

سنجش و ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزش و توسعه نومعلممان با استفاده از مدل تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA)

*علی یاسینی، دانشیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

امین پناه، کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی تضمین کیفیت در آموزش نومعلممان با روش تحلیل اهمیت - عملکرد بود. روش پژوهش از نوع آمیخته اکتشافی که در آن، داده‌های کیفی و کمی مورد نیاز، از طریق مصاحبه و دو پرسشنامه احصاء شده از مصاحبه‌ها، جمع آوری شدند. نمونه آماری در بخش کمی به کمک روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای شامل ۱۱۰ شرکت‌کننده در دوره آموزشی و ۲۵ مدرس و در بخش کیفی با شیوه نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۳۰ شرکت‌کننده و ۱۶ مدرس به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور تعیین روایی داده‌های کیفی، از روش چک کردن اعضاء و جهت تعیین روایی پرسشنامه‌ها، از نظر متخصصان استفاده به عمل آمد. همچنین پایایی پرسشنامه‌ها، با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۸) برای پرسشنامه فراگیران و (۰/۷۹) برای پرسشنامه مدرسان، محاسبه گردید. به منظور تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل محتوای کیفی مصاحبه و همچنین روش‌های آماری شامل همبستگی پیرسون و اسپیرمن، ضریب تعیین، آزمون t همبسته و فرمول نمره افتراقی، استفاده شد. در نهایت پس از شناسایی مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی، با روش تحلیل اهمیت-عملکرد، ماتریس تضمین کیفیت آموزش منابع انسانی جدیدی مشتمل بر ۴۸ مؤلفه برای تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی سیستم آموزش ایران ارائه گردید. نتایج نشان داد که مدرسان و فراگیران به طور مشترک شاخص‌های مطلوب و مناسب بودن مرکز آموزشی، تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا، همسطح بودن نسبی نومعلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوطه، و تسلط نومعلمان به مطالب پیش نیاز یادگیری محتوای دوره آموزشی، را به عنوان مهمترین شاخصهای تضمین کیفیت آموزش نومعلمان عنوان کرده‌اند.

واژگان کلیدی: آموزش منابع انسانی، تضمین کیفیت، مدل تحلیل اهمیت - عملکرد.

* نویسنده مسئول: a.yasini@ilam.ac.ir

دریافت مقاله: ۹۸/۱/۲۹ پذیرش مقاله: ۹۸/۴/۱۵

Assessing and Evaluating the Quality assurance of New Teachers Training and Development Programs Using the Importance-Performance Analysis Model

***Ali Yasini**, Associate Professor, Department of Management, Faculty of Literature and Humanities, Ilam University, Ilam, Iran.

Amin panah, M.A. in Educational Administration, Faculty of Psychology and Educational Sciences. Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Abstract

The main purpose of the present study was to evaluate the quality assurance in new hired teachers training using the importance-performance analysis model. The research method was exploratory mixed in which the required qualitative and quantitative data were collected through interviews and two questionnaires retrieved from interviews. The statistical sample was selected by quantitative stratified random sampling method including 110-participants and 25teachers. 30-participants and 16 teachers were selected through purposeful sampling. In order to determine the validity of the qualitative and quantitative data, member checking method and experts review were used respectively. The reliability of the questionnaires was calculated using Cronbach's alpha method (0.88for learners questionnaire and 0.99for teachers questionnaire). Data were analyzed using qualitative content analysis method and statistical methods including Pearson correlation and Spearman correlation coefficient, determination coefficient, correlation t-test and differential scoring formula. Finally, after identifying the quality components in new teachers training, a new Performance Assessment Matrix with 4component was presented to improve the quality of teachers training in Iran. The results showed that instructors and learners shared the desirability and appropriateness of the educational center, the proportion of the duration of the course with the volume of content, the relative level of new teachers in terms of their respective knowledge and skills, and the new teachers' mastery of the required content. Learning the content of the curriculum has been cited as one of the most important indicators of quality assurance for new teachers.

Key words: Human Resource Education, Quality Assurance, Importance - Performance Analysis Model.

* Corresponding author: a.yasini@ilam.ac.ir

Receiving Date: 18/4/2019 Acceptance Date: 6/7/2019

مقدمه

معلمان مهم‌ترین عامل در بالا بردن کیفیت یادگیری دانش آموزان بوده و رشد حرفه ای آنان و شناخت موانعی که بر سر راه این رشد قرار دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. از سوی دیگر شایستگی در تدریس و تدریس شایسته با مفهوم کیفیت معلم پیوندی تنگاتنگ داشته و کارگزار اساسی در اجرای تدریس شایسته، معلم است که بخشی از کیفیت آن، از طریق نحوه آموزش و توسعه حرفه‌ای معلم طی دوره آماده‌سازی و آشناسازی بدو خدمت تأمین می‌شود [۱۷]. آموزش معلم باکیفیت در بهبود کیفیت آموزش، ایجاد تناسب در سطوح آموزش و ارتقای جایگاه تدریس حرفه‌ای نقش اساسی دارد. بنابراین روش‌هایی که از طریق آن معلمان استخدام می‌شوند، آموزش می‌بینند و توسعه حرفه‌ای پیدا می‌کنند، ارتباط مستقیمی با نتایج یادگیری و کاهش نابرابری دارد [۲۰]. معلمان نقش تعیین کننده‌ای در موفقیت برنامه‌های درسی و آموزشی و اهداف تدوین شده دارند و شیوه عمل و نگرش آنها از نحوه آموزش و کیفیت دوره‌های آموزشی بدو خدمت تأثیر می‌پذیرد [۷]. بنابراین کیفیت برنامه‌های آموزش و توسعه‌ی حرفه‌ای معلمان تازه کار به سبب تأثیرگذاری در پیشبرد اهداف متعالی کشور، خواسته‌ای عمومی و به جاست؛ زیرا کیفیت آموزش و توسعه‌ی نو معلمان بر کیفیت تربیت دانش آموز و رشد فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و حتی اقتصادی جامعه اثرگذار است [۸].

یکی از انواع بررسی و ارزیابی کیفیت در آموزش نو معلمان، تضمین کیفیت است که شامل تمامی خط‌مشی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها، فرایندها و فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده است که از طریق آن کیفیت آموزش حفظ، ارتقا و توسعه می‌یابد [۱۳]. مفهوم تضمین کیفیت بر حفظ، بهبود مستمر و ارتقای کیفیت دلالت دارد و در آماده سازی و توسعه حرفه‌ای نو معلمان، بر فرایندهای تبدیل یک فردی مبتدی به معلمی حرفه‌ای و خوب جهت ایفای نقش حرفه‌ای و به عبارتی تدریس شایسته متمرکز است. بنابراین ابزارهای تضمین کیفیت بر فهم چگونگی توسعه یادگیری و تدریس و اینکه کدام نیازها باید مرتفع شود استوارند [۱۵]. پیشینه نظری و پژوهشی تضمین کیفیت در آموزش نومعلمان، نشانگر نوعی نقصان و کاستی در رابطه با بهره گیری مناسب از متدولوژی و مفاهیم دانش مدیریت کیفیت در حوزه مطالعاتی آموزش و بهسازی منابع انسانی است [۱]. در واقع، اگرچه دانش مدیریت کیفیت، جهت توسعه دانش در زمینه مدیریت کیفیت آموزش منابع انسانی، از قابلیت‌های بسیاری برخوردار است، به نظر می‌رسد این قابلیت‌ها کمتر مورد مطالعه و تحقیق قرار گرفته‌اند [۱۸]. عدم انجام تحقیقات کافی در زمینه امکان سنجی کاربرد انواع روش‌ها و الگوهای

موجود در دانش مدیریت کیفیت، در بخش آموزش و عدم تعدیل این الگوها (مانند TQM و QFD) متناسب با خصوصیات سیستم‌های آموزشی، موجب شده کاربرد الگوهای فوق در این بخش، با نواقص و دشواری‌هایی همراه باشد [۱۲].

از سوی دیگر، استانداردهایی از قبیل ISO10015، IWA-2 و ANSI/ASQC Z1.11 که بر اساس مفاهیم و مفروضات استاندارد ISO9001، جهت کاربرد در حیطه آموزش و بهسازی منابع انسانی، وضع شده اند، علی‌رغم جنبه‌های مثبتی که دارند، به نظر می‌رسد با ماهیت آموزش، کمتر سازگاری داشته باشند، زیرا به منظور تجزیه و تحلیل کیفیت آموزش، لازم است تا بجای تصور آموزش به عنوان یک فرایند تولید، آموزش از دید یک خدمت، نگریسته شود [۲۱]. شواهد موجود حاکی از آنست، کیفیت در آموزش و بهسازی منابع انسانی، در عرصه تئوری، تحقیق و عمل، با کمبودهایی مواجه است. از این‌رو، انجام فعالیت‌های پژوهشی به منظور شناخت مؤلفه‌های کیفیت در آموزش نومعلم‌ان و توسعه روش‌های تضمین کیفیت در اینگونه از آموزش‌ها، فرآیندی است که از ضرورت و اهمیت بسیاری برخوردار است.

محور پژوهش حاضر، وارد ساختن رویکرد کیفیت خدمات^۱، در چارچوب روش تحلیل اهمیت – عملکرد^۲ (IPA)، به منظور ارزیابی و تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی است. به عبارت دیگر، در این تحقیق تلاش شده است از رویکرد کیفیت خدمات، به عنوان مبنای نظری شناخت محتوای کیفیت آموزش نومعلم‌ان و از روش IPA، به عنوان چارچوبی برای سنجش و تحلیل آن، استفاده شود. اثربخشی این روش، شدیداً وابسته به شاخص‌ها یا مؤلفه‌های تحلیلی^۳ آن است. بر این اساس، بهره‌گیری مناسب از IPA در ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش منابع انسانی، مستلزم شناسایی مؤلفه‌های کیفیت در این نوع از آموزش‌هاست. با توجه به سازگاری بسیار مناسب رویکرد کیفیت خدمات با بخش آموزش [۲۲]. ضروری است مؤلفه‌های فوق در چارچوب متدولوژی این رویکرد، استخراج شوند.

بررسی پیشینه پژوهشی روش IPA نشان دهنده آن است که علی‌رغم قابلیت‌های زیادی که در این روش تحلیلی وجود دارد لیکن به نظر می‌رسد روش فوق برای پژوهشگران آموزشی

-
1. Service Quality Approach
 2. Importance – Performance Analysis (IPA)
 3. Analytical components

چندان شناخته شده نیست و در زمینه بهره برداری از آن در بخش آموزش، موارد زیادی مشاهده نمی‌شود.

یافته‌های پژوهشی با عنوان تحلیل اهمیت - عملکرد شاخص‌های مدیریت روابط زنجیره تأمین در شرکت‌های کوچک و متوسط صنعت قطعه‌سازی خودرو نشان داد که شرکت‌های مورد مطالعه در هفت شاخص کلیدی روابط زنجیره تأمین ضعیف بوده و مستلزم توجه حیاتی هستند. این شاخصها مربوط به عوامل یکپارچگی، اعتماد، تبادل اطلاعات، قرارداد، تطبیق پذیری، و روابط فردی می‌شوند [۲۴].

نتایج پژوهشی با عنوان تحلیل اهمیت عملکرد، مؤلفه‌های رضایت‌مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی: بانک پارسیان) نشان داد که سازمان در دو مؤلفه ارزش درک شده و ریسک درک شده (امنیت) توجه فوری برای بهبود در رضایت‌مندی مشتریان دارد و مؤلفه وفاداری مشتری رتبه اول را کسب کرد [۲۵].

در پژوهشی با عنوان تحلیل اهمیت - عملکرد عوامل مؤثر بر تصمیم تماشای یک مسابقه فوتبال این نتیجه حاصل شد که از میان ۳۲ عامل اثرگذار بر تصمیم‌گیری درمورد تماشای یک مسابقه فوتبال، سه عامل در ناحیه اولویت کم، ۲۲ عامل در ناحیه تمرکز بر آن و هفت عامل در ناحیه حفظ عملکرد قرار گرفته‌اند. شایان ذکر است عواملی که در ناحیه اولویت کم قرار گرفته‌اند برای عملکرد سیستم، تهدیدکننده نبوده و نیازمند به اصلاح فوری نمی‌باشند؛ عوامل موجود در ناحیه تمرکز بر آن نیازمند به اقدام اصلاحی فوری بوده و از این منظر در اولویت بالایی قرار دارند؛ عوامل جای گرفته در ناحیه حفظ عملکرد نیز نه تنها از نظر تماشاگران مهم می‌باشند، بلکه از عملکرد آن‌ها رضایت حاصل شده است [۲۶].

بنی اسدی، وطن خواه، حسینی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان سنجش و تحلیل کیفیت خدمات بیمارستان با استفاده از ابزار تحلیل اهمیت- عملکرد از دیدگاه بیماران در بیمارستان‌های عمومی منتخب تهران، دریافته‌اند که در بین ابعاد کیفیت خدمات، ابعاد اعتماد و پاسخگویی (میانگین = ۳/۲۵) بالاترین عملکرد و مسئولیت‌پذیری اجتماعی (میانگین = ۳/۵۵) بالاترین اهمیت را داشته است. پایین‌ترین عملکرد و اهمیت (میانگین = ۳/۱۱) مربوط به بعد سازمان خدمات بوده است. بر اساس نتایج ماتریس اهمیت - عملکرد، برای هر بیمارستان راهبرد مطلوب جهت بهبود هر یک از ابعاد هشتگانه کیفیت پیشنهاد شده است [۲۷].

در پژوهشی با عنوان تحلیل اهمیت - عملکرد عوامل موثر بر دانشی بودن سازمان این نتیجه حاصل شد که دو متغیر فناوری و اهداف استراتژی کسب و کار هم از بعد اهمیت و هم از بعد عملکرد در وضعیت مناسبی جهت استمرار قرار داشته و شش متغیر نظیر فرهنگ دانشی، ساختار و ... از بعد اهمیت در سطح بالایی قرار داشته و لیکن از بعد عملکرد در وضعیت مناسبی قرار نداشته‌اند و مستلزم تمرکز بیشتر خطامشی‌گذاران و مجریان مربوطه بوده‌اند [۲۸].

لاله و معینی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان استفاده از رویکردهای GAHP و IPA جهت شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر ارتقای کیفی خدمات آموزشی نشان دادند که مؤلفه فرآهم آوردن تجهیزات و امکانات آموزشی با وزن ۸۸۱۰۸ در اولویت اول و ارائه منابع مطالعاتی مناسب و به روز با وزن ۸۸۱۵۶ در اولویت دوم و وجود برنامه آموزشی با کیفیت با وزن ۸۸۱۰۰ در اولویت سوم می‌باشد و بقیه عوامل با وزن‌های کمتر از ۸۸۸۰۵ در اولویت‌های بعدی می‌باشند. در پایان جهت ارتقای کیفی خدمات آموزشی پیشنهاداتی ارائه شده است [۲۹].

در پژوهشی با عنوان بررسی کیفیت فعالیت‌های آموزشی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه بوعلی‌سینا (بر اساس مدل تحلیل اهمیت - عملکرد) این نتیجه دریافت شد که بین دیدگاه دانشجویان درباره وضع موجود و مطلوب کیفیت فعالیت‌های آموزشی در مجموع و به تفکیک همه ابعاد مورد بررسی، شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد. تفاوت شکاف در مؤلفه هدف، محتوا، روش تدریس، استادان، ساختار، امکانات و شیوه‌های ارزشیابی به ترتیب ۱/۰۶۰-، ۱/۳۴۶-، ۰/۸۸۶-، ۱/۱۲۱-، ۱/۲۴۹-، ۱/۴۷۲- و ۰/۸۸۶- بود. بیشترین شکاف، به ترتیب به ابعاد امکانات، محتوا، ساختار، ویژگی‌های استادان، هدف، روش تدریس و شیوه‌های ارزشیابی مربوط بود [۳۰].

در پژوهشی دیگر با عنوان کاربرست الگوی تحلیل اهمیت - عملکرد جهت ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای اساتید این نتیجه بدست آمد که در مقایسه با صلاحیت‌های روانی - حرکتی و عاطفی، عملکرد اساتید در زمینه صلاحیت‌های شناختی در سطح پایین‌تری بوده است. تحلیل محتوای مصاحبه‌ها نشان داد که مهم‌ترین راه‌کارهای شناسایی شده در این بخش، عبارت از تجهیز تمام کلاس‌های درس به سیستم هوشمند، اهمیت دادن به فعالیت‌های عملی دانشجویان، و توجه به تخصص اساتید در ارائه واحدهای درسی بود [۳۱].

در پژوهشی با عنوان تضمین کیفیت در آموزش بر مبنای مدل تحلیل اهمیت / عملکرد این نتیجه حاصل شد که مدل IPA در زمینه ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش و بهسازی منابع انسانی، از توان بالایی برخوردار است و می‌تواند با جزئیات کامل، سیستم آموزشی را آسیب شناسی

نموده و به فرآیند تصمیم‌گیری برای بهبود و تضمین کیفیت، کمک نماید [۵]. در پژوهشی دیگر با عنوان تحلیل رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر مبنای مدل تحلیل اهمیت - عملکرد در شرکت مخابرات، نتایج نشان داد که رضایتمندی از خدمات ارائه شده در سیستم آموزشی مورد بررسی، اگرچه در حد کامل نیست، اما در اکثر مؤلفه‌ها، رضایتمندی از دوره آموزشی، در سطح قابل قبول قرار داشته و بجز چند مؤلفه، انجام اقدام اصلاحی در بقیه مؤلفه‌ها، از فوریت لازم برخوردار نیست [۶].

در پژوهشی با عنوان طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش منابع انسانی در چارچوب روش تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA) این نتیجه حاصل شد که الگوی IPA با برخورداری از انعطاف‌پذیری بالا و تحلیل ترسیمی و چند بعدی، قادر است کیفیت در آموزش منابع انسانی را ارزشیابی و آسیب‌شناسی نماید و با شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم آموزشی و ارائه راهبرد جهت بهینه‌سازی مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی، زمینه مناسبی برای ارتقای کیفیت آموزشی فراهم آورد [۳]. در پژوهشی با عنوان تحلیل اهمیت - عملکرد عوامل موثر بر دانشی بودن سازمان این نتیجه حاصل شد که متغیرهای فناوری و اهداف استراتژی کسب و کار هم از بعد اهمیت و هم از بعد عملکرد در وضعیت مناسبی جهت استمرار قرار داشته و شش متغیر نظیر فرهنگ دانشی، ساختار و... از بعد اهمیت در سطح بالایی قرار داشته و لیکن از بعد عملکرد در وضعیت مناسبی قرار نداشته‌اند و مستلزم تمرکز بیشتر خط‌مشی‌گذاران و مجریان مربوطه بوده‌اند [۴].

بررسی پیشینه پژوهش، حاکی از فقدان تحقیقات میدانی در زمینه شناسایی مؤلفه‌های کیفیت در آموزش نو معلمان بر مبنای رویکرد کیفیت خدمات و تحلیل این مؤلفه‌ها بر اساس روش تحلیلی IPA به منظور ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش است. همچنین در نقد پژوهش‌های قبلی می‌توان ادعان داشت که در اغلب پژوهش‌های حوزه تضمین کیفیت آموزش کاربرد واژه کیفیت، بر مبنای نظری مشخصی، مبتنی نیست؛ الگو یا روش جدیدی برای تضمین کیفیت آموزش طراحی نشده و تحقیق صرفاً به کاربرد مدل معینی محدود شده است؛ یافته‌ها بر مبنای داده‌های کمی بوده و از داده‌های کیفی استفاده نشده است؛ در شناسایی مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، از تحقیقات میدانی استفاده نشده است؛ تحقیق در چارچوب متدولوژی دانش مدیریت کیفیت، انجام نشده است. پژوهش حاضر با رویکردی آمیخته در وهله اول با تحقیق کیفی متمرکز بر مصاحبه‌های عمیق و در بخش دوم از رویکرد کمی تجزیه و تحلیل مبتنی بر ماتریس اهمیت -

عملکرد استفاده شده است. همچنین انجام پژوهش حاضر در بافت آموزش و پرورش و به طور خاص در مورد نومعلمان بدیع و نو است.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نوع پژوهش‌های آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) است که در آن، داده‌های کیفی و کمی مورد نیاز، از طریق مصاحبه و دو پرسشنامه، جمع آوری شد؛ جامعه آماری شامل تمامی نو معلمان سالهای ۱۳۹۴ الی ۱۳۹۷ و نیز تمامی مدرسین دوره‌های آموزشی بدو و ضمن خدمت بود که به منظور انجام مصاحبه، با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، ۳۰ نفر از نومعلمان و ۱۶ مدرس و برای اجرای پرسشنامه، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۹۵ نو معلم و ۲۱ مدرس دوره‌های آموزشی به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده‌ها در بخش کیفی از ابزار چک لیست و در بخش کمی از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. به منظور تعیین روایی داده‌های کیفی، از روش چک کردن اعضاء، واریسی کدهای استخراج شده توسط همکاران و مشارکت کنندگان [۲۳] و جهت تعیین روایی پرسشنامه‌ها، از نظر متخصصان استفاده به عمل آمد. در این تحقیق، پایایی پرسشنامه‌ها، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۱) برای پرسشنامه فراگیران و ۰/۹۰ برای پرسشنامه مدرسان، محاسبه گردید. در تحقیق حاضر برای تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل محتوای کیفی مصاحبه‌ها و همچنین روش‌های آماری شامل همبستگی پیرسون و اسپیرمن، ضریب تعیین، آزمون t همبسته و فرمول نمره افتراقی، استفاده گردید.

یافته‌ها

جهت پاسخ به این سوال که مؤلفه‌ها و شاخصهای کیفیت در آموزش نومعلمان کدامند؟ و به منظور جمع آوری داده‌های کیفی، با فراگیران و مدرسان، مصاحبه کیفی انجام گرفت. بر مبنای تعریفی که در این تحقیق از کیفیت آموزش منابع انسانی، پذیرفته شده، پرسش از فراگیران و مدرسان در مورد انتظاراتشان از یک دوره آموزشی مطلوب، مضمون سوال محوری مصاحبه‌ها را تشکیل داده است. به این ترتیب، به منظور استخراج مؤلفه‌های کیفیت آموزش، از اعضای گروه نمونه، سوال گردید "برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت، باید چگونه باشد تا از نظر آنان، این

دوره‌های آموزشی، مطلوب و باکیفیت قلمداد شود". در این مصاحبه‌ها در صورت ضرورت و به اقتضای پاسخی که از مصاحبه‌شوندگان دریافت می‌گردید از سوالات تعقیبی^۱ استفاده شد تا اگر کلی‌گویی و ابهامی در پاسخ، مصاحبه‌شونده وجود دارد، رفع شود و انتظارات مدرسان و فراگیران از یک دوره آموزشی مطلوب، بدون ابهام و کلی‌گویی و کاملاً شفاف، مشخص گردد و بدین ترتیب، مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، استخراج شود. به منظور شناخت انتظارات نو معلمان و مدرسان از یک دوره آموزشی مطلوب، یادداشت‌هایی که از مصاحبه با آنان تهیه شده بود به روش کیفی و با استفاده از رویکرد ویرایشی، تحلیل گردید. به این معنی که در محتوای مطالب یادداشت شده از مصاحبه‌ها، هرآنچه بیانگر انتظارات فراگیران و مدرسان از یک دوره آموزشی مطلوب بود مشخص شد؛ این انتظارات که در واقع نشانگر مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، می‌باشند، محتوای گویه‌های پرسشنامه اولیه را تشکیل داده‌اند. در جداول (۱) انتظارات فراگیران و مدرسان مرکز آموزشی مورد مطالعه، از یک دور آموزشی مطلوب، جمع بندی، گردیده است.

جدول ۱. انتظارات فراگیران و مدرسان از دوره‌های آموزشی مطلوب

ردیف	انتظارات نو معلمان از دوره‌های آموزشی مطلوب	انتظارات مدرسان از دوره‌های آموزشی مطلوب
۱	شرکت در دوره آموزشی، دانش و مهارت‌های شغلی آنان را افزایش دهد.	نو معلمان، بدون اجبار و با علاقه مندی و انگیزه بالا در دوره‌های آموزشی شرکت نمایند.
۲	مطالب آموزشی، کاربردی و با وظایف و نیازهای شغلی آنان مرتبط باشد.	برنامه زمانی جلسات کلاس درس به لحاظ کوتاه یا طولانی نبودن مدت جلسه، مناسب باشد.
۳	مطالب دوره آموزشی به گونه‌ای باشد که برای پیشرفت شغلی آینده آنان ضرورت داشته باشد.	فراگیران ضمن حضور منظم در کلاس‌ها، در انجام پروژه‌های درسی و مطالعه مطالب تدریس شده، جدیت و کوشش کافی داشته باشند.
۴	مطالب ارائه شده در دوره‌های آموزشی بتواند نسبت به موضوعات مختلف، دیدگاه و نگرش آنان را بهبود بخشد.	شرکت فراگیران در دوره‌های آموزشی، فارغ از مسائل مادی و بر اساس احساس نیاز درونی برای یادگیری باشد.
۵	مدرسان ضمن برخورداری از تخصص ذیربط، بر محتوای دوره آموزشی کاملاً تسلط داشته باشند.	نو معلمان در یادگیری مطالب آموزشی موفقیت لازم را کسب نمایند و به اهداف آموزشی دست یابند.
۶	کتاب و جزواتی که ارائه می‌شود با سرفصل‌های آموزشی هماهنگ باشد و مطالب غیره مرتبط، تدریس نشود.	بین مدت زمان دوره و سرفصل‌های دوره آموزشی، تناسب وجود داشته باشد.

1. Follow-up question

۷	و در ارائه مطالب آموزشی از پراکنده گویی پرهیز نماید. مدرس، بیان شیوا و روان داشته باشد	مرکز آموزشی به امکانات و تجهیزات لازم مثل وسایل کمک آموزشی، کارگاه، آزمایشگاه و غیره، مجهز باشد.
۸	کادر اداری نسبت به کارآموزان، پاسخگو باشد.	کلاس ها، پرازدحام نباشند و فراگیران از لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع آموزشی، گروه متجانسی را تشکیل دهند.
۹	کلاس ها بطور منظم برگزار شود و برنامه زمانی بگونه ای باشد که آنان بتوانند به سهولت در کلاس ها شرکت نمایند.	نو معلمان به پیش نیازهای آموزشی، تسلط داشته باشند و در دوره‌های آموزشی که پیش زمینه تحصیلی آنها ندارند حضور نیابند.
۱۰	مدرسان از زمان کلاس درس بطور اثربخش استفاده نمایند و بین زمان و محتوای دوره، تناسب وجود داشته باشد.	فراگیران در کلاس درس حالت منفعل نداشته باشند و در مباحث کلاسی شرکت کنند.
۱۱	در دوره‌های آموزشی، از ارائه مطالب تکراری پرهیز شود و مطالب جدید و به روز، تدریس شود.	در کلیه آموزش ها حتی سمینارهای چند ساعته، به منظور ترغیب فراگیران به یادگیری، ارزیابی آموزشی حتما انجام شود.
۱۲	محیط آموزشی از لحاظ پاکیزگی و آراستگی، مناسب باشد.	
۱۳	مدرسان ضمن تسلط بر روشهای تدریس، در استفاده از وسایل کمک آموزشی و مدیریت کلاس درس، توانمند باشند.	
۱۴	تکالیفی که برای کارآموزان تعیین می‌شود برای یادگیری مطالب آموزشی، مفید باشد.	
۱۵	مرکز آموزشی به تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی و سیستم گرمایشی و سرمایشی مناسب، مجهز باشد.	
۱۶	مدرسان به آنان و نظراتشان احترام بگذارند و انگیزه آنان را برای یادگیری افزایش دهند.	
۱۷	بین دانش و مهارت‌های افراد حاضر در کلاس، تفاوت و اختلاف سطح زیاد، وجود نداشته باشد.	
۱۸	مدرسان انتظاراتشان را در آغاز دوره کاملا بیان نموده و ارزشیابی آموزشی، مستمر، منصفانه و متناسب با محتوای آموزشی باشد.	
۱۹	محیط کلاس درس از لحاظ اندازه، وسایل و لوازم مورد نیاز و عدم وجود مزاحمت‌های صوتی مناسب باشد.	
۲۰	مدرسان، به شنیدن تجربیات نو معلمان، علاقه مند باشند و بدون اکراه و با علاقه متدی به سوالات آنان پاسخ دهند.	

پس از شناخت انتظارات فراگیران و مدرسان از دوره آموزشی مطلوب، مؤلفه‌های متعددی استخراج گردید. این مؤلفه‌ها در قالب گویه‌های پرسشنامه، توسط خبرگان بررسی و نهایتاً پنجاه مؤلفه، قابل قبول، ارزیابی شد و برحسب نظر آنان، مورد تعدیل قرار گرفت. در گام بعد، محتوای مؤلفه‌ها به روش کمی ارزیابی گردید. برای این منظور، یکی از متداول‌ترین روشها، بررسی معنی داری همبستگی بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت، با متغیری تحت عنوان "کیفیت کلی"، می‌باشد بر این اساس، در تحقیق حاضر، در یکی از سوالات پرسشنامه، نظر کلی پاسخ‌دهندگان درباره کیفیت دوره آموزشی، مورد سوال قرار گرفت و همبستگی هریک از مؤلفه‌های کیفیت آموزش با کیفیت کلی دوره آموزشی، محاسبه و معنی داری آن بررسی گردید. نتایج محاسبات نشان داد به غیر از دو مؤلفه "مناسب بودن برنامه زمانی جلسات کلاس درس، به لحاظ کوتاه یا طولانی نبودن مدت جلسه"، با مشخصات ($r=0.23$, $\text{Sig.}=0.160$) و "امکان بهره‌گیری از آزمون پایان دوره جهت ترغیب نو معلمان به یادگیری مطالب آموزشی"، با مشخصات ($r=0.21$, $\text{Sig.}=0.182$)، ۴۸ مؤلفه باقی مانده، با متغیر کیفیت کلی آموزش، همبستگی معنی دار داشته و لذا به عنوان مؤلفه‌های کیفیت آموزش نومعلمان، پذیرفته شدند که از آن میان، مؤلفه‌های ردیف-های (۱)، (۴)، (۲۷)، (۳۴) و (۳۷) جدول (۱)، بین مدرسان و فراگیران، مشترک می‌باشند لیکن هریک از آنان، مؤلفه‌های فوق را از دیدگاه خود ملاحظه می‌کنند. به عنوان مثال، مدرسان، وسایل کمک آموزشی را از منظر تسهیل آموزش؛ و فراگیران، این وسایل را از منظر تسهیل یادگیری، مورد توجه قرار می‌دهند.

بررسی محتوای مؤلفه‌های احصاء شده، حاکی از نوعی سنخیت میان برخی از آنها است؛ بطوریکه می‌توان آنها را مقوله بندی نمود. مقوله بندی کردن، عبارت از عمل طبقه بندی کردن عناصر تشکیل دهنده یک مجموعه به وسیله تمایز و بعد، گروه بندی بر اساس شباهت و ملاک‌های از قبل تعریف شده، است. براین اساس، در تحقیق حاضر، بر مبنای وجه مشترک مؤلفه‌ها، مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، در هشت مقوله شامل؛ زمان، مدرسان، تسهیلات فیزیکی، محتوا، فراگیران، کادر آموزشی، برون داد آموزشی، و گروه بندی آموزشی، طبقه بندی گردیده اند. از بین مقوله‌های بدست آمده، مضمون پنج مقوله (زمان، محتوا، مدرسان، گروه بندی و تسهیلات فیزیکی) با پنج عنصر از عناصر کیفیت در الگوی اکرم، هماهنگی قابل توجهی دارند. مقوله‌های فوق، در درک کلیت کیفیت سیستم آموزشی و مفهوم سازی نظری کیفیت آموزش منابع انسانی، از اهمیت بسیاری برخوردارند.

جدول ۲. مقوله‌ها و شاخص‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی

مقوله‌های آموزش	کیفیت	ردیف	شاخص‌های کیفیت آموزش
تسهیلات فیزیکی		۱	فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی
		۲	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ وجود تاسیسات گرمایشی و سرمایشی مناسب
		۳	راحت و مناسب بودن لوازم و وسایل موجود در کلاس (میز، صندلی و...)
		۴	مطلوب بودن مرکز آموزشی از لحاظ برخورداری از کارگاه و یا آزمایشگاه مورد نیاز
		۵	جذابیت محیط آموزشی به لحاظ آراستگی و پاکیزگی
		۶	تناسب اندازه کلاس و لوازم موجود در آن، با تعداد نو معلمان
		۷	مناسب بودن محیط آموزشی به لحاظ عدم وجود مزاحمت‌های صوتی
مدرسان		۸	موثر بودن روش تدریس مدرس در تسهیل یادگیری نو معلمان
		۹	تمایل مدرس به ارائه پاسخ کامل و روشن به سوالات نو معلمان
		۱۰	ایجاد انگیزه بیشتر در نو معلمان برای یادگیری مطالب آموزشی
		۱۱	روشن و روان بودن توضیحات و گفتار مدرس
		۱۲	تسلط مدرس بر محتوای آموزشی
		۱۳	تمایل مدرس به دریافت پیشنهادات و نظرات نو معلمان در زمینه شیوه تدریس خود
		۱۴	محترمانه بودن رفتار و طرز برخورد مدرس با نو معلمان
		۱۵	تمایل مدرس به مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی
		۱۶	موفقیت مدرس در روشن نمودن انتظارات خود از نو معلمان، در آغاز دوره آموزشی
		۱۷	توانایی مدرس در اداره اثربخش کلاس درس
		۱۸	انطباق مطالب تدریس شده در کلاس، با سرفصل‌های آموزشی
		۱۹	توانایی مدرس در استفاده مطلوب از وسایل کمک آموزشی
		۲۰	استفاده موثر از زمان کلاس، به منظور پیشرفت یادگیری نو معلمان
گروه بندی		۲۱	انسجام و نظم در ارائه و تدریس محتوای آموزشی
		۲۲	مناسب بودن تکالیف تعیین شده برای نو معلمان، در درک بهتر مطالب آموزشی
		۲۳	تناسب روش ارزشیابی از نو معلمان، با محتوای آموزشی
		۲۴	تمایز کننده و منصفانه بودن روش ارزشیابی از نو معلمان
		۲۵	بازخورد به نو معلمان در مورد وضعیت پیشرفت شان در یادگیری مطالب، در طول دوره آموزشی
		۲۶	انطباق مدت زمان حضور مدرس در کلاس با برنامه زمانی
		۲۷	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی
		۲۸	مناسب بودن محیط آموزشی به لحاظ شاخص نسبت استاد به شاگرد

جدید بودن مطالب آموزشی	۲۹	محتوا
کاربردی بودن محتوای آموزشی	۳۰	
ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی نو معلمان	۳۱	
انطباق منابع آموزشی (کتاب، جزوه و...) تعیین شده با موضوع و محتوای دوره آموزشی	۳۲	
پاسخگویی کادر اداری در زمینه درخواست ها و انجام امورات مربوط به نو معلمان	۳۳	امور اداری
تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی	۳۴	زمان
مناسب بودن برنامه زمانی تشکیل کلاس ها	۳۵	
انطباق زمان تشکیل کلاس ها با برنامه زمانی مصوب و از پیش اعلام شده	۳۶	
تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی	۳۷	منابع انسانی
منظم بودن حضور نو معلمان در کلاس درس	۳۸	
علاقمندی نو معلمان به موضوع دوره آموزشی	۳۹	
مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	۴۰	
انگیزه نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی (دیدگاه مدرسان)	۴۱	
توجه نو معلمان به انجام تکالیف درسی و مطالعه مطالب تدریس شده در دوره آموزشی	۴۲	
میزان احساس نیاز نو معلمان به یادگیری محتوای آموزشی (دیدگاه مدرسان)	۴۳	
ضروری بودن شرکت در دوره آموزشی برای پیشرفت شغلی نو معلمان (دیدگاه نو معلمان)	۴۴	
موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش دانش شغلی نو معلمان	۴۵	برونداد
موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش مهارت‌های شغلی نو معلمان	۴۶	
موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در بهبود دیدگاه و نگرش نو معلمان نسبت به موضوع دوره آموزشی	۴۷	
موفقیت نو معلمان در یادگیری مطالب آموزشی (از نظر مدرسان)	۴۸	

همچنانکه در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود، برخی از مؤلفه‌های کیفیت آموزش نو معلمان، ظاهراً، با هم همپوشانی دارند، لیکن به لحاظ محتوایی، تمایز ظریفی بین آنها وجود دارد. به عنوان مثال، در جدول (۲)، مؤلفه ردیف (۴۸) ممکن است با سایر مؤلفه‌های مقوله برونداد، یکسان تلقی شود، لیکن در مؤلفه فوق، مدرس، موفقیت نو معلمان را در یادگیری آنچه به آنان آموزش داده، ارزیابی می‌کند، درحالیکه ممکن است، علی‌رغم رعایت سرفصل‌های آموزشی، به دلیل تدریس سطحی مطالب، آنچه که نو معلمان انتظار داشتند در طول دوره آموزشی بیاموزند، تحقق نیابد. در مؤلفه ردیف (۴۳) ممکن است به دلایل مختلف مثل جدی نبودن آزمون یا عدم برگزاری آزمون پایان دوره، نو معلمان نیاز چندانی به یادگیری مطالب آموزشی در خود احساس نکنند. مؤلفه ردیف

(۴۴) نیز، به طور غیر مستقیم، نشانگر انگیزه نو معلمان در بدو شرکت در دوره آموزشی است، درحالیکه مؤلفه ردیف (۴۱)، منعکس کننده نظر مدرسان در مورد انگیزه نو معلمان در حین دوره، می‌باشد. مؤلفه ردیف (۳۹) نیز بیانگر نوعی گرایش درونی مثبت است اما ضرورتاً ناظر به رفتار نیست؛ ازاینرو با انگیزه، متفاوت است. در جداول شماره‌های (۳) و (۴)، ضرایب همبستگی و سهم هریک از مؤلفه‌های کیفیت آموزش با متغیر کیفیت کلی آموزشی و سطح معنی داری آنها به تفکیک دیدگاه فراگیران و دیدگاه مدرسان، ارائه شده است.

کسب نتایج درست از روش IPA، مستلزم استفاده از شاخص‌هایی است، که شرکت کنندگان دوره‌های آموزشی از آن برای قضاوت درباره کیفیت دوره‌های آموزشی، استفاده می‌کنند. ازاینرو، شناخت دقیق مؤلفه‌ها یا شاخص‌هایی که مبنای تحلیل قرار می‌گیرند، بنیان اصلی تضمین کیفیت آموزش در چارچوب روش IPA را فراهم می‌آورد. بر این اساس، پس از محاسبه همبستگی (r_{xy}) هریک از مؤلفه‌های کیفیت آموزش با متغیر کیفیت کلی آموزش، و تعیین سطح معنی داری آنها (**Sig.**)، ضریب تعیین (r^2) مؤلفه‌ها، محاسبه گردید؛ ضریب تعیین، مهمترین معیاری است که با آن می‌توان رابطه بین دو متغیر X و Y را توضیح داد. ضریب تعیین نشان می‌دهد که چند درصد واریانس نمرات Y توسط نمرات X تبیین می‌شود [۹]. به این ترتیب، با استفاده از این ضریب می‌توان سهم هریک از مؤلفه‌های کیفیت (X) را در تبیین کیفیت دوره‌های آموزشی (Y)، مشخص نمود. مؤلفه‌ها و ضرایب مورد بحث، به تفکیک داده‌های به دست آمده از نو معلمان و مدرسان، در دو بخش، در جداول شماره‌های (۳) و (۴)، نشان داده شده است.

جدول ۳. سهم مؤلفه‌های کیفیت آموزش در تبیین کیفیت کلی دوره آموزشی (دیدگاه مدرسان)

ردیف	مؤلفه‌های کیفیت آموزش	r^2	Sig.	r_{xy}
۱	بالا بودن انگیزه نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی	۰.۵۲	۰.۰۰۰	۰.۷۲
۲	موفقیت نو معلمان در یادگیری مطالب آموزشی	۰.۴۵	۰.۰۰۰	۰.۶۷
۳	توجه نو معلمان به انجام تکالیف درسی و مطالعه مطالب تدریس شده در دوره آموزشی	۰.۴۲	۰.۰۰۱	۰.۶۵
۴	احساس نیاز نو معلمان به یادگیری محتوای آموزشی	۰.۴۰	۰.۰۰۱	۰.۶۳
۵	علاقتمندی نو معلمان به موضوع دوره آموزشی	۰.۳۸	۰.۰۰۱	۰.۶۲
۶	تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی	۰.۳۶	۰.۰۰۲	۰.۶۰
۷	مطلوب بودن مرکز آموزشی از لحاظ برخورداری از کارگاه و یا آزمایشگاه مورد نیاز	۰.۳۶	۰.۰۰۲	۰.۶۰
۸	مناسب بودن محیط آموزشی به لحاظ شاخص نسبت استاد به شاگرد	۰.۲۹	۰.۰۰۵	۰.۵۴
۹	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی	۰.۲۶	۰.۰۱۰	۰.۵۱
۱۰	فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی	۰.۲۴	۰.۰۱۲	۰.۴۹
۱۱	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی	۰.۲۳	۰.۰۱۴	۰.۴۸
۱۲	منظم بودن حضور نو معلمان در کلاس درس	۰.۲۱	۰.۰۱۸	۰.۴۶
۱۳	مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	۰.۲۱	۰.۰۱۸	۰.۴۶
۱۴	مناسب بودن برنامه زمانی جلسات کلاس درس به لحاظ کوتاه یا طولانی نبودن مدت جلسه	۰.۰۵	۰.۱۶۰	۰.۲۳
۱۵	بهره گیری از آزمون پایان دوره جهت ترغیب نو معلمان به یادگیری مطالب آموزشی	۰.۰۴	۰.۱۸۲	۰.۲۱

همچنانکه از جداول (۳) و (۴) قابل استنباط است، مؤلفه‌های "افزایش مهارت‌های شغلی نو معلمان"، "ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی نو معلمان"، "ضروری بودن شرکت در دوره آموزشی برای پیشرفت شغلی نو معلمان" و مؤلفه "بالا بودن انگیزه نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی"، دارای ضریب تعیین بالاتر از ۵۰ درصد بوده و نقش مهمی در کیفیت آموزش منابع انسانی دارند. برخی از مؤلفه‌ها نیز اگرچه از ضریب تعیین بالایی برخوردار نیستند لیکن از آنجاییکه با کیفیت کلی آموزش، همبستگی معنی دار دارند لذا بهره گیری از آنها در روش IPA، جهت تضمین کیفیت آموزش، مناسب می‌باشد.

جدول ۴. سهم مؤلفه‌های کیفیت آموزش در تبیین کیفیت کلی دوره آموزشی (دیدگاه فراگیران)

ردیف	مؤلفه‌های کیفیت آموزش	r^2	Sig.	r_{xy}
۱	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش مهارت‌های شغلی نو معلمان	۰.۶۲	۰.۰۰۰۰	۰.۷۹
۲	ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی نو معلمان	۰.۵۹	۰.۰۰۰۰	۰.۷۷
۳	ضروری بودن شرکت در دوره آموزشی برای پیشرفت شغلی نو معلمان	۰.۵۲	۰.۰۰۰۰	۰.۷۲
۴	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش دانش شغلی نو معلمان	۰.۴۶	۰.۰۰۰۰	۰.۶۸
۵	موثر بودن روش تدریس مدرس در تسهیل یادگیری فراگیران	۰.۴۴	۰.۰۰۰۰	۰.۶۶
۶	تسلط مدرس بر محتوای آموزشی	۰.۴۰	۰.۰۰۰۰	۰.۶۳
۷	انطباق منابع آموزشی (کتاب، جزوه و...) تعیین شده با موضوع و محتوای دوره آموزشی	۰.۳۴	۰.۰۰۰۰	۰.۵۸
۸	انسجام و نظم در ارائه و تدریس محتوای آموزشی	۰.۳۲	۰.۰۰۰۰	۰.۵۷
۹	انطباق مطالب تدریس شده در کلاس، با سرفصل‌های آموزشی	۰.۳۰	۰.۰۰۰۰	۰.۵۵
۱۰	مناسب بودن برنامه زمانی تشکیل کلاس‌ها	۰.۳۰	۰.۰۰۰۰	۰.۵۵
۱۱	تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی	۰.۲۹	۰.۰۰۰۰	۰.۵۴
۱۲	تمایل مدرس به ارائه پاسخ کامل و روشن به سوالات نو معلمان	۰.۲۹	۰.۰۰۰۰	۰.۵۴
۱۳	استفاده موثر از زمان کلاس، به منظور پیشرفت یادگیری نو معلمان	۰.۲۸	۰.۰۰۰۰	۰.۵۳
۱۴	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در بهبود دیدگاه و نگرش نو معلمان نسبت به موضوع دوره آموزشی	۰.۲۸	۰.۰۰۰۰	۰.۵۳
۱۵	کاربردی بودن محتوای آموزشی	۰.۲۷	۰.۰۰۰۰	۰.۵۲
۱۶	مناسب بودن تکالیف تعیین شده برای نو معلمان، در درک بهتر مطالب آموزشی	۰.۲۶	۰.۰۰۰۰	۰.۵۱
۱۷	مطلوب بودن مرکز آموزشی از لحاظ برخورداری از کارگاه و یا آزمایشگاه مورد نیاز	۰.۲۶	۰.۰۰۰۰	۰.۵۱
۱۸	ایجاد انگیزه بیشتر در نو معلمان برای یادگیری مطالب آموزشی	۰.۲۶	۰.۰۰۰۰	۰.۵۱
۱۹	روشن و روان بودن توضیحات و گفتار مدرس	۰.۲۶	۰.۰۰۰۰	۰.۵۱
۲۰	توانایی مدرس در استفاده مطلوب از وسایل کمک آموزشی	۰.۲۵	۰.۰۰۰۰	۰.۵۰
۲۱	فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی	۰.۲۲	۰.۰۰۰۰	۰.۴۷
۲۲	توانایی مدرس در اداره اثربخش کلاس درس	۰.۲۱	۰.۰۰۰۰	۰.۴۶
۲۳	جدید بودن مطالب آموزشی	۰.۲۱	۰.۰۰۰۰	۰.۴۶
۲۴	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی	۰.۲۰	۰.۰۰۰۰	۰.۴۵

۰.۲۰	۰.۰۰۰۰	۰.۴۵	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی	۲۵
۰.۱۵	۰.۰۰۰۰	۰.۳۹	انطباق زمان تشکیل کلاس ها با برنامه زمانی مصوب و از پیش اعلام شده	۲۶
۰.۱۴	۰.۰۰۰۰	۰.۳۸	تمایل مدرس به دریافت پیشنهادات و نظرات نو معلمان در زمینه شیوه تدریس خود	۲۷
۰.۱۴	۰.۰۰۰۰	۰.۳۸	محترمانه بودن رفتار و طرز برخورد مدرس با نو معلمان	۲۸
۰.۱۴	۰.۰۰۰۰	۰.۳۷	روشن نمودن انتظارات خود از نو معلمان، در آغاز دوره آموزشی توسط مدرس	۲۹
۰.۱۳	۰.۰۰۰۰	۰.۳۶	راحت و مناسب بودن لوازم و وسایل موجود در کلاس (میز، صندلی و...)	۳۰
۰.۱۳	۰.۰۰۰۰	۰.۳۶	تمایل مدرس به مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	۳۱
۰.۱۲	۰.۰۰۰۰	۰.۳۵	تناسب روش ارزشیابی از نو معلمان، با محتوای آموزشی	۳۲
۰.۱۲	۰.۰۰۰۰	۰.۳۵	بازخورد به نو معلمان در مورد وضعیت پیشرفت شان در یادگیری مطالب، در طول دوره آموزشی	۳۳
۰.۱۲	۰.۰۰۰۰	۰.۳۴	جذابیت محیط آموزشی به لحاظ آراستگی و پاکیزگی	۳۴
۰.۱۲	۰.۰۰۰۰	۰.۳۴	انطباق مدت زمان حضور مدرس در کلاس با برنامه زمانی	۳۵
۰.۱۲	۰.۰۰۰۰	۰.۳۴	پاسخگویی کادر اداری در زمینه درخواست ها و انجام امورات مربوط به نو معلمان	۳۶
۰.۱۱	۰.۰۰۰۱	۰.۳۳	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ وجود تاسیسات گرمایشی و سرمایشی مناسب	۳۷
۰.۱۱	۰.۰۰۰۱	۰.۳۳	تناسب اندازه کلاس و لوازم موجود در آن، با تعداد نو معلمان	۳۸
۰.۱۱	۰.۰۰۰۰	۰.۳۳	مناسب بودن محیط آموزشی به لحاظ عدم وجود مزاحمت‌های صوتی	۳۹
۰.۱۱	۰.۰۰۰۱	۰.۳۳	متمایز کننده و منصفانه بودن روش ارزشیابی از نو معلمان	۴۰

به منظور پاسخ به این سوال که سهم مؤلفه‌های کیفیت آموزش، در تبیین رضایتمندی از دوره‌های آموزشی، چه اندازه است؟، در یکی از سوالات پرسشنامه، رضایت پاسخ دهندگان، از دوره آموزشی، مورد سوال قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها، ضرایب همبستگی بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت با متغیر رضایت از دوره آموزشی، و همچنین ضرایب تعیین مربوطه محاسبه گردید. نتایج این محاسبات، در جداول (۵) و (۶) نشان داده شده است. همچنانکه در جدول (۵)، قابل مشاهده است، " انگیزه نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی "، دارای بالاترین ضریب تعیین بوده و ۵۹ درصد واریانس متغیر رضایت از دوره‌های آموزشی، را تبیین می‌کند. مؤلفه‌های ردیف‌های (۱۴) و (۱۵) با متغیر رضایت از دوره آموزشی، از ضریب همبستگی معنی دار، برخوردار نمی باشند.

جدول ۵. سهم مؤلفه‌های کیفیت آموزش در تبیین رضایت مدرسان از دوره آموزشی

ردیف	مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی	r_s	Sig.	r^2
۱	انگیزه نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی	۰.۷۷	۰.۰۰۰	۰.۵۹
۲	مناسب بودن محیط آموزشی به لحاظ شاخص نسبت استاد به شاگرد	۰.۷۶	۰.۰۰۰	۰.۵۸
۳	توجه نو معلمان به انجام تکالیف درسی و مطالعه مطالب تدریس شده در دوره آموزشی	۰.۷۰	۰.۰۰۰	۰.۴۹
۴	موفقیت نو معلمان در یادگیری مطالب آموزشی	۰.۶۳	۰.۰۰۱	۰.۴۰
۵	مطلوب بودن مرکز آموزشی به لحاظ فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی	۰.۶۲	۰.۰۰۱	۰.۳۸
۶	علاقمندی نو معلمان به موضوع دوره آموزشی	۰.۶۲	۰.۰۰۱	۰.۳۸
۷	مناسب بودن مرکز آموزشی به لحاظ برخورداری از کارگاه یا آزمایشگاه مجهز و مورد نیاز	۰.۵۹	۰.۰۰۲	۰.۳۵
۸	تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی	۰.۵۷	۰.۰۰۳	۰.۳۲
۹	مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	۰.۵۴	۰.۰۰۵	۰.۲۹
۱۰	احساس نیاز نو معلمان به یادگیری محتوای آموزشی	۰.۵۳	۰.۰۰۷	۰.۲۸
۱۱	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز یادگیری محتوای دوره آموزشی	۰.۵۲	۰.۰۰۸	۰.۲۷
۱۲	منظم بودن حضور نو معلمان در کلاس درس	۰.۵۱	۰.۰۰۹	۰.۲۶
۱۳	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی	۰.۴۷	۰.۰۱۵	۰.۲۲
۱۴	مناسب بودن برنامه زمانی جلسات کلاس درس به لحاظ کوتاه یا طولانی نبودن مدت جلسه	۰.۳۲	۰.۰۷۶	۰.۱۰
۱۵	بهره گیری از آزمون پایان دوره در ترغیب نو معلمان به یادگیری مطالب آموزشی	۰.۱۵	۰.۲۵۷	۰.۰۲

به منظور بررسی رابطه مؤلفه‌های کیفیت آموزش با رضایت فراگیران از دوره‌های آموزشی، و مشخص ساختن نقش هریک از این مؤلفه‌ها در تبیین رضایت فراگیران، داده‌های گردآوری شده از فراگیران، تحلیل گردید و ضرایب همبستگی و ضرایب تعیین آنها محاسبه شد، نتیجه این محاسبات در جدول (۶)، نشان داده شده است. همچنانکه در این جدول قابل مشاهده است؛ مؤلفه‌های "موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش مهارت‌های شغلی نو معلمان"، "ضروری بودن شرکت در دوره آموزشی برای پیشرفت شغلی نو معلمان" و مؤلفه "ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی نو معلمان"، از ضریب تعیین بالای ۵۰ درصد برخوردار می‌باشند و لذا در تعیین رضایت فراگیران، نقش مهمی برعهده دارند و می‌بایست بیش از سایر مؤلفه‌ها، مورد توجه قرار

گیرند. بقیه مؤلفه ها نیز با متغیر رضایت از دوره آموزشی، از ضریب همبستگی معنی دار، برخوردار می‌باشند.

جدول ۶. سهم مؤلفه‌های کیفیت در تبیین رضایت نو معلمان از دوره‌های آموزشی

r^2	Sig.	T_s	مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی	r^2	Sig.	T_s
۰.۱۶	۰.۰۰۰	۰.۴۰	روشن و روان بودن توضیحات و گفتار مدرس	۰.۶۴	۰.۰۰۰	۰.۸۰
۰.۱۵	۰.۰۰۰	۰.۳۹	محترمانه بودن رفتار و طرز برخورد مدرس با نو معلمان	۰.۵۵	۰.۰۰۰	۰.۷۴
۰.۱۵	۰.۰۰۰	۰.۳۹	تناسب روش ارزشیابی از نو معلمان، با محتوای آموزشی	۰.۵۲	۰.۰۰۰	۰.۷۲
۰.۱۵	۰.۰۰۰	۰.۳۹	روشن نمودن انتظارات خود از نو معلمان، در آغاز دوره آموزشی توسط مدرس	۰.۴۱	۰.۰۰۰	۰.۶۴
۰.۱۴	۰.۰۰۰	۰.۳۷	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی	۰.۳۴	۰.۰۰۰	۰.۵۸
۰.۱۴	۰.۰۰۰	۰.۳۸	تمایز کننده و منصفانه بودن روش ارزشیابی از نو معلمان	۰.۳۲	۰.۰۰۰	۰.۵۷
۰.۱۴	۰.۰۰۰	۰.۳۸	علاقه‌مندی مدرس به دریافت پیشنهادات و نظرات نو معلمان در زمینه شیوه تدریس خود	۰.۳۱	۰.۰۰۰	۰.۵۶
۰.۱۳	۰.۰۰۰	۰.۳۶	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ عدم وجود مزاحمت‌های صوتی	۰.۲۹	۰.۰۰۰	۰.۵۴
۰.۱۴	۰.۰۰۰	۰.۳۷	بازخورد به نو معلمان در خصوص پیشرفت در یادگیری مطالب	۰.۲۷	۰.۰۰۰	۰.۵۲
۰.۱۲	۰.۰۰۰	۰.۳۵	مناسب بودن محیط آموزشی از نظر تجهیزات و امکانات کمک آموزشی	۰.۲۷	۰.۰۰۰	۰.۵۲
۰.۱۲	۰.۰۰۰	۰.۳۴	تمایل مدرس به جلب مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	۰.۲۷	۰.۰۰۰	۰.۵۲
۰.۱۲	۰.۰۰۰	۰.۳۵	رعایت اصل همسطحی نو معلمان از حیث دانش و مهارت، در شروع دوره آموزشی	۰.۲۶	۰.۰۰۰	۰.۵۱

۰.۱۱	۰.۰۰۱	۰.۳۳	جذابیت محیط آموزشی به لحاظ آراستگی و پاکیزگی	مناسب بودن برنامه زمانی تشکیل کلاس ها	۰.۲۶	۰.۰۰۰	۰.۵۱
۰.۱۱	۰.۰۰۱	۰.۳۳	علاقه مندی مدرس به ارائه پاسخ کامل و روشن به سوالات نو معلمان	توانمندی مدرس، در استفاده مطلوب از وسایل کمک آموزشی	۰.۲۵	۰.۰۰۰	۰.۵۰
۰.۱۰	۰.۰۰۱	۰.۳۲	پاسخگویی کادر اداری در زمینه درخواست ها و انجام امورات مربوط به نو معلمان	مناسب بودن تکالیف تعیین شده برای نو معلمان، در درک بهتر مطالب آموزشی	۰.۲۲	۰.۰۰۰	۰.۴۷
۰.۰۸	۰.۰۰۳	۰.۲۸	راحت و مناسب بودن لوازم و وسایل موجود در کلاس (میز، صندلی و...)	جدید و غیر تکراری بودن مطالب آموزشی	۰.۲۲	۰.۰۰۰	۰.۴۷
۰.۰۷	۰.۰۰۴	۰.۲۷	تناسب اندازه کلاس و لوازم موجود در آن، با تعداد نو معلمان	مطلوب بودن مرکز آموزشی به لحاظ برخورداری از کارگاه و یا آزمایشگاه مورد نیاز	۰.۲۲	۰.۰۰۰	۰.۴۷
۰.۰۷	۰.۰۰۰	۰.۲۶	انطباق مدت زمان حضور مدرس در کلاس با برنامه زمانی	انسجام و نظم در ارائه و تدریس محتوای آموزشی	۰.۲۲	۰.۰۰۰	۰.۴۷
۰.۰۷	۰.۰۰۴	۰.۲۷	انطباق زمان تشکیل کلاس ها با برنامه زمانی مصوب و از پیش اعلام شده	توانمندی مدرس در اداره کلاس درس	۰.۱۷	۰.۰۰۰	۰.۴۱
۰.۰۴	۰.۰۱۹	۰.۲۱	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ وجود تاسیسات گرمایشی و سرمایشی مناسب	انگیزه بخشی مدرس به نو معلمان برای یادگیری مطالب آموزشی	۰.۱۶	۰.۰۰۰	۰.۴۰

* معناداری در سطح 0.01 ** معناداری در سطح 0.05

نکته مهم اینکه اگرچه ضریب تعیین بعضی از مؤلفه ها، چندان زیاد نیست لیکن این به معنی غفلت از مؤلفه های فوق نمی باشد، زیرا به زعم کانو، تحقق برخی از شاخص های کیفیت، صرفاً از نارضایتی جلوگیری می کنند و در ایجاد رضایت در ارباب رجوع، نقش چندانی ندارند. ازاینرو، عدم توجه به این مؤلفه ها، ممکن است موجب نارضایتی از دوره آموزشی شود.

پاسخ به این سوال که بر مبنای مؤلفه های کیفیت آموزش منابع انسانی و روش تحلیلی IPA، تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی چگونه انجام می گیرد؟، نیازمند رعایت مراحل معینی است. گام اول مستلزم آنست که مؤلفه های کیفیت در آموزش منابع انسانی، شناسایی شده باشند. این مؤلفه ها، مؤلفه هایی هستند که با متغیر کیفیت کلی دوره های آموزش ضمن خدمت،

دارای رابطه معنی دار می‌باشند. در مرحله بعد، راهنمای ماتریس IP تهیه می‌شود. در جدول راهنمای ماتریس IP، هریک از مؤلفه‌ها کدگذاری شده‌اند، این کدگذاری صرفاً به منظور تسهیل در نمایش موقعیت هر مؤلفه در ماتریس IP می‌باشد. پس از کدگذاری، بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها، میانگین اهمیت (I) و میانگین عملکرد (P) هریک از مؤلفه‌ها، محاسبه می‌گردد. در مرحله بعد، برای تعیین میزان فاصله سطح عملکرد هر مؤلفه از سطح اهمیت آن، مطابق فرمول (P-I)، میانگین عملکرد هر مؤلفه از میانگین اهمیت آن، تفریق می‌گردد و نمره افتراقی محاسبه می‌شود. سپس، با استفاده از آزمون t همبسته، معنی داری تفاوت مشاهده شده بین میانگین اهمیت و میانگین عملکرد هر مؤلفه، آزمون می‌گردد. هرگاه تفاوت معنی دار و جهت تفاوت، منفی باشد؛ نشان دهنده آنست که سطح عملکرد مؤلفه، از وضعیت ایده آل (سطح اهمیت مؤلفه)، فاصله داشته و نیاز به بهبود و اقدام اصلاحی است. نتایج محاسبات انجام شده، اگرچه تا حدودی وضعیت کیفیت سیستم آموزشی مورد مطالعه را آشکار می‌سازد، لیکن نتایج حاصل از این تحلیل دو بعدی (بعد عملکرد و بعد اهمیت)، هنگامی کامل تر می‌شود که بعد سوم نیز وارد تحلیل گردد. بدین منظور، می‌بایست بر اساس میانگین اهمیت و میانگین عملکرد هر مؤلفه، مختصات آنرا در ماتریس IP تعیین نمود، تا مشخص شود مؤلفه مورد نظر در کدامیک از ربع‌های ماتریس قرار دارد. نتایج محاسبات فوق، در راهنمای ماتریس IP، در جداول شماره‌های (۷) و (۸) نمایش داده شده است.

جدول ۷. راهنمای ماتریس IP در مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی (دیدگاه فراگیران)

(P-I)	t-value	P	I	مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی	(P-I)	t-value	P	I	
-۰.۹	*-۸.۴۹	۳.۶	۴.۵	ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی نو معلمان	محرمانه بودن رفتار و طرز برخورد مدرس با دانشجویان	-۰.۵	-۴.۹۵ ×	۳.۸	۴.۳
-۰.۳	*-۳.۰۰۸	۳.۷	۴	جدید و غیر تکراری بودن مطالب آموزشی	تمایل مدرس به جلب مشارکت نو معلمان در مباحث کلاسی	-۰.۵	-۵.۹۳ ×	۳.۳	۳.۸
-۱.۲	-۱۰.۰۶ ×	۳.۳	۴.۵	کاربردی بودن محتوای آموزشی	روشن نمودن انتظارات خود از نو معلمان، در آغاز دوره آموزشی توسط مدرس	-۱	-۷.۰۲ ×	۲.۸	۳.۸
-۰.۴	*۲۷۳-۴	۳.۷	۴.۱	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی	توانمندی مدرس در اداره کلاس درس	-۰.۴	-۴.۶۳ ×	۳.۸	۴.۲

۳.۶	۳.۵	-۰.۴۱۶	-۰.۱	انطباق مدت زمان حضور مدرس در کلاس با برنامه زمانی	تناسب حجم محتوای دوره آموزشی، با مدت زمان دوره	۴.۵	۳.۳	*-۸.۵۹۳	-۱.۲
۴.۶	۳.۶	-۱۰.۶ ×	-۱	استفاده موثر از زمان کلاس، به منظور پیشرفت یادگیری نو معلمان	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ وجود تاسیسات گرمایشی و سرمایه‌ی مناسب	۳.۸	۳.۱	-۵.۱۱۹ ×	-۰.۷
۴.۴	۳.۶	-۹.۱ ×	-۰.۸	انطباق مطالب تدریس شده در کلاس، با موضوع و سطح دوره آموزشی	راحت و مناسب بودن لوازم و وسایل موجود در کلاس (میز، صندلی و...)	۳.۷	۳.۴	*-۳.۲۱۰	-۰.۳
۴.۳	۳.۳	-۹.۳ ×	-۱	توانمندی مدرس، در استفاده مطلوب از وسایل کمک آموزشی	مناسب بودن محیط آموزشی از لحاظ فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی	۴.۳	۳.۱	-۱۰.۴۷۴ ×	-۱.۲
۴	۳.۱	-۷.۵ ×	-۰.۹	مناسب بودن تکالیف تعیین شده برای نو معلمان، در درک بهتر مطالب آموزشی	مطلوب بودن مرکز آموزشی به لحاظ برخورداری از کارگاه و یا آزمایشگاه مورد نیاز	۴.۴	۲.۴	-۱۶.۴۵۵ ×	-۲
۳.۸	۲.۸	-۱۰.۲ ×	-۱	بازخورد به نو معلمان در مورد وضعیت پیشرفت شان در یادگیری مطالب، در طول دوره آموزشی	جذابیت محیط آموزشی به لحاظ آراستگی و پاکیزگی	۲.۸	۳.۱	*۲.۴۷۲ ×	۰.۳
۴.۳	۳.۴	-۹.۹ ×	-۰.۹	انطباق منابع آموزشی (کتاب، جزوه و...) تعیین شده با موضوع و محتوای دوره آموزشی	تناسب اندازه کلاس و لوازم موجود در آن، با تعداد نو معلمان	۳.۸	۳.۱	-۵.۷۱۳ ×	-۰.۷
۳.۷	۳.۱	-۳.۹ ×	-۰.۶	پاسخگویی کادر اداری در زمینه درخواست ها و انجام امورات مربوط به نو معلمان	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ عدم وجود مزاحمت‌های صوتی	۳.۹	۳.۵	-۴.۸۱۶ ×	-۰.۴
۴.۳	۳.۵	-۷.۸ ×	-۰.۸	مناسب بودن برنامه زمانی تشکیل کلاس ها	مناسب بودن روش تدریس مدرس جهت تسهیل یادگیری نو معلمان	۴.۶	۳.۸	-۷.۶۸۳ ×	-۰.۸
۳.۹	۳.۶	-۳.۶ ×	-۰.۳	انطباق زمان تشکیل کلاس ها با برنامه زمانی مصوب و از پیش اعلام شده	علاقه مندی مدرس به ارائه پاسخ کامل و روشن به سوالات نو معلمان	۴.۳	۴	-۳.۷۸۰ ×	-۰.۳
۳.۹	۳.۵	-۴.۷ ×	-۰.۴	رعایت اصل همسطح بودن نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت، در شروع دوره آموزشی	انگیزه بخشی مدرس به نو معلمان برای یادگیری مطالب آموزشی	۴.۲	۳.۵	-۷.۴۸۰ ×	-۰.۷
۴.۳	۳.۷	-۶.۶ ×	-۰.۶	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش دانش شغلی نو معلمان	روشن و روان بودن توضیحات و گفتار مدرس	۴.۲	۳.۸	-۵.۱۳۵ ×	-۰.۴
۴.۶	۳.۵	-۱۰.۹ ×	-۱.۱	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در افزایش مهارت‌های شغلی نو معلمان	تسلط مدرس بر محتوای آموزشی	۴.۷	۳.۸	-۹.۵۸۱ ×	-۰.۹

۳.۹	۳.۳	$-۷.۱ \times$	-۰.۶	موثر بودن شرکت در دوره آموزشی، در بهبود نگرش نو معلمان نسبت به موضوع دوره آموزشی	۴	۳.۳	$-۸.۴۷۳ \times$	-۰.۷	تناسب روش ارزشیابی از نو معلمان، با محتوای آموزشی
۴.۵	۳.۴	$-۱۰.۱ \times$	-۱.۱	ضروری بودن شرکت در دوره آموزشی برای پیشرفت شغلی نو معلمان	۳.۵	۳.۱	$-۴.۳۲۰ \times$	-۰.۴	متمایز کننده و منصفانه بودن روش ارزشیابی از نو معلمان
۴.۱	۳.۷	$-۵.۱۱ \times$	-۰.۴	انسجام و نظم در ارائه و تدریس محتوای آموزشی	۲.۷	۲.۸	۱.۲۰۰	۰.۱	علاقه مندی مدرس به دریافت پیشنهادات و نظرات نو معلمان در زمینه شیوه تدریس خود

* معناداری در سطح 0.01 ** معناداری در سطح 0.05

طبق جدول (۷) بجز مؤلفه‌های کدهای (۱۰) و (۲۰)، در بقیه مؤلفه‌ها، میانگین عملکرد از میانگین اهمیت، کمتر است. همچنین نتایج آزمون t همبسته، بیانگر آنست که بجز مؤلفه‌های کدهای (۲۰) و (۲۵)، در بقیه مؤلفه‌ها، تفاوت بین سطح عملکرد و اهمیت، معنی دار می‌باشد. از سوی دیگر، بر اساس محاسبات جدول شماره (۸)، در همه مؤلفه‌ها، میانگین عملکرد از میانگین اهمیت، کمتر است و بجز مؤلفه‌های کدهای (۵۲) و (۵۳) در بقیه مؤلفه‌ها، تفاوت بین سطوح عملکرد و اهمیت، معنی دار می‌باشد. این اطلاعات اگرچه نشانگر آنست کیفیت سیستم آموزشی مورد مطالعه، از سطح ایده آل فاصله داشته است. لیکن جهت ارزیابی عمیق تر، نیاز است از ماتریس IP استفاده شود.

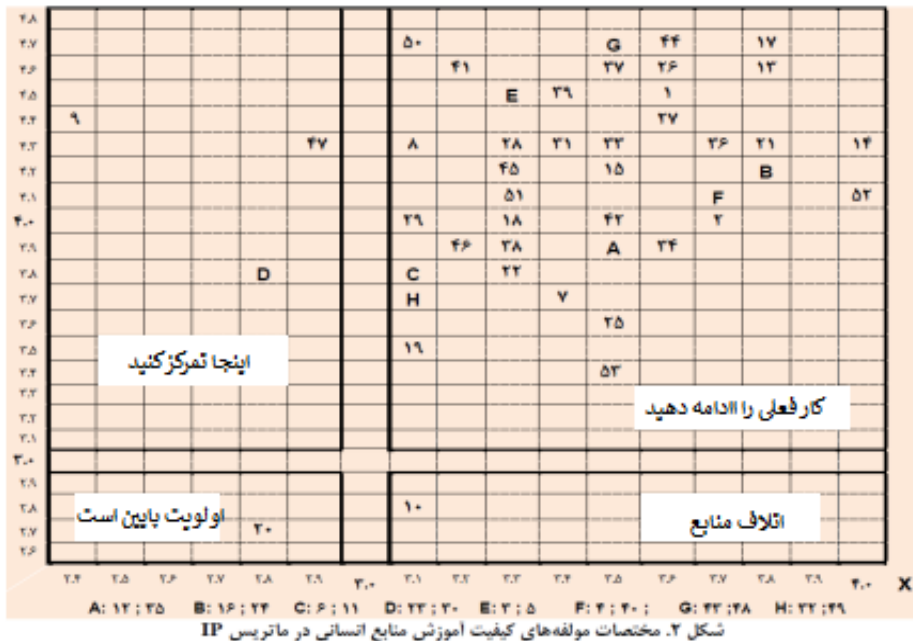
جدول ۸ ماتریس IP در مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی (دیدگاه مدرسان)

کد	I	P	t-value	(P-I)	مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی
۴۱	۴.۶	۳.۲	*-۴.۹۳۰	-۱.۴	با انگیزه بودن نو معلمان برای شرکت در دوره آموزشی
۴۲	۴	۳.۵	**۲.۴۴۷	-۰.۵	مطلوب بودن محیط آموزشی به لحاظ شاخص نسبت استاد به شاگرد
۴۳	۴.۷	۳.۵	*-۴.۵۱۲	-۱.۲	توجه نو معلمان به انجام تکالیف درسی و مطالعه مطالب تدریس شده در دوره آموزشی
۴۴	۴.۷	۳.۶	*-۵.۳۱۹	-۱.۱	موفقیت نو معلمان در یادگیری مطالب آموزشی
۴۵	۴.۲	۳.۳	*-۳.۲۸۸	-۰.۹	مطلوب بودن مرکز آموزشی به لحاظ فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی
۴۶	۳.۹	۳.۲	*-۲.۹۱۴	-۰.۷	علاقتمندی نو معلمان به موضوع دوره آموزشی
۴۷	۴.۳	۲.۹	*-۵.۴۲۳	-۱.۴	مناسب بودن مرکز آموزشی به لحاظ برخورداری از کارگاه یا آزمایشگاه مجهز و مورد نیاز
۴۸	۴.۷	۳.۵	*-۴.۸۵۵	-۱.۲	تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی
۴۹	۳.۷	۳.۱	*-۲.۶۴۸	-۰.۶	تمایل نو معلمان به مشارکت در مباحث کلاسی
۵۰	۴.۷	۳.۱	*-۷.۰۰۴	-۱.۶	احساس نیاز نو معلمان به یادگیری محتوای آموزشی
۵۱	۴.۱	۳.۳	*-۴.۹۴۹	-۰.۸	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز یادگیری محتوای دوره آموزشی
۵۲	۴.۱	۴	-۱.۱۶۴	-۰.۱	حضور منظم نو معلمان در کلاس درس
۵۳	۳.۴	۳.۵	۰.۷۵۸	۰.۱	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی
** معناداری در سطح 0.05					* معناداری در سطح 0.01

در تحقیق حاضر جهت ترسیم ماتریس IP، از رویکرد مقیاس محور، استفاده شده است. در این شیوه، نقطه‌ای که در آن، محورهای X و Y به دو نیمه تقسیم می‌شود، در مرکز مقیاسی که به کار گرفته شده، قرار می‌گیرد. از آنجا که در این تحقیق، به منظور اندازه گیری مؤلفه‌ها، از مقیاس پنج درجه ای لیکرت استفاده شده، لذا مرکز مقیاس، عدد (۳) خواهد بود. بنابراین، در هریک از محورهای X (سطح عملکرد) و Y (درجه اهمیت)، عدد سه، محل تقسیم محور به دو نیمه جهت تعیین مختصات نقطه تقاطع می‌باشد. با توجه به اینکه دامنه توزیع میانگین‌های مربوط به محور X، بین ۲/۴ و ۴ و دامنه توزیع میانگین‌های مربوط به محور Y بین ۲/۷ و ۴/۷ است لذا

در ماتریس IP نیز تقریباً فقط این قسمت از محور ها، نشان داده شده و ضمن حفظ شکل متوازن ماتریس و پوشش کلیه میانگین ها، قسمت‌های زائد، حذف گردیده است.

در شکل شماره (۲)، موقعیت هریک از مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، در ماتریس IP، مشخص شده است. در این ماتریس فقط آن قسمت‌هایی که مختصات مؤلفه‌های کیفیت، قرار دارد، نمایش داده شده و قسمت‌های زائد ماتریس، حذف گردیده و برش خورده است. لذا، در ماتریس فوق، پنج درجه مقیاس لیکرت قابل مشاهده نیست.



همچنانکه در این ماتریس ن شان داده شده، مؤلفه‌های دارای کدهای (۹)، (۲۳)، (۳۰) و (۴۷) در ربع اول (Q1) ماتریس، قرار داشته و به عنوان نقاط ضعف سیستم، جهت اقدام اصلاحی و بهبود، در اولویت قرار دارند. مؤلفه کد (۲۰) در ربع سوم (Q3) و در منطقه بی تفاوتی قرار دارد و با توجه به پایین بودن نسبی درجه اهمیت آن، جهت تمرکز تلاش و منابع، به منظور اصلاح و بهبود، از اولویت کمی برخوردار است. مؤلفه کد (۱۰) در ربع چهارم (Q4) و در منطقه اتلاف، واقع شده است و به نظر می‌رسد منابع و تلاش‌ها در جایی صرف شده که از نظر پاسخ دهندگان، خیلی

اهمیت ندارد. سایر مؤلفه ها در ربع دوم (Q2) و در منطقه قابل قبول قرار داشته و جهت اقدام اصلاحی از اولویت بالا برخوردار نمی باشند. در این ماتریس، مؤلفه هایی که دارای مختصات یکسان هستند، تحت عنوان یکی از حروف بزرگ انگلیسی، در قسمت پایین ماتریس طبقه بندی شده اند. مثلاً مؤلفه های کدهای (۲۳) و (۳۰)، تحت عنوان گروه D، دسته بندی گردیده اند. بطور کلی، ماتریس فوق، نشانگر آنست که اگرچه کیفیت آموزشی، در مرکز آموزشی مورد مطالعه، از حد ایده آل، فاصله داشته، (تناسب عملکرد مؤلفه های کیفیت با اهمیت آنها)، لیکن، از لحاظ اکثر مؤلفه های کیفیت، این سیستم آموزشی از کیفیت قابل قبول، برخوردار بوده است. درعین حال، توصیه می شود آندسته از مؤلفه های ربع دوم (Q2) که به خطوط ربعی نزدیک هستند، بیشتر مورد توجه قرار گیرند تا به سمت ربع یکم (Q1) کشیده نشوند. به این ترتیب، براساس اطلاعات موجود در ماتریس IP، می توان پس از ارزیابی کیفیت سیستم آموزشی، مؤلفه هایی که نیاز به بهبود دارند را شناسایی و اولویت بندی کرد، سپس با استفاده از تکنیک های مدیریت کیفیت، مثل PDCA، به انجام اقدامات اصلاحی پرداخت. از سوی دیگر، همچنانکه در پاسخ به سوال پژوهشی اول، اشاره شد در پنج مؤلفه، بین مدرسان و فراگیران، اشتراک وجود داشته است. در جدول (۹) این مؤلفه ها و نظرات مدرسان و فراگیران در خصوص اهمیت و عملکرد مؤلفه های مشترک، ارائه شده است.

همچنانکه در جدول ۹ مشاهده می شود، بین دیدگاه های مدرسان و فراگیران، در خصوص مؤلفه های مشترک (مؤلفه هایی که هم از نظر مدرسان و هم از نظر فراگیران نشانگر کیفیت دوره آموزشی می باشند) هماهنگی وجود داشته است. این امر نشانگر آنست که در تحقیق حاضر، در مورد وضعیت کیفیت سیستم آموزشی مورد مطالعه، در مؤلفه های فوق الذکر، بین مدرسان و فراگیران، توافق نظر بوده است.

جدول ۹. مقایسه دیدگاه‌های مدرسان و فراگیران در مورد مؤلفه‌های مشترک

عنوان مؤلفه						فراگیران			مدرسان		
Q	P	I	Q	P	I	Q	P	I	Q	P	I
۲	۳.۳	۴.۲	۲	۳.۱	۴.۳	مطلوب بودن مرکز آموزشی به لحاظ فراهم بودن تجهیزات و امکانات کمک آموزشی					
۱	۲.۹	۴.۳	۱	۲.۴	۴.۴	مناسب بودن مرکز آموزشی به لحاظ برخورداری از کارگاه یا آزمایشگاه مجهز و مورد نیاز					
۲	۳.۵	۴.۷	۲	۳.۳	۴.۵	تناسب مدت زمان دوره با حجم محتوا و سرفصل‌های دوره آموزشی					
۲	۳.۵	۳.۴	۲	۳.۵	۳.۹	همسطح بودن نسبی نو معلمان به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به موضوع دوره آموزشی					
۲	۳.۳	۴.۱	۲	۳.۷	۴.۱	تسلط نو معلمان به مطالب پیش نیاز یادگیری محتوای دوره آموزشی					

بحث و نتیجه‌گیری

در مورد این سوال که مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی کدامند؟ نتایج نشان داد که دستیابی به اثربخشی در آموزش نومعلم‌ان و بهره‌مند شدن سازمان از آنچه که کارکنان از شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، آموخته‌اند، مستلزم وجود کیفیت در این آموزش‌ها است. مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی، بر حسب دیدگاه نظری مورد استفاده پژوهشگر، می‌تواند متفاوت باشد. به عنوان مثال، دیدگاه مبتنی بر دانش روانشناسی تربیتی، دیدگاه مبتنی بر دانش تکنولوژی آموزشی، دیدگاه مبتنی بر فلسفه تربیتی، تفسیر یکسانی از مفاهیم کیفیت و کیفیت آموزش ارائه نمی‌نمایند. در این تحقیق، تلاش گردید پژوهش در چارچوب روش‌شناسی، مفاهیم، رویکردها و نظریه‌های موجود در دانش مدیریت کیفیت، انجام پذیرد. در تحقیق حاضر بر اساس مبانی نظری و تعریفی که از کیفیت آموزش پذیرفته شد، ۴۸ مؤلفه کیفیت آموزش منابع انسانی، از طریق مطالعات میدانی، شناسایی گردید و روایی آنها با استفاده از روش‌های کیفی و کمی به تأیید رسید. نقش این مؤلفه‌ها، عینیت بخشیدن به مفهوم کیفیت آموزش منابع انسانی است. در تحقیقاتی که توسط سایر پژوهشگران به انجام رسیده به برخی از مؤلفه‌های کیفیت آموزش که در این تحقیق شناسایی شده است اشاره شده لیکن احصاء آنها از طریق مطالعات میدانی صورت نگرفته و صرفاً به تأثیر مؤلفه‌ها بر کیفیت آموزش اشاره شده به عنوان مثال، در برخی از این تحقیقات، مشخص گردید محتوای دروس، مربیان و تجانس نو معلمان، بر کیفیت آموزش، اثر گذار بوده‌اند [11,13]. کیفیت آموزش نومعلم‌ان، در نگاه اول، پدیده‌ای کلی، ناملموس، مبهم، پیچیده

و غیر قابل اندازه گیری به نظر می‌رسد و لذا، ارزیابی و تضمین کیفیت آن نیز، دشوار و غیر ممکن تصور می‌شود. تحقیق حاضر، نشان داد این مفهوم کلی و مبهم، تجزیه پذیر بوده و از طریق شناسایی مؤلفه هایی که معرف کیفیت آموزش نومعلمان می‌باشند، می‌توان آنرا به پدیده ای ملموس، شفاف، عینی و قابل اندازه گیری، تبدیل نمود. این امر، میزان موفقیت اقدامات انجام شده در جهت بهبود کیفیت آموزش را، سنجش پذیر و قابل ارزیابی نموده و برنامه ریزی و مدیریت آنرا میسر می‌نمایند.

در خصوص این سوال که سهم هریک از مؤلفه‌های کیفیت در تبیین متغیر کیفیت کلی آموزشی، چه اندازه است؟ می‌توان اذعان نمود که از مبانی نظری تحقیق حاضر، استنباط می‌شود انتظارات آموزش گیرندگان و مدرسان از یک دوره آموزشی مطلوب، شکل دهنده نظر کلی آنان در مورد کیفیت دوره آموزشی است و نشانگر مؤلفه‌های کیفیت در آموزش نومعلمان می‌باشد. در پژوهش حاضر، وجود همبستگی معنادار بین انتظارات آزمودنی ها از یک دوره آموزشی مطلوب و نظر کلی آنان در مورد کیفیت دوره آموزشی، این مطلب را تأیید نمود که مؤلفه‌های که از این طریق احصاء شوند می‌توانند تبیین کننده کیفیت آموزش نومعلمان باشند. بنابراین، از این مؤلفه ها می‌توان برای عینیت بخشیدن به مفهوم کیفیت آموزش منابع انسانی استفاده کرد. از سوی دیگر، طبق محاسبات جداول (۲) و (۳)، در برخی از مؤلفه ها ضریب تعیین به دست آمده، در سطح بالایی بوده است. این موضوع، حاکی از آنست، انجام درست نیازسنجی آموزشی و ارائه محتوای آموزشی مناسب، وجود انگیزه بالا در نو معلمان جهت شرکت در دوره آموزشی، بالا بودن سطح دانش مدرسان و تسلط آنان به مهارت‌های آموزشی، و ارتقای سطح دانش و مهارت‌های شرکت کنندگان در طول دوره‌های آموزشی، از نقشی بسیار مهم در تعیین کیفیت آموزش، برخوردارند. لذا، مسئولان آموزش در سازمانها باید به پایش و بهبود این عوامل، توجه ویژه داشته باشند.

در مورد این سوال که سهم مؤلفه‌های کیفیت آموزش، در تبیین رضایتمندی از دوره‌های آموزشی، چه اندازه است؟ می‌توان اذعان داشت که جلب حداکثر رضایت ذینفعان و عدم وجود عیب و نقص در ارائه خدمات و تولید محصولات، هدف اساسی سازمان هایی است که در مسیر ارتقای کیفیت گام بر می‌دارند [۷]. در نظام آموزش و پرورش، رضایت نو معلمان از دوره آموزشی، یکی از معیارهای اصلی سودمندی دوره‌های آموزشی است (شرفی و بهار، ۱۳۹۵). از اینرو، توجه و اهتمام به ارتقای رضایتمندی نو معلمان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت، نه تنها موجب می‌شود

مشارکت آنان در طول دوره آموزشی با انگیزه و علاقه بالا تداوم یابد بلکه زمینه مناسبی را فراهم می‌کند تا معلمان، با انگیز و رغبت بیشتری در این دوره ها شرکت نمایند.

علی رغم تصور عموم از مفهوم رضایت به عنوان پدیده‌ای بدیهی و روشن؛ به نظر می‌رسد ساختار این مفهوم روانشناختی، با ابهاماتی همراه باشد. این ابهام هنگام سنجش و برنامه ریزی به منظور ارتقای رضایت مشتریان، بیشتر خود را آشکار می‌سازد. در حیطه آموزش و بهسازی منابع انسانی، در مورد اینکه رضایتمندی نو معلمان از دوره‌های آموزشی، چگونه شکل می‌گیرد و این مفهوم دارای چه ساختاری است، تاکنون پاسخ روشنی ارائه نشده است. به نظر می‌رسد بررسی این موضوع از دیدگاه کیفیت آموزش، بستر مناسبی را برای روشن نمودن ساختار رضایتمندی نو معلمان از دوره‌های آموزشی، فراهم نماید. مبانی نظری و همچنین معنی داری همبستگی مؤلفه‌های کیفیت آموزش با رضایتمندی کلی نو معلمان از دوره آموزشی نشان داد این مؤلفه ها می‌توانند شکل دهنده رضایتمندی نو معلمان از دوره آموزشی باشند و الگویی کاربردی از ساختار رضایت نو معلمان از دوره آموزشی ارائه نمایند. به این ترتیب، در تحقیق حاضر مشخص گردید بر اساس مؤلفه هایی که دربرگیرنده کیفیت آموزش نو معلمان هستند می‌توان رضایتمندی نو معلمان را از دوره آموزشی، به دقت و با جزئیات کامل مورد سنجش قرار داد و ارزیابی و آسیب شناسی نمود.

به زعم محققان، بین کیفیت خدمات و رضایت ذی نفعان، رابطه قوی وجود دارد [19,14,11,16,10]. تحقیق حاضر، این موضوع را در حیطه آموزش و بهسازی منابع انسانی مورد تایید قرار داد و نشان داد که تقریباً همان مؤلفه هایی که سهم بیشتری در تبیین کیفیت دوره‌های آموزشی داشته اند، در رضایت از دوره‌های آموزشی نیز، از نقشی مهم برخوردار بوده اند. در این تحقیق، مؤلفه " میزان انگیزه فراگیران جهت شرکت در دوره‌های آموزشی"، با ضریب تعیین $r^2=0.59$ بیش از سایر عوامل، در رضایت مدرسان از دوره آموزشی نقش داشته است. زیرا به نظر می‌رسد این مؤلفه، می‌تواند بر سایر مؤلفه ها تاثیر داشته و حتی در صورتی که در برخی از مؤلفه ها، ضعف مشاهده شود، اثرات منفی چنین ضعفی را جبران نماید. به عنوان مثال، هرگاه فراگیران از انگیزه بالایی برخوردار باشند، در مطالعه مطالب درسی و انجام تکالیف مربوطه و مشارکت در مباحث کلاسی، عملکرد بهتری خواهند داشت و لذا در یادگیری محتوای آموزشی، موفقیت بیشتری کسب خواهند نمود. انگیزه بالای فراگیران می‌تواند ضعف‌هایی مثل کمبود

وسایل کمک آموزشی، عدم تناسب بین زمان و محتوای دوره آموزشی و غیره را تا حد قابل ملاحظه‌ای جبران نموده و اثر منفی آنها را کاهش دهد.

تحقیق حاضر مشخص نمود که تاثیر دوره آموزشی در افزایش دانش و مهارت‌های مورد نیاز نو معلمان، در ایجاد رضایتمندی نو معلمان از دوره آموزشی نقش مهمی دارد. اگرچه، تحقق چنین امری مستلزم، عملکرد مناسب بقیه مؤلفه هاست، لیکن نسبت به سایر مؤلفه ها، مؤلفه‌های مرتبط به موضوع افزایش دانش و مهارت‌های مورد نیاز نو معلمان، از ضریب تعیین بیشتری برخوردارند. به منظور تبیین چنین مساله ای، بهره گیری از نظریه برادی و کرونین^۱، مفید به نظر می‌رسد. این دانشمندان با ابداع رویکرد سلسله مراتبی، ضمن تشریح ابعاد کیفیت خدمات، مفاهیم کیفیت پیامد و ارزش، را مطرح نموده و اظهار داشته‌اند که، مشتریان ضمن توجه به سایر جنبه هایی که در حین دریافت خدمت تجربه کرده اند، نتیجه خدمت را نیز مورد ارزیابی قرار می‌دهند و در صورت عدم کسب نتایج مورد انتظار، احتمالاً نظرشان در مورد کیفیت خدمات دریافت شده، متمایل به منفی خواهد شد. بر این اساس، اگر نتیجه مورد انتظار فراگیران از شرکت در دوره‌های آموزشی را بهبود نگرش و افزایش دانش و مهارت‌های مورد نیاز آنان، به شمار آوریم، می‌توان نقش مهم آنرا، در رضایتمندی فراگیران از دوره‌های آموزشی، تبیین نمود.

بر مبنای این سؤال که مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی و روش تحلیلی IPA، تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی (نو معلمان) چگونه انجام می‌گیرد؟ تحقیق حاضر نشان داد بهره گیری از قابلیت‌های برجسته رویکرد کیفیت خدمات و روش IPA، می‌تواند چشم‌انداز نوینی را در راستای توسعه روش شناسی تضمین کیفیت در آموزش نومعلممان ارائه نماید. در این تحقیق، براساس مفاهیم رویکرد کیفیت خدمات و سیستم تحلیلی روش IPA، یک الگوی عملیاتی برای تضمین کیفیت در آموزش نومعلممان ارائه گردید و در مرکز آموزش مخابرات ایران به اجرا گذاشته شد. نتایج به دست آمده از تشکیل جدول راهنمای ماتریس IP و ترسیم ماتریس IP، نشان داد کیفیت دوره‌های آموزشی در مرکز آموزشی مورد مطالعه، اگرچه از سطح ایده‌آل فاصله دارد، اما وضعیت عملکرد اکثر مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، در سطح قابل قبول قرار داشته و بجز چند مؤلفه، انجام اقدام اصلاحی در بقیه مؤلفه‌ها، از فوریت لازم برخوردار نیست. با این وجود، از آنجاکه در اغلب مدل‌های مدیریت کیفیت، بهبود مستمر، به عنوان یک اصل بنیادی، پذیرفته شده

1. Brady & Cronin

است، لازم است در خصوص مؤلفه‌های واقع شده در ربع دوم ماتریس، حداقل تا زمانی که بین سطح عملکرد و درجه اهمیت مؤلفه‌ها، شکاف و تفاوت معنی دار وجود نداشته باشد، فرایند بهبود، تداوم یابد. الگوی ارائه شده در این تحقیق با برخورداری از انعطاف پذیری بالا و تحلیل سه بعدی، قادر است با جزئیات کامل، کیفیت در آموزش منابع انسانی را ارزیابی و آسیب شناسی نموده و اولویتهای بهبود را به طرز بهینه مشخص سازد. از الگوی فوق، می‌توان در تصمیم گیری جهت بهینه سازی مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت در سیستم آموزشی استفاده نمود و امکان اثربخشی آموزشی را فراهم ساخت. با توجه به انعطاف پذیری بسیار مطلوب این شیوه از تضمین کیفیت، برنامه‌ریزان و مدیران آموزش و توسعه منابع انسانی سازمانها، می‌توانند از این الگو برای دریافت بازخورد فوری از سیستم آموزشی، استفاده کرده و با شناخت اولویتهای و وضعیت موجود، در جهت نیل به وضعیت مطلوب، برنامه‌ریزی نمایند.

پیشنهادهای پژوهش

انگیزه اصلی انجام تحقیق حاضر، توسعه متدولوژی تضمین کیفیت در حیطه آموزش منابع انسانی بوده است. بر این اساس، در این تحقیق، تلاش شده دانش مدیریت کیفیت، بیش از پیش در حیطه آموزش منابع انسانی وارد شود. در راستای این چشم انداز و نتایج و یافته‌های پژوهشی، پیشنهادات ذیل قابل ارائه است:

۱- یکی از مشکلات ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش، عدم عینیت و وجود ابهام در مفهوم کیفیت آموزش نومعلممان است. بنا به تعریف، الگو به معنی داده‌ها یا اصولی که در اشکال، کلامی، تصویری و یا ریاضی دسته بندی شده‌اند تا شیء، عقیده، وضعیت یا پدیده معینی را معرفی یا توصیف نمایند، می‌باشد. بر این اساس، کیفیت آموزش نومعلممان، را می‌توان به عنوان وضعیتی در نظر گرفت که تلاش می‌شود با شناسایی مؤلفه‌هایی که معرف آن وضعیت هستند، کیفیت آموزش نومعلممان را الگوسازی کرده و عینیت بخشید. از اینرو پیشنهاد می‌شود جهت افزایش عینیت در ارزیابی کیفیت آموزش منابع انسانی، از مؤلفه‌هایی که با جزئیات کامل به توصیف آن می‌پردازند، استفاده گردد.

۲- در زمینه کیفیت آموزش نومعلممان، استانداردهای گوناگونی مثل ISO10015، IWA-2 و ANSI/ASQC Z1.11 ایجاد شده است. این استانداردها دراستاندارد ISO9001 ریشه دارند. علی‌رغم اصول مترقیانه‌ای که استاندارد فوق بر آن مبتنی

می‌باشد، به این استاندارد، انتقادات سختی وارد شده است و به نظر می‌رسد این انتقادات در استانداردهای منشعب از استاندارد ISO9001 نیز صادق باشد. به عنوان مثال، جان سدان^۱، منتقد صریح استاندارد ISO9001، آنرا کیفیت برای سازمانهای ناموفق توصیف می‌کند. دیوید هویل^۲، نیز معتقد است این استاندارد، بیش از حد، حاوی دستورالعمل است. بعلاوه، به دلیل تاکید استاندارد فوق بر مستندسازی فعالیت‌های درون سازمان، این استاندارد، ساختار پرهزینه ای دارد و موجب افزایش بوروکراسی می‌شود. ازسوی دیگر، الگوسازی کیفیت آموزش در چارچوب مفهوم استاندارد، با چالش مواجه است. زیرا کیفیت آموزش، موضوعی است که در حیطه کیفیت خدمات قرار دارد. به دلیل حضور پررنگ نیروی انسانی برای انجام دادن فعالیت‌های خدماتی، استانداردسازی کیفیت خدمات، ناممکن می‌نماید، زیرا خدمات ممکن است بسیار تغییر پذیر باشند، در نتیجه، استاندارد کردن آنها دشوار است. براین اساس، پیشنهاد می‌شود، با توجه به سختی رویکرد خدمات با سیستم‌های آموزشی، از این رویکرد به عنوان چارچوبی برای شناخت مؤلفه‌های کیفیت آموزش، به کار رود.

۳- از آنجائیکه رضایت فراگیران از دوره آموزشی، می‌تواند در آنان نسبت به آموزش‌های ضمن خدمت، نگرش مثبت ایجاد کرده و جهت شرکت در دوره‌های آموزشی بعدی، جنبه انگیزشی داشته باشد. لذا توصیه می‌شود مسئولان آموزشی، نسبت به مؤلفه‌هایی که نقش بیشتری در رضایت فراگیران از دوره آموزشی دارند، حساسیت بیشتری داشته باشند.

۴- از مهمترین عواملی که تصمیمات و اقدامات مدیران را در اغلب زمینه‌ها از جمله در مورد برنامه‌های بهبود و تضمین کیفیت، تحت تاثیر قرار می‌دهد، محدودیت منابع است، مدیران آموزش سازمانها نیز مستثنی از این موضوع نیستند. بنابراین، شناخت اولویت‌های بهبود، می‌تواند مدیران را در تصمیم گیری به منظور تخصیص مناسب منابع، جهت بهینه سازی عوامل موثر بر بهبود کیفیت آموزش، یاری رساند. با عنایت به سیستم تحلیلی قدرتمند روش IPA، پیشنهاد می‌شود از توان تحلیلی این روش، در ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش نومعلمان، استفاده به عمل آید.

1. John Seddon
2. David Hoyle

تعارض منافع / حمایت مالی

این مقاله برگرفته از یک پژوهش آزاد است که نتایج آن با منافع هیچ ارگان و سازمانی در تعارض نیست و بدون حمایت مالی انجام شده است.

منابع

1. Jafari, S., Damghaniyan, H., & Abdisheefi, F. (۲۰۱۷). Structural Relationship of educational department Roles and Teachers 'Quality. Journal of Learning and Learning. ۹(۲). ۳۷-۵۸. (in persian)
2. Sharafi, M., & Bahar, M. (۲۰۱۶). Comparative study on the effect of in-service training on educational needs and job satisfaction of teachers in Iran and Germany. Quarterly Journal of New Approach in Educational Management, ۷(۱): ۴۵-۲۱. (in persian)
3. Samimi, M. N. (۲۰۱۵). Designing a quality assurance model for telecommunication company HR training using the importance - performance matrix. Master's thesis of Azad University. Ilam Science and Research Unit. (in persian)
4. Taherpour Clanantari, H., Farajadi, G., Memarzadeh Tehranchi, Gh. R., & Nodefarahani, S. (۲۰۱۶). Important - Performance Analysis of affecting factors on the knowledge organization. National Strategic Defense Management Studies Quarterly. ۱(۴): ۱۰۳-۸۷. (in persian)
5. Fathi Vajargah, K., Pardakhtchi., M. H., Abolqasemi, M., & Mohammad Hadi, F. (۲۰۱۱). Quality assurance in education based on the importance - performance analysis model. Bimonthly Scientific-Research Strategies for Medical Education. ۴(۲): ۶۵-۵۷. (in persian)

6. Mohammad Hadi, F., Fathi Vajargah, K., Payuchi, M.H., & Abolghasemi, M (۲۰۱۱). The New Teachers' Satisfaction Analysis from In-Service Training Courses based on an Analysis of the Importance -Performance Model. Two quarterly Journal of management and planning schedules in educational systems. ۴(۱): ۵۳-۳۲ .(in persian)
7. Karashki, H., Sa'id Rezvani, M., Karami, M., & Firoozi, Z. (۲۰۱۵). Effectiveness of David Murill's Method in Teaching In-Service Training. Journal of Learning and Learning Studies, ۷ (۱): ۷۰-۴۹ .(in persian)
8. Mirkamali, S. M., Pourkarimi, J., Farastakhah, M., & Namayei Pejman, M. (۲۰۱۷). Designing a Model for Quality Assurance in Student Teachers' Educational Planning at Farhangian University. Two Quarterly Plans for Educational Planning, ۶ (۱۲): ۸۸-۵۵.(in persian)
9. Hooman, H. A. (۱۳۸۰). Multivariate data analysis in behavioral research. Tehran. Parsa publishing house.(in persian).
10. Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. Management Science Letters, 9(1), 13-24.
11. Aggarwal, V. (2019). An empirical study on factors affecting service quality perceptions and its impact on customer satisfaction in home finance companies. Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR), 8(1), 106-114.
12. Barbu, C. M., Logofătu, M., & Olari, C. (2019). ISO 26000: A Vital Vector in Interconnecting the Human Resource Management Standards. In ISO 26000-A Standardized View on Corporate Social Responsibility (pp. 29-45). Springer, Cham.

13. Bowe, J., & Gore, J. (2017). Reassembling teacher professional development: The case for Quality Teaching Rounds. *Teachers and Teaching*, 23(3), 352-366.
14. Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299-305.
15. Darling-Hammond, L., Hyler, M. E., & Gardner, M. (2017). *Effective teacher professional development*. Palo Alto, CA: Learning Policy Institute.
16. Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269-289.
17. Helms-Lorenz, M., van de Grift, W., Canrinus, E., Maulana, R., & van Veen, K. (2018). Evaluation of the behavioral and affective outcomes of novice teachers working in professional development schools versus non-professional development schools. *Studies in Educational Evaluation*, 56, 8-20.
18. Higgins, S., & Paul, N. T. K. (2019). Navigating Teacher Education Reform: Priorities, Possibilities and Pitfalls. In *Sustainable Peacebuilding and Social Justice in Times of Transition* (pp. 141-161). Springer, Cham.
19. Ju, Y., Back, K. J., Choi, Y., & Lee, J. S. (2019). Exploring Airbnb service quality attributes and their asymmetric effects on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 342-352.
20. Mena, J., Hennissen, P., & Loughran, J. (2017). Developing pre-service teachers' professional knowledge of teaching: The influence of mentoring. *Teaching and Teacher Education*, 66, 47-59.
21. Özler, B., Fernald, L. C., Kariger, P., McConnell, C., Neuman, M., & Fraga, E. (2018). Combining pre-school teacher training with parenting education: A cluster-

- randomized controlled trial. *Journal of Development Economics*, 133, 448-467.
22. Phadernrod, B., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2019). Importance-performance analysis based SWOT analysis. *International Journal of Information Management*, 44, 194-203.
 23. Tabatabae, A; Hassani, F; Mortazavi; H Tabatabai Chahar; M. (2013). Strategies for Promoting Scientific Accuracy in Qualitative Research. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*. 5(3): 663-670. (In Persian)
 24. Olfat, L., Barati, M. (2012). An Importance-Performance Analysis of Supply Chain Relationships Metrics in Small and Medium Sized Enterprises in Automotive Parts Industry. *Industrial Management Journal*, 4(2), 21-42. doi: 10.22059/imj.2012.35438. (In Persian)
 25. Karimian, K. S; Modiri, M; & Azad, N (2014). Analysis of the Importance of Performance (IPA) Components of Mashirian Satisfaction in the Use of E-Banking Services (Case Study: Parsian Bank), *Second International Conference on Science and Engineering, Turkey - Istanbul, Institute of Managers Viera Capital Idea*, https://www.civilica.com/Paper-ICESCON02-ICESCON02_286.html.(In Persian)
 26. Asefi, A., Dehghan, A., Solaimani, M. (2017). The Importance – Performance Analysis of Effective Factors on the Decision to Watch a Football Match. *Sport Management Studies*, 9(42), 93-112. doi: 10.22089/smrj.2017.2182.1450. (In Persian)
 27. Bani asadi A, Vatankhah S, Hosseini A F. (2013). Services Quality Analysis Using Importance-Performance Analysis (IPA) Tool in Selected General Hospitals in Tehran: 2011. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 11 (1): 59-70. (In Persian)

28. Bani asadi A, Vatankhah S, Hosseini A F. (2013). Services Quality Analysis Using Importance-Performance Analysis (IPA) Tool in Selected General Hospitals in Tehran: 2011. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research. 11 (1): 59-70. (In Persian)
29. Taherpour Kalantari, H., Farjadi, Q., Me'marzadeh Tehran, Q., Noudeh Farahani, S. (2018). Effective Factors in a Knowledge-based Organization: An Analysis of Importance & Performance. Interdisciplinary Studies on Strategic Knowledge, 1(4), 87-103. (In Persian)
30. Laleh, A; & Mo'ini, R (2014). Using GAHP and IPA Approaches to Identify and Prioritize Factors Affecting the Quality Improvement of Educational Services, Third International Conference on Management, Economics and Accounting, Tabriz, East Azerbaijan Industrial Management Organization. (In Persian)
31. Sadeghi, S, Dorani, K, Karmdoust, N.A. (2018). Evaluation of the quality of educational activities of Faculty of Literature and Humanities, University of Bu Ali Sina (based on significance-performance analysis model). Educational Measurement and Evaluation Studies, 8 (21), 141-158. (In Persian).
32. mosavi jad, M., zandi, K., ghasemi, A. (2016). Application of Importance-Performance Analysis model in order to evaluate the professional qualifications of professors. Journal of Educational Research, 11(46), 101-120.