

Designing and explaining the effective model of education quality in units of Islamic Azad University of Northwest Iran (By combination method)

Arta Sarboland. Ph.D

Department of Management, Parsabad Moghan Branch, Islamic Azad University, Parsabad Moghan, Iran.

طراحی الگوی اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران (با روش ترکیبی)

آر تا سربلند*

گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران.

Abstract

The purpose of this study was to design and explain the effective model of education quality in units of Islamic Azad University. The research population in the first stage (qualitative approach) was 24 educational experts who were selected using purposive sampling method. In the second stage (quantitative approach), the teachers and experts of Islamic Azad University of Northwest Iran were selected by random sampling according to Grigs and Morgan table 196 people were selected by random sampling method. Validity of the questionnaire was confirmed by content validity Cronbach's alpha reliability was 0.89. The research data were analyzed using Structural Equation Modeling by third-order confirmatory factor analysis with SPSS and PLS statistical software. The qualitative findings of the study indicated that the conceptual model fitted well and in the quantitative stage also the factors related to the master have the most effective factor of 0.90. And after that, environmental factors with a factor of 0.84 and student factors with a factor of 0.79 were ranked next.

Keywords: Quality; Education; Higher Education; Islamic Azad University; Northwest Iran

چکیده

هدف پژوهش حاضر، طراحی الگوی اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی است. حوزه پژوهش در مرحله اول تحقیق (رویکرد کیفی) ۲۴ نفر از خبرگان حوزه آموزش بودند که به صورت هدفمند و با استفاده از نمونه‌گیری گلوله برفی انتخاب شدند. در مرحله دوم (رویکرد کمی)، اساتید و کارشناسان آموزش دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران بودند که بر اساس جدول گرجسی و مورگان ۱۹۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی تأیید و میزان پایایی نیز توسط آلفای کرونباخ ۰/۸۹، محاسبه و تأیید شد. داده‌های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری به روش تحلیل عاملی تأییدی مرتبه سوم به کمک نرم افزارهای آماری SPSS و PLS، تحلیل شدند. یافته‌های حاصل از پژوهش کیفی در ۳ بعد اصلی (عوامل مربوط به دانشجو، استاد و محیط)، ۶ مؤلفه و ۴۲ شاخص دسته‌بندی شدند. در مرحله کمی نیز عوامل مربوط به استاد با ضریب تأثیر ۰/۹۰ اثرگذارترین مؤلفه‌ها را دارد و بعد از آن، عوامل مربوط به محیط با ضریب تأثیر ۰/۸۴ و عوامل مربوط به دانشجو با ضریب تأثیر ۰/۷۹ در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت آموزش، آموزش عالی، واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی، شمال غرب ایران

مقدمه

آموزش از مقوله‌هایی است که انسان از دیرباز با آن سروکار داشته است. با پیشرفت جوامع و ایجاد مشاغل و سازمان‌ها، ضرورت این امر بیش از پیش احساس گردید، به طوری که در حال حاضر، بقای سازمان‌ها منوط به آموزش است. زیرا عصری که در آن زندگی می‌کنند با تغییرات شتابان توأم و هر روز تغییر جدیدی در دنیای کسب‌وکار رخ می‌دهد. به این سبب، سازمان‌ها باید خود را با این تغییرات هماهنگ کنند یا فنا و نابودی را برگزینند (Amozad et al, 2017). امروزه دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی نقش مهمی در آموزش نسل‌های آینده و نیروی متخصص مورد نیاز جامعه، ایفا می‌کنند، به گونه‌ای که بین توسعه یافتگی جامعه و آموزش عالی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. به بیان دیگر عوامل متعددی می‌تواند بر پیشرفت یک کشور اثر بگذارد که یکی از مهم‌ترین آنها نقشی است که دانشگاه‌ها ایفاء می‌کنند. برای ایفای مهم‌ترین و ابتدایی‌ترین این عوامل، کیفیت آموزش است (Abedi & Mahdavian, 2015). اخیراً علاقه‌مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه‌ها به طور چشم‌گیر افزایش یافته و در سطح بین‌المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (Dadres et al, 2017).

یکی از راه‌های ارتقای کیفیت در دانشگاه‌ها این است که نظرات، خواسته‌ها و نیازهای جامعه شناخته شود و دانشگاه به طور کلی در آن راستا حرکت و با آن سازگار شود (Li chia, 2010). هدف از ارتقای کیفیت این است که مشتریان راضی باشند. بنابراین نمی‌توان سقف مشخصی برای کیفیت تعیین کرد. سقف کیفیت، رضایت مشتری است که این امر ثابت نیست و هر روز نیاز و خواسته جامعه تغییر می‌کند و بایستی دانشگاه متناسب با تغییر نیاز جامعه حرکت کند (Scott, 2010). لذا این نکته ظریف و اساسی، سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان خدمات آموزشی را به تفکر در حوزه کیفیت آموزشی و ارتقای خدمات

آموزشی وادار کرد و بر این اساس مؤسسات خدمات آموزشی در دنیا، روش‌های مختلفی را برای دست‌یابی و حصول به کیفیت مناسب و بهینه‌سازی امر آموزش آماده کرده و ارتقای کیفیت خدمات و محصولات آموزش را در صدر اولویت‌های خود قرار داده‌اند (Becket & Brooks, 2008).

آموزش عالی در دهه‌های اخیر با مسائل و چالش‌هایی روبرو شده که نیاز به تغییر و بهبود کیفیت آن به خوبی احساس می‌شود. دانشجویان و دانش‌آموختگان 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 غیرشفاف ناراضی هستند. به طور 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 (Movahedi et al, 2017).

از عناصر یا خرده‌نظام‌های اصلی آموزش عالی که باید به صورت راهبردی و اثربخش به آن نگریسته شود، «برنامه‌های درسی» هستند که برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران مربوطه با اتخاذ روش‌های گوناگون و انجام اقداماتی راهبردی در راستای توسعه اثربخش کیفیت آموزش در مؤسسات آموزش عالی باید تغییراتی در جهت تطبیق با تحولات محیطی و نیاز کنونی جوامع به وجود آورند. زیرا تردیدی نیست که برنامه‌های درسی به‌عنوان قلب نظام آموزش عالی که، آخرین تحولات و دستاوردهای بشری در عرصه‌های گوناگون علمی در آن منعکس و به نیروی فعال آینده منتقل می‌گردد، در نظر گرفته می‌شود (Torkzadeh et al, 2017). به عبارت دیگر، برنامه‌های درسی آموزش عالی باید از تناسب لازم در راستای اهداف، وظایف و تحولات مربوطه برخوردار بوده تا بتوانند نقش اثربخشی کیفیت آموزشی خود را ایفا نمایند (Soare, 2015). بر این اساس ضروری است

و ارتقای مداوم آن، هم‌صدا شده‌اند (Wood house, 2003). در گذشته دور، نظام‌های آموزش عالی در اغلب نقاط جهان به‌وسیلهٔ سرآمدان هر کشور ایجاد می‌شد و نهادی برای پرورش آنان بود؛ بنابراین روال، دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی متناسب با منظور یاد شده، تنظیم و اجرا می‌شدند. بدین‌سان، قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی امری پیچیده نبود (Motahhinejad, 2016).

در دو دهه گذشته، افزایش جمعیت و سایر عوامل، موجب افزایش تقاضا برای آموزش عالی گردید. نظام‌های آموزش عالی برای برآوردن تقاضای اجتماعی داوطلبان امتیازاتی برای اقبال کمتر بهره‌مند از فرصت‌های آموزشی منظور کردند. بدین ترتیب، جمعیت دانشجویی، چندین برابر در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی افزایش یافت و ترکیب اجتماعی آنان متفاوت گردید. از این رو، در نیازهای جمعیت دانشجویی نیز تغییراتی پدید آمد، به طوری که ضرورت یافت آموزش عالی این نیازها و تحولات را مدنظر قرار دهد و تعدیل لازم را در برنامه‌های خود اعمال کند. در صورتی که در یک نظام آموزش عالی چنین تعدیلی به انجام رسیده و تناسب آن با هدف‌های مورد نظر تأیید شده باشد، می‌توان گفت آن نظام یکی از ابعاد کیفیت آموزش عالی را رعایت کرده است (Khorasani et al, 2015).

گسترش آموزش عالی از یک‌سو و هزینه‌های در حال افزایش آن از سوی دیگر، به همراه ازدیاد تعداد و تنوع متقاضیان دانش، توجهات را به مسائل کیفیتی معطوف می‌دارد (Gemalizarah et al, 2013). از طرفی، پاسخ‌گویی نسبت به این موضوع که آیا هزینه‌های عمومی، همراه با کیفیت و اثربخشی کافی هستند، از جمله در حوزهٔ آموزشی به‌طور عام، واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی به‌طور خاص، بیش از گذشته اهمیت یافته است. واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی در شمال غرب ایران به عنوان سازمان‌هایی که نقش اساسی در رشد و توسعه علمی، فرهنگی و تربیت نیروی انسانی متخصص

برنامه‌های درسی پاسخ‌گوی نیازهای در حال تحول محیط (جامعه و بخش‌های مختلف آن) باشند تا از این طریق حیات و تداوم مؤسسات آموزش عالی تأیید شود (Torkzadeh & Nekoumand, 2015).

کیفیت در آموزش عالی حالت ویژه‌ای از نظام است که نتیجهٔ یک سلسله اقدامات و عملیات مشخص برای پاسخ‌گویی به نیازهای اجتماعی معین در یک نقطهٔ زمانی و مکانی خاص است (Karimian, 2011). اصطلاح کیفیت آموزشی محصول جنبی ارزش‌های ذهنی افراد است. سازمان جهانی استاندارد، کیفیت را مجموعه ویژگی‌ها و خصوصیات یک فرآورده یا خدمتی که بیان‌گر توانایی آن در برآوردن خواسته‌های بیان‌شده یا اشاره شده باشد، می‌داند (Atashrouz et al, 2018). کیفیت نظام آموزشی را می‌توان بر مبنای هر یک از عناصر تشکیل‌دهنده نظام آموزشی (درونداد، فرایند، محصول، برونداد و پیامد) ارزشیابی کرد. بر این اساس کیفیت دروندادهای نظام آموزشی می‌تواند نمایانگر کیفیت نظام باشد و در میان دروندادهای نظام آموزشی سه عامل یادگیرنده، مدرس و برنامه درسی حائز اهمیت محسوب می‌شوند. ارزیابی هر یک از این عوامل می‌تواند در بهبود کیفیت نظام آموزشی تأثیر بسزایی داشته باشد (Bazargan, 2011).

مؤسسات آموزش عالی به دلیل ضرورت‌های تقاضاگرایی، مشتری‌گرایی، تعامل با جامعه و جهان کار و تناسب با نیازهای متحول و انتظارات نوپدید و تنوع بخشیدن به منابع مالی، با مسئله کیفیت دست‌به‌گریبان هستند. اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان در درون دانشگاه و نیز هم‌تایان اجتماع علمی و حرفه‌ای‌های دنیای دانش، با توجه به بین‌المللی شدن آموزش عالی انتظارات بیش‌تری از بهبود و ارتقای مداوم کیفیت یاددهی، یادگیری، پژوهش و فرایندها و بروندادهای آموزش عالی پیدا می‌کنند. به‌عبارت‌دیگر، هم‌ذینفعان بیرونی در بازار کار، دولت و اجتماع و فرهنگ عمومی و هم‌ذینفعان درونی، در مطالبهٔ کیفیت و ضرورت بهبود

دارند باید همگام با تحولات علمی، آموزشی و متناسب با نیازها و مقیاس‌های ملی و جهانی، فرایند کیفیت آموزشی خود را به‌طور مستمر بهبود بخشند. پژوهش حاضر به دنبال آن است ضمن شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و ابعاد دخیل در اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران، الگویی پی‌ریزی‌کننده تا دانشگاه‌ها بتواند رسالت‌هایی را که بر عهده دارد به بهترین شکل ممکن اجرا کرده و به سرانجام رساند.

ترک‌زاده و همکاران، پژوهشی با عنوان تدوین چارچوب ارزشیابی اثربخشی برنامه‌های درسی آموزش عالی بر اساس رویکرد راهبردی انجام داده‌اند و بر اساس نتایج به دست آمده، یک چارچوب ماتریسی از ابعاد اثربخشی برنامه‌های درسی آموزش عالی (درونی، بیرونی و نهادی) و رویکرد راهبردی (در دو بعد جهت‌گیری و اقدام) شکل

گرفت. عبدی، پژوهشی با عنوان کلاس معکوس: کارایی آموزشی و تأثیر آن بر عملکرد درسی و بار شناختی ادراک‌شده دانشجویان درس فناوری اطلاعات در روان‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور انجام داده و نتایج پژوهش نشان داد که کارایی آموزشی در گروه آزمایشی بالاتر از گروه کنترل است، بنابراین آموزش به‌روش معکوس، رویکردی مفید در آموزش عالی محسوب می‌شود (Abdi, 2019). حسینی و همکاران، پژوهشی با عنوان بررسی اثربخشی آموزش با الگوی کاوشگری بر هیجان‌های تحصیلی دانش‌آموزان پسر پایه پنجم ابتدایی مدارس ناحیه دو شهر سنندج انجام داده‌اند و نتایج پژوهش نشان داد که بین گروه‌های آزمایش و گروه کنترل، از لحاظ نمرات پس‌آزمون هیجان‌های مختلف کلاس درس تفاوت معنی‌دار وجود دارد و تدریس به شیوه کاوشگری توانسته است سبب افزایش هیجان مثبت لذت و کاهش هیجان‌های منفی اضطراب و خستگی دانش‌آموزان گروه آزمایش در موقعیت کلاس درس شود (Hoseini et al, 2019). اسماعیل‌نیا و

همکاران، موضوعی با عنوان طراحی و اعتباریابی الگوی بهبود کیفی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان (روش آمیخته) انجام داده‌اند و نتایج نشان داد که فعالیت یاددهی، یادگیری و کنش‌گران انسانی تأثیر مثبت و معناداری روی بهبود کیفیت و راهبردهای استقرار دارند؛ همچنین راهبردهای استقرار بر روی بهبود کیفیت تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ویژگی‌های زمینه‌ای تأثیر مثبت و معناداری روی راهبردهای استقرار و بهبود کیفیت دارد؛ همچنین راهبردهای استقرار و بهبود کیفیت بر پیامدهای فردی، سازمانی و فراسازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد (Esmailnia et al, 2019).

فراهانی و همکاران، در تحقیقی با عنوان طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت‌بدنی در نظام آموزش از راه دور در دانشگاه پیام‌نور با روش دلفی انجام داده‌اند و نتایج پژوهش نشان داد که الگوی مفهومی کاربردی تضمین کیفیت آموزش تربیت‌بدنی آموزش از راه دور (دانشگاه پیام‌نور) نهاد تضمین کیفیت در دانشگاه پیام‌نور در دفتر نظارت و ارزیابی سازمان مرکزی تشکیل شود و دارای دفاتر و کارشناسانی در مراکز استان‌ها باشد. وظیفه این نهاد در سطح دانشگاه بهبود کیفیت از طریق توجه به فرایندهای یاددهی-یادگیری به‌عنوان قلب تپنده دانشگاه در درجه اول و فرایندهای مدیریتی و تحقیق و پژوهش در اولویت‌های بعدی باشد (Farahani et al, 2013). شکرباغانی، پژوهشی با عنوان مطالعه اثربخشی محتوای برنامه درسی دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه‌های کشور بر نیازهای شغلی آنان (مطالعه موردی: محتوای برنامه درسی فیزیک کاربردی) انجام داده‌اند و با این مطالعه به بررسی ارتباط بین تجربیات علم و عمل این دانش‌آموختگان که در دانشگاه‌های کشور تحت پوشش برنامه درسی در آموزش دانشگاهی به دست آورده‌اند با نیازهای جامعه، پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که

پایین تر از انتظارات آنان است (Hadi et al, 2016). کارنوالی و میگوئل، پژوهشی را با عنوان بررسی، تجزیه و تحلیل و طبقه بندی کیوآف.دی انواع پژوهش، انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بیش تر مطالعات بر حل مسئله کیفیت و مشکلات اساسی گزارش شده درباره کیفیت متمرکز هستند (Carnevali & Miguel, 2008). ووس و همکاران، در پژوهشی با عنوان کیفیت خدمات در آموزش عالی و نقش انتظارات دانشجو که انجام داده اند در خصوص نتایج پژوهش بیان کردند که دانشجویان انتظار یک جو مشتاقانه، تسهیل گر، دوستانه و علمی را از اساتید دارند (Voos et al, 2007). میزیکاچی، در پژوهشی با عنوان رویکرد سیستمی به مدل ارزیابی 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 دوماً 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 این ملاک ها عبارت اند از: تعیین ملاک ها برای ارزیابی برنامه، تعریف ذینفعان، تحلیل منابع درونداد، تعریف منابع مورد نیاز، جمع آوری اطلاعات، توسعه برنامه (Mizikaci, 2006). از این رو پرسش های اصلی تحقیق با توجه به هدف تحقیق به شرح زیر مطرح شده اند.

۱. الگوی ارتقاء کیفیت آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی چگونه است؟
۲. آیا الگوی ارتقاء کیفیت آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی دارای برآزش قابل قبولی است؟

محتوای درسی این دوره ها نمی توانند نیازهای جامعه را برطرف کنند و نیاز به بازنگری دارند (Shekarbaghani, 2018). پیری و همکاران، مطالعه ای با عنوان اثربخشی آموزش مبتنی بر نقشه مفهومی بر یادداری و درک مفاهیم برنامه درسی علوم تجربی و مطالعات اجتماعی پایه ششم ابتدای را با روش پژوهش طرح پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل در شهر اشنویه سال ۱۳۹۶ انجام داده اند و یافته های حاصل از تحلیل کوواریانس نشان داد نمره های گروه آزمایش در پس آزمون درک مفاهیم و یادداری علوم تجربی و مطالعات اجتماعی بالاتر از گروه کنترل است، بنابراین آموزش به روش نقشه مفهومی به افزایش درک مفاهیم و یادداری دانش آموزان منجر می شود (Piri et al, 2017). شکاری و همکاران، پژوهشی با عنوان تأثیر استفاده از فن آوری های نوین آموزشی بر کیفیت فعالیت های آموزشی دبیران شاغل در مدارس متوسطه دخترانه شهر اصفهان انجام داده اند و یافته های تحلیل واریانس نشان داد که بین استفاده از فن آوری های نوین آموزشی و کیفیت فعالیت های آموزشی دبیران از نظر آماری رابطه معناداری وجود دارد و نیز مشاهده شد که کیفیت آموزشی با به کارگیری نرم افزارهای کاربردی در آموزش با مؤلفه های کیفیت در سطح بسیار زیاد قرار گرفته است و نشان داد که متغیر به کارگیری از رایانه بیش ترین اثر را بر کیفیت آموزشی دبیران دارد و به کارگیری نرم افزارهای کاربردی اینترنت در رتبه های بعدی قرار دارد (Shekari et al, 2017). هادی و همکاران، با موضوع شاخص های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه انجام دادند، 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، ویژگی های استادان و امکانات دوره) در دانشگاه ارومیه

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ مبانی فلسفی پژوهش در گروه پارادایم اثبات‌گرا قرار می‌گیرد، جهت‌گیری آن توسعه‌ای، هدف پژوهش کاربردی و روش پژوهش آمیخته (کیفی-کمی) است و به صورت میدانی اجرا شده و استراتژی آن نیز روش دلفی است.

پژوهش حاضر در سه مرحله انجام شده است: مرحله اول تحلیل محتوای موضوع پژوهش، مرحله دوم اجرای

دلفی در دو دور و مرحله سوم اجرای آزمون. در مرحله اول تحقیق، اغلب کتاب‌ها، مقاله‌ها و منبع‌های موجود در کتابخانه‌های چاپی و الکترونیک در حوزه پژوهش بررسی و تحلیل شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، فیش‌ها و یادداشت‌های بودند که برای ثبت مقوله‌ها، بعدها و مؤلفه‌های اثربخشی کیفیت آموزشی از آنها استفاده شده است.

جدول ۱. گروه خبرگان دانشگاهی منتخب

نوع خبرگان	رتبه	دانشگاه	تعداد افراد شناسایی شده	تعداد افراد موفق	دانشگاه محل تدریس
دانشگاهی	دانشیار	آزاد	۳	۲	تبریز، بناب
(علمی)	استادیار	آزاد	۲۸	۱۲	تبریز، بناب، اردبیل، پارس‌آباد
کل خبرگان دانشگاهی			۳۱	۱۴	

در مرحله دوم، پانل دلفی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. پانل دلفی در این تحقیق استادان منتخب دانشگاه ۱۴ نفر و مدیران، معاونان و مدیران گروه ۱۶ نفر بودند (جدول‌های ۱ و ۲) که حداقل یکی از این دو ویژگی را داشتند. ۱. با مقوله اجرای مؤثر کیفیت آموزشی آشنا بوده و تألیف، تحقیق و مقالاتی در این زمینه داشتند؛ ۲. مدیرانی که در زمینه کیفیت آموزشی بیش از ۵ سال سابقه داشتند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در مرحله دوم تحقیق، پرسشنامه بود. ابتدا پرسشنامه محقق‌ساخته حاصل از مطالعات نظری، مرور ادبیات اثربخش کیفیت آموزش و نظرهای کانون خبرگان، در ۳ بعد، ۸ مؤلفه و ۶۳ شاخص، طراحی شد و در اختیار خبرگان منتخب قرار گرفت. در مجموع از میان پرسشنامه‌های عودت داده شده ۲۴ پرسشنامه به لحاظ استخراج و تجزیه و تحلیل،

مناسب تشخیص داده شد. پس از بررسی و جمع‌بندی نتایج، ۲۱ شاخص به دلیل کسب میانگین کمتر از ۵ در مقیاس هفت گزینه‌ای لیکرت از دور نخست خارج شد و ۴۲ شاخص باقی‌مانده به دور دوم راه یافت. میانگین انحراف معیار در دور اول ۱/۲۵ به دست آمد. در دور دوم میانگین تمام شاخص‌ها با استفاده از مقیاس هفت گزینه‌ای لیکرت بالای ۵ بود به این معنا که از نظر خبرگان پژوهش، همه شاخص‌ها در اجرای اثربخش کیفیت آموزش تأثیرگذارند و باید در طراحی پرسشنامه جامعه آماری مد نظر مطرح شوند. همچنین میانگین انحراف معیار از ۱/۲۵ در دور اول به ۰/۴۸ در دور دوم کاهش یافت. از این‌رو در پژوهش حاضر اجرای دلفی در مرحله دوم پایان یافت و سؤال‌ها برای آزمون در جامعه نمونه در ۳ بعد، ۶ مؤلفه و ۴۲ شاخص طراحی شد.

جدول ۲. گروه خبرگان دانشگاهی منتخب

نوع خبرگان	سمت	شناسایی شده	موافق
	ریاست دانشگاه	۵	۲
	معاونت آموزشی	۷	۵
	مدیر آموزش	۹	۶
	مدیران گروه	۱۱	۳
کل خبرگان دانشگاه		۳۲	۱۶

دارند. برای تصمیم‌گیری درباره توقف یا ادامه دوره‌های دلفی نیز، معیار تصمیم‌گیری، اتفاق نظر قوی میان اعضای پانل است که بر اساس ضریب کندال تعیین می‌شود. جدول ۳ چگونگی تفسیر مقادیر گوناگون این ضریب و جدول ۴ نتایج محاسبات ضریب کندال دو دوره اول و دوم دلفی را نشان می‌دهد.

جدول ۳. تفسیر مقادیر گوناگون ضریب کندال

مقدار ضریب کندال	۰٫۱	۰٫۳	۰٫۵	۰٫۷	۰٫۹
تفسیر میزان اتفاق نظر	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	قوی	بسیار قوی
اطمینان نسبت به ترتیب عوامل	وجود ندارد	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد

جدول ۴. نتایج محاسبات ضریب توافق کندال برای دلفی

دور دلفی	تعداد پرسشنامه توزیع شده	تعداد پرسشنامه جمع‌آوری شده	ضریب کندال
اول	۳۰	۲۴	۰٫۵۸
دوم	۲۴	۲۴	۰٫۷۹

گزینه که امتیاز مرتبط اما نیازمند بازبینی» و «کاملاً مرتبط» را کسب کرده‌اند، تقسیم بر تعداد کل متخصصان محاسبه می‌شود. برای تعیین CVR از متخصصان درخواست می‌شود که هر گزینه را بر اساس مقیاس سه قسمتی «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد» بررسی کنند، سپس پاسخ‌ها مطابق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad (1)$$

در این رابطه n_E تعداد متخصصانی است که به گزینه «ضروری» پاسخ داده‌اند و N تعداد کل متخصصان است. اگر مقدار محاسبه شده از مقدار جدول بزرگ‌تر باشد، اعتبار محتوای آن آیت پذیرفته می‌شود. جدول ۵ تصمیم‌گیری در مورد CVR را نشان می‌دهد.

در پژوهش حاضر، برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای پانل از ضریب هماهنگی کندال استفاده شده است. ضریب هماهنگی کندال نشان می‌دهد افرادی که چند مقوله را بر اساس اهمیت آنها مرتب کرده‌اند، معیارهای مشابهی را برای قضاوت درباره اهمیت هر یک از مقوله‌ها به کار برده و از این لحاظ با یکدیگر اتفاق نظر

پس از اجرای دور اول دلفی، ضریب هماهنگی کندال به منظور بررسی میزان هماهنگی پانل دلفی درباره عوامل و شاخص‌های پژوهش محاسبه شد و ضریب ۰٫۵۸ که حاکی از اتفاق نظر متوسط اعضاست، به دست آمد. پس از اجرای دور دوم دلفی، ضریب هماهنگی کندال به منظور بررسی مجدد میزان هماهنگی پانل دلفی درباره عوامل و شاخص‌های پژوهش محاسبه شد و ضریب ۰٫۷۶ که حاکی از اتفاق نظر قوی اعضاست، به دست آمد. با توجه به این که تعداد اعضای ضریب پانل در این پژوهش بیش از ۱۰ نفر بودند، این میزان از ضریب کندال کاملاً معنادار محسوب می‌شود.

در این پژوهش، به منظور ارزیابی میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه‌گیری و هدف پژوهش، از روش کمی ارزیابی روایی محتوایی استفاده شده است. برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) استفاده می‌شود. CVI به صورت تجمیع امتیازات موافق برای هر

جدول ۵. جدول تصمیم‌گیری در مورد CVR

تعداد افراد پانل متخصصان	حداقل مقدار روایی
۱۲	۰٫۶۳
۱۳	۰٫۴۸
۲۱	۰٫۴۱
۲۵	۰٫۳۶
۳۲	۰٫۳۴
۳۶	۰٫۳۰

در بخش کمی، پرسشنامه ۴۲ شاخص شناسایی شده مورد سؤال قرار گرفت. به‌منظور سنجش میزان پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضریب آلفای به دست آمده هر سه ابعاد (عوامل مربوط به دانشجو، عوامل مربوط به استاد و عوامل مربوط به محیط)، همراه با شش مؤلفه به دلیل بالاتر بودن از ۰٫۷ مورد تأیید قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی در دو نرم‌افزار SPSS²² و Smart PLS با سطح اطمینان ۹۵ درصد انجام شده است. در بخش توصیفی، از شاخص‌های آماری میانگین، مد، نما، واریانس و انحراف معیار و در بخش استنباطی، از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌های اول و دوم و مدل معادلات ساختاری به روش تحلیل عاملی تأییدی مرتبه سوم استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

با بررسی ادبیات پژوهش و مطالعه جامع دیدگاه اندیشمندان و صاحب‌نظران حوزه کیفیت آموزش، متغیرها و شاخص‌های چارچوب نظری پژوهش احصا شد. بعد از آنکه مفاهیم از حوزه منابع هدفمند استخراج شدند، به‌منظور تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد مربوط به شاخص‌ها، کانون ۶ نفره‌ای از خبرگان به شرح جدول ۶ شکل گرفت.

تعداد متخصصان شرکت کننده در پژوهش حاضر ۳۰ نفر متشکل از متخصصان دانشگاهی و سازمانی بودند که درباره تک تک سؤال‌ها از آنها نظرسنجی شد و CVR کل ۰٫۵۵ به دست آمد. با توجه به اینکه مقدار CVR بزرگ‌تر از مقدار روایی مندرج در جدول ۷ است، اعتبار روایی ابزار گردآوری اطلاعات تأیید می‌شود. به‌منظور بررسی روایی محتوای مقیاس سؤال‌های پرسش CVI تمام سؤال‌ها محاسبه شد و میانگین آنها که شاخصی برای تأیید یا عدم تأیید روایی محتوای مقیاس است، ۰٫۸۳ به دست آمد که گویای تأیید روایی محتوای مقیاس است.

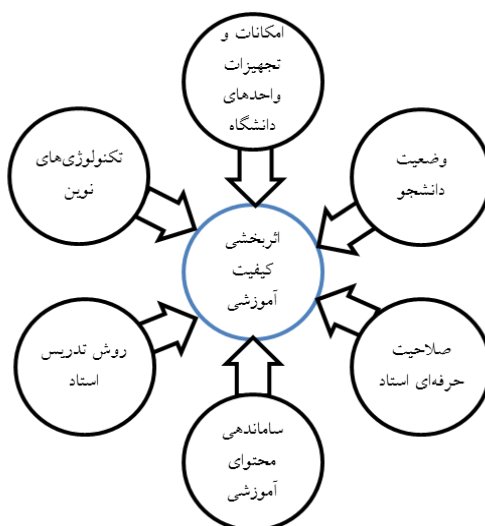
در مرحله سوم تحقیق، مدیران ستادی و اجرایی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران به‌عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. با توجه به اینکه موضوعات و مفاهیم مربوط به اجرای اثربخش کیفیت آموزشی تخصصی است و درک دقیق مفاهیم آن تجربه کار اجرایی را می‌طلبد، جامعه آماری این پژوهش، مدیران اجرایی و ستادی با سابقه کار اجرایی واحدهای دانشگاه آزاد انتخاب شدند. برای تعیین جامعه نمونه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. بر اساس ساختار سازمانی دانشگاه آزاد، تعداد ۳۹۲ مدیران ستادی و اجرایی نفر بودند که طبق جدول گرجسی مورگان ۱۹۶ نفر برای حجم نمونه تعیین شد، اما با توجه به تعداد زیاد شاخص‌ها، حجم نمونه به ۲۲۰ نفر افزایش یافت که از این تعداد ۲۰۰ پرسشنامه، نسخه در تحلیل استفاده شد.

جدول ۶. کانون خبرگان برای تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد پژوهش

ردیف	نام دانشگاه / سمت	تخصص
۱	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل	برنامه‌ریزی آموزشی و درسی
۲	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی پارس‌آباد	مدیریت دولتی
۳	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی پارس‌آباد	مدیریت آموزشی
۴	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تبریز	برنامه‌ریزی درسی در آموزش عالی
۵	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی بناب	برنامه‌ریزی درسی
۶	استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تبریز	برنامه‌ریزی درسی

چارچوب نظری پژوهش را نشان می‌دهد. بر اساس این چارچوب رتبه بندی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران و مدل اجرای اثربخش کیفیت آموزش ارائه شد.

کانون خبرگان مفاهیم استخراج شده را دسته بندی کردند و برای هر دسته، مفاهیم جایگزینی قرار دادند که به این طریق مؤلفه‌های پژوهش به دست آمد. بر اساس مؤلفه‌های تدوین شده، ابعاد پژوهش شناسایی شدند.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش مستخرج از ادبیات پژوهش و نظریات کانون خبرگان

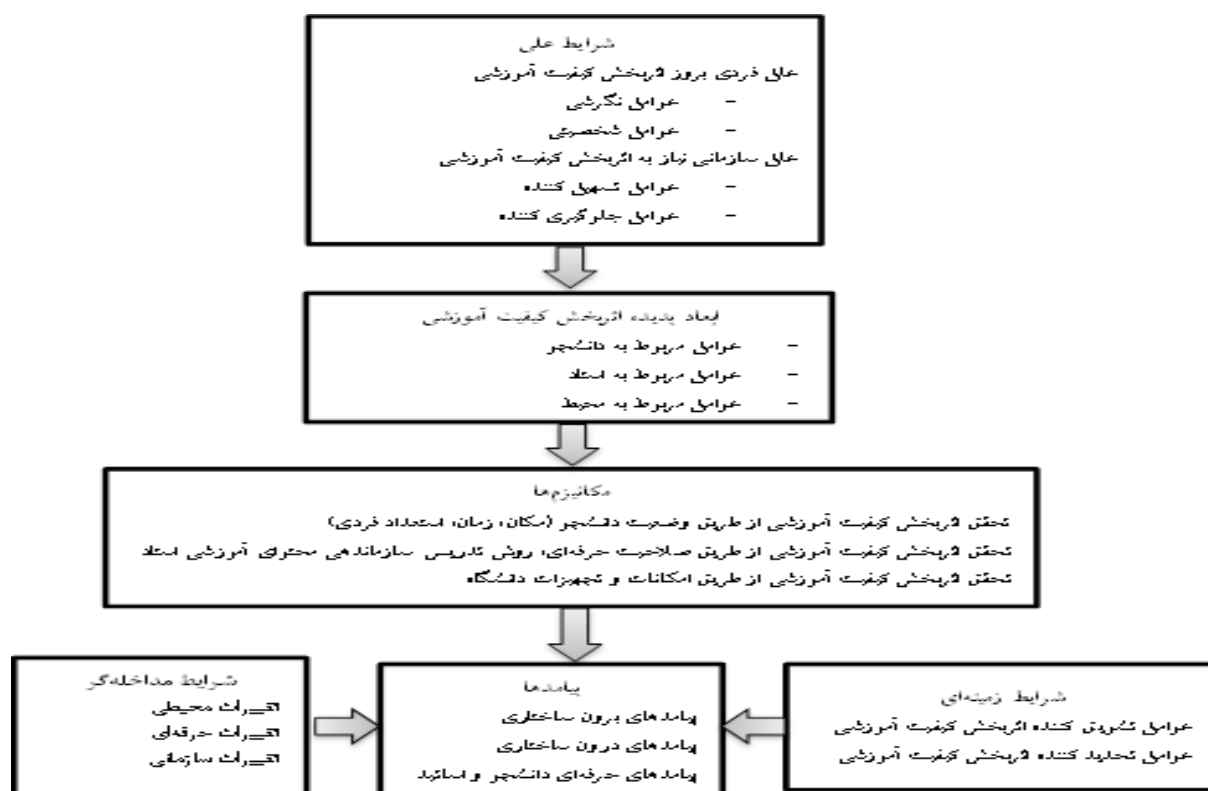
جدول ۷. مدل کیفی اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران را نشان می‌دهد. این الگو، دارای ۳ بعد، ۶ مؤلفه و ۴۲ شاخص است.

ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل مربوط به دانشجو	وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)	زمان آموزش
		بهره هوشی
		انگیزه
		وضعیت فرهنگی، اجتماعی، خانواده
		وضعیت مالی
		تعداد دانشجو به استاد
		توانایی‌های ثانویه

دانشجو محوری		
رضایت دانشجو		
ارتباط و تعامل مناسب با دانشجو	صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی-پژوهشی)	عوامل مربوط به استاد
در دسترس بودن کافی		
تسلط بر محتوای درسی		
انتخاب مناسب سناریو برای تدریس		
ایجاد روح تعمق و تفکر در دانشجو		
میزان تحصیلات و آموزش استاد		
استفاده از روش‌های مناسب برای هر محتوا		
پرهیز از استاد محوری		
صلاحیت مدرسی	روش تدریس استاد	عوامل مربوط به استاد
سازمان‌دهی منابع یادگیری		
سنوات تدریس		
میزان تجربه تدریس		
آشنایی با سبک‌های ارزشیابی		
شفاف‌سازی و تعیین انتظارات	سازمان‌دهی محتوای آموزشی	عوامل مربوط به استاد
تسهیل فرایند یاددهی و یادگیری از طریق پیوند مطالب درسی		
توسعه دوره و طراحی آموزشی		
سنجش و ارزشیابی مناسب		
در نظر گرفتن نیاز دانشجو		
محتوای کارآمد و به‌روز	امکانات و تجهیزات دانشکده	عوامل مربوط به محیط
پشتیبانی سازمانی		
کتابخانه		
فضای کلاس		
منابع مالی و حقوق اساتید		
ایجاد موقعیت مناسب حرفه‌ای برای اساتید	تکنولوژی‌های نوین	عوامل مربوط به محیط
ایجاد ارتباط مناسب با صنعت و محتوای آموزشی و دانشکده،		
ابزار و وسایل آزمایشگاهی و آموزشی		
وسایل کمک‌آموزشی الکترونیکی،		
شبکه‌های اجتماعی دخیل در آموزش		
اینترنت کافی	تکنولوژی‌های نوین	عوامل مربوط به محیط
بانک‌های اطلاعاتی مناسب		
زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و سایت‌های کامپیوتری		
الزامات کپی‌رایتی		
کارورزی دانشجویان در جهت یادگیری کاربرد تکنولوژی		

شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدها هستند که پدیده اصلی یعنی «الگوی ارتقاء کیفیت آموزش» را تشریح می‌کنند. مدل نظری «الگوی ارتقاء کیفیت آموزش» مطابق با ابعاد مدل پارادایمی در شکل ۲ قابل مشاهده است.

کدهای انتخابی نتایج گام‌های قبلی، مقوله اصلی را انتخاب می‌کند و آن را به شکلی نظام‌مند به سایر مقوله‌ها ارتباط داده، ارتباطات را اعتبار می‌بخشد و مقوله‌هایی که نیاز به تصفیه و توسعه بیش‌تر دارند را توسعه می‌دهد. به‌طور خلاصه، رویه تحلیل داده‌ها که منجر به خلق مدل نظری می‌شود، شامل شرایط علی،



شکل ۲. مدل پارادایمی الگوی اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران

مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های تشکیل‌دهنده بررسی و آزمون شود و با این اقدام قابلیت تبیین الگو برآورد می‌شود. در این خصوص نرم‌افزار لیزرل و روش تحلیل عاملی تأییدی این امکان را برای آزمون الگو و بررسی برازش آن فراهم می‌سازد.

وجود X^2 پایین و نسبت کای دو به درجه آزادی کمتر از سه نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. در این پژوهش با توجه به خروجی لیزرل، نسبت X^2 محاسبه شده به درجه آزادی برای کل سازه برابر با ۱/۵۸، برای عامل تولید ۱/۱۰، برای عامل اشاعه ۱/۸۸ و

پاسخگویی به سؤال دوم پژوهش و این سؤال که آیا الگوی ارتقاء کیفیت آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی دارای برازش قابل قبولی است یا خیر؟ نیازمند به‌کارگیری شاخص‌های برازش مدل و معیارهای اعتباریابی است. در این الگو برای ارتقاء کیفیت آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی سه عامل اصلی (عوامل مربوط به دانشجو، عوامل مربوط به استاد، عوامل مربوط به محیط) و برای سنجش هر عامل اصلی از چند عامل فرعی و درنهایت، برای عوامل فرعی از سؤالات یا آیتم‌ها استفاده شد، از این رو، لازم است وضعیت موجود تمام

برای عامل کاربست ۲/۵۸ است. همچنین مقدار RMSEA^۸ و RMR^۹ کمتر از ۰/۰۸، GFA^{۱۰} و AGFI^{۱۱} بالای ۹۰ درصد و نزدیک به یک همگی نشان‌دهنده اعتبار مدل هستند. همان‌گونه که در جدول ۸ گزارش شده است، همه این شاخص‌ها از مقادیر مطلوبی برخوردارند.

جدول ۸. شاخص‌های برازش الگوی ارتقاء کیفیت آموزش

شاخص	دامنه قابل قبول	مؤلفه تولید	اشاعه مؤلفه	مؤلفه کاربست	کل سازه
خی دو (x ^۲)	-	۶۷۲/۴۸	۵۴۸/۵۱	۶۳۱/۱۴	۳۵۸/۱۹
درجه آزادی	-	۶۱۹	۲۹۱	۲۴۴	۳۲۶
X ^۲ / df	۳ ≤	۱/۱۰	۱/۸۸	۲/۵۸	۱/۵۸
RMSEA	۰/۰۸ ≤	۰/۰۶	۰/۰۱۳	۰/۱۳	۰/۰۴۹
RMR	۰/۰۸ ≤	۰/۰۴	۰/۰۱۲	۰/۱۷	۰/۰۲۴
NFI	نزدیک به ۱	۰/۸۸	۰/۹۱	۰/۸۶	۰/۸۵
CFI	نزدیک به ۱	۰/۸۵	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۹۱
GFI	نزدیک به ۱	۰/۹۲	۰/۹۷	۰/۹۲	۰/۹۷
AGFI	نزدیک به ۱	۰/۹۱	۰/۹۸	۰/۸۴	۰/۹۳

آموزشی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران را نشان می‌دهد.

همچنین بر اساس نتایج به دست آمده، مؤلفه‌های صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی-پژوهشی) با ضریب اثرگذاری (بار عاملی) ۰/۹۱، روش تدریس استاد با ضریب اثرگذاری ۰/۹۰ و سازمان دهی محتوای آموزشی با ضریب اثرگذاری ۰/۸۹ مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر اجرای اثربخش کیفیت آموزشی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران هستند. میزان اثرگذاری هر یک از مؤلفه‌ها و رتبه‌بندی آنها در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

رتبه‌بندی ابعاد سه‌گانه مؤثر بر اجرای اثربخش کیفیت آموزشی

نتایج آزمون آنالیز واریانس نشان داد که از میان ابعاد سه‌گانه مؤثر بر اجرای اثربخش کیفیت آموزشی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران، عوامل مربوط به استاد با ضریب تأثیر (بار عاملی) ۰/۹۰ اثرگذارترین بعد است. پس‌از آن، بعد مربوط به محیط با بار عاملی ۰/۸۴ در رتبه دوم و عوامل مربوط به دانشجو با ضریب تأثیر ۰/۷۹ در رتبه سوم جای می‌گیرند. جدول ۹ رتبه‌بندی ابعاد مؤثر بر اجرای اثربخش کیفیت

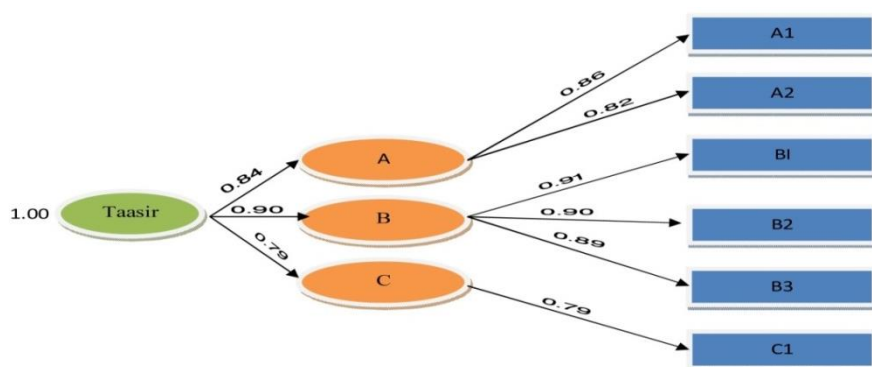
جدول ۹. رتبه‌بندی ابعاد مؤثر بر اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران

رتبه	سطح معناداری	میزان اثرگذاری	ابعاد
۳	۹/۴۳	۰/۷۹	عوامل مربوط به دانشجو
۱	۲۸/۱۲	۰/۹۰	عوامل مربوط به استاد
۲	۱۰/۵۶	۰/۸۴	عوامل مربوط به محیط

جدول ۱۰. میزان اثرگذاری مؤلفه‌های پژوهش بر اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران

مؤلفه‌ها	میزان اثر	رتبه
وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)	۰٫۷۹	۶
صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی-پژوهشی)	۰٫۹۱	۱
روش تدریس استاد	۰٫۹۰	۲
سازمان‌دهی محتوای آموزشی	۰٫۸۹	۳
امکانات و تجهیزات دانشکده	۰٫۸۲	۵
تکنولوژی‌های نوین	۰٫۸۶	۴

الگوی کمی اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران را شکل ۳ نشان می‌دهد.



شکل ۳. الگوی کمی اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران را نشان می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق در مورد اثربخشی کیفیت آموزش و با در نظر گرفتن ویژگی‌ها و استراتژی‌های آموزش عالی بالأخص در دانشگاه آزاد اسلامی و همچنین مصاحبه با اعضای هیئت‌علمی دانشگاه و خبرگان دانشگاهی، مدل کیفی اجرای اثربخش کیفیت آموزش با ۳ بُعد که شامل (عوامل مربوط به دانشجو، عوامل مربوط به استاد و عوامل مربوط به محیط) و ۶ مؤلفه شامل (وضعیت دانشجو، صلاحیت حرفه‌ای استاد، روش تدریس استاد، سازمان‌دهی محتوای آموزشی، امکانات و تجهیزات دانشکده، تکنولوژی‌های نوین) و با ۴۲ شاخص در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران مورد شناسایی و ارزیابی قرار گرفتند.

بر اساس نتایج به دست آمده از مصاحبه خبرگان و پرسشنامه باید گفت که آموزش، کنش پیچیده‌ای است و برای آسیب‌شناسی و کیفیت آن در نظام آموزش عالی کشور باید به بررسی و نقد اجزاء تشکیل‌دهنده آن پرداخت؛ که در این راستا همزمان با انسجام درونی، تحقق رسالت برنامه‌های درسی در یک طرح و ترتیب منطقی به‌گونه‌ای تحلیل، اتخاذ و تبیین گردد. این تحقیق با هدف طراحی و تبیین الگوی اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران انجام گرفت. به‌طورکلی نتایج حاصل از پژوهش حاضر به شرح زیر است: پس از بررسی جامع ادبیات

رضایت دانشجو، ارتباط و تعامل مناسب با دانشجویان از موضوعات مهم و روندهای تأثیرگذار در آموزش عالی از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان بود. در سطح جهانی، افزایش تقاضا و مشارکت در آموزش عالی کشورهای توسعه‌یافته، به‌طور مسلسل و متوالی ادامه دارد. طی دو دهه گذشته، تمام کشورهای اروپایی و غربی بیش‌ترین تلاش خود را صرف بین‌المللی کردن نظام آموزش عالی خود از راه جذب دانشجوی خارجی، اعزام دانشجو به کشورهای دیگر، در این روند رو به رشد، تغییرات بالقوه قابل توجهی در نوع دانشجویان و منطقه جغرافیایی آنها وجود دارد. از یافته‌های دیگری که می‌توان با آن اشاره کرد این بود که مصاحبه‌شوندگان در خصوص عوامل مربوط به استاد در خصوص ارتقاء اثربخش کیفیت آموزشی به مضامین صلاحیت حرفه‌ای استاد (ارتباط و تعامل مناسب با دانشجو، انتخاب مناسب سناریو برای تدریس، ایجاد روح تعمق و تفکر در دانشجو) و روش تدریس استاد (استفاده از روش‌های مناسب برای محتوا، پرهیز از استاد محوری، آشنایی با سبک‌های ارزشیابی) و سازمان‌دهی محتوای آموزشی (تسهیل فرایند یاددهی و یادگیری از طریق پیوند مطالب درسی، توسعه دوره و طراحی آموزشی و شفاف‌سازی و تعیین انتظارات) اشاره کردند. همچنین از دیگر عوامل مؤثر بر اساس نظرات مصاحبه‌شوندگان از جهت عوامل محیطی، می‌توان به ورود تکنولوژی‌های نوین (وسایل کمک آموزشی الکترونیکی، شبکه‌های اجتماعی دخیل در آموزش، کارورزی دانشجویان در جهت یادگیری کاربرد تکنولوژی) اشاره کرد. بدیهی است شناسایی مهم‌ترین شکل‌دهنده‌های اثربخش کیفیت آموزشی در آموزش عالی، اتخاذ سیاست‌ها، تصمیم‌ها و راهبردهای بلندمدت در خصوص تأثیر این عوامل می‌تواند برای سیاست‌گذاران عرصه نظام آموزش عالی در برنامه‌ریزی، شناسایی، تشخیص وضوح مسائل، چالش‌ها و فرصت‌ها کارساز باشد.

در بخش کمی پژوهش از روش معادلات ساختاری و از طریق تحلیل عاملی و نرم افزار SPSS برای تأیید مدل ارائه شده، استفاده شده است که با توجه به نتایج به دست آمده، تمامی ابعاد اثربخشی کیفیت آموزشی دارای اعتبار لازم برای اندازه‌گیری مدل ارائه شده برخوردارند و در نتیجه مدل ارائه شده در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران مورد تأیید قرار گرفت. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون آماری می‌توان نتیجه گرفت از میان ابعاد، عوامل مربوط به استاد با ضریب تأثیر ۰/۹۰ دارای بیش‌ترین تأثیر، بعد عوامل مربوط به محیط با ضریب تأثیر ۰/۸۴ و بعد عوامل مربوط به دانشجو با ضریب تأثیر ۰/۷۹ به ترتیب در اولویت‌های بعدی تأثیر قرار گرفتند.

همچنین نتایج نشان داد که از میان مؤلفه‌های اثربخش، صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی-پژوهشی) با ضریب تأثیر ۰/۹۱، روش تدریس استاد با ضریب تأثیر ۰/۹۰، سازمان‌دهی محتوای آموزشی با ضریب تأثیر ۰/۸۹، تکنولوژی‌های نوین با ضریب تأثیر ۰/۸۶، امکانات و تجهیزات دانشکده با ضریب تأثیر ۰/۸۲، وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی) با ضریب تأثیر ۰/۷۹، به ترتیب بیش‌ترین و کمترین تأثیر را در میان مؤلفه‌های پژوهش بر اجرای اثربخش کیفیت آموزش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران بود.

نتایج این پژوهش با بخش‌هایی از نتایج و یافته‌های پژوهش‌های پژوهش‌گرانی نظیر (Abedi, 2019)، (Esmaeilnia et al, 2019)، (Hoseini et al, 2019)، (Shekarbaghani, 2018)، (Piri et al, 2017)، (Shekari, et al 2017)، (Hadi et al, 2016)، (Carnevali & Miguel, 2008)، (Voos et al, 2007)، (Mizikaci, 2006)، همسو است.

در تبیین یافته‌های به دست آمده از عوامل مربوط به دانشجو، می‌توان گفت که تغییرات دموگرافیک جمعیت دانشجویی، وضعیت فرهنگی، اجتماعی و خانواده، تعداد دانشجو به استاد، دانشجو محوری،

- در خصوص اثربخشی کیفیت آموزشی، جهت گیری راهبردی، برنامه‌های درسی باید با یک رویکرد همه جانبه‌نگر و نگاهی سیستمی اعمال گردد.

- به‌منظور بالا بردن اثربخشی کیفیت آموزشی، کلاس‌های مجازی و روش‌های نوین یاددهی- یادگیری در برنامه درسی دانشگاهی

- با برنامه‌ریزی و اجرای منسجم در تقویت معیارهای اثربخشی کیفیت آموزشی مشخص شده تحقیق حاضر، کوشا باشند.

- عدم اکتفای صرف به نتایج ارزشیابی حاصل از نظرسنجی‌های دانشجویان در زمینه کیفیت تدریس و استفاده از ارزشیابی‌های چندوجهی متناسب با صلاحیت تدریس و حرفه‌ای استاد.

- بازنگری محتوای آموزشی دانشگاه‌ها و روزآمد نمودن آنها با تحولات جهان و کشور و نیاز صنعت و کشور و همچنین بومی کردن و اختصاصی کردن محتوای درسی و توجه به تفاوت‌های فردی دانشجو.

- توجه نظام آموزش عالی بر برون‌دادهای کیفی و کیفیت نظام آموزش به‌جای توجه به برون‌دادهای کمی.

- تجهیز دانشکده و کلاس‌ها به تجهیزات و تکنولوژی‌های نوین و آموزش آنها به اساتید و تشویق اساتید به استفاده از روش‌های نوین تدریس و تکنولوژی‌های نوین اساتید از طریق محاسبه در امتیاز ترفیع آنها.

منابع

- Abdi, A. (2019). The flipped classroom: Instructional efficiency and impact on Students' Perceived Cognitive load and Academic Performance (Case Study: The Information Technology Course in Psychology, Payame Noor University. *Journal of Research in Educational Systems*, 13(45), 45-58, [Persian].
- Abedi, R. & Mahdavian, Sh. (2015). Investigate the situation using information technology in elementary PE teachers International. *Journal of Sport Studies*, 5(9), 108-109, [Persian].

در خصوص جنبه اهمیت و نوآوری این تحقیق باید به این نکته اشاره کرد که در دنیای پرقابست امروزی، موضوع پرداختن به مباحث آموزش و کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها، مفهومی بسیار مهم و قابل تأمل است، به‌ویژه آنکه با توجه به مرور ادبیات پژوهش، تحقیق خاصی با این جامعیت در چنین جامعه آماری وجود ندارد. نظر به تأکید برخی اسناد بالادستی از جمله نقشه جامع علمی کشور و از آنجا که در دهه گذشته، گسترش دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در کشور بدون توجه به کارکردها، چالش‌های موجود و توجه به مسئله ارتقای کیفیت عوامل دانشگاهی و تعالی آنها صورت گرفته است این پژوهش می‌تواند به شناسایی، اتخاذ سیاست‌ها، تصمیم‌ها و راهبردهای بلندمدت به‌منظور ارتقای کیفیت آموزشی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران کارساز باشد. از سوی دیگر، هر پژوهشی دارای سختی‌ها، کمبودها، موانع و محدودیت‌های خاص خود است، که در ابتدای امر باعث کاهش سرعت روند کار و در درجه دوم باعث نقص نتایج و یا اطلاعات به دست آمده می‌شود. تحقیق موجود نیز با توجه به شرایط زمانی و مکانی و همچنین منابع و اطلاعات موجود، از این امر مستثنا نیست از جمله محدودیت‌های این تحقیق این است که چون پژوهش حاضر در یک مقطع از زمان انجام شده است، بنابراین به‌جای در نظر گرفتن تصویری بزرگ و بلندمدت، فقط تصویری مقطعی را نشان داده است. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش می‌توان پیشنهادها را به مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران ارائه کرد:

- بررسی میزان تطابق سرفصل محتوای دروس برنامه درسی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی شمال غرب ایران با نیازهای مخاطبان
- با رویکردی همسو در راهبرد سازمان، اثربخشی کیفیت آموزشی را برای اجرای هر چه بهتر تعالی آموزش عالی ایجاد کند.

- Atashrouz, M., Mohammad Pourmoghadasian, A., & Marashi, S. M. (2018). Investigating the Teaching Quality of Faculty Members from the Perspective of Students; the Case of Branches of Farhangian University in Khuzestan Province. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 8(23), 49-72, [Persian].
- Amozad, M., Ghahremani, M., Khorasani, A., & Farashkhan, M. (2017). Investigating the system of personnel training and development in Iranian organizations (study of existing situation) *quarterly. Journal of Human Resource Education and Development, Second, 7(11)*, 25-37, [Persian].
- Bazargan, A. (2011). *Educational Evaluation: Concepts, Patterns and Operational Processes*, Tehran, Sadegh, [Persian].
- Becket, N., & Brooks, M. (2008). Quality management in higher education: what quality are we actually enhancing? *Journal of hospitality, Leisure, Sport & tourism education*, 7(1), 89-101.
- Carnevalli, A., & Miguel, P. (2008). Review, analysis and classification of the literature on QFD-Types of research, difficulties and benefits, *Production Economics*, 114, 737-754.
- Dadres, M., Kharan, Z., Yousefi, R., Farajideh, M., & Sorkhi, H. (2016). Assessing the quality of university services from the perspective of students: comparing engineering faculties of a comprehensive university and an industrial university in Tehran. *Quarterly Journal of Engineering Education, Nineteenth, 7(4)*, 149-127, [Persian].
- Gamalizarah, B., Nasr, A. R., & Shadfar, H. (2013). Models of Quality Assessment in Higher Education Based on the Needs of Customers. *Higher Education Letter*, 6(22), 7-23, [Persian].
- Hadi, R., Rezapur, Y., & Solmanpour, S. (2016). Indicators of Higher Education Quality Based on the Kano Model in Urmia University. *Journal of Educational Research and Evaluation*, 9(34), 35-50, [Persian].
- Hoseini, A., karimiyan, N., Hesami, F., & Mohammadi, B. (2019). The effect of inquiry-based learning method on achievement emotions of elementary students in Science course. *Biannual Peer Review Journal of Training & Learning Researches*, 16(1), 41-50, [Persian].
- Esmailnia, M., Kouhestani, H., & Maghool, A. (2019). Design and validation of quality improvement model of virtual learning in Farhangian University (mixed method). *Journal of Technology of Education*, 13(3), 561-580, [Persian].
- Farahani, A., Hosseini, M., & Ghareh, M. A. (2013). The pattern of quality assurance of physical science in distance learning system. *Applied Research of Sport Management*, 2(2), 119-135, [Persian].
- Karimian, H. (2011). Internal Evaluation Appropriate Approach to Improve the Quality of the Higher Education System, *Quarterly Journal of Educational Strategies*, 1(2), 89-77, [Persian].
- Khorasani, A., Abbaspour, A., & Vafayizadeh, M. (2015). Investigating the Factors Affecting the Transfer of Education in In-Service Education among Non-faculty Members of Tehran University Using Holton Model. *Quarterly Journal of Human Resource Education and Development*, 2(5), 1-25, [Persian].
- Li chia, Y. (2010). *Accreditation and quality assurance of higher education in Switzerland, Europe*. Centre for socio-economic development.
- Mizikaci, f. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14, 37-53.
- Movahedi, R., Sherkhani, M., & Talebi, B. (2017). The Study of Effective Factors on Improving the Quality of Education: Case Study in College of Agriculture, Bu-Ali Sina University. *Higher Education Letter*. 10(37), 79-110, [Persian].
- Motahharinejad, H., Ghourchian, N., Jafari, P., & Yaghoubi, M. (2016). Quality assurance standards of engineering education in Iran: a global approach. *Iranian Journal of Engineering Engineering*, 17(54), 21-42, [Persian].
- Piri, M., Mesrabadi, J., & Azizi, H. (2017). The Effectiveness of Concept Map Based Instruction on Concept Retention and Comperhension in Science and Social Lessons in the Elementry Sixth Grade. *Research in Curriculum Planning*, 14(55), 91-99, [Persian].

- Scott, P. (2010). *UK Higher education in twenty first century; a changing picture*, quality matters Series, London, QAA.
- Shekarbaghani, A. (2018). Study the effectiveness of the curriculum content of Bachelor and Master Degree courses on community their job needs (Case Study: Applied Physics syllabus content). *Research in Curriculum Planning*, 14(59), 94-108, [Persian].
- Shekari, A., Mohammadi Khoshouie, Z., & Mohammadi, B. (2017). The Effect of New Educational Technologies on the Quality of Educational Activities of Teachers. *Research in Curriculum Planning*, 13(25), 74-83, [Persian].
- Soare, E. (2015). Perspectives on Designing the Competence Based Curriculum. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180, 972-977.
- Torkzadeh, J., & Nekoumand, S. (2015). Validating the Scale of University's Power of Response to Environment. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities* 5, 241-252.
- Torkzadeh, J., Marzooghi, R., Mohammadi, M., Salimi, G., & Keshavarzi, F. (2017). Developing an effectiveness evaluation framework in higher education curricula: A strategic approach. *Academic Journal of Curriculum Research*, 6(2), 41-64.
- Voss R., Gruber, T., & Szmigin I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations, *Journal of Business Research*, 60, 949-959.
- Wood house, D. (2003). Quality Improvement through Quality Audit *Quality in Higher Education*, 5(2) 133-140.