

اولویت بندی عوامل تعیین کننده کیفیت در تحصیلات تکمیلی با استفاده از فرآیند (AHP) تحلیل سلسله مراتبی

مورد مطالعه : دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد

دکتر احمد توکلی*^۱، حسین نیکو^۲، سمیرا کیانی نژاد^۳

۱- استادیار، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی مشهد، tavakoli-a@ferdowsi.um.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی مشهد

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

مطالعه حاضر قصد دارد، به بررسی عوامل تعیین کننده کیفیت در تحصیلات تکمیلی بپردازد و علاوه بر شناسایی اهمیت هریک از این عوامل از دیدگاه دانشجویان، آنها را اولویت بندی نماید. از اینرو جهت ارزیابی اهمیت و وزن نسبی هریک از شاخص های تعیین کننده کیفیت که رضایت دانشجویان را تحت تاثیر قرار می دهد، از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شده است، و برای اندازه گیری اهمیت نسبی این شاخص ها از دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا نظرسنجی بعمل آمده است. تجزیه و تحلیل نتایج نشان می دهد که در بین معیارهای اصلی "هیأت علمی" با وزن ۰.۵۳۲ نسبت به سایر معیارها در اولویت بوده و پس از آن به ترتیب "خدمات کتابخانه ای" با وزن ۰.۲۰۵، "ساختار برنامه تحصیلی" با وزن ۰.۱۶۴ و "چشم انداز شغلی و حرفه ای" با وزن ۰.۰۹۹ در اولویت می باشند. همچنین وزن زیر معیارها بیانگر این است که "مدارج علمی" با وزن ۰.۳۳۲ در میان زیرمعیارهای هیأت علمی، "برخورد دوستانه کارکنان کتابخانه" با وزن ۰.۷۰۵ از میان زیر معیارهای خدمات کتابخانه ای، "واحدها و کتابهای درسی جذاب" با وزن ۰.۶۷۵ در میان زیرمعیارهای ساختار برنامه تحصیلی و "فرصت هایی برای شرکت در برنامه های کارشناسی ارشد" با وزن ۰.۶۹۶ از بین زیرمعیارهای چشم انداز شغلی در اولویت بوده و از اهمیت بیشتری برخوردارند.

واژه های کلیدی: کیفیت تحصیلات تکمیلی - دانشگاه فردوسی مشهد - فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

۱- مقدمه

با شروع قرن بیست و یکم و در حال حاضر جایگاه برنامه ریزی نظام آموزش عالی کشور در تحولات اقتصادی و اجتماعی جامعه بیش از گذشته قابل تعمق بوده؛ به طوریکه به مثابه مدیریت چشم انداز فردا با افق های روشن تعالی خود امید بخش آینده می باشد. نقش محوری دانشگاه ها و نظام آموزش عالی در شکل گیری و رهبری تحولات آموزشی انکارناپذیر است. بدون تردید نظام آموزش عالی نقشی اساسی در توسعه جامعه دارد [۱]. امروزه مراکز آموزش عالی سه مأموریت اصلی، آموزش، پژوهش و ارائه خدمات را برعهده دارند. بنابراین با توجه به نقش مهم این مراکز در ابعاد گوناگون، اطمینان یافتن از کیفیت مطلوب هریک از کارکردهای آن به منظور جلوگیری از هدررفت سرمایه های مادی و انسانی ضرورتی انکارناپذیر دارد. هرچند توجه مناسب به هریک از این عملکردهای سه گانه از جایگاه خاصی برخوردار است، اما توجه به بعد کیفیت در آموزش عالی با توجه به اهمیتی که در تربیت و یادگیری دانشجویان به عنوان برون داد و محصولات اصلی برعهده این نظام است، ضرورتی دوچندان یافته است.

درواقع، توجه بیش از حد بر عوامل کمی، نظام آموزشی را با تزلزل روبرو ساخته و از سوی دیگر ایستایی و انعطاف ناپذیری

فرایندهای آموزشی و بی توجهی به بعد کیفی آموزش، به آسیب پذیری نظام آموزش عالی انجامیده است. در گذر از سیاست های کمی که بر برونداد برنامه های آموزش عالی سایه افکنده و توجه و تمرکز خود را تنها بر تعداد پژوهش های انجام شده توسط اعضای هیأت علمی بنا نهاده است، نظام آموزش عالی کشور را با کاستی های زیادی همراه کرده است.

با توجه به آنچه بیان گردید و با عنایت به این نکته که شاخص های کیفیت در آموزش عالی به طور گسترده ای مورد بی اعتنائی قرار گرفته است؛ بطور خاص هدف این مطالعه، بررسی عوامل تعیین کننده کیفیت در تحصیلات تکمیلی، تعیین میزان اهمیت هر یک از این عوامل از طریق مراجعه به دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا و اندازه گیری ترجیحات آنها در رابطه با خدمات موجود و در نهایت اولویت بندی این عوامل با توجه به نظر دانشجویان می باشد. لذا تلاش بر این است تا با بررسی مفهوم کیفیت تحصیلات تکمیلی، عوامل مؤثر شناسایی و اولویت بندی گردند.

در زمینه کیفیت در آموزش عالی علی رغم استعمال عامی که دارد و کتب و مقالات فراوانی که درباره آن نوشته شده است، هنوز نمی توان تعریفی که مورد پذیرش همگان باشد را ارائه نمود. با یادآوری این اصل که تقریباً در همه الگوهای آموزشی وصول به آرمانها نهایت مقصود است، لازم به تأکید بر این نکته نیز می باشد که کیفیت یک نقطه ثابت و ایستا نیست [۲].

کیفیت در آموزش عالی یک حرکت است. گامی به جلو نهادن و پیش رفتن و به وضعیت آرمانی نزدیک شدن. پایین بودن کیفیت آموزش عالی در ایران خود را به صورت یک مسأله ملی برای کارشناسان و محققان نشان داده است و ضعف ها و نارسایی ها در فرآیند تدریس نظام دانشگاهی نشانی از فقدان ساز و کارهای مناسب برای آموزش این نهاد بوده و کاستی های موجود در برنامه های آموزشی عامل موثری در بروز مشکلات موجود در آموزش عالی می باشد. بی توجهی به زمینه های کیفیت تدریس و توجه بیش از حد بر بروندهای پژوهشی منجر به عدم کارایی برنامه های نظام آموزش عالی گردیده است [10].

رشد شتابان تعداد دانشجویان نیز مشکلاتی را دربردارد. اولین مشکل در میزان معلومات و اطلاعات پایه ورودی ها به آموزش عالی است. بخش عمده این مشکل مربوط به نظام آموزش و پرورش کشور می شود. یکی از مشکلات دانشجویان کمبود امکانات کمک آموزشی و مقوله های مشابه است. همینطور کمبود اعتماد به نفس و بی امیدی به آینده، کمبود استاد و درموردی کم سواد و انگیزه کم، عدم تقویت روحیه کارآفرینی در محیط های آموزشی، و نیز حضور کم استاد در محیط کار، حجم زیاد واحدهای درسی و دروس نظری، عدم آشنایی با نحوه دسترسی به منابع علمی و چگونگی استفاده از آنها، ضعف در نگارش فارسی، ضعف در استفاده از متون خارجی و مواردی از این قبیل از جمله مسائل و مشکلات قابل ذکر در پیرامون دانشجو در نظام آموزش عالی به شمار می روند [۷].

حال به توضیح عوامل تعیین کننده کیفیت تحصیلات تکمیلی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفته، می پردازیم.

۱- هیأت علمی:

یکی از تنگناها و مشکلات عمده آموزش عالی در ایران، کمبود کمی و کیفی هیأت علمی است. تحرک علمی بنا به شرایط حاکم بر جامعه در هیأت علمی بسیار پایین بوده و از نظر ترکیب هیأت علمی ارتباط چندانی با تعداد رشته های تحصیلی و دانشجویان نداشته است. مسأله دیگر دخیل در کیفیت عملکرد هیأت علمی، توزیع و استقرار جغرافیایی آنان و نیز نحوه به کار گماری آنها به شمار می رود. از دیگر مسائل در این راستا می توان به تعداد کم اعضای هیأت علمی مشغول در امر پژوهش و تألیف، حضور اندک آنان به منظور پاسخگویی به سوالات دانشجویان، پایگاه اقتصادی ضعیف هیأت علمی و بالاخره تاحدودی ضعف فرهنگی حاکم بر جامعه اشاره کرد [۴] و [۳].

در این مطالعه معیارهایی که جهت ارزیابی هیأت علمی مدنظر می باشد، عبارتند از:

- مدارج علمی اعضای هیأت علمی
- تجارب حرفه ای اعضای هیأت علمی

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و
حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)

- قابلیت دسترسی دانشجویان به اعضای هیأت علمی
- ارتباط اعضای هیأت علمی با سایر مؤسسات
- نحوه تدریس اعضای هیأت علمی

۲- خدمات کتابخانه ای :

بدون شک، کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی، جایی که بیشترین مدارک علمی کشور اعم از کتاب، ادواری‌ها، مواد دیداری و شنیداری و نظایر آن در زمینه‌های مختلف علوم و فنون در آنها گردآمده‌اند، از مهم‌ترین اجزای نظام اطلاع‌رسانی علمی کشور به شمار می‌آیند و هیچ پژوهشگری نیست که در فرایند پژوهش خود، از استفاده از خدمات این کتابخانه‌ها بی‌نیاز باشد [۶]. البته، نقش کتابخانه‌های دانشگاهی فقط به امر پژوهش محدود نمی‌شود، بلکه هر کتابخانه دانشگاهی به واسطه گردآوری منابع علمی و تخصصی نظیر کتابهای درسی، کمک درسی و ... و فضای مناسبی که برای یادگیری و مطالعه فراهم می‌آورد، نقش مهمی در پیشبرد هدف‌های آموزشی هر واحد دانشگاهی بر عهده دارد [۹].

کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل تسهیل دسترسی دانشجویان، اعضای هیأت علمی و پژوهندگان دانشگاهی به منابع اطلاعات و دانش مستند در حوزه‌های تخصصی و علمی، نقش مهمی در پیشبرد آموزش و پژوهش و در کل، عملکرد و بهره‌وری دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی ایفا می‌نمایند [۸].

معیارهایی که جهت ارزیابی خدمات کتابخانه ای مورد نظر این مطالعه می‌باشد، عبارتند از:

- برخورد دوستانه کارکنان کتابخانه
- ساعت کاری کتابخانه

ساختار برنامه تحصیلی:

منظور از ساختار برنامه تحصیلی در این مقاله، میزانی است که افراد به ساختار برنامه تحصیلی (مثل اطلاعاتی که در مورد تعداد واحد ارائه شده در هر ترم، حداکثر زمان در دسترس جهت پایان دوره تحصیلی و...) دسترسی دارند، واحدها و کتابهای درسی آنها جذاب می‌باشد و از جدول زمانبندی سخنرانی‌ها و کنفرانس‌ها آگاه می‌باشند.

از جمله معیارهایی که جهت ارزیابی ساختار برنامه تحصیلی مورد نظر این مطالعه می‌باشد، عبارتند از:

واحدها و کتابهای درسی جذاب

دسترسی به اطلاعات در مورد ساختار برنامه تحصیلی

وجود جدول زمانبندی سخنرانی‌ها و کنفرانس‌ها

۳- چشم انداز شغلی و حرفه ای :

تفکر در مورد آینده و به طور مشخص آینده شغلی، همواره جز مهمترین دغدغه‌های هر فرد در زندگی می‌باشد که در این زمینه تعیین هدف و داشتن برنامه ای مناسب برای رسیدن به آن می‌تواند تاثیر بسزایی در رسیدن به شغل مناسب داشته باشد. البته در این راه معیارها و پارامترهای متعددی وجود دارد که برآوردن هر یک از آن‌ها، مسیر دستیابی به شغل مورد نظر را تسهیل می‌کند.

از جمله این معیارها، داشتن تحصیلات، کسب مهارت، تجربه، مسائل شخصیتی (صداقت، درستکاری، وجدان و ...) و مواردی از این قبیل می‌باشد. در کنار این معیارها شرایط محیطی و بیرونی هم تاثیرگذار است مانند: زندگی اجتماعی، ثبات سیاسی در جامعه، اقتصاد پویا، وضعیت فرهنگی و ...

اما چشم انداز شغلی و حرفه ای در این مطالعه با توجه به معیارهای زیر ارزیابی می‌گردد:

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)

فرصت هایی که دانشجویان برای شرکت در برنامه های کارشناسی ارشد دارند.
فرصت هایی که دانشجویان برای ادامه تحصیل در خارج از کشور دارند.

۲- روش تحقیق

شاخص های ارزیابی کیفیت در تحصیلات تکمیلی، ابتدا با ۷ معیار اصلی هیأت علمی، خدمات اداری، خدمات کتابخانه ای، ساختار برنامه تحصیلی، محل یا مکان و موقعیت، امکانات و تسهیلات و چشم انداز شغلی (حرفه ای) به همراه ۳۵ زیر معیار استخراج شد [11]. سپس پرسشنامه ای حاوی معیارهای فوق، بین دانشجویان ارشد و دکترا، توزیع گردید و معیارها به ۴ معیار اصلی و ۱۲ زیرمعیار به شرح زیر کاهش داده شد.

عامل هایی که دارای مقدار ویژه کمتر از یک بودند از مدل خارج شده و در نهایت ۹ عامل در تحلیل باقی ماند که ۸۰ درصد از واریانس (تغییر پذیری) متغیرها را توضیح می داد. عوامل خارج شده از تحلیل عواملی بودند که حضور آنها باعث تبیین بیشتر واریانس نمی شد.

بارهای عاملی هر یک از متغیرها در عامل های باقی مانده محاسبه شد. تفسیر بارهای عاملی بدون چرخش ساده نبود بنابراین عامل ها را چرخانده (چرخش واریمکس) تا راحت تر تفسیر شود. با انجام چرخش واریمکس متغیرهایی که بار عاملی آنها کمتر از ۰.۷ بود حذف شده و ۴ معیار اصلی با ۱۲ زیر معیار باقی ماند.

با این تفاسیر پرسشنامه شامل ۴ معیار اصلی و زیرمعیارهای آنها به شرح ذیل می باشد:

هیأت علمی: مدارج علمی، تجارب حرفه ای، قابلیت دسترسی، ارتباط با مؤسسات دیگر و نحوه تدریس.
خدمات کتابخانه ای: برخورد دوستانه کارکنان و ساعت کاری کتابخانه.

ساختار برنامه تحصیلی: واحدها و کتاب های درسی جذاب، دسترسی به اطلاعات در مورد ساختار برنامه تحصیلی و وجود جدول زمان بندی سخنرانی ها و کنفرانس ها.

چشم انداز آینده شغلی: فرصت هایی برای شرکت در برنامه های کارشناسی ارشد و فرصت هایی برای تحصیل در خارج از کشور.

جامعه آماری در این مطالعه دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترای دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد (شامل ۵۸۵ دانشجوی کارشناسی ارشد و ۷۶ دانشجوی دکترا) بوده که بر اساس جدول مورگان حداکثر تعداد نمونه ۲۴۲ و باتوجه به فرمول $N \geq 50 + 8M$: تعداد متغیرها که در اینجا ۱۲ متغیر می باشد) حداقل نمونه لازم ۱۴۶ می باشد. جهت تعیین تعداد نمونه در هر رشته، از روش نمونه گیری طبقه ای و در داخل هر طبقه از نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ۲۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد پرسشنامه فقط داده های ۱۶۰ پرسشنامه قابل اتکا بود.

۳- نتایج و بحث

بطور کلی، تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از مقایسه دو به دویی معیارها حقائق جالب توجه ای را نشان می دهد.
با توجه به وزن نسبی معیارها ی اصلی هیأت علمی با وزن ۰.۵۳۲ در اولویت بوده و سایر معیارها به ترتیب اولویت عبارتند از: خدمات کتابخانه ای (۰.۲۰۵)، ساختار برنامه تحصیلی (۰.۱۶۴) و چشم انداز شغلی و حرفه ای (۰.۰۹۹).

جدول ۷- وزن کلی معیارهای اصلی

وزن کلی	معیارها
۰.۵۳۲	هیأت علمی

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و
حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)

۰.۲۰۵	خدمات کتابخانه ای
۰.۱۶۴	ساختار برنامه تحصیلی
۰.۰۹۹	چشم انداز شغلی و حرفه ای

درمورد زیرمعیارهای مرتبط با هیأت علمی، برای همه دانشجویان "مدارج علمی" با وزن ۰.۳۳۲ مهمترین معیار بوده و بعد از آن به ترتیب تجارب حرفه ای (۰.۲۸۹)، قابلیت دسترسی به اعضای هیأت علمی (۰.۱۷۸)، ارتباط اعضا با مؤسسات دیگر (۰.۱۰۵) و نحوه تدریس (۰.۰۹۶) در اولویت می باشد.

در مورد خدمات کتابخانه ای، دانشجویان "برخورد دوستانه کارکنان کتابخانه" را که دارای وزنی معادل ۰.۷۰۵ می باشد، نسبت به "ساعت کاری کتابخانه" با وزن ۰.۲۹۵ در اولویت قرار داده اند.

در رابطه با ساختار برنامه تحصیلی، زیرمعیار "واحدها و کتابهای درسی جذاب" با وزن ۰.۶۷۵ در اولویت بوده و به ترتیب زیرمعیارهای "دسترسی به اطلاعات در مورد ساختار برنامه تحصیلی" با وزن ۰.۲۱۰ و "وجود جدول زمانبندی سخنرانی ها و کنفرانس ها" با وزن ۰.۱۱۶ مورد توجه می باشد.

درمورد چشم انداز شغلی، به ترتیب زیرمعیار "فرصت هایی برای شرکت در برنامه های کارشناسی ارشد" با وزن ۰.۶۹۶ و پس از آن زیرمعیار "فرصت هایی برای ادامه تحصیل در خارج از کشور" با وزنی معادل ۰.۳۰۴ در اولویت می باشد.

جدول ۸- وزن کلی زیرمعیارها

وزن کلی	معیارها
	هیأت علمی:
۰.۳۳۲	مدارج علمی
۰.۲۸۹	تجارب حرفه ای
۰.۱۷۸	قابلیت دسترسی
۰.۱۰۵	ارتباط با مؤسسات دیگر
۰.۰۹۶	نحوه تدریس
	خدمات کتابخانه ای:
۰.۷۰۵	برخورد دوستانه کارکنان
۰.۲۹۵	ساعت کاری کتابخانه
	ساختار برنامه تحصیلی:
۰.۶۷۵	واحدها و کتابهای درسی جذاب
۰.۲۱۰	دسترسی به اطلاعات در مورد ساختار برنامه تحصیلی
۰.۱۱۶	وجود جدول زمانبندی سخنرانی ها و کنفرانس ها
	چشم انداز شغلی و حرفه ای:
۰.۶۹۶	فرصت هایی برای شرکت در برنامه های کارشناسی ارشد
۰.۳۰۴	فرصت هایی برای ادامه تحصیل در خارج از کشور

نتیجه گیری:

آموزش، کنش پیچیده ای است و بی شک برای آسیب شناسی و کیفیت آن در نظام آموزش عالی کشور می بایست به بررسی و نقد اجزای تشکیل دهنده آن پرداخت. امروزه ما شاهد افزایش امکانات آموزشی و توسعه کمی دانشگاه ها، تنوع در رشته های مختلف تحصیلی و سهل شدن ورود به دانشگاه ها و افزایش روز به روز تعداد تحقیقات و پژوهش های اعضای هیأت علمی و اساتید هستیم اما برآیند ضعیف نظام آموزش عالی در کیفیت آموزش که به نزول رتبه دانشگاه های ایران در میان دانشگاه های معتبر دنیا انجامیده است، نشان از وجود مشکلاتی جدی در فرآیند آموزش دارد [۵].

امروزه، نقش سرمایه انسانی در رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و... بیش از پیش بر متخصصان امر روشن شده است. در این خصوص افزایش هدفمند ظرفیت تحصیلات تکمیلی دارای نقاط قوت زیادی است از جمله آنکه موجبات تولید علم، پژوهش و نوآوری را بدنبال دارد و شکی نیست که این موضوع موجب جذب و پرورش استعداد های برتر کشور در دانشگاه ها شده و از خروج آنها از کشور جلوگیری می کند ولی در عین حال افزایش ظرفیت بدون برنامه ریزی ممکن است باعث مشکلاتی از جمله کاهش کیفیت آموزشی و پژوهشی گردد. در این خصوص آموزش عالی و دانشگاه بایستی ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد. بنابراین بهینه سازی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه مستلزم شناخت و ارزیابی دقیق آن است و دسترسی به این هدف با به کارگیری شیوه های علمی و جامع ارزیابی امکان پذیر می شود و نقش اساتید و دانشجویان در این خود ارزیابی بسیار مهم و حیاتی است. با توجه به نتایج حاصل، مؤسسات آموزش عالی به جهت ارزشیابی از کیفیت تحصیلات تکمیلی نیازمند طراحی و به کارگیری ابزارهای دقیق تر و معتبرتری هستند اما علیرغم اهمیت کیفیت آموزش در نظام آموزش عالی و تأکیدی که بر این موضوع می شود، اکثر نظام های آموزش عالی، صرفاً با اکتفا به فرم های نظر سنجی دانشجویان در پی بررسی کیفیت تدریس اساتید خود بوده و استفاده از فرم های نظر سنجی را تنها ابزار ارزشیابی قلمداد کرده اند در صورتیکه علاوه بر کیفیت تدریس عوامل بسیاری در کیفیت تحصیلات تکمیلی دخیل می باشد.

مراجع:

- ۱- پریخ، مهری؛ فتاحی، رحمت الله (۱۳۸۴). "راهنمای نگارش مرور نوشتارها و پیشینه پژوهش"، تهران: انتشارات کتابدار.
- ۲- شمس، ناصر و دیگران، "طراحی و تبیین شاخص های بهره وری دانشگاه ها"، دانشگاه صنعتی امیر کبیر، ۱۳۷۸.
- ۳- صالحی، علی اکبر؛ غفرانی، محمدباقر، "نقش آموزش دولتی در ایران، شریف"، دوره یازدهم، شماره ۱۱، مهر ۱۳۷۴.
- ۴- رجب بیگی، مجتبی و دیگران، "الگوی برای ارزیابی عملکرد پژوهشی سازمان ها"، سمینار ساماندهی تحقیقات در برنامه سوم، دانشگاه علم و صنعت ایران، ۱۳۷۹.
- ۵- حاجی آقاجانی، سعید (۱۳۷۷). "نظرات استادان دانشکده پرستاری و مامایی در مورد اثر ارزشیابی دانشجویان بر چگونگی تدریس آنها در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی". پژوهش در علوم پزشکی.
- ۶- علیدوستی، س (۱۳۷۴). "افزایش بهره وری خدمات کتابخانه های تخصصی و دانشگاهی". مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، نما. شماره اول، دوره اول، قابل بازیابی به صورت برخط: <http://www.irandoc.ac.ir>
- ۷- خاکی، غلامرضا، "آشنایی با مدیریت بهره وری، تجزیه و تحلیل در سازمان"، کانون فرهنگی انتشاراتی سایه نما، ۱۳۷۶.
- ۸- پریخ، مهری (۱۳۷۷). "نقش آموزشی کتابخانه های دانشگاهی: مروری بر مباحث عمده و روند شکل گیری". کتابداری و اطلاع رسانی. سال اول، شماره سوم، صص: ۳۶-۵۵.
- ۹- بیگدلی، ز (۱۳۷۷). "آموزش استفاده از کتابخانه های دانشگاهی". فصلنامه کتاب. دوره نهم، شماره سوم و چهارم. صص: ۴۹-۵۹.

10- Maureen, Tam, (2001), "Measuring Quality Performance in Higher Education". Journal of Quality in Higher Education, Vol. q, No. 1. pp 47-54.

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و
حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)

- 11- Tsinidou, M., V. Gerogiannis, et al. (2010). "Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study." Quality Assurance in Education 18(3): 227-244.