

ارزیابی «کیفیت خدمات برنامه ی آموزشی» مؤسسات آموزش عالی استان قزوین

عصمت طاهرخانی^۱، دکتر ناصر حمیدی^۲

کیفیت آموزشی از جمله دغدغه‌هایی است که همیشه نظام آموزش و پرورش برای دستیابی به آن تلاش می‌کند. ارتقای مستمر کیفیت آموزش مستلزم استفاده از ارزیابی آموزشی است. بنابراین سنجش کیفیت برنامه خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی و ارزیابی کارایی این مؤسسات از اهمیت بالایی برخوردار است. نتایج ارزیابی کیفیت آموزشی مؤسسات بر اساس مقیاس AQIP نشان می‌دهد که میانگین کلی نمرات بهبود کیفیت آموزشی در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین از دیدگاه دانشجویان برابر با ۲/۲۴ و از دیدگاه اعضای هیئت علمی برابر با ۲/۶۴ در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت

^۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، مدیریت استراتژیک، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین،

Email: esmat.taherkhani@gmail.com

^۲. دانشیار، دکترای مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

می باشد. در بخش دیگری از مطالعه حاضر به اولویت بندی زیرمقیاس های AQIP از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی پرداخته شد. نتایج نشان می دهد که زیرمقیاس رهبری و ارتباطات، برنامه ریزی بهبود و ایجاد روابط مبتنی بر همکاری از دیدگاه دانشجویان به ترتیب دارای رتبه اول تا سوم بوده که حاکی از اهمیت بالای مدیریت، برنامه ریزی و همکاری نزد دانشجویان می باشد. همچنین از نتایج بر می آید که در دیدگاه اعضای هیئت علمی، ایجاد روابط مبتنی بر همکاری، رهبری و ارتباطات و کمک به یادگیری دانشجویان حائز رتبه اول تا سوم بوده است.

کلمات کلیدی: برنامه ی خدمات آموزشی، برنامه بهبود کیفیت آموزشی، ارزیابی آموزشی

مقدمه

در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز، سازمانهایی در عرصه رقابت موفق تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان گوی سبقت را از سایر رقبای بازار برابند؛ به تعبیر دیگر بنا به فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری گرایی، مشتریان را مرکز توجه قرار داده و از دید مشتریان به مسائل نگاه کنند. امروزه عبارت رضایت مشتری یکی از اصطلاحات متداول در محیط های کاری می- باشد، ولی بدون تردید ایجاد رضایت در مشتریان و حتی به شوق آوردن ایشان با ایجاد کیفیت محصولات و خدمات، مطابق یا حتی فراتر از انتظار آنان میسر می گردد. بنابراین، کیفیت مهمترین عامل در رقابت جهانی به شمار می آید و سازمانها ناچارند که برای رقابت پیروزمندانه در بازار، کالا یا خدمت با کیفیت عرضه نماید (زنجیرچی و ترابی فارسیجانی، ۱۳۸۷). برپایه ی آنچه که اشاره شد، مؤسسات آموزش عالی که یکی از انواع سازمان های خدماتی هستند نیز باید به منظور حفظ مشتریان و جلب وفاداری آنها و کسب مزیت رقابتی، برای شناسایی انتظارات و نیازهای مشتریان شان که دانشجویان هستند تلاش کنند و خدمات با کیفیت به آنها ارائه دهند. طی دهه های گذشته نیروهای محیطی موثر بر دانشگاهها بصورت تصاعدی افزایش یافته است و در اثر این تعداد نیروی محیطی تمامی حوزه های دانشگاه مشمول پاسخگویی گردیده اند. در برخی از حوزه ها، پاسخگویی و تغییر متناسب با نیازهای محیط بوده و در برخی دیگر این گونه نشده است (حمیدی و جباری، ۱۳۸۶).

نظر به اهمیت سنجش کیفیت خدمات برای موسسات آموزش عالی از یک سو و از سوی دیگر توانمندبهای مدل AQIP در سنجش کیفیت خدمات مؤسسات آموزش عالی، در تحقیق حاضر کوشش می شود تا کیفیت برنامه ی خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی قزوین با استفاده از مدل AQIP مورد بررسی قرار گیرد. بر این اساس سوال اصلی تحقیق این است که میزان کیفیت برنامه ی خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی استان قزوین بر مبنای مدل AQIP چگونه است؟

هدف پژوهش

اهداف علمی

۱. تعیین کیفیت برنامه ی خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین
۲. تعیین وضعیت شاخص های AQIP از دیدگاه اساتید و دانشجویان
۳. بررسی میزان اهمیت مقیاس ها در مؤسسات آموزش عالی از دیدگاه دانشجویان و استادان

۲.۲. تعریف نظری متغیرها

خدمات: یک خدمت، فعالیت یا مجموعه ای است از فعالیت های کم و بیش ناملموس که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات و یا منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم های عرضه کننده خدمات صورت می گیرند و به عنوان راه حل هایی برای مشکلات مشتری ارائه می شوند (فیتزسیمونز، ۱۳۸۲)

کیفیت خدمات: در بخش خدمات، ارزیابی کیفیت آن حین فرایند ارائه خدمات انجام می گیرد. هر تماس مشتری به عنوان لحظه ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی کردن یا ناراضی کردن به شمار می رود. (فیتزسیمونز، ۱۳۸۲)

ارزیابی کیفیت خدمات: ارزیابی دنباله منطقی و آگاهانه هر نوع برنامه ریزی است که وظیفه آگاهی بخشی به نگرانی های مدیران تأثیر گذار در سطوح مختلف تصمیم گیری نظام آموزشی عالی را برعهده دارد. از نظر لغوی، واژه «ارزیابی» به معنای معین کردن ارزش چیزی است.

کیفیت نظام آموزشی: حالت ویژه ای از نظام آموزشی و نتیجه یک سری اقدامات و عملیات مشخص است که پاسخگوی نیازهای اجتماعی معین در یک نقطه زمانی و مکانی خاص می باشد (بازرگان، ۱۳۸۲).

مدل برنامه بهبود کیفیت آموزشی: برنامه ای است که با اعتبارسنجی مراکز آموزش عالی از بهبود مستمر آنان حمایت می نماید.

اهمیت خدمات آموزشی و سنجش کیفیت آن

در گذشته دور، نظام‌های آموزش عالی در اغلب نقاط جهان به وسیله 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. بدین سان، قضاوت درباره کیفیت آموزش عالی امری پیچیده نبود. 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 اقشار 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. (بازرگان، ۱۳۹۰).

مدل سازی و مدیریت کیفیت آموزش

مدل، نمادی از واقعیت است؛ نمادی که به گونه ساده می‌تواند عوامل و روابط موجود در یک موقعیت را به اشکال مختلف کلامی، ترسیمی، ریاضی، تجسمی و غیره نشان دهد. نقش مدل، هدایت توجه و کوشش، در جهت ابعاد معینی از پدیده مورد مطالعه است. مدل، انتزاعی از واقعیت است و بیانگر تمام واقعیت نیست بلکه فقط جنبه‌های خاصی از واقعیت را به انتخاب و نظر مدل ساز، بیان می‌کند.

اثر بخشی اقدامات مربوط به بهبود کیفیت آموزش، مستلزم آن است که این اقدامات و فعالیت‌ها، به روشی منظم و در چارچوب علمی، انجام شود. مدل‌های مدیریت کیفیت، می‌توانند چنین چارچوبی را فراهم نمایند. به زعم لاموس، به منظور ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت آموزش، انتخاب مدل خاصی از مدیریت کیفیت، همچون مدیریت کیفیت فراگیر، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و غیره ضروری است. (فتحی واجارگاه و محمدهادی، ۱۳۹۲).

پویایی سیستم در آموزش عالی

نظام‌های آموزشی به عنوان یک سیستم اجتماعی باز، یعنی سیستمی که با محیط خود تبادل انرژی داشته و فعل و انفعالات درونی را به محیط انتقال می‌دهند، از جمله سیستم‌هایی است که از متغیرهای بسیاری متأثر است. از این رو شاید نتوان فرایند شبیه‌سازی خطی را در مورد آنها به کار برد؛ ضمن اینکه انسان به عنوان عامل یاد دهنده و یادگیرنده، نقش اصلی را در نظام آموزشی عهده‌دار است.

در نتیجه روابط بین فردی بر پیچیدگی این سیستم می‌افزاید. همان‌گونه که در مرور مطالعات پیشین آورده شده، از پویایی سیستم می‌توان در زمینه‌های زیر استفاده کرد:

۱. تعیین و تدوین راهبردها و سیاست‌ها خرد و کلان نظام آموزشی؛
۲. ابزاری برای تعیین عوامل و میزان اثربخشی آنها در سطوح مختلف نظام آموزشی؛
۳. ارائه مدل مجازی برای پیش‌بینی و ارزشیابی سیاست‌ها برنامه درسی و آموزشی، ارزشیابی سیاستگذاری‌های آموزشی؛
۴. بررسی عوامل و سیاست‌ها موثر بر کیفیت فرآیند تدریس و یادگیری. (بهرامی و یادگارزاده، ۱۳۸۹)

مدل برنامه بهبود کیفیت آموزشی

انجمن مرکزی مدارس و کالج‌های شمال، در سال ۱۹۹۹، کمیسیون جدیدی را تحت عنوان کمیسیون یادگیری عالی، به ریاست استیون کراو تأسیس نمود. این کمیسیون، یک مؤسسه خصوصی برای اعتبارسنجی دانشکده‌ها و دانشگاه‌های منطقه شمال مرکزی ایالات متحده است. در این کمیسیون، کراو، بر مبنای روش‌های بهبود کیفیت در شرکت‌ها، چشم‌انداز نوینی را برای آموزش عالی، تدوین و ترویج نمود که زمینه‌ساز شکل‌گیری برنامه بهبود کیفیت آموزشی گردید. ضعف‌های مشاهده شده در کارکردهای تدریس و یادگیری مدارس و کالج‌های فوق‌الذکر، موجب شد برنامه بهبود کیفیت آموزشی، به تأیید و تصویب کمیسیون یادگیری عالی، برسد.

۱. کمک به یادگیری دانشجویان: هدف مشترک همه مؤسسات آموزش عالی، کمک به یادگیری دانشجویان است و این کمک، محور تحلیل آموزشی است..
۲. تحقق سایر اهداف متمایز: اهداف متمایز، اهدافی هستند که موجب تمایز مؤسسه از سایر کالج‌ها و دانشگاه‌ها می‌شوند و فرآیندهایی همچون پژوهش، فرصت‌های مطالعاتی و غیره که به تحقق اهداف اصلی کمک کرده و یادگیری دانشجویان را تکمیل می‌کند را در بر می‌گیرد.
۳. درک نیاز دانشجویان و سایر ذینفعان: در این معیار، چگونگی درک نیازهای دانشجویان و سایر ذینفعان و عملکرد مؤسسه در جهت پاسخ مناسب به آنها، مورد سنجش و تحلیل قرار می‌گیرد.
۴. ارزش نهادن به افراد: این معیار، اموری از قبیل قدردانی و پاداش، امنیت و رضایت شغلی را در بر می‌گیرد و میزان تعهد مؤسسه را به رشد اعضای هیأت علمی، کارکنان و مدیران را مورد بررسی قرار می‌دهد.

۵. رهبری و ارتباطات: این معیار، یافتن فرصت هایی برای ایجاد یک محیط یادگیری مناسب و بهبود ارتباطات بین سطوح مختلف دانشگاه را در بر می گیرد.
۶. پشتیبانی از عملیات سازمانی: شامل خدمات رایانه ای، کتابخانه، بهداشت، تغذیه و خوابگاه دانشجویان.
۷. سنجش اثربخشی: این معیار، فرآیندها و سیستم های جمع آوری، ذخیره سازی، مدیریت، توزیع و استفاده از اطلاعات و داده ها در سطوح مختلف دانشگاه را در بر می گیرد.
۸. برنامه ریزی بهبود مستمر: این معیار، فرآیندهای برنامه ریزی در مؤسسه را مورد بررسی قرار میدهد و بررسی می کند که چگونه استراتژی ها و برنامه های عملیاتی به تحقق مأموریت و چشم انداز مؤسسه، کمک می کنند. به این ترتیب، اثربخشی سیستم برنامه ریزی، مورد سنجش و تحلیل قرار می گیرد.
۹. ایجاد روابط مبتنی بر همکاری: در این معیار، روابط درونی و بیرونی دانشگاه و مشارکت افراد در تحقق رسالت دانشگاه بررسی می شود. (هویدا و مولوی، ۱۳۸۷؛ فتحی و اجارگاه و محمدهادی، ۱۳۹۲).

مدل های ارزیابی کیفیت در آموزش عالی

مدل سازی یکی از تکنیک های ذهنی بشر است که نه تنها برای هدفهای علمی، بلکه برای انجام امور روزمره بشر به دفعات مورد استفاده قرار می گیرد. مدل سازی به طور کلی یعنی مشابه سازی یک محیط با اندازه های متفاوت از محیط واقعی و احتمالا مواد و مصالحی متمایز از جنس مواد و مصالح محیط مدل شده. در مدل سازی، ابتدا اجزای محیط واقعی انتخاب شده، متناسب با هدف مورد نظر از مدل سازی ویژگی هایی از هر یک از اجزای واقعی، انتزاع می شود؛ یعنی به ازای هر یک از اجزای محیط واقعی، یک موجودیت تجریدی ساخته می شود و با برقراری ارتباطی مشابه با ارتباط اجزای واقعی، در میان موجودیت های تجریدی، محیط واقعی مدل می شود. ویژگی اصلی مدل سازی، پیش بینی قابل اطمینانی است که از نتیجه پویای آینده مدل با توجه به مفروضات اولیه و تعامل میان متغیرها به دست می آید. ویژگی دیگر استفاده از مدل ها لزوم شفافیت و دقت در استفاده از عبارتهاست، در حالی که عبارتهایی که در قالب گفتار و نوشتار ارائه می شود، این اجازه را به شخص می دهد تا اطلاعات خود را به گونه مبهم، ناتمام و حتی نادرست بیان کند. (بهرامی و یادگارزاده، ۱۳۸۹)

الگوی اعتبار سنجی دارای دو قسمت است:

۱. ارزشیابی درونی

در این مرحله نظام دانشگاهی به منظور خود در آینه دیدن اقدام به ارزشیابی می‌کند (قضاوت در باره خود) تا جنبه های قوت و ضعف خود را دریابد و به اصلاح ضعف ها بپردازد. (در ارزیابی درونی دانشگاه باید براساس حوزه‌ها، شاخص‌ها، استانداردهای مورد پذیرش نهاد اعتباربخش خود را ارزیابی نماید؛ اما در خودارزیابی حوزه‌ها، شاخص‌ها و استانداردها توسط خود دانشگاه تعیین می‌گردد).

۲. ارزشیابی بیرونی

ارزشیابی بیرونی توسط کارشناسان خارجی یا هیأت همگنان و پس از انجام ارزشیابی درونی و به منظور اطمینان از صحت کار و استفاده از نظرات متخصصین و کارشناسان خارج از مؤسسه انجام می‌شود. (کوئین، ۲۰۰۴)

عناصر و حوزه های ارزشیابی درونی عبارتند از:

۱. هدف و رسالت گروه آموزشی، ۲. مدیریت و سازماندهی، ۳. اعضای هیات علمی، ۴. دانشجویان
۵. فرایند یاد دهی - یادگیری، ۶. برنامه آموزشی دروه درسی، ۷. امکانات و تسهیلات آموزشی
۸. فعالیت های پژوهشی، ۹. دانش آموختگان (رحمانی و فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۷)

مدل برنامه بهبود کیفیت آموزشی

انجمن مرکزی مدارس و کالج های شمال، در سال ۱۹۹۹، کمیسیون جدیدی را تحت عنوان کمیسیون یادگیری عالی، به ریاست استیون کراو تأسیس نمود. این کمیسیون، یک مؤسسه خصوصی برای اعتبارسنجی دانشکده ها و دانشگاه های منطقه شمال مرکزی ایالات متحده است. در این کمیسیون، کراو، بر مبنای روش های بهبود کیفیت در شرکت ها، چشم انداز نوینی را برای آموزش عالی، تدوین و ترویج نمود که زمینه ساز شکل گیری برنامه بهبود کیفیت آموزشی گردید. ضعف های مشاهده شده در کارکردهای تدریس و یادگیری مدارس و کالج های فوق الذکر، موجب شد برنامه بهبود کیفیت آموزشی، به تأیید و تصویب کمیسیون یادگیری عالی، برسد.

مدل برنامه بهبود کیفیت آموزشی بر مدل سازمانی بهبود مستمر کیفیت، یعنی بر مفروضات مدیریت کیفیت فراگیر، مبتنی است. این مدل در مقایسه با مدل بالدریج، برای سنجش کیفیت آموزش عالی مناسب تر می باشد. به طور کلی، مدل AQIP از نه معیار، تشکیل شده است (ادلر، ۲۰۰۴). معیارها به شرح ذیل می باشند:

۱. کمک به یادگیری دانشجویان ، ۲. تحقق سایر اهداف متمایز ، ۳. درک نیاز دانشجویان و سایر دینفعان ، ۴. ارزش نهادن به افراد، ۵. رهبری و ارتباطات، ۶. پشتیبانی از عملیات سازمانی ، ۷. سنجش اثربخشی ، ۸. برنامه ریزی بهبود مستمر، ۹. ایجاد روابط مبتنی بر همکاری.

پژوهش های گذشته:

(فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱) در مقاله ی خود تحت عنوان «بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال» به این نتایج دست یافتند: پژوهش حاضر به بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه پرداخته است. در این مطالعه با استفاده از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی، ۲۰۰ نفر از دانشجویان با توجه به دانشکده محل خدمت T به صورت طبقه های متناسب با حجم هر یک از دانشکده ها به طور تصادفی انتخاب شدند. یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ گوئی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین متغیرهای جمعیت شناختی به استثنای مقاطع تحصیلی در جنسیت، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان، تفاوت معناداری مشاهده نشد. تجزیه و تحلیل سوال های پژوهش نشان می دهد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات (عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ گوئی، ضمانت و همدلی)، بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف وجود دارد. در تمامی موارد سطح انتظارات دانشجویان فراتر از سطح ادراکات آن ها بود. بنابراین دانشجویان در تمامی ابعاد مورد مطالعه از کیفیت خدمات دریافتی رضایت ندارند.

(رسول آبادی و همکاران ۱۳۹۲) در مقاله ی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل سروکوال»: دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی کردستان به نتایج زیر دست یافتند: این مطالعه با هدف تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شده است. این مطالعه به روش توصیفی - تحلیلی انجام شده است. ابزار گردآوری داده ، پرسشنامه استاندارد سروکوال بود. تعداد 200 نفر از دانشجویان به روش تصادفی سیستماتیک جهت اجرای مطالعه انتخاب شدند و 198 نفر از آنان به پرسشنامه ها جواب دادند. داده ها در نرم افزار SPSS با استفاده از آمار توصیفی و آزمون های من- ویتنی و کروسکال والیس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. بطور کلی در ابعاد مختلف خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بین انتظارات دانشجویان و ادراک

آن‌ها شکاف منفی وجود دارد و برای کاهش این شکاف لازم است در شیوه و مدیریت آموزش دانشگاه بازنگری شود.

(عباسیان و همکاران ۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان «تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال» به نتایج زیر دست یافتند: ارزیابی خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان و تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار می‌تواند زمینه تدوین برنامه های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم آورد. این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود در سال ۱۳۸۹ انجام شد. نتایج این مطالعه نشان داد انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد خدمت برآورده نمی‌شود. لذا پاسخ‌گویی، مشتری‌مداری، بهبود فرایندهای انجام کار، بهسازی فضای فیزیکی و توجه به سایر ابعاد در برنامه ریزی‌ها می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی داشته باشد.

(تولگا و همکاران، ۲۰۱۳) در مقاله ی خود با عنوان «کیفیت خدمات آموزش از راه دور» به نتایج زیر دست یافتند: هدف از این مقاله اندازه گیری کیفیت خدمات آموزش از راه دور موسسات آموزشی است که در میان شرکت های خدماتی آموزش دریافت کرده اند. برای پیدا کردن انتظارات دانشجویان، اینکه چه اندازه انتظارات آنان برآورده می‌شود یا نه، یافته های بدست آمده توسط اطلاعات جمعیتی متفاوت است. در این مقاله، اطلاعات بدست آمده از پرسش نامه با ۴۶۳ دانشجو مورد بررسی قرار گرفت. بررسی نمرات سروکوال جزئی نشان داد انتظارات برای تمام ۵ بعد مؤثر بر کیفیت خدمات در دانشگاه ها e-Mba برآورده نشد.

(داود قرونه، ۱۳۹۱) وی در پژوهشی تحت عنوان «مدیریت کیفیت آموزش عالی؛ در جستجوی چارچوبی بهینه» به نتایج زیر دست یافت: اکنون چه در سطح بین‌المللی و چه در سطح ملی، در جوامع مختلف تأکید زیادی بر پیگیری کیفیت در آموزش عالی می‌شود. اما اکثر تلاش‌ها به منظور اعمال تغییرات آموزشی در جهت بهبود کیفیت، به دلیل فقدان درکی جامع از طبیعت پیچیده کیفیت آموزش عالی با شکست مواجه می‌شود. باید توجه داشت که آموزش عالی یک کل پیچیده و به هم پیوسته است و مدلی که برای مدیریت کیفیت آن ارائه می‌گردد باید بتواند این کلیت و پیچیدگی را بازنمایی کند. این مقاله تلاشی است جهت ارائه مدلی جامع از مدیریت کیفیت آموزش عالی به گونه‌ای که جنبه‌های مختلف فرآیند مدیریت و روابط متقابل این جنبه‌ها را نمایان سازد. به کمک این مدل

می‌توان بسیاری از فعالیت‌های زائد را که خارج از زنجیره ارزش دانشگاه قرار می‌گیرند و نقشی در بهبود کیفیت خدمات آموزش عالی ندارند، حذف نمود.

مالیگا ماریموتو و همکاران (۲۰۱۲) مطالعه‌ای با عنوان کیفیت خدمات در آموزش عالی: مقایسه ادراکات ذینفعان انجام داده‌اند. مقاله حاضر به لحاظ تجربی موضوعات و برخی ابعاد حیاتی مرتبط با توسعه معیارهای کیفیت خدمات موسسه آموزشی را مورد بررسی قرار داده است که شامل طیف گوناگونی از ذینفعان من جمله مشتریان می‌باشد. همچنین، انتظار می‌رود که پژوهش کنونی درک بهتری از استراتژی‌های بهبود کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی را بدست دهد. به علت افزایش رقابت بین مؤسسات آموزش عالی، آگاهی روز افزونی در مورد اهمیت بهبود کیفیت خدمات به منظور تضمین بقای مستمر این مؤسسات و موفقیت در بازار رقابتی بوجود آمده است. با این وجود، امروزه ارائه‌ی خدمات دقیق و بسنده به مشتریان از طیف‌های مختلف فهرست ذینفعان (از جمله هیئت علمی، دانشجو، والدین و کارفرما) مؤسسات آموزش عالی را دچار چالش‌های بزرگی نموده است.

روش پژوهش

با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش‌های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر براساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. الگوریتم اجرائی این پژوهش با هدف ارائه مدلی بهبود یافته بر اساس چارچوب مدل AQIP جهت ارزیابی کیفیت برنامه‌ی خدمات آموزشی طراحی شده است. الگوریتم اجرائی پژوهش حاضر براساس طی مراحل نظامی و مبتنی بر روش تحقیق علمی طراحی شده است.

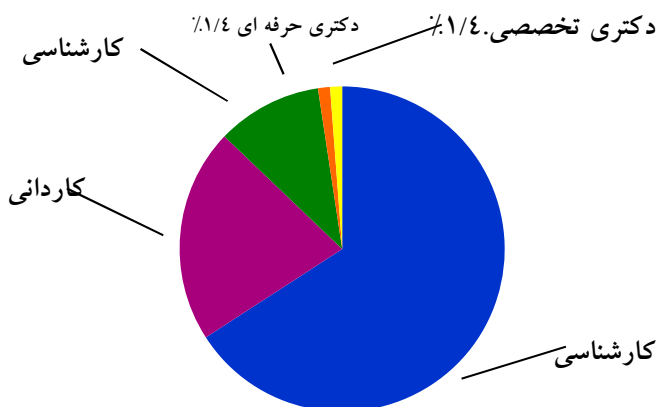
۱.۱۰. جامعه آماری:

در مطالعه حاضر چون از رویکردهای آماری و همچنین پژوهش عملیاتی استفاده شده است در هریک از گام‌های پژوهش جامعه و نمونه آماری بر اساس تکنیک مورد استفاده تعیین شده است. جهت ارزیابی «کیفیت برنامه‌ی خدمات آموزشی» با استفاده از مدل AQIP شده است جامعه آماری کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و استادان دانشگاهی در نظر گرفته شده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان محاسبه شده است.

- جهت سنجش کارایی، جامعه آماری این پژوهش را مؤسسات آموزش عالی استان قزوین تشکیل می‌دهند که شامل موسسه می‌باشد که در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱: جامعه آماری تحقیق

تعداد رشته	سال تأسیس	تعداد دانشجو	نام واحدهای تصمیم گیرنده	۳
۸	۱۳۷۴	۲۷۶	موسسه آموزش عالی کار	۱
۳	۱۳۸۵	۱۲۰	موسسه آموزش عالی غزالی	۲
۲	۱۳۸۴	۱۲۰	موسسه آموزش عالی علامه قزوینی	۳
۳	۱۳۸۶	۷۰	موسسه آموزش عالی سهروردی	۴
۹	۱۳۷۴	۱۵۰	موسسه آموزش عالی رجا	۵
۱۷	۱۳۸۳	۵۰۰	موسسه آموزش عالی البرز	۶
۳	۱۳۸۷	۱۲۰	موسسه آموزش عالی کاسپین	۷
۳	۱۳۸۴	۳۵	موسسه آموزش عالی مولانا	۸
۴	۱۳۸۷	۴۵	موسسه آموزش عالی آبا	۹
۶	۱۳۸۵	۲۰۰	موسسه آموزش عالی جمشید کاشانی	۱۰
۲	۱۳۸۴	۳۵	موسسه آموزش عالی بصیر	۱۱
۴	۱۳۸۷	۱۷۰	موسسه آموزش عالی تاکستان	۱۲



آمار آموزش عالی در یک نگاه سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ (موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی)

جدول ۲: تعداد دانشجویان مؤسسات آموزش عالی به تفکیک دوره تحصیلی

وابستگی	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری حرفه ای	دکتری تخصصی	جمع	درصد
دولتی	۴۳۹۵۳۸	۱۶۵۹۷۰۹	۲۱۴۸۵۲	۴۸۸۲۵	۵۰۸۳۲	۲۴۱۳۷۵۶	۵۵/۳
غیر دولتی	۴۸۷۷۷۳	۱۲۰۶۳۲۰	۲۴۰۱۲۶	۱۲۰۷۵	۷۸۵۱	۱۹۵۴۱۴۵	۴۴/۷
جمع	۹۲۷۳۱۱	۲۸۶۶۰۲۹	۴۵۴۹۷۸	۶۰۹۰۰	۵۸۶۸۳	۴۳۶۷۹۰۱	۱۰۰

جدول ۳: دانشجویان استان قزوین

وابستگی	درصد
دولتی	۳۰/۲
غیردولتی	۶۹/۸

جدول ۴: تعداد دانشجویان به تفکیک دوره (مقطع) تحصیلی در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ استان قزوین

کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری حرفه ای	Ph.D دکتری تخصصی	جمع کل
جمع	جمع	جمع	جمع	جمع	جمع
۳۶۲۴۰	۷۷۵۲۵	۸۰۸۶	۷۱۵	۲۹۹	۱۲۲۸۶۵

بررسی میزان اهمیت زیرمقیاس های AQIP از نظر کارشناسان در رابطه با کیفیت برنامه

خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی استان قزوین

در گام اول با استفاده از اطلاعات پرسشنامه شماره (۱) که در جدول (۵) آمده است، کیفیت برنامه خدمات آموزشی در مؤسسات مختلف غیرانتفاعی استان قزوین مورد سنجش قرار گرفته است. این پرسشنامه بر اساس نه زیر مقیاس AQIP طراحی شده و از مصاحبه شونده خواسته شده که به هر

یک از زیرمقیاس‌ها نمره‌ای از ۱ تا ۹ بدهند که عدد ۹ بیانگر بالاترین درجه اهمیت آنان از مؤسسه مورد نظر می‌باشد.

جدول ۵: اطلاعات مربوط به میزان اهمیت زیرمقیاس‌های AQIP از نظر کارشناسان در رابطه با کیفیت برنامه خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی غیرانتفاعی استان قزوین

مجموع نمرات	ایجاد روابط مبتنی بر همکاری	برنامه ریزی بهبود	سنجش اثربخشی	حمایت از عملیات نهادی	رهبری و ارتباطات	ارزش نهادن به افراد	درک نیازهای دانشجویان و دیگر دست‌اندرکاران آموزشی	تحقق اهداف جانبی	کنک به یادگیری	کدموسسه/ شاخص
۴۶	۷	۶	۵	۳	۷	۶	۳	۵	۴	A1
۶۰	۸	۵	۶	۷	۶	۷	۵	۷	۹	A2
۵۵	۴	۷	۶	۵	۷	۶	۷	۵	۸	A3
۵۶	۹	۴	۶	۷	۵	۴	۶	۸	۷	A4
۶۸	۹	۸	۷	۷	۶	۶	۸	۸	۹	A5
۶۱	۹	۸	۶	۵	۷	۹	۸	۵	۴	A6
۶۰	۸	۴	۶	۷	۵	۶	۸	۷	۹	A7
۴۶	۴	۷	۷	۴	۵	۶	۲	۳	۸	A8
۳۹	۴	۴	۲	۵	۳	۷	۷	۴	۳	A9
۶۵	۹	۸	۶	۵	۸	۹	۹	۶	۵	A10
۴۴	۳	۶	۵	۴	۶	۴	۵	۴	۷	A11
۴۹	۴	۶	۵	۶	۳	۷	۴	۵	۹	A12

نتایج جدول نشان می‌دهد که مجموع نمرات موسسات A1 تا A12 به ترتیب برابر با ۴۶، ۶۰، ۵۵، ۵۶، ۶۸، ۶۱، ۶۰، ۴۶، ۳۹، ۶۵، ۴۴ و ۴۹ می‌باشد. بنابراین موسسات A5، A10 و A6 دارای بالاترین کیفیت و موسسات A9 و A11 دارای پایین‌ترین کیفیت می‌باشند.

ارزیابی کیفیت برنامه ی خدمات آموزشی مؤسسات بر اساس مدل AQIP از دیدگاه

دانشجویان و اعضای هیئت علمی مؤسسات آموزش عالی استان قزوین

در گام بعدی پژوهش حاضر با استفاده از پرسشنامه‌های (۳) و (۴) اطلاعات مورد نیاز جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مؤسسات با روش AQIP از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی مؤسسات آموزش عالی استان قزوین جمع‌آوری گردید. محقق در پرسشنامه سؤالاتی را تهیه نموده که پس از اصلاح و تایید متخصصان، روایی سازه و محتوایی آن تأیید گردید. پایایی پرسشنامه نیز پس از انجام مطالعه مقدماتی با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ توسط کرونباخ ابداع شده و یکی از متداول‌ترین روش‌های اندازه‌گیری اعتمادپذیری یا پایایی پرسشنامه‌هاست. منظور از اعتبار یا پایایی پرسشنامه این است که اگر صفت‌های مورد سنجش با همان وسیله و تحت شرایط مشابه و در زمان‌های مختلف مجدداً اندازه‌گیری شوند، نتایج تقریباً یکسان حاصل می‌شود یا خیر. ضریب آلفای کرونباخ، برای سنجش میزان تک بعدی بودن نگرش‌ها، عقاید و ... به کار می‌رود. در واقع می‌خواهیم ببینیم تا چه حد برداشت پاسخگویان از سوالات یکسان بوده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برابر با $0/86$ بدست آمده است که نشان از مطلوب بودن پرسش‌ها دارد.

برنامه بهبود کیفیت آموزشی (AQIP) برنامه‌ای است که با کمک آن می‌توان به اعتبارسنجی مراکز آموزش عالی پرداخت. در این معیار، ۹ زیرمقیاس با استفاده از ۲۵ سوال بسته با شیوه نمره‌دهی پنج درجه‌ای لیکرتمحاسبه شده و به کمک آن‌ها در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی و ارائه راهکارهای بهبود آن در مراکز آموزش عالی اظهارنظر خواهد شد. تعداد دانشجویان پاسخگو برابر با ۲۸۸ و تعداد اعضای هیئت علمی مؤسسات مختلف برابر با ۸۱ بوده است.

با توجه به اطلاعات، زیرمقیاس‌های AQIP محاسبه شده است که آمار توصیفی مرتبط با زیرمقیاس‌های بهبود کیفیت آموزشی از نظر دانشجویان و اعضای هیئت علمی در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین را نشان میدهد.

نتایج نشان می‌دهد که از دیدگاه دانشجویان میانگین نمرات زیرمقیاس‌های کمک به یادگیری دانشجویان، تحقق اهداف جانبی، درک نیازهای دانشجویان و دیگر دست اندرکاران آموزشی، حمایت از عملیات نهادی و سنجش اثربخشی در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین کمتر از ۳ بوده است. در حالی که میانگین زیرمقیاس‌های ارزش نهادن به افراد، رهبری و ارتباطات، برنامه‌ریزی بهبود و ایجاد روابط مبتنی بر همکاری در برخی از مؤسسات مقداری بیشتر از ۳ را نشان می‌دهد. میانگین نمرات زیرمقیاس‌های AQIP از دیدگاه اعضای هیئت علمی در برخی از مؤسسات بیشتر از ۳ می‌باشد. با

توجه به اینکه در مطالعه حاضر از طیف لیکرت ۵ درجه‌ای برای تبدیل پاسخ‌ها به اعداد کمی استفاده شده است، و میانگین اعداد ۱ تا ۵ برابر با ۳ می‌باشد، می‌توان با استفاده از آزمون t به مقایسه پاسخ‌ها با این عدد فرضی پرداخت و دریافت که آیا افراد به طور معناداری موافق یا مخالف هستند یا خیر. لذا می‌بایستی بر اساس آزمون t این تفاوت‌ها مورد سنجش قرار گیرد. لذا به کمک آمار تحلیلی با استفاده از آزمون t و تحلیل واریانس این تفاوت‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. نتایج مقایسه میانگین نمرات زیرمقیاس‌های کیفیت آموزشی در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین از دیدگاه دانشجویان با میانگین فرضی ۳ نتایج بدست آمده است که با توجه به آن می‌توان اظهار داشت که میانگین نمرات زیرمقیاس‌های AQIP تفاوت معناداری با مقدار فرضی ۳ دارد.

الویت‌بندی زیرمقیاس‌ها از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی مؤسسات آموزش

عالی استان قزوین

جهت الویت‌بندی زیرمقیاس‌ها از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی مؤسسات آموزش عالی استان قزوین از آزمون فریدمن استفاده خواهد شد که نتایج در جدول ۹ ارائه شده است. این آزمون از نوع ناپارامتری بوده که معادل با آزمون پارامتری F می‌باشد. این روش برای مقایسه سه گروه و یا بیشتر از سه گروه همبسته به کار می‌رود. فرض صفر در این آزمون مبتنی بر یکسان بودن میانگین رتبه‌ها در بین زیرمقیاس‌ها می‌باشد. نتایج آزمون فریدمن بیانگر رد فرضیه صفر بوده، به طوری که میان میانگین‌های زیرمقیاس‌های بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی مؤسسات آموزش عالی استان قزوین تفاوت معناداری دارد. لذا می‌توان اولویت‌بندی زیرمقیاس‌ها را از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی انجام داد. همان‌طور که مشاهده می‌شود زیرمقیاس رهبری و ارتباطات، برنامه‌ریزی بهبود و ایجاد روابط مبتنی بر همکاری از دیدگاه دانشجویان حائز رتبه اول تا سوم شده‌اند. این نتیجه بیانگر اهمیت بالای مدیریت، برنامه‌ریزی و همکاری نزد دانشجویان می‌باشد. از نتایج بر می‌آید که در دیدگاه اعضای هیئت علمی، ایجاد روابط مبتنی بر همکاری، رهبری و ارتباطات و کمک به یادگیری دانشجویان حائز رتبه اول تا سوم شده‌اند. کاملاً مشخص است که اعضای هیئت علمی بر این عقیده‌اند که بهبود کیفیت آموزش مؤسسات از طریق همکاری و ارتباطات مناسب و اهمیت به یادگیری در دانشجویان امکان‌پذیر خواهد بود.

جدول ۶: نتایج آزمون فریدمن جهت الویت‌بندی زیرمقیاس‌ها از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی
مؤسسات آموزش عالی استان قزوین

رتبه از دیدگاه اعضای هیئت علمی	میانگین امتیاز از دیدگاه اعضای هیئت علمی	رتبه از دیدگاه دانشجویان	میانگین امتیاز از دیدگاه دانشجویان	زیرمقیاس
۳	۵/۴۸	۴	۵/۲۳	کمک به یادگیری دانشجویان
۹	۲/۸۸	۹	۳/۳۹	تحقق اهداف جانبی
۶	۴/۶۵	۶	۴/۹۰	درک نیازهای دانشجویان و دیگر دست اندرکاران آموزشی
۵	۵/۲۸	۵	۵/۰۷	ارزش نهادن به افراد
۲	۵/۸۳	۱	۵/۹۸	رهبری و ارتباطات
۸	۴/۴۹	۷	۴/۵۹	حمایت از عملیات نهادی
۷	۴/۶۲	۸	۴/۵۷	سنجش اثربخشی
۴	۵/۲۹	۲	۵/۹۳	برنامه ریزی بهبود
۱	۶/۴۸	۳	۵/۳۵	ایجاد روابط مبتنی بر همکاری
۸۱		۲۸۸		تعداد مشاهدات
۲۵/۹۶		۲۰۵/ ۷۴		آماره کای اسکوئر
۸		۸		درجه آزادی
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		P

نتایج پژوهش، راهکارهای پیشنهادی و انطباق نتایج با مطالعات دیگران

نتایج پژوهش حاضر در رابطه با بررسی کیفیت برنامه خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی استان قزوین نشان داد که میانگین مجموع نمرات اهمیت کارشناسان آموزشی برابر با ۵۴/۱ است که بسیار پایین تر از حداکثر نمره یعنی ۸۱ بوده و بیانگر سطح کیفی نامناسب این مؤسسات می باشد. اختلاف باکیفیت ترین مؤسسه (A5) و بی کیفیت ترین مؤسسه (A9) برابر با ۲۹ بوده که حاکی از سطوح غیر یکسان کیفیت در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین می باشد. با مقایسه مجموع نمرات مؤسسات مختلف مشاهده می شود که مؤسسات آموزش عالی A5، A10، A6، A2 و A7 دارای کیفیت بالاتری نسبت به سایر مؤسسات می باشند. به طور کلی نتایج این بخش به نوعی بیانگر اهمیت بررسی کیفیت برنامه خدمات آموزشی مؤسسات بوده تا از این طریق راهکارهای مناسبی برای رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت این مؤسسات ارائه گردد.

در جهت پاسخ به اینکه آیا میانگین پاسخها در مؤسسات آموزش عالی استان قزوین در دو گروه پاسخ دهندگان (اعضای هیئت علمی و دانشجویان) تفاوت معناداری با هم دارند یا خیر به تجزیه و تحلیل واریانس پرداخته خواهد شد. نتایج تحلیل واریانس زیرمقیاس های بهبود کیفیت آموزشی در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷: نتایج تحلیل واریانس مقایسه زیر مقیاس‌های بهبود کیفیت آموزشی میان دیدگاه‌های دو گروه پاسخ دهنده (اعضای هیئت علمی و دانشجویان)

P	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	زیر مقیاس
۰/۰۰۰	۲۸/۶۴	۱۳/۱۸	۱	۱۳/۱۸	کمک به یادگیری دانشجویان
۰/۰۱۱	۶/۵۴	۴/۴۹	۱	۴/۴۹	تحقق اهداف جانبی
۰/۰۰۱	۱۰/۶۰	۶/۶۵	۱	۶/۶۵	درک نیازهای دانشجویان و دیگر دست اندرکاران آموزشی
۰/۰۰۰	۱۸/۸۰	۱۳/۱۶	۱	۱۳/۱۶	ارزش نهادن به افراد
۰/۰۰۰	۱۵/۲۹	۸/۹۰	۱	۸/۹۰	رهبری و ارتباطات
۰/۰۰۰	۱۹/۲۹	۱۱/۲۲	۱	۱۱/۲۲	حمایت از عملیات نهادی
۰/۰۰۰	۱۵/۸۲	۹/۳۶	۱	۹/۳۶	سنجش اثربخشی
۰/۰۰۹	۶/۹۲	۴/۴۹	۱	۴/۴۹	برنامه ریزی بهبود
۰/۰۰۰	۳۶/۳۴	۲۷/۲۹	۱	۲۷/۲۹	ایجاد روابط مبتنی بر همکاری

این تحلیل نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری میان نظر اعضای هیئت علمی و دانشجویان در تمامی زیرمقیاس‌های AQIP بین موسسات آموزش عالی استان قزوین وجود دارد. این تفاوت ممکن است بنا به دلایل متعددی باشد. لذا بررسی عقاید این دو گروه پاسخ‌دهنده به طور جداگانه ضروری به نظر می‌رسد.

نتایج ارزیابی کیفیت آموزشی موسسات بر اساس مقیاس AQIP نشان می‌دهد که میانگین کلی نمرات بهبود کیفیت آموزشی در موسسات آموزش عالی استان قزوین از دیدگاه دانشجویان برابر با ۲/۲۴ و از دیدگاه اعضای هیئت علمی برابر با ۲/۶۴ در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. مشاهده می‌شود که هر دو میانگین از حد متوسط ۳ کمتر است. نتایج مقایسه میانگین نمرات زیرمقیاس‌های کیفیت آموزشی از دیدگاه دانشجویان در موسسات آموزش عالی استان قزوین با میانگین فرضی ۳ بیانگر تفاوت معنادار میانگین نمرات زیرمقیاس‌های AQIP از دیدگاه دانشجویان می‌باشد. این نتیجه از دیدگاه اعضای هیئت علمی هم بجز در مورد زیرمقیاس ایجاد روابط مبتنی بر همکاری به همین صورت بدست آمده است. این نتایج بیانگر نارضایتی دانشجویان و اعضای هیئت علمی از کیفیت

آموزشی موسسات آموزش عالی استان قزوین بوده که با نتایج مطالعه جوراچی (۱۳۸۱)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، آربونی و همکاران (۱۳۸۷)، باقرزاده خواجه و همکاران (۱۳۸۸)، تولگا و همکاران (۲۰۱۳)، پیتر و همکاران (۲۰۰۰)، چو (۲۰۰۴)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) و بارنس (۲۰۰۷) مطابقت دارد. لذا توصیه می‌شود که با پیگیری راهکارهای مختلف در جهت بهبود اوضاع گام بردارند.

یکی از مهم‌ترین موانع بهبود کیفیت آموزش، کمی‌گرایی بوده، در حالی که شاخص‌های کیفی آموزش بسیار بااهمیت‌تر می‌باشند. لذا توصیه می‌شود به جای تأکید بیش از اندازه بر جنبه‌های کمی آموزش، مثل تعداد دانشجو و دانش‌آموخته، تعداد مقالات چاپ شده، ساعات تدریس و تحصیل به جنبه‌های کیفی آموزش همانند افزایش مشارکت اعضای هیأت علمی و دانشجویان در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های آموزشی، رضایت دانشجویان و اعضای هیأت علمی، چاپ مقالات با کیفیت در مجلات برتر و تألیف کتاب‌های مناسب تأکید شود. همچنین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها به دانش و مهارت‌های موجود خود اکتفا ننموده و همواره بر دانش خود بیافزایند و با استفاده از شیوه‌های مناسب تدریس و امکانات آموزشی نوین بر کاوش و تأمل دانشجویان نسبت به موضوعات آموزشی تأکید نموده، تا از این طریق به یادگیری دانشجویان و کیفیت برنامه آموزشی کمک نمایند.

در نگاه کلی می‌توان بیان کرد که با توجه به لزوم ایجاد روابط مبتنی بر همکاری، به کارگیری شیوه‌های نوین رهبری به جای شیوه‌های سنتی و برقراری ارتباطات درونی و بیرونی مناسب از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان کاملاً احساس می‌شود. بر همین اساس توصیه می‌شود که مؤسسات به تقویت روابط و ارتباطات، ایجاد برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت در جهت بهبود سطح کیفیت مؤسسات و انعطاف‌پذیری در نگرش رهبری‌شان بپردازند. برای این منظور ضروری است مؤسسات آموزشی از ارتباط و همکاری بیشتر با سازمان‌های خارج از دانشگاه برخوردار شده و از این طریق، نیازهای متفاوت طرفین تأمین شود. مدیران متخصص قادر خواهند بود با برنامه‌ریزی‌های مناسب و رهبری مدرن مؤسسات آموزش عالی را به سمت بهبود کیفیت خدمات سوق دهند.

منابع

- بازرگان، ع. (۱۳۸۲). سخن سردبیر، خبرنامه انجمن پژوهش‌های آموزشی ایران شماره ۹، ۱-۲.
- بازرگان، ع. (۱۳۹۰). "ظرفیت‌سازی برای ارزیابی و ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی: تجربه‌های بین‌المللی و ضرورت‌های ملی در ایجاد ساختار مناسب"

- بهرامی، آ و یادگارزاده، غ. (۱۳۸۹). "روش شناسی پویایی سیستم در نظام آموزش عالی"، ماهنامه تدبیر، سال بیستم-شماره ۲۰۳.
- حمیدی، ن و جباری، ف. (۱۳۸۶). "شکاف های کیفیت خدمات آموزشی در رشته مدیریت صنعتی، آسیب شناسی علوم انسانی در ایران. [<http://www.noormag.com>]
- رحمانی، ر و فتحی واجارگاه، ک. (۱۳۸۷). "ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی". دوماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی؛ ۱: ۲۸-۳۹.
- رسول آبادی، م و شفیعیان، م و غریبی، ف. (۱۳۹۲). "ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان"، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، دوره هجدهم.
- زنجیرچی، م و ترابی فارسیجانی، ز. (۱۳۸۷). "رویکرد QFD در بهبود کیفیت خدمات بانکی" تدبیر، شماره ۱۹۳، (خرداد).
- فتحی واجارگاه، ک و محمدهادی، ف. (۱۳۹۲). "مبانی مدیریت کیفیت در آموزش و بهسازی منابع انسانی" انتشارات آبیژ
- فیتز سیمونز، م. (۱۳۸۲). مدیریت خدمات: استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات. ترجمه ی سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- قرونه، د. (۱۳۹۱). "مدیریت کیفیت آموزش عالی؛ در جستجوی چارچوبی بهینه"
- قلاوندی، ح و بهشتی راد، ر و قلعه ای، ع. (۱۳۹۱). "بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال" فرایند مدیریت و توسعه، دور ۲۵، شماره ۳-پیاپی ۸۱.
- عباسیان، م و چمن، ر و موسوی، ع و امیری، م و غلامی طارمیری، م و ملکی، ف، مهدی راعی، م. (۱۳۹۲). "تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال"، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم دوره هفتم، شماره دوم، صفحه ۲ الی ۹.
- هویدا، ر و مولوی، ح. (۱۳۸۷). "فرایند بهبود کیفیت آموزشی از نظر اعضای هیأت علمی دانشگاه های استان اصفهان: مقایسه ای بر اساس مقیاس AQIP"، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی/بهار و تابستان ۱۳۸۷؛ ۸(۱): ۱۳۲ تا ۱۴۱

1. Edler, F. H. W. (2004), “Campus Accreditation: Here Comes the Corporate Model” , The NHA Higher Education Journal, winter. Pp. 91-104.
2. Malliga M & Ishak I.(2012). “Service Quality in Higher Education: Comparing the Perceptions of Stakeholders” . Ninth AIMS International Conference on Management .
3. Quinn, A. Lemay, G. Larsen, P. Johnson, D. M. (2009). "Service Quality in higher education", (2nded., vol. 20, pp. 139-152).
4. Tolga D & Kader O & Cansu G,2013, The Quality Of Service Of The Distance Education, International Educational Technology Conference