

## **Identifying and explaining the components of evaluating the quality of educational services in universities**

**Azam Samadipour<sup>\*</sup>, Nazanin BaniAsadi<sup>\*\*</sup>**

**Ismail Kavousy<sup>\*\*\*</sup>**

### **Abstract**

Quality in higher education is not about reaching a static point but rather a dynamic movement and flow. The current research aims to investigate and explain the effective components in evaluating the quality of education in universities. The research method is applied in nature and descriptive-survey in methodology. The data collection tool for the qualitative part was content analysis using Atlas.ti software, extraction of indicators, and the Delphi method. The statistical population for the Delphi part included 18 faculty members selected through a non-probability (snowball) and theoretical saturation method, and for the quantitative part, 92 faculty members and 357 students from the Islamic Azad University were selected using simple random sampling and Morgan's table. Data were collected using a researcher-made questionnaire. Descriptive and inferential statistics and SPSS 26 software were used in data analysis. Organizational structure, faculty, students, educational courses, teaching-learning strategies, and equipment and facilities comprised 71 indicators and 29 criteria, among which faculty members had the highest priority. The results indicated a relatively desirable quality of education at the Islamic Azad University, with only a small gap remaining to reach an optimal state.

<sup>\*</sup> Ph. D. Candidate of Higher Education Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, [a.samadipour@ut.ac.ir](mailto:a.samadipour@ut.ac.ir)

<sup>\*\*</sup> Assistant Professor, Department of Educational Sciences, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author), [nazaninbaniasadi@gmail.com](mailto:nazaninbaniasadi@gmail.com)

<sup>\*\*\*</sup> Professor of Cultural Planning and Management Department, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, [ekavousy@yahoo.com](mailto:ekavousy@yahoo.com)

Date received: 01/01/2024, Date of acceptance: 13/05/2024



**Keywords:** Evaluation, Quality, Educational Quality, Islamic Azad University, Delphi Method.

### Introduction

The main goal is to identify and explain the components for evaluating the quality of educational services at the Islamic Azad University and to offer suggestions for improving the quality of educational services at the university and educational institution level. The following questions were raised based on this objective:

- What are the factors, criteria, and indicators for evaluating the quality of educational services?
- What is the current state of the quality of educational services at the Islamic Azad University based on the determined factors, criteria, and indicators, and what suggestions can be made to improve the quality of educational services at the university?

### Materials and Methods

The current research method is applied in terms of purpose and mixed with an exploratory approach in terms of research method. The research method was qualitative and quantitative, where initially, for the implementation of the quality evaluation of educational services at the university, all data, information, theoretical foundations, regulations, instructions, and executive circulars of the Islamic Azad University regarding educational and research activities, as well as the research background in Iran and other countries, were collected and reviewed using the library study method. Subsequently, the components were presented to experts and faculty members using the Delphi method, and after two rounds of the Delphi stage, questionnaires were developed and made available to faculty members and students to depict the current situation. After data collection and analysis, findings were obtained, and then a comparison was made between the current and desired states of the university's educational activities, and necessary suggestions were provided for improving the quality of education at the university to achieve the requirements for judging the desired state.

In the qualitative section, 18 members of the academic staff from both public and private universities in Tehran (experts specialized in higher education) were selected using a non-probabilistic snowball sampling method. Data collection tools (indicators) included document review and theoretical frameworks through content analysis and the

## 71 Abstract

use of Atlas.ti software. After extracting indicators, some were merged (open and axial coding) and validated through the Delphi method.

To maintain and ensure this section's reliability, two rounds of the Delphi method and the Kappa coefficient were used. A Kappa coefficient of 0.743 percent was obtained by comparing the responses of two experts in the Delphi section, indicating a good level of credibility.

For the quantitative section, according to Morgan's table, 92 full-time faculty members employed at Islamic Azad University with contractual, probationary, and permanent employment statuses, and 357 students from Islamic Azad University were selected using simple random sampling based on Cochran's method. A researcher-developed questionnaire was used for data collection. The questionnaires' validity was ensured through theoretical saturation by higher education expert professors, and reliability was estimated using Cronbach's alpha coefficient (faculty members' questionnaire 0.93 percent and students' questionnaire 0.82 percent).

## Discussion and Result

The results indicated that accountability, defined goals and missions, teaching patterns and methods of the academic staff, services and facilities provided to instructors and students, the teaching-learning process, organizational structure, regulations and rules, budget, and equipment are important components in assessing the quality of university services at Islamic Azad University. Based on the findings, the current quality of education at Islamic Azad University is close to desirable, with only a small gap remaining to reach the optimal state.

## Conclusion

Regarding question (1): In the first phase, factors, criteria, and indicators were extracted through library studies and note-taking methods, followed by expert opinions gathered via a questionnaire in two rounds using the Delphi technique. Ultimately, in the second Delphi iteration, 71 indicators were identified under 29 criteria and 6 factors. Question (2): Considering the necessity of evaluating the quality of educational services at Islamic Azad University, the results based on the determined factors, criteria, and indicators show that the current state in the faculties is relatively satisfactory in 3 factors (organizational structure factors (organization and management), faculty, and students) and satisfactory in 3 factors (educational courses, curricula, teaching-learning strategies, and educational and research facilities and equipment). The most important issue in

identifying and explaining the components of educational service quality evaluation at the university is to examine the current situation, articulate issues and problems, and identify strengths in addressing existing deficiencies and enhancing strengths. Given the results obtained, the evaluated factors differ from the desired state and the mission and objectives of the university, which has been more significant in some criteria. Therefore, educational groups should aim to improve quality and achieve a desirable and ideal future in line with the set goals and missions, with the assistance and cooperation of all university members, to ultimately enhance the quality of educational services at the university and reduce the gap between the current and desired states

### Bibilography

- Aghaei, Mirhossein; Roshanzadeh, Mostafa; Tajabadi, Ali (2018). "Comparison of the Educational System and Curriculum of Master's Degree in Pediatric Nursing in Iran and Canada," Research in Medical Education Sciences, Volume 10, Issue 4, Pages 61-69. [in Persian]
- Eskandari, Ahmadsreza; Irannejad, Parisa; Mohammadi, Reza; Salimi, Mahtab; Jahanian, Ramezan (2021). "Design and Presentation of a Validation Model at the Educational Group Level (Case Study: Educational Groups of Higher Education Management and Educational Management at Islamic Azad University)" Educational Measurement and Evaluation Studies. Volume 11, Issue 33, Pages 46-68. [in Persian]
- Baninsadi, Nazanin; Eshaghi, Fakhteh; Mohammadi, Reza (2015). "Internal Quality Assessment in the Business Management Educational Group at Islamic Azad University," Behavioral Studies in Management Quarterly, Volume 6, Issue 11, Pages 13-33. [in Persian]
- Paripour, Azam; Sarmadi, Mohammadreza; Nateghi, Faezeh; Mohammadinaeini, Mozhgan (2020). "Presenting a Quality Evaluation Model for Blended Learning in Higher Education Based on CIPP Evaluation Approach," Research in Educational Systems Quarterly, Volume 14, Issue 51, Pages 7-22. [in Persian]
- Dadras, Mohammad; Khoran, Zahra; Yousefi Afrashteh, Majid; Faraji Dehsorkhi, Hatem (2017). "Evaluation of University Service Quality from the Students' Perspective: A Comparison of Engineering Faculties at a Comprehensive University and a Technical University in Tehran," Iranian Engineering Education Quarterly, Volume 19, Issue 7, Pages 129-149. [in Persian]
- Roudgarnajad, Kia Kajouri; Taheri (2019). "The Role of Islamic Azad University in Educational, Cultural, Social, and Economic Affairs of Women," Women and Culture Scientific-Research Quarterly, Volume 3, Issue 9, Pages 33-44. [in Persian]
- Zamani, Asghar (2017). "Identification, Analysis, and Prioritization of Factors Affecting Educational Quality in Higher Education," Innovation and Value Creation Quarterly, Volume 6, Issue 11, Pages 23-35. [in Persian]
- Zamanian, Sahar; Kalantari Dehaghi, Hanieh; Khakpour, Abbas; Mohammadi, Reza (2020). "Application of Internal Evaluation for Improving the Quality of Educational Groups (Case Study:

### 73 Abstract

- Educational Sciences Group at Malayer University*),” *Higher Education Letter*, Volume 13, Issue 52, Pages 35-69. [in Persian]
- Seif, Ali Akbar (2018). *Modern Educational Psychology*. Tehran: Doran Publications. Volume 11, Issue 7. [in Persian]
- Khadem-Mohtaram, Khalil; Salimi, Mahtab (2019). “*Evaluation and Quality Assurance in Higher Education System*,” *Bi-monthly Scientific-Research Applied Studies in Management and Development Sciences*, Volume 4, Issue 1, Pages 47-62. [in Persian]
- Safaei, Maryam (2020). “*Presenting a Model for Enhancing Nursing Education Evaluation in Units of Islamic Azad University*,” Doctoral Dissertation, Iran University of Medical Sciences. [in Persian]
- Talebi, Fahimeh; Hosseinali, Jahed and Sarikhani, Nahid (2021). *Components and Indicators of Research Quality Improvement in the Iranian Higher Education System*, *Public Policy Management Quarterly*, Issue 41, pp. 148-163.
- Lotfipoursabzevari, Peyman; Ghourchian, Nadergholi; Arasteh, Hamidreza and Siyari, Habibollah (2019). *Proposing a Model for Evaluating Imam Khomeini Naval Sciences University*, *Marine Sciences Education Journal*, Vol. 6 (1), pp. 31-12. [in Persian]
- Alibeygi, Amirhossein; Barani, Shahrzad and Karamidehkordi, Mehdi (2019). *Designing and Developing a Comprehensive Model for Faculty Teaching Quality Assessment: A Case Study of Razi University*, *Research in Curriculum Planning Quarterly (Science and Research in Educational Sciences - Curriculum Planning)*, Vol. 16(36), pp. 34-21. [in Persian]
- Gholamzadeh, Hojjat; Shahi, Sakineh; Farhadirad, Hamid and Razavi, Seyyed Abbas (2019). *Presenting a Model for Internal Evaluation of Academic Departments in Iranian Public Universities with a Metaevaluation Approach*, *Scientific – Educational Marine Sciences Quarterly*, Issue 19, pp. 67-52. [in Persian]
- Mohammadi, Reza; Amin Bidokhti, Ali Akbar, Rahimi, Mohsen (2018). *Designing a Quality Assurance Model for Entrepreneurial University in the Iranian University System*. *Educational Measurement and Evaluation Studies Quarterly*, Vol. 8, No. 22. [in Persian]
- Mohammadi, Reza and Eshaghi, Fakhteh (2019). *Emphasizing Evaluation and Accreditation of Quality in the Iranian Higher Education System in Line with Higher-Level Documents (Actions, Challenges, and Strategies)*, *Raheyaf Journal*, Issue 79, pp. 27-13. [in Persian]
- Mohammadi, Reza; Fathabadi, Jalil and Yadegarzadeh, Gholamreza (2016). *Quality Evaluation in Higher Education (Concepts, Principles, Methods, and Criteria)*, Tehran, National Organization of Educational Testing. [in Persian]
- Moazami, Mojtaba; Mohammadkhani, Kamran; Delavar, Ali and Mohammaddavoudi, Amirhossein (2018). *Identifying the Dimensions and Components of Educational Quality Improvement in Sama Technical and Vocational Colleges of Islamic Azad University and Determining the Share of Each*, *New Approach in Educational Management Quarterly*, Vol. 9 (1), pp. 125-105. [in Persian]
- Nasiriantamarin, Karim; Samari, Isa; Namvar, Yousef; Soleymani, Touran (2019). *Designing a Model for Educational Quality Evaluation at Technical and Vocational University Using a Mixed Method*. *New Thoughts on Education Quarterly*, Vol. 15(3), pp. 229-199. [in Persian]

- Hemmati, Zeinab; Irajpour, Alireza; Allahbakhshian, Maryam; Varzeshnejad, Maryam and Abdi Shahshahan, Mahshid (2018). *Evaluation of the Master's Degree in Neonatal Intensive Care Nursing Based on the CIPP Model at Isfahan University of Medical Sciences*, Iranian Journal of Medical Education, Vol. 8 (36), pp. 332-324. [in Persian]
- Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). *Implementation of quality assurance standards in European higher education: does context matter?*. Quality in Higher Education, 25(1), 58-75.
- Anikin, I. Y., Lapteva, S. V., & Kozlov, A. V. (2021). *Methods For Evaluation Of The Education Quality In Higher Education Institutions*. Journal of Contemporary Issues in Business and Government, 27(1), 1333-1343.
- Kayyali, M. (2023). *An Overview of Quality Assurance in Higher Education: Concepts and Frameworks*. International Journal of Management, Sciences, Innovation, and Technology IJMSIT Review Paper. Vol.4, Issue.2, pp.01-04.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., & Mulrooney, H. (2018). *What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers*. Studies in Higher Education, 3(12), 144-154.
- Dwaikat, N. Y. (2021). *A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions*. The TQM Journal, 33(4), 841-855.
- Kalimullin, A. M., Khodyreva, E., & Koinova-Zoellner, J. (2016). *Development of internal system of education quality assessment at a University*. International Journal of Environmental and Science Education, 11(13), 6002-6013.
- Khattab, F. (2018). *Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanon*. J. Mgt. Mkt. Review, 3(1), 24-33.
- Kim, M. J., Lee, H., Kim, H. K., Ahn, Y. H., Kim, E., Yun, S. N., & Lee, K. J. (2010). *Quality of faculty, students, curriculum and resources for nursing doctoral education in Korea: a focus group study*. International Journal of Nursing Studies, 47(3), 295-306.
- Kusumastuti, D., & Idrus, N. (2017). *Nurturing quality of higher education through national ranking: a potential empowerment model for developing countries*. Quality in Higher Education, 23(3), 230-248.
- Pandey, S. R. (2023). *Passion and Quest for Quality in Education*. Journal of Social Work and Science Education, 4(3), 705-716.
- Sarrico, C. S. (2022). *Quality management, performance measurement and indicators in higher education institutions: between burden, inspiration and innovation*. Quality in Higher Education, 28(1), 11-28.
- Shalihin, R. R. (2023). *Enhancing the Islamic education in Kurikulum Merdeka through international benchmarking: A transdisciplinary study*. Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan, 9 (10), 1-16.
- Vykydal, D., Foltá, M., & Nenádál, J. (2020). *A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development: A case study from Czech Republic*. Sustainability, 12(11), 4769.

## شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها

اعظم صمدی پور\*

نازنین بنی‌اسدی\*\*، اسماعیل کاوسی\*\*\*

### چکیده

کیفیت در آموزش عالی، نه رسیدن به نقطه‌ای ثابت و ایستا، بلکه حرکت و جریانی پویاست. هدف از پژوهش حاضر بررسی و تبیین مؤلفه‌های مؤثر در ارزیابی کیفیت آموزش در دانشگاه‌هاست. روش تحقیق به لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر روش‌شناسی، توصیفی پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌های بخش کیفی تحلیل محتوا با استفاده از نرم افزار اطلس تی و استخراج نشانگرها و استفاده از روش دلفی بوده است. جامعه آماری بخش دلفی ۱۸ نفر اعضای هیأت علمی با روش غیراحتمالی (گلوله برفی) و اشباع نظری و در بخش کمی ۹۲ نفر هیأت علمی و ۳۵۷ نفر دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و استفاده از جدول مورگان، گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. و از آمار توصیفی و استنباطی و نرم‌افزار SPSS 26 در تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. عوامل ساختار سازمانی، هیأت علمی، دانشجویان، دوره‌های آموزشی، راهبردهای یاددهی - یادگیری و تجهیزات و امکانات ۷۱ نشانگر و ۲۹ ملاک که در این بین اعضای هیأت علمی دارای اولویت بیشتری می‌باشد. نتایج حاصل نشان‌دهنده وضعیت نسبتاً مطلوب کیفیت آموزش در دانشگاه آزاد اسلامی بوده و تا رسیدن به وضعیت مطلوب فاصله کمی وجود دارد.

\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران،  
a.samadipour@ut.ac.ir

\*\* استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)،  
nazaninbaniasadi@gmail.com

\*\*\* استاد گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران،  
ekavousy@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۱۱، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۴





**کلیدواژه‌ها:** ارزشیابی، کیفیت، کیفیت آموزش، دانشگاه آزاد اسلامی، روش دلفی.

## ۱. مقدمه

امروزه آموزش عالی به عنوان کلیدی‌ترین عنصر در موفقیت کشورها و حکومت‌ها در ابعاد گوناگون همچون خرده نظام‌های معرفت، تولید محصول علم و مهارت، تولید ثروت و تولید قدرت و به دنبال آن رشد همه جانبه و پایدار نقش مهمی دارد (رضائیان، توکل و نوه‌ابراهیم ۱۳۹۷: ۸۹).

آموزش عالی از مهم‌ترین ارکان در نظام آموزشی و توسعه نیروی انسانی هر کشوری محسوب می‌شود. عملکرد نظام آموزشی ابزاری برای پاسخگویی به مشکلات و نیازهای جامعه است. از آن جاکه نظام آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص و دارای مهارت را بر عهده دارد، لازم است در طراحی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌های خود از شیوه‌های مطلوب، دقیق و نظام‌مند استفاده کند (همتی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۲۹).

ایجاد تغییرات اساسی و بنیادی در آموزش عالی، یکی از مهم‌ترین ضروریات جوامع در حال رشد و توسعه می‌باشد و در نظام‌های آموزشی و مؤسسات و بنگاه‌های آموزشی کشورهای پیشرفته شاهد تحولات بنیادی در برنامه‌های آموزشی هستیم چرا که عدم کیفیت یا پایین بودن کیفیت آموزش در مؤسسات آموزشی و دانشگاه‌ها می‌تواند منجر به فقر دانش و بینش و مهارت لازم در نیروی انسانی شده و منتج به ایجاد مشکلات عمده در برنامه‌های آموزشی شود. (زمانی، ۱۳۹۶: ۲۸).

ارزیابی به یک فرایند نظام‌دار برای جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر اطلاعات گفته می‌شود و با این منظور تعیین شود که آیا هدف‌های مورد نظر تحقق یافته‌اند یا در حال تحقق یافتن هستند و به چه میزانی (سیف، ۱۳۹۷: ۵۰۴).

در نظام آموزش عالی، مؤلفه‌ها عبارتند از:

۱) مؤلفه‌های درون‌داد شامل: نیروی انسانی (اعضای هیأت علمی، دانشجویان، مدیران و کارکنان)، برنامه درسی، امکانات و تجهیزات، خط‌مشی‌ها، آیین‌نامه‌ها و قواعد مقررات، بودجه و منابع مالی

۲) مؤلفه‌های فرایند شامل: آموزش و یادگیری، پژوهش، مدیریت، پشتیبانی و ساختی و ارزشیابی و تضمین کیفیت



شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۷۷

۳) مؤلفه‌های برون‌داد به خروجی‌های نظام آموزشی یعنی دانش‌آموختگان، فراوری‌های پژوهشی و خدمات تخصصی ارائه شده مربوط می‌شود (محمدی و اسحاقی ۱۳۹۸: ۷۹).

در یک دسته‌بندی تفصیلی الگوهای ارزیابی آموزشی را به چهارده دسته تقسیم کرده‌اند که این دسته‌بندی به شرح زیر است:

۱. الگوی ارزیابی تحقق یافتن هدف‌ها (الگوی تایلر) ۲- الگوی شبه آزمایشی ۳- الگوی سیپ ۴- الگوی استیک سیمای ارزیابی ۵- الگوی پاسخگویانه ۶- الگوی ارزیابی اختلاف ۷- الگوی ارزیابی اجرای عمل ۸- الگوی ارزیابی هدف آزاد ۹- الگوی ارزیابی کار آگاهانه ۱۰- الگوی ارزیابی به مثابه روشنگری ۱۱- الگوی ارزیابی مبتنی بر خبرگی ۱۲- الگوی ارزیابی مبتنی بر مدافعه ۱۳- الگوی ارزیابی مشارکتی ۱۴- الگوی ارزیابی اعتبارسنجی

دانشگاه‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد آموزشی، مراکز تولید علم و فرهنگ، تربیت متخصصان مورد نیاز کشور، خلق دانش جدید و پیشبرد مرزهای علم شناخته می‌شوند. مأموریت اصلی دانشگاه‌ها شامل آموزش، پژوهش و خدمات اجتماعی و فرهنگی می‌باشد که از این میان نقش آموزش با توجه به ماهیت آن از اهمیت بالاتری برخوردار است (آقایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۴).

کیفیت در آموزش عالی، امری پویا و دائم در حال تغییر بوده و دست نیافتن به آن سبب عدم توسعه در کشور و به هدر رفتن منابع انسانی می‌شود. از این رو، ارزیابی نظام آموزش عالی به منظور بهبود و ارتقا کیفیت آموزشی، پژوهشی و خدماتی نظام دانشگاهی، ضروری است (دیگر و همکاران، ۲۰۱۸).

کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چند بعدی و پویاست که به موقعیت‌های زمینه‌ای، مأموریت و اهداف مؤسسات آموزشی و نیز به استانداردهای خاص دورن یک سیستم آموزشی بستگی دارد (محمدی و اسحاقی، ۱۳۹۸: ۱۰۴).

کیفیت خدمات آموزشی در رأس امور هر مؤسسه آموزشی بالاخص دانشگاه‌ها بوده و بهبود کیفیت از دغدغه‌های اصلی آن‌ها محسوب می‌شود. شناسایی نقاط ضعف و قوت، تشخیص فرصت‌ها و تهدیدها و تلاش برای بهبود وضع موجود و رسیدن به وضع مطلوب و کسب جایگاه برتر از اهم وظایف دانشگاه‌هاست (نصیریان‌ثمرین و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۲۳).

دانشگاه‌ها با الگوبرداری از کیفیت خدمات دانشگاه‌های موفق و با کیفیت سعی می‌کنند کیفیت خدمات خود را ارتقا دهند (شالین و همکاران، ۲۰۲۳) اما این کافی نیست و نیاز به

شناسایی و تبیین دقیق و عملی همه مؤلفه‌های مؤثر در ارزیابی کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها همواره احساس می‌شود (پانندی و همکاران، ۲۰۲۳). بعد از ارزیابی اهداف و فرایندها باید مشخص شود که از نتایج ارزیابی چه استفاده‌ای خواهد شد و چه کاربردهایی دارد (کالیمولین، ۲۰۱۶).

در ایران نوک تیز پیکان انتقادات بیش از همه رو به سوی دانشگاه‌های غیردولتی بوده است که متهم‌اند به کمیت‌گرایی بیش از کیفیت‌گرایی توجه کرده‌اند (عیوضی و همکاران، ۱۴۰۲: ۱۲۵).

دانشگاه آزاد اسلامی دو سال پس از انقلاب فرهنگی ایران در اردیبهشت ماه ۱۳۶۱ تأسیس شد. ۹۷۷/۱۷۷/۱ نفر دانشجو که از این تعداد ۶۵۴/۹۱۶ نفر در دوره کارشناسی، ۱۲۶/۱۹۹ نفر دوره کارشناسی ارشد و ۱۹۷/۶۲ نفر در دوره دکتری مشغول به تحصیل هستند. ۳۳ واحد دانشگاهی و ۴۰۰ پردیس دانشگاهی، مرکز پزشکی و مرکز تحقیقاتی در ایران و ۴ واحد برون مرزی در انگلستان، امارات متحده عربی، لبنان و افغانستان در اوج شکوفایی قرار داشته و در امر پرورش دانشجویان و کمک به پیشرفت کشور فعالیت می‌کند. هم اکنون دانشگاه آزاد اسلامی، به عنوان یکی از پدیده‌های مهم آموزش عالی و یکی از نهادهای حیاتی سرنوشت‌ساز در کشور، سهم عمده‌ای از بار مسئولیت آموزش عالی را بر دوش داشته و تأثیرات فزاینده‌ای بر توسعه آموزشی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در سطح جامعه ایجاد نموده است (رودگرزاد و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۰). با این حال همواره به پایین بودن کیفیت خدمات آموزشی مورد انتقاد بوده و به کمیت‌گرایی و رواج مدرک‌گرایی متهم بوده است در حالی که بسیاری از خروجی‌های آموزشی و پژوهشی درخشان آن با بسیاری دانشگاه‌های دولتی تراز اول قابل مقایسه است. از این رو شاید بتوان با افزایش کیفیت خدمات آموزشی استثنای آن را به روال تبدیل کرد و با ارزیابی درست خدمات آموزشی در دانشگاه و شناسایی دقیق ابعاد و مقوله‌های آن به بهبود مستمر این دانشگاه امیدوار بود.

دانشگاه آزاد اسلامی الگوی حکمرانی متفاوتی دارد و بسیاری از الگوهای کنترل کیفیت و اعتباربخشی دانشگاه‌ها در سطح جهانی هم به لحاظ تفاوت‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و از هم از نظر ویژگی‌های خاص و سابقه تاریخی در جذب دانشجو در ایران مناسب نبوده و از این رو انجام پژوهشی مستقل برای ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه ضروری به نظر می‌رسد. در پژوهش حاضر به شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته شده است و پس از بررسی وضعیت موجود

براساس رسالت و مسؤولیت‌های تعیین شده، پیشنهادهایی برای ارتقا کیفیت خدمات آموزشی ارائه می‌نماید.

## ۲. چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

گسترش کمی دانشگاه‌ها، افزایش مؤسسات آموزشی متنوع، کثرت تعداد دانشجویان و وجود خیل عظیم دانش‌آموخته بیکار از جمله مسائلی هستند که نظام آموزش عالی کشور را با مشکلات عدیده‌ای مواجه نموده است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به ظرفیت‌های موجود و توان بافت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه، کاهش کیفیت نظام آموزش عالی نیز به دنبال خواهد داشت (محمدی و همکاران، ۱۴:۱۳۹۵).

نتایج به دست آمده از بررسی الگوهای ارزیابی آموزش عالی در سایر کشورها، مؤید این ادعا است که ارزیابی آموزش عالی در هر کشور، ریشه در مناسبت‌های تاریخی، سیاسی، فلسفی آموزش عالی، حاکم بودن اصل رقابت‌پذیری و متغیرهایی از این دست دارد (حسینی‌مقدم، ۱۰۱:۱۳۹۰).

مصطفی کیالی (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان مروری بر تضمین کیفیت در آموزش عالی: مؤلفه‌های فرهنگ تعالی، توسعه مستمر و مسئولیت‌پذیری را در مؤسسات آموزش عالی مهم و مؤثر می‌داند.

ساریکو (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان مدیریت کیفیت، سنجش عملکرد و شاخص‌ها در مؤسسات آموزش عالی: مسئولیت‌پذیری، الهام و نوآوری در شاخص‌های عملکرد را برای سنجش عملکرد و کیفیت آموزش عالی بیان می‌کند. همچنین اظهار می‌دارد که استفاده از شاخص‌های مدیریت عملکرد برای بهبود و توسعه مؤسسات آموزش عالی و خلاصه کردن برخی از نتایج قابل مشاهده مدیریت عملکرد و کیفیت و انعکاس آنها می‌تواند اثربخش باشد.

جیمینسکا (۲۰۲۲) پژوهشی با موضوع چگونگی کیفیت آموزش در آموزش عالی لهستان از دیدگاه دانشجویان، تقویت و توانمندسازی جنبه‌های متعدد دانشجویان در یک دانشگاه شامل رشد فکری، انتقادی، شخصی، عاطفی و جسمی مطرح نموده و مفاهیمی برای مدیریت کیفیت در آموزش عالی پیشنهاد شده است.

آنیکن و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان روش‌های ارزیابی کیفیت آموزش در مؤسسات آموزش عالی به تعیین ماهیت مفهوم کیفیت آموزشی و بررسی رویکردها و مفاهیم بین‌المللی کیفیت آموزش عالی پرداخته شده است. جامعه آماری تحقیق گروهی از دانشجویان

و تعدادی از کارشناسان مرتبط با حوزه آموزش به عنوان گروه هدف با استفاده از مصاحبه و پرسشنامه نیمه ساختاریافته در زمینه سازماندهی فرایند آموزشی و با بررسی اسناد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

دوایکات (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان ارائه مدل جامع برای ارزیابی کیفیت در مؤسسات آموزش عالی کشور سوئد ارائه نموده است. در این مطالعه برای ارزیابی کیفیت برنامه‌های تحصیلی در مؤسسات آموزش عالی از الگوی TQM استفاده شده است. پژوهشگر در این مطالعه با ارائه یک دیدگاه کل نگر با توجه به عوامل (ورودی، فرایند و برونداد) یک مدل مفهومی ادغام شده برای ارزیابی کیفیت برنامه‌های دانشگاهی در سطح آموزش عالی ارائه می‌کند.

ویکیدال، فولتا و ننادال (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان مطالعه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی در چارچوب توسعه پایدار: مطالعه موردی از جمهوری چک، هدف اصلی این پژوهش ارائه رویکردهای توسعه سیستم‌های مدیریت کیفیت است که با توجه به هدف تحقیق به ارزیابی در دانشگاه‌ها و برنامه‌های درسی مورد استفاده پرداخته شده است. کیفیت مدیریت یک پیش شرط اساسی برای پایداری و موفقیت بلندمدت یک موسسه آموزش عالی است.

الظفری و اورسین (۲۰۱۹) در پژوهشی با موضوع اجرای استانداردهای تضمین کیفیت در آموزش عالی اروپا: آیا زمینه اهمیت دارد؟ این مطالعه با هدف بررسی اجرای استانداردهای تضمین کیفیت در اروپا با دیدگاه مقایسه‌ای انجام شده است. و نتایج نشان می‌دهد که مؤسسات آموزش عالی عمدتاً سیستم‌های تضمین کیفیت خود را براساس استانداردهای ملی یا براساس نیازهای خود تدوین می‌کنند. تأکید اصلی در تضمین کیفیت بر فعالیت‌های آموزشی و یادگیری و توسعه برنامه درسی است.

فانگ و همکاران (۲۰۱۸) مطالعه‌ای را در دانشکده محلی واقع در چین با عنوان «ارزیابی کیفیت آموزش عالی از دیدگاه دانشجویان» انجام داده است. که ارزیابی کیفیت در آموزش عالی را از سه منظر ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس، میزان رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس ارائه شده و میزان یادگیری را مورد بررسی قرار داده است؛ نتایج حاکی از آن بود که روش‌های تدریس، مهارت و شخصیت مدرسان مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت از دیدگاه دانشجویان بود. در نهایت این نتیجه حاصل شد که با مشارکت دانشجویان، کیفیت آموزش ارتقا می‌یابد.

فرح‌خطاب (۲۰۱۸) در پژوهشی با موضوع تدوین مدل کیفیت خدمات برای آموزش عالی خصوصی در مؤسسات آموزشی کشور لبنان، در این مطالعه شناسایی و اجرای مناسب‌ترین و

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۸۱

برجسته‌ترین ابعاد برای نشان دادن کیفیت خدمات در آموزش عالی، که کلید توسعه یک مدل موفق است را در یک فضای دانشگاهی رقابتی در مؤسسات آموزش عالی لبنان نشان می‌دهد. که برای کسب موفقیت ناگزیر به توسعه ابعاد کیفیت خدمات خود نسبت به رقبای خود بوده و خدمات بالاتری ارائه دهند.

کوساماستوتی و ایدروس (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان مدل ارزیابی کیفیت در آموزش عالی، براساس نتایج به دست آمده مؤلفه‌های مؤثر به منظور ارزیابی کیفیت، به ترتیب اولویت شامل برنامه درسی، کارکنان، آینده شغلی، سازمان، خدمات الکترونیک، خدمات کتابخانه‌ای، خدمات پشتیبانی و موقعیت جغرافیایی بوده است.

اسلوی (۲۰۱۴) در پژوهش خود با عنوان ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی سه عامل: مدرسان مجرب، تدوین برنامه‌های درسی مرتبط با مهارت‌آموزی و به روزرسانی برنامه‌های درسی با نیازهای جامعه و تقاضای بازار کار را از عوامل مهم در ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی و دانشگاه ذکر نموده است.

اسکندری و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان طراحی و ارائه الگوی اعتبارسنجی در سطح گروه آموزشی بهره‌گیری اندک از روش‌های نوین تدریس، عدم تناسب محتوا و برنامه‌های درسی با نیازهای روز جامعه، رضایت‌بخش نبودن سطح کیفی برخی از اعضای هیأت علمی، ایجاد فاصله بین دانشگاه و صنعت، ضعف مدیریت، کمبود تجهیزات و امکانات آموزشی را از عوامل مهم در اعتبارسنجی مطرح نموده‌اند.

در تحقیقی طالبی و همکاران (۱۴۰۰) با موضوع مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقا کیفیت پژوهش در نظام آموزش عالی ایران پرداخته‌اند و مؤلفه‌های ارتقا کیفیت پژوهش در نظام آموزش عالی را شامل (نظارت سازمانی، تجهیزات فیزیکی، پژوهشگران متخصص، منابع به روز، اهداف روشن، حمایت سازمانی، کاربردی بودن پژوهش و ارتقا مراکز آموزشی) دانسته و شاخص‌های ارتقای پژوهش شامل تربیت پژوهشگر، جلوگیری از سرقت علمی، اصلاح ساختار و قوانین دانشگاه، رعایت عدالت و توجه به نیازها برشمرده است.

صفایی (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای با عنوان ارائه مدلی برای ارتقا ارزیابی آموزش پرستاری در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی عوامل هیأت علمی، امکانات و تجهیزات، آموزشی و پژوهشی، شرایط دانشجویان، ساختار سازمانی و مدیریتی دانشگاه را مورد بررسی قرار داده است.

در مطالعه‌ای پری‌پور و همکاران (۱۳۹۹) با موضوع ارائه الگوی ارزشیابی کیفیت آموزش ترکیبی در آموزش عالی مبتنی بر رویکرد ارزشیابی سیپ در دو بخش کمی و کیفی: مقوله‌های

اصلی ارزشیابی کیفیت آموزش ترکیبی را زمینه، درونداد، فرایند و برونداد و مقوله‌های فرعی شامل انتظارات، فرصت‌ها، اهداف، اعضا هیأت علمی، مدیران واحد الکترونیکی، دانشجویان، امکانات، تجهیزات و فضاهای آموزشی، روش‌های نهایی ارزشیابی کیفیت آموزشی ترکیبی را مطرح نموده‌اند.

زمانیان و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان کاربرد ارزیابی درونی برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی (مورد مطالعه: گروه آموزشی علوم تربیتی دانشگاه ملایر) عوامل ساختار سازمانی، تشکیلات و مدیریت، دوره‌های آموزشی، فرایند یاددهی-یادگیری، و عوامل امکانات و تجهیزات، دانشجویان، هیأت علمی و دانش‌آموختگان مهم‌ترین عوامل بهبود کیفیت دانشگاه ارائه نموده‌اند.

در پژوهشی غلام‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان ارائه مدلی برای ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های دولتی ایران با رویکرد فراارزیابی ابعاد بعد محوری شامل؛ بعد فرهنگی، بعد فلسفی-اجتماعی، بعد ساختار و زمینه سیاسی، بعد کیفیت‌گرایی، بعد اهداف، بعد شاخص‌ها، بعد الگو، بعد قبل اجرا، بعد حین اجرا و بعد پس از اجرا را در دانشگاه‌ها مورد ارزیابی قرار داده‌اند.

علی‌بیگی و همکاران (۱۳۹۸) طراحی و تدوین الگوی جامع ارزشیابی کیفیت تدریس اساتید: مطالعه موردی دانشگاه رازی، مقوله‌های مناسب ارزشیابی را رفتار و اخلاق حرفه‌ای مدرس، مدیریت تدریس، خصوصیات شخصی اساتید، نوآوری در تدریس و توانایی پرورش روحیات دانشجویان را مطرح نموده است.

نصیریان و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش طراحی الگوی ارزشیابی کیفیت آموزشی در دانشگاه فنی و حرفه‌ای «به روش آمیخته» نشان دادند فرایند یاددهی-یادگیری بیشترین سهم را در ارتقای کیفیت آموزش دارد.

در تحقیقی خادم‌محترم و سلیمی (۱۳۹۸) با عنوان ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی توجه به فراگیری آموزش عالی به عنوان ثروت و سرمایه ملت‌ها و جوامع و نقش آن در اقتصاد دانش، مؤسسات آموزش عالی برای کاهش هزینه‌ها، ایجاد ارزش افزوده برای فایق آمدن بر رقبای خود، تحقق بخشیدن به انتظارات نوپدید تعامل با جامعه و جهان کار، ارتقا مداوم کیفیت یاددهی و یادگیری و پژوهش و نیز پاسخگویی به ذی‌نفعان درونی و برونی افزایش تقاضا، به کیفیت آموزش توجه ویژه‌ای نموده‌اند.

کریمی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸) در اثر خود برای ارزیابی کیفیت در سطح مؤسسات آموزش عالی عوامل گوناگونی را برشمرده‌اند. برخی از این عوامل عبارت‌اند از چشم‌انداز، فرهنگ

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۸۳

دانشگاهی، مدیریت و رهبری، هیأت علمی و کارکنان، دانشجویان، آموزش و برنامه‌ریزی درسی، زیرساخت‌ها، ... در این الگو برای ارزیابی عامل هیأت علمی از ملاک‌هایی نظری ارائه مشاوره و راهنمایی تحصیلی به دانشجویان، استفاده از فناوری‌های نوین آموزشی، تسلط بر انواع روش‌های تدریس محتوای آموزشی و تعامل گروهی استفاده شده است.

معظمی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزشی در آموزشکده‌های سما دانشگاه آزاد و تعیین سهم هر یک از آنها نشان دادند اولویت ارتقای سطح علمی مراکز آموزشی، ارتباط با صنعت و بازار کار، مسئولیت‌پذیری علمی، ارتباط و تعامل با دانشجو، ارتقای مهارت، تخصیص و افزایش اعتبارات پژوهشی و در آخر تعهدات سازمانی از ابعاد مهم ارتقای کیفیت آموزشکده‌های سما می‌باشد.

زمانی (۱۳۹۶) نشان داد که مؤلفه‌های روش تدریس استاد، سازماندهی محتوای آموزشی، امکانات و تجهیزات، وضعیت دانشجو، صلاحیت حرفه‌ای استاد و تکنولوژی‌های نوین از جمله عوامل تأثیرگذار بر کیفیت آموزش در آموزش عالی هستند؛ که در این بین روش تدریس استاد دارای اولویت اول می‌باشد.

دادرس و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران به این نتیجه رسیدند که ۱) وضع موجود کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشکده‌های فنی با انتظارات دانشجویان فاصله زیادی دارد و ۲) میزان رضایت دانشجویان دانشگاه جامع و دانشگاه صنعتی در مؤلفه‌های کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشگاه جامع بالاترین میانگین به مؤلفه تعامل و کم‌ترین میانگین به مؤلفه خدمات اداری مربوط می‌شود و در دانشگاه صنعتی بالاترین میانگین به مؤلفه تعامل و کم‌ترین میانگین به خدمات الکترونیک فناوری اطلاعات مربوط می‌شود.

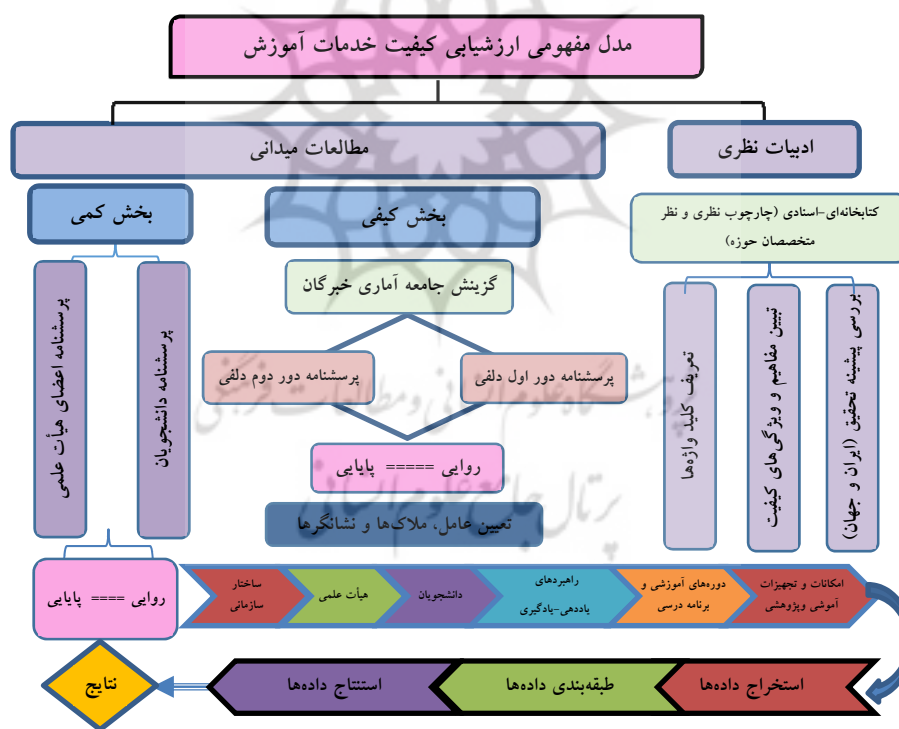
بنی‌اسدی و همکاران (۱۳۹۴) در این پژوهش با عنوان ارزیابی درونی گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی (مقطع کارشناسی) مطرح نمودند. که در این پژوهش ارزیابی ۷ عامل: جایگاه سازمانی، مدیریت و تشکیلات، هیأت علمی، دانشجویان، دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی گروه، فرایند یاددهی - یادگیری، دانش‌آموختگان و امکانات و تجهیزات بر اساس ۲۷ ملاک و ۹۳ نشانگر انجام شده است و در ادامه پیشنهادهایی جهت رفع کاستی‌های موجود و بهبود کیفیت گروه ارائه شده است.



هدف اصلی این پژوهش بررسی و تبیین مؤلفه‌های مؤثر بر ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه پیشنهادهایی به مسئولین حوزه آموزش عالی در جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در سطح دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی است. که بر این اساس سؤالات زیر مطرح شده است:

- عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی کدامند؟
- وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی براساس عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای تعیین شده چگونه است و چه پیشنهادهایی را می‌توان در جهت بهبود کیفیت خدمات آموزش در دانشگاه ارائه کرد؟

همان طور که ملاحظه می‌شود پژوهشگر به کمک نظرات صاحب‌نظران، خبرگان و متخصصان حوزه آموزش عالی و با تلفیق دیدگاه‌ها و نظریه‌های مختلف مدل مفهومی را در شکل ۱ ارائه نموده است:



شکل ۱. مدل اولیه مفهومی پژوهش  
(یافته پژوهشگر)

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها مورد مطالعه دانشگاه آزاد اسلامی است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و با توجه به ماهیت و هدف پژوهش از روش آمیخته با رویکرد اکتشافی استفاده شده است.

بنابراین روش پژوهش در دو بخش شامل بخش کیفی متخصصان حوزه آموزش عالی و با اجرای روش دلفی و دیگری بخش کمی اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی با استفاده از پرسشنامه بوده است.

#### ۱.۳ مراحل اجرای روش دلفی

در مرحله نخست ابتدا با استفاده از روش مطالعه کتابخانه‌ای، کلیه داده‌ها و مبانی نظری و آئین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی درباره فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و پیشینه پژوهش در ایران و جهان جمع‌آوری و مورد بررسی قرار گرفت و عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای اولیه آن احصا شد. سپس این مؤلفه‌ها با روش دلفی در اختیار خبرگان و اعضای هیأت علمی قرار داده شد و پس از انجام دو دور مرحله دلفی پرسشنامه‌ها تدوین شد و برای تصویر نمودن وضعیت موجود در اختیار اعضای هیأت علمی و دانشجویان قرار گرفت. پس از گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها، یافته‌ها به دست آمده و سپس به مقایسه وضعیت موجود و مطلوب فعالیت‌های آموزشی دانشگاه و ارائه پیشنهادهای لازم جهت بهبود کیفیت آموزش در دانشگاه برای دستیابی به وضعیت مطلوب الزامات قضاوت برای مشخص نمودن وضعیت مطلوب پرداخته شد.

#### ۲.۳ روش‌شناسی بخش دلفی

جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۸ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های دولتی و آزاد شهر تهران (خبرگان متخصص در حوزه آموزش عالی) که همگی دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. ابزار گردآوری داده‌های این بخش شامل بررسی اسناد و چارچوب‌های نظری به روش تحلیل محتوا و استخراج مؤلفه‌ها از مقالات، کتب، نظر خبرگان انجام شد و با استفاده از نرم افزار Atlas.ti پس از استخراج نشانگرها تعدادی از نشانگرها با هم ادغام (کدگذاری باز و محوری) سپس با استفاده از نظر خبرگان عامل‌ها و ملاک‌ها مشخص شده و با روش دلفی به تأیید رسیدند.

برای افزایش روایی پژوهش، سعی شد از شرکت‌کنندگانی که در زمینه مربوطه دانش، تجربه و تخصص لازم را داشته و همچنین انگیزه و تمایل کافی داشتند (متخصصان حوزه آموزش عالی) با استفاده از روش غیراحتمالی از نوع گلوله برفی تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب و استفاده شود. برای حفظ و پایایی این بخش از دو دور اجرای دلفی و ضریب کاپا استفاده شد که با مقایسه پاسخ‌های نظرات دو نفر از خبرگان بخش دلفی با یکدیگر و محاسبه ضریب کاپا برابر  $0/743$  درصد بدست آمد که نشان دهنده اعتبار در حد خوب بوده است.

### ۳.۳. نظر سنجی مرحله اول دلفی

پرسشنامه دوره اول دلفی که شامل دو بخش مجزا بسته و باز و به تعداد ۲۵ پرسشنامه به صورت غیر حضوری و اینترنتی بین اعضای پانل توزیع شد. که پس از پی‌گیری‌های مستمر برای دریافت پاسخ‌ها، در نهایت ۱۸ نفر از اعضا پرسشنامه را تکمیل و ارسال نمودند. در این دور فهرستی از مؤلفه‌های تأثیرگذار و مناسب با پژوهش‌های پیشین و مصاحبه‌ها استخراج شده و ارائه گردید. براساس آمار توصیفی تکرار اول همه عامل‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. با توجه به نتایج حاصل از این پرسشنامه، میانگین و درصد پاسخ‌های موافق و کاملاً موافق هر یک از مؤلفه‌ها به دست آمد. برای آنهایی که مقادیرشان کمتر از  $0/4$  بود حذف، مواردی که بین  $0/4$  و  $0/7$  بررسی مجدد شدند و آنهایی که مقدارشان بالای  $0/7$  بود تأیید گردیدند.

### ۴.۳. نظر سنجی مرحله دوم دلفی

پس از گردآوری و تحلیل داده‌ها در دوره دوم تعداد مؤلفه‌ها با استفاده از نظر اساتید دانشگاه تعدیل شد و تعدادی از مؤلفه‌ها ادغام و حذف شد. برای تجزیه و تحلیل یافته‌های توصیفی حاصل تکرار دوم شاخص‌هایی که درصد اجماع آن‌ها بالاتر از  $0/7$  بود یعنی  $107$  عامل، ملاک و نشانگر مورد تأیید قرار گرفتند و در تکرار دوم دلفی  $71$  نشانگر در قالب  $29$  ملاک و  $7$  عامل مورد شناسایی قرار گرفته و به اتفاق نظر دست یافتند که اطلاعات مرتبط با شرکت‌کنندگان در روش دلفی در جدول (۱) آورده شده است:

جدول ۱. اطلاعات عمومی مرتبط با شرکت‌کنندگان در روش دلفی

| متغیر         | مؤلفه‌ها       | تعداد | درصد |
|---------------|----------------|-------|------|
| جنسیت         | مرد            | ۱۱    | ۶۱/۱ |
|               | زن             | ۷     | ۳۸/۹ |
|               | کل             | ۱۸    | ۱۰۰  |
| عضو هیأت علمی | بله            | ۱۱    | ۶۱/۱ |
|               | خیر            | ۷     | ۳۸/۹ |
|               | کل             | ۱۸    | ۱۰۰  |
| سابقه فعالیت  | ۱ تا ۵ سال     | ۱     | ۵/۶  |
|               | ۵ تا ۱۰ سال    | ۱     | ۵/۶  |
|               | ۱۰ تا ۱۵ سال   | ۱     | ۲۲/۲ |
|               | ۱۵ تا ۲۰ سال   | ۴     | ۲۲/۲ |
|               | ۲۰ سال به بالا | ۸     | ۴۴/۵ |
|               | کل             | ۱۸    | ۱۰۰  |
| مرتبه علمی    | استاد          | ۵     | ۲۷/۸ |
|               | دانشیار        | ۶     | ۳۳/۳ |
|               | استادیار       | ۷     | ۳۸/۹ |
|               | کل             | ۱۸    | ۱۰۰  |

در بخش کمی روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از روش همبستگی و در بین تحقیقات همبستگی از نوع تحلیل ماتریس واریانس-کوواریانس استفاده شده است. جامعه آماری این بخش با استفاده از جدول مورگان، ۹۲ نفر از اعضای هیأت علمی تمام وقت استخدام شده در دانشگاه آزاد اسلامی با وضعیت اشتغال پیمانی، رسمی آزمایشی و رسمی قطعی شاغل در دانشگاه و ۳۵۷ نفر از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس روش کوکران انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. به صورت کلی در پرسشنامه اعضای هیأت علمی در دو بخش: بخش اول مشخصات فردی شامل جنسیت، مرتبه علمی و میزان سنوات خدمت و بخش دوم مجموعه‌ای از سؤالات به منظور بررسی وضعیت موجود خدمات دانشگاهی حاوی ۵۳ سؤال، و پرسشنامه دانشجویان ۴۴ سؤال بخش اول: مشخصات فردی شامل: جنسیت، محل

سکونت، مقطع تحصیلی و رشته تحصیلی و بخش دوم مجموعه‌از سؤالات به منظور بررسی وضعیت موجود با توجه به عوامل، ملاک و نشانگرها که کلیه پرسشنامه‌ها با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت و رابطه عوامل با کیفیت آموزش مورد بررسی قرار گرفت. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از اشیاع نظری اساتید متخصصان حوزه آموزش عالی و در برآورد پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (پرسشنامه اعضای هیأت علمی ۰/۹۳ درصد و پرسشنامه دانشجویان ۰/۸۲ درصد) استفاده شده است.

جدول ۲. ابزارهای اندازه‌گیری، عوامل مورد ارزیابی و منابع گردآوری داده‌ها

| ردیف | ابزار                       | عوامل مورد ارزیابی                      | منبع گردآوری داده |
|------|-----------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| ۱    | پرسشنامه<br>اعضای هیأت علمی | ساختار سازمانی<br>(سازمان‌دهی و مدیریت) | اعضای هیأت علمی   |
|      |                             | هیأت علمی                               |                   |
|      |                             | دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی       |                   |
|      |                             | راهبردهای یاددهی - یادگیری              |                   |
|      |                             | امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی       |                   |
| ۲    | پرسشنامه دانشجویان          | ساختار سازمانی<br>(سازمان‌دهی و مدیریت) | دانشجویان         |
|      |                             | هیأت علمی                               |                   |
|      |                             | دانشجویان                               |                   |
|      |                             | دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی       |                   |
|      |                             | راهبردهای یاددهی - یادگیری              |                   |
|      |                             | امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی       |                   |

در تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافتن ساختار معنی‌دار از ترکیب عوامل و ملاک‌ها و پاسخ‌ها از روش تحلیل عاملی و از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون تی تک نمونه‌ای) و با استفاده از نرم افزار SPSS 26 استفاده شد. و برای بررسی روابط روایی و پایایی از روش معادلات ساختاری با نرم‌افزار SMART PLS3 استفاده شده است.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

نتایج به دست آمده نشان داد که مسئولیت‌پذیری، اهداف و مأموریت‌ها و رسالت‌های تدوین شده، الگوها و روش‌های تدریس اعضای هیأت علمی، خدمات و تسهیلات ارائه شده به مدرسان و دانشجویان، فرایند یاددهی-یادگیری، ساختار سازمانی، آیین‌نامه‌ها و قواعد و مقررات، بودجه و امکانات و تجهیزات از مؤلفه‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی در دانشگاه آزاد به شمار می‌روند. براساس نتایج حاصل شده وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی با توجه به مؤلفه‌های شناسایی شده رو به مطلوب بوده و تا وضعیت مطلوب فاصله کمی دارد. در جدول (۳) عامل، ملاک و نشانگرهای مؤثر در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی به تفکیک آورده شده است.

جدول ۳. عامل، ملاک و نشانگرهای مؤثر در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه

| عامل                                | ملاک                                                                | نشانگرها                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | اهداف و رسالت‌های تدوین شده                                         | تدوین اهداف و رسالت‌های آموزشی و پژوهشی دقیق و مشخص- تناسب اهداف و رسالت‌های دانشگاه با نیازهای افراد و جامعه- جامعیت و صراحت اهداف تدوین شده                                                                                                  |
|                                     | دخالت و مشارکت اعضای گروه‌ها در تدوین و تصریح اهداف آموزشی و پژوهشی | میزان مشارکت فعال اعضای گروه‌های آموزشی در تصریح و تدوین اهداف دانشگاه- وجود روش‌های مدون مشارکت اعضای گروه‌های آموزشی در تدوین و تصریح اهداف                                                                                                  |
|                                     | برنامه‌های توسعه گروه‌های آموزشی                                    | وجود برنامه‌ی مدون توسعه گروه‌ها در سطوح مختلف و زمان‌بندی به صورت کوتاه مدت، میان مدت و درازمدت - برنامه گروه‌ها در جذب اعضای هیأت علمی متخصص                                                                                                 |
|                                     | دخالت و مشارکت اعضای گروه‌ها در تدوین و تصریح اهداف                 | میزان آگاهی و رضایت اعضای گروه در تدوین توسعه گروه                                                                                                                                                                                             |
| ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | آیین‌نامه‌های داخلی گروه‌ها و اجرای آن در دانشگاه                   | وجود آیین‌نامه‌هایی مدون در سطح گروه‌ها - اجرای آیین‌نامه‌ها و مفاد آن توسط مدیران گروه - پایبندی اعضای هیأت علمی به آیین‌نامه‌ها و ضوابط موجود                                                                                                |
|                                     | طرح مشخص برنامه‌ریزی و ارزیابی از فعالیت‌های گروه‌های آموزشی        | وجود ساز و کار مستند برنامه‌ریزی و ارزیابی فعالیت‌های گروه‌های آموزشی - میزان مشارکت اعضای هیأت علمی در برنامه‌ریزی و ارزیابی فعالیت‌های گروه‌های آموزشی                                                                                       |
|                                     | سیاست‌های انتخاب، ویژگی‌ها، وظایف و اختیارات مدیر گروه‌ها           | وجود آیین‌نامه‌های مرتبط با وظایف و اختیارات مدیران گروه- وجود ساز و کار مدون انتخاب و تغییر مدیران گروه - وجود سازوکار مشخص ارزیابی عملکرد مدیران گروه - رضایت اعضای هیأت علمی و دانشجویان از عملکرد مدیران گروه - ویژگی‌های فردی مدیران گروه |
|                                     | منابع مالی گروه‌های آموزشی                                          | وجود برنامه مدون ارزیابی مستمر از نحوه هزینه شدن بودجه و ارائه گزارش - جذب منابع مالی خارج از دانشگاه توسط گروه‌ها شامل: منابع مالی پژوهشی از سایر دستگاه‌ها، کمک‌های مردمی و ...                                                              |

| عامل                                | ملاک                                                                       | نشانه‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | ترکیب و توزیع اعضای هیأت علمی                                              | نرخ اعضای هیأت علمی از نظر سن، مدرک تحصیلی، مرتبه علمی - نسبت اعضای هیأت علمی به دانشجو و به تفکیک مقاطع تحصیلی - نسبت اعضای هیأت علمی متخصص در هر رشته به دانشجویان - استفاده از اعضای هیأت علمی مدعو                                                                                                      |
|                                     | فعالیت‌های آموزشی اعضای هیأت علمی                                          | تعداد واحدهای تدریس هیأت علمی در هر نیمسال با توجه به ضوابط موجود - وجود ساز و کار مدون اخذ واحدهای درسی، پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها و سایر فعالیت‌های آموزشی هیأت علمی                                                                                                                                       |
|                                     | فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی                                          | سرانه طرح‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی در داخل و خارج از دانشگاه - سرانه مقالات چاپ شده در مجلات معتبر علمی داخلی و خارجی در ۳ سال گذشته - نسبت تعداد پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها به تعداد اعضای هیأت علمی - سرانه فرصت مطالعاتی                                                                                 |
|                                     | اختیارات و محدودیت‌های اعضای هیأت علمی در تصمیم‌گیری‌های دانشگاه           | وجود ساز و کار مدون اختیارات و محدودیت‌های اعضای هیأت علمی در تصمیم‌گیری‌های دانشگاه - میزان استفاده از نظرات اعضای هیأت علمی در تصویب آیین‌نامه                                                                                                                                                            |
|                                     | رضایت اعضای هیأت علمی از گروه‌ها و فعالیت‌های آنها                         | وجود ساز و کار مدون به منظور تخصیص تسهیلات به اعضای هیأت علمی برای ارتقا فعالیت علمی                                                                                                                                                                                                                        |
| دانشجویان                           | ترکیب و توزیع دانشجویان                                                    | توزیع دانشجویان پذیرفته شده در رشته‌ها به تفکیک مقاطع تحصیلی                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                     | نحوه پذیرش دانشجویان                                                       | وجود ساز و کار مدون و مستند نحوه پذیرش دانشجو و میزان اجرای آن - تناسب تعداد پذیرفته شدگان با ظرفیت امکانات و ظرفیت کالبدی دانشگاه                                                                                                                                                                          |
|                                     | تعامل دانشجویان با اعضای هیأت علمی                                         | امکان دسترسی دانشجویان به اعضای هیأت علمی - رضایت دانشجویان از اعضای هیأت علمی                                                                                                                                                                                                                              |
| دانشجویان                           | نظر دانشجویان درباره برنامه‌ها و فعالیت‌های گروه‌های آموزشی در دانشگاه     | میزان آشنایی دانشجویان از برنامه‌ها، رسالت‌ها و اهداف - رضایت دانشجویان از عملکرد و رفتار مدیران گروه‌ها - تناسب اهداف گروه‌ها با نیازها و انتظارات دانشجویان - رضایت دانشجویان از روش‌های مورد استفاده هنگام انتخاب واحد، تنوع واحدهای درسی و محتوای دروس - آشنایی دانشجویان از حقوق، وظایف و اختیارات خود |
|                                     | خدمات و تسهیلات اعطایی به دانشجویان                                        | وجود آیین‌نامه‌های مشخص برای اعطای خدمات و تسهیلات به دانشجویان - میزان تسهیلات و خدمات آموزشی و پژوهشی اعطایی به دانشجویان                                                                                                                                                                                 |
| راهنمای یاددهی - یادگیری            | الگوها و روش‌های تدریس اعضای هیأت علمی در گروه‌ها                          | وجود اسنادی مبنی بر تصمیم‌گیری و پیشنهادها گروه‌های آموزشی در مورد روش‌های تدریس مناسب و ارزیابی منظم - میزان آگاهی و استفاده اعضای هیأت علمی از روش‌های تدریس متنوع در آموزش و داشتن طرح درس مناسب                                                                                                         |
|                                     | استفاده اعضای هیأت علمی از منابع و وسایل آموزشی (تکنولوژی آموزشی در تدریس) | میزان استفاده اعضای هیأت علمی از فناوری اطلاعات و ارتباطات و وسایل آموزشی متناسب با محتوای درس                                                                                                                                                                                                              |
|                                     | ارزشیابی پیشرفت تحصیلی                                                     | وجود ساز و کار مدون و مستند ارزشیابی پیشرفت تحصیلی در گروه - استفاده اعضای هیأت علمی از شیوه‌های مختلف ارزشیابی                                                                                                                                                                                             |



#### شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۹۱

| عامل                              | ملاک                                                | نشانگرها                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی | انطباق دوره‌های آموزشی با اهداف و رسالت‌های دانشگاه | میزان تناسب رشته‌ها و دوره‌های آموزشی با نیازهای جامعه و تحولات علمی روز - وجود ساز و کار مدون برای برنامه‌ریزی آموزشی و درسی در گروه‌ها - نظیر اعضای گروه‌های آموزشی در خصوص دوره‌ها و انطباق آنها با اهداف و رسالت‌های دانشگاه          |
| امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی | فضاهای آموزشی و اداری                               | میزان رضایت اعضای گروه‌های آموزشی، هیأت علمی و دانشجویان از فضاهای آموزشی و اداری - سرانه فضاهای آموزشی به ازای هر دانشجو و کلاس - میزان سرانه فضای اداری به ازای هر یک از اعضای هیأت علمی - میزان استفاده بهینه از فضاهای آموزشی و اداری |
|                                   | کتابخانه و سیستم اطلاع‌رسانی مورد استفاده           | تناسب فضاهای کتابخانه به تعداد دانشجویان - میزان تناسب کتب و ... در کتابخانه‌ها با نیازهای دانشجویان و اعضای هیأت علمی - رضایت اعضای گروه‌ها، هیأت علمی و دانشجویان از وضعیت کتابخانه و ...                                               |
|                                   | امکانات و خدمات رایانه‌ای                           | وجود برنامه‌ای مدون برای ایجاد و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی - میزان رضایت اعضای گروه و ... از تناسب امکانات، خدمات رایانه‌ای و کارکنان                                                                                           |
|                                   | کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌ها                            | کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌های متناسب رشته‌های تحصیلی - رضایت هیأت علمی و دانشجویان از تجهیزات و امکانات کارگاه‌ها و ...                                                                                                                       |

#### ۱.۴ توصیف عینی، نظام‌مند و کمی محتوا

در تحلیل توصیفی که پس از تحلیل کیفی انجام شده است، نتایج حاصله در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴. اهمیت مؤلفه‌های مؤثر دور اول و دوم دلفی مربوط به عوامل

| عامل                                | تکرار اول دلفی |              | تکرار دوم دلفی |              | اجماع دور اول | اجماع دور دوم | نتیجه |
|-------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|-------|
|                                     | میانگین        | انحراف معیار | میانگین        | انحراف معیار |               |               |       |
| ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | ۴/۰۶۵          | ۱/۰۰         | ۴/۶۱۵          | ۰/۳۳         | ۸۶/۶          | ۹۴/۵          | تأیید |
| اعضای هیأت علمی                     | ۴/۶۶۶          | ۰/۶۲         | ۴/۸۲۲          | ۰/۲۰         | ۹۳/۳          | ۱۰۰           | تأیید |
| دانشجویان                           | ۴/۴۷           | ۱/۰۳         | ۴/۴۴۴          | ۰/۳۶         | ۹۳/۴          | ۹۴/۴          | تأیید |
| دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی   | ۴/۱۹۹          | ۱/۲۳         | ۴/۶۱۵          | ۰/۳۳         | ۸۰            | ۹۴/۴          | تأیید |
| راهبردهای یاددهی - یادگیری          | ۴/۲۰۳          | ۰/۶۸         | ۴/۶۶۷          | ۰/۲۲         | ۸۶/۷          | ۱۰۰           | تأیید |
| امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی   | ۴/۰۶۷          | ۰/۳۳         | ۴/۳۸۹          | ۰/۴۶         | ۸۶/۷          | ۸۸/۹          | تأیید |

پس از تجزیه و تحلیل یافته‌های توصیفی حاصل تکرار دوم که در جدول (۴) ارائه شده است. در بیشتر موارد میانگین افزایش و انحراف معیار کاهش یافته است.

جدول ۵. آماره‌های آزمون کندال

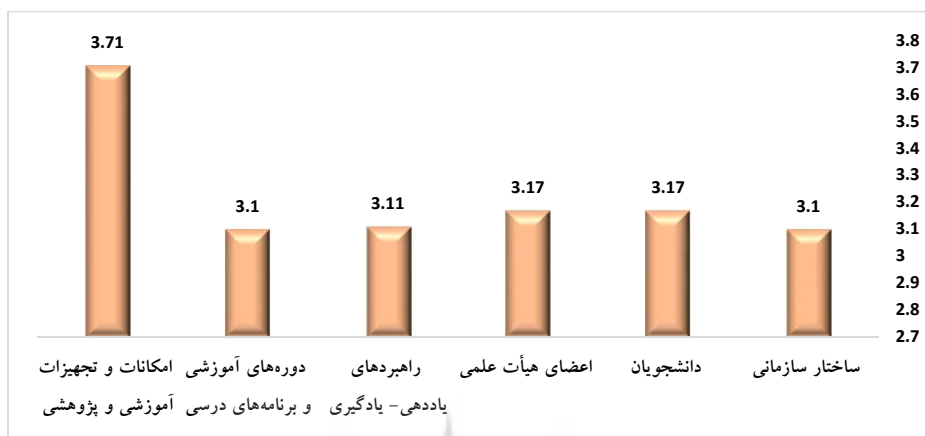
| شاخص‌ها    | مرحله اول | مرحله دوم |
|------------|-----------|-----------|
| تعداد      | ۱۸        | ۱۸        |
| ضریب کندال | ۰/۱۹۰     | ۰/۵۳۸     |
| درجه آزادی | ۱۰۶       | ۱۰۶       |
| معناداری   | ۰/۰۰۰     | ۰/۰۰۰     |

براساس نتایج جدول (۵) مقدار به دست آمده برای آماره آزمون کندال در مرحله دوم ۰/۵۳۸ در سطح خطای یک درصد معنی‌دار است، چنین استنباط می‌شود که بین پاسخگویان در ارتباط با سؤالات توافق معنی‌دار وجود دارد و حاکی از اتفاق نظر بالای پاسخگویان می‌باشد.

#### ۲.۴ نتایج آزمون T تک گروهی

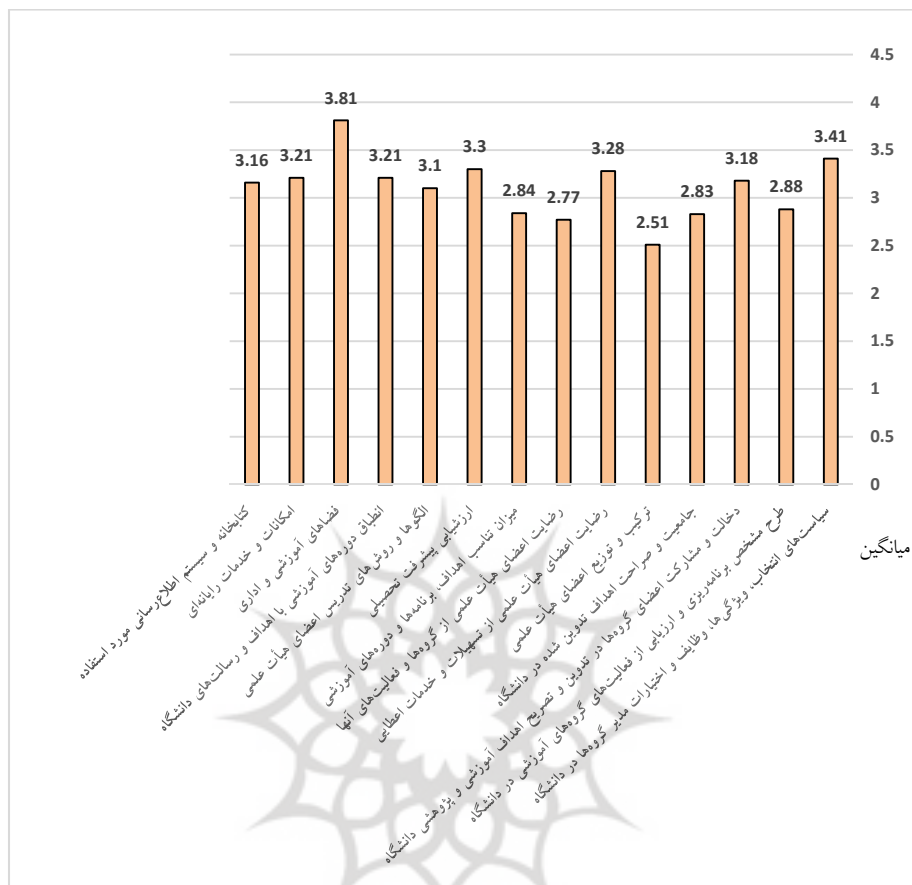
در این بخش مطلوبیت عامل‌ها، ملاک‌ها و نشانگرها با استفاده از آزمون T تک گروهی مورد بررسی قرار گرفت و عدد معیار برابر مقدار ۳ می‌باشد. برای انجام آزمون به دلیل حجم بالای نمونه‌ها و با استفاده از قضیه حد مرکزی، توزیع داده‌ها نرمال در نظر گرفته شد و بنابراین از آزمون پارامتریک T تک گروهی استفاده گردیده است. در ابتدا عامل‌ها، ملاک‌ها و نشانگرها از نظر اعضای هیأت علمی و سپس از دید دانشجویان مورد ارزیابی قرار گرفته است.

#### ۳.۴ مقایسه عوامل و ملاک‌ها از دیدگاه اعضای هیأت علمی



شکل ۲. نمودار مقایسه عوامل از دیدگاه اعضای هیأت علمی

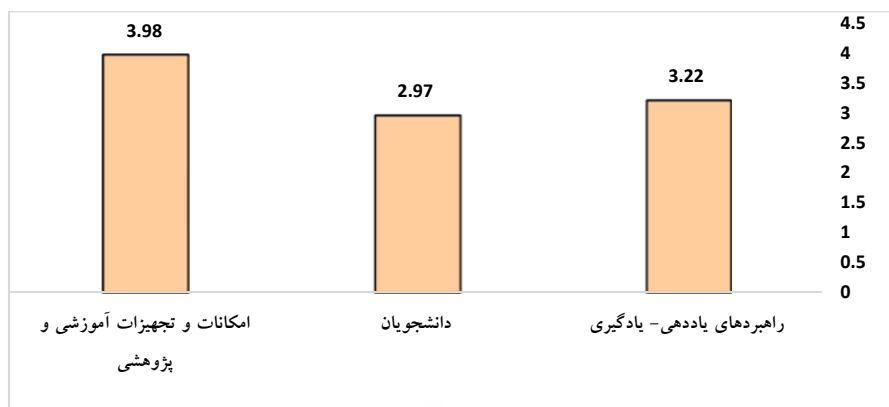
همانگونه که در شکل (۲) مشاهده می‌شود، عامل ساختار سازمانی و دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی با میانگین ۳/۱ دارای کم‌ترین میانگین بوده و در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. امکانات و تجهیزات آموزشی با میانگین ۳/۷۱ دارای بیشترین میانگین بوده و در سطح مطلوب قرار دارد.



شکل ۳. نمودار مقایسه ملاک ها از دیدگاه اعضای هیأت علمی

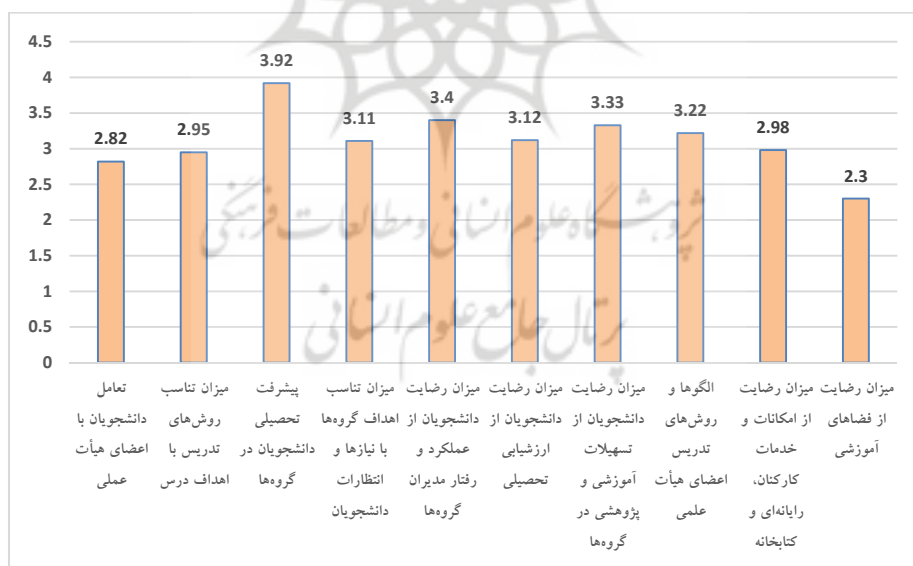
در شکل (۳) مقایسه ملاک ها از دیدگاه اعضای هیأت علمی همانگونه که مشاهده می شود، ترکیب و توزیع اعضای هیأت علمی با میانگین ۲/۵۱ دارای کمترین میانگین بوده و در سطح نسبتاً مطلوب می باشد. فضای آموزشی و اداری با میانگین ۳/۸۱ دارای بیشترین میانگین بوده و در سطح مطلوب می باشد.

#### ۴.۴ مقایسه عوامل و ملاک‌ها از دیدگاه دانشجویان



شکل ۴. نمودار مقایسه عوامل از دیدگاه دانشجویان

در شکل (۴) عامل دانشجویان با میانگین ۲/۹۷ دارای کمترین میانگین بوده و در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. و امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی با میانگین ۳/۹۸ دارای بیشترین میانگین بوده و در سطح مطلوب می‌باشد.



شکل ۵. نمودار مقایسه ملاک‌ها از دیدگاه دانشجویان

با توجه به نتایج شکل (۵) از دیدگاه دانشجویان فضای آموزشی با میانگین ۲/۳ دارای کمترین میانگین بوده و در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. پیشرفت تحصیلی دانشجویان در گروه‌ها با میانگین ۳/۹۲ دارای بیشترین میانگین بوده و در سطح مطلوب است.

#### ۵.۴ یافته‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری

بعد از توزیع پرسشنامه گام دوم پژوهش و انجام تحلیل‌های آماری با نرم‌افزار 3 SMART PLS نتایج در جدول (۶) خلاصه شد: با توجه به این که کلیه بارهای عاملی بیشتر از ۰/۴ به دست آمده، بنابراین روایی مؤلفه‌های پرسشنامه به لحاظ بارهای عاملی تأیید می‌شود. همچنین شاخص‌های آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ نشان‌دهنده پایایی پرسشنامه است. اگر میزان بارهای عاملی مشاهده شده در مقایسه با آماره T از ۱/۹۶ کوچک‌تر باشد، رابطه معنادار نبوده و اگر بیشتر از ۱/۹۶ باشد رابطه به لحاظ آماری مورد تأیید است و مؤلفه‌ها تأیید می‌شوند و در جدول زیر کلیه مقادیر آماره T بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشند. بنابراین کلیه سؤالات ارائه شده یا به عبارتی بارهای عاملی معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۶. بارهای عاملی ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی

| عامل                                | ملاک                                                                | کد | بارهای عاملی | انحراف معیار | آماره T | ضریب معناداری |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|--------------|--------------|---------|---------------|
| ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | سیاست‌های انتخاب، ویژگی‌ها، وظایف و اختیارات مدیر گروه‌ها           | ۱M | ۸۲۸.۰        | ۰.۳۷.۰       | ۱۳۸.۲۲  | ۰.۰۰.۰        |
|                                     | طرح مشخص برنامه‌ریزی و ارزیابی از فعالیت‌های گروه‌های آموزشی        | ۲M | ۶۷۶.۰        | ۰.۵۹.۰       | ۳۹۰.۱۱  | ۰.۰۰.۰        |
|                                     | دخالت و مشارکت اعضای گروه‌ها در تدوین و تصریح اهداف آموزشی و پژوهشی | ۳M | ۸۱۶.۰        | ۰.۴۷.۰       | ۴۳۶.۱۷  | ۰.۰۰.۰        |
|                                     | جامعیت و صراحت اهداف تدوین شده                                      | ۴M | ۹۶۵.۰        | ۰.۱۰.۰       | ۲۲۹.۹۹  | ۰.۰۰.۰        |
| اعضای هیأت علمی                     | ترکیب و توزیع اعضا                                                  | ۵M | ۷۷۹.۰        | ۰.۲۷.۰       | ۱۳۲.۲۹  | ۰.۰۰.۰        |
|                                     | رضایت از تسهیلات و خدمات اعطایی                                     | ۶M | ۸۱۵.۰        | ۰.۳۷.۰       | ۹۲۸.۲۱  | ۰.۰۰.۰        |
|                                     | رضایت اعضای هیأت علمی از گروه‌ها و فعالیت‌های آنها                  | ۷M | ۸۹۲.۰        | ۰.۳۶.۰       | ۶۷۹.۲۴  | ۰.۰۰.۰        |
| دانشجویان                           | میزان تناسب اهداف، برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی                      | ۸M | ۰.۰۰.۱       | ۰.۰۰.۰       |         |               |
| راهنمایان                           | ارزشیابی پیشرفت تحصیلی، الگوها و                                    | ۹M | ۸۲۹.۰        | ۰.۱۵.۰       | ۰۰۱.۵۷  | ۰.۰۰.۰        |

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۹۷

| عامل                                 | ملاک                                                   | کد  | بارهای<br>عاملی | انحراف<br>معیار | آماره<br>T | ضریب<br>معناداری |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----|-----------------|-----------------|------------|------------------|
| یادگیری                              | روش‌های تدریس اعضای هیأت علمی                          | ۱۰M | ۸۲۴.۰           | ۰.۲۶.۰          | ۷۸۸.۳۱     | ۰.۰۰.۰           |
| دوره‌های آموزشی و<br>برنامه‌های درسی | انطباق دوره‌های آموزشی با اهداف و<br>رسالت‌های دانشگاه | ۱۱M | ۰.۰۰.۱          | ۰.۰۰.۰          |            |                  |
| امکانات تجهیزات<br>آموزشی و پژوهشی   | فضاهای آموزشی و اداری                                  | ۱۲M | ۸۵۸.۰           | ۰.۲۳.۰          | ۲۰۰.۳۷     | ۰.۰۰.۰           |
|                                      | امکانات و خدمات رایانه‌ای                              | ۱۳M | ۹۶۶.۰           | ۰.۱۳.۰          | ۶۲۱.۷۳     | ۰.۰۰.۰           |
|                                      | کتابخانه و سیستم اطلاع‌رسانی                           | ۱۴M | ۸۸۰.۰           | ۰.۱۱.۰          | ۶۳۴.۸۳     | ۰.۰۰.۰           |

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به پرسش (۱): عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی کدامند؟ در مرحله اول عوامل، ملاک‌ها و نشانگرها از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و روش فیش‌برداری استخراج شده و سپس نظرات خبرگان امر نیز در قالب پرسشنامه طی دو مرحله و با استفاده از تکنیک دلفی دریافت گردید. و در نهایت در تکرار دوم دلفی ۷۱ نشانگر در قالب ۲۹ ملاک و ۶ عامل مورد شناسایی قرار گرفته و به اتفاق نظر دست یافتند. در جدول (۷) عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای برگرفته از یافته‌های پژوهش ارائه شده است.

جدول ۷. عوامل، ملاک‌ها، نشانگرها و درصدهای برگرفته از یافته‌های پژوهش‌ها

| عامل                                 | ملاک‌ها | نشانگرها | درصد |
|--------------------------------------|---------|----------|------|
| ساختار سازمانی (سازمان‌دهی و مدیریت) | ۷       | ۲۹       | ۳۶   |
| هیأت علمی                            | ۶       | ۱۱       | ۱۷   |
| دانشجویان                            | ۵       | ۱۲       | ۱۷   |
| دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی    | ۳       | ۴        | ۷    |
| راهبردهای یاددهی - یادگیری           | ۴       | ۶        | ۱۰   |
| امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی    | ۴       | ۹        | ۱۳   |
| جمع کل                               | ۲۹      | ۷۱       | ۱۰۰  |

پرسش (۲): وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی براساس عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای تعیین شده چگونه است؟



در پاسخ به پرسش (۲) با توجه به ضرورت ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزش در دانشکده‌های دانشگاه آزاد اسلامی مورد بررسی قرار گرفت و حسب الگوی بومی ارزیابی درونی به اجرا در آمد و نتایج حاصل نشان داد که وضعیت موجود این دانشکده‌ها در ۳ عامل (عوامل ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت)، هیأت علمی و دانشجویان) در سطح نسبتاً مطلوب و در ۳ عامل دوره‌های آموزشی، برنامه‌های درسی، راهبردهای یاددهی - یادگیری و امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی در سطح مطلوب قرار دارد و به تفکیک ملاک‌ها در ۲۲ ملاک نسبتاً مطلوب و ۴ ملاک در سطح مطلوب قرار دارد و نشانگرها در ۱۱ نشانگر از سطح مطلوب و در ۶۷ نشانگر از سطح نسبتاً مطلوب و ۱۲ نشانگر از سطح نامطلوب برخوردار است. خلاصه نتایج بررسی وضعیت موجود در جدول (۸) آمده است:

جدول ۸. نتایج ارزیابی وضعیت موجود عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی

| ردیف | عامل                                | ملاک‌ها | نشانگرها | امتیاز       | نتایج        |
|------|-------------------------------------|---------|----------|--------------|--------------|
| ۱    | ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) | ۴       | ۷        | ۲/۰۲         | نسبتاً مطلوب |
| ۲    | هیأت علمی                           | ۳       | ۹        | ۲/۲۹         | نسبتاً مطلوب |
| ۳    | دانشجویان                           | ۸       | ۴۹       | ۱/۸۹         | نسبتاً مطلوب |
| ۴    | دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی   | ۱       | ۳        | ۲/۹۸         | مطلوب        |
| ۵    | راهبردهای یاددهی - یادگیری          | ۳       | ۱۲       | ۲/۹۳<br>۲/۱۱ | مطلوب        |
| ۶    | امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی   | ۴       | ۱۳       | ۲/۳۹<br>۲/۹۷ | مطلوب        |

مهم‌ترین مسأله در شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه، بررسی وضعیت موجود و بیان مسائل و مشکلات و مشخص نمودن نقاط قوت در رفع کاستی‌های موجود و تقویت نقاط قوت می‌باشد. همانطور که در جدول (۸) مشاهده می‌شود

عوامل مورد ارزیابی به صورت نسبتاً مطلوب ارزیابی شدند که با وضعیت مطلوب و رسالت و اهداف دانشگاه فاصله دارد و در بعضی از ملاک‌ها چشمگیرتر است. بنابراین گروه‌های آموزشی می‌بایست به منظور بهبود کیفیت و رسیدن به آینده‌ای مطلوب و ایده‌آل مطابق اهداف و رسالت‌های تعیین شده اهتمام ورزیده و کلیه ارکان دانشگاه شامل گروه‌ها و مسئولین دانشکده‌ها و دست‌اندرکاران به هدف نهایی که همانا ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه و کاهش فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب مساعدت و همکاری داشته باشند. در این تحقیق سعی شده است با توجه عوامل و به منظور رفع نواقص و کاستی‌ها و تقویت نقاط قوت مواردی را ارائه نماید.

### ۱.۵ عامل ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت)

مدیریت و رهبری یکی از ارکان بسیار مهمی است که یک سیستم را هدایت کرده و آن را به سرمنزل مقصود می‌رساند؛ و همان‌طور که نتایج ارزیابی نشان می‌دهد، با توجه به رابطه نزدیکی که بین کیفیت فعالیت‌های علمی و پژوهشی با مدیریت گروه‌های آموزشی دانشکده‌ها وجود دارد باید مدیریت گروه‌های آموزشی را به عنوان اولین و شاید مهم‌ترین عامل در ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها مورد ارزیابی قرار داد. در خصوص این عامل ۸ ملاک با ۲۹ نشانگر مورد ارزیابی قرار گرفت و با توجه به نتایج به دست آمده با توجه به نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان عامل ساختار سازمانی (سازماندهی و مدیریت) در وضعیت نسبتاً مطلوب (۲/۰۲) ارزیابی شده است. به منظور ارتقای این عامل ملاک‌های مطلوب را تقویت نموده و در برطرف ساختن نقاط ضعف سایر ملاک‌ها گام برداشت. در خصوص توسعه گروه‌ها و اعضای هیأت علمی و تأسیس گرایش‌های جدید به خصوص در مقاطع تحصیلات تکمیلی تدابیری در نظر گرفته شود.

### ۲.۵ عامل هیأت علمی

کیفیت و کمیت اعضای هیأت علمی دانشگاه در کارایی درونی آن مؤثر بوده و از مهم‌ترین عناصر دخیل در تحقق اهداف دانشگاه می‌باشد و بدون در اختیار داشتن کادر علمی مناسب نمی‌توان انتظار پیشرفت علمی فراگیران و دستیابی به اهداف آموزشی را داشت. با توجه به نتایج به دست آمده در این عامل هیأت علمی ملاک و نشانگرها در سطح مطلوب و نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. به منظور بالا بردن کیفیت و مطلوبیت این عامل از سویی اقدام به

جذب اعضای هیأت علمی و از جمله موارد دیگر ایجاد زمینه مناسب در جهت تبادل تجربه و اطلاعات بین اعضای هیأت علمی سایر دانشگاه‌های داخلی و خارجی در زمینه‌های مختلف علمی و پژوهشی، تدارک تسهیلات مناسب رفاهی و خدماتی جهت انجام تحقیقات، حل مشکل فرصت مطالعاتی اعضا که این امر موجب ارتقای سطح علمی و به روزرسانی تحقیقات کشور خواهد شد.

### ۳.۵ عامل دانشجویان

دانشجویی یکی از مهم‌ترین ارکان آموزش به شمار می‌رود و نظرخواهی از آنان به عنوان استفاده‌کنندگان از سیستم آموزشی نقاط قوت و ضعف دانشکده‌ها مشخص نموده و موجبات تجدید نظر در اهداف و برنامه‌های دانشگاه را فراهم می‌سازد. همان طور که نتایج نشان کلیه نشانگرها در وضعیت مطلوب و نسبتاً مطلوب قرار دارد. از جمله مواردی که باعث ارتقای عامل دانشجویان می‌شود تدوین آیین‌نامه‌هایی که دانشجویان از حقوق و وظایف خود در زمان تحصیل و پس از فارغ‌التحصیلی آگاه شوند.

### ۴.۵ عامل دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی

در ارزیابی عامل دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی براساس نتایج به دست آمده از نظر اعضای هیأت علمی تجدید نظر در سرفصل‌های برنامه‌های درسی دوره‌های مختلف تحصیلی کاملاً ضروری بوده و همچنین بررسی‌ها و بازنگری‌های صورت گرفته در محتوای سرفصل دروس در دانشگاه مطلوب ارزیابی شده است. توسعه رشته‌های تحصیلات تکمیلی، ایجاد تنوع در دروس اختیاری، سعی در متناسب سازی دروس پایه و عملی و ارائه دروس مطابق نیازهای بازار کار و متناسب با علائق دانشجویان، کسب نظرات دانشجویان در خصوص برنامه‌های درسی و سرفصل دروس در ارتقای کیفیت خدمات دانشگاه مؤثر خواهد بود.

### ۵.۵ عامل راهبردهای یاددهی - یادگیری

این عامل یکی از عوامل اساسی مؤثر در کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها محسوب می‌شود؛ که سنجش و تشخیص نقاط ضعف و قوت آن و برنامه‌ریزی جهت رفع ضعف‌ها می‌تواند کیفیت فعالیت‌های گروه‌های آموزشی و به تبع آن دانشگاه را بهبود و ارتقا بخشد. نتایج نشانگر آن است که این عامل از نظر اعضای هیأت علمی در سطح نسبتاً مطلوب (۱/۹۳) و از دیدگاه

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۱۰۱

دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب (۲/۱۱) ارزیابی شد. به منظور ارتقای کیفی این عامل فراهم نمودن زمینه مناسب جهت استفاده از وسایل آموزشی و کمک آموزشی در امر تدریس و استفاده از روش‌های ترکیبی در تدریس و همچنین تلاش در جهت شرکت اعضای هیأت علمی در کارگاه‌های روش‌های نوین تدریس، دریافت نظرات دانشجویان به طور مستمر در خصوص فرایند تدریس و یادگیری و تلاش در جهت رفع نیازهای دانشجویان در بالا بردن سطح مطلوبیت این عامل و ارتقای کیفی دانشگاه مؤثر خواهد بود.

### ۶.۵ عامل امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی

امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی شامل فضاهای اداری و آموزشی، تجهیزات زیربنایی و پشتیبانی نظام اداری، کتابخانه و سیستم‌های اطلاع‌رسانی، امکانات و خدمات رایانه‌ای و کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌ها، با توجه به نقش پشتیبانی‌کننده‌ای که در بهبود کیفیت فعالیت‌های دانشجویان و اعضای هیأت علمی دارد از اهمیت خاصی برخوردار است. نتیجه ارزیابی نشانگرهای این عامل در سطح مطلوب (۲/۳۹) از نظر هیأت علمی و (۲/۹۷) از نظر دانشجویان محاسبه شده است. با بررسی وضعیت سیستم کتابخانه، مرکز کامپیوتر، فضاهای آموزشی و کمک آموزشی، تعداد و تنوع کتب و مجلات کتابخانه‌ها از نظر اعضای هیأت علمی و دانشجویان متناسب و در سطح مطلوب گزارش شده است. به منظور بالا بردن سطح این عامل توصیه می‌شود تعداد و تنوع کتب و مجلات برخی از رشته‌ها را افزایش داده و بودجه لازم برای ایجاد کتابخانه‌های تخصصی، تجهیز آزمایشگاه‌ها به وسایل و دستگاه‌های مدرن و به روز به منظور استفاده دانشجویان در نظر گرفته شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش، نقش و رسالت دانشگاه آزاد اسلامی در ارتقای سطح علمی کشور و در راستای تحقق نقشه جامع علمی کشور و از آن جا که نتایج این تحقیق در بسیاری از جهات با نتایج تحقیقات مشابه هم‌خوانی دارد (عنایتی و همکاران، ۲۰۱۳؛ رضایی و همکاران، ۱۳۹۵؛ کلهری و همکاران، ۱۳۹۸؛ صادق زاده و همکاران، ۱۴۰۲) این پژوهش با ارائه پیشنهادها کاربردی سعی در رفع مشکلات موجود و ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه پرداخته است تا چراغ راهی برای مدیران عملیاتی حوزه خدمات آموزشی و مدیران راهبردی آن باشد. به طور کلی نخست ریشه‌یابی مشکلات و سپس همکاری و همیاری اعضای گروه‌ها و دانشکده‌ها در دانشگاه در زمینه‌های مختلف علمی، پژوهشی و خدماتی در جهت رفع کمبودها و کاستی‌ها و همچنین اعتقاد به ارزیابی دائمی و

مستمر و نظارت بر اجرای پیشنهادهای ارائه شده در راستای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مداوم صورت پذیرد تا در آینده‌ای نزدیک شاهد ارتقای کیفیت همه جانبه در آموزش عالی کشور متناسب با استانداردهای جهانی باشیم. از آن جا که پس از تحقق الزامات و پیش نیازها، دانش‌آموختگان فرهیخته دانشگاه آزاد اسلامی می‌توانند موجبات ارتقای ملی و بین‌المللی کشور را عینیت بخشیده و چرخه تحول و تکامل علمی و رشد جامعه حرفه‌ای کشور را فراهم نمایند. لذا با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر در راستای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی ارائه می‌شود:

- ایجاد آرمان‌های مشترک در خصوص فعالیت‌های دانشگاه و درک آرمان‌ها از سوی ارکان دانشگاهی اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان
- فهرست‌نویسی و زمان‌بندی اجرای اقدامات در خصوص فرایندهای برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه
- برگزاری نشست‌های بحث و تبادل نظر در سطح گروه‌های آموزشی و دانشکده‌ها
- استفاده از مدیران متعهد و مسئولیت‌پذیر
- تهیه و تدوین دستورالعمل مستند و جامع در زمینه برنامه‌ریزی و ارزیابی فعالیت‌های گروه‌ها با مشارکت اعضای هیأت علمی
- متعهد و درگیر کردن اعضای هیأت علمی در خصوص ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه و بازخورد دادن به ایشان
- ایجاد الزامات و انگیزه‌ها برای افزایش مشارکت اعضای هیأت علمی در برنامه‌ریزی گروه‌ها
- برنامه‌ریزی در برقراری ارتباط مؤثرتر با سازمان‌های ذی‌ربط به منظور عرضه خدمات
- تبادل نظر و مشارکت دادن اعضای هیأت علمی و دانشجویان در تدوین برنامه‌های دانشگاه
- استقرار سیستم مدیریت کیفیت در نظام آموزشی دانشگاه و ترویج و پیاده سازی فرهنگ نوآوری و بهبود کیفیت
- ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی که بدون انجام دادن ارزیابی برونی طرحی ناتمام محسوب می‌شود.

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی‌پور و دیگران) ۱۰۳

- برنامه‌ریزی برقراری ارتباط قوی‌تر با سازمان‌های ذی‌ربط به منظور عرضه خدمات تخصصی
- جذب اعضای هیأت علمی با ویژگی‌های داشتن میزان توانایی و مهارت مدرسان در برقراری ارتباط و انتقال دانش به فراگیران، علاقمندی و دلبستگی اساتید به تدریس و بحث و گفتگو و تعامل‌های مناسب با دانشجویان و متناسب بودن تخصص‌های علمی و تجربی مدرس با دروس مربوطه
- تجاری‌سازی نتایج طرح‌های پژوهشی
- ضرورت انجام تحقیقات میان رشته‌ای
- تهیه و تدوین طرح‌های مشترک به منظور تعاملات پژوهشی با سایر دانشگاه‌ها
- ایجاد جو رقابت، پویایی و تحرک در گروه‌های آموزشی به عنوانی اصلی‌ترین واحدهای دانشگاه در راستای حرکت به سوی بازنمایی بهبود و ارتقای مداوم کیفیت

### کتاب‌نامه

- آقای، میرحسین، روشن‌زاده، مصطفی و تاج‌آبادی، علی (۱۳۹۷) مقایسه نظام آموزشی و برنامه درسی دوره کارشناسی ارشد پرستاری کودکان در ایران و کانادا، پژوهش در آموزش علوم پزشکی، (۴) ۱۰، ص ۶۹-۶۱.
- اسکندری، احمد رضا؛ ایران‌نژاد، پرینا؛ محمدی، رضا؛ سلیمی، مهتاب؛ جهانیان، رمضان (۱۴۰۰) "طراحی و ارائه الگوی اعتبارسنجی در سطح گروه آموزشی (مورد مطالعه: گروه‌های آموزشی مدیریت آموزش عالی و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی" مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی. دوره ۱۱، شماره ۳۳. ص ۴۶-۶۸.
- بنی‌اسدی، نازنین؛ اسحاقی، فاخته و محمدی، رضا (۱۳۹۴) ارزیابی درونی کیفیت در گروه آموزشی مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه: مطالعات رفتاری در مدیریت، ۶ (۱۱)، ص ۱۳-۳۳.
- پری‌پور؛ اعظم، سرمدی؛ محمدرضا، ناطقی؛ فائزه و محمدی‌نایینی؛ مژگان (۱۳۹۹) ارائه الگوی ارزشیابی کیفیت آموزش ترکیبی در آموزش عالی مبتنی بر رویکرد ارزشیابی سیپ، فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۴ (۵۱)، ص ۷-۲۲.
- دادرش؛ محمد، خوران؛ زهرا، یوسفی افراشته؛ مجید، فرجی ده سرخی؛ حاتم (۱۳۹۶)، ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. فصلنامه آموزشی مهندسی ایران، سال نوزدهم، شماره ۷. ص ۱۴۹-۱۲۹.

۱۰۴ جامعه‌پژوهی فرهنگی، سال ۱۶، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴

- رودگر نژاد، کیا کجوری و طاهری (۱۳۹۸) نقش دانشگاه آزاد اسلامی در امور آموزشی فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی زنان. فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ، ۳(۹)، ص ۳۳-۴۴.
- زمانی، اصغر (۱۳۹۶) شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در آموزش عالی، فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، ۱۱(۱)، ص ۳۵-۲۳.
- زمانیان، سحر؛ کلانتری‌دهقی، هانیه؛ خاکپور، عباس و محمدی، رضا (۱۳۹۹)، کاربرد ارزیابی درونی برای بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی (مورد مطالعه: گروه آموزشی علوم تربیتی دانشگاه ملایر)، نامه آموزش عالی، ۱۳ (۵۲)، ص ۳۵-۶۹.
- سیف، علی‌اکبر (۱۳۹۷) روانشناسی پرورشی نوین. تهران: انتشارات دوران. ۱۱ (۷).
- خادم‌محترم، خلیل و سلیمی، مهتاب (۱۳۹۸) ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی، دو ماهنامه علمی - پژوهشی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، ۴(۱)، ص ۴۷-۶۲.
- صفایی، مریم (۱۳۹۹) ارائه مدلی برای ارتقا ارزیابی آموزش پرستاری در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی، رساله دکتری، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- طالبی، فهیمه؛ حسینی‌علی، جاهد و ساری‌خانی، ناهید (۱۴۰۰) مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقا کیفیت پژوهش در نظام آموزش عالی ایران، فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۴۱، ص ۱۶۳-۱۴۸.
- لطفی‌پورسبزی، پیمان؛ قورچیان، نادرقلی؛ آراسته، حمیدرضا و سیاری، حبیب‌اله (۱۳۹۸)، ارائه مدلی برای ارزیابی دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)، نشریه آموزش علوم دریایی، ۶(۱)، ص ۱۲-۳۱.
- علی‌بیگی، امیرحسین؛ بارانی، شهرزاد و کرمی‌دهکردی، مهدی (۱۳۹۸) طراحی و تدوین الگوی جامع ارزشیابی کیفیت تدریس اساتید: مطالعه موردی دانشگاه رازی، فصلنامه پژوهش در برنامه‌ریزی درسی (دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی)، ۱۶(۳۶)، ص ۲۱-۳۴.
- غلام‌زاده، حجت؛ شاهی، سکینه؛ فرهادی‌راد، حمید و رضوی، سیدعباس (۱۳۹۸) ارائه مدلی برای ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های دولتی ایرانی با رویکرد فراارزشیابی، فصلنامه علمی - آموزشی علوم دریایی، ۱۹، ص ۵۲-۶۷.
- محمدی، رضا، امین بیدختی، علی‌اکبر. رحیمی، محسن (۱۳۹۷) طراحی الگوی تضمین کیفیت دانشگاه کارآفرین در نظام دانشگاهی ایران. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره ۸، شماره ۲۲.
- محمدی، رضا و اسحاقی، فاخته (۱۳۹۸)، تأکید بر ارزشیابی و اعتبارسنجی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران در راستای اسناد بالادستی (اقدامات، چالش‌ها و راهبردها)، مجله رهیافت، ۷۹، ۲۷-۱۳.
- محمدی، رضا، فتح‌آبادی، جلیل و یادگارزاده، غلامرضا (۱۳۹۵)، ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی (مفاهیم، اصول، روش‌ها و معیارها)، تهران، سازمان سنجش آموزش کشور.



شناسایی و تبیین مؤلفه‌های ارزیابی کیفیت خدمات... (اعظم صمدی پور و دیگران) ۱۰۵

معظمی، مجتبی؛ محمدخانی، کامران؛ دلاور، علی و محمدداودی، امیرحسین (۱۳۹۷)، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزشی در آموزشکده‌های سما دانشگاه آزاد اسلامی و تعیین سهم هر یک از آنها، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۹ (۱)، ص ۱۰۵-۱۲۵.

نصیریان‌نمرین، کریم؛ ثمری، عیسی؛ نامور، یوسف؛ سلیمانی، توران (۱۳۹۸)، طراحی الگوی ارزشیابی کیفیت آموزشی در دانشگاه فنی و حرفه‌ای به روش آمیخته. فصلنامه علمی اندیشه‌های نوین تربیتی. ۱۵ (۳)، ص ۱۹۹-۲۲۹.

همتی، زینب، ایرج‌پور؛ علیرضا، اله‌بخشیان؛ مریم، ورزش‌نژاد؛ مریم و عبدی‌شهرشهان؛ مهشید (۱۳۹۷) ارزشیابی دوره کارشناسی ارشد پرستاری مراقبت‌های ویژه نوزادان براساس الگوی CIPP در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۸ (۳۶)، ۳۲۴-۳۳۲.

Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). Implementation of quality assurance standards in European higher education: does context matter?. *Quality in Higher Education*, 25(1), 58-75.

Anikin, I. Y., Lapteva, S. V., & Kozlov, A. V. (2021). *Methods For Evaluation Of The Education Quality In Higher Education Institutions*. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 1333-1343.

Kayyali, M. (2023). *An Overview of Quality Assurance in Higher Education: Concepts and Frameworks*. *International Journal of Management, Sciences, Innovation, and Technology IJMSIT Review Paper*. Vol.4, Issue.2, pp.01-04.

Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., & Mulrooney, H. (2018). What does 'quality' in higher education mean? *Perceptions of staff, students and employers*. *Studies in Higher Education*, 3(12), 144-154.

Dwaikat, N. Y. (2021). *A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions*. *The TQM Journal*, 33(4), 841-855.

Kalimullin, A. M., Khodyreva, E., & Koinova-Zoellner, J. (2016). *Development of internal system of education quality assessment at a University*. *International Journal of Environmental and Science Education*, 11(13), 6002-6013.

Khattab, F. (2018). *Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanon*. *J. Mgt. Mkt. Review*, 3(1), 24-33.

Kim, M. J., Lee, H., Kim, H. K., Ahn, Y. H., Kim, E., Yun, S. N., & Lee, K. J. (2010). *Quality of faculty, students, curriculum and resources for nursing doctoral education in Korea: a focus group study*. *International Journal of Nursing Studies*, 47(3), 295-306.

Kusumastuti, D., & Idrus, N. (2017). *Nurturing quality of higher education through national ranking: a potential empowerment model for developing countries*. *Quality in Higher Education*, 23(3), 230-248.

Pandey, S. R. (2023). *Passion and Quest for Quality in Education*. *Journal of Social Work and Science Education*, 4(3), 705-716.



- Sarrico, C. S. (2022). *Quality management, performance measurement and indicators in higher education institutions: between burden, inspiration and innovation*. *Quality in Higher Education*, 28(1), 11-28.
- Shalihin, R. R. (2023). *Enhancing the Islamic education in Kurikulum Merdeka through international benchmarking: A transdisciplinary study*. Tarbawi. *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 9 (10), 1-16.
- Vykydal, D., Foltá, M., & Nenádál, J. (2020). *A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development: A case study from Czech Republic*. *Sustainability*, 12(11), 4769.

