



آسیب‌شناسی مؤلفه‌های رضایتمندی دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاهی از کیفیت آموزش‌های مهارتی. مورد: مازندران

سید عبد اله خاوری^۱

رضا گرزین^۲

چکیده

مدتی است آموزش‌های مهارتی به‌عنوان آموزش‌های اشتغال‌زا مورد استقبال دانشجویان، دانش‌آموختگان دانشگاه قرار گرفته است. این امر باعث شده است که متولیان آموزش‌های فنی و حرفه‌ای تدابیر خاصی را در قالب تدوین استانداردها ویژه دانشجویان و طرح‌های کارآموزی و کارورزی برای این گروه اختصاص دهند. هدف از این پژوهش آسیب‌شناسی رضایت این قشر از کیفیت آموزش‌های مهارتی در استان مازندران بود. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات آمیخته (کیفی/کمی) بود. جامعه آماری در مرحله کیفی ۱۸ دانشجوی کارشناسی ارشد در رشته فنی و در مرحله کمی دانشجویان و فارغ‌التحصیلان دانشگاهی به تعداد ۱۵۰۰ نفرند. این افراد در سال ۱۳۹۴ از این آموزش‌ها در مراکز ثابت آموزشی برخوردار شده‌اند. حجم نمونه آماری ۳۰۰ نفر بر اساس فرمول کوکران محاسبه شد. روش نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای با در نظر گرفتن نسبت کارآموزان در رشته موردعلاقه بود؛ ابزار جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه‌های عمیق و پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی پرسشنامه به‌صورت محتوایی و ساختاری تأیید و پایایی آن بر اساس روش همبستگی درونی مؤلفه‌ها مشخص شد. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات بر اساس آمار توصیفی و آمار استنباطی بود. در آمار توصیفی از شاخص‌های گرایش مرکزی استفاده شد و در آمار استنباطی از تحلیل عاملی تأییدی و شاخص t استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد. ۴ مقوله و ۱۲ زیر مقوله و ۵۰ شاخص در کیفیت آموزش‌های مهارتی ویژه دانشجویان دخیلند. مهمترین آسیب‌های که کیفیت این آموزش‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در مؤلفه کیفیت محتوا، شکاف بین محتوای آموزشی در حصول به دستیابی و شغل پایدار، در مؤلفه مربیان نقص در بازخوردهای لازم برای افزایش انگیزه‌های کارآموزان، در مؤلفه زیر ساختها فقدان زیر ساخت مطمئن برای توسعه دستاوردها با تکنولوژی بالا و در مؤلفه ی ساختارها ناکارآمدی سیستم اداری در پاسخ به نیازهای دانشجویان می‌باشد.

کلید واژگان: کیفیت آموزشی، رضایت سنجی، دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاهی، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای

^۱-دکتری تخصصی مدیریت آموزش عالی- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مازندران، ۰۹۱۱۱۵۴۵۲۷۸، aalaa_khavari@yahoo.com.

^۲-دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مازندران، ۰۹۱۱۱۲۴۴۵۰۰، rezagorzin@yahoo.com.



Pathology components and graduates of university students' satisfaction Quality of technical education. Subject of study: Mazandaran

Seyyed Abdollah Khavari
RezaGorzin

Abstract

For some time teaching job skills training as welcomed by students, university graduates have been. This has led the authorities of certain measures in the framework of vocational training tranners and plans apprenticeship and students devote to this group. The aim of this study was pathologies consent of the cortex of the quality of technical education in the mazandaran. Training centers have permanent training Shdhand.hjm sample stratified random sampling Materials ۳۰۰ vehicles, according to Cochran formula calculated by taking the ratio of trainees in the field of interest;-depth interviews and a questionnaire was designed to collect the data. Content and structure as confirmed validity and reliability based on internal solidarity. Data was analyzed using descriptive statistics and inferential statistics. Descriptive statistics were used in the indices of central tendency and inferential statistics and Pearson correlation was used confirmatory factor analysis and t index. The findings showed. ۴ categories and ۱۲ sub-categories and ۵۰ indicators on quality of technical education students are involved. The injuries that affect the quality of the training quality of content, educational content gap between the attainment of achieving a stable job in the coaches fault in the feedback component of the incentive to internships, in infrastructure, lack of infrastructure components make for the development of high-tech achievements and inefficient structure component of the administrative system in response to the needs of students.

Keywords: Educational quality, satisfaction, students and university graduates, vocational training



مقدمه

نظام‌های آموزشی در کشورهای مختلف، در اثر تحولات جهانی در دو دهه گذشته، با روندهایی روبه‌رو شده‌اند که نه تنها فرایند عملیاتی آن‌ها را تحت تأثیر قرار داده، بلکه هدف‌های آن‌ها را نیز متحول کرده است. از جمله این روندها، می‌توان به جهانی‌شدن و دانش‌محور شدن اقتصاد، تغییر ماهیت شغل و از همه مهم‌تر متحول شدن انتظارات جامعه از نظام‌های آموزشی اشاره کرد (رایت ۲۰۰۳، به نقل از خواجه شاهکوهی، گلداستین، ۲۰۰۶، برون و آدلر ۲۰۰۸، برن استین ۲۰۰۷)، بنابراین توسعه نظام‌های آموزشی که به تربیت نیروی انسانی مورد انتظار جامعه بسیار اولویت پیدا کرده است. نظام آموزش‌های فنی و حرفه‌ای یک شرط لازم برای رضایت تقاضای اجتماعی به شمار می‌آید (صالحی عمران، ۱۳۹۴). این در حالی است نظام‌های آموزشی فعالیت‌های توأمی را در آموزش‌های مهارتی و آموزش‌های نظری تجربه کرده‌اند (خاوری و گرزین، ۱۳۹۴). حضور دانشجویان و دانش‌آموختگان با تحصیلات بالای آکادمیک در کارگاه‌های آموزشی فنی و حرفه‌ای و تمایل بالای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان از این استقبال مدعای حرکت رو به رشد تلفیق آموزش‌های مهارتی و نظری است (پرنده، ۱۳۹۱)، استقبال دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاهی از آموزش‌های فنی و حرفه‌ای هنگامی توسعه می‌یابد که کیفیت این آموزش‌ها به طور مرتب رصد گردد. اساساً نظام‌های آموزشی کشورهای مختلف از دیر باز به طور جدی برای ارتقای کیفیت آموزش‌ها تلاش کرده‌اند (فرستخواه، ۲۰۰۷). با توجه به اینکه پایداری نهادی هر نظام آموزشی به پویایی آن در بهنگام‌سازی ظرفیتهای خویش برای تضمین و تأمین کیفیت مناسب مولفه‌های مختلف اعم از روش‌های آموزشی، امکانات و تجهیزات مدیریت و تشکیلات و کارکنان نظایر آن بر می‌گردد (بازرگان، ۱۳۸۹؛ صفا ۲۰۰۹)، از این رو واکاوی عناصر کیفی در هر نظام آموزشی شناخت مقتضی را از نظر وضعیت موجود و اختلاف آن با وضعیت مطلوب را برای ادامه وضعیت یا برنامه ریزیها و مدیریت راهبردی، تضمین و بهبود کیفیت ارائه کند. دیدگاه‌های مطرح شده از سوی دانشمندان مختلف در خصوص روش‌های سنجش کیفیت در نظام‌های آموزشی مختلف اند (تان، ۲۰۰۷، شگلن، ۲۰۱۴). اما به رغم روشها و متدهای مختلف کیفیت سنجی، کیفیت ویژگی اساسی، ضرورت بقا و ماندگاری و پایداری نهادی نظام‌های آموزشی به شمار می‌آید (قورچیان، ۱۳۹۱). یک رویکرد جامع، مستمر، سیستمی و پویا را طلب می‌کند (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷) و توجه به کیفیت می‌تواند در بهسازی نظام آموزشی موثر باشد (سبحانی نژاد و افشار، ۱۳۸۷). هیل (۱۹۹۵) اذعان دارد بین کیفیت خدمات آموزشی و رضایت دانشجویان از این خدمات رابطه معنا داری وجود دارد. جمال و ناصر (۲۰۰۲) رضایتمندی مشتریان از نظام آموزشی را به عنوان احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به کیفیت سیستم آموزشی تعریف میکنند. ریچاردسون به نقل از آراسته و بنی اسدی (۱۳۹۱) ادعا کرده‌اند بین رضایت دانشجویان و تجارب یادگیری کیفی آنها رابطه معناداری وجود دارد. گارسیا و آرسیل (۲۰۰۹)، مهمترین مدل کیفیت سنجی آموزشی را مبتنی بر مشتریان آن یعنی فراگیران دانسته‌اند. هارمت و اشمیت، نقل از سبحانی نژاد و افشار (۱۳۸۷)، به این نتیجه رسیدند که برداشت استفاده کنندگان از توانایی نهاد موسسه آموزشی مربوط برای ارائه محیط فکری شایسته، تأثیر مثبتی بر سطح رضایت آنها دارد. لازمه شکل‌گیری یک چنین محیطی از دیدگاه آنها عبارت است از توانایی اعضای هیئت علمی، ظرفیت فکری فراگیران، تعامل بین فراگیرنده و مربی و تعامل بین کارآموزی-اداری و دانشجویان. گارسیا و آرسیل (۲۰۰۹)، در مطالعه‌ای در باره مولفه‌های کیفیت از نظام آموزشی ۱۸ مولفه‌ی کیفیت را بر اساس تحلیل عاملی تایید کردند

به‌زعم بازرگان (۱۳۸۹)، برای ارزیابی مستمر کیفیت نظام آموزشی، دو رویکرد عمده وجود دارد ارزیابی برای بهبود مستمر کیفیت که مربوط به نظام درونی و ارزیابی برای پاسخ‌گویی که به‌نظام بیرونی مربوط می‌گردد. منجم زاده و دیگران (۲۰۰۹)، مؤلفه‌های سنجش کیفیت را شامل مؤلفه‌هایی که به مربیان مربوط می‌گردد، مؤلفه‌هایی که بر به فرایندهای نظام آموزشی برمی‌گردد و مؤلفه‌هایی که به ساختارهای سیستم آموزشی برمی‌گردد تقسیم کرده‌اند. بازرگان (۲۰۰۹) اولین گام برای



ارتقای کیفیت آموزشها را در هر نظام آموزشی، شناسایی مولفه های کیفیت و بررسی وضعیت موجود کیفیت بر اساس مولفه های شناسایی شده معرفی کرده اند. هاروی و ویلیام به نقل از سبحانی نژاد (۱۳۸۷) توسعه کمی آموزشها را هنگامی قابل توجه ارزیابی می کند که این آموزشها همراه ارزیابی وضعیت موجود و تلاش در جهت تضمین کیفیت باشد. حیدری (۱۳۸۴)، رابطه بین رضایت دانشجویان از مولفه های آموزشی و کیفیت آموزشی ارائه شده را معنا دار دانسته است. سمیعی (۱۳۹۳) تفاوت وضعیت انتظارات و شرایط موجود را مهمترین مرحله آسیب شناسی کیفیت در سیستمهای آموزشی دانسته است. در تحقیقی که از سوی ابادری و نعمتی (۱۳۸۹) انجام گرفت مشخص شد دانشجویان از نحوه ی آموزشهای کارگاهی دانشگاهها رضایت پایینی دارند. در تحقیقی که شریف زاده و عبدالله زاده (۱۳۹۰)، در خصوص بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی انجام داده اند وضعیت موجود رضایت را متوسط و در مواردی کمی بالای متوسط ارزیابی کرده است. مور (۲۰۱۱)، رضایت تحصیلی دانشجویان را نقطه نظر کیفیت آموزشهای عملی برنامه های درسی هنر دانشگاه جان هاپکینز مورد بررسی قرار داد، یافته های تحقیق بین وضعیت موجود و مطلوب تفاوت معنی داری را نشان نداد. این در حالی است که آموزشهای مهارتی به عنوان آموزشهای اشتغالزا مورد استقبال دانشجویان، دانش آموختگان دانشگاه قرار گرفته است. این امر باعث شده است که متولیان آموزشهای فنی و حرفه‌ای تدابیر خاصی را در قالب تدوین استانداردها و ویژه دانشجویان و طرحهای کارآموزی و کارورزی برای این گروه اختصاص دهند. اقداماتی که به زعم مسئولین سازمان آموزش فنی و حرفه ای باعث افزایش کیفیت سیستم آموزشی در پاسخ به مطالبات دانشجویان از خدمات آموزشهای فنی و حرفه ای شده است. با وجود این امر هنوز تحقیقی که به بررسی کیفیت آموزشهای فنی و حرفه ای ارائه شده به این قشر است نپرداخته شده است. بنابراین بررسی مولفه های کیفیت آموزشی از نگاه دانشجویانی که آموزشهای فنی و حرفه ای را برای رسیدن به اشتغال انتخاب کرده اند، سنجش میزان رضایت از کیفیت آموزش و آسیب شناسی مولفه های رضایتمندی دانشجویان و دانش آموختگان دانشگاهی از کیفیت آموزشهای مهارتی. در استان مازندران می تواند گام بلندی در جهت اعتلای این آموزشها و استفاده مطلوب دانشجویان و دانش آموختگان باشد که آموزشهای نظری را در دانشگاهها فراگرفته اند و تلاش برای آموختن مطلوب مهارتها را برای وارد شدن در دنیای کار را در دستور کار دارند. بنابراین دو سوال عمده ای که می تواند در این تحقیق مطرح گردد این است که اولاً مولفه های کیفیت از دیدگاه دانشجویان و فارغ التحصیلان دانشگاهی که از آموزشهای فنی و حرفه ای ارائه شده در استان مازندران بهره می برند چیست؟ و ثانیاً از دیدگاه این قشر فرهیخته چه آسیبهایی کیفیت آموزشهای فنی و حرفه ای را تهدید می کند؟

روش شناسی تحقیق

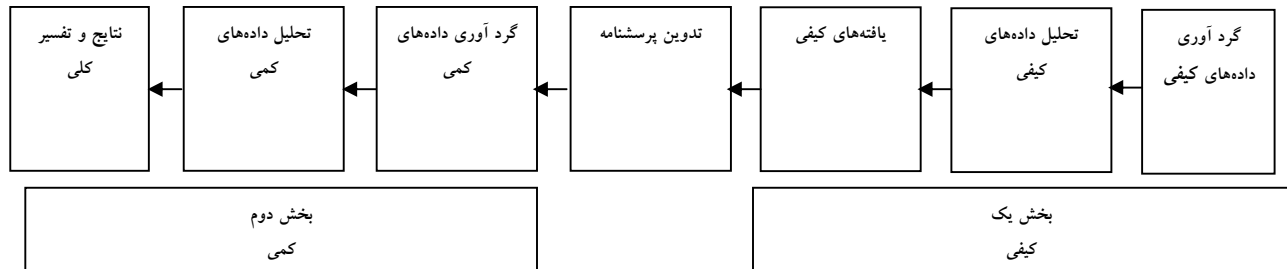
در این پژوهش با توجه به هدف و ماهیت تحقیق از تلفیق روشهای کیفی و کمی استفاده می گردد، استفاده از استراتژی تحقیق مبتنی بر کاربرد روشهای کیفی و کمی در یک مطالعه بیانگر کاربرد روش تحقیق آمیخته^۱ است (کرسول و پلانوکلاک^۲، ۲۰۱۱). از نقاط برجسته تحقیقات آمیخته این است که محقق با بررسی جنبه های مختلف روشهای کیفی و کمی و ترکیب این دو امکان پاسخگویی به سؤالات پژوهشی در حیطه های مختلف را فراهم می کند. کرسول و پلانوکلاک (۲۰۱۱)، در پژوهش آمیخته رویکرد اکتشافی را از همه برجسته تر می داند و بیان می دارد که در طرح آمیخته اکتشافی، پژوهشگر درصدد زمینه یابی درباره موقعیت نامعین بوده و به بررسی فرایند (شامل یک توالی از فعالیتها)، می پردازد. از این رویکرد زمانی استفاده می گردد که پژوهشگر قصد دارد با توجه به داده های کیفی (کاوش مفاهیم، مقوله ها و ارتباط بین آنها با توجه به واکنش شرکت کنندگان نسبت به پدیده) در مرحله کمی حضور این مقوله ها را در نمونه های مختلف مورد بررسی قرار دهد. با توجه به مطالب فوق و از آنجا که در این پژوهش هدف شناسایی مولفه های کیفیت آموزشهای فنی و حرفه ویژه

^۱-Mixed Method

^۲-Creswell&Plano Clark



دانشجویان به منظور آسیب شناسی آنها است از طرح آمیخته اکتشافی استفاده می شود. شکل ۱، مجموعه مراحل انجام پژوهش را در قالب طرح پژوهشی نشان می دهد



شکل ۱، انجام پژوهش طرح اکتشافی با الهام از کرسول و پلانوکلاک (۲۰۱۱)

مرحله یک: مطالعه کیفی

هدف اصلی این مرحله از پژوهش، بررسی و کاوش مفاهیم، مؤلفه‌ها (عوامل) و شاخص‌های مرتبط با کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان و تدوین پرسشنامه برای بخش کمی است؛ بنابراین در این مرحله محقق به دنبال دستیابی به توصیفی عمیق و غنی از تجارب و ادراک شرکت‌کنندگان نسبت به بررسی مؤلفه‌های مرتبط بر کیفیت آموزشهای فنی و حرفه‌ای است. به این صورت که محقق از طریق بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق و مصاحبه‌های ساختارمند به صورت انفرادی با دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاهی به شناسایی مولفه‌های کیفیت در آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان اقدام می‌کند. داده‌های کیفی لازم جمع‌آوری و با استفاده از فرایند کدگذاری مبتنی بر طرح نظام‌مند راهبرد نظریه داده بنیاد اشتراوس و کوربین (۱۹۶۷) و هم‌چنین روش تحلیل محتوا به مثابه تکنیکی پژوهشی، مفاهیم و مقوله‌ها و عوامل اصلی و فرعی شناسایی و مورد تحلیل قرار می‌گیرند و بر این اساس پرسشنامه تدوین و و تحلیل می‌گردد.

جامعه آماری در بخش کیفی ۱۸ دانشجوی کارشناسی ارشد استفاده‌کننده از خدمات آموزشی فنی و حرفه‌ای است. این افراد به صورت هدفمند انتخاب شده‌اند. مبنای این انتخاب، بهره‌مندی از آموزشهای مهارتی در مراکز ثابت حداقل ۳ دوره‌ی آموزشی بوده است. انتخاب این افراد بر اساس مطالعه پرونده آموزشی دانشجویان بوده است. فرایند مصاحبه تا اطمینان از کفایت مولفه‌های کیفیت ادامه داشت.

ابزار گردآوری اطلاعات در مرحله کیفی مصاحبه‌های نیمه ساختارمند بود. پرسشهای این مصاحبه از متون و پیشینه پژوهش احصا و شامل مولفه‌های چندگانه کیفیت در نظام آموزشی مهارتی بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی پژوهش از طریق تحلیل محتوا و فرایند کدگذاری مبتنی بر طرح نظام‌مند راهبرد نظریه داده بنیاد اشتراوس و کوربین (۱۹۶۷)، استفاده شد. در این طرح مراحل تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شد. از طریق کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری گزینشی انجام شده است. بعد از فرایند کدگذاری چک لیست مولفه‌ها به دانشجویان عودت داده شد تا موافقت خود را با مولفه‌های مورد بررسی اعلام کرده و در عین حال شاخص‌ها را در هر مولفه اولویت بندی کنند. از شاخص‌ها برای اولویت بندی شاخص‌ها استفاده شد.

مرحله دوم: مطالعه کمی

روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-تحلیلی با گرایش به تحقیقات پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود گویه‌های این پرسشنامه بر اساس خروجی‌های مصاحبه‌های عمیق مشخص شده است. استراتژی تدوین پرسشنامه، استراتژی خود گزارش دهی دانشجویی بوده است که بر اساس نظریات

۱ Strauss & Corbin



گارسیا و آراسیل (۲۰۰۹)، طراحی شد. این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ رتبه ای لیکرت و دارای ۵۰ شاخص در ۱۲ مولفه و ۴ بعد و بر اساس بررسی وضعیت موجود و مطلوب بود. روایی محتوایی این پرسشنامه با نظر کارشناسان علمی و آماری تأیید و برای مشخص کردن روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. پایایی این پرسشنامه بر اساس مقیاس همسانی درونی مولفه ها آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه شد. ضمن اینکه ابعاد نیز دارای پایایی قابل قبولی هستند. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات به سبب نرمال بودن داده ها علاوه بر استفاده از روش آمار توصیفی (بررسی میانگینها برای انتخاب اولویتها)، از آزمون آدو گروه وابسته استفاده شد.

یافته های تحقیق

یافته های کیفی تحقیق

تحلیل یافته های کیفی حاصل از مصاحبه های عمیق از نمونه آماری نشان از ۴ مقوله و ۱۲ زیر مقوله و ۵۰ شاخص است که به کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانش جویان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای مربوط می گردد. در ذیل مقوله ها و زیر مقوله ها معرفی می گردد.

مقوله اول : کیفیت محتوا، برنامه ها و فرایندهای آموزشی مراکز آموزش فنی و حرفه ای

یافته های کیفی حاصل از مصاحبه ها حاکی از آن است که یکی از مقوله های مهم در کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان بعد کیفیت محتوا، برنامه ها و فرایندهای آموزشی می دانند. این یافته های حاکی از آن است که این مقوله دارای ۳ زیر مقوله اصلی و ۱۲ شاخص دارد، جدول ۲ بسامد نتایج مرحله کیفی در مقوله کیفیت محتوا، برنامه ها و فرایندهای آموزشی را به عنوان یکی از ابعاد کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان و دانش آموختگان دانشگاهی نشان می دهد.

جدول ۱، بسامد نتایج مرحله کیفی (بعد کیفیت محتوا، برنامه ها و فرایندهای آموزشی)

میزان اولویت	تعداد تکرار	شاخص ها	نشان	زیر مقوله	مقوله
۱	۱۶	محتوای آموزشی در حصول به دستیابی به شغل پایدار	A۱	محتوا	فرایندهای آموزشی محتوا، برنامه ها و فرایندهای آموزشی
۲	۱۲	انطباق محتوای استاندارد با تجهیزات موجود در کارگاه	A۲		
۳	۱۵	میزان پوشش دهی محتوای استاندارد برای دستیابی به شغل	A۳		
۵	۸	انطباق موضوعات مورد بررسی با منابع آموزشی	A۴		
۱۲	۹	انطباق میزان ساعات عملی و تئوری آموزشی با نوع رشته	A۵		
۶	۸	ارتباط و یکپارچگی منطقی موضوعات آموزشی در طول دوره آموزشی	A۶		



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی
مهارت آموزشی و اشتغال



۷	۱۳	مشاوره آموزشی	B1	برنامه ها	
۹	۶	برنامه های کارورزی	B2		
۸	۵	برنامه های تجاری سازی تولیدات	B3		
۱۰	۹	روشهای یاد دهی و یادگیری	C1	فرایند ها	
۱۱	۱۳	روشهای کنترل و نظارت بر فرایند یادگیری	C2		
۴	۱۲	روشهای معرفی به بازار کار	C3		

طبق جدول ۲، نتایج مصاحبه های تخصصی حاکی از آن است که از نظر مصاحبه شوندگان بیشترین اولویت در بررسی ابعاد، مولفه ها و شاخص های کیفیت، محتوای آموزشی در حصول به دستیابی به شغل پایدار و کمترین اولویت انطباق میزان اعداات عملی و تئوری آموزشی با نوع رشته بود

مقوله دوم: فعالیت و نحوه ی تدریس مربیان مراکز آموزش فنی و حرفه ای

یافته های کیفی حاصل از مصاحبه ها حاکی از آن است که یکی از مقوله های مهم در کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان فعالیت و نحوه ی تدریس مربیان می دانند. این یافته های حاکی از آن است که این مقوله دارای ۳ زیر مقوله اصلی و ۱۶ شاخص دارد، جدول ۳، بسامد نتایج مرحله کیفی در مقوله فعالیت و نحوه ی تدریس مربیان را نشان می دهد.

جدول ۲. بسامد نتایج مرحله کیفی (فعالیت و نحوه ی تدریس مربیان)

میزان اولویت	تعداد تکرار	شاخص ها	نشان	زیر مقوله	مقوله
۱	۱۶	بیان روشن محتوای آموزشی مطابق استاندارد	D1	تدریس	فعالیت و نحوه تدریس مربیان
۳	۱۲	پایبندی به یک برنامه زمانی مشخص برای تدریس	D2		
۶	۱۱	ارائه متناسب محتوای برنامه درسی به دانشجویان	D3		
۴	۱۲	استفاده مناسب از وسایل آموزشی در کارگاه	D4		
۲	۱۵	دخیل کردن دانشجویان در کارهای عملی	D5		
۵	۱۲	ارائه منطق ارتباط کارکارگاهی، اشتغال و بازار کار	D6		
۶	۱۵	انتقال مطالب آموزشی به شیوه ی قابل فهم	D7		
۷	۱۳	در نظر گرفتن سطح معلومات پیشین دانشجویان و تشویق آنان	E1	ترغیب	
۸	۱۰	دادن بازخوردهای لازم در جهت تهییج دانشجویان	E2		
۹	۱۶	تشویق قوه خلاقیت دانشجویان	E3		
۲	۱۵	فراهم کردن جو روانی مناسب در کارگاه	E4		
۴	۱۲	انگیزه بخشی در تلفیق جنبه های علمی و عملی دانشجویان	E5		
۷	۹	جستجو در پایگاههای مهارتی	F1	تحقیق	
۸	۵	حضور مربی در صنایع و مراکز R&D	F2		
۴	۱۲	نیازسنجی مربی از بازار و بررسی حرفه های جدید	F3		
۶	۱۰	تلاش برای دریافت آخرین دستاوردهای مهارتی در بازار	F4		



طبق جدول ۳، نتایج مصاحبه‌های تخصصی حاکی از آن است که از نظر مصاحبه‌شوندگان بیشترین اولویت را به بیان روشن آموزشی محتوای آموزشی مطابق استاندارد آموزشهای مطابق استاندارد و کمترین آن حضور مربی در صنایع و مراکز تحقیق و توسعه صنایع و شرکتهای بزرگ تولیدی می‌باشد.

مقوله سوم: کیفیت امکانات، زیرساختهای و امور پشتیبانی مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای

یافته‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌ها حاکی از آن است که یکی از مقوله‌های مهم در کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان کیفیت امکانات و زیرساختها و امور پشتیبانی است. این یافته‌های حاکی از آن است که این مقوله دارای ۳ زیر مقوله اصلی و ۱۳ شاخص دارد، جدول ۳، بسامد نتایج مرحله کیفی در مقوله کیفیت امکانات، زیرساختهای و امور پشتیبانی را معرفی می‌کند.

جدول ۳، بسامد نتایج مرحله کیفی (کیفیت امکانات، زیرساختهای و امور پشتیبانی مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای)

میزان اولویت	تعداد تکرار	شاخص‌ها	نشان	زیر مقوله	مقوله
۱	۱۶	مواد مصرفی کافی برای انجام کار عملی دانشجویی	G۱	امکانات	کیفیت امکانات، زیرساختهای و امور پشتیبانی
۳	۱۳	نرم افزارهای لازم برای انجام فعالیت های کارگاهی	G۲		
۶	۸	کتابها و منابع آموزشی معتبر و به روز	G۳		
۲	۱۵	مکفی بودن ابزار کارگاهی مناسب	G۴		
	۱۰	چیدمان مناسب کارگاهی	G۵		
۱	۱۶	تجهیزات متناسب سخت افزاری در کارگاهها	H۱	زیرساختها	
۴	۱۰	سامانه های زیر ساختی هوشمند ارتباط با صنایع	H۲		
۶	۸	مراکز دانش بنیان در مراکز فنی و حرفه ای مشترک با دانشگاهها	H۳		
۷	۷	زیر ساختهای فنی آموزش مبتنی بر به کارگیری دستگاههای های تک	H۴		
۸	۶	وجود سامانه های هوشمند ارتباط کارآموز(دانشجو و فارغ التحصیل) با مربی بعد از فراغت از آموزش	H۵		
۲	۱۵	رصد شغلی دانشجویان مهارت دیده در آموزشهای مهارتی	۱۱	امور پشتیبانی	
۱	۱۶	معرفی دانشجویان و فارغ التحصیلان به صنایع و بازار کار	۱۲		
۳	۱۳	بهره گیری از دانشجویان و دانش آموختگان فعال در کارگاههای آموزشی به عنوان کمک مربی	۱۳		
۵	۹	ارتباط مربی با کارآموز پس از فراغت از آموزش	۱۴		



طبق جدول ۴، نتایج مصاحبه های تخصصی حاکی از آن است که از نظر مصاحبه شوندگان بیشترین اولویت در این مقوله مواد مصرفی کافی برای انجام کار عملی دانشجویی، تجهیزات متناسب سخت افزاری در کارگاهها، معرفی دانشجویان و فارغ التحصیلان به صنایع و بازار کار و کمترین اولویت زیر ساختهای فنی آموزش مبتنی با وب می باشد.

مقوله چهارم: کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات مرکز آموزش فنی و حرفه ای

یافته های کیفی حاصل از مصاحبه ها حاکی از آن است که یکی از مقوله های مهم در کیفیت آموزشهای مهارتی ویژه دانشجویان کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات مرکز آموزش فنی و حرفه ای است. این یافته های حاکی از آن است که این مقوله دارای ۳ زیر مقوله اصلی و ۸ شاخص دارد، جدول ۳، بسامد نتایج مرحله کیفی در مقوله کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات مرکز آموزش فنی و حرفه ای را معرفی می کند.

جدول ۴، بسامد نتایج مرحله کیفی (کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات مرکز آموزش فنی و حرفه ای)

میزان اولویت	تعداد تکرار	شاخص ها	نشان	زیر مقوله	مقوله	
۲	۱۲	حمایت مدیریت از حضور دانشجویان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای	J۱	کیفیت مدیریت	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات و ساختارهای مرکز آموزشی	
۴	۶	اطلاع رسانی به دانشجویان در خصوص قوانین و مقررات مرکز آموزشی	J۲			کیفیت مدیریت
۳	۹	اهتمام مدیریت به فرایند سنجش نیازهای آموزشی مهارتی دانشجویان	J۳			کیفیت مدیریت
۱	۱۳	تناسب قوانین و مقررات مرکز آموزشی با شرایط دانشجویان	K۱	قوانین و مقررات		
۳	۹	تعامل کامل کارکنان آموزشی با دانشجویان	K۲			قوانین و مقررات
۲	۱۲	فضای کلی حاکم در مرکز آموزشی مهارتی	L۱	ساختارها		
۴	۶	توجه به نظریات دانشجویان در بهبود فضای آموزشی	L۲			ساختارها
۵	۵	روند اداری در خصوص پاسخ به نیاز دانشجویان	L۳			ساختارها

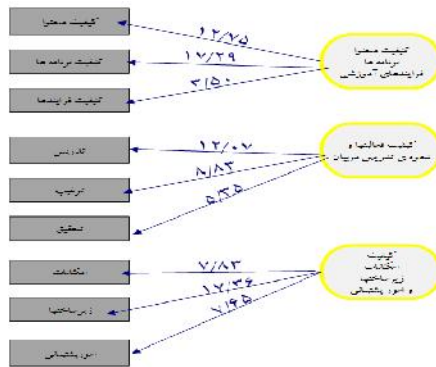
طبق جدول ۵، نتایج مصاحبه های تخصصی حاکی از آن است که از نظر مصاحبه شوندگان بیشترین اولویت در این مقوله تناسب قوانین و مقررات مرکز آموزشی با شرایط دانشجویان و کمترین اولویت مربوط به روند اداری در خصوص پاسخ به نیاز دانشجویان است.

یافته های کمی تحقیق

برای مشخص شدن نحوه حضور مؤلفه ها در پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شد. شکل



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



شکل ۱؛ نتایج تحلیل عاملی تاییدی

تحلیل عاملی تاییدی نشان می دهد به دلیل آنک میزان t برای همه مولفه های عنوان شده بالاتر از ۱/۹۶ است بنابراین همه ی عوامل می توانند در پرسشنامه حضور داشت. برای مشخص شدن بررسی شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب برای هر کدام از مقوله ها از آزمون t دو گروه وابسته استفاده شد.

جدول ۵-سنجش سطح رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشها ی مهارتی

	نتایج آزمون			اختلاف وضعیت موجود و مطلوب	میانگین		
	رد یا قبول	sig	میزان آزمون t		وضعیت مطلوب	وضعیت موجود	
A1	قبول	.۰۰۰	۵۹/۱۴۱	۱/۰۶	۴/۸۹	۳/۷۴	
A2	قبول	.۰۰۰	۶۰/۷۴	۰/۹۴	۴/۷۹	۳/۸۵	
A3	قبول	.۰۰۰	۵۲/۳۵	۰/۷۸	۴/۸۰۲	۴/۰۲	
A4	قبول	.۰۰۰	۵۰/۰۳	۰/۹۹	۴/۰۲۰	۳/۰۳	
A5	قبول	.۰۰۰	۴۶/۳۵	۰/۷۶	۴/۱۲	۳/۳۶	
A6	قبول	.۰۰۰	۶۶	۱/۴۲	۴/۷۳	۳/۲۶	
محتوا	قبول	.۰۰۰	۵۶/۲۲	۱/۱۹	۴/۷	۳/۵۱	
B1	قبول	۰/۰۰۰	۶۶/۰۶	۱/۵۷	۴/۸	۳/۲۳	
B2	قبول	۰/۰۰۰	۵۴/۲۳	۰/۹۴	۴/۵	۳/۵۶	
B3	قبول	۰/۰۰۰	۴۵/۲۳	۱/۲۷	۴/۵	۳/۲۳	
برنامه ها	قبول	.۰۰۰	۶۰/۷۴	۰/۹۴	۴/۷۹	۳/۸۵	
C1	قبول	.۰۰۰	۵۲/۳۵	۱/۰۶	۴/۸۰	۳/۷۴	
C2	قبول	.۰۰۰	۵۰/۰۳	۰/۹۹	۴/۰۲	۳/۰۳	
C3	قبول	.۰۰۰	۴۶/۳۵	۰/۶۶	۴/۰۲	۳/۳۶	
فراپندها	قبول	.۰۰۰	۵۴/۷۴	۰/۴۷	۴/۳۲	۳/۸۵	
D1	قبول	.۰۰۰	۵۲/۳۵	۰/۵۲	۴/۲۶	۳/۷۴	
D2	قبول	.۰۰۰	۵۰/۰۳	۱/۲۹	۴/۳۲	۳/۰۳	
D3	قبول	.۰۰۰	۴۶/۳۵	۰/۲۶	۴/۱۲	۳/۸۶	
D4	قبول	.۰۰۰	۶۰/۷۴	۱/۱۴	۴/۷۹	۳/۶۵	



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی
مهارت آموزی و اشتغال



قبول	.۰۰۰	۵۲/۳۵	۱/۴۷	۴/۸۱	۳/۳۴	D۵
قبول	.۰۰۰	۵۰/۰۳	۱/۷۲	۴/۹۶	۳/۲۴	D۶
قبول	۰/۰۰۰	۵۰/۳۲	۱/۰۱	۴/۵۳	۳/۵۲	تدریس
قبول	.۰۰۰	۵۳/۱۵	۱/۱۲	۴/۳۵	۳/۲۳	E۱
قبول	.۰۰۰	۲۷/۱۶	۱/۵۳	۴/۸۹	۳/۳۶	E۲
قبول	.۰۰۰	۱۷/۲۸	۱/۴۳	۴/۷۹	۳/۲۶	E۳
قبول	.۰۰۰	۳۲/۴۸	۰/۷۷	۴/۸۰	۴/۰۳	E۴
قبول	.۰۰۰	۴۸/۳	۰/۷۶	۴/۱۲	۳/۳۶	E۵
قبول	.۰۰۰	۴۰/۳۵	۱/۰۵	۴/۵۱	۳/۴۶	ترغیب
قبول	۰/۰۰۰	۴۸/۲۵	۰/۰۸	۴/۳۶	۴/۲۸	F۱
قبول	۰/۰۰۰	۶۵/۳۲	۰/۶۷	۴/۳۲	۳/۶۵	F۲
قبول	.۰۰۰	۵۳/۴۸	۰/۸۸	۴/۲۲	۳/۳۴	F۳
قبول	.۰۰۰	۲۹/۲۸	۰/۸۴	۴/۱۶	۳/۲۳	F۴
قبول	.۰۰۰	۴۰/۱۸	۰/۹	۴/۲۶	۳/۳۶	تحقیق
قبول	.۰۰۰	۴۵	۰/۸۳	۴/۲۶	۳/۴۳	G۱
قبول	.۰۰۰	۳۲/۲۲	۰/۳۶	۴/۳۲	۳/۹۶	G۲
قبول	.۰۰۰	۵۸/۱۶	۱/۰۶	۴/۸۲	۳/۷۶	G۳
قبول	۰/۰۰۰	۵۴/۲۳	۰/۸۹	۴/۷۹	۳/۹۳	G۴
قبول	۰/۰۰۰	۴۵/۲۳	۰/۶۵	۴/۳۱	۳/۶۶	G۵
قبول	.۰۰۰		۰/۷۵	۴/۵	۳/۷۵	امکانات
قبول	.۰۰۰	۳۹/۱۹	۱/۰۵	۴/۲۸	۳/۲۳	H۱
قبول	.۰۰۰	۴۷/۲۸	۱/۱	۴/۲۶	۳/۱۶	H۲
قبول	.۰۰۰	۵۲/۴۸	۱/۳۲	۴/۱۸	۲/۸۶	H۳
قبول	.۰۰۰	۴۷/۱۶	۱/۴۶	۴/۳۹	۲/۹۳	H۴
قبول	.۰۰۰	۳۷/۲۸	۱/۲۳	۴/۲۹	۳/۰۶	H۵
قبول	۰/۰۰۰	۴۴/۶۷	۱/۲۲	۴/۲۸	۳/۰۴	زیر ساختها
قبول	۰/۰۰۰	۶۹	۱/۰۹	۴/۲۳	۳/۲۳	I۱
قبول	.۰۰۰	۵۶/۲۲	۱/۳۶	۴/۵۲	۳/۱۶	I۲
قبول	.۰۰۰	۶۶/۰۶	۱/۳۲	۴/۱۸	۲/۸۶	I۳
قبول	.۰۰۰	۵۴/۲۳	۱/۴۹	۴/۴۲	۲/۹۳	I۴
قبول	.۰۰۰	۴۵/۲۳	۰/۹	۳/۹۶	۳/۰۶	I۱
قبول	.۰۰۰	۵۳/۵۳	۱/۱۶	۴/۲۶	۳/۱	امور پشتیبانی
قبول	.۰۰۰	۱۶/۲۹	۱	۴/۵۶	۳/۵۶	K۱
قبول	۰/۰۰۰	۱۹/۳۵	۰/۵۳	۴/۷۶	۴/۲۳	K۲
قبول	۰/۰۰۰	۱۷/۶۸	۰/۷۷	۴/۶۶	۳/۸۹	قوانین و مقررات
قبول	.۰۰۰	۶۶	۲	۴/۸۶	۲/۸۶	L۱
قبول	.۰۰۰	۵۶/۲۲	۰/۶۳	۴/۵۶	۳/۹۳	L۲
قبول	.۰۰۰	۶۶/۰۶	۱/۲۶	۴/۶۵	۳/۳۹	L۳
قبول	.۰۰۰	۵۴/۲۳	۱/۰۵	۴/۷۱	۳/۶۶	ساختارها
قبول	.۰۰۰	۶۰/۲۲	۱/۲	۴/۷۵	۳/۵۵	J۱
قبول	.۰۰۰	۴۷/۳۵	۰/۸۱	۴/۵۶	۳/۷۵	J۲



قبول	۱۰۰۰	۴۵/۶۰	۰/۵۴	۴/۵۶	۴/۰۲	۱۳
قبول	۱۰۰۰	۵۳/۰۲	۰/۹	۴/۶	۳/۷	کیفیت مدیریت

بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق دوازده مؤلفه و شاخص‌های آن در ابعاد چهارگانه بر اساس روش گرنرد تئوری شناسایی شد. و سپس بر اساس نظر راد و بازرگان (۲۰۱۰) که بعد از شناسایی عوامل مترتب بر کیفیت در نظام آموزشی می‌بایست به بررسی وضعیت موجود پرداخت ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت آموزشی با استفاده از پرسشنامه وضعیت موجود و مطلوب موردسنجش قرار گرفت. یافته‌های این تحقیق در مرحله کمی حاکی از آن است که وضعیت موجود همه مؤلفه‌های احصا شده تنها کمی بالاتر از حد متوسط است. این یافته‌ها با نتایج تحقیق شریف‌زاده و عبدالله زاده (۱۳۹۰) که میزان رضایت دانشجویان از آموزش‌های مهارتی کشاورزی را در دانشگاه مورد مطالعه متوسط و کمی بالاتر از متوسط دانسته‌اند همخوانی دارد. همچنین این یافته‌ها با یافته‌های ابادری و نعمتی (۱۳۸۹) که میزان رضایت دانشجویان از نحوه‌ی آموزش‌های کارگاهی دانشگاه‌ها را پایین ارزیابی کرد همخوانی ندارد. همین‌طور یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که در بعد اول یعنی کیفیت محتوا، برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی مقایسه بین وضعیت موجود و مطلوب مؤلفه‌های بیشترین اختلاف در بعد محتوا تلقی می‌گردد و از بین شاخص‌های موجود در بعد محتوا شکاف بین محتوای آموزشی در حصول به دستیابی به شغل پایدار را دخیل دانسته‌اند. یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های کیفی نیز این موضوع را تأیید می‌کند یکی از دانشجویان در این باره گفته است: "..... آموزش‌های فنی و حرفه‌ای دروسی رو ارائه می‌کنند که محتوایش قدیمی است و به‌روز نیست هرچند از هیچی بهتر است اما گمان می‌کنم باید به آن چیزی که تو کارخونه‌ها و بازار کار می‌خواهی نزدیک تر باشی. مثلاً الان یک شرکت به تعمیر کار آب گرم خورشیدی نیاز داره که من امدم دوره ببینم اما این رو ندارین. تو دانشگاه به چیزهایی خوندن اما با آموزش فنی و حرفه‌ای تکمیل می‌شم.....". یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که در بعد فعالیت و نحوه‌ی تدریس مربیان مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای بیشترین اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب در بعد ترغیب می‌باشد. و بیشترین اختلاف بین وضعیت موجود و مطلوب در شاخص، بازخوردهای لازم برای افزایش انگیزه‌های بالقوه است. یافته‌های کیفی نیز این نکته را تأیید می‌کند. یکی از دانشجویان در این خصوص گفته "اینکه مربیان فنی و حرفه‌ای بیسواد عملی مارو به رخ نکشند و با دادن کد های لازم ارتباط بین کارهای علمی و عملی ما رو برکنند خیلی مهم است ما می‌دونیم که عملی ضعیفیم اومدیم اینجا وگرنه اصلاً نمی‌اومدیم.....". یافته‌های پژوهشی در بعد کیفیت امکانات، زیرساخت‌های و امور پشتیبانی مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای نشان می‌دهد اختلاف معنی داری بین وضعیت موجود و مطلوب در مولفه‌ی زیر ساختها وجود دارد. در بین شاخص‌ها نیز زیر ساختهای فنی آموزش مبتنی در جهت استفاده از دستگاه‌های های تک (فناوری بالا) مانند سیمپلاتور دانسته‌اند. درلین خصوص یکی از مصاحبه‌شوندگان گفت: "..... به نظرم مدیران فنی و حرفه‌ای دوست دارن دستگاهها و تجهیزات فنی بیارن که عمکرد بالا دارن ولی زیر ساختهای مالی و فرهنگی آماده نیست و حتی مربیان ما هم خوبند و سریع استفاده هاشون رو یاد می‌گیرن اما همانطور که گفتم زیر ساخت آماده نیست. در بعد چهارم کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای، مقایسه وضعیت موجود و مطلوب حاکی از آن است که بیشترین اختلاف در مولفه‌ی ساختارها می‌باشد. و شاخص ساختار نیز بیشترین اختلاف روند اداری در هنگام تقاضاهای دانشجویان می‌باشد. در این باره یکی از دانشجویان در مرحله تحقیق کیفی می‌گوید: من برای کاری که گرفتم یک گواهی حضور می‌خواستم روند اداری انقدر سخت بود که کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای را زیر سوال برد. اول گفتن گواهی نمی‌دیم، خلاصه خیلی طول کشید.....". در مجموع می‌توان گفت که به زعم دانشجویان مجموعه آسیب‌هایی که کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای را تهدید می‌کند شامل آسیب‌هایی است که در مولفه‌های محتوای برنامه‌های درسی، آسیب‌هایی که در بعد ایجاد انگیزه‌های روانی دانشجویان، در بعد زیر ساختهای فناوری مراکز آموزشی وجود دارد و بالاخره در بعد سلسله مراتب و ساختارهای مراکز فنی و حرفه‌ای وجود دارد، می‌باشد. ترمیم این ابعاد می‌تواند



آموزش‌های فنی و حرفه‌ای را برای دانشجویان خوشایندتر کند و از طرفی کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای را معتبر تر کند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد با رصد بازار و صنایع آموزش‌های ویژه دانشجویان مهندسی مجدد گردد. در کارگاه‌های آموزشی مربیان و کادر آموزشی مدیریت رفتارهای انسانی در سازمان‌های آموزشی را بازنگری کنند. امکان زیر ساخت‌های فناوری های نوین در مراکز آموزشی بررسی گردد. ساختار مراکز فنی و حرفه‌ای تخت گردد.

منابع :

- آراسته، ح. بنی اسدی، ا. (۱۳۹۱). بررسی رضایت مندی تحصیلی دانشجویان اولین دوره کارشناسی ارشد آموزش محور. دو فصلنامه مطالعات برنامه ریزی آموزشی. سال اول. ص ۵-۲۴.
- اباذری، ز. نعمتی، ل. (۱۳۸۹). آموزش حضوری و غیرحضوری دانشجویان کتابداری و اطلاع رسانی در ایران: فصلنامه کتاب. شماره ۸۴، ص ۷-۲۲.
- بازرگان، ع. (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر ارزیابی کیفیت در نظام‌های آموزشی. پژوهشنامه مطالعات برنامه ریزی آموزش عالی. شماره ۶، صفحه ۱۲۵-۱۳۸.
- پرندک، ک. (۱۳۹۱). بررسی نقش آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در موضوع اشتغال. سخنرانی در همایش فنی و حرفه‌ای. شریف زاده، ا. عبدالله زاده، غ. (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت آموزش. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. شماره ۶۱، صص ۵۱-۷۴.
- خاوری، ع. گرزین، ر. (۱۳۹۴). آسیب شناسی آموزش‌های مهارتی. همایش مهارت آموزشی و اشتغال.
- سبحانی نژاد، م. افشار، ع. (۱۳۸۷). تبیین ماهیت و مؤلفه‌های کیفیت سنجی نظام آموزش عالی به منظور شناخت چالش‌ها و طرح پارهای راهکارهای نوآورانه. مجله دانشگاه اسلامی. سال دوازدهم شماره ۴، صص ۶۶-۸۵.
- صالحی عمران، ابراهیم، سعید یغموری. (۱۳۸۹). بررسی مهارت‌های اشتغال زای بازار کار با توجه به اقتصاد جهانی در برنامه‌های درسی آموزش عالی. مطالعات برنامه درسی. دوره ۱۶، شماره ۱۶، صفحه ۱۶۵-۱۸۵.
- فراستخواه، م. (۱۳۸۷). آینده اندیشی درباره کیفیت آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ش ۵۰، ص ۶۵-۹۰.
- قورچیان، ن. ق. و دیگران. (۱۳۸۳). تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی. ش ۸، صص ۱۲-۳۰.

Bazargan, A. (۲۰۰۹); From Internal Evaluation in Medical Education to National Agency of Quality Assurance in Higher Education: Challenges and Prospects?; *Strides in Development of Medical Education*, Vol. ۶, No. ۱, pp. ۸۱-۸۸.

Brenstein S., and Bessant J. (۲۰۰۷). The manufacturing strategy-capabilities links in mass customization and agile manufacturing: an exploratory study. *International Journal of Operations & Production Management*, ۲۳: ۷۰۷-۷۳۰.

Brown, A; Adler, Richard P. (۲۰۰۸). Minds on Fire: Open Education, the Long Tail and Learning. *EDUCAUSE Review*, ۴۳(۱), ۱۶۳۲.

Creswell, J. W. (۲۰۱۳). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approach*. Sage Publications: Thousands Oaks, London, New Delhi.

Development Research, Vol. ۴۰, No. ۱, pp. ۸۵-۹۳ (in Persian).

García-Aracil, A. (۲۰۰۹); European Graduates' Level of Satisfaction with Higher Education; *Higher Education*, Vol. ۵۷, No. ۱, pp. ۱-۲۱.

Goldestain, D. M. (۲۰۰۶). *Research in agility evaluation*. Sage Publications: Thousand Oaks, London, New Delhi



- Hill, F. M. (۱۹۹۵); Managing Service Quality in Higher Education: The Role of Student as Primary Consumer; *Quality Assurance in Education*, Vol. ۳, No. ۱, pp. ۱۰-۲۱.
- Iranian Agricultural Extension and Education Journal*, Vol. ۵, No. ۱, pp. ۸۳-۹۶ (in Persian).
- Jamal A, Naser k. Customer Satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of Customer Satisfaction in retail banking. *European Journal of Marketing* . ۲۰۰۲, ۲۰(۴): ۱۴۶ – ۶۰.
- Monajemzadeh, Z., Baradaran, M., Ajili, A., Parsa, A. and Zadkarami, M. R. (۲۰۰۹); “Ramin Agricultural and Natural Resources University Students' Perspective Towards Indicators Use to Evaluate Faculty”;
- Moore, M. M. (۲۰۱۱) Student Satisfaction and Graduate Part-Time Students. *Continuing Higher Education Review*, ۷۵, ۱۱۳, ۱۲۰.
- Safa, L., Irvani, H. and Shabanalifami, H. (۲۰۰۹); An Agreement Assessment of the Components Determining Quality of Agricultural Higher Education; *Iranian Journal of Agricultural Economics and*
- Strauss, A. & Corbin, j. (۱۹۹۸). *Qualitative analysis for social scientists*. New Work: Cambridge University Press
- Tan, o. (۲۰۰۷); “Quality Assurance in Education: Some Approaches and Lessons Across the Asia-Pacific”; *Educational Research for Policy and Practice*, Vol. ۶, No. ۳, pp. ۱۶۱-۱۶۳.