

## طراحی و اعتبارسنجی کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر رضایت دانشجویان بر مبنای الگوی خان

امیر امیری رشخوار<sup>۱</sup>  
مهدی زیرک<sup>۲</sup>  
محمود قربانی<sup>۳</sup>  
علی حسین زاده<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۴

### چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی و اعتبارسنجی کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر رضایت دانشجویان بر مبنای الگوی خان بود. روش پژوهش از نوع کیفی و کمی و جامعه آماری برای بخش کیفی اعضای هیئت علمی و خبرگان دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۲۰ نفر و در بخش کمی کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد به تعداد ۳۲۰۰۰ نفر بودند که طبق فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل مصاحبه و پرسشنامه ۵۷ سوالی محقق ساخته طبق الگوی خان تنظیم شده بود. و بعد از تأیید روایی (قضاوت صاحب نظران و اساتید) و پایایی (محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۲) در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد توزیع شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد. در آمار توصیفی از شاخص مرکزی و پراکندگی مثل میانگین، انحراف معیار و در بخش استنباطی از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی در سطح اطمینان ۹۵٪ با نرم افزارهای اس پی اس ۱۸ و پی ال اس نسخه ۳ انجام گرفت. بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی و کدگذاری و تحلیل محتوای متن مصاحبه‌ها و در عین حال مطابقت آن‌ها با مبانی نظری، نتایج پژوهش نشان داد بعد سازمانی با بار عاملی ۰/۵۸۹ در جهت عوامل شناسایی شده مؤثر در رضایت دانشجویان بیشترین اهمیت را دارد و بعد از فناوری با بار عاملی ۰/۵۱۱ کمترین اهمیت را دارد و دیگر ابعاد در درجات بعدی قرار گرفتند.

**کلید واژه‌ها:** الگوی خان، کیفیت خدمات آموزشی، دانشجویان، کارکنان و مسئولین دانشگاه

۱- دانشجوی دکتری گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران، amiriamir@mshdiau.ac.ir  
۲- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران، (نویسنده مسئول) MehdiZirak45@gmail.com  
۳- دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران، mhgh2020@gmail.com  
۴- استادیار گروه مدیریت، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران، hosseinzadeh56@gmail.com

## مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی نقش مهمی در آموزش نسل‌های آینده و نیروی متخصص موردنیاز جامعه، ایفا می‌کنند، به گونه‌ای که بین توسعه یافتگی جامعه و آموزش عالی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد (زمانی، ۱۳۹۹). این امر در سال‌های اخیر باعث افزایش فشار بر دانشگاه‌ها برای بهبود مهارت‌ها، قابلیت‌ها و کیفیت خدمات شده (ابراهیمی، ۱۳۹۸) و توجه و تمرکز بر ارتقا کیفیت آموزشی یکی از دغدغه‌های پژوهشگران حوزه آموزش عالی است (خسروی، ۱۳۹۷). از طرفی سنجش کیفیت خدمات، پیش شرط اساسی بهبود کیفیت است، زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. (یزدانی و حاجیان، ۱۳۹۷) و از آنجایی که دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت علمی، جامعه و صنایع و مشتریان عمده آموزش عالی می‌باشند ولی نظرات دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان می‌تواند اهمیت زیادی داشته باشد (سیروانسی، ۱، ۲۰۱۸) و با توجه به اینکه کیفیت را خواسته مشتری یا دریافت‌کننده خدمات تعریف می‌کنند و ادراکات و انتظارات آنها را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند. (جعفری اصل و همکاران، ۱۳۹۳) بنابر این بررسی میزان رضایت دانشجویان از مؤسسات آموزش عالی می‌تواند عامل تعیین‌کننده‌ای برای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به شمار رود (زاهدی، ۱۳۹۵).

مجموعه پژوهش‌های یو(۲۰۱۵) نشان می‌دهد که توسعه جوامع رابطه بسیار زیادی با نظام آموزش عالی آنها دارد (کاوایی و نصر، ۱۳۹۵). از این رو، آموزش عالی به عنوان اصلی‌ترین نهاد توسعه دهنده منابع انسانی تخصصی، در مسیر دستیابی به توسعه پایدار مبتنی بر ملاحظات جهانی شدن نقش حساسی را بر عهده دارد (بارنت، ۳، ۲۰۱۷).

دانشگاه‌ها به مثابه یکی از مهم‌ترین اجزای نهاد آموزش کشورها، از مهم‌ترین عوامل شکل‌دهی جهان آینده تلقی می‌شوند. در دنیای رقابتی امروز، کشورهایی برنده اند که دردانش‌آفرینی و خلق دانش، گوی سبقت را از بقیه کشورها ربوده باشند (تیان، ۴ و همکاران، ۲۰۱۶). بالدرستون (۲۰۱۴) بر این اعتقاد است که آموزش عالی به عنوان اصلی‌ترین نهاد توسعه دهنده منابع انسانی تخصصی، در مسیر دستیابی به توسعه پایدار مبتنی بر ملاحظات جهانی شدن، نقش حساسی را بر عهده دارد (دوماس

1 . Sirvanci, M. B.

2 . Yu

3 . Barnett

4 . Tian et al

5 . Baldeston

وهانچنس ۱، ۲۰۱۳). در این راستا، نهاد آموزش عالی با بحران‌های ضد و نقیضی در جهان امروز روبه روست، چنان که به اعتقاد صاحب نظران این حوزه، آموزش عالی دچار وضعیت پیچیده‌ای شده است (فاضلی، ۱۳۹۶). با پیشرفت فناوری و جریان سریع تحولات جهانی، دانشگاه‌ها در تعامل بیشتری با محیط پیرامون خود قرار گرفته‌اند و این مسأله چالش‌های متعددی را برای آموزش عالی در حوزه‌های مختلفی ایجاد کرده است. نکته‌ای که باید به آن توجه داشت این است که نباید با چالش‌های آموزش عالی بدبینانه برخورد کرد، بلکه باید آنها را شناخت و برایشان راهبردهای منطقی و واقع بینانه اتخاذ کرد. شناسایی این چالش‌ها، می‌تواند در ارزیابی اثربخشی آن نیز مؤثر و مهم تلقی گردد. و در صورتی که این چالش‌ها از منظر فرصت بررسی شوند یقیناً موجب پویایی سیستم آموزش عالی خواهند شد (کاظمی، ۱۳۹۴).

با نگاه به این شرایط، متفکران تذکر داده‌اند، جوامع اگر بخواهند از فرصت‌های ناشی از تحولات به نفع خود سود جویند و از عهده چالش‌های احتمالی برآیند، باید جامعه آینده مطلوب خود را پیش بینی کرده و برای رسیدن به آن بسترسازی کنند (جارویس ۲، ۲۰۱۷). بعد دیگر اهمیت این موضوع از آن جا ناشی می‌شود که تحقق اهداف برنامه‌های توسعه کشور در حوزه آموزش عالی، و دستیابی به جایگاه مورد نظر در سند چشم انداز ۲۰ ساله کشور در این حوزه، نیازمند شناسایی چالش‌های اساسی و نوظهور (که مبتنی بر عوامل و مؤلفه‌های اصلی اثرگذار بر توسعه آموزش عالی کشور بوده)، می‌باشد، تا براساس آن بتوان راهبردهایی ارائه نموده و الگویی را طراحی کرد که قادر باشد ضمن شناسایی چالش‌های اساسی آموزش عالی کشور، زمینه و بستر لازم جهت دستیابی به شاخص‌های مورد نظر (از جمله کیفیت آموزش عالی و رضایت دانشجویان) در اسناد بالادستی و چشم انداز ۲۰ ساله در حوزه آموزش عالی را محقق سازد. خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌دهند، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه بشمار می‌آید که در توسعه یافتگی جوامع نقشی به سزا دارد (دابولکر ۳، ۲۰۱۵). همواره یکی از مقدمات توسعه ی همه جانبه کشورها، پویایی و توانایی دانشگاه‌ها در انجام دادن امور مربوط به خود بوده است. از آن جا که دانشگاه، نهادی متفکر، آگاه و نوآور در جامعه بشمار می‌آید، انتظار می‌رود که

---

1 . Dumas & Hanchans

2 . Jarvis

3 . Dabholkar

با ادای وظایف و رسالت‌های خود، بتواند گام مؤثری در جهت تحقق آرمان‌های جامعه برداشته و همواره کشور را به سمت پیشرفت، رهنمون سازد (چایپویرتانا، ۱، ۲۰۱۸).

پژوهش‌های بازاریابی در حوزه آموزش عالی در کشورهای توسعه یافته چندان جدید نیست، اما پژوهش‌های انجام شده در این کشورها فقط بر شناسایی عوامل مؤثر بر انتخاب دانشگاه، اعم از عوامل فردی و محیطی، متمرکز شده و به معیارهای انتخاب دانشگاه به صورت خاص توجه نکرده اند. ضمن اینکه این پژوهش‌ها نتوانستند مدلی ارائه دهند که مؤلفه‌ها و معیارهای انتخاب دانشگاه در بعد ارائه خدمات مطلوب آموزشی به جهت بالا بردن کیفیت آموزش و رضایت مندی دانشجویان قدم مؤثری برداشته باشد. در حقیقت مسئله اساسی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی با آنها مواجه هستند فقدان یک سیستم نهادی است که به کلیه فعالیتهای دانشگاهی مشروعیت علمی و قانونی ببخشد، مطالعات جهانی مؤید این امر است که برای پویا کردن و ارتقاء کیفی، نظام آموزش عالی کشور ما نیازمند تدوین استاندارد ملی مدیریت کیفیت آموزش عالی می‌باشد که بعنوان هسته‌ای قانونمند با عنایت به نظام ارزشیابی جامعه جهت سنجش وضع موجود با استانداردهای از قبل تعیین شده، اقدام نماید. از اینرو این تحقیق بر آن است تا با همکاری خبرگان و مسئولین امر آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی بتواند الگوی کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر رضایت دانشجویان را در این دانشگاه و سایر دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، طراحی نموده و تلاش نماید تا آن را برای اجراء به سازمان سنجش آموزش کشور پیشنهاد تا پس از تصویب بعنوان الگوی استاندارد ملی مدیریت کیفیت در آموزش عالی منتشر گردد.

### مبانی نظری

#### الف) الگوی آموزشی خان (۲۰۰۱):

بر اساس مدل خان، آسیب‌های نظام یادگیری الکترونیکی دانشگاه‌ها مورد بررسی در ابعاد ذیل طبقه بندی شد که شامل "بُعد آموزشی" شامل مؤلفه‌های برنامه ریزی آموزشی، منابع انسانی، ساختار سازمانی، روش تدریس، و محتوای آموزشی؛ از "بُعد فناورانه" شامل مؤلفه‌های زیرساخت، کیفیت، و امنیت؛ از "بُعد طراحی رابط کاربری" شامل مؤلفه‌های دانش پایه، شفافیت، سازماندهی مجدد محتوا؛ از "بُعد ارزشیابی" شامل مؤلفه‌های استاندارد ارزشیابی، و اجرای ارزشیابی؛ از "بُعد مدیریت" شامل مؤلفه‌های برنامه ریزی، ساختار سازمانی، و دیدگاه مدیران؛ از "بُعد اخلاقی" شامل مؤلفه‌های

جایگاه آموزش الکترونیکی، اخلاق حرفه ای، و قانون و مقررات؛ از "بعد سازمانی" شامل مؤلفه‌های تغییر، سیاست‌گذاری، نگرش، هدف گذاری؛ و از بعد پشتیبانی شامل مؤلفه‌های سرمایه گذاری، و منابع علمی می‌باشد.

خان (۲۰۰۱) چارچوبی برای ارزیابی نظام آموزش الکترونیکی، توسعه داد، این الگو به ارزیابی هشت بعد در نظام آموزش الکترونیکی می‌پردازد.

۱- بعد سازمان<sup>۱</sup>: بعد سازمانی به ارزیابی موضوعاتی از قبیل امور اداری، امور تحصیلی و خدمات دانشجویی می‌پردازد.

۲- بعد پداگوژیک<sup>۲</sup>: این بعد به مسائلی چون تحلیل محتوا، تحلیل مخاطب، تحلیل هدف، تحلیل ابزار، رویکرد طراحی، سازمان دهی و روش‌ها و رهیافت‌های (استراتژی‌های) محیط یادگیری الکترونیکی می‌پردازد.

۳- فناوری<sup>۳</sup>: این بعد به بررسی موضوعات مربوط به زیرساخت فناوری در محیط‌های یادگیری الکترونیکی می‌پردازد، این بعد شامل برنامه‌ریزی زیرساخت، سخت‌افزار و نرم‌افزار می‌شود.

۴- طراحی رابط کاربر<sup>۴</sup>: به ظاهر کلی و فضای برنامه‌های آموزشی مجازی اطلاق می‌شود. بعد مزبور، شامل طراحی صفحه وب سایت دانشگاه، طراحی محتوا، هدایت<sup>۵</sup> و آزمایش قابلیت کاربرد را در بر می‌گیرد.

۵- ارزشیابی<sup>۶</sup>: این بعد هم ارزیابی یادگیرندگان و هم ارزیابی محیط‌های یاددهی - یادگیری را در بر می‌گیرد.

۶- مدیریت<sup>۷</sup>: این بعد به ایجاد محیط یادگیری و توزیع اطلاعات اشاره دارد.

۷- پشتیبانی منابع<sup>۸</sup>: پشتیبانی برخط و منابع مورد نیاز برای بالا بردن کیفیت محیط‌های یادگیری هدفمند را بررسی می‌کند.

---

1 - Institutional  
 2 - Pedagogical  
 3 - Technological  
 4 - Interface Design  
 5 - navigation  
 6 - Evaluation  
 7 - Management  
 8 - Resource Support

۸-اخلاق<sup>۱</sup>: این بعد تاثیرات اجتماعی و سیاسی، تفاوت‌های فرهنگی، سوگیری، پراکندگی‌های جغرافیایی، تفاوت‌های فردی و تنوع یادگیرندگان، دستیابی به اطلاعات و مسایل قانونی را در بر می‌گیرد (خان، ۲۰۰۱، نوری و سریسارد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷، شلتون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱).

چارچوب آموزش الکترونیک دارای هشت بعد است:

آموزشی، فناوری، پداگوژیک، طراحی رابط (کاربر)، ارزیابی، مدیریت، پشتیبانی منابع، و اخلاقی هر بعد دارای چندین زیربنا است  $\frac{3}{4}$  هر یک متشکل از موضوعات متمرکز بر یک جنبه خاص است. چارچوب: بعد نهادی مربوط به مسائل مربوط به امور اداری (به عنوان مثال، سازمان و تغییر، اعتبار، بودجه بندی و بازگشت سرمایه، فناوری اطلاعات خدمات، توسعه آموزش و خدمات رسانه‌ای، بازاریابی، پذیرش، فارغ التحصیلی و امور فارغ التحصیلان) امور دانشگاهی (به عنوان مثال، چارچوبی برای یادگیری الکترونیکی ۱۸ دسامبر ۲۰۰۱ توسط: بدرول ا. خان آموزش الکترونیکی - چارچوبی برای یادگیری الکترونیکی آموزش الکترونیکی شامل پذیرش دانشجویان، فارغ التحصیلی و امور فارغ التحصیلان) امور دانشگاهی (به عنوان مثال، پشتیبانی اعضای هیئت علمی و کارکنان، امور آموزشی، حجم کار، اندازه کلاس، جبران خسارت و حقوق مالکیت معنوی) و خدمات دانشجویی (مانند، ثبت نام و پرداخت، مشاوره، کمک مالی، پشتیبانی کتابخانه، شبکه، خدمات آموزشی، خدمات کارآموزی و استخدام، و سایر خدمات) مربوط به آموزش الکترونیکی است.

- بعد آموزش الکترونیکی: این بعد مسائل مربوط به آن را بیان می‌کند. اهداف / اهداف، محتوا، رویکرد طراحی، سازمان، روش‌ها و استراتژی‌ها، و محیط‌های یادگیری الکترونیکی. مختلف الکترونیکی - روش‌ها و استراتژی‌های یادگیری شامل ارائه، نمایش، تمرین و تمرین، آموزش، بازی، داستان سرایی، شبیه سازی، نقش آفرینی، بحث، تعامل، مدل سازی، تسهیل، همکاری، بحث، سفرهای میدانی، کارآموزی، پرونده مطالعات، رشد تولیدی و انگیزه.

- بعد تکنولوژیکی: این بعد چارچوب مسائل را بررسی می‌کند زیرساخت‌های فناوری در محیط‌های یادگیری الکترونیکی - سایپرز، باشگاه دانش بعد تکنولوژیکی چارچوب مسائل را بررسی می‌کند. زیرساخت‌های فناوری در محیط‌های یادگیری الکترونیکی - سایپرز، باشگاه دانش این شامل برنامه ریزی زیرساختی، سخت افزار و نرم افزار است.

1 - Ethical

2 - Noirid & Srisa-ard

3 - Shelton

- بعد طراحی: برنامه‌های یادگیری بعد طراحی رابط صفحه را در بر می‌گیرد و طراحی سایت، طراحی محتوا، پیمایش و تست قابلیت استفاده. ارزیابی برای یادگیری الکترونیکی شامل هر دو ارزیابی است. فراگیران و ارزیابی آموزش و یادگیری محیط. مدیریت آموزش الکترونیکی به حفظ محیط یادگیری و توزیع اطلاعات.

- بعد پشتیبانی: پشتیبانی آنلاین (به عنوان مثال، پشتیبانی آموزشی / مشاوره‌ای، فنی پشتیبانی، خدمات مشاوره شغلی، سایر خدمات پشتیبانی آنلاین) و منابعی (به صورت آنلاین و آفلاین) مورد نیاز برای پرورش محیط‌های یادگیری معنی دار.

- بعد اخلاقی: ملاحظات اخلاقی آموزش الکترونیکی مربوط به اجتماعی و اجتماعی است. تنوع فرهنگی، تعصب، تنوع جغرافیایی، تنوع یادگیرنده، دسترسی به اطلاعات، آداب و قوانین حقوقی (به عنوان مثال، خط مشی و رهنمودها، حریم خصوصی، دزدی ادبی، حق چاپ). در طراحی سیستم‌های یادگیری الکترونیکی، باید به مسائل بی شماری پردازیم. شامل هشت بعد از محیط آموزش الکترونیکی است. به عنوان مثال، در طراحی رابط برای یک سیستم آموزش الکترونیکی برای زبان آموزان در سراسر جهان، ما باید نسبت به ارتباطات میان فرهنگی حساس باشیم. مسائل اخلاقی. "در بنگالادش، ما از علامت انگشت شست برای به چالش کشیدن استفاده می‌کنیم.

### ب) پیشینه تحقیق

اژدری فام وهمکاران (۱۳۹۹)، تحقیقی با عنوان طراحی و اعتباریابی الگوی برنامه درسی مبتنی بر یادگیری همراه با تأکید بر الگوی اگر در آموزش عالی انجام دادند. پژوهش، از نوع آمیخته (کمی - کیفی) بود. بدین منظور در بخش سنتز پژوهی برای بررسی پیشینه پژوهش و جمع‌آوری داده‌های متناسب با هدف پژوهش از منابع موجود در پایاننامه‌ها، کتابخانه، طرح‌های پژوهشی و مقالات موجود در پایگاه‌های اطلاعات داخل کشور و خارج کشور استفاده شد. کلیدواژگان مورد استفاده برای جستجو شامل یادگیری همراه، برنامه درسی مبتنی بر یادگیری همراه، آموزش از دور، آموزش مجازی، یادگیری مبتنی بر وب، آموزش برخط و الگوی اگر در آموزش عالی بود. روند بررسی مقالات و اسناد به ترتیب شامل؛ کل مطالعات مرتبط با کلید واژه‌ها ۴۲ مورد، حذف مقالات نامرتب پس از بررسی عناوین مورد، بنابراین در این پژوهش ۹۱ سند بررسی گردید. در بخش دوم، داده‌های مورد نظر از طریق مصاحبه به شکل نیمه ساختاری و با استفاده از یادداشت‌برداری گردآوری شد. در بخش کمی (پیمایشی) برای اعتباریابی، پرسشنامه‌ها بین ۱۶۲ نفر و با روش نمونه‌گیری هدفمند پخش شدند.

پس از گردآوری داده‌ها، یافته‌ها و نتایج پژوهش‌ها به تفکیک استخراج و مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت. بر این اساس نتایج نشان از آن دارد که ۱۲ مولفه و ۱۲۱ شاخص که به ترتیب برای مولفه منطبق و چرایی ۱۴ شاخص، اهداف ۲ شاخص، محتوی و سازماندهی ۱۴ شاخص، فعالیت‌های یادگیری ۱ شاخص، نقش معلم ۱۵ شاخص، مواد و منابع ۱۵ شاخص، گروه‌بندی ۲ شاخص، مکان ۶ شاخص، زمان ۴ شاخص و سنجش و ارزشیابی ۱۲ شاخص استخراج شد. در گام آخر با استفاده از مدل معادالت ساختاری اعتبارسنجی الگوی برنامه درسی مبتنی بر یادگیری همراه با تأکید بر الگوی اگر در آموزش عالی انجام که نتایج حاکی از وجود برازش مدل دارد.

شهرکی و نارویی (۱۳۹۸)، تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و سنجش رضایت دانشجویان بر اساس مدل سروکوال و شبکه عصبی مصنوعی (مطالعه موردی: دانشکده مهندسی دانشگاه سیستان و بلوچستان) انجام دادند این مطالعه به روش توصیفی-اکتشافی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل دانشکده مهندسی در نیمسال اول ۱۳۹۶-۱۳۹۵ بود. از آنجا که مطالعه تمام افراد جامعه آماری امکان پذیر نبود، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک ۳۱۳ نفر انتخاب شدند و پرسشنامه استاندارد سروکوال بومی شده در اختیار آنان قرار گرفت. پرسشنامه در قالب ۲۵ جفت سؤال طراحی و داده‌های ورودی و خروجی در سه مدل مختلف ادراکات و انتظارات، ادراکات، و شکاف‌ها به شبکه عصبی مصنوعی داده شد. نتایج نشان داد که شبکه‌های عصبی مصنوعی با استفاده از داده‌های جمع آوری شده مدل ادراکات با خطای کمتر و دقت بیشتری قادر به پیش بینی ارزیابی کیفیت خدمات نسبت به دو مدل دیگر است. همچنین مهمترین متغیرها در کیفیت خدمات آموزشی، ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک، مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، برگزاری دوره‌های آموزشی مهارتی خاص هر رشته، انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط دانشجو، و برگزاری اردوها و برنامه‌های آموزشی فوق برنامه تعیین گردید. -بهرامی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان « تعیین خط و مشی‌ها و عوامل اثرگذار در ارزشیابی درونی گروه‌های آموزشی: رویکردی بر اساس پویایی سیستم » به بررسی کیفیت آموزشی پرداخته اند. چارچوب پژوهش مذکور بر اساس کاربرد روش شناسی پویای سیستم در ارزشیابی درونی شکل گرفته است. هدف از این پژوهش پیشنهاد مدلی به منظور بررسی و تعیین خط و مشی‌ها و عوامل اثرگذار در کیفیت گروه‌های آموزشی با استفاده از روش شناسی پویایی سیستم‌ها بوده است. بر این اساس، ابتدا عواملی چون عضو هیئت علمی، دانشجو، دانش آموخته، پذیرفته شده، پژوهش،



تدریس، دوره‌های تحصیلی، بودجه، امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی و امکانات و تجهیزات رفاهی به عنوان مولفه‌های اثرگذار بر کیفیت گروه از مطالعات نظری، پژوهش‌های قبلی و تحلیل عناصر یک گروه آموزشی استخراج و سپس، بر اساس متغیرهای اثرگذار در هر عامل و روابط بین آنها مدلی کلی برای شبیه سازی رفتار گروه آموزشی طراحی شد.

نیکخواه فرخانی (۱۳۹۸) تحقیقی با عنوان تاکسونومی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد انجام داد. جامعه-آماري پژوهش را دانشجویان مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه بجنورد در چهار دانشکده: علوم انسانی، هنر، علوم پایه و فنی و مهندسی تشکیل داده اند که مشتمل بر ۴۰۳۹ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۵۴ نفر محاسبه گردید. برای نمونه-گیری از دانشجویان، از روش نمونه گیری طبقه-ای استفاده شد و در پایان ۳۵۹ نفر از دانشجویان مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج بیانگر آن بود که تنها ۱۷ درصد دانشجویان در گروه دانشجویان با جهت گیری انفعالی قراردادشته و ۸۳ درصد دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دغدغه مند هستند.

خسروی زاده و همکاران (۱۳۹۶)، تحقیقی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک بر اساس الگوی ترکیبی سروکوال، کانو و گسترش عملکرد کیفیت انجام دادند. هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک بر اساس رویکرد ترکیبی سروکوال، کانو و گسترش عملکرد کیفیت بود. این پژوهش از نوع پژوهش‌های توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری شامل دانشجویان گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک بودند که ۱۰۸ نفر از آنها به صورت تصادفی — سهمیه‌ای به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. نتایج نشان داد که از نظر دانشجویان کیفیت خدمات گروه در سطح متوسط بود و تفاوت آماری معناداری (شکاف منفی کیفیت) بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در تمام شش مؤلفه کیفیت خدمات وجود داشت. بیشترین شکاف کیفیت در مؤلفه موارد ملموس و کمترین شکاف کیفیت در مؤلفه قابلیت اعتبار وجود داشت. در نهایت، ۲۰ نیاز مهم دانشجویان از جمله اماکن و فضاهای ورزشی مناسب، اماکن و فضاهای آموزشی و اداری، آزمایشگاه مناسب و نیز ۱۲ ویژگی فنی کیفیت خدمات از جمله پاسخ‌دهی مناسب کارکنان، اماکن و فضاهای فیزیکی کافی و مناسب و وجود ملزومات مناسب تکنولوژی اطلاعات برای بهبود کیفیت خدمات تعیین شدند. در مجموع، دانشجویان از کیفیت خدمات گروه علوم ورزشی رضایت

نداشتند. به نظر می‌رسد اجرای یافته‌های پژوهش بتواند بهبود کیفیت خدمات و در نتیجه رضایت دانشجویان را به دنبال داشته باشد.

- لیم و تانگ (۲۰۱۷)، مطالعه‌ای به منظور سنجش ادراکات و انتظارات بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی در سنگاپور انجام داده‌اند. نتایج مطالعه آنها نشان می‌دهد که بر مبنای ادراکات بیماران، بعد پاسخگویی دارای پایین‌ترین رتبه کیفیت است در حالی که انتظارات آنها از این بعد دومین رتبه اهمیت را دارا بود. همچنین بعد تضمین که به عنوان مهم‌ترین بعد تلقی شد از لحاظ ادراک در رتبه چهارم قرار داشت.

نتایج مطالعه ریچارد و آدامز (۲۰۱۳)، که به منظور تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات متحده بود، نشان داد که از دیدگاه دانشجویان خدمات با کیفیت به آنان ارائه نمی‌شود. کاربرد پس و همکاران<sup>۱</sup> در سال (۲۰۰۱) ادراکات و انتظارات بیماران یونانی در خصوص کیفیت مراقبت‌های دندانپزشکی دریافت شده را بررسی کردند. نتایج نشان داد که انتظارات در ابعاد همدلی و تضمین از نظر بیماران در اولویت قرار داشت.

زافی روپولوس<sup>۲</sup> (۲۰۱۴)، در مقاله خود "ارزیابی کیفیت خدمات یک موسسه آموزش عالی در یونان" نظرات دانشجویان و کارکنان را در مورد کیفیت خدمات، بررسی کردند. آنها به این نتیجه رسیدند که بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد و همچنین شکاف‌هایی بین کیفیت موجود و کیفیت درخواستی دانشجویان وجود داشت.

نگرسیا او همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر کیفیت آکادمیک بر روی رضایت دانشجویان» به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاهی می‌پردازد. در این مطالعه رابطه علی بین کیفیت آکادمیک و رضایت دانشجویان را می‌سنجد. در این پژوهش جهت اندازه‌گیری رضایت دانشجویان از مدل سروپرف استفاده شده است. همچنین در این پژوهش مدل سروپرف دارای ۳ بعد که عبارتند از عوامل ملموس، قابلیت اعتماد و مطلوبیت ارزش‌های دانشگاهی می‌باشد و نمونه آماری این پژوهش شامل ۳۱۰ نفر از دانشجویان در دانشگاه رومانی است. بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون عوامل ملموس بیشترین تأثیر و سپس به ترتیب قابلیت

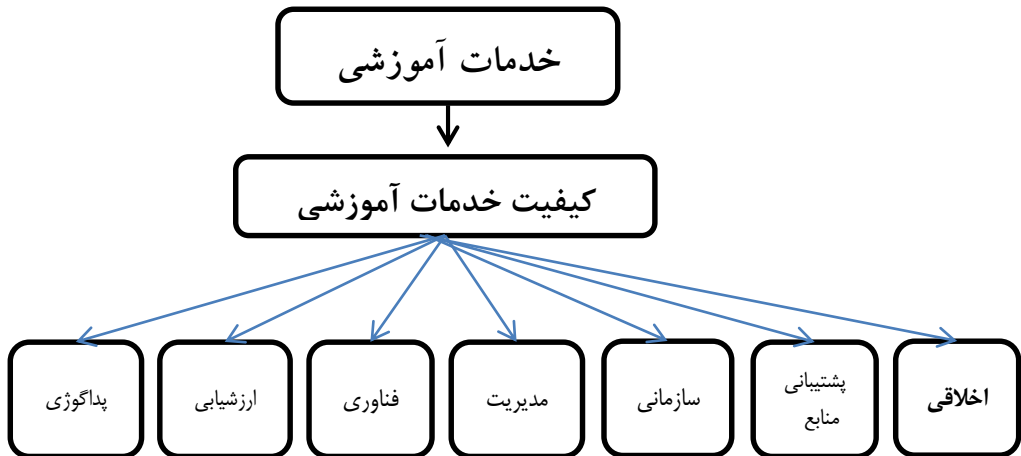
1 . Karydis et al

2 . Zafiroopoulos

اطمینان و مطلوبیت ارزش‌های دانشگاهی دارای بیشترین اهمیت است باتوجه به مبانی نظری پژوهش حاضر در قالب سوالات زیر تنظیم گردید.

### ج) اهداف

شناسایی مدل مناسب الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی  
 شناسایی اولویت هر یک از ابعاد الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی  
 شناسایی مؤلفه‌های الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی  
 شناسایی میزان اهمیت هر یکی از مؤلفه‌های الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی  
 شناسایی میزان تاثیر الگوی پیشنهادی بر کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی



شکل ۱: الگوی عوامل شناسایی شده در کیفیت خدمات آموزش بر اساس الگوی خان (۲۰۰۱)

### روش شناسی

مقاله حاضر از نظر هدف کاربردی است و از نظر ماهیت و روش اجرا توصیفی-پیمایشی است. روش پژوهش از نوع کیفی و کمی و جامعه آماری در بخش کیفی شامل عضای هیئت علمی و خبرگان دانشگاه آزاد اسلامی که در حوزه مطالعات کیفیت خدمات آموزشی و به اصطلاح خبرگان به تعداد ۲۰ نفر و در بخش کمی پژوهش شامل ۳۲۰۰۰ نفر از دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی در تمامی رشته‌های تحصیلی و در سطح تمامی دانشکده‌های دانشگاه آزاد اسلامی مشهود می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر ۳۲۰۰۰ نفر بود. که از این میان با توجه به حجم جامعه آماری و بر طبق

فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای انتخاب هر کدام از اعضای نمونه آماری بخش کمی پژوهش از روش تصادفی ساده استفاده شد. پرسشنامه پژوهش محقق ساخته بوده، سوالات و مؤلفه‌های آن با استفاده از ادبیات پژوهش و نتایج حاصل از مطالعه کیفی تدوین شد. از مجموع ابعاد و مؤلفه‌های استخراج شده و کدهای استخراج شده از متن مصاحبه‌ها، پرسشنامه‌ای با ۵۷ مؤلفه آماده شد که تمامی آن‌ها بر مبنای طیف لیکرت ۵ درجه ای: بی اهمیت (۱)، کم اهمیت (۲)، متوسط (۳)، مهم (۴)، بسیار مهم (۵) طراحی شدند. آزمون مقدماتی پرسشنامه بر روی ۳۰ نفر از نمونه آماری انجام شد، مشکلات مربوط به روشن بودن، قابلیت درک و قابل پذیرش بودن سوالات پرسشنامه پس از اجرای مقدماتی بازنگری شد و شرکت کنندگان بعدی نسخه اصلاح شده پرسشنامه را تکمیل کردند. پرسشنامه‌ها به صورت، مراجعه حضوری و پست الکترونیکی برای نمونه‌های مورد نظر ارسال شد. در این پژوهش تعداد ۳۸۴ پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع و جمع آوری شد.

که با استفاده از داده‌های به دست آمده به کمک نرم افزار اس پی اس اس، میزان ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید، که مقدار آن محاسبه شد، که بیانگر پایایی لازم است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای ابعاد مختلف پرسشنامه که در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱ ضرایب پایایی پرسش نامه بر حسب ابعاد

پرسشنامه	متغیر	سوالات
پرسشنامه محقق ساخته طبق الگوی خان (۲۰۰۱)	(پداگوژی)	سوالات ۱ الی ۱۴
	ارزشیابی	سوالات ۱۵ الی ۱۷
	فناوری	سوالات ۱۸ الی ۳۱
	مدیریت	سوالات ۳۲ الی ۳۶
	سازمانی	سوالات ۳۷ الی ۴۳
	پشتیبانی منابع	سوالات ۴۴ الی ۵۱
	اخلاقی	سوالات ۵۲ الی ۵۷

باتوجه به مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ بدست آمده برای متغیرها می توان ادعا نمود پرسشنامه مزبور از اعتبار و پایایی قابل قبولی برخوردار می باشد در تحقیق حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی صحت فرضیات تحقیق، با هماهنگی اساتید محترم راهنما، مشاور و مشاور آماری، از آمار استنباطی

روش‌های تجزیه و تحلیل استنباطی آزمون رگرسیون غیرخطی با استفاده از نرم افزار SPSS و روش مدل ساختاری با نرم افزار PLS انجام گرفته است.

### یافته‌ها

بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی و کدگذاری و تحلیل محتوای متن مصاحبه‌ها و در عین حال مطابقت آن‌ها با مبانی نظری، طبق نظر مشارکت‌کنندگان مقوله‌ها و مقوله‌ها و عوامل اصلی تأثیرگذار در کیفیت خدمات آموزش را می‌توان در ۵ مقوله یا بعد اصلی و ۳۰ مولفه طبقه بندی نمود. ابعاد اصلی مؤثر عبارتند از: ۱- عامل امکانات و تجهیزات آموزشی (۴ مؤلفه) ۲- عامل کارکنان و مسئولین دانشگاه (۷ مؤلفه) ۳- عامل خدمات آموزشی (۷ مؤلفه) ۴- عامل دانشجویان (۴ مؤلفه) ۵- عامل اساتید دانشگاه (۸ مؤلفه) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. برای تشخیص این مسئله که تعداد داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه‌ها و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ از شاخص آزمون تناسب کایزر - مایر<sup>۱</sup> و آزمون بارتلت<sup>۲</sup> استفاده گردید. آزمون تناسب کایزر - مایر شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند. این شاخص در دامنه صفر و یک قرار دارد. اگر مقدار شاخص بین (۰/۶۵ - ۰/۵۰) تحلیل عاملی متوسط، بین (۰/۷۵ - ۰/۶۵) خوب، بین (۰/۸۵ - ۰/۷۵) و از ۰/۸۵ به بالا به میزان عالی تحلیل عاملی برای داده‌ها مناسب خواهند بود.

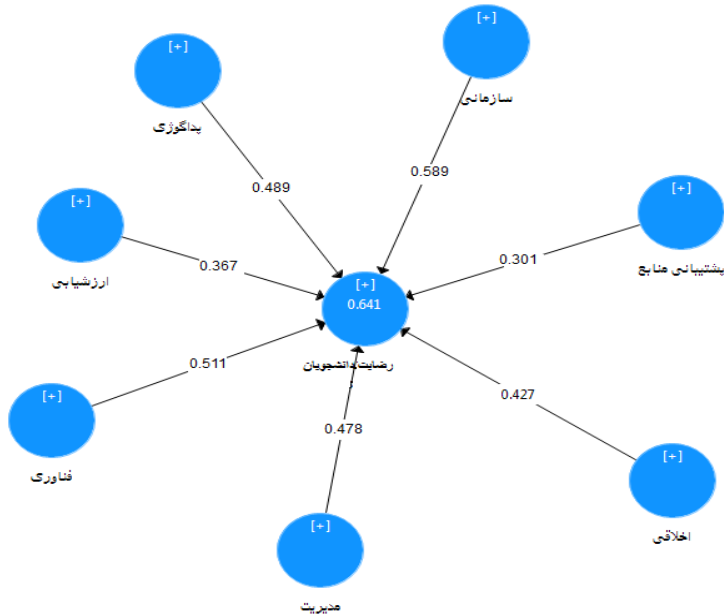
1.KMO( Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling Adequacy  
2Bartlets Test of sphericity

جدول ۲: تحلیل عاملی اکتشافی مبانی نظری

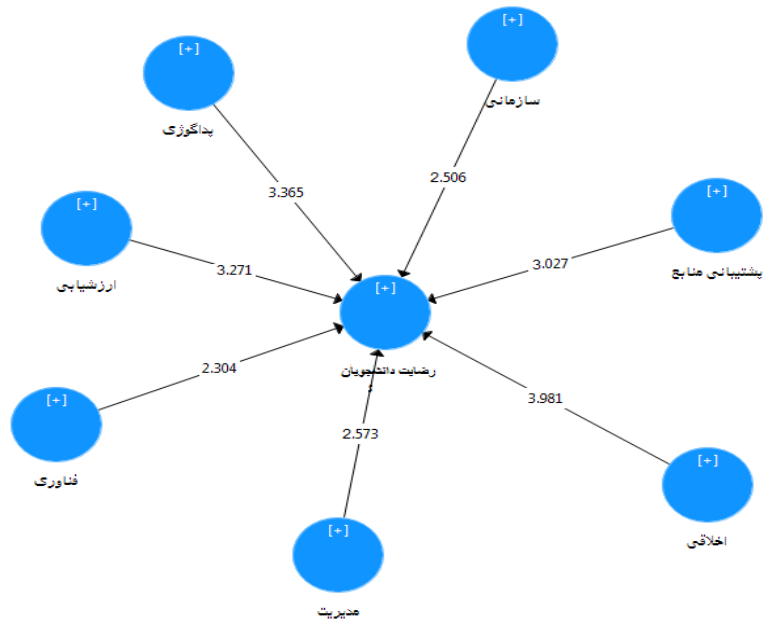
ابعاد (عوامل اصلی)	عدد آزمون تناسب کایزر مایر و آزمون بارتلت	مؤلفه ها (عوامل فرعی)	واریانس کل ابعاد
پداگوژی	KMo=0. 758 Bartlett=591. 955 Df=45 Sig=0/000	۱۴	۶۳/۷۵۸
ارزشیابی	KMo=0. 742 Bartlett=465. 722 Df=45 Sig=0/000	۳	۶۹/۷۶۹
فناوری	KMo=0. 851 Bartlett=1106. 611 Df=120 Sig=0/000	۱۴	۵۵/۱۰۵
مدیریت	KMo=0. 841 Bartlett=1477. 536 Df=136 Sig=0/000	۵	۶۴/۹۸۴
بعدسازمانی	KMo=0. 742 Bartlett=465. 722 Df=45 Sig=0/000	۷	۶۰/۱۴۵
پشتیبانی منابع	KMo=0. 851 Bartlett=1417. 536 Df=136 Sig=0/000	۸	۶۴/۹۸۴
بعد اخلاقی	KMo=0. 772 Bartlett=365. 722 Df=45 Sig=0/000	۸	۵۹/۳۶۱
تحلیل عاملی اکتشافی کل	Kmo=0/843 Bartlett5410. 737 Df=1378 Sig=0/000	۶۵	۶۸/۵۴۰

همان گونه که در جدول ۳ ملاحظه می‌گردد، مقدار آماره آزمون تناسب کایزر - مایر در تمامی ابعاد بیشتر از ۰/۷ بوده و مقدار sig نیز بیش از سطح معنی داری می‌باشد. این نشان‌دهنده این مطلب است که تحلیل عاملی برای این داده‌ها بسیار مناسب می‌باشد. در صد واریانس تبیین شده کل مؤلفه‌ها نیز در ستون آخر جدول ۴-۱۰، درصدی از تغییر پذیری سؤالات را که توسط مؤلفه‌های استخراجی قابل

توضیح است، بیان می‌کند که در تمامی ابعاد درصد واریانس تبیین شده نسبتاً بالاست. لذا داده‌های آزمون تناسب کایزر - مایر و آزمون بارتلت در تمامی ابعاد مناسب است بنابراین بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی از ۵۶ مؤلفه استخراج شده از مبانی نظری و بخش کیفی پژوهش، ۱- عامل پداگوژی (۱۴ مؤلفه) ۲- عامل ارزشیابی (۳ مؤلفه) ۳- عامل فناوری (۱۴ مؤلفه) ۴- عامل مدیریت (۵ مؤلفه) ۵- عامل سازمانی (۷ مؤلفه) ۶- عامل پشتیبانی منابع (۸ مؤلفه) ۷- عامل اخلاقی (۸ مؤلفه) مبنای تحلیل آماری قرار گرفتند. در ادامه نتایج تحلیل عاملی اکتشافی، برای اولویت بندی کردن ابعاد اصلی، به نتایج تحلیل عاملی کل برای هر یک از ابعاد اصلی در رضایت دانشجویان نقش دارند، پرداخته شده است.



شکل ۲: مدل ساختاری در حالت استاندارد



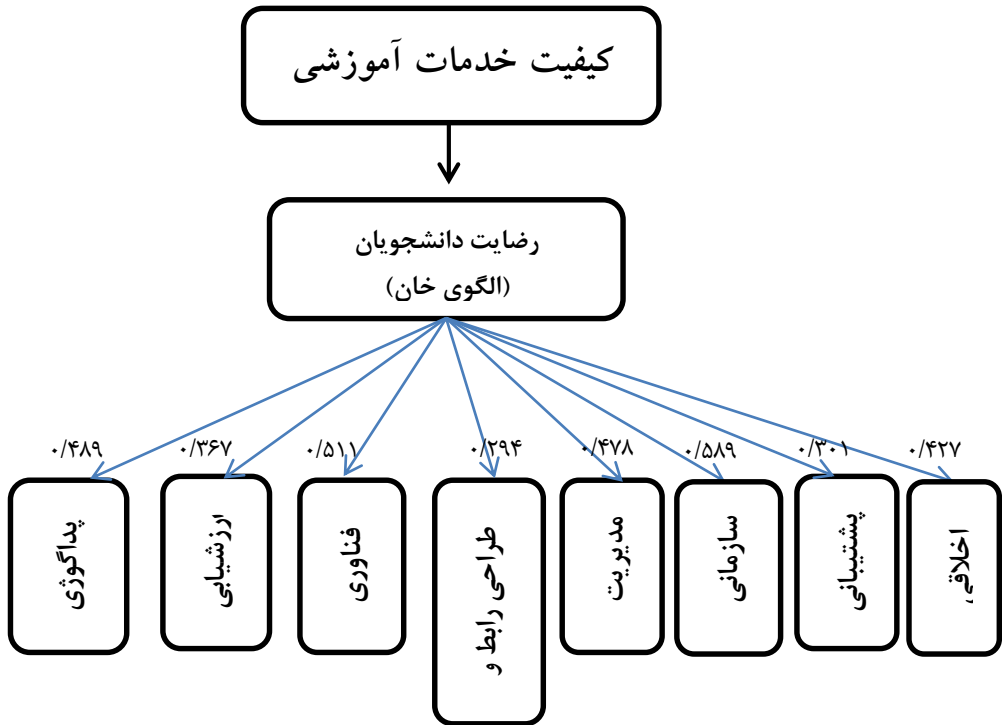
شکل ۳: مدل ساختاری در حالت معناداری

جدول ۴: ضرایب مستقیم مسیر ارتباطی هر یک از ابعاد اثرگذار در الگوی نهایی پژوهش

رتبه	نتیجه	معناداری	ضریب مسیر	بعد	ردیف
۳	معنی دار است.	۳/۳۶۵	۰/۴۸۹	پداگوژی	۱
۶	معنی دار است.	۳/۲۷۱	۰/۳۶۷	ارزشیابی	۲
۲	معنی دار است.	۲/۳۰۴	۰/۵۱۱	فناوری	۳
۴	معنی دار است.	۲/۵۷۳	۰/۴۷۸	مدیریت	۴
۱	معنی دار است.	۳/۹۸۱	۰/۵۸۹	بعد سازمانی	۵
۷	معنی دار است.	۳/۰۲۷	۰/۳۰۱	پشتیبانی منابع	۶
۵	معنی دار است.	۳/۹۸۳	۰/۴۲۷	بعد اخلاقی	۷

باتوجه به خروجی جدول ۴، نرم افزار اسمارت پی ال اس و مقدار ضریب مسیر جدول فوق به دست آمده، بعد سازمانی با بار عاملی ۰/۵۸۹ در جهت عوامل شناسایی شده مؤثر در کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر رضایت دانشجویان بیشترین اهمیت را دارد و بعد از فناوری با بار عاملی ۰/۵۱۱ کمترین اهمیت را دارد و دیگر ابعاد در درجات بعدی قرار گرفتند.





شکل ۴: الگوی نهایی براساس داده‌های کمی

### بحث و نتیجه گیری

ونگ شوسان (۲۰۱۸) معتقد است که فناوری‌ها و روش‌های قدیمی دیگر نمی‌توانند جوابگوی نیازهای فرایند یاددهی-یادگیری باشند و در نتیجه، بایستی روش‌های جدید آموزشی جایگزین روش‌های سنتی شوند. پاگرو نیز پیش بینی می‌کند که در صورت ناتوانی در رفع نیازهای فناورانه جامعه، دانشگاه دچار فروپاشی خواهند شد. اگر دانشگاه آموزش عالی، روش‌های آموزشی خود را با تغییرات علمی و فناورانه هماهنگ نکنند، مؤسسات آموزشی خصوصی با ارائه روش‌های نوین آموزشی تفوق و انحصار کنونی آن‌ها را تهدید خواهند کرد. کلاس‌های رسمی و خشک و کسالت آور سنتی کم کم باید جای خود را به کلاس‌های مجهز به فناوری‌های نوین بدهند. این امر مسئولین و متولیان امر آموزش عالی ما را بر آن می‌دارد که به اثربخشی فناوری‌های نوین واقف شوند و همگام با تغییرات شیوه‌های آموزشی در دنیا گام بردارند و در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های آموزشی این مسئله را مورد توجه قرار دهند. آنچه امروزه در آموزش عالی مطرح است استفاده از فناوری‌های جدید و شیوه‌های بهره‌گیری از آن‌هاست. پژوهش‌های انجام شده درخصوص استفاده از رایانه، چند

رسانه‌ای‌ها و... در امر یادگیری نشان دهنده گسترش استفاده از این گونه ابزارها و وسایل در آموزش عالی و بیانگر مؤثر بودن آن‌ها در روند یادگیری است. به طور کلی، می‌توان این گونه جمع بندی کرد که فناوری‌ها و رسانه‌های جدید مورد استفاده در امر آموزش در دانشگاه هوشمند قادرند محیط‌های یادگیری را دگرگون و جذاب کنند، سبب جذب دانش آموزان به فرایند یادگیری شوند، محرک‌های انگیزاننده و تقویت کننده ای به روند آموزش و یادگیری تزریق نمایند تا کیفیت آموزشی بهبود یابد و محیط‌های خشک و کسالت بار آموزش سنتی به فضاهایی غنی و پربار و سرشار از لذت یادگیری تبدیل شوند. این نتایج ما را به این نکته رهنمون می‌سازد که با توجه به نقش کاربرد مواد و رسانه‌های آموزشی، طراحی منظم آموزشی و ارزشیابی صحیح و اصولی توسط معلم در افزایش میزان یادگیری دانش آموزان و توجه به این موضوع که هنوز هم در عصر فناوری، دانایی محوری و عصر خرد، فناوری آموزشی از بعد محتوایی ناشناخته است و به بعد سخت افزاری هم زیاد توجه نشده است، لازم است تصمیم گیرندگان نظام آموزشی ضمن تجهیز دانشگاه به امکانات لازم در آموزش علوم مورد نیاز دوره پایه یعنی دوره ابتدایی؛ آمادگی‌های لازم را در دانشجویان از طریق روش‌های بدو ورود و ضمن خدمت، آموزش‌هایی در خصوص توجه به مفاهیم، ابعاد و کاربرد فناوری آموزشی (طراحی آموزشی و مراحل مختلف آن، رسانه‌های آموزشی و ارزشیابی) ایجاد نمایند (آتشک، ۱۳۹۸)

اگرچه ما شاهد افزایش امکانات آموزشی و توسعه کمی دانشگاه‌ها، تنوع در رشته‌های مختلف تحصیلی و سهل شدن ورود به دانشگاه‌ها و افزایش روز به روز تعداد دانشگاه‌ها با شکل‌های گوناگون هستیم اما فقیر بودن آموزش دانشگاهی از عوامل شناسایی شده مؤثر 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 پژوهش‌های صورت گرفته پیشین، حاکی از مشکلات جدی در کیفیت آموزش در آموزش عالی است. نتایج این پژوهش نشان داد که مولفه‌های روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی، دامکانات و تجهیزات دانشکده، وضعیت دانشجو (مکان، زمان، استعداد فردی)، صلاحیت حرفه‌ای استاد (آموزشی - پژوهشی) و تکنولوژی‌های نوین از جمله عوامل تاثیر گذار بر کیفیت آموزش در آموزش عالی کشور هستند نتایج بررسی گاردینر (۲۰۱۶) نشان داد که استفاده از روش‌های آموزشی مدرن و بهره گیری از اصول بهبود کیفیت از سوی استادان میتواند به پرورش دانشجویان با سطوح بالاتری از مهارت‌ها و

قابلیت‌ها کمک کند که این امر کیفیت آموزشی دانشگاه را به نحو مطلوبی بالا خواهد برد. همچنین نتایج پژوهش استارک و همکارانش نیز نشان داد که آنچه به طور قوی اعضای هیئت علمی را در طرح‌ریزی برنامه‌های درسی دانشگاهی تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ رشته تحصیلی اعضای هیئت علمی، گرایش‌های تحقیقی در رشته تحصیلی خود، کارآموزی اعضای هیئت علمی و تسلط بر محتوای کتاب‌های درسی از سوی استادان می‌باشد. همچنان که نتایج پژوهش یمنی دوزی سرخابی و بهادری حصاری (۱۳۹۸) نیز نشان داد که استفاده از ملاک‌های مورد عمل در گزینش اعضای هیئت علمی، چگونگی روش تدریس آنان در کلاس در افزایش کیفیت آموزشی دانشگاه مؤثر است. نتایج پژوهش در دو دانشگاه داخلی سنگاپور نیز نشان داد که در هر دو دانشگاه دانشجویان مهندسی ابراز کرده‌اند که وجود خدمات و تسهیلات دانشگاهی شامل امنیت محیط دانشگاه، امکانات بهداشتی و... را در بهبود کیفیت آموزشی مؤثر دانسته‌اند. زلی و برینکم در یافتند که وجود کمک‌های مالی به دانشجویان، دسترسی آنها را به تحصیل افزایش می‌دهد. آنها بر آورد کردند که برنامه‌های کمک‌های مالی و خدمات ارائه شده از سوی دانشگاه باعث ثبت نام بیش از یک میلیون دانشجوی تمام وقت متعلق به طبقه درآمدی متوسط و پایین می‌شود. همچنین آنان اثر کمک هزینه دانشجویی را بر اصرار به ادامه تحصیل و به بیان دیگر تمایل به باقی ماندن آنان در مؤسسه آموزش عالی میدانند. نتایج پژوهش وودهاال نیز نشان داد که بیشتر دانشجویان از خانواده‌های کم درآمد تمایل به دریافت وام دانشجویی دارند تا از این طریق هزینه‌های آموزشی خود را تأمین کنند و بالاخره نتایج پژوهش یمنی دوزی سرخابی و بهادری حصاری نیز حاکی از این مطلب است که ارزشیابی از فضای کلاس درس و بررسی کمیت و کیفیت ابزار و وسایل موجود در کلاس که جزو خدمات ارائه شده به دانشجویان محسوب می‌شوند در افزایش کیفیت آموزشی دانشگاه مؤثر است. رسانه‌ای‌های آموزشی با توجه به اینکه از ظرفیتها و امکانات خوبی برای آموزش و یادگیری انفرادی برخوردارند در راستای آموزش فراگیر در آموزش ویژه از نقش و اهمیت به سزایی برخوردارند. با بهره‌گیری همزمان از کلمات و تصاویر در چندرسانه‌ای، علاوه بر افزایش میزان یادگیری به یادداری آموخته‌ها هم میتوان کمک کرد. امروزه بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین در نظام آموزشی باید به صورت یک جریان نظاممند درآید تا تمامی دانش‌آموزان اعم از دانش‌آموزان عادی و ویژه بتوانند در کنار یکدیگر به یادگیری پردازند و با هم زندگی کنند. از مزایای چند رسانه‌ای میتوان به ایجاد خلاقیت، صرفه جویی در زمان، حذف فعالیت‌های غیرمفید، افزودن زمان برای ارتباط با شاگرد

و مباحثه، ارائه‌ی مطالب در قالب‌های متنوع، شناسایی سبک‌های متفاوت یادگیری، یادگیری فعال همراه با بازخورد، امکان تکرار، یادگیری متناسب با سرعت ویژه‌ی فراگیر ضمن کنترل فرایند یادگیری، تسهیل مشارکت در فعالیت‌ها، برقراری تعامل و رابطه‌ی دو سویه با کاربر (ولف گرام، ۱۹۹۴)، ترکیب مهارت‌های زبانی مثل خواندن، نوشتن، گوش دادن و صحبت کردن (چری، ۲۰۱۸)، نشان دادن نحوه‌ی عملکرد برخی پدیده‌ها، آموزش مفاهیم غیرانتزاعی (روسن و کو، ۲۰۱۹) اشاره کرد (رضوی، ۱۳۹۸ به نقل از شاه جعفری، ۱۳۹۴، ذاکری، ۱۳۸۳).

**کتابنامه:**

- ابراهیمی، م. (۱۳۹۸). بررسی مقایسه‌ای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور کردستان و دانشگاه کردستان با استفاده از مدل سروکوال. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، دانشگاه پیام نور استان البرز
- اژدری فام، اسفندیار (۱۳۹۹). طراحی و اعتباریابی الگوی برنامه درسی مبتنی بر یادگیری همراه با تأکید بر الگوی اکر در آموزش عالی، فصلنامه مدیریت آموزشی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- آراسته، علیرضا؛ رضایی، طاهره (۱۳۹۳). شاخصهای تدریس اثربخش از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان، فصلنامه پایش، شماره اول، شماره چهارم.
- بازرگان، اسفندیار (۱۳۷۴). مدیریت منابع انسانی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- بهرامی، آرش؛ یادگارزاده، غلامرضا و پرند، کوروش (۱۳۹۷). تعیین خط و مشی‌ها و عوامل اثرگذار در ارزشیابی درونی گروههای آموزشی: رویکردی بر اساس پویایی سیستم، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۴.
- جعفری اصل، م.، چهارزاد، م. م.، شفیعی پور، س. ز. و قنبری، ع. (۱۳۹۳). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پرستاری و مامایی دانشگاه براساس مدل سر و کوال، پژوهش در آموزش علوم پزشکی، ۶ (۱)، ۵۰-۵۸.
- حسین زاده سلجوقی، ایرج (۱۳۸۲). نقش توسعه منابع انسانی در کارایی واثر بخشی فرایندهای سازمانی، فصلنامه مدیریت فردا سال اول شماره‌های ۳ و ۴.
- خسروی، م. (۱۳۹۷). طراحی و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در موسسه‌ها و دانشگاه‌های مجازی ایران، نشریه پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۲ (۶۲)، ۱۷۳-۱۹۱.
- زاهدی، س. (۱۳۹۵). نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۸۹-۱۳۸۸، مجموعه مقالات پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران، دانشگاه تهران.
- زمانی، ا. (۱۳۹۹). شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی، نشریه نوآوری و ارزش آفرینی، ۶ (۱۱)، ۲۳-۳۶.

شفیعا، عبدالرحمان (۱۳۸۰). اثربخشی دوره‌های آموزشی کوتاه مدت گمرکات آذربایجان غربی در عملکرد نیروی انسانی، دانشگاه مهاباد.

شهرکی، محمد، نارویی (۱۳۹۸). جهانی شدن، فناوری اطلاعات و تعلیم و تربیت، ناشر: موسسه توسعه فناوری آموزشی مدارس هوشمند.

-شیری، علی، نوراللهی، رضا (۱۳۹۱). شناخت موانع و مشکلات دبیران در بکارگیری مواد و وسایل آموزشی در فرایند یاددهی - یادگیری در دوره راهنمایی تحصیلی استان لرستان طرح پژوهشی، سازمان آموزش و پرورش استان لرستان، شورای تحقیقات، پژوهشکده تعلیم و تربیت.

عباسی نیکو، اسماعیل، یاسینی، رضا، تابان، جعفر (۱۳۹۴). نقش روشهای توانمندسازی بر افزایش عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور استان گلستان - پایان نامه کارشناسی ارشد.

فاضلی، سلما، خزایی، کامران (۱۳۹۳). میزان به کارگیری مؤلفه‌های معیارهای تدوین دروس الکترونیکی در محتوای آموزشی دانشگاه‌های دولتی مجازی ایران، فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال دوم، شماره دوم.

قوبدل، شیلا؛ فرجادی، سید یعقوب؛ رزاقی، مهری (۱۳۹۱). رابطه بین میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با ویژگی‌های جمیت شناختی اعضای هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد سال ۸۷-۸۸. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات. دوره ۲۶. شماره ۲. صص ۳۵۴-۳۳۲.

کاوایانی، حسن. نصر، احمدرضا. (۱۳۹۵). سنتز پژوهی چالشهای برنامه‌های درسی آموزش عالی کشور در دهه اخیر و راهکارهای پیش رو. دو فصلنامه مطالعات برنامه درسی آموزش عالی. ۷ (۱۳)، ۳۶-۳۷.

مهرمحمدی، عبدالحسین (۱۳۸۱). الزامها، شرایط و زمینه‌های مناسب برای کاربرد فن آوری اطلاعات در آموزش و پرورش ایران بر اساس یافته‌های مطالعات بین-المللی. انجمن برنامه‌ریزی - درسی ایران.

میرفخرالدین، رحیم، محمدی مهر، مژگان، نجومی، فرشاد، خزائی، آذر (۱۳۹۲). جایگاه الگوهای طراحی آموزشی در طراحی و تولید محتوای الکترونیکی، نشریه مطالعات آموزشی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ارتش، سال چهارم، شماره اول.

نیکخواه فرخانی، الهه (۱۳۹۸). تاکسونومی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در مدیریت آموزشی دانشگاه بجنورد، رشد آموزش زیست‌شناسی، دوره نوزدهم، شماره ۱.

یزدانی، ب.، و حاجیان، م. (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های اصفهان

بر اساس مدل سرکوال، مدیریت استاندارد و کیفیت، (۱۱۸)، ۳۹-۵۵.

Baldeston, H., Bunyarit, F., & Hussein, R. (2000). Instructional design and e-learning: Examining learners' perspective in Malaysian institutions of higher learning. *Campus-Wide Information Systems*, 26(1), 4-19 .

Baldeston, J. (2014). Knowledge & University. *Journal of Higher Education*, 26(1), 28-46

Barnett, R. (2017). Knowing and becoming in the higher education curriculum. *Studies in higher education*, 34(4), 429-440

Barnett, S. S., Huang, H. M., & Chen, G. D. (2009). Surveying instructor and learner attitudes toward e-learning. *Computers & Education*, 49(4), 1066-1080 .

Chaipoopiruttana, S. (2018). the development and measurement of different service quality models. *AU J. Management*, 6(1), 45-51

Dabholkar, P. A. (2015). How to improve perceived service quality by increasing customer participation. *Proceedings of the 1990 academy of marketing science (AMS) annual conference*, Springer

Dumas, A, & Hanchans, S. (2013). How does job-training increase from performance? The case of morocco. *International Journal of Manpower*, 31(5), 585-602

Dumas, E., & Hanchans, M. (2010). Factors That influence mentor and teacher interactions during technology integration collaborative apprenticeships. *Journal of Technology and Teacher Education*, 16(1), 35-61 .

Fazeli, N. (2018). Globalization and Higher Education: Global Trends in the Institution of Higher Education and the Status of Higher Education in Iran. *Journal of Social Sciences*, 11(25), 1-41. (In Persian)

Jarvis, P. (2017). *Globalization, Lifelong Learning and the learning society*. London and New York: Routledge

Karydis, A. (2001). An evaluation of students perceptions and engagement with elearning components in a campus based university. *Active Learning in Higher Education*, 12(1), 57-68 .

Kazemi, M. (2016). The Challenges of Higher Education in the Third Millennium. *Second National Conference on Research and Technology Management*, Tehran, Research Institute for Policy, Science, Technology and Industry. (In Persian)

Lim, P. C. & Tang, N. (2017). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13, 290-299 .

Noirid, L. F. (2007). *Redesigning Higher Education: Producing Dramatic Gains in Student Learning*, ERIC Digests .

Sirvanci, M. B. (2018). Critical issues for TQM implementation in higher education.

Tian, B. (2006). *Learning Productive: A New Imperative for American Higher Education*. Stark, J, & Others (1997), *Program and Level Curriculum Development*. Research in Higher Education .

Tian, J., Wierzbicki, A. P., Ren, H., Nakamori, Y. (2016). A Study on Knowledge Creation Support in a Japanese Research Institute. Conference: Knowledge Science, Engineering and Management, First International Conference, Guilin, China .

Yu, O. L. (2015). Erratum to: The repositioning of higher education from its expanded visions: lifelong learning, entrepreneurship, internationalization and integration. *Educ Res Policy Prac*. 12(243), 73-78.

Yu, T., Wadmany, R. (2010). Teacher's views on factors affecting effective integration of information technology in the classroom: Developmental scenery. *Journal of Technology and Teacher Education*, 16(2), 233-263 .

Zafiroopoulos. M. (2014), *International experience of financial support for students Grants, Loans or -Graduate Tax?* Kogan page, london, pp. 67