

## ارائه مدلی جهت ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی (مورد مطالعه: استان گیلان)

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱/۲۵؛ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۳/۷

حسین کریمی‌نژاد<sup>۱</sup>، نادر قلی‌قورچیان<sup>۲\*</sup>، پریوش جعفری<sup>۳</sup> و امیرحسین محمد داوودی<sup>۲</sup>

### چکیده:

**هدف:** هدف پژوهش حاضر طراحی و ارائه‌ی یک مدل جامع به‌عنوان منشور راهنما جهت ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان می‌باشد؛ لذا در پژوهش حاضر ابتدا به وسیله‌ی ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش اقدام به شناسایی فاکتورهای تأثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی شد و سپس به وسیله‌ی روش دلفی ۱۲ عامل نهایی گردید و در مرحله‌ی بعد این فاکتورها به وسیله‌ی روش تحلیل عاملی تأییدی (CFA) اعتبارسنجی و اولویت‌بندی شدند. سرآخر نیز مدل نهایی ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات غیرانتفاعی و غیردولتی استان گیلان طراحی و ارائه گردید. **مواد و روش:** جامعه آماری پژوهش شامل ۲۶۹۷ نفر از اعضای هیأت علمی رسمی، کارکنان و دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان می‌باشد و از این افراد تعداد ۳۴۷ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند که براساس فرمول کوکران محاسبه شده است؛ روش پژوهش از لحاظ ماهیت توصیفی و از نوع اکتشافی-علی و از لحاظ هدف کاربردی است. همان‌طور که بیان گردید، ابعاد کیفیت آموزش عالی در این پژوهش شامل ۱۲ مؤلفه می‌باشد. برای تأیید روایی عاملی اکتشافی از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد که در نتیجه‌ی آن همه‌ی ابعاد مورد تأیید قرار گرفتند. در پژوهش حاضر یک پرسشنامه‌ی محقق ساخته‌ی ۱۲۳ گویه‌ای بین نمونه تحقیق توزیع گردید و پس از تکمیل با استفاده از آزمون  $t$ -test،  $K-S$  تک نمونه‌ای، مدلیابی معادلات ساختاری (SEM) و به‌طور مشخصی تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ بدین‌منظور از نرم‌افزارهای تخصصی SPSS 22 و LISREL8.8 استفاده شد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** نتایج ناشی از توزیع پرسشنامه بین نمونه‌ی پژوهش و تجزیه و تحلیل آن با استفاده از نرم‌افزار SPSS 25 و LISREL 8.8 نشان داد که اولویت فاکتورهای تأثیرگذار بر کیفیت آموزش دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان براساس بارهای عاملی به ترتیب به این شرح است: ۱- بعد زیرساختهای فیزیکی و فن آوری اطلاعات و ارتباطات (بار عاملی برابر با ۰/۶۷)، ۲- بعد خدمات (بار عاملی برابر با ۰/۶۴)، ۳- بعد پژوهش (بار عاملی برابر با ۰/۶۰)، ۴- بعد مالی (بار عاملی برابر با ۰/۵۸)، ۵- بعد دانشجویان (بار عاملی برابر با ۰/۵۷)، ۶- بعد فرایند پذیرش (بار عاملی برابر با ۰/۵۲)، ۷- بعد آموزش و برنامه ریزی درسی (بار عاملی برابر با ۰/۴۸)، ۸- بعد کارکنان (بار عاملی برابر با ۰/۴۵)، ۹- بعد چشم انداز، رسالت و اهداف (بار عاملی برابر با ۰/۴۴)، ۱۰- بعد ارزش های کلیدی دانشگاه (فرهنگ دانشگاهی) (بار عاملی برابر با ۰/۴۳)، ۱۱- بعد مدیریت و رهبری (بار عاملی برابر با ۰/۴۰) و ۱۲- بعد هیئت علمی (بار عاملی برابر با ۰/۲۰)؛ با توجه به نتایج پژوهش مشخص می‌شود که هر یک از ۱۲ عامل فوق با توجه به آماره‌ی  $t$  تأثیرشان بر کیفیت آموزش عالی محرز و مسلم است زیرا همه‌ی مقادیر آماره‌ی  $t$  بالاتر از مقدار  $1/96 \pm$  هستند؛ اما چیزی که باید به آن توجه کرد و بسیار مهم است این است که انجام سرمایه‌گذاری همزمان بر روی همه‌ی عوامل فوق با توجه به محدودیت و کمبود منابع غیرممکن است؛ بنابراین باید اولویت متغیرها براساس بار عاملی نگاه کرد. اما با نگاهی دقیق‌تر به فاکتورهای فوق و با تمرکز بر بارهای عاملی می‌توان دریافت که ۴ عامل اول یعنی بعد زیرساخت‌های فیزیکی، خدمات، پژوهش و مالی به ترتیب دارای بالاترین بار عاملی هستند و اختلاف بار عاملی این ۴ فاکتور با بقیه فاکتورها بسیار زیاد است؛ بنابراین به رؤسای دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان توصیه می‌شود، برای دستیابی به کیفیت ابتدا روی این ۴ عامل سرمایه‌گذاری نمایند.

کلید واژه‌ها: دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی، کیفیت، گیلان، نظام آموزش عالی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، گروه مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.

\* نویسنده مسئول: استاد گروه مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.  
naghourchian@gmail.com

۲. دانشیار گروه مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.

۳. دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی- واحد ساوه، مرکزی، ایران.

## مقدمه

در دنیای متغیر، متلاطم و پر از رقابت امروز، آموزش عالی<sup>۱</sup> به‌عنوان نیروی محرکه‌ی توسعه‌ی پایدار و حرکت به سوی جامعه‌ی معرفتی، دارای نقشی راهبردی است؛ علاوه بر آن، نهاد یاد شده، در مزیت رقابتی کشورها در سطح منطقه‌ای و بین‌المللی نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کند. نظام‌های آموزش عالی در جهت نیل به اهداف مشخصی فعالیت می‌کنند و دارای اهداف ویژه و مهمی می‌باشند؛ از جمله این اهداف می‌توان به گسترش مرزهای دانش، تربیت نیروی متخصص و پرورش تفکر انتقادی اشاره کرد.

آموزش عالی، وظایف مهم و رسالت‌های والایی در رشد و توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور دارد، و کم و بیش در تمام کشورها اهداف کلی و مشخصی هم‌چون انجام پژوهش‌های بنیادی، علمی و کاربردی به‌منظور پیشرفت و گسترش علم و دانش در جامعه را بر عهده دارد و به تربیت و تأمین نیروی انسانی ماهر، متخصص و کارآمد مورد نیاز بخش‌های مختلف جامعه می‌پردازد؛ اما به‌طور کلی براساس دیدگاه ماکاراس (۱۹۹۹)، سه مأموریت اصلی را می‌توان به‌عنوان کارکردهای اصلی آموزش عالی در نظر گرفت که عبارت‌اند از: ۱- تولید دانش از طریق پژوهش، ۲- اشاعه‌ی دانش از طریق آموزش و ۳- بکارگیری دانش به وسیله‌ی ارائه‌ی خدمات اجتماعی؛ که هر جامعه‌ای در چارچوب ویژگی‌های فرهنگی و شرایط و الزامات خود در پی دستیابی به آن اهداف و کارکردها در سطح مطلوب است (مطلبی فرد؛ آراسته؛ نوه ابراهیم و عبد الهی، ۱۳۹۵).

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی نقش مهمی در آموزش نسل‌های آینده و نیروی متخصص مورد نیاز جامعه، ایفا می‌کنند، به‌گونه‌ای که بین توسعه‌یافتگی جامعه و آموزش عالی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. به بیان دیگر عوامل متعددی می‌تواند، بر پیشرفت یک کشور اثر بگذارند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها نقشی است که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ایفاء می‌کنند. برای ایفای این نقش یکی از مهم‌ترین و ابتدایی‌ترین این عوامل، کیفیت آموزش در دانشگاه و مؤسسات آموزش عالی می‌باشد (زنجیرچی، ۱۳۹۰)، چرا که کیفیت پایین آموزش در دانشگاه‌ها و مؤسسات می‌تواند به فقر دانشی، بینشی و مهارتی نیروی انسانی منجر شود و در نتیجه برنامه‌های رشد و توسعه کشور را با مشکلات عمده‌ای مواجه سازد. از همین رو برای توسعه و رشد کشور همیشه آموزش عالی با دقت خاصی مورد نظر بوده و به آن توجه گردیده است؛ تا جایی که این توجه، منجر به افزایش "کم‌ی" بی‌سابقه‌ای در آموزش عالی، به‌صورت یکسویه شده است؛ اما حتی با نگاهی سطحی در آموزش عالی و خصوصاً در سطح دانشگاه‌ها و مؤسسات کشور،

متوجه می‌شویم که به میزان توجه و گسترش کمی آموزش عالی، از نظر "کیفیت"، اتفاق محسوسی همگام با توسعه کمی صورت نگرفته است و توجه شایانی به موضوع کیفیت در آموزش عالی نشده است (زمانی، ۱۳۹۶).

تقاضاهای روزافزون نسبت به آموزش عالی از مهم‌ترین آثار و نتایج ظهور اقتصاد دانش است؛ این تقاضاها در حالی گسترش و تعمیق روزافزون پیدا می‌کنند که منابع عمومی با محدودیت قابل ملاحظه‌ای مواجه است. محدودیت منابع، همراه با افزایش شرایط رقابتی به‌ویژه در عصر یکپارچگی بازارها و جهانی شدن، موجب می‌شود که به همان اندازه که آموزش عالی از اهمیت کانونی در زندگی، اقتصاد و توسعه جوامع برخوردار است، به همان میزان نیز حساسیت شدیدی نسبت به کیفیت آن پدید آید؛ ذی‌نفعان چه در سطح بازار کار و سرمایه و بنگاه‌های صنعتی و خدماتی چه در سطح دولت گرچه برای بقاء و توسعه و برآمدن از عهده رقابت‌ها هر روز بیش از پیش نیازهای ژرف خود را به آموزش احساس می‌کنند و به خاطر آن حاضر می‌شوند که هزینه بیشتری برای استفاده از آموزش عالی بپردازند، اما در مقابل، نسبت به کیفیت آن نیز کنجکاو و پیگیر می‌شوند. مدیران هم‌چنان که به استخدام دانش‌آموختگان و استفاده از خدمات تخصصی دانشگاه‌ها و مراکز علمی رو می‌آورند، انتظار دارند که نسبت به کیفیت آن نیز مطمئن شوند؛ هرچه دانشگاه و آموزش عالی، بیشتر محل توجه و تقاضا واقع می‌شود، حساسیت نسبت به اعتبارسنجی آن، اطمینان از پاسخ‌گویی اجتماعی آن و تضمین کیفیت آن نیز افزایش می‌یابد. آموزش عالی ایران، به‌ویژه در پی گسترش کمی پرشتاب آن در پاسخ به تقاضاهای فزاینده اجتماعی، با پرسش کیفیت روبرو شده است (فراستخواه، ۱۳۸۵).

توسعه کمی آموزش عالی، یکی از دستاوردهای ضروری، اجتناب‌ناپذیر و درخشان نظام، بعد از انقلاب اسلامی به‌شمار می‌آید. البته سیاست‌های توسعه کمی از ابتدا دغدغه کیفیت آموزش عالی را به همراه داشته و با افزایش جمعیت دانشجویی و تنوع بخشی به سیستم‌های آموزش عالی، به ویژه در بخش غیردولتی این دغدغه‌ها جدی‌تر و پررنگ‌تر شده است (توفیقی داریان، ۱۳۸۸)؛ بنابراین نظام آموزش عالی به‌عنوان یک نظام پویا و هوشمند دارای دو بعد کمی و کیفی است؛ رشد موزون، متناسب و متعامل این نظام مستلزم رشد هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است.

بازرگان (۱۳۹۴) معتقد است هر چند رشد کمی آموزش عالی در ایران با روند رشد آموزش عالی در جهان همگام بوده است، اما به واسطه ناهماهنگی رشد کمی تعداد دانشجویان با رشد سایر عوامل نظام آموزش عالی از جمله هیأت علمی و منابع کالبدی و مالی، درباره کیفیت بروندادهای نظام آموزش عالی تردیدهایی وجود دارد. از سوی دیگر موضوع و دغدغه کیفیت آموزش‌های دانشگاهی را می‌توان مرتباً در سخنان مسئولین ارشد دانشگاه‌ها و وزارت علوم،

تحقیقات و فناوری، شنید و یا با نگاهی در اسناد بالادستی آموزش عالی به دغدغه سیاستمداران حوزه آموزش عالی در این خصوص دست یافت؛ و یا با نگاهی به برنامه‌های کلان دانشگاه‌ها در حوزه آموزش، می‌توان به لیست بلندی از تلاش‌های صورت گرفته و یا در دست اجرای آن‌ها برای رسیدن به کیفیت آموزش پی برد (هویدا و مولوی، ۱۳۸۷). یعقوبی؛ محمدداودی؛ زمانی مقدم و جمالی (۱۳۹۴) نیز عنوان می‌دارند که نظام آموزش عالی به‌عنوان یک نظام پویا هوشمند و هدفمند با چالش‌های جدی روبروست؛ گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به کیفیت پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی، ضعف تولید دانش و دانش‌آموختگان سطحی و بی‌تجربه را به همراه خواهد داشت.

با در نظر گرفتن رشد آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی در کشور طی دهه‌ها، آن دسته از متقاضیان آموزش عالی که از طریق آموزش عالی غیردولتی به امر تحصیل می‌پردازند، بابت تحصیل خود هزینه متقبل می‌شوند، بنابراین انتظار ارائه خدمات با کیفیت و در سطح قابل قبول را دارند (جمالی و همکاران، ۱۳۹۱). به‌منظور افزایش توان علمی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فناوری و مجازی آموزش عالی، نظام آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی می‌تواند مددکار و تسهیل‌کننده آموزش عالی کشور شود. از این رو شایسته است نظام آموزش عالی کشور به خصوص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی با دقت به بررسی مستمر کیفیت و ارتقای آن بپردازند تا به بهبود تدریجی کیفیت آموزشی-پژوهشی و خدمات دست یابند. مؤسسات و دانشگاه‌های غیردولتی و غیرانتفاعی به‌عنوان نماد آموزش عالی خصوصی ایران، که نزدیک به ۳۰ سال از فعالیت آن سپری می‌شود، در راستای افزایش کیفیت و بهره‌وری اعضا و مشتریان خود، بیشتر از پیش نیازمند برنامه‌ها و فعالیت‌های رشد کیفیت و ارتقای آن در آموزش عالی می‌باشند تا از قافله تغییرات و رقابت بازمانند (محمدی، ۱۳۹۲).

باعنایت به اینکه آموزش عالی یک حوزه تخصصی بوده و دارای ادبیات سازمان‌یافته حرفه‌ای است و با توجه به تلاش مستمری که بعد از انقلاب اسلامی جهت ارتقای کمی نظام آموزش عالی کشور صورت پذیرفته است وضعیت رشد کمی آن، با استانداردهای منطقه‌ای و بین‌المللی بسیار مناسب و چشم‌گیر می‌باشد. با این وجود همان‌طور که بیان شد به موازات این رشد کمی، آموزش عالی کشور نیازمند کار عملی و حرفه‌ای بیشتر جهت ارتقای کیفی است و این نیاز در دانشگاه‌های خصوصی به‌ویژه مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی در حوزه مبانی نظری و الگوهای رشد ملحوظ است و آموزش عالی غیردولتی از فقدان کیفیت رنج می‌برد. پرسش کیفیت یکی از مرکزی‌ترین چالش‌های آموزش عالی کشور در سال‌های اخیر بوده است.

فراستخواه (۱۳۸۹) بیان می‌دارد که دانشگاه‌ها در قرن بیست و یکم با مسائل مهمی مانند تناسب با نیازهای نوین جامعه، کیفیت و مطابقت با استانداردهای جهانی و همکاری بین‌المللی به

صورتی هوشمندانه مواجه می‌شوند اما آموزش عالی ما از جهات بسیاری در چنین زمانه‌ی متحول، دچار عقب‌افتادگی شده است و عنوان داشتند که دانشگاه‌های ما با موانع بازدارنده‌ی جدی از درون دست به گریبانند و مشکل جدی در باب کیفیت آموزش عالی ایران را در یک بررسی تاریخی به این شرح عنوان کردند: ۱- سایه عوامل سیاسی و ایدئولوژیک بر نظام آکادمیک و حرفه‌ای و علمی و تخصصی کشور، ۲- میل سیستم دولت به مداخله‌گری در کار و بار دانشگاه و کنترل بیرونی و دیوانسالارانه، ۳- سایه دستگاه دولت بر ارزشیابی و فقدان نهادهای واسط، ۴- غلبه رویکرد اداری بر رویکرد علمی در ارزشیابی، ۵- تمایل دولت به کنترل فرآیندها تحت تأثیر اقتصاد سیاسی نفتی، ۶- فقدان نظام مدرن و کارآمد آموزش عالی با مشارکت خود دانشگاه‌ها، ۷- مشکلات موجود در زمینه‌های لازم برای خود ارزیابی و ارزیابی درونی دانشگاهیان، ۸- عدم امکان توسعه و مشارکت نهادهای غیردولتی حرفه‌ای و تخصصی برای اعتبارسنجی و ارزیابی بیرونی توسط هم‌تایان دانشگاهی و سایر ذی‌نفعان اجتماعی، ۹- تمرکزگرایی، تصدی‌گری و تعدد متولیان خودخوانده دولتی، ۱۰- موانع موجود بر سر راه استقلال دانشگاهی و خود حسابرسی آن‌ها و آزادی آکادمیک.

با توجه به مطالبی که بیان شد، توجه به مقوله کیفیت در نظام آموزش عالی در بخش غیردولتی و غیرانتفاعی امری حیاتی است؛ چراکه اولاً مشتریان دانشگاه‌ها یعنی دانشجویان، دانشگاهی را برای ادامه‌ی تحصیل انتخاب خواهند کرد که از لحاظ کیفی در جایگاه مناسبی قرار داشته باشد و بتواند نیازهای خودیابی، علمی و درسی و سایر نیازهای آن‌ها را برآورده کند؛ لذا اگر چنین شود به‌طور طبیعی متقاضیان چنین دانشگاهی افزایش خواهند یافت و بنابراین با افزایش تعداد دانشجویان مؤسسات غیردولتی، درآمدهای این مؤسسات نیز افزایش خواهد یافت و این مؤسسات توان این را خواهند داشت که در دنیای متلاطم و متغیر امروزی با سایر مؤسسات رقابت کنند و سر پای خود بایستند و دوماً افزایش کیفیت این مؤسسات سبب خواهد شد که به معنی واقعی کلمه افرادی تحصیل کرده و توانمند به جامعه تحویل داده شوند؛ افرادی که با توان بالای علمی و عملی در رشته‌ی مورد نظر خود قادر خواهند بود زمینه‌های پیشرفت کشور خود را فراهم سازند و عاملی برای رشد و توسعه‌ی پایدار جوامع خود باشند.

در تحقیق حاضر با توجه به ادبیات موجود و با استفاده از روش دلفی و نظرخواهی از خبرگان و روش آماری تحلیل عاملی اکتشافی ۱۲ بعد شناسایی شدند که در افزایش کیفیت نظام آموزش عالی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان مؤثر هستند (در مورد ابعاد و چگونگی استخراج و شناسایی آن‌ها در ادامه و بخش‌های بعدی توضیحات بیشتری داده خواهد شد).

مسئله اساسی پژوهشگر در این پژوهش همانا فقدان یک مدل جامع جهت ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی در نظام آموزش عالی ایران به‌ویژه در استان گیلان می‌باشد. به‌علاوه ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقا کیفیت نیز از ابهام رنج می‌برند و هم‌چنین مسئله سطح‌بندی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی و هم‌چنین ارتقای آن‌ها از مؤسسه به دانشگاه غیرانتفاعی و غیردولتی خود یک مسئله اساسی است که همواره ذهن پژوهشگران را به خود مشغول کرده است و پژوهشگران درصدد کالبدشکافی و راه‌حل‌های احتمالی به مدل جامع و برون‌رفت از این مسئله در سطح کشور به‌ویژه در استان گیلان می‌باشند. بنابراین مسأله کیفیت در آموزش یکی از ارکان مهم و حیاتی رشد و توسعه محسوب می‌شود، از همین رو ب اساس آنچه بیان گردید و با توجه به موارد فوق‌الذکر سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که مدل مناسب برای ارتقای کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی استان گیلان کدام است؟ مزیت اصلی این نوع بررسی و نتایج حاصل، از آن جهت ارزشمند می‌باشد که این مسئله، از زاویه دید افرادی که خود تجربه‌های غنی و مستقیم در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دارند، بررسی می‌شود.

#### سوالات فرعی پژوهش

با توجه موضوع تحقیق مبنی بر "ارائه مدلی جهت ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان" سوالات تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- مؤلفه‌های کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان کدام است؟
- ۲- وضعیت موجود کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چگونه است؟
- ۳- سهم هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان به چه میزانی است؟
- ۴- مدل ارتقای کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چیست؟
- ۵- درجه یا میزان تناسب مدل پیشنهادی از نظر صاحب‌نظران و متخصصان آموزش عالی چگونه است؟

## مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

### مفهوم کیفیت و معنای آن در نظام آموزش عالی

مفاهیم کیفیت ظاهراً در طول سال‌ها به تکامل رسیده است. کیفیت به‌طور ویژه با "برتری" در دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ همنشین شده بود. این دیدگاه در ابتدا توسط هاروی و گرین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) معرفی شد و در حال حاضر بیشتر به سمت معنای سازگاری با هدف متمایل است (لاپینا، روگا و مورسیب<sup>۲</sup> [1]، ۲۰۱۶). آنچه در دانش اهمیت دارد کمیت نیست بلکه کیفیت است. مهم آن است است که بدانیم چه چیز با اهمیت است و چه چیز کم اهمیت است و چه چیز بی‌اهمیت است (سوماس و آنتونی<sup>۳</sup> به نقل از تولستوی<sup>۴</sup> و ریان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). آلام و پروین<sup>۶</sup> (۲۰۱۷) عنوان می‌دارند، کیفیت یک محصول اصولاً با قابلیت، توسط مشتری تعیین می‌شود. سطح قابلیت پذیرش یک محصول مستقیماً با کیفیت آن متناسب است. اندازه‌گیری کیفیت یک محصول قابل مشاهده آسان‌تر است. با فرض پیچیدگی غیرقابل مشاهده آموزش، اندازه‌گیری کیفیت کار دشواری می‌شود؛ ولاکوپولس<sup>۷</sup> (۲۰۱۶) به کیفیت به‌عنوان مفهومی چند بعدی اشاره می‌کند، که شاخص کامل از فرد، نظام، فرآیند یا محصول است و البته از نظر او هیچ اتفاق نظر جهانی بر سر تعریف آن نیست چرا که هر «مشتری» احتمالی بر ویژگی متفاوتی از محصول یا خدمت متمرکز است که آن را به‌عنوان کیفیت می‌شناسند. بنابراین، به‌عنوان سفری بی‌انتهای شناخته شده است. موکرجی پی و موکرجی اس<sup>۸</sup> (۲۰۱۳) بیان می‌دارند کیفیت، امروزه در رأس امور اغلب سازمان‌ها قرار گرفته و می‌توان گفت بهبود کیفیت از مهم‌ترین وظایفی است که هر مؤسسه به خصوص دانشگاه‌ها غیردولتی و غیرانتفاعی با آن روبرو می‌باشند. کیفیت همیشه یکی از معیارهایی است که یک سازمان را نسبت به دیگری متمایز می‌سازد. داشتن این تمایز یک مزیت رقابتی است و آن‌ها را منحصر به فرد می‌کند. کیفیت در هیأت علمی، اعتبار پژوهشی، دانشجویان با استعداد، حضور بین‌المللی، استفاده صحیح از منابع، اتحاد و شبکه‌ها، در بر داشتن بسیاری از رشته‌های تحصیلی، هوشمندی به لحاظ فناوری، تمرین هنر مدیریت صحیح از جمله موارد شاخص در دانشگاه‌های برتر جهان هستند. تمامی موارد ذکر شده به یک اندازه برای بقا و توسعه یک دانشگاه حیاتی هستند (عبدالله و وصی الزمان و موسا<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵).

1. Harvy & Green

3. Psomas & Antony

5. Ryan

7. Vlachopoulos

9. Abdullah., Wasiuzzaman & Musa

2. Lapina, Roga & Mütürsepp

4. Tolstoy

6. Alam & Parvin

8. Mukherjee, P. & Mukherjee, S.

## کیفیت در آموزش عالی

کیفیت معانی متفاوتی برای افراد مختلف که خواهان بروندادهای کیفی و شیوه‌های ارزیابی کیفیت می‌باشند، دارد. کیفیت نظام دانشگاهی از ابعاد گوناگون مورد توجه قرار گرفته است. شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی در کنفرانس سال ۱۹۹۳ این تعاریف را از کیفیت ارائه کرده است: ۱- کیفیت به‌عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین شده، ۲- کیفیت به‌عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با رسالت، هدف و انتظارات یاران آموزشی (منظور افراد ذی‌ربط، ذی‌نفع و ذی‌علاقه در امور دانشگاهی است از جمله هیأت علمی، مسئولان دانشگاهی، دانشجویان، قانونگذار و امثال آنان). نیستانی (۱۳۸۸) معتقد است که کیفیت در نظام دانشگاهی، بیانگر معانی و دیدگاه‌های ذیل است: ۱- کیفیت امری استثنایی و منحصر به فرد است. براساس این دیدگاه مرکز آموزش عالی‌ای دارای کیفیت است که فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی آن در میان مراکز دیگر نمونه و منحصر به فرد باشد، ۲- کیفیت به‌عنوان تناسب فعالیت‌ها و برنامه‌های آموزشی و پژوهشی با اهداف واحد دانشگاهی در نظام آموزش عالی. کیفیت بر حسب علائق و نیازهای جامعه، سازمان‌ها و نهادهای ذیربط، دانشجویان، اعضای هیأت علمی، دانش‌آموختگان و کارفرمایان تعیین می‌گردد، ۳- دیدگاه سوم کیفیت را از جنبه ارزش پولی و بازگشت سرمایه در نظر می‌گیرد. بر این اساس، اگر برنامه‌های آموزشی و پژوهشی با هزینه کمتری به دست آید یا با همان هزینه، پیامد بهتری داشته باشد، با کیفیت قابل ملاحظه‌تری روبرو خواهیم بود، ۴- کیفیت در معنای دیگر، نشانگر تغییر از حالتی به حالت دیگر است. لذا نظام دانشگاهی زمانی دارای کیفیت خواهد بود که تغییر یابد و خود را با شرایط محیطی متغیر، هماهنگ سازد، ۵- کیفیت در معنای پنجم، بیانگر پیامد کامل و بی‌عیبی است که توسط همه مراکز آموزش عالی قابل دستیابی است. بازرگان (۱۹۹۶) کیفیت نظام آموزشی را مترادف با کارایی درونی آن می‌دانند و کارایی درون نظام را براساس تطابق چهار مؤلفه درون‌داد فرایند، برون‌داد و پیامدهای آن با استانداردهای از قبل تعیین شده به‌منظور بهبود فعالیت‌های آموزش عالی تعریف می‌کنند. گرین و هاروی (۲۰۰۵) کیفیت را به‌عنوان یک مفهوم نسبی تشریح می‌کنند، کیفیت برای کاربران مفهومی نسبی است و برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد، گروه‌های زیادی از متولیان در آموزش عالی شامل دانشجویان، کارکنان، کارمندان آموزشی و غیرآموزشی، دولت و سازمان‌های بودجه‌ای آن اعتباربخشان ارزش‌سنجان و ارزیابان وجود دارند. هر کدام از این متولیان دیدگاه متفاوتی در مورد کیفیت دارند که بر توجه آن‌ها به آموزش عالی تأثیر گذشته است.



مسائل و مشکلات پیش روی نظام آموزش عالی ایران

توسعه کمی آموزش عالی ایران در دوران بعد از انقلاب اسلامی یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر بوده است، و باید اذعان کرد که دستاوردهای بزرگ علمی و فنی که امروز شاهد آن هستیم، مدیون سرمایه‌گذاری بر روی توسعه منابع انسانی در سال‌های اخیر است، اما علی‌رغم همه‌ی این موفقیت‌ها نباید از نظر دور داشت که سیاست‌های توسعه‌ی کمی سایر ارکان نظام آموزش عالی را تحت‌الشعاع خود قرار داده و آموزش عالی ایران را با چالش‌هایی مواجه کرده است، که البته می‌توان با برنامه‌ریزی صحیح بر این مشکلات نیز غلبه کرد. به برخی نگرانی‌های موجود و پیش روی آموزش عالی ایران می‌توان در غالب این سوالات اشاره کرد: ۱- آیا آموزش عالی در مسیر معین و با اهداف مشخص حرکت می‌کند؟ ۲- آیا دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی براساس مأموریت‌ها و اهداف از پیش تعیین شده برنامه‌ریزی می‌کنند؟ ۳- آیا ذینفعان آموزش عالی، دانشجویان، خانواده‌ها، جامعه‌ی بنگاه‌های اقتصادی و دولت از قابلیت‌ها و توانمندی‌های نظری و عملی دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها رضایت دارند؟ ۴- آیا ذینفعان آموزش عالی هیچ‌گونه نقشی در برنامه‌ریزی‌های آموزشی دانشگاه‌ها ایفا می‌کنند؟ ۵- آیا داوطلبان ورود به دانشگاه‌ها از انگیزه‌ی کافی و صلاحیت‌های علمی لازم برای ادامه‌ی تحصیل برخوردارند؟ ۶- آیا اعضای هیأت علمی از دانش و مهارت کافی برای مدیریت فرایندهای آموزش و پژوهش برخوردار هستند؟ ۷- آیا مدیران دانشگاه‌ها از دانش، مهارت و بینش کافی برای اداره‌ی دانشگاه در نظام هیأت امنایی برخوردار هستند؟ ۸- آیا مدیران دانشگاه‌ها و اعضای هیأت علمی و کارکنان، از انگیزه، دانش و مهارت کافی برای حفظ و ارتقای کیفیت آموزش برخوردار هستند؟ ۹- آیا فرایندهای آموزشی و پژوهشی از کارآیی و کارآمدی لازم برخوردار هستند؟ ۱۰- آیا منابع کافی به امر آموزش اختصاص می‌یابد؟ و آیا این منابع به صورت بهینه مورد استفاده قرار می‌گیرد؟ ۱۱- آیا دانشگاه‌ها و مؤسسات از توان رقابت در عرصه‌های بین‌المللی برخوردار هستند؟ ۱۲- آیا جامعه به حد کافی فرصت‌های شغلی در اختیار دانش‌آموختگان قرار می‌دهد؟ و ۱۳- آیا دانشگاه‌ها توان جذب دانشجوی خارجی دارند (توفیقی داریان، ۱۳۸۸).

هم‌چنین آموزش عالی بخش غیرانتفاعی و غیردولتی در کشور با مسائل و مشکلات زیادی روبروست و شواهد تاریخی حاکی از اهمیت این مسئله است که آموزش عالی ایران با دو پدیده مهم در دوران بعد از انقلاب اسلامی مواجه شده است. اول عقب‌ماندگی تاریخی در توسعه کمی آموزش عالی ایران و دیگری رشد سریع جمعیت که با افزایش تقاضا برای ورود به دانشگاه‌ها، زمینه‌های فرهنگی جامعه و ضعف بازار کار برای دارندگان مدرک دیپلم نیز نقش مهمی در افزایش تقاضا برای ورود به آموزش عالی را ایفا کرده‌اند؛ مجموعه‌ی این عوامل موجب شد تا سیاست‌های توسعه کمی آموزش عالی در برنامه‌های وزارت علوم و دانشگاه‌ها قرار گیرد. راه

اندازی دوره‌های شبانه، تأسیس دانشگاه پیام نور، دانشگاه جامع علمی-کاربردی، تأسیس مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی، تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی، راه‌اندازی دوره‌های نوبت دوم و فعال کردن آموزش عالی الکترونیک و تأسیس دوره‌های آموزشی مشترک با دانشگاه‌های معتبر خارج از کشور از جمله‌ی این سیاست‌ها به‌شمار می‌آیند. نتیجه اینک جمعیت دانشجویی کشور از حدود ۱۵۰/۰۰۰ نفر در سال ۱۳۵۷ به حدود ۴/۳۴۸/۳۸۳ نفر در سال ۱۳۹۵ بالغ شده است و جمع اساتید کشور اعم از استاد، دانشیار، استادیار، مربی و مربی آموزشیار حدود ۸۰۰۹۷ نفر می‌باشد.

در این پژوهش ضمن اشاره به چالش‌های موجود و پیش روی آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی کشور، ارایه مدل ارتقاء کیفیت در مواجهه با این چالش‌ها مورد نظر می‌باشد و یکی از مسائلی که همواره نظام آموزش عالی با آن دست به‌گریبان بوده و به‌ویژه در شرایط کنونی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده است، موضوع ارتقاء تضمین کیفیت خدمات آموزش عالی است (قرونه، ۱۳۹۳) و بارها مورد تأکید وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری و شورای عالی انقلاب فرهنگی بوده است؛ باید اذعان نمود که براساس مصوبه شورای عالی انقلاب فرهنگی در مورد کلیات آئین‌نامه تأسیس مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی در سال ۱۳۶۴، اولین مؤسسه غیرانتفاعی در سال ۱۳۶۵ تأسیس شده است. اما قرار بود که تعداد دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی با توجه به نیاز کشور به تدریج و به تعداد محدود تقریباً ۸۰ مرکز در سراسر کشور از طرف وزارت علوم مجوز داده شود ولی متأسفانه فشار سیاسیون و نمایندگان مجلس جهت حوزه انتخابیه خود باعث توسعه یکجانبه کمی و صدور مجوز از طرف شورای گسترش وزارت علوم بخصوص در کلیه مقاطع کاردانی پیوسته و ناپیوسته گردید و به طرز بی‌سابقه‌ای حتی با توجه به آماده نبودن زیرساخت‌ها در برنامه سوم (۸۴-۸۰) و چهارم (۸۴-۸۸) و حتی بعد از آن یعنی تا سال ۹۲ ادامه پیدا کرد که تعداد این دانشگاه‌ها و مؤسسات به تعداد ۳۶۰ مرکز رسیده و رشد انبوه کمی این مؤسسات باعث مغفول ماندن رشد و توسعه کیفی آن‌ها گردید؛ به طوری که پس از گذشت ۳۰ سال از تصویب آئین‌نامه تأسیس مؤسسات آموزش عالی و غیردولتی و غیرانتفاعی در کشور با توجه به صدور مجوز برای ۳۶۰ مؤسسه تاکنون فقط ۱۰ مؤسسه توانستند به دانشگاه تبدیل شوند و ۱۶ مؤسسه نیز از ادامه کار منع شدند. از تعداد ۳۴۴ مؤسسه باقیمانده، در سال ۱۳۹۲، ۲۷ مؤسسه دیگر لغو مجوز شدند و به ۱۰ مؤسسه هم رشته جدیدی اضافه نشد و بدین ترتیب هم اکنون ۳۰۷ مؤسسه آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی در سطح کشور در وضعیت فعال هستند (آهومنش، ۱۳۹۲). از این تعداد در استان گیلان تعداد ۱۷ مؤسسه آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی فعال می‌باشد.

صدور مجوز بی‌رویه و رشد کمی بالای این مؤسسات و خارج شدن از مأموریت اصلی دانشگاه‌های پیام نور و علمی-کاربردی که هم از بودجه دولتی استفاده می‌کنند و هم از دانشجویان شهریه می‌گیرند و عجیب‌تر از آن ایجاد پردیس‌های خودگردان و شبانه‌ها و ظرفیت مازاد در دانشگاه‌های دولتی که فقط برای درآمدزایی ایجاد شده و یک بی‌کیفیتی ایجاد کرده و رقیب برای مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی ایجاد کرده علاوه بر موانع کیفیت در آموزش عالی ایران باعث جلوگیری از رشد این مؤسسات شده‌اند؛ به‌طوری که امروزه حدود ۸۰٪ از دانشجویان این مؤسسات، در مقطع کاردانی و کارشناسی هستند و حدود ۵۰٪ این مؤسسات با صندلی خالی مواجه شوند و تعدادی از آن‌ها در معرض تعطیل شدن قرار گرفته‌اند و هم‌چنین سرنوشت نامعلوم آن‌ها در مالکیت و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی را با چالش جدی روبرو کرده است و اکثر آن‌ها فقط در فکر جذب دانشجو با هر سطحی هستند، که خودشان را از این بحران نجات دهند باید بتوانیم سیستم دانشگاهی را از حالت کمی‌گرایی به سمت کیفی‌گرایی تبدیل کنیم. کیفی‌سازی مؤسسات از مهم‌ترین گزینه‌ها برای خروج از انفعال است و کیفی شدن دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی باعث ارتقای استانداردهای جامعه، صنعت و ... را فراهم آورد. مشکل دیگر سطح‌بندی مؤسسات غیرانتفاعی و غیردولتی است که طی دستورالعمل‌های شماره ۲/۷۴۹۸۱ مورخ ۹۴/۰۴/۲۰ و ۲/۲۴/۹۳۶۲ مورخ ۱۳۹۴/۰۵/۱۸ با توجه به شاخص‌ها و مؤلفه‌ها در تعداد ۲۸۹ دانشگاه و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی صورت گرفت و این مؤسسات را در ۵ سطح قرار داد، سطح‌بندی مورد نظر به این صورت است که در سطح کشور، ۲۲ مؤسسه در سطح اول، ۴۹ مؤسسه در سطح دوم، ۵۵ مؤسسه در سطح سوم، ۷۲ مؤسسه در سطح چهارم و نهایتاً ۹۱ مؤسسه در سطح پنج قرار دارند؛ هم‌چنین در استان گیلان ۲ مؤسسه در سطح اول، ۲ مؤسسه در سطح دوم، ۴ مؤسسه در سطح سوم، ۴ مؤسسه در سطح چهارم و در نهایت ۳ مؤسسه در سطح پنجم قرار دارند. بنابراین فقط ۲۲ مؤسسه غیردولتی در کشور و ۲ مؤسسه در سطح گیلان نتوانست در سطح ۱ قرار بگیرند و بقیه ۲۶۵ مؤسسه غیردولتی در رتبه‌های ۲ تا ۵ قرار گرفتند. با گذشت حدود ۳۰ سال فقط ۱۰ مؤسسه توانستند به دانشگاه تبدیل شوند و سهم استان گیلان در امر فوق‌صفر می‌باشد. یعنی هیچ‌کدام از مؤسسات غیرانتفاعی و غیردولتی گیلان نتوانستند به دانشگاه غیردولتی و غیرانتفاعی ارتقاء یابند. لذا ضرورت ارائه یک مدل جامع و همه‌جانبه ارتقاء کیفیت برای مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی شدیداً احساس می‌شود که این پژوهش در صدد ارائه آن می‌باشد.

پیشینه پژوهش

افکنانه؛ جعفری؛ شیرحسینی و قورچیان (۱۳۹۵) در رساله دکتری خود با عنوان "ارائه مدلی برای ارتقای خدمت محوری در دانشگاه‌های آزاد اسلامی شهر تهران" در پی توصیف فرآیند ارتقای

خدمت‌محوری و اثر آن بر کیفیت دانشگاه‌ها بوده است، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مفهوم ارتقاء خدمت‌محوری در دانشگاه‌ها دارای ۵ مقوله کلی است که عبارت‌اند از: ۱- حفظ کیفیت، ۲- اخلاق خدمت، ۳- یادگیری خدمت، ۴- جو سازمانی، ۵- دانش مشتریان. به‌علاوه برای اجرای مدل ارائه شده، سازوکارهای انگیزشی، فرهنگی، آموزشی، زیرساختی، اقتصادی-مالی و ساختاری از سوی آنان پیشنهاد شده است.

علیزاده؛ قورچیان و جمالی (۱۳۹۵) در رساله دکتری خود پژوهشی با هدف "ارائه مدلی برای ارتقای کیفی خدمات رفاهی اعضای هیأت علمی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران" را به انجام رساندند. برای تعیین بارهای عاملی از نرم‌فزار لیزرل استفاده شده که تحلیل داده‌های بارعاملی و ابعاد آن به ترتیب: خدمات رفاهی اعتباری و تعاون (۰/۸۷)، بعد خدمات رفاهی تکمیل و ادغام‌یافته (۰/۷۷)، بعد خدمات رفاهی عمومی (۰/۶۸)، بعد خدمات رفاهی بیمه و درمان (۰/۶۶)، و بیمه خدمات رفاهی ویژه محیط کار (۰/۶۰)، بدست آمد.

عامری شهربابی و کاووسی (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان "طراحی مدل فرهنگ کیفیت در حوزه آموزش" که با هدف طراحی و ارائه مدل فرهنگ کیفیت با روش کیفی و از طریق تحلیل محتوا انجام شد، به انجام رساندند. یافته‌های این پژوهش نشان داد، برای رسیدن به وضعیت مطلوب کیفیت در حوزه آموزش باید به‌طور زنجیره‌ای سه لایه‌ی پیچ در پیچ، یعنی بعد روانشناختی-فرهنگی، بعد ساختاری-مدیریتی و بعد محیطی را مورد توجه قرار داد.

از نظر گالیوا<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، نظام آموزش عالی روسیه با چالش‌ها و دشواری‌های متعددی روبرو است. تعدادی از عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی-جمعیتی و قوانین دولتی شدید افراطی و بحران‌های جمعیت‌شناختی بر روی این نظام در حال اثرگذاری هستند. طبق آمار دولت فدرال روسیه در سال ۲۰۱۵، تعداد متقاضیان دانشگاه در سال‌های اخیر کمتر شده است. در نتیجه، رقابت برای متقاضیان در میان دانشگاه‌های روسیه افزایش یافته است و نیاز به اجرای عملیات بازاریابی افزایش یافته است. در پژوهش صورت گرفته توسط گالیوا (۲۰۱۶) مدل سروکوال<sup>۲</sup> برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی در روسیه مورد بررسی قرار گرفته است.

سانی<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) از چندین روش برای توسعه مدل مدیریت کیفیت جامع مشتری‌محور استفاده کرد. با افزایش تقاضا برای پاسخگویی و حساسیت در آموزش عالی، نیاز به کیفیت کلی در نظام آموزش عالی هند مورد تجربه قرار گرفت. تأکید روز افزون بر سیستم‌های نظارتی، ارزیابی و ارزشیابی و اعتبار بخشی وجود داشته است.

1. Galeeva  
3. Sahney

2. SERQUAL( Serve Qulity)

با توجه به مطالب مطرح شده، محققین با بررسی مهم‌ترین و جدیدترین تحقیقات انجام شده در داخل و خارج، به شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش عالی پرداخته‌اند و چارچوب نظری پژوهش (عوامل مؤثر بر کیفیت نظام آموزش عالی) خود را تعیین کرده‌اند که در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. خلاصه تحقیقات مرتبط با کیفیت نظام آموزشی و ابعاد آن (منتخب)

ردیف	نویسندگان/محققین	سال	خلاصه یافته‌ها (ابعاد، شاخص‌ها، ملاک‌های مورد تأکید)
۱	آنتونی <sup>۱</sup>	۲۰۱۷	تمرکز بر دانشجو - رهبری و تعهد مدیریت ارشد - برنامه‌ریزی استراتژیک کیفیت - مدیریت روند و مشارکت نیروهای تدریس و کارمند - مهم‌ترین نتایج حاصل - ارتقای کیفیت عملکرد - رضایتمندی نیروهای تدریس - رضایتمندی کارمند - ارتقای عملکرد اجرایی - اثر مثبت بر جامعه
۲	سیبالاک <sup>۲</sup>	۲۰۱۶	کیفیت اجرائی - کیفیت امکانات پشتیبانی - کیفیت آموزشی مرکزی - کیفیت تحولی - کیفیت محیط فیزیکی
۳	یودا <sup>۳</sup>	۲۰۱۶	فرایند آموزش و یادگیری - ساختار سازمانی، سیاست و روند - خدمات مدیریتی ویژگی‌های مربوط به مدرسی - ویژگی‌های مربوط به دانشجویان - رهبری منابع - هیأت علمی - کارمندان اجرائی - زیرساخت
۴	لاپینا و همکاران	۲۰۱۶	بین‌المللی شدن - بازاریابی و پشتیبانی - دسترسی و نزدیکی - دانشجویان اعتبار دانشگاهی - تمرکز دانشجویی - کیفیت دانشگاهی - تنوع و دامنه مکانی و آمادگی - سازگار محیطی - دانش پژوهی - اعتبار ورزشی و امکانات ایمنی و امنیت - فضای پارکینگ - هزینه شهریه - فرهنگ سازمانی - هزینه‌های زندگی
۵	پریس کاربو <sup>۴</sup>	۲۰۱۴	نسبت استاد/ دانشجو - تعداد دانشجویان در کلاس‌ها - تعداد کتاب‌های کتابخانه - درصد دانشجویانی که در خوابگاه‌های مؤسسه هستند. تعداد کلاس‌ها و لابراتوارها - تعداد کامپیوتر در لابراتوارها - مترمربع/ دانشجو در انواع مختلف اتاق‌های آموزشی - درصد بورسیه‌ای درآمد مؤسسه حاصل می‌شود.
۶	آلوتایبی <sup>۵</sup>	۲۰۱۴	طراحی - ایمنی هماهنگی - عملکرد میدانی

1. Antoni
3. Udda
5. Alotaibi

2. Sibalak
4. Priscariua

دسترسی

۷	افکنانه	۱۳۹۵	حفظ کیفیت - اخلاق خدمت - جو سازمانی - دانش مشتریان - یادگیری خدمت - سازوکارهای انگیزشی - فرهنگی - آموزشی - زیرساختی اقتصادی - مالی - ساختاری
۸	فراستخواه	۱۳۹۵	شاخص پذیرش دانشجو - شاخص کفایت هیأت علمی - شاخص برنامه درسی - شاخص آموزش عالی مأموریت‌گرا - شاخص عدالت و حمایت - شاخص تنوع برنامه‌های درسی - شاخص جمعیتی و قشربندی اجتماعی در دانشگاه - شاخص تنوع فرهنگی - شاخص کالبدی - شاخص زیر ساخت‌های مدارک علمی و فناوری اطلاعات و ارتباطات - شاخص اهتمام نهادینه شده به اشتغال دانش‌آموختگان - شاخص تحصیلات تکمیلی - شاخص فرهنگی و زندگی دانشجویی - شاخص تولید دانش و معنا - شاخص کار جمعی و تیمی در تولید دانش شاخص ترویج و اشاعه دانش - شاخص تعاملات علمی - شاخص بین‌المللی شدن و همکاری‌های علمی فرامرزی و جهانی - شاخص کارافرینی، پاسخگویی و تأثیر اجتماعی - شاخص شهرت، جوایز و نشان‌های علمی - شاخص تشکیل شرکت‌های خودگردان تحقیقات و فناوری - شاخص فناوری و نوآوری هیأت علمی - شاخص ارزشیابی و اعتبارسنجی - شاخص سطح، درجه و رتبه مؤسسه - شاخص استقلال دانشگاهی - شاخص منزلت و مشارکت هیأت علمی و کیفیت کارکنان - شاخص تناسب و توسعه منابع انسانی غیر هیأت علمی - شاخص تنوع منابع مالی
۹	محمدخانی	۱۳۹۵	مهارت مدیریتی - کارگروهی - مربی‌گری همکار - رعایت هنجارهای دانشگاه - توانمندسازی - ارتباطات - ظرفیت سازمانی - تعهد مشارکت - اخلاق - انعطاف‌پذیری - انگیزش - خودرهبی - اعتماد
۱۰	یونسکو	۲۰۱۱	استاد - دانشجو - انتشارات - تکنولوژی
۱۱	حوزه‌ها و شاخص‌های ارزیابی کیفیت در آموزش عالی آمریکا	۱۳۹۰	مأموریت و اهداف - برنامه‌ریزی تخصیص منابع و نوسازی نهادی - منابع نهادی - رهبری و حکمرانی - بخش اداری - انسجام - ارزیابی نهادی - پذیرش و حفظ دانش - خدمات مبتنی برحمایت از دانشجو - عضو هیأت علمی - برنامه‌های آموزشی - آموزش عمومی - فعالیت‌های آموزشی مرتبط ارزیابی یادگیری دانشجویان
۱۲	شاخص‌های ارزیابی کیفیت نظام آموزش	۱۳۹۰	۱. هدف دانشگاه ۲. ساختار آموزش و پژوهش ۳. کارکنان دانشگاهی و کارکنان پشتیبانی آموزش ۴. پذیرش دانشجویی

عالی ژاپن  
۵. برنامه‌های دانشگاهی ۶. اثربخشی عملکردی ۷. پشتیبانی از  
دانشجویان ۸. تجهیزات ۹. نظام تضمین کیفیت ۱۰. مسائل  
مالی ۱۱. مدیریت

تعداد تحقیقات انجام شده در زمینه کیفیت نظام آموزشی و هم‌چنین سازمان‌ها و نهادهایی که ابعاد کیفیت در نظام آموزشی را شناسایی کرده‌اند بسیار بیشتر از جدول فوق است؛ در مقاله‌ی حاضر به منظور جلوگیری از اطاله‌ی کلام به جدیدترین و مهم‌ترین منابع اشاره شد. محققین براساس چارچوب نظری شناسایی شده‌ی تحقیق، شناسایی ابعادی که با شرایط کشور ما سازگارتر است را مد نظر قرار دادند و به بومی‌سازی این ابعاد پرداختند؛ سپس این عوامل را از طریق روش دلفی طی چند دور پالایش نهایی کردند و به ۱۲ عامل دست یافتند و این ۱۲ عامل را تحت آزمون آماری تحلیل عاملی اکتشافی قرار دادند که هیچ‌کدام از ابعاد حذف نشد (در مورد تحلیل عاملی اکتشافی در بخش یافته‌ها به‌طور مفصل بحث شده است)؛ این ۱۲ عامل عبارت‌اند از: ۱- عامل چشم‌انداز، رسالت و اهداف، ۲- عامل ارزش‌های کلیدی دانشگاه (فرهنگ دانشگاهی)، ۳- عامل مدیریت و رهبری، ۴- عامل هیأت علمی، ۵- دانشجویان، ۶- ورودی‌های دانشگاه (فرآیند پذیرش)، ۷- آموزش و برنامه درسی، ۸- زیرساخت‌های فیزیکی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، ۹- کارکنان، ۱۰- پژوهش، ۱۱- خدمات، ۱۲- مالی.

### روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق از لحاظ ماهیت توصیفی-اکتشافی و از نوع علی می‌باشد؛ هم‌چنین از لحاظ هدف نیز کاربردی است. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل ۲۶۹۷ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد، اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی استان گیلان می‌باشند و نمونه‌ی آماری تحقیق شامل ۳۴۷ نفر از این افراد می‌باشد که براساس فرمول کوکران محاسبه شده است. در این تحقیق ضمن استفاده از روش کتابخانه‌ای از روش میدانی و به‌طور مشخص پرسشنامه‌ی محقق ساخته برای اندازه‌گیری ۱۲ بعد اثرگذار بر کیفیت آموزش عالی استفاده شده است. روش نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده به‌منظور انتخاب اعضای نمونه مورد استفاده قرار گرفته است. به‌منظور اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها از نظران خبرگان و صاحب‌نظران و هم‌چنین تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتیجه آن در جدول زیر (جدول ۷) آمده است. نتایج نشان می‌دهد که پرسشنامه از نظر پایایی در وضعیت مطلوبی قرار دارد (ضریب آلفا بزرگ‌تر از ۰,۷ است). برای تأیید نرمال بودن داده‌ها نیز از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (K-S) استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که داده‌های مربوط به هر ۱۲ بعد کیفیت دارای توزیع نرمال هستند؛ لذا برای آزمون‌های استنباطی مربوطه از آزمون‌ها آماری پارامتریک استفاده شده

است. برای بررسی آزمون فرضیات تحقیق از مدل‌یابی معادلات ساختاری و مشخصاً تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. همه محاسبات با استفاده از نرم‌افزار LISRE 8.8 و SPSS 20 صورت پذیرفت.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ مرتبط با هر بعد

متغیرها مؤثر بر کیفیت	تعداد سوالات	شماره‌ی گویه‌ها	پایایی
بعد چشم‌انداز، رسالت و اهداف	۷	۱ تا ۷	۰,۷۹۳
فرهنگ دانشگاهی	۱۰	۸ تا ۱۷	۰,۷۴۱
مدیریت و رهبری	۱۰	۱۸ تا ۲۷	۰,۷۸۶
هیأت علمی	۱۱	۲۸ تا ۳۸	۰,۸۱۵
دانشجویان	۱۱	۳۹ تا ۴۹	۰,۸۴۲
فرآیند پذیرش	۹	۵۰ تا ۵۸	۰,۷۵۵
آموزش و برنامه‌درسی	۱۱	۵۹ تا ۶۹	۰,۷۸۲
زیرساخت‌های فیزیکی و فن آوری اطلاعات و ارتباطات	۱۲	۷۰ تا ۸۱	۰,۸۲۰
کارکنان	۸	۸۲ تا ۸۹	۰,۷۷۸
پژوهش	۱۱	۹۰ تا ۱۰۰	۰,۸۸۳
خدمات	۱۱	۱۰۱ تا ۱۱۱	۰,۸۷۰
مالی	۱۲	۱۱۲ تا ۱۲۳	۰,۸۵۳
کل	۱۲۳	-	۰,۹۴۵

### یافته‌های پژوهش

نتایج مرتبط با اطلاعات دموگرافیک نمونه‌ی تحقیق مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان اعم از جنسیت، نقش دانشگاهی و رشته‌ی دانشگاهی در جدوی شماره‌ی ۳ خلاصه شده است.

جدول ۳. مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
جنسیت			
زن	۱۷۲	۴۹,۶	۴۹,۶
مرد	۱۷۵	۵۰,۴	۱۰۰
جمع	۳۴۷	۱۰۰	-
نقش دانشگاهی			
دانشجو	۲۸۳	۸۱,۶	۸۱,۶



۹	۸,۸	۳۱	کارمند
۱۰۰	۹,۶	۳۳	هیأت علمی
-	۱۰۰	۳۴۷	جمع
رشته‌ی دانشگاهی			
۵۶,۲	۵۶,۲	۱۹۵	علوم نظری
۹۹,۷	۴۳,۵	۱۵۱	علوم فنی و مهندسی
۱۰۰	۰,۳	۱	علوم پایه
-	۱۰۰	۳۴۷	جمع

### پاسخ به سوال اول پژوهش

سوال اول پژوهش به این صورت است: مؤلفه‌های کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان کدام است؟

در پاسخ به این سؤال ابتدا با بررسی ادبیات پژوهش و مبنای نظری موجود ۱۲ مؤلفه شناسایی گردید که پیشتر در جدول (۱) ارائه شده است. پس از جمع‌آوری داده‌ها به منظور رواسازی پرسشنامه و نیز دستیابی به مؤلفه‌ها، از روش تحلیل عاملی اکتشافی (روش تحلیل مؤلفه اصلی یا روش PCA<sup>۱</sup>) استفاده شد تا از این طریق گویه‌ها با مؤلفه‌هایی که از طریق بررسی پیشینه نظری و تجربی و نیز نظرات متخصصین به دست آمده است مطابقت داده شود و روایی سازه پرسشنامه تأیید گردد. در این تحلیل و به‌منظور دستیابی به ساختار عاملی ساده‌تر، ۱۲۳ گویه در قالب ۱۲ بعد در معرض تحلیل مؤلفه اصلی قرار گرفت که نتایج آن در جدول (۴) ارائه شده است.

### جدول ۴. اندازه‌های KMO و نتایج آزمون کرویت بارتلت در تحلیل اکتشافی مرتبه دوم

KMO	
۰,۸۷۱	کای اسکوئر
۲۲۹۱۶,۶۳۲	درجه آزادی
۷۵۰۳	سطح معناداری
۰,۰۰۰	

چنان که در این جدول فوق ملاحظه می‌شود، مقدار KMO برابر با ۰/۸۷۱ است که نزدیک به ۱ است و مطلوب است. آزمون کرویت بارتلت نیز با سطح معنی داری یا Sig ۰/۰۰۰ است معنا دار است. بنابراین، بر پایه هر دو ملاک می‌توان نتیجه گرفت که اجرای تحلیل عاملی براساس ماتریس همبستگی حاصل در گروه نمونه مورد مطالعه، مناسب است. در تحقیق حاضر

خروجی دوم تحلیل عاملی اکتشافی یعنی جدول اشتراکات نشان داد که همه‌ی گویه‌ها بالاتر از ۰,۵ هستند، بنابراین هیچ یک از ۱۲۳ گویه حذف نشدند و تحلیل عاملی اکتشافی با " ۱۲ مؤلفه و ۱۲۳ گویه" پایان پذیرفت. مقادیر واریانس ۱۲ مؤلفه نیز بعد از چرخش واریامکس نشان داد که ۶۳/۸۷ درصد کل واریانس توسط این ۱۲ مؤلفه تبیین می‌شود. مؤلفه اول یعنی بعد چشم انداز، رسالت و اهداف با درصد واریانس ۱۲/۸۹۳ و مؤلفه‌ی دوازدهم یعنی بعد مالی با درصد واریانس ۱/۹۷۵ به ترتیب، بیشترین و کمترین اثر تبیین‌کننده‌گی را دارا بودند.

پاسخ به سوال دوم پژوهش

سوال دوم پژوهش به این صورت است: وضعیت موجود کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چگونه است؟ جهت پاسخ به سوال دوم پژوهش از آزمون  $t$  تست یک نمونه‌ای (One-Sample Test) استفاده شده است. نتایج در جدول شماره‌ی (۵) نمایش داده شده است.

جدول ۵. آزمون  $t$ -test یک نمونه‌ای برای ۱۲ متغیر موثر بر کیفیت نظام آموزش عالی در حالت موجود

درجه ی آزادی	t	سطح معنی داری یا Sig	میانگین	انحراف استاندارد	عوامل موثر بر کیفیت نظام آموزش عالی(در حالت موجود)
۳۴۶	۷۳.۱۰	۰,۰۰۰	۲۴,۲۰	۵,۴۰	چشم انداز، رسالت و اهداف
۳۴۶	۸۷.۲۹	۰,۰۰۰	۳۴,۳۸	۶,۶۹	فرهنگ دانشگاهی
۳۴۶	۹۰.۳۲	۰,۰۰۰	۳۵,۱۶	۶,۶۳	مدیریت و رهبری
۳۴۶	۸۳.۹۳	۰,۰۰۰	۳۸,۲۶	۷,۸۲	هیأت علمی
۳۴۶	۸۳.۰۵	۰,۰۰۰	۳۸.۶۷	۸,۰۰	دانشجویان
۳۴۶	۸۶.۳۱	۰,۰۰۰	۳۱.۶۵	۶,۱۸	فرآیند پذیرش
۳۴۶	۸۶.۲۸	۰,۰۰۰	۳۷.۷۷	۷,۵۰	آموزش و برنامه درسی
۳۴۶	۸۲.۱۳	۰,۰۰۰	۴۱.۳۷	۸.۷۰	زیرساختهای فیزیکی و فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۳۴۶	۷۵.۳۸	۰,۰۰۰	۲۷.۵۹	۶.۰۷	کارکنان
۳۴۶	۷۰.۶۱	۰,۰۰۰	۳۷.۰۰	۸.۹۶	پژوهش
۳۴۶	۷۵.۴۲	۰,۰۰۰	۳۷.۹۶	۸.۶۳	خدمات
۳۴۶	۷۸.۵۲	۰,۰۰۰	۴۰.۸۹	۸.۹۸	مالی

با توجه به جدول فوق همان‌طور که مشاهده می‌شود، برای هر ۱۲ مؤلفه پژوهش، آماره‌ی  $t$  خارج از محدوده‌ی ۱,۹۶  $\pm$  است، بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر بزرگ‌تر بودن مؤلفه‌ها از میانگین نظری یعنی ۳ تأیید می‌گردد. و این موضوع نشان می‌دهد که ۱۲ مؤلفه مؤثر بر کیفیت نظام آموزش عالی در مؤسسات و دانشگاه‌های غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان در وضعیت مناسبی قرار دارند؛ اما میانگین‌های ۱۲ متغیر به عدد ۳ بسیار نزدیک است، برای دستیابی به وضعیت مطلوب باید اقدامات اساسی صورت پذیرد. تا شکاف بین وضع مطلوب و موجود به حداقل برسد.

پاسخ به سوال سوم پژوهش

سوال سوم پژوهش به این صورت است: سهم هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چگونه است؟

جهت پاسخ به سوال سوم پژوهش از بارهای عاملی مدل تحلیل عاملی تاییدی برازش شده نمودار (۱) که در ادامه خواهد آمد استفاده شده است، که نتایج به دست آمده به شرح جدول (۶) می‌باشد:

جدول ۶. بارهای عاملی مدل تحلیل عاملی تاییدی برای تعیین سهم هر یک از بعدهای مدل ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیرانتفاعی کشور

عوامل	بار عاملی	$t$	سطح معناداری
چشم‌انداز، رسالت و اهداف	۰,۴۴	۷,۷۷	۰,۰۱
ارزش‌های کلیدی دانشگاه (فرهنگ دانشگاهی)	۰,۴۳	۷,۶۰	۰,۰۱
مدیریت و رهبری	۰,۴۰	۷,۱۳	۰,۰۱
هیأت علمی	۰,۲۰	۳,۴۲	۰,۰۱
دانشجویان	۰,۵۷	۱۰,۴۹	۰,۰۱
ورودی‌های دانشگاه (فرآیند پذیرش)	۰,۵۲	۹,۵۶	۰,۰۱
آموزش و برنامه درسی	۰,۴۸	۸,۷۴	۰,۰۱
زیرساختهای فیزیکی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات	۰,۶۷	۱۲,۸۶	۰,۰۱
کارکنان	۰,۴۵	۸,۰۳	۰,۰۱
پژوهش	۰,۶۰	۱۱,۱۳	۰,۰۱
خدمات	۰,۶۴	۱۲,۰۸	۰,۰۱
مالی	۰,۵۸	۱۰,۷۳	۰,۰۱

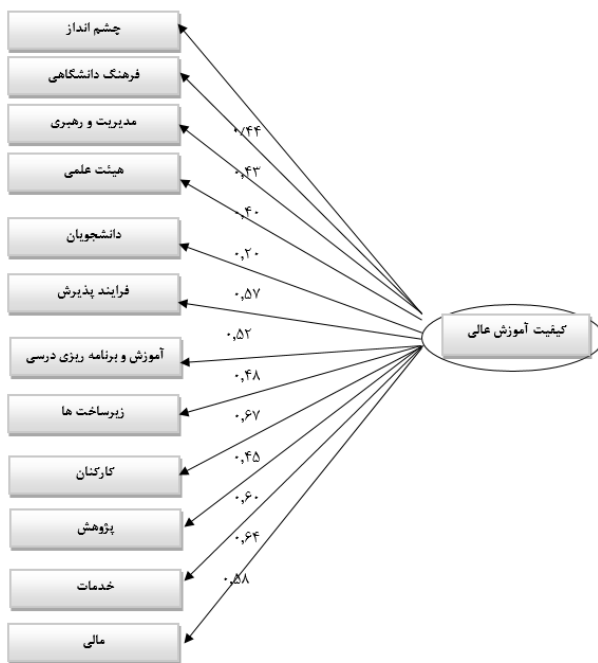
همان‌طور که در جدول (۶) نشان داده شده است، بارهای عاملی تمامی بعدها در سطح  $0/01$  معنی‌دار است زیرا مقدار آماره‌ی  $t$  استیودنت آن‌ها خارج از بازه‌ی  $1,96 \pm$  است. همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مؤلفه‌ی زیرساخت با بار عاملی  $0,67$  بیشترین اثر تبیین‌کنندگی

را دارد، سپس خدمات، پژوهش، مالی و دانشجویان با بارهای عاملی ۰,۶۴، ۰,۵۸، ۰,۵۷ و ۰,۵۷ اثر تبیین‌کنندگی بالاتری نسبت به بقیه متغیرها دارند. بارهای عاملی بقیه متغیرها نسبت به متغیرهای اشاره شده در حالت ضعیف‌تری قرار دارند.

پاسخ به سوال چهارم پژوهش

سوال چهارم پژوهش به این صورت است: *مدل ارتقای کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چگونه چیست؟*

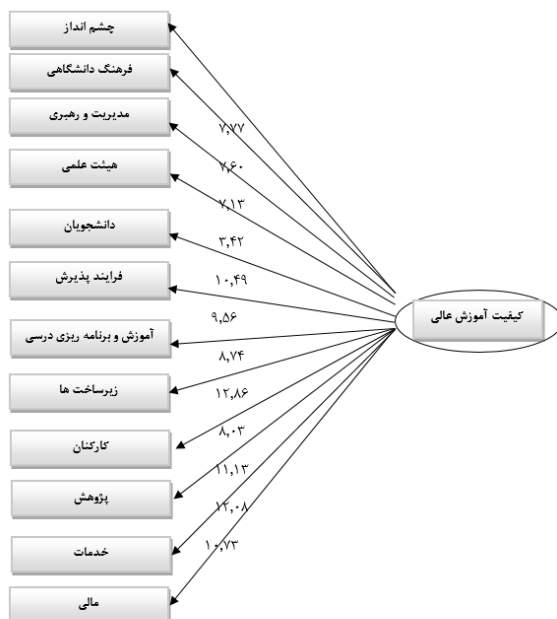
همانطور که در قسمت‌های قبل بیان شد برای کل مدل تعداد ۱۲ مؤلفه استخراج شده است که در ادامه، مدل تحلیل عاملی تأییدی آن در قالب نمودار و جدول ارائه می‌شود. نمودار زیر (نمودار ۱) بارهای عاملی «کل مؤلفه‌ها» را در حالت استاندارد نشان می‌دهد.



نمودار ۱. مدل تحلیل عاملی تأییدی کل مؤلفه‌ها در حالت برآورد استاندارد

همانطور که در نمودار شماره ۱ مشاهده می‌شود، بار عاملی تمام مؤلفه‌ها یعنی ابعاد کیفیت نظام آموزش عالی به جز یک مؤلفه یعنی «هیأت علمی» بیشتر از ۰/۳ و در حد قابل قبولی قرار دارد. بیشترین بار عاملی در نظر گرفته شده برای اندازه‌گیری «مؤلفه‌ها»، مربوط به «زیرساخت

های فیزیکی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات» با وزن ۰/۶۷ و کمترین بار عاملی مربوط به مؤلفه «هیأت علمی» با وزن ۰,۲ است.



### نمودار ۲. مدل تحلیل عاملی تاییدی کل مؤلفه‌ها در حالت معنی‌داری

نمودار شماره ۲ مدل تحلیل عاملی تاییدی مربوط به «مؤلفه‌ها» یعنی عوامل مؤثر بر کیفیت نظام آموزش عالی را در حالت ضرایب معناداری نشان می‌دهد. مقدار آماره آزمون یعنی  $t$  بر روی مسیرها خارج از محدوده‌ی  $\pm ۱,۹۶$  هستند، بنابراین ارتباط معناداری بین هر یک از مؤلفه‌ها با کیفیت نظام آموزش عالی وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۷ نشان داده شده است، مقادیر به دست آمده برای شاخص‌های برازش مدل در کل مؤلفه‌ها، مطابق با استانداردهای قابل قبول است و می‌توان با اطمینان اظهار نمود که مدل پژوهش از برازش عالی برخوردار است و نتایج آن قابل تعمیم است و با اطمینان بالایی می‌توان از نتایج ناشی از آن استفاده کرد.

جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل در کل مؤلفه‌ها

نتیجه برازش	سطح قابل قبول	مقدار شاخص محاسبه شده	نام شاخص
-	-	۱۲۰/۶۹	مقدار کای مربع ( $\chi^2$ )
عالی	< ۵	۲/۲۳۵	کای دو بر روی دی اف ( $\chi^2/df$ )
عالی	< ۰/۸	۰/۰۵۹	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
عالی	> ۰/۹۰	۰/۹۶	نیکویی برازش (GFI)
عالی	> ۰/۸۰	۰/۹۴	نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI)
عالی	> ۰/۹۰	۰/۹۵	برازش هنجار یافته (NFI)
عالی	> ۰/۹۰	۰/۹۴	برازش هنجار نیافته (NNFI)
عالی	> ۰/۹۰	۰/۹۷	برازش تطبیقی (CFI)
عالی	> ۰/۹۰	۰/۹۳	برازش افزایش (IFI)
عالی	< ۰/۰۵	۰/۰۳۸	ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده (SRMR)

پاسخ به سوال پنجم پژوهش

سوال پنجم پژوهش به این صورت است: درجه یا میزان تناسب مدل پیشنهادی از نظر صاحب نظران و متخصصان آموزش عالی چگونه است؟

به منظور تعیین درجه تناسب الگوی پیشنهادی جهت ارائه الگوی نهایی، به نظرخواهی از متخصصان این حوزه به واسطه پرسشنامه سنجش الگو پرداخته شد. برای این کار، از آزمون t-test تک نمونه‌ای استفاده شده است که نتایج به دست آمده به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۸. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین درجه تناسب الگوی پیشنهادی جهت ارائه الگوی نهایی

مؤلفه	میانگین	انحراف استاندارد	t	درجه‌ی آزادی	سطح معنی داری
چشم‌انداز، رسالت و اهداف	۲۲،۴۰	۳،۹۰	۲۷،۱۸	۲۹	۰،۰۰۰
ارزش‌های کلیدی دانشگاه (فرهنگ دانشگاهی)	۳۲،۰۰	۵،۰۸	۳۱،۲۳	۲۹	۰،۰۰۰
مدیریت و رهبری	۳۳،۰۶	۷،۷۰	۲۱،۳۸	۲۹	۰،۰۰۰
هیأت علمی	۳۸،۸۳	۸،۰۶	۲۴،۳۴	۲۹	۰،۰۰۰
دانشجویان	۴۰،۲۳	۶،۴۲	۳۱،۷۳	۲۹	۰،۰۰۰

۰,۰۰۰	۲۹	۲۷,۰۴	۵,۶۰	۳۰,۶۶	ورودی‌های دانشگاه (فرآیند پذیرش)
۰,۰۰۰	۲۹	۲۴,۹۶	۷,۶۷	۳۸,۰۰	آموزش و برنامه درسی
۰,۰۰۰	۲۹	۲۳,۹۰	۹,۱۳	۴۲,۸۶	زیرساخت‌های فیزیکی و فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۰,۰۰۰	۲۹	۲۱,۵۳	۶,۵۵	۲۸,۷۶	کارکنان
۰,۰۰۰	۲۹	۲۰,۲۶	۹,۴۶	۳۸,۰۰	پژوهش
۰,۰۰۰	۲۹	۲۱,۹۴	۸,۸۶	۳۸,۵۳	خدمات
۰,۰۰۰	۲۹	۳۳,۴۰	۶,۸۹	۴۵,۰۶	مالی

همان‌طور که در جدول شماره (۸) نشان داده شده است، آماره  $t$  محاسبه شده در تمام مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که مقادیر به دست آمده با درجه آزادی ۲۹ و آلفای ۰/۰۱ خارج از محدوده  $\pm 1,96$  است؛ لذا فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین‌های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) رد شده و مشخص می‌شود که بین میانگین‌های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و و بالاتر از آن هستند و در نتیجه، الگوی پژوهش از نظر متخصصین دارای اعتبار بالایی است و با اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته است.

پس از طراحی مدل ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیرانتفاعی استان گیلان که در بخش‌های قبلی ارائه شد، محقق پرسشنامه شماره ۲ را که شامل ۵۱ سوال در خصوص فلسفه، اهداف، مبانی نظری، چهارچوب ادراکی (ابعاد و مؤلفه‌ها)، ساز و کارهای ارتقاء، و نظام بازخورد، ارزیابی و مهندسی مجدد بود، به منظور تعیین درجه تناسب مدل طراحی شده در معرض قضاوت ۳۰ نفر از استادان خبره دانشگاهی قرار داد که در نتیجه آن، تناسب کلی مدل در حد ۴/۹۷ به شرح جدول شماره (۹) مورد تأیید قرار گرفت.

همان‌گونه که در جدول شماره (۹) ملاحظه می‌گردد، میانگین تناسب مدل در تمامی شاخص‌ها با توجه ارزش تست یعنی ۳ که نشان‌دهنده‌ی تناسب مدل است، از تناسب کافی برخوردار است. هم‌چنین حد بالا و پایین در تمامی مؤلفه‌ها مثبت هستند که نشان می‌دهد میانگین جامعه از ارزش تست یعنی ۳ بزرگ‌تر است و این مؤلفه‌ها در وضعیت مطلوب و بالاتر از میانگین قرار دارند. هم‌چنین واریانس تمامی شاخص‌ها از پراکندگی بسیار جزئی پاسخ‌های ارائه شده توسط خبرگان دانشگاهی خبر می‌دهد.

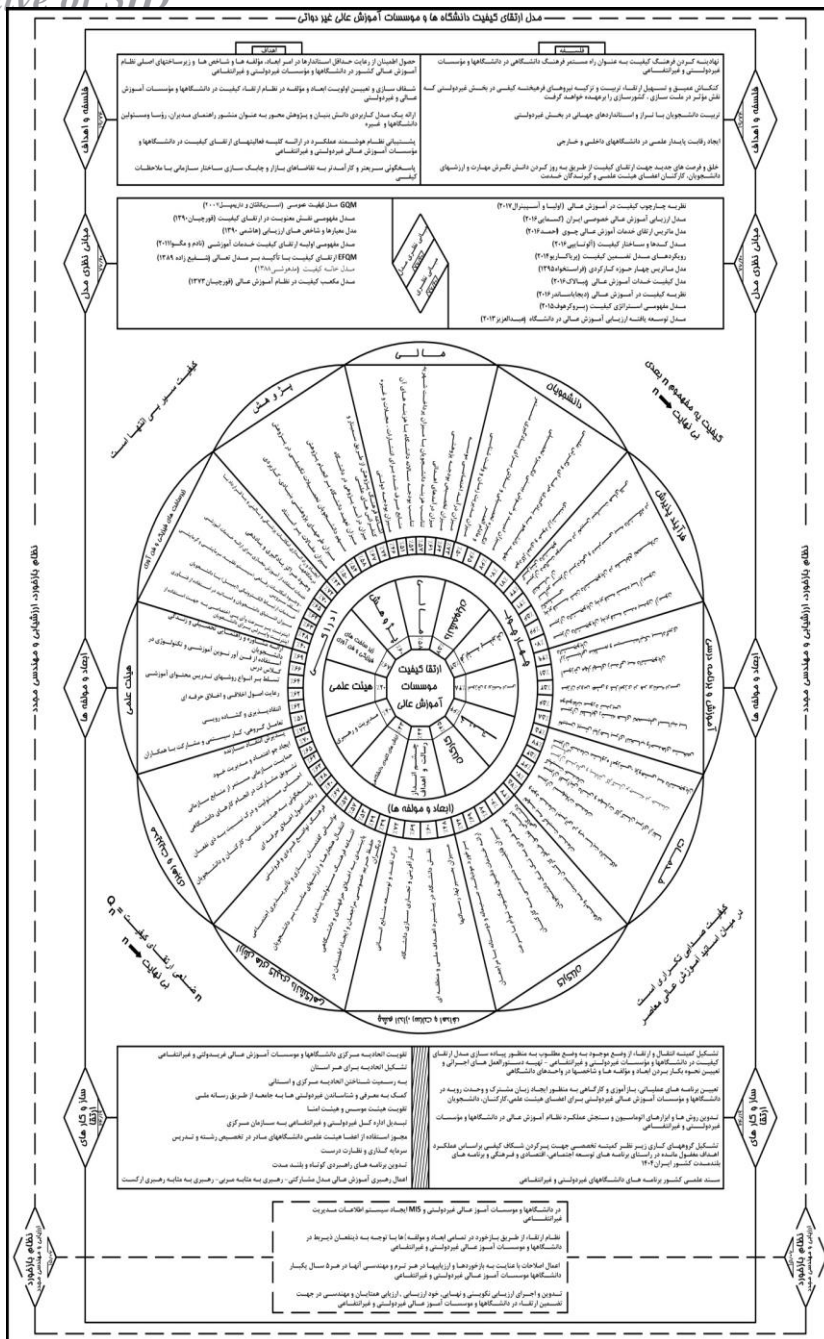
با توجه تجزیه و تحلیل‌های انجام شده تا به اینجا، مدل نهایی ارتقا نظام کیفیت عالی در نمودار ۳ خلاصه شده است، لازم به ذکر است که شکل زیر بارهای عاملی مربوط به هر متغیر در رابطه با ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی و هم‌چنین بارهای عاملی هر کدام از گویه‌ها در رابطه با متغیرها

۳۶ مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی / دوره ۱۲ / شماره ۱ (پیاپی ۲۲) / بهار و تابستان ۱۳۹۸  
*Archive of SID*  
 را در خود جای داده است و مدل مذکور مشتمل بر فلسفه، اهداف، مبانی نظری، ارتباط ابعاد و مؤلفه‌ها، نظام باز خورد و مهندسی مجدد، سازوکارهای ارتقا می‌باشد.

جدول ۹. تعیین وضعیت تناسب مدل ارائه شده

شخص	تعداد سوال	میانگین نظری	میانگین تناسب	حد پایین	حد بالا	واریانس
فلسفه	۵	۳	۱۹/۷۴	۱۶/۳۵	۱۷/۱۳	۱/۰۹
اهداف	۵	۳	۱۹/۳۹	۱۵/۹۱	۱۶/۶۸	۱/۰۸
مبانی نظری	۱۸	۳	۷۶/۲۰	۷۲/۳۱	۷۴/۱۰	۵/۷۴
چهارچوب ادراکی (ابعاد و مؤلفه‌ها)	۱۲	۳	۵۱/۸۲	۴۸/۱۵	۴۹/۴۹	۳/۱۹
سازوکارهای ارتقاء نظام بازخورد،	۶	۳	۲۴/۱۹	۲۰/۷۳	۲۱/۶۶	۱/۵۲
ارزیابی و مهندسی مجدد	۴	۳	۱۵/۰۶	۱۱/۶۶	۱۲/۴۶	۱/۱۵
کل	۵۱	۳	۴/۹۷	۱/۹۰	۲/۰۳	۰/۰۳





شکل ۳. مدل نهایی ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات غیرانتفاعی و غیردولتی استان گیلان

## بحث و نتیجه‌گیری

شواهد جهانی و مستندات ملی و محلی قلمرو پژوهش نشان می‌دهد که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی غیردولتی و غیرانتفاعی از فقدان کیفیت رنج می‌برند. این امر هم‌چنین در کشور ما صادق است و در کیفیت دانش‌آموختگان صنایع، خدمات و نظام مدیریتی کشور نیز ملحوظ است و موجب توسعه ناکافی همراه با کاهش کیفیت در تمامی زمینه‌ها را فراهم آورده است.

همان‌طوری که، امروزه کشورها در فرایند جهانی شدن و پیوستن به دنیای متلاطم و پر از رقابت که چندان نیز از روی انتخاب نیست با چالش‌های بی‌شماری مواجه هستند (براکرهوف و لافر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵) سازمان‌ها نیز به‌عنوان ارکان تشکیل‌دهنده کشورها از این امر مستثنی نیستند و از جمله چالش‌هایی که مدیریت سازمان‌ها با آن مواجه هستند موضوع کیفیت است (کالی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). از جمله سازمان‌های مهم در هر جامعه سازمان‌های آموزشی هستند که در این بین کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها به جهت تربیت نیروی متخصص برای رفع نیازمندی‌های جامعه از دغدغه‌های بسیار مهم کشورها محسوب می‌شود (گاروین<sup>۳</sup>، ۱۹۸۴).

این پژوهش درصدد این بود تا با ارائه مدلی و با تأکید بر شفاف‌سازی ابعاد و مؤلفه‌ها و تعیین سهم هریک از ابعاد کیفیت در مؤسسات آموزش عالی غیردولتی موجبات افزایش کیفیت و پایداری و تداوم و توسعه این مؤسسات با شیوه‌های علمی را فراهم آورد و هم‌چنین یک مدل ارزیابی غیردولتی را ارائه دهد که با فرمت‌های کلیشه‌ای وزارت علوم، تحقیقات و فناوری متفاوت باشد. به‌علاوه این مدل همراه با سازوکارها و ملاحظات ویژه، مسائل مطروحه و رفع ابهام در ارتقای کیفیت مربوط به مؤسسات آموزش عالی غیردولتی به‌منظور کاهش مسائل در امور مالی ضریب تأثیر، انگیزه، کم‌کاری، هیأت علمی ضعیف، مشکلات ناشی از دسترسی، فقدان تجارت حرفه‌ای، فقدان پیشرفت حرفه‌ای، جذب دانشجویان ضعیف، آئین‌نامه و مقررات مصوبات قانونی آموزش عالی خصوصی می‌باشد. بدین طریق می‌توان به مدد این مدل عالمانه و آگاهانه موجبات ارتقاء کیفی مؤسسات و دانشگاه‌های نظام آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی را فراهم آورد. به‌علاوه، نتایج حاکی از یافته‌های پژوهشی که به‌صورت مدل تجلی پیدا کرد می‌تواند به‌عنوان منشور راهنما برای مدیران، رؤسای مؤسسات، صاحب‌نظران، کارشناسان وزارت متبوع مورد استفاده قرار گیرد. به‌علاوه نتایج حاکی از این پژوهش و شفاف‌سازی در ابعاد، شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و نشانگرهای کیفیت در بخش غیرانتفاعی و غیردولتی می‌تواند راهنمای توسعه گام به گام مؤسسات و دانشگاه‌های غیرانتفاعی و غیردولتی کشور به‌ویژه استان گیلان را فراهم آورد. در این

1. Brockerhoff & Laufer  
3. Garvin

2. Colby

پژوهش ابتدا سعی شد با استفاده از ادبیات موجود و روش دلفی و نظرات خبرگان و هم‌چنین استفاده از روش آماری تحلیل عاملی اکتشافی ۱۲ عامل که بر کیفیت نظام آموزشی مؤسسات و دانشگاه‌های غیرانتفاعی و غیردولتی تأثیر گذارند شناسایی شوند؛ سپس به تجزیه و تحلیل سوالات تحقیق پرداخته شد؛ بنابراین پژوهش‌گر پس از کنکاش و اجرای پژوهش به‌منزله‌ی آسیب‌شناسی، ۱۲ بعد را به‌عنوان مسئله‌ی کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی تلقی کرد و این ۱۲ بعد به‌عنوان متغیرها و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کیفیت بخش غیردولتی آموزش عالی قلمداد گردیدند. ماحصل این پژوهش، تعیین سهم هر یک از عوامل در ارتقای کیفیت کاملاً شفاف و دقیق به شرح ذیل ترسیم گردید:

- ۱- بعد زیرساخت‌های فیزیکی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات که بار عاملی آن ۰,۶۷ است؛
- ۲- بعد خدمات که بار عاملی آن ۰,۶۴ است؛
- ۳- بعد پژوهش که بار عاملی آن ۰,۶۰ است؛
- ۴- بعد مالی که بار عاملی آن ۰,۵۸ است؛
- ۵- بعد دانشجویان که بار عاملی آن ۰,۵۷ است؛
- ۶- بعد فرایند پذیرش که بار عاملی آن ۰,۵۲ است؛
- ۷- بعد آموزش و برنامه‌ریزی درسی که بار عاملی آن ۰,۴۸ است؛
- ۸- بعد کارکنان که بار عاملی آن ۰,۴۵ است؛
- ۹- بعد چشم‌انداز، رسالت و اهداف که بار عاملی آن ۰,۴۴ است؛
- ۱۰- ارزش‌های کلیدی دانشگاه (فرهنگ دانشگاهی) که بار عاملی آن ۰,۴۳ است؛
- ۱۱- بعد مدیریت و رهبری که بار عاملی آن ۰,۴۰ است؛
- ۱۲- هیأت علمی که بار عاملی آن ۰,۲۰ است.

لذا این مدل در صدد آسیب‌زدایی از عوامل است که موجبات کاهش کیفیت را فراهم نموده است؛ حداقل توجه به ۴ بعد اصلی تعیین‌کننده یعنی بعد زیرساخت‌های فیزیکی و فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات، بعد خدمات، پژوهش و بعد مالی می‌تواند خود چکش تعادل علمی بین کمیت و کیفیت این نوع دانشگاه‌ها و مؤسسات باشد. هم‌چنین تشکیل کمیته‌های ارتقاء می‌تواند باعث مرئی شدن نتایج این پژوهش به‌عنوان ابزار اصلاحی و تکاملی برای بهبود ارتقای کیفیت شود و ابزار رشد کیفی را با حداقل استانداردها فراهم آورد. هم‌چنین براساس یافته‌ها و با توجه به مسئله و سوالات پژوهش نتایج ذیل به دست آمده است:

- ۱- در یافته‌های مربوط به سوال اول پژوهش مبنی بر اینکه ابعاد و مؤلفه‌های اصلی کیفیت نظام آموزش عالی کدامند ۱۲ بعد شناسایی شد که این ابعاد به‌عنوان ابعاد تأثیرگذار بر کیفیت تلقی گردیده و توجه به آن‌ها موجبات ارتقاء کیفیت را فراهم خواهد آورد.

۲- در خصوص سوال دوم پژوهش مبنی بر تعیین وضعیت کیفی موجود دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان نشان می‌دهد که کیفیت تقریباً در وضعیت موجود در حدمتوسط قرار دارد و با وضع مطلوب فاصله یا شکاف دارد؛ توجه به ابعاد ۱۲ گانه با رعایت ترتیب می‌تواند ما را به وضع مطلوب نزدیک‌تر سازد.

۳- در خصوص یافته‌های مربوط به این سوال که سهم هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت در دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی استان گیلان چقدر است بهترین آن‌ها به ترتیب عبارت‌اند از زیرساخت‌های فیزیکی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات، پژوهش، مالی، دانشجویان، فرآیند پذیرش، آموزش و برنامه‌ریزی درسی، کارکنان، چشم انداز، رسالت، اهداف، فرهنگ دانشگاهی، مدیریت و رهبری و هیأت علمی که باید درجه اهمیت را در برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و میان مدت و طولی‌المدت با توجه به آماره‌ی t برای ارتقا در نظر داشت و مورد استفاده قرار داد.

۴- یافته‌های ناشی از اینکه که چه مدلی را می‌توان برای ارتقای کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات غیردولتی و غیرانتفاعی ارائه داد، پژوهشگر مدل را عرضه داشت که متشکل از ۶ بخش است که به‌عنوان یک منشور راهنما است که عبارت‌اند از ماهیت و فلسفه، اهداف، مبانی نظری، ابعاد و مؤلفه‌ها، نظام بازخورد و مهندسی مجدد، و ساز و کارهای ارتقاء و راه کارهای اجرایی کاملاً شفاف و مشخص تعیین شده است که نقشه‌ی کلان ارتقای کیفیت علمی را ترسیم کرده است و درجه تناسب آن نیز ۴,۹۷ از ۵ توسط متخصصان، صاحب‌نظران و نخبگان تعیین گردیده است.

۵- و پایان بخش نتایج پژوهش توأم و همراه با ساز و کارهای ارتقاء در اجرای مدل آورده شده است؛ آسیب‌شناسی این پژوهش می‌تواند راهگشای نتایج و دلایل علی آسیب‌زدایی مسئله ما همانا ارتقای کیفیت تلقی گردد که برای زدودن آسیب‌های فوق و رعایت مسائل ذیل می‌تواند موجبات ارتقای کیفیت دانشگاهی را فراهم آورد:

(۱) زیر ساخت‌های فیزیکی و فناوری اطلاعات و ارتباطات: ایجاد و راه‌اندازی امکانات پزشکی و بالینی، دایر کردن مراکز یاددهی و یادگیری، وجود خوابگاه مناسب و دارای امکانات جهت دسترسی به منابع الکتریکی، خدمات ارتباط الکترونیکی (ایمیل یا جیمیل و غیره) دانشجویان، ایجاد اشتیاق در دانشجویان و اساتید در استفاده از فناوری.

(۲) پژوهش: ایجاد تسهیلات مناسب و نظام تشویق برای انجام کارهای پژوهشی، اشاعه‌ی فرهنگ پژوهش از طریق سمینارها یا کنفرانس‌های علمی، بالا بردن درآمد پژوهشی در دانشگاه، میزان تعهد واقعی برای انجام پژوهش، هم‌چنین استناد دادن شاخص تولیدات علمی دانشجویان و اعضای هیأت علمی صرفاً کپی‌برداری و تکراری نباشد.

۳) مالی: ایجاد و بالا بردن میزان درآمد اقتصادی-مالی مؤسسه، تخصیص بودجه جاری و هزینه کردن آن برای پژوهش، تخصیص بودجه جهت تجهیزات و سخت‌افزار و هم‌چنین تخصیص بودجه جهت کیفیت آموزشی.

۴) دانشجویان: ایجاد رضایت از خدمات اداری، آموزشی و دانشجویی، نهادینه کردن خودکارآمدی و خودارزش‌مندی و توجه به مسئولیت‌پذیری و مسئولیت‌خواهی، افزایش قدرت سازگاری علمی، عاطفی، اجتماعی، فرهنگی، ارتباطی و ...

۵) نظام پذیرش: جذب ورودی‌ها با دیپلم و پیش‌دانشگاهی ۴ ساله، جذب دانشجویان ورودی با معدل و سوابق تحصیلی بالا و تطابق سیاست‌های پذیرش دانشجو هم‌جهت با رسالت و اهداف، بالا بردن جذب دانشجویان در تحصیلات تکمیلی و حذف رشته‌های کاردانی پیوسته و ناپیوسته.

۶) فرهنگ دانشگاهی: اهتمام کامل در نهادینه کردن توجه به مسئولیت اجتماعی و هویت دانشگاهی به‌عنوان یک متخصص، فرهنگ صداقت، اخلاق حرفه‌ای و تأکید بر اعتماد به نفس و عزت نفس و رفتار دانشگاهی.

۷) چشم‌انداز، رسالت و اهداف: اهمیت به نقش دانشجویان و دانش‌آموختگان در توسعه‌ی پایدار کشور و حفظ محیط زیست، تأکید بر شعار ارتقاء و برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت راهبردی توسعه کشور و توجه به کارآفرینی و تجاری‌سازی دانشگاه.

۸) نظام مدیریت و رهبری: مدیریت ثابت و تمام وقت و با تجربه، تشکیل دوره‌های مدیریت و رهبری دانشگاه‌ها جهت آشنایی مدیریت و رهبری در بخش غیردولتی با ماهیت و فلسفه‌ی آموزش عالی. شیوه مدیریت مشارکتی، و نقش رهبری به‌عنوان مربی و رهبر ارکست.

۹) نظام اعضای هیأت علمی: استفاده از اعضای هیأت علمی رسمی و استعدادی به‌منظور بالا بردن روحیه‌ی آن‌ها، بکارگیری و تقویت اعضای هیأت علمی از راه‌های مختلف، بالندگی اعضای هیأت علمی، فرآیند رشد و اعتلای همه جانبه اعضای هیأت علمی در ابعاد مختلف آموزشی-پژوهشی، خدمات تخصصی، فردی و سازمانی.

۱۰) نظام آموزش و برنامه‌ریزی رسمی: آموزش مهارت‌های زندگی به دانشجویان، ایجاد برنامه‌های مدون آموزشی و درسی، تطابق رشته‌های تحصیلی اساتید با موضوعات مورد تدریس، انجام مسابقات علمی در رشته‌های تحصیلی، افزایش تنوع برنامه‌های درسی، افزایش آزادی عملی دانشجویان در انتخاب واحدهای درسی، ارزشیابی منظم و سیستماتیک یادگیری دانشجویان.

۱۱) کارکنان: برخورد مؤدبانه، محترمانه، صمیمانه و دوستانه کارکنان با مراجعان، ارائه اطلاعات کافی درباره برنامه‌های آموزشی، اداری و قانونی به دانشجویان، برخورداری از

مهارت‌های ارتباطی کارکنان با حوزه‌های مختلف دانشگاهی، افزایش احساس تعلق خاطر کارکنان نسبت به واحد دانشگاهی، توجه فردی به تک تک دانشجویان. (۱۲)  
 خدمات: افزایش خدمات مشاوره آموزشی، پژوهشی به دانشجویان، افزایش تسهیلات و خدمات رفاهی اعطائی دانشگاه به دانشجویان (وام، کمک هزینه، خوابگاه و...)، تعهد به کیفیت خدمات، وجود خدمات اجرایی در وب سایت دانشگاه، وجود پشتیبان فنی برای خدمات الکترونیک، افزایش تسهیلات خدمات.

#### منابع

- Abdullah, A. H., Wasiuzzaman, Sh., & Musa, R. (2015). University Quality and Emotional Attachment of Undergraduate Students in a Private Higher Education in Malaysia, the Mediating Role of Total Experience. *International Journal of Social Economics*, 42(7), PP. 24-43.
- Afkaneh, S., Jafari, P., Shirhosseini, H. & Ghorchian, N. (2016). *Presenting a Model for the Promotion of Service-Oriented In Universities*. Ph.D. Thesis of Education Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Faculty of Management and Economics (In Persian).
- Ahoo Manesh, A. (2013). *IRNA News Agency*. PP. 2-6 (In Persian).
- Alam, G. M., & Parvin, M. (2017). Quality of HE in Private Universities of Bangladesh: The Four Fundamental Perspectives. *International Journal of Higher Education*, 6(4), PP. 56-69.
- Alizadeh, S., Ghorchian, N., & Jamali, A. (2017). *A Model for Improving the Quality of Welfare Services of Faculty Members of Islamic Azad University (Tehran Province)*. Ph.D. Thesis in Higher Education Management, Science and Research Branch, Faculty of Management and Economics (In Persian).
- Alotaibi, F.F. (2016). Perceived Dimensions of Quality in Higher Education. Submitted to the Department of Industrial and Manufacturing Engineering and the Faculty of The Graduate School of Wichita State University In Partial Fulfillment Of The Requirements for The Degree of Doctor of Philosophy, *International Journal of Serve Quality*, 20(1), PP. 24-39.
- Arasteh, H. R., Sobhaninejad, M., & Homaei, R. (2008). The Situation of Tehran Universities in the Age of Globalization from the Students' Perspectives, Tehran. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, Third Year, 5(1), PP. 63-79 (In Persian).
- Bazargan, A. (2015). Higher Education Standards from Idea to Reality. Tehran, *Journal of Higher Education*. Eighth Year, 3(1). PP. 15-37 (In Persian).
- Bazargan, A. (1996). Pedagogica and Its Application in Improving the Quality of Education. *Journal of Psychdady and Education*, Tehran University, 11(2), PP. 12-23 (In Persian).
- Bazargan, A. (2003). Capacity Building for Assessing and Improving the Quality of the Higher Education System: International Experiences and National Necessity in Creating Proper Structure. Tehran, *Journal of Higher Education*, Year 10(41), PP. 45-58 (In Persian).

- Brockhoff, L., Huisman, J., & Laufer, M. (2015). Quality in Higher Education: a Literature Review. Center for Higher Education Governance, *Quality Progress Journal*, 34(2), PP. 12-36.
- Colby, J. (2000). *Defining Quality in Education*. Miske Witt and Associates, for the Education Section, Programme Division, UNICEF, New York.
- Davaadorj, K. (2011). Voices of Non-Governmental Organizations on Education.
- Farsatkah, M. (2006). Position and Mechanisms of "Professional-Scientific Ethics" in Guaranteeing the Quality of Higher Education in Iran. Tehran, *Journal of Ethics in Sciences and Technology*, 5(1), PP. 29-41(In Persian).
- Frostokah, M. (2010). how Can a University of Quality Be? *Journal of Payam Avran*, 4(1), PP. 29-41(In Persian).
- Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL Application and Adaptation for Educational Service Quality Assessments in Russian Higher Education, *the Journal of Quality Assurance in Education*, 24(3), PP. 29-41.
- Garvin, D. A. (1984). What Does Product Quality Really Mean? *The Journal of Sloan Managem Review*, 31(6), PP. 36-51.
- Green, M., & Harvey, H. (2005). A History and Critique of Quality Evaluation in the UK. *The Journal of Quality Assurance in Educatio*, 13(4), PP. 33-56.
- Hoveyda, R., & Molavi, H. (2008). Improvement of Educational Quality in the View of Faculty Members of Isfahan Province, *Iranian Journal of Medical Education*, 1(2), PP. 12-21 (In Persian).
- Motallebi Fard, A., Arasteh, H., Abdulrahim, N. E., & Abdullahi, B. (2016). Examining the Factors Affecting the Formation and Development of Higher Education Injuries in Iran. Tehran, *Journal of Management and Planning in the Educational System*, 9(17), PP. 43-65 (In Persian).
- Jamali, Akhta., Ghorchian, N., & Lebani Motlagh, M. (2012). The Role Of Spirituality In Promoting The Quality Of Higher Education: Conceptual Modeling. Tehran, *Quarterly Journal of Management Research*, 8(96), PP. 62-73. (In Persian).
- Karooni, D., Mirkamali, S. M., Bazargan; A., & Kharrazi; Seyed Kumal (2014). *Provide a Model for The Faculty Members of Tehran University*. Ph.D Thesis, Higher Education Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Tehran (In Persian).
- Lapina, I., Roga, R., & Müürsepp, P. (2016). Quality of Higher Education: International Students' Satisfaction and Learning Experience. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8( 3), PP. 56-78.
- Mohammadi, R. (2013). *Evaluation and Quality Assurance in the Education System, Focusing on the Integration of the Educational System*. General Directorate of Printing and Publications of The Organization Of Assessment And Education Of Iran (Proceedings of The 2nd National Conference of The Iranian Research Association (In Persian).
- Mohammadi, R. (2009). Quality Evaluation in Higher Education. Tehran. Publication of the Country's Measurement and Education Organization, UNESCO (In Persian).
- Mohammad Khani, K. (2016). *Leadership in Higher Education*. Emotional Intelligence Approach and Effectiveness of the Faculty, Islamic Azad University



- Mukherjee, P., & Mukherjee, S. (2013). Private Higher Education System and Its Quality in India. *International Journal of Applied Services Marketing*, Vol. 2(2), PP.22-37.
- Neyestani, M. R. (2009). Planning and Education Improving the Quality of Education and Research in Higher Education Institutes of Agriculture on The Basis of Evaluation Results. *Proceedings of Scientific-Applied Science Education*, 3(9), PP. 23-45 (In Persian).
- Priscariua, A. (2014). Approaches of Quality Assurance Models on Adult Education Provisions. *The Journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 142(3), PP. 88-102.
- Psomas, E., & Antony, J. (2017). Total Quality Management Elements and Results in Higher Education Institutions: The Greek Case. *The Journal of Quality Assurance in Education*, 25(2), PP.11-28.
- Ryan, T. & Tolstoy, P. (2015). Quality Assurance in Higher Education: A Review of Literature. *The Journal of Higher Learning Research Communications*, 5(4), PP. 88-111.
- Sahney, S., (2016). Use of Multiple Methodologies for Developing a Customer-Oriented Model of Total Quality Management in Higher Education. *International Journal of Educational Management*, 30(1), PP. 55-69.
- Tofighi Darian, J. (2009). The Necessity of Quality Improvement in Iranian Higher Education. Tehran, Industrial and University Press, 2 (5 & 6), PP-22-35 (In Persian).
- Vlachopoulos, D. (2016). Assuring Quality in E-Learning Course Design: The Roadmap. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*. 17 (6), PP. 20-32.
- Yaghobi Y., Mohammad Davoodi; A. H., Zamanmagamad, A. & Jamali, A. (2015). *A Model for Improving Educational Services in Medical Sciences Universities of Gilan Province*. Ph.D Thesis in Higher Education Management, Islamic Azad University - Tehran Science Research Branch, Faculty of Management and Economics (In Persian).
- Zamani, A. (2017). Identification, Analysis and Prioritization of Factors Affecting the Quality of Education in Higher Education. Tehran, *Journal of Innovation and Value Creation*, 6(11), PP. 26-39 (In Persian).
- Zanjirchi, S. M. (2016). *Kano Model and Its Application in Assessing the Students' Needs*. Tehran, Fifth Quality Assessment Conference in Academic System, University of Tehran. Pardis (In Persian).



**A Model for improving the Quality of Non-Profit and Non-Governmental  
Higher Education Universities and Institutes (Case Study: Guilan Province)**

**H. Kariminejad<sup>1</sup>, N. Ghourchian<sup>\*</sup>, P. Jafari<sup>2</sup> & A. Mohammad Davoodi<sup>3</sup>**

**Received: 2018/03/25**

**Accept: 2018/05/07**

**Abstract**

**Objective:** The main goal of the present research is designing and providing a comprehensive model as a guide charter to improving the quality of Non-Profit and Non-Governmental Higher Education Universities and Institutes. Therefore, in the present study, by literature and research background, the factors affecting the quality of higher education first were identified and then by the Delphi method, 12 factors were finalized, and in the next step, these factors were verified by a factor analysis method (CFA) have been validated and prioritized. Finally, the final model for improving the quality of Non-Profit and Non-Governmental Higher Education Universities and Institutes in Guilan province was developed and presented.

**Materials and Method:** Statistical population of the study consisted of 2697 master degree students, board of science formal members and staff of non-governmental higher education universities and institutes in guilan province and of which, 347 were selected as samples which is calculated according to the Cochran formula. Also, members of the research sample were selected using stratified random method. The research method is descriptive in nature and exploratory-causal and the research method is applied in terms of purpose. The dimensions of higher education quality in this study include 12 components. Exploratory factor analysis was used to confirm exploratory factor validity and in according to this analysis, all dimensions were approved. In the present study, a 123-item researcher-made questionnaire was distributed among the research sample and after completing it, it was analyzed using K-S test, one-sample t-test, structural equations modeling and specifically confirmatory factor analysis. For this purpose, the specialized SPSS 22 and LISREL 8.8 software was used.

---

1. Ph.D. student of Higher education management, department of Higher education management, Islamic Azad University.

\* Corresponding Author: Professor of Islamic Azad University, Research Branch, Department of Higher Education. naghourchian@gmail.com

2. Associate Professor of Islamic Azad University, Research Branch, Department of Higher Education.

3. Associate professor of Islamic Azad University, Saveh Branch, Department of Educational Management.

**Result and Discussion:** The results of the distribution of the questionnaire between the research sample and its analysis using SPSS 25 and LISREL 8.8 showed that the priority of the factors affecting the quality of education in universities and non-governmental higher education institutions of Guilan province based on factor load It is as follows: 1- The dimension of physical infrastructure and information and communication technology ( $\lambda = 0.67$ ); 2. Service dimension ( $\lambda = 0.64$ ); 3. Research dimension ( $\lambda = 0.60$ ) The financial dimension ( $\lambda = 0.58$ ), students' (5.9), (6), (6), acceptance process ( $\lambda = 0.52$ ), 7) education and curriculum planning ( $\lambda = 0.48$ ), 8-dimensional staff ( $\lambda = 45/0$ ), 9-dimensional perspective, mission and goals ( $\lambda = 0.44$ ), 10-dimensional general values The university (university culture) ( $\lambda = 0.43$ ), 11- The dimensions of management and leadership ( $\lambda = 0.49$ ) and 12-faculty members ( $\lambda = 20/0$ ); According to the research results, it is determined that Each of the 12 factors above is tantamount to the impact of their statistics on the quality of higher education, since all t values are higher than 1.96, but what should be considered is very important. It is impossible to simultaneously invest on all of the above factors due to the constraints and lack of resources; therefore, the priority of the variables should be looked at based on factor load. But, with a closer look at the above factors and focusing on factor load, one can conclude that the first four factors, the dimension of physical infrastructure, services, research, and finance, have the highest factor load, and the factor load factor of these four factors is very high with the rest of the factors Therefore, it is recommended that heads of universities and non-governmental higher education institutions and non-profit institutes in Guilan province invest in these four factors in order to achieve quality first.

**Key words:** Non-Profit Universities and Institutes, quality, guilan, Higher Education System.