

استقلال دانشگاه و نقش آن در تضمین کیفیت خدمات دانشگاه در سیستم آموزش عالی^۱

امید میلانی^{۲*}، محمد حسینی^۳، ابوالفضل قاسم‌زاده^۴

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۰/۱۷

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی استقلال دانشگاه و نقش آن در پاسخگویی و تضمین کیفیت خدمات دانشگاه در سیستم آموزش عالی پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و ۲۱۹ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند، به پرسشنامه پژوهش پاسخ دادند. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به متغیر استقلال از پرسشنامه مدل اروپایی یونسکو توماس استرمن و همکاران، متغیر پاسخگویی از پرسشنامه مدل نیویورک کیکو یوکویاما و متغیر تضمین کیفیت از پرسشنامه مدل HEDPERF استفاده شد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایایی هر یک از پرسشنامه‌های استقلال، پاسخگویی و تضمین کیفیت به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۰ و ۰/۹۲ به دست آمد. برای آزمون سؤال و فرضیه پژوهش از تحلیل T تک متغیره و رگرسیون چندگانه و تک‌گانه استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که دانشگاه از نظر استقلال دانشگاهی و پاسخگویی در وضعیت مطلوبی نیست ولی از نظر تضمین کیفیت در حد متوسط است و ارتباط معنی‌داری بین استقلال دانشگاهی با پاسخگویی و تضمین کیفیت مشاهده گردید و می‌تواند تا حدودی آن را پیش‌بینی کند (۰/۱۵)، همچنین ارتباط معنی‌داری بین پاسخگویی دانشگاهی و تضمین کیفیت وجود دارد و می‌تواند به صورت مثبت و معنی‌دار آن را پیش‌بینی کند (۰/۲۱). با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که ساختار سازمانی دانشگاه به سمت ارتباط بیشتر با محیط بیرون و بازار سوق داده شود و بدین طریق هم استقلال و پاسخگویی دانشگاه بیشتر خواهد شد و به تبع آن کیفیت خدمات آن نیز افزایش چشمگیری خواهد داشت.

واژه‌های کلیدی: استقلال، اعضای هیئت علمی، پاسخگویی، تضمین کیفیت

۱. مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه است.

۲. * کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه. milani.omid@yahoo.com

۳. دکتری مدیریت آموزشی، دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه.

۴. دکتری مدیریت آموزشی، استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

مقدمه

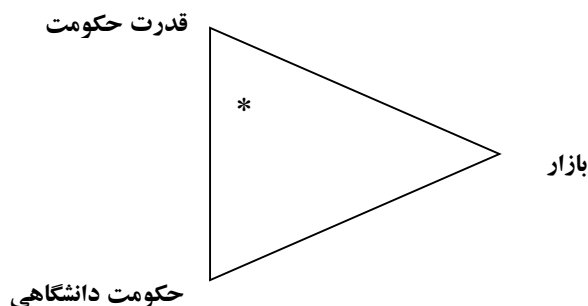
بدون شک رونق و شکوفایی هر نظامی به سیستم آموزشی آن پیوند خورده است. به عبارتی هیچ جامعه‌ی توسعه‌یافته‌ای پیدا نمی‌شود که در آن آموزش و نهادهای آموزشی، راهبر توسعه نباشند. در این راستا آموزش عالی هم نهادی مدرن و کارکرد اصلی آن آموزش، پژوهش و خدمات است. می‌توان گفت بحث در مورد توسعه فراگیر و پایدار بدون سرمایه‌گذاری گسترده در نظام آموزش عالی تقریباً موضوع عبثی به نظر می‌رسد (خلفخانی، ۱۳۹۱).

در این راستا اصالت و پویایی فعالیت‌های دانشگاه نیاز به جوی آزاد و دموکراتیک دارد و از اصول پشتیبان اعضای هیئت علمی به شمار می‌رود. اعطای استقلال به دانشگاه‌ها نیز سیاستی اصولی برای افزایش مسئولیت‌پذیری، پاسخ‌گویی و پویایی آن است. استقلال، خودگردانی یا خودمختاری دانشگاه، امری نسبی است که علیرغم تأکید بر جایگاه ممتاز، شخصیت حقوقی مستقل و اداره علمی آن، به‌ضرورت تأمین کمک‌های مالی دولت از یک‌سو و هماهنگی سیاست‌های آموزشی، پژوهشی و تربیت نیروی انسانی موردنیاز برنامه‌های توسعه کشور از سوی دیگر تأکید دارد (رحمانی میاندهی و نصرآبادی لوسانی، ۱۳۸۰).

استقلال دانشگاه اگرچه به معنای تضمین کیفیت علمی آن، به‌ویژه در کوتاه‌مدت نیست، اما تجارب و رهیافت‌های جهانی نشان می‌دهد، سخن گفتن از کیفیت علمی دانشگاه فارغ از استقلال آن، دور از زمینه‌های علمی است (کریمیان و همکاران، ۱۳۹۰). آزادی علمی که یکی از ویژگی‌های حیات و پویایی دانشگاه است، بدون باور و تلاش برای تحقق استقلال دانشگاه امکان تحقق و بقا ندارد. وجود استقلال برای بهره‌وری بیشتر، اقتصاد و روحیه بهتر در بین کارکنان و دانشجویان دانشگاه، ضروری است (اکوروسی^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

یکی از عواملی که ارتباط تنگاتنگی با استقلال دانشگاهی دارد و از جلوه‌های بارز آن است بحث پاسخگویی است. دانشگاه نهادی پویا و سازنده است که برای پاسخ به نیازهای

تخصصی و علمی جامعه بنا شده و حیات آن در گرو تعامل سازنده و اثربخش با محیط اطراف خود است. این تعامل آنگاه دوام و نشاط می‌یابد که از یک سو کیفیت دانشگاه حفظ شود و ارتقاء یابد و از سوی دیگر در پاسخگویی به نیازهای جامعه از انعطاف پذیری لازم برخوردار باشد (ابوالقاسمی، ۱۳۸۷). در حالی که مؤثرترین عامل در اداره دانشگاه‌های ایران اختیار و قدرت حکومت است و تأثیر دو عامل دیگر یعنی حکومت دانشگاهی و بازار ضعیف تر است و در شرایط فعلی مکان ایران در مثلث همکاری کلارک^۱ در نقطه‌ی نزدیک رأس مثلث است. کلارک سه عامل را در سیستم حکمرانی آموزش عالی مشخص نمود: اختیار و قدرت حکومت، بازار و حکومت آکادمیک. این سه عامل به عنوان نیروهای تعیین کننده‌ای تشخیص داده شده‌اند که از طریق تعامل درونی، تعادل یک سیستم آموزش عالی را برقرار می‌کنند. کلارک این سه عامل را در یک طرح ترکیب نمود و نام آن را مثلث همکاری گذاشت. هر گوشه مثلث کننده حداکثری یکی از عوامل و کننده حداقلی دو عامل دیگر است (شکل ۱)، (مرندی و همکاران، ۱۳۹۲).



شکل ۱. موقعیت ایران در مثلث همکاری کلارک

بنابراین عدم استقلال و پاسخگویی دانشگاه‌ها منجر به بی‌توجهی به کیفیت خدمات آن‌ها و پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش خواهد شد (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰). تدارک سیستم آموزشی با کیفیت بالا سبب

می‌شود که دانشگاه‌ها دانشجویانی را تربیت کنند که به تغییرات پاسخگو بوده و توانایی انجام خدمات را مطابق با نیازهای مشتریان داشته باشند (لین^۱، ۲۰۰۷).

مفهوم استقلال دانشگاهی عبارت است از: «برخورداری از آزادی و عدم پابندی به مقررات دست و پاگیر دیوان سالارانه دولتی در ارتباط با سازمان داخلی دانشگاه، مدیریت آن، توزیع منابع مالی، کسب درآمد از منابع غیرعمومی، استخدام کارکنان، شرایط تحصیلی و برخورداری از آزادی در خصوص چگونگی تدریس و پژوهش» (به نقل از ذاکر صالحی، ۱۳۸۸). وارنوک^۲ (۱۹۹۲) اظهار می‌دارد که مفهوم استقلال عمدتاً به نهادهای آموزشی اطلاق می‌گردد و بیانگر خودگردان بودن آن‌ها است. اصولی که دانشگاه برمی‌گزیند و تصمیماتی که اتخاذ می‌کند، از سوی هیچ‌کس یا هیچ قدرتی از خارج از محیط دانشگاه دیکته نمی‌شود. میرسون^۳ و همکاران (۱۹۹۶) پاسخگویی را اساس اندازه‌گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش دهی می‌دانند و اعتقاد دارند که پاسخگویی باید به‌عنوان ملاکی جهت اندازه‌گیری عملکرد، گزارش دهی و ارزیابی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. یک عامل (یک فرد، یک سازمان) وقتی پاسخگو است که تشخیص دهد قول انجام چیزی یا کاری را داده است و مسئولیتی قانونی و اخلاقی را در جهت انجام آن وعده، به بهترین و کامل‌ترین وجه ممکن، پذیرفته است (جنسن^۴، ۲۰۰۰). ویدویچ^۵ و اسلی^۶ (۲۰۰۱) خاطر نشان می‌کنند که چهار نوع پاسخگویی وجود دارد که عبارت‌اند از: پاسخگویی حرفه‌ای نسبت به همسالان، پاسخگویی دموکراتیک نسبت به جامعه، پاسخگویی مدیریتی نسبت به دولت و پاسخگویی بازاری نسبت به مشتریان. وینتس^۷ معتقد است که نظام کیفیت در آموزش عالی دو هدف عمده بهبود کیفیت یاددهی-یادگیری و فراهم‌سازی زمینه پاسخگویی را دنبال می‌کند. همچنین وان‌دام^۸ ارائه اطلاعات و پاسخگویی به جامعه و برنامه‌ریزی را به‌عنوان

1. Lin
2. Warnock
3. Meyerson
4. Jensen
5. Vidovich
6. Slee
7. Vintes
8. Van dam

عمده‌ترین اهداف تضمین کیفیت در آموزش عالی ذکر می‌کند (زنجیزی و همکاران، ۱۳۹۰). با عنایت به ملاحظات فوق، می‌توان کلیه اقدامات برنامه‌ریزی شده و نظام‌داری که در راستای حصول اطمینان از تحقق الزامات کیفیت عناصر نظام آموزشی و از جمله محصول یا خدمت به انجام می‌رسد را تضمین کیفیت نامید (مختاریان و محمدی، ۱۳۸۹). نتایج پژوهش‌های آراسته (۱۳۸۲) بیانگر این است که دخالت‌های اهل سیاست در امور دانشگاه‌ها موجب مختل شدن فعالیت‌های علمی و نارضایتی اعضای هیئت‌علمی می‌شود. همچنین ذاکر صالحی (۱۳۸۸) به این نتیجه رسید، سیر تحول قوانین نشان داد که عمدتاً قوانین و مقررات موجود در زمینه‌ی خودمختاری اداری و مالی است و در زمینه‌ی استقلال محتوایی (آزادی علمی، استقلال در برنامه درسی و ...) تمهیدات کمتری وضع شده است. این یافته‌ها با رهیافت‌های مهر محمدی (۱۳۸۷)، نیلی احمدآبادی (۱۳۸۸)، سلسیلی (۱۳۸۶) و ضیایی بیگدلی (۱۳۹۲) همسو است (نقل از ذاکر صالحی، ۱۳۹۲). به دلیل تصلب ساختارهای اداری و مالی از همین اختیارات و قوانین و مقررات موجود و ظرفیت‌های قانونی بهره لازم برده نشده است.

یافته‌های پژوهش رزاق مرندی و همکاران (۱۳۹۲)، نشان می‌دهد در شرایط فعلی مکان ایران در مثلث همکاری کلارک در نقطه‌ای نزدیک رأس مثلث که کننده بیشترین اختیار و قدرت حکومت است قرار دارد. نتایج این پژوهش برخی نتایج مطالعات پیشین را تأیید می‌کند؛ از جمله مطالعات جاودانی و همکاران (۱۳۸۷) که نشان می‌دهد ۷۱ درصد مدیران عالی نظام آموزش عالی ایران تمرکزگرایی، حاکمیت دیوانسالاری سنتی و شکل نگرفتن استقلال آکادمیک را جزو نقاط ضعف آموزش عالی ایران می‌دانند و مداخله‌گری دولت در نظام آموزش عالی را از تمهیدات آن به شمار می‌آید؛ و همچنین مطالعات آذرگش و همکاران (۱۳۸۶) بر ناکافی بودن اختیارات دانشگاه‌ها و لزوم گسترش و تحکیم استقلال آن‌ها از طریق گسترش وظایف هیئت‌امنای دانشگاه‌ها تأکید کردند. مطالعاتی هم که اثرات مثبت وجود استقلال در دانشگاه را نشان می‌دهند می‌توان به مطالعاتی همچون، آفین^۱ و

همکاران (۲۰۰۸)، استرمن^۱ و بتوت^۲ (۲۰۱۱) اشاره کرد. در خصوص تضمین کیفیت خدمات آموزشی، در پژوهش‌های آقامولایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، آربونی و همکاران (۲۰۰۵)، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹) و رضائیان و همکاران (۱۳۹۰)، نقل از عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰)، شکاف منفی کیفیتی مشاهده شده است. نتایج پژوهش‌ها و بررسی‌های انجام شده حاکی از آن است که دانشگاه‌های ایران از نظر کیفیت آموزشی در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارند (عزیزی، ۱۳۸۷).

بر طبق یافته‌های کریمیان و همکاران (۱۳۹۰) توجه بیشتر به استقلال دانشگاه‌ها هم در بعد آزادی علمی و هم در استقلال اداری و مالی، زمینه‌ساز مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بیشتر در مدیریت دانشگاهی است. پرداختگی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که اعضای جامعه علمی مورد مطالعه، اعتقاد دارند که دانشگاه‌های مادر دولتی در پاسخگویی به ذینفعان بیرونی کلیدی موفقیت‌چندانی نداشته‌اند. این یافته با یافته‌های برخی دیگر از پژوهشگران کبریایی و همکاران (۱۳۸۴) و آقا مولایی (۱۳۸۵)، در خصوص ضعف مؤلفه پاسخگویی در کیفیت خدمات آموزشی همخوانی دارد و نیز یافته‌های آذرگشسب و همکاران (۱۳۸۶) مبنی بر این که وظیفه پاسخگویی به عنوان اولویت آخر در وظایف هیئت‌امنا قرار دارد را تأیید می‌کند.

وارگز و مارتین^۳ (۲۰۱۴) در تحقیقی به بررسی دانشگاه گادجاج مادا^۴ پرداخته است که این دانشگاه با ایجاد تغییرات و اعطای استقلال در حوزه‌های علمی، مدیریت مالی، منابع انسانی، مدیریت و نظارت توانست به یک سیستم تضمین کیفیت درونی و بیرونی و در نتیجه پاسخگویی بیشتر درونی و بیرونی در این دانشگاه شود. چول شین^۵ و همکاران (۲۰۱۱) در فصل سوم کتاب رتبه‌بندی دانشگاه بیان می‌دارد پاسخگویی تنها در یک زمینه باریک به عنوان یکی از اهداف تضمین کیفیت است و لازم و ملزوم یکدیگر هستند. هوچت^۶ (۲۰۰۶)

-
1. Estermann
 2. Bennetot
 3. Varghese & Martin
 4. Gadjah Mada University
 5. Cheol Shin
 6. Hoecht

در مقاله‌ای استقلال و پاسخگویی را دو قطب متضاد نمی‌داند و بیان می‌کند کیفیت را می‌توان از طریق ترویج آموزش و نوآوری به جای کنترل بوروکراتیک افزایش داد. در نهایت با توجه به اینکه، هم‌اکنون فرآیند استقلال دانشگاهی در بستر تاریخی خود در کشورهای جهان با چالش‌های متعدد مواجه است (ذاکر صالحی، ۱۳۹۲)؛ مسئله مطالعه حاضر این است که علاوه بر چالش‌ها و کاستی‌های مدیریتی از نظر حقوقی، سازمانی، مالی، نیروی انسانی و علمی تاکنون ترسیم دقیقی از این کاستی‌ها صورت نگرفته است و بنابراین مسئله اصلی ما در این پژوهش آن است که آیا استقلال دانشگاهی می‌تواند پاسخگویی و تضمین کیفیت در سیستم آموزش عالی به دنبال داشته باشد؟ به همین جهت با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهشی که به اهمیت نقش استقلال دانشگاه در پاسخگویی و تضمین کیفیت پرداخته است سؤالات زیر تدوین می‌گردد:

سؤال اول: متغیرهای استقلال دانشگاهی و مؤلفه‌های آن، پاسخگویی و تضمین کیفیت در چه وضعیتی قرار دارند؟

سؤال دوم: آیا بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاه با پاسخگویی دانشگاه رابطه وجود دارد؟

سؤال سوم: آیا بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی با تضمین کیفیت رابطه وجود دارد؟

سؤال چهارم: آیا بین پاسخگویی دانشگاه و تضمین کیفیت خدمات دانشگاه رابطه وجود دارد؟

روش پژوهش

با توجه به هدف اصلی پژوهش پیش رو، این پژوهش از نظر هدف، از نوع پژوهش کاربردی است و با در نظر گرفتن موضوع پژوهش، روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل ۴۶۰ عضو هیئت‌علمی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ است؛ که ۲۱۹ نفر با استفاده از جدول مورگان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند لذا برای برگشت تعداد ۲۱۹ پرسشنامه، ۲۵۰ پرسشنامه در بین اعضای هیئت‌علمی توزیع گردید که از این بین ۲۱۹ پرسشنامه عودت داده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد که به صورت مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت بود. برای سنجش استقلال دانشگاه از پرسشنامه مدل اروپایی یونسکو استرمن و همکاران (۲۰۱۱) که در ۲۶

کشور اروپایی مورد استفاده قرار گرفته و دارای ۵۳ سؤال است، استفاده شد. این پرسشنامه دارای چهار مؤلفه‌ی: استقلال سازمانی، استقلال مالی، استقلال نیروی انسانی و استقلال علمی است. برای سنجش پاسخگویی از پرسشنامه مدل نیویورک کیکو یوکویاما (۲۰۱۱) که دارای ۲۲ سؤال است، استفاده شد. این پرسشنامه دارای چهار مؤلفه‌ی: پاسخگویی دموکراتیک، پاسخگویی مدیریتی، پاسخگویی بازار و پاسخگویی حرفه‌ای است. برای سنجش تضمین کیفیت از پرسشنامه HEDPERF استفاده شد. در مدل HEDPERF تلاش شده مدل SERVPERF به منظور ارزیابی کیفیت خدمات در آموزش عالی، تعدیل و سازگار شود. این مدل دارای چهار بعد: جنبه‌های غیر تحصیلی، جنبه‌های تحصیلی، اعتماد و همدلی است (فتیحی واجارگاه و محمدهادی، ۱۳۹۲: ۱۶۱-۱۶۲). روایی پرسشنامه‌ها به وسیله صاحب نظران تأیید شد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایایی برآورد شده برای پرسشنامه‌های استقلال، پاسخگویی و تضمین کیفیت به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۹۰ و ۰/۹۲ است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری تی تک متغیره، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه و رگرسیون خطی ساده با استفاده از نرم‌افزار spss22 بهره گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

نمونه آماری این پژوهش شامل ۲۱۹ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه بود که ۱۶ نفر زن (۷/۳٪) و ۲۰۳ نفر مرد (۹۲/۷٪) بودند و ۵۴ نفر (۲۴/۷٪) مربوط به گروه انسانی، ۲۴ نفر (۱۱٪) علوم پایه، ۳۴ نفر (۱۵/۵٪) دامپزشکی، ۳۷ نفر (۱۶/۹٪) فنی مهندسی، ۵۵ نفر (۲۵/۱٪) کشاورزی و ۱۵ نفر (۶/۸٪) گروه هنر بودند.

برای بررسی سؤال اول پژوهش از آزمون T تک متغیره استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. بررسی وضعیت موجود و مطلوب مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی،

پاسخگویی و تضمین کیفیت

ردیف	عامل	تعداد	معیار ملاک	میانگین تجربی	تفاوت	d.f	T	sig
۱	استقلال دانشگاه	۲۱۹	۳	۲/۸۴	-۰/۱۴	۲۱۸	-۶/۶۱	۰/۰۰۱
۲	استقلال سازمانی	۲۱۹	۳	۳/۱۴	۰/۱۵	۲۱۸	۳/۸۷	۰/۰۰۱
۳	استقلال مالی	۲۱۹	۳	۲/۴۳	-۰/۵۷	۲۱۸	-۱۶/۴۸	۰/۰۰۱
۴	استقلال نیروی انسانی	۲۱۹	۳	۳/۰۲	۰/۰۲	۲۱۸	۷/۳۳	۰/۳۵۸
۵	استقلال علمی	۲۱۹	۳	۲/۷۲	-۰/۲۷	۲۱۸	-۹/۹۷	۰/۰۰۱
۶	پاسخگویی دانشگاه	۲۱۹	۳	۲/۵۰	-۰/۴۹	۲۱۸	-۱۳/۸۴	۰/۰۰۱
۷	تضمین کیفیت	۲۱۹	۳	۳/۱۲	۰/۱۲	۲۱۸	۲/۴۴	۰/۰۱

با توجه به جدول بالا استقلال سازمانی با توجه به میزان T در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است و با تفاوت ۰/۱۵ بالاتر از حد ملاک موردنظر بوده است؛ یعنی در این زمینه دارای استقلال نسبتاً بالایی هستیم. استقلال نیروی انسانی با توجه به میزان T معنی دار نیست و با توجه به میانگین تجربی و معیار ملاک با تفاوت ۰/۰۲ در حد متوسط است. کل استقلال دانشگاهی، استقلال مالی، استقلال علمی و پاسخگویی دانشگاهی با توجه به میزان T در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار می‌باشند و با توجه به میانگین تجربی و معیار ملاک به ترتیب با تفاوت -۰/۱۴، -۰/۵۷، -۰/۲۷ و -۰/۴۹ کمتر از حد ملاک موردنظر بوده‌اند. همچنین تضمین کیفیت با توجه به میزان T در سطح ۰/۰۱ معنی دار است و با توجه به میانگین تجربی تضمین کیفیت با تفاوت ۰/۱۲ در حد ملاک موردنظر بوده.

برای آزمون سؤالات دوم، سوم و چهارم پژوهش از تحلیل رگرسیون چندگانه، همبستگی پیرسون و رگرسیون تک متغیره استفاده شد. همچنین ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه و رگرسیون تک متغیره در جدول شماره ۳، ۴ و ۵ ارائه شده است.

جدول ۲. ماتریس کواریانس متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	کل استقلال	۱						
۲	استقلال سازمانی	**۰/۷۴	۱					
۳	استقلال مالی	**۰/۶۰	**۰/۳۰	۱				
۴	استقلال نیروی انسانی	**۰/۶۸	**۰/۳۴	**۰/۲۸	۱			
۵	استقلال علمی	**۰/۶۶	**۰/۳۴	**۰/۴۲	**۰/۳۹	۱		
۶	پاسخگویی	**۰/۴۲	**۰/۳۷	۰/۰۸	*۰/۱۷	۰/۰۱	۱	
۷	تضمین کیفیت	**۰/۳۹	**۰/۳۳	*۰/۱۵	۰/۱۳	۰/۰۸	**۰/۴۶	۱

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه پیش‌بینی تضمین کیفیت دانشگاه با مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	T	P
۱	استقلال سازمانی						۰/۳۸	۵/۵۰	۰/۰۰۰۱
۲	استقلال مالی	تضمین	۱۰/۰۵	۰/۰۰۰۱	۰/۳۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۳/۴۳	۰/۰۰۱
۳	استقلال نیروی انسانی	کیفیت					۰/۰۱	۰/۱۹	۰/۸۴
۴	استقلال علمی						۰/۰۲	۰/۴۰	۰/۶۸

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که مقدار آماره‌ی آزمون F برای بررسی رابطه بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی با تضمین کیفیت برابر با ۱۰/۵۰ است و با در نظر گرفتن ($P=۰/۰۰۰۱$) رابطه مثبت و معنی‌داری بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی با تضمین کیفیت وجود دارد. مقدار R^2 نشان می‌دهد که ۰/۱۵ از واریانس تضمین کیفیت به وسیله‌ی مؤلفه‌های نامبرده استقلال دانشگاهی قابل تبیین است. همچنین ضرایب رگرسیون نشان می‌دهد مؤلفه‌های «استقلال سازمانی» ($\beta=۰/۳۸$) و «استقلال مالی» ($\beta=۰/۲۳$) به طور مثبت و معنی‌دار می‌تواند تضمین کیفیت را پیش‌بینی کنند.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه پیش‌بینی پاسخگویی دانشگاه با مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	T	P
۱	استقلال سازمانی						۰/۴۱	۵/۹۳	۰/۰۰۰۱
۲	استقلال مالی	پاسخگویی	۱۰/۹۰	۰/۰۰۱	۰/۴۲	۰/۱۷	۰/۰۶	۱/۰۱	۰/۳۱
۳	استقلال نیروی انسانی	دانشگاه					۰/۱۶	۲/۲۷	۰/۰۲
۴	استقلال علمی						۰/۰۰۶	۰/۰۷	۰/۹۳

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که مقدار آماره‌ی آزمون F برای بررسی رابطه بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی با پاسخگویی برابر با ۱۰/۹۰ است و با در نظر گرفتن ($P=۰/۰۰۱$) رابطه مثبت و معنی‌داری بین مؤلفه‌های استقلال دانشگاهی با پاسخگویی دانشگاهی وجود دارد. مقدار R^2 نشان می‌دهد که ۰/۱۷ از واریانس پاسخگویی دانشگاهی به وسیله‌ی مؤلفه‌های نامبرده استقلال دانشگاهی قابل تبیین است. همچنین ضرایب رگرسیون نشان می‌دهد که مؤلفه‌های «استقلال سازمانی» ($\beta=۰/۴۱$) و «استقلال نیروی انسانی» ($\beta=۰/۱۶$) به‌طور مثبت و معنی‌دار می‌توانند پاسخگویی دانشگاهی را پیش‌بینی کنند.

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون تک متغیره پیش‌بینی تضمین کیفیت خدمات دانشگاه

با پاسخگویی دانشگاهی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	T	P
۱	پاسخگویی	تضمین کیفیت	۵۸/۴۲	۰/۰۰۰۱	۰/۴۶	۰/۲۱	۰/۴۶	۷/۶۴	۰/۰۰۰۱

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار آماره‌ی آزمون F برای بررسی رابطه بین پاسخگویی با تضمین کیفیت برابر با ۵۸/۴۲ است و با در نظر گرفتن ($P=۰/۰۰۰۱$) رابطه مثبت و معنی‌داری بین پاسخگویی دانشگاهی و تضمین کیفیت وجود دارد. مقدار R^2 نشان می‌دهد که ۰/۲۱ از واریانس تضمین کیفیت به وسیله‌ی پاسخگویی دانشگاهی قابل تبیین است. همچنین ضرایب رگرسیون نشان می‌دهد که پاسخگویی ($\beta=۰/۴۶$) می‌تواند به‌صورت مثبت و معنی‌داری تضمین کیفیت را پیش‌بینی کند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استقلال سازمانی، نشان‌دهنده‌ی نسبتاً بالا بودن میانگین استقلال سازمانی با تفاوت ۰/۱۵ درصد بالاتر از میانگین مورد انتظار است، یعنی در این زمینه از استقلال نسبتاً بالاتر از میانگین برخوردار هستیم. مشکلات ساختاری و سازمانی نظام آموزش عالی ایران از جمله گسستگی میان مراکز علمی و اجرایی، فقدان تعامل دانشگاه، جامعه و دولت، عدم تناسب بین آموزش و بازار و به کار نرفتن نتیجه پژوهش‌ها و مدیریت متمرکز برای اداره دانشگاه‌ها است که به‌نوعی هم‌شکلی، انجماد سازمانی، دیوانسالاری، اتلاف فرصت‌ها و منابع و عدم بهره‌وری را در پی داشته است. مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استقلال مالی بیانگر مطلوب نبودن استقلال مالی با تفاوت ۰/۵۷- درصد و فاصله زیاد بین وضعیت موجود و مطلوب از نظر استقلال مالی است و در این زمینه به منابع مالی دولتی وابسته است. به دلیل عدم ارتباط و مشارکت دانشگاه و صنعت و سایر مؤسسات آموزش عالی عدم بهره‌برداری از ظرفیت‌های خارج از دانشگاه و همچنین عدم شرکت در پروژه‌های سودآور، دانشگاه‌ها از نظر مالی دارای استقلال نیستند و به بودجه دولتی وابستگی زیادی دارند. هر چه استقلال مالی دانشگاه کمتر باشد دخالت دولت در امور دانشگاه بیشتر شده که باعث می‌شود دانشگاه از رسالت اصلی خود باز بماند و استقلال خود را به‌عنوان یک نهاد مستقل و پویا از دست بدهد.

مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استقلال نیروی انسانی بیانگر این است که استقلال نیروی انسانی با تفاوت ۰/۰۲ درصد در حد میانگین مورد انتظار است اما از نظر آماری معنادار نیست. ما در عصر تحولات در عرصه‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی هستیم، در این تحولات، علم و فناوری و توسعه انسانی و استقلال در زمینه نیروی انسانی بیش از هر زمانی محوریت یافته است. در این ساختار مسئولان و برنامه‌ریزان فاقد بینش و توان لازم برای جذب و پرورش استعدادها و توانایی خود و به‌کارگیری خلاقیت‌های عظیم فردی در جهت بهره‌گیری از منابع خدادادی و توسعه و پیشرفت جامعه و تأمین منافع ملی هستند و بدین ترتیب مهاجرت مغزها امری گریزناپذیر و خسارت-بار می‌شود. لذا به نظر می‌رسد در

این دوران سخت توسعه در ایران، تغییر در ساختارهای سنتی کشور در بخش‌های مختلف علمی، نیروی انسانی، اجتماعی و سیاسی و اقتصادی ضروری است. البته پیش‌نیاز و مقدمه‌ی ضروری این تحول ساختاری، ایجاد تحول در بینش و نگرش مسئولان، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان در مورد نگرشی که به انسان به‌عنوان محور اصلی و نیز هدف توسعه و آموزش نیروی انسانی، استقلال دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی در زمینه نیروی انسانی و تفویض اختیار به آن‌ها در این زمینه است.

مقایسه وضعیت موجود و مطلوب استقلال علمی بیانگر مطلوب نبودن استقلال علمی با تفاوت ۰/۲۷- درصد و فاصله زیاد بین وضعیت موجود و مطلوب از نظر استقلال علمی است. در حقیقت بازسازی فضای علمی و نظری دانشگاه‌ها به تناسب نیازها و خواسته‌های امروز جامعه ضروری است. برای گسترش توانایی‌های دانشگاه‌ها در جهت پاسخ به شرایط متغیر محیطی و نیازهای اجتماعی و علمی، باید مسئولیت‌پذیری درونی دانشگاه‌ها را افزایش داد. دانشگاه به دلیل بافت و ترکیب علمی و اهداف و مأموریت‌های آن از یک ساختار دموکراتیک برخوردار است و میزان انطباق مأموریت‌های دانشگاه با آرمان‌های جامعه ملی مستلزم آزادی علمی و استقلال دانشگاه از نظر تعیین اهداف و اولویت‌ها و برنامه‌ریزی برای نیل به آن‌ها است و لذا دانشگاه نهادی است نیازمند استقلال علمی و سازمانی و برخوردار از آزادی‌های علمی که در آن استادان، پژوهشگران، دانشجویان، کارشناسان و کارکنان بهره‌مند از اطمینان و امنیت فکری، شغلی، مالی، سیاسی و اجتماعی بتوانند به تولید اندیشه و دانش و تعمیق تعهدات اجتماعی بپردازند. استقلال دانشگاه و استقلال علمی لازم و ملزوم و مکمل یکدیگرند.

مقایسه وضعیت موجود و مطلوب پاسخگویی، بیانگر مطلوب نبودن پاسخگویی با تفاوت ۰/۴۹- درصد و فاصله زیاد بین وضعیت موجود و مطلوب از نظر پاسخگویی است؛ که این نشانگر این است که سیستم آموزش عالی، در پاسخگویی به محیط‌های درونی و بیرونی (پاسخگویی بازار، مدیریتی و دموکراتیک) بسیار ضعیف عمل می‌کند، این می‌تواند به دلیل ضعف استقلال دانشگاه باشد که منجر به پاسخگویی ضعیف‌تر می‌شود. در آموزش عالی بسیاری از تصمیمات، از جمله فعالیت‌های پژوهشی و آموزشی باید توسط هیأت علمی اتخاذ

شود. از این رو استقلال هیئت علمی و در نهایت دانشگاه بسیار مهم است؛ اما در کنار استقلال، یا کسب استقلال، پاسخگویی نیز ضرورت دارد. آزادی در کسب دانش (تحقیق)، اشاعه دانش (آموزش) و بهبود زندگی انسان‌ها (خدمات اجتماعی) در سایه استقلال تحقق می‌یابد. همراه با اعطای استقلال توسط دولت‌ها، به‌ویژه دانشگاه‌هایی که توسط دولت حمایت می‌شوند، پاسخگویی نیز رشد می‌کند.

نتایج حاصل از آزمون سؤال اول پژوهش با نتایج پژوهش‌های زیر همسو است:

نتایج گردهمایی گلیون^۱ (۱۹۹۸) به نقل از تقی پور ظهیر و صفایی، (۱۳۸۸)؛ ذاکر صالحی (۱۳۹۲)؛ آراسته (۱۳۸۲)؛ یافته‌های پژوهش رزاق مرنندی و همکاران (۱۳۹۲)؛ آفین و همکاران (۲۰۰۸)؛ استرمن و بتوت (۲۰۱۱) در خصوص ضعف مؤلفه‌های استقلال؛ کریمیان و همکاران (۱۳۹۰)؛ پرداختچی و همکاران (۱۳۹۱)؛ کبریای و همکاران (۱۳۸۴) و آقا ملایی و همکاران (۱۳۸۵)، آذرگشسب و همکاران (۱۳۸۶) در خصوص ضعف مؤلفه پاسخگویی در کیفیت خدمات آموزشی همخوانی دارد.

در نهایت در مقایسه وضعیت موجود و مطلوب تضمین کیفیت، بیانگر کیفیت دانشگاه با تفاوت ۰/۱۲ درصد از میانگین ابزار پژوهش است؛ که این نشانگر این است که سیستم آموزش عالی، در زمینه تضمین کیفیت (جنبه‌های تحصیلی، جنبه‌های غیر تحصیلی، همدلی و اعتماد) به‌خوبی عمل می‌کند. بیشتر پژوهش‌ها در زمینه کیفیت آموزش عالی بر روی دانشجویان انجام شده که نتایج آن‌ها نشانگر ضعف بودن کیفیت خدمات ارائه شده دانشگاه است مانند پژوهش‌های آقامولایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، آربونی و همکاران (۲۰۰۵)، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)، رضائیان و همکاران (۱۳۹۰)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) و عزیزی (۱۳۸۷) در خصوص کیفیت خدمات آموزشی و تضمین کیفیت، شکاف منفی کیفیت مشاهده شده است؛ اما در پژوهش حاضر که بر روی اعضای هیئت علمی صورت گرفته، کیفیت خدمات دانشگاه متوسط ارزیابی شده است و این نشانگر

تفاوت در دیدگاه‌های اعضای هیئت علمی و دانشجویان و مشتریان آموزش عالی از کیفیت خدمات دانشگاه است.

همچنین نتایج پژوهش نشان‌دهنده ارتباط بین ابعاد استقلال دانشگاه با پاسخگویی و تضمین کیفیت و ارتباط پاسخگویی با تضمین کیفیت است. هرچه دانشگاه دارای استقلال بیشتری در زمینه‌های سازمانی، مالی و نیروی انسانی باشد، پاسخگویی و در نتیجه کیفیت خدمات آن‌ها نیز به مراتب بیشتر خواهد شد. نتایج سؤالات دوم، سوم و چهارم با نتایج پژوهش وارگز و مارتین (۲۰۱۴) و چول شین و همکاران (۲۰۱۱) و هوچت (۲۰۰۶) همسویی دارد.

در حالت کلی می‌توان نتیجه گرفت که دانشگاه از نظر استقلال در زمینه‌های مختلف مالی، سازمانی، نیروی انسانی و علمی دارای وضعیت مطلوبی نیست و از آنجایی که استقلال دانشگاه تأثیر زیادی بر کیفیت خدمات و در نتیجه بر پاسخگویی درونی و بیرونی دارد، پاسخگویی دانشگاه نیز دارای وضعیت مطلوبی نیست؛ همچنین کیفیت خدمات دانشگاه نیز به دلیل تأثیرپذیری از استقلال و پاسخگویی نیز دارای وضعیت مطلوبی نیست؛ بنابراین هر چه استقلال دانشگاهی مخصوصاً استقلال مالی افزایش یابد، وضعیت سایر مؤلفه‌های استقلال به دلیل وابستگی کمتر به منابع دولتی بهبود خواهد یافت و پاسخگویی آن به دلیل این که مسئولیت امور بر عهده خودشان است نیز بیشتر خواهد شد؛ همچنین با بالا رفتن استقلال و به طبع آن پاسخگویی، دانشگاه مجبور خواهد بود برای پاسخگو بودن به ذینفعان و مشتریان خدمات دانشگاه، کیفیت خدمات خود را نیز افزایش دهند.

پیشنهادها

- استقلال مالی نقش به‌سزایی در کمک به استقلال اداری و اجرایی دارد. تنوع بخشی به منابع مالی جدید مالی از طریق ارتباط با بخش‌های صنعت و خدمات، بسیار مفید است.
- واحدهایی در دانشگاه‌ها وظیفه شناسایی و مستندسازی اطلاعات کاری و نیازهای علمی و فناوری سازمان‌های تولیدی و خدماتی و تجارب مدیران آن‌ها را عهده‌دار شوند.

- با توجه به ضعیف بودن جایگاه رقبا و رقابت‌پذیری در فعالیتهای پژوهش و فناوری دانشگاه، پیشنهاد می‌شود قوانین و راهکارهایی برای استقلال دانشگاه‌ها در تصمیم‌گیری و امور مالی به منظور سوق دادن آن‌ها به رقابت برای بقا و رشد، تدوین و اجرا شود. گسترش شرکت‌های دانش‌بنیان خصوصی، رتبه‌بندی دانشگاه‌ها بر اساس درآمدهای اختصاصی حاصل از پژوهش، فناوری و کارآفرینی و حمایت مالی و معنوی بر مبنای آن می‌تواند برخی از راهکارهای رقابتی کردن دانشگاه‌ها در اجرای پژوهش‌های ثروت‌آفرین باشد.

- تعاملات علمی- کاربردی که از مقوله‌های فرعی ارتباط صنعت و دانشگاه، تعامل با سایر مؤسسات آموزشی، تعامل با سایر بخش‌ها و تعاملات پژوهشی تشکیل شده است. همچنین باید تلاش کرد تا روش‌های یادگیری به صورت تجربی باشد تا تئوری. در کشور ما مقوله ارتباط صنعت و دانشگاه از این جنبه مهم است که بیشتر پژوهشگران ما به طور عمده در دانشگاه‌ها هستند، اما پژوهش‌هایی که در دانشگاه‌های ما انجام می‌شود بیشتر جنبه نظری دارند تا کاربردی.

- انتظارات ذینفعان بیرونی کلیدی را با فعالیتهای علمی روزانه گروه‌های آموزشی و اعضای هیئت علمی پیوند داد تا هم رضایت و اعتماد ذینفعان به دانشگاه افزایش یابد و هم دانشگاه شاهد اثربخشی فعالیتهای خود باشد و بتواند به واسطه پاسخگویی بهتر به محیط و ذینفعان، علاوه بر ارتقاء کیفیت، منافع و منابع مادی و غیرمادی زیادی را نصیب خود کند.

- لزوم مشارکت اعضای هیئت علمی در ایجاد و اداره مکانیسم‌های پاسخگویی و کیفیت خدمات که این امر آثار آشکاری از پاسخگویی حرفه‌ای و مردم‌سالار را در کنار پاسخگویی مدیریتی در دانشگاه‌ها و تضمین کیفیت را ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر تأکید بر افزایش رویه‌های مشارکتی در دانشگاه‌ها و تأکید بر دو چشم‌انداز اساسی یعنی دانشگاه به عنوان یک هسته حرفه‌ای جامعه و تأکید بر ساختار آموزشی مشتری محور یعنی پاسخگویی حرفه‌ای با لحاظ کردن استقلال شخصی افراد.

- لازم است در ابعاد فرهنگی (توسعه فرهنگ پاسخگویی)، ساختاری و عملکردی تغییرات و اصلاحات گسترده‌ای باهدف زمینه‌سازی برای ارتقاء پاسخگویی دانشگاه‌ها به ذینفعان

بیرونی با اولویت پاسخگویی به بازار کار، جامعه علمی، جامعه مدنی و دولت از سوی دانشگاه‌ها برنامه‌ریزی و اجرا شود.

- اعطای وظایف و اختیاراتی به هیئت‌امنا که هم‌اکنون جزو کارکردهای هیئت‌امنای دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی وابسته به وزارت علوم نیست، مانند: ۱- تعیین اهداف و مأموریت دانشگاه و نظارت بر آن. ۲- انتصاب و عزل رئیس دانشگاه ۳- تفویض اختیار به اشخاص حقیقی و حقوقی در دانشگاه یا خارج از دانشگاه مانند کمیسیون‌های دائمی هیئت‌امنا. ۴- تصویب سرمایه‌گذاری‌های دانشگاه در امور درآمدزا و ایجاد شرکت‌های زایشی. ۵- تصویب ایجاد واحدها و شرکت‌های وابسته به دانشگاه. ۶- تصویب سیاست‌های نحوه‌ی پذیرش دانشجو، تعیین میزان شهریه و تعیین شرایط اعطای مدارج علمی به دانشجویان. ۷- تصویب مقرراتی در دفاع از استقلال اجرایی و آزادی علمی مؤسسه. ۸- تصویب ایجاد رشته تحصیلی و گروه علمی و برنامه‌ریزی درسی. ۹- تنوع‌بخشی به منابع تأمین منابع مالی و اجازه‌ی تخصیص منابع مالی و جابجایی اعتبارات. ۱۰- نظارت کامل بر عملکرد دانشگاه اعم از آموزشی، پژوهشی و اجرایی و ارزیابی آن.

- تغییر قوانین مربوط به آموزش عالی ایران یا مقررات زدایی از دانشگاه‌های دولتی ایران به‌ویژه دانشگاه‌های دارای هیئت ممیزه، به‌طوری‌که نظام کنترل دولتی برچیده و نظام نظارتی دولتی حاکم شود.

محدودیت‌ها

محدودیت دسترسی به همه اعضای هیئت علمی به دلیل مشغله کاری فراوان، سیاسی تلقی کردن بحث استقلال دانشگاه از طرف اعضای هیئت علمی، کمبود پژوهش‌های میدانی انجام‌شده و کم‌اهمیت دانستن توجه به امر پژوهش در رابطه با استقلال دانشگاه، کمبود منابع معتبر اطلاعاتی در رشته مدیریت آموزش عالی در دانشگاه محل تحصیل و محدود کشتن ابزار اندازه‌گیری این پژوهش به پرسشنامه و استفاده نکردن از سایر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات از جمله مصاحبه و ... از محدودیت‌های پیش روی پژوهشگران این پژوهش بود.

منابع

- ابوالقاسمی، محمود. (۱۳۸۷). کنترل کیفیت و انعطاف‌پذیری در آموزش عالی انگلستان. *مجلس و پژوهش*، ۱۵ (۵۹)، ۵۷-۷۲.
- آذرگش، اذن‌الله؛ آراسته، حمیدرضا؛ صباغیان، زهرا و توفیقی، جعفر. (۱۳۸۶). بررسی وظایف هیأت‌های امنای و نقش آن در استقلال دانشگاه‌های دولتی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از دیدگاه اعضای هیئت‌های امنای و شوراهای دانشگاه‌ها. *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*، ۴ (۱)، ۱۹-۲۹.
- آراسته، حمیدرضا. (۱۳۸۲). رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانش آموخته خارج از کشور در ایران. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۲۷ و ۲۸، ۹۵-۱۲۵.
- آربونی، فریبا؛ شغلی، علیرضا؛ بدری پشته، صاحب و مهاجری، منصور. (۱۳۸۴). بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۵، ۱۷-۲۵.
- آقاملایی، تیمور؛ زارع، شهرام و عابدینی، صدیقه. (۱۳۸۵). شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*، ۳ (۲)، ۷۸-۸۵.
- پرداختچی، محمدحسن؛ بازرگان، عباس؛ آراسته، حمیدرضا و مظفری، گشتاسب. (۱۳۹۱). شکاف پاسخگویی بیرونی دانشگاه‌ها از دیدگاه جامعه علمی. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۶۳، ۹۱-۱۱۲.
- پورظهیر، علی تقی و صفایی، طیبه. (۱۳۸۸). ارائه مدلی جهت پاسخگویی مدیران نظام آموزش عالی در ایران. *مجله پژوهش‌های مدیریت*، ۸۲، ۱۰۹-۱۱۱.
- جاودانی، حمید؛ توفیقی، جعفر؛ قاضی طباطبائی، جعفر و پرداختی، محمدحسن. (۱۳۸۷). بررسی وضعیت مدیریت نظام آموزش عالی ایران از دیدگاه مدیران عالی: گذشته، حال و آینده. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۴۸، ۱۴۰-۱۶۱.

- خطیبی، امین؛ سجادی، نصرالله و سیف پناهی، جبار. (۱۳۹۰). مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان کارشناسی. *مجله پژوهش در علوم ورزشی*، ۸ (۹)، ۷۷-۹۴.
- حلفخانی، مهدی. (۱۳۹۱). مطالعه تطبیقی شیوه‌های حمایت دولتی از نظام آموزش عالی خصوصی و دولتی. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۵ (۴)، ۸۳-۱۰۶.
- ذاکر صالحی، غلامرضا. (۱۳۸۸). بررسی ابعاد حقوقی و مدیریتی استقلال دانشگاه‌ها در ایران (موضوع ماده‌ی ۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه). *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۵۳، ۷۹-۱۰۶.
- ذاکر صالحی، غلامرضا. (۱۳۹۲). مطالعه‌ی ظرفیت‌های قانونی استقلال دانشگاهی در ایران. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۵ (۴)، ۲۳-۵۵.
- رزاق مردی، هادی؛ رحیم‌زاده، خرم و خواجه‌اف، قربان. (۱۳۹۲). استقلال نهادی دانشگاه‌های دولتی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۵ (۴)، ۱۳۸-۱۶۳.
- رضائیان، سجاده؛ ابوالحسنی، فاطمه و رضائیان، مرضیه. (۱۳۹۰). استفاده از محدودیت مدل سرکوال از کیفیت خدمات در نهادهای علمی، مطالعه موردی دانشگاه پیام نور. *پنجمین کنفرانس ارزیابی کیفیت در نظام آموزش و پرورش*، دانشگاه تهران.
- رحمانی میاندھی، غلامرضا و نصرآبادی لواسانی، زهرا (۱۳۸۰). استقلال دانشگاه در آینده. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۷ (۲۰)، ۶۵-۱۰۲.
- زنجیزچی، محمود؛ ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا و عرب، محمد. (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در ارزیابی نیازهای دانشجویان. *پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی*، ۷ اردیبهشت، تهران، ایران.
- عزیزی، زهره. (۱۳۸۷). ارزیابی درونی کیفیت در گروه آموزشی مدیریت صنعتی دانشگاه تهران: فرایند، نتایج و دستاوردها. *نامه آموزش عالی*، ۱ (۱)، ۹۵-۱۰۹.

- عنایتی نوین‌فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۷ (۳)، ۱۳۵-۱۵۲.
- فتحی واجارگاه، کورش و محمدهادی، فریبرز. (۱۳۹۲). *مبانی مدیریت کیفیت در آموزش و بهسازی منابع انسانی*، تهران، انتشارات آبیژ.
- کبریایی، علی؛ رودباری، مسعود؛ رخشانی‌نژاد، ملک و میرلطیفی، پرویزرضا. (۱۳۸۴). ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. *مجله طبقات شرق*، ۷ (۲)، ۱۳۹-۱۴۶.
- کریمیان، زهرا؛ کجوری، جواد؛ لطفی، فرهاد و امینی، میترا. (۱۳۹۰). مدیریت دانشگاهی و پاسخگویی، ضرورت استقلال و آزادی علمی از دیدگاه اعضای هیئت علمی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۸)، ۸۵۵-۸۶۳.
- محمدی، علی و وکیلی، مسعود. (۱۳۸۹). رضایت از خدمات آموزشی با کیفیت و ارتباط آن با خدمات با کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی زنجان. *مجله توسعه آموزش پزشکی*، ۲ (۳)، ۴۸-۵۹.
- مختاریان، فرانک و محمدی، رضا. (۱۳۸۹). چالش‌های استقرار ساختار ارزیابی کیفیت در آموزش عالی ایران. *مجله نامه آموزش عالی*، ۳ (۱۰)، ۱۰۱-۱۲۷.
- Aghion, P., Dewatripont, M., Hoxby, C., Mas-Colell, A., & Sapir, A. (2008). Higher Aspirations: An Agenda for Reforming European Universities. Bruegel blueprint 5, July 2008. Bruegel.
- Shin, J. C., Toutkoushian, R. K., & Teichler, U. (Eds.). (2011). *University rankings: Theoretical basis, methodology and impacts on global higher education* (Vol. 3). Springer Science & Business Media.
- Estermann, T., & Pruvot, E. B. (2011). *Financially Sustainable Universities II-European universities diversifying income streams*. European University Association.
- Estermann, T., Nokkala, T., & Steinel, M. (2011). *University autonomy in Europe II*. The Scorecard. Brussels: European University Association.
- Hoecht, A. (2006). Quality assurance in UK higher education: Issues of trust, control, professional autonomy and accountability. *Higher education*, 51(4), 541-563.

- Jensen, L. (2000, March). *Image of accountability in Danish public sector reform*. In IPMN Conference on Learning from Experience with New Public Management (pp. 4-6).
- Lin, W. B. (2007). An empirical of service quality model from the viewpoint of management. *Expert systems with applications*, 32(2), 364-375.
- Meyerson, D., Weick, K. E., & Kramer, R. M. (1996). Swift trust and temporary groups. *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 166, 195.
- Okorosaye-Orubite, A. K., Paulley, F. G., & Abraham, N. M. (2012). University Autonomy, Academic Freedom and Academic Staff Union of Universities' (ASUU) Struggles in Nigeria: A Historical Perspective. *Asian Social Science*, 8(12), 265.
- Varghese, N. V., & Martin, M. (2014). Governance reforms in higher education: a study of institutional autonomy in Asian countries.
- Vidovich, L., & Slee, R. (2001). Bringing universities to account? Exploring some global and local policy tensions. *Journal of Education Policy*, 16(5), 431-453.
- Warnock, M. (1992). Higher education: The concept of autonomy. *Oxford Review of Education*, 18(2), 119-124.
- Yokoyama, K. (2011). Quality assurance and the changing meaning of autonomy and accountability between home and overseas campuses of the universities in New York State. *Journal of Studies in International Education*, 15(3), 261-278.