدگذاری آنها گردید. مصاحبه با خبرگان پژوهش تا اشباع نظری (۱۵ نفر) ادامه یافت و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بخش کیفی پژوهش حاضر، از روش کدگذاری باز استفاده شد. سپس روایی کیفی برآزش گردید و با فرمول محاسبه پایایی باز آزمون و پایایی بین دو کدگذار اقدام به تهیه پرسشنامه محقق ساخته برای انجام بخش کمی پژوهش شد. جامعه آماری در بخش کمی را نیز ۳۹۲ نفر از اساتید دانشگاه یزد تشکیل دادند که از این تعداد ۱۹۶ نفر بر اساس جدول کرجسی و مورگان به صورت تصادفی، به عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان مورد تایید قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که براساس این آزمون میزان پایایی پرسشنامه ۰/۸۹. محاسبه شده است. برای اولویت بندی و وزن دهی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی از نرم افزار ای.اچ.پی استفاده گردید و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار پی.ال.اس و آزمون ضریب بارعاملی استفاده شد.

سپس مقوله ها ، موارد ومفاهیم به صورت گویه های پرسشنامه از نمونه های آماری پژوهش سوال گردید. یافته های حاصل از پرسشنامه نیز اطلاعات بدست آمده در بخش کیفی را مورد تایید قرار داد. همانطور که در جدول شماره (۲) مشاهده می کنیم عوامل کلی موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی عبارتند از: روش تدریس استاد، سازماندهی محتوی آموزشی، امکانات و تجهیزات دانشکده ،وضعیت دانشجو(مکان، زمان،استعدادفردی)، تکنولوژی های نوین.

جدول ۲- عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی

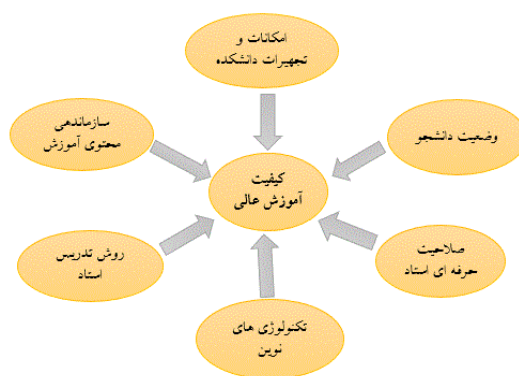
عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی	نماد
روش تدریس استاد	C۱
سازماندهی محتوی آموزشی	C۲
امکانات و تجهیزات دانشکده	C۳
وضعیت دانشجو(مکان ، زمان، استعداد فردی)	C۴
صلاحیت حرفه ای استاد (آموزشی - پژوهشی)	C۵
تکنولوژی های نوین	C۶

پس از شناسایی عوامل موثر، برای انجام تحلیل سلسله مراتبی و اولویت بندی ، نخست عوامل موثر اصلی براساس هدف بصورت زوجی با استفاده از ای.اچ.پی مقایسه شده اند. تکنیک ای.اچ.پی یک تکنیک رتبه بندی است و رتبه بندی در این تکنیک براساس مقایسه های زوجی صورت می گیرد. مقایسه زوجی بسیار ساده است و تمامی عناصر هر خوشه باید به صورت دو به دو مقایسه شوند. بنابراین اگر در یک خوشه n عنصر وجود داشته باشد $\frac{n(n-1)}{2}$ مقایسه صورت خواهد گرفت. چون شش مولفه اصلی وجود دارد بنابراین تعداد مقایسه های انجام شده برابر است با:

$$\frac{n(n-1)}{2} = \frac{6(6-1)}{2} = 15$$

یادگیری از طریق پیوند مطالب درسی، توسعه دوره و طراحی آموزشی، سنجش و ارزشیابی مناسب، در نظر گرفتن نیاز دانشجو ،محتوای کارآمد و به روز و...		
پشتیبانی سازمانی، کتابخانه، فضای کلاس، منابع مالی و حقوق اساتید، ایجاد موقعیت مناسب حرفه ای برای اساتید، ایجاد ارتباط مناسب با صنعت و محتوای آموزشی و دانشکده، ابزار و وسایل آزمایشگاهی و آموزشی و...	امکانات و تجهیزات دانشکده	محیط
وسایل کمک آموزشی الکترونیکی، شبکه های اجتماعی دخیل در آموزش، اینترنت کافی، بانک های اطلاعاتی مناسب، زیرساخت های فناوری اطلاعات و سایتهای کامپیوتری، الزامات کپی رایتی، کارورزی دانشجویان در جهت یادگیری کاربرد تکنولوژی و...	تکنولوژی های نوین	

با پایان کار تحلیل بخش کیفی پژوهش ، مدل مفهومی بخش کیفی به شرح شکل زیر تهیه گردید. همانگونه که در شکل مشخص می باشد، شش مقوله کلی موثر حول محور اصلی پژوهش یعنی کیفیت آموزش در آموزش عالی ، مطرح می باشد.



شکل ۱- مدل مفهومی بخش کیفی پژوهش

(آموزشی و پژوهشی) با ضریب ۰/۸۶۴ می باشد. بنابراین یکی از مسائل اساسی در حوزه نهادینه شدن و استقرار کیفیت آموزش در آموزش عالی، تبیین صلاحیت حرفه‌ای اساتید می باشد. به عبارت دیگر در کنار طراحی الگوهای مناسب برای ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی توجه و همچنین تمرکز دقیق بر روی صلاحیت حرفه‌ای استاد جهت رسیدن به کیفیت مطلوب آموزش ضروری می باشد. سومین عامل در بخش آموزش عالی سازماندهی محتوای آموزشی با ضریب ۰/۷۸۲ است. در سازماندهی محتوای آموزشی باید توجه داشت که فرصت تمرین و پرورش به طور دائم و به دفعات متعدد در اختیار دانشجو قرار داده شود تا یادگیری با عمق بیشتری صورت پذیرد. در واقع سازماندهی محتوای آموزشی هم از لحاظ وسعت، وحدت و یکپارچگی، نو بودن و برانگیختگی باید همبستگی بالایی داشته باشد.

جدول (۵) ضریب تاثیر عوامل موثر بر کیفیت آموزش در

آموزش عالی

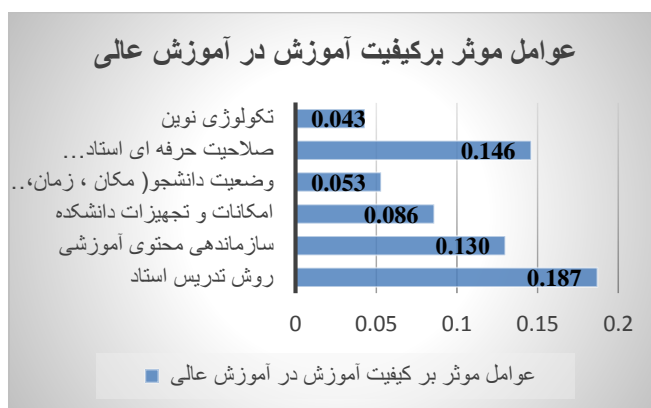
عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی	بار عاملی
روش تدریس استاد	۰/۹۳۵
صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی-پژوهشی)	۰/۸۶۴
سازمادهی محتوای آموزش	۰/۷۸۲
امکانات و تجهیزات	۰/۶۸۷
وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)	۰/۶۲۱
تکنولوژی های نوین	۰/۵۰۲

چهارمین مورد، عامل امکانات و تجهیزات دانشکده با ضریب ۰/۶۸۷ می باشد. واحدهای پشتیبانی علمی و اداری دانشکده در قالب واحد کتابخانه، کتاب و جزوات آموزشی، تجهیزات و وسایل کمک آموزشی، اداره آموزش و دبیرخانه سازماندهی شده‌اند و واحدهای علمی تابع دانشکده را گروه‌های آموزشی و مراکز تحقیقاتی وابسته و پارک های علم و فناوری تشکیل می‌دهند که عهده‌دار امر آموزش دانشجویان و ارائه خدمات علمی و پژوهشی، مهارتی هستند... پنجمین عامل، وضعیت دانشجو با ضریب ۰/۶۲۱ می باشد. در واقع دانشجویان چه از لحاظ بعد مکانی و زمانی و استعداد فردی از لحاظ کیفیت آموزشی متفاوت می باشند. یک

عامل روش تدریس استاد با وزن نرمال شده ۰/۱۸۷ از بیشترین اولویت برخوردار است.

عامل صلاحیت حرفه‌ای استاد با وزن نرمال ۰/۱۴۶ در اولویت دوم قرار دارد.

عامل سازماندهی محتوای آموزشی با وزن نرمال ۰/۱۳۰ در اولویت سوم قرار دارد.



شکل ۲- نمایش گرافیکی اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت

آموزش در آموزش عالی

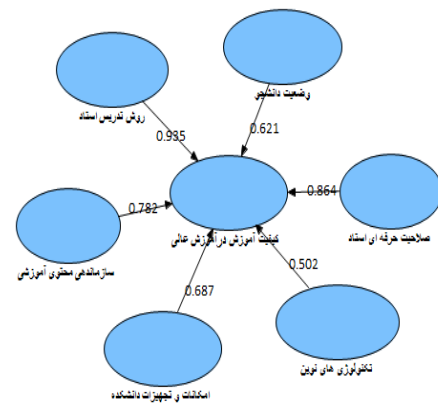
نرخ ناسازگاری مقایسه‌های انجام شده ۰/۰۷۷ بدست آمده است که کوچکتر از ۰/۱ می باشد و بنابراین می توان به مقایسه‌های انجام شده اعتماد کرد.

سپس برای بررسی عوامل شناسایی شده و رسم مدل و همچنین محاسبه ضریب تاثیر عوامل موثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی از نرم افزار PLS استفاده گردید. همانگونه که در جدول شماره ۵ مشخص گردیده است روش تدریس استاد با ضریب ۰/۹۳۵ بیشترین تاثیرگذاری را در کیفیت آموزش عالی دارد. در روشهای تدریس فعال دانشجویان هرگز به صورت منفعل نیستند. به صورت انفعالی کسب دانش نمی کنند، بلکه کاملاً فعالانه در جریان یادگیری شرکت دارند و روش تدریسی که استاد انتخاب می کند و در آن اجازه مشارکت و فعالیت دانشجو را فراهم می کند بیشترین تاثیر را دارد. دومین عامل که بیشترین تاثیر را در بخش کیفیت آموزش عالی دارد صلاحیت حرفه‌ای استاد

و کیفیت آن در نظام آموزش عالی کشوری بایست به بررسی و نقد اجزاء تشکیل دهنده آن پرداخت. اگرچه ما شاهد افزایش امکانات آموزشی و توسعه کمی دانشگاه ها، تنوع در رشته های مختلف تحصیلی و سهل شدن ورود به دانشگاه ها و افزایش روز به روز تعداد دانشگاه ها با شکل های گوناگون هستیم اما فقیر بودن آموزش دانشگاهی از عوامل شناسایی شده موثر بر کیفیت آموزش در این پژوهش سبب بی کیفیت بودن آموزش و محتوای آموزشی و نهایتاً ضعیف نظام آموزش عالی و ناکارآمدی آن شده است. همراستا بودن نتایج یافت شده پژوهش با نتایج برخی از پژوهش های صورت گرفته پیشین، حاکی از مشکلات جدی در کیفیت آموزش در آموزش عالی است. نتایج این پژوهش نشان داد که مولفه های روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی، امکانات و تجهیزات دانشکده، وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)، صلاحیت حرفه ای استاد (آموزشی - پژوهشی) و تکنولوژی های نوین از جمله عوامل تاثیر گذار بر کیفیت آموزش در آموزش عالی کشور هستند و به ترتیب اهمیت، مولفه هایی چون «روش تدریس استاد، صلاحیت حرفه ای استاد» در اولویت اولیه این رتبه بندی قرار دارند. نتایج پژوهش حاضر از حیث اهمیت عوامل روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی و وضعیت دانشجو در کیفیت آموزش با نتایج پژوهش موحدی و همکاران (۱۳۹۶) که بیان نمودند اساتید، دانشجویان و محتوای آموزشی ۵۰/۷ درصد تغییرات متغیر کیفیت آموزش را تبیین می کنند و سهم متغیر اساتید بیشتر از بقیه می باشد همخوانی دارد و در بعد وضعیت دانشجو (زمان، مکان و استعداد فردی) و امکانات و تجهیزات دانشکده با نتایج پژوهش خورشید (۲۰۱۴) همراستا است. بررسی یافته های پژوهش حاضر همچنین نشان داد که از شش عامل موثر و شناسایی شده بر کیفیت آموزش در آموزش عالی، عوامل روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی، امکانات و تجهیزات دانشکده، وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)، با نتایج پژوهش دمیرچلی و تجاری (۲۰۱۱) همسو می باشد. همچنین یافته های این پژوهش با یافته های پژوهش سلیمانی مطلق (۱۳۸۴) از حیث تاثیرگذاری "روش

نظام آموزشی با کیفیت و اثر بخش این تفاوتها و تواناییها و قابلیت های دانشجویان را مورد توجه قرار می دهد. وجود تفاوت های فردی در میان دانشجویان از نظر هوش، شخصیت، استعداد، اضطراب آزمون، پیشرفت تحصیلی، وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و قدرت یادگیری مطالب و... یکی از مهمترین مسائلی است که اساتید در کلاس های خود باید به آن توجه نمایند زیرا یکسان رفتار نمودن و روش تدریس یکسان نمی تواند برای همه دانشجویان به طور یکسان مفید باشد. ششمین عامل تکنولوژی های نوین با ضریب ۰/۵۰۲ می باشد که کمترین تاثیرگذاری را در بخش کیفیت آموزش عالی دارد. تکنولوژی های آموزشی در کل فرایند آموزش مورد استفاده قرار می گیرند، از طراحی محتوای درسی و آموزشی، ارزشیابی برنامه های درسی و... تا ارزیابی پایانی از کلاس. پس لازم است تا در آموزش عالی از تکنولوژی های نوین برای تعامل بین دانشجو و استاد و تعامل و درگیری دانشجو با محتوا استفاده نمود.

با اتمام تجزیه و تحلیل بخش کمی و احتسای ضریب تاثیر عوامل شناسایی شده در بخش کیفی مدل نهایی پژوهش به شرح شکل ۳ ترسیم گردید.



شکل ۳- مدل نهایی پژوهش و ضریب بارعاملی

بحث و نتیجه گیری:

بر اساس نتایج بدست آمده از مصاحبه خبرگان و پرسشنامه باید گفت که آموزش، کنش پیچیده ای است و برای آسیب شناسی

* هماهنگ سازی اساتید، دانشجو و محتوای آموزشی با تجهیزات و تکنولوژی های نوین
* توجه نظام آموزش عالی بر بروندهای کیفی و کیفیت نظام آموزش به جای توجه به بروندهای کمی

منابع و مأخذ:

بازرگان، عباس (۱۳۹۴). *استانداردهای آموزش عالی از آرمان تا واقعیت*. نامه آموزش عالی. سال ۸. شماره ۳۰. ص ۲۳-۱۱

بازرگان عباس (۱۳۷۴). *ارزیابی درونی دانشگاهی و کاربرد آن* در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۳ و ۴.

بازرگان، عباس (۱۳۸۰) *ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی)* تهران: سمت.

بازرگان، عباس (۱۳۸۸). *ظرفیت سازی برای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: ضرورت ملی و فرصت سازی برای عرضه آموزش مهندسی فراملی*، فصلنامه آموزش مهندسی ایران، شماره ۴۳، ص ۲۹

بازرگان، عباس (۱۳۸۸). *ارزیابی درونی در آموزش پزشکی تا نهاد ملی برای تضمین کیفیت در آموزش عالی ایران: چالش ها و چشم اندازها*، دو فصلنامه گام های توسعه در آموزش پزشکی، شماره ۱۱، بهار و تابستان، ص ۸۱

بریمانی، ابوالقاسم؛ صالحی، محمد و صادقی، محمد رضا (۱۳۹۰) *بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی در دوره تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان*. پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد. شماره بیست و ششم.

تقوی نیا، منصوره؛ سهرابی، زهره (۱۳۹۴). *مفهوم کیفیت در سیستم آموزش: مطالعه کیفی*. گام های توسعه در آموزش پزشکی. دوره دوازدهم، شماره سوم، ص ۵۶۱-۵۶۳

جمالی زواره، بتول؛ نصر، احمد رضا؛ شادفر، حوریه (۱۳۹۲). *مدل های ارزیابی کیفیت در آموزش عالی بر اساس نیاز مشتریان*. نامه آموزش عالی سال ۶. شماره ۲۳. ص ۲۳-۷.

تدریس استاد، استفاده از تکنولوژی های نوین و سازماندهی محتوای آموزشی"، و با یافته های پژوهش ووس و همکاران (۲۰۰۷) از حیث تاکید بر صلاحیت حرفه ای استاد و روش تدریس استاد که یک جو مشتاقانه، تسهیل گر، دوستانه و علمی را ایجاد می کند و همچنین نتایج پژوهش گاردینر (۱۹۹۴) که عنوان نموده است استفاده از روشهای آموزشی مدرن و بهره گیری از اصول بهبود کیفیت می تواند به ما، در تربیت دانشجویان با سطوح بالاتری از قابلیتها و مهارتها کمک کند، مطابقت دارد.

در نهایت با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش می توان پیشنهادات ذیل را جهت بهبود آموزش در آموزش عالی کشور و خصوصا جامعه آماری پژوهش بیان کرد:

* تجدید نظر در اصول و فرایند جذب اعضای هیات علمی دانشگاه ها و توجه بیشتر به صلاحیت های حرفه ای افراد متقاضی جذب در دانشگاه

* برگزاری کارگاه های روش تدریس برای اساتید جدید الاستخدام و توانمند سازی سایر اساتید بر اساس جدیدترین تکنیک های تدریس

* بازنگری محتوای آموزشی دانشگاه ها و روز آمد نمودن آنها با تحولات جهان و کشور و نیاز صنعت و کشور و همچنین بومی کردن و اختصاصی کردن محتوای درسی و توجه به تفاوت های فردی دانشجو

* عدم اکتفای صرف به نتایج ارزشیابی حاصل از نظر سنجی های دانشجویان در زمینه کیفیت تدریس و استفاده از ارزشیابی های چند وجهی متناسب با صلاحیت تدریس و حرفه ای استاد

* اجرای سیاست های بومی گزینی دانشجو بر اساس نظر دانشجو و شرایط فرهنگی و اقتصادی او جهت کاستن از عوامل مزاحم در یادگیری

* تجهیز دانشکده و کلاسها به تجهیزات و تکنولوژی های نوین و آموزش آنها به اساتید و تشویق اساتید به استفاده از روشهای نوین تدریس و تکنولوژی های نوین اساتید از طریق محاسبه در امتیاز ترفیع آنها

حسینی معصومه؛ فراهانی، ابوالفضل؛ قره محمد علی (۱۳۹۲).
 طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی در
 نظام آموزش از راه دور. پژوهشهای کاربردی در مدیریت
 ورزشی. دوره ۲، شماره ۲ (۶). ص ۱۱۹-۱۳۵
 خراسانی، اباصلت، یمنی دوزی سرخابی، محمد، پرداختچی
 محمد حسن، صباغیان، زهرا، (۱۳۸۹). طراحی و تدوین مدلی
 برای بررسی کیفیت دانشگاههای دولتی ایران براساس مدل‌های
 رایج کیفیت (رویکرد سیستمی). فصلنامه آموزش مهندسی
 ایران، سال ۱۲، شماره ۴۸.
 دادرس، محمد؛ خوران، زهرا؛ یوسفی افراشته، مجید؛ فرجی ده
 سرخی، حاتم (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از
 منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده های فنی مهندسی یک
 دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. فصلنامه
 آموزش مهندسی ایران، سال نوزدهم، شماره ۷. ص ۱۴۹-
 ۱۲۹
 زنجیرچی، سید محمود (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در
 ارزیابی نیازهای دانشجویان، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت
 در نظام دانشگاهی، دانشگاه تهران پردیس: دانشکده های فنی.
 سلیمانی مطلق، خدایار. (۱۳۸۴). بررسی عوامل آموزشی مؤثر
 بر کیفیت آموزشی دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیات علمی و
 دانشجویان دانشگاه لرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد،
 دانشگاه شهید بهشتی
 سیاری، مجید؛ سیاری، هادی؛ ابراهیمی، حسین. (۱۳۸۷). شبکه
 جهانی تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی، تهران. نشر مهر
 سبحان.
 عارفی، محبوبه؛ زندی، خلیل و شهودی، مریم (۱۳۸۹). بررسی
 کیفیت رشته علوم تربیتی در دانشگاه کردستان بر اساس
 مدل‌های کانو و گسترش عملکرد کیفیت، فصلنامه اندیشه های
 نوین تربیتی، دوره ۷، شماره ۱
 عباسی، محمد رضا و شیره یز، اصغر. (۱۳۹۰). سیاستگذاری
 کیفیت آموزش عالی، چالشها و چشم اندازها، پنجمین همایش
 ارزیابی کیفیت در نظامهای آموزشی ۷ اردیبهشت، تهران ایران.

عماد زاده، مصطفی (۱۳۷۲). عوامل مؤثر در بهبود کیفیت
 تدریس، فصلنامه دانش مدیریت. شماره ۲۹.
 محسن زاده کریمی، ساناز؛ ادیب، یوسف؛ حسینی، محمد
 حسین (۱۳۹۱). مقایسه عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت
 آموزشی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
 از دیدگاه استادان و دانشجویان. فصلنامه علوم تربیتی، سال ۵
 شماره ۱۸. ص ۱۳۶-۱۲۱
 مطهری نژاد، حسین؛ فورچیان، نادرقلی؛ جعفری، پریش؛
 یعقوبی، محمد. (۱۳۹۱). استانداردهای تضمین کیفیت آموزش
 مهندسی در ایران: رویکردی جهانی، فصلنامه آموزش مهندسی
 ایران، شماره ۵۴، ص ۴۲-۲۱
 مهدیون، روح اله (۱۳۹۱). طراحی الگوی تضمین کیفیت
 دوره‌های یادگیری الکترونیکی در دانشگاه‌های تهران. رساله
 دکتری دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی
 موحدی، رضا؛ شیرخانی، مریم؛ طالبی، بهاره (۱۳۹۶). بررسی
 عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان
 (مطالعه موردی دانشکده کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا). نامه
 آموزش عالی. دوره ۱۰. شماره ۳۷. ص ۷۹-۱۱۰
 نیستانی، محمدرضا (۱۳۸۸). برنامه ریزی آموزش بهبود
 کیفیت آموزش و پژوهش در مراکز آموزش عالی جهاد
 کشاورزی بر اساس نتایج ارزیابی. مجموعه مقالات آموزش‌های
 علمی کاربردی. سال سوم. شماره نهم. صص ۹۰-۷۵.
 هادی، رضا؛ رضاپور، یوسف؛ سلمانپور، صدیقه. (۱۳۹۵).
 شاخصهای سنجش کیفیت آموزش عالی براساس مدل کانو در
 دانشگاه ارومیه. نشریه علمی-پژوهشی آموزش و ارزشیابی. سال
 نهم - شماره ۳۴. ص. ۵۰-۳۵
 هویدا، رضا و مولوی، حسین (۱۳۸۷). فرایند بهبود کیفیت
 آموزشی از نظر اعضای هیات علمی استان اصفهان، مجله ایرانی
 آموزش در علوم پزشکی، شماره ۱. ص ۱۴۱-۱۳۲
 یوسفی افراشته، مجید. (۱۳۹۴). مروری بر ابعاد کیفیت آموزشی
 در آموزش علوم مهندسی، چهارمین کنفرانس ملی آموزش
 مهندسی دانشگاه شیراز.

حسینی معصومه؛ فراهانی، ابوالفضل؛ قره محمد علی (۱۳۹۲).
 طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی در
 نظام آموزش از راه دور. پژوهشهای کاربردی در مدیریت
 ورزشی. دوره ۲، شماره ۲ (۶). ص ۱۱۹-۱۳۵
 خراسانی، اباصلت، یمنی دوزی سرخابی، محمد، پرداختچی
 محمد حسن، صباغیان، زهرا، (۱۳۸۹). طراحی و تدوین مدلی
 برای بررسی کیفیت دانشگاههای دولتی ایران براساس مدل‌های
 رایج کیفیت (رویکرد سیستمی). فصلنامه آموزش مهندسی
 ایران، سال ۱۲، شماره ۴۸.
 دادرس، محمد؛ خوران، زهرا؛ یوسفی افراشته، مجید؛ فرجی ده
 سرخی، حاتم (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از
 منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده های فنی مهندسی یک
 دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. فصلنامه
 آموزش مهندسی ایران، سال نوزدهم، شماره ۷. ص ۱۴۹-
 ۱۲۹
 زنجیرچی، سید محمود (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در
 ارزیابی نیازهای دانشجویان، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت
 در نظام دانشگاهی، دانشگاه تهران پردیس: دانشکده های فنی.
 سلیمانی مطلق، خدایار. (۱۳۸۴). بررسی عوامل آموزشی مؤثر
 بر کیفیت آموزشی دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیات علمی و
 دانشجویان دانشگاه لرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد،
 دانشگاه شهید بهشتی
 سیاری، مجید؛ سیاری، هادی؛ ابراهیمی، حسین. (۱۳۸۷). شبکه
 جهانی تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی، تهران. نشر مهر
 سبحان.
 عارفی، محبوبه؛ زندی، خلیل و شهودی، مریم (۱۳۸۹). بررسی
 کیفیت رشته علوم تربیتی در دانشگاه کردستان بر اساس
 مدل‌های کانو و گسترش عملکرد کیفیت، فصلنامه اندیشه های
 نوین تربیتی، دوره ۷، شماره ۱
 عباسی، محمد رضا و شیره یز، اصغر. (۱۳۹۰). سیاستگذاری
 کیفیت آموزش عالی، چالشها و چشم اندازها، پنجمین همایش
 ارزیابی کیفیت در نظامهای آموزشی ۷ اردیبهشت، تهران ایران.

Li chia, Yiu (۲۰۱۰). *accreditation and quality assurance of higher education in switzerland*, Europe, centre for socio-economic development.

Mizikaci, fatma (2006). *A systems approach to program evaluation model for quality in higher education*, Quality Assurance in Education. Volume: 14, pp: 37-53.

Voss. Roediger, Gruber. Thorsten & Szmigin. Isabelle, (2007). *Service quality in higher education: The role of student expectations*, Journal of Business Research, 60, 949-959.

Carnevalli. Jose A., Miguel & Paulo Cauchick, (2008). *Review, analysis and classification of the literature on QFD-Types of research, difficulties and benefits*, Production Economics, 114, 737-754.

Damirchili, F. and Tajari, M. (2011). *Explaining internal factors effective on educational*. Zanzan Azad Universities. Social and Behavioral Sciences, 30, 363-366.

Gardiner, L. F. (1994). *Redesigning Higher Education: Producing Dramatic Gains in Student Learning*, ERIC Digests.

Khurshid, F. (2014). *Factors affecting higher education students' success*. Asia Pacific Journal of Education, Arts and Sciences, 5(1), 39-47.