

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۸/۲۳  
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۰/۱۰/۰۹  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۰۶/۲۷

مجله‌ی علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز  
بهار و تابستان ۱۳۹۳، دوره‌ی ششم، سال ۲۱  
شماره‌ی ۱، صص: ۲۳۰-۲۱۱

## بررسی و ارائه یک الگوی تضمین کیفیت در مراکز یادگیری الکترونیکی دانشگاهی

روح الله مهدیون\*

محمد قهرمانی\*\*

مقصود فراستخواه\*\*\*

محمود ابوالقاسمی\*\*\*\*

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه‌ی الگوی تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی در مراکز آموزش عالی ایران است. در این راستا از روش تحقیق کیفی نظریه برخاسته از داده‌ها سود جست‌ه شده است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر مدیران مراکز یادگیری الکترونیکی، اعضای هیأت علمی، خبرگان موضوع یادگیری الکترونیکی، خبرگان کیفیت در آموزش عالی و سیاستگذاران، بودند که تعداد ۱۶ نفر از میان آن‌ها به صورت هدفمند جهت انجام مصاحبه عمیق انتخاب شدند و مصاحبه‌ها تا آن جا ادامه یافت که داده‌ها به اشباع نظری رسیدند. روایی یافته‌ها با روش‌های تطبیق توسط اعضا، بررسی همکار، مشارکتی بودن پژوهش و انعکاس‌پذیری پژوهشگر، تضمین شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد. نتایج گویای آنست که ۱۷۳ گزاره مفهومی اولیه با ۳۵ مقوله فرعی و ۱۵ گزاره مقوله‌ای اصلی در قالب ابعاد ۶ گانه مدل پارادایمی شامل: شرایط علی (۳ مقوله)؛ پدیده اصلی (کیفیت یادگیری)؛ راهبرد (۳ مقوله)؛ زمینه (۲ مقوله)؛ شرایط محیطی (۳ مقوله)؛ پیامد (۳ مقوله)، شناسایی و روابط بین آن‌ها در قالب مدل پارادایمی ترسیم و ارائه شد.

**واژه‌های کلیدی:** تضمین کیفیت، یادگیری الکترونیکی دانشگاهی، نظریه برخاسته از داده‌ها و آموزش عالی

---

\* استادیار دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی (نویسنده مسئول)  
rmahdiun@gmail.com

\*\* دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

\*\*\* دانشیار مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی

\*\*\*\* استادیار دانشگاه شهید بهشتی

## مقدمه

همزمان با جهانی شدن، فشار روزافزونی بر مؤسسه‌های آموزش عالی در مناطق مختلف جهان اعمال شده تا به سمت بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات<sup>۱</sup> حرکت کنند و میزان دسترسی به برنامه‌هایشان را برای مخاطبان وسیع‌تر نمایند (تراب‌خوسی و مارشال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). مدیران آموزش عالی بدنبال راه‌های افزایش تعداد دوره‌ها و رشته‌ها هستند. این در حالی است که پیوسته بودجه دانشگاه‌ها کاهش می‌یابد و ناچارند دوره‌های آموزش از راه دور را افزایش دهند تا پاسخگوی نیاز روزافزون مردم در دوران محدودیت بودجه و رکودهای اقتصادی باشند. چرا که این نوع آموزش نیاز به کلاس درس نداشته و استاد تمام وقت کم‌تری را می‌طلبد، هرچند که ارائه دروس از طریق اینترنت نیازمند برنامه‌ریزی استراتژیک و فرایند اجرایی روشنی است که بتواند اهداف و رسالت آموزشی را به بهترین نحو برآورده سازد (تاکر و جنتری<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). در آموزش عالی ایران نیز در یک دهه اخیر با توجه به چالش‌هایی از قبیل تقاضای روزافزون برای آموزش عالی و عدم کفایت بودجه، کمبود هیأت علمی تمام وقت و نیاز به حذف محدودیت‌های جغرافیایی، یادگیری و آموزش الکترونیکی<sup>۴</sup> مورد توجه جدی قرار گرفته است.

با همه این فعالیت‌ها و همه‌گیری یادگیری الکترونیکی باید اذعان داشت که هنوز تعریف مشترکی از یادگیری الکترونیکی که مورد قبول همگان باشد در دست نیست. مؤسسه مشورتی آموزش عالی انگلستان<sup>۵</sup> یادگیری الکترونیکی را به عنوان هر تجربه یادگیری که بوسیله‌ی تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی حمایت می‌شود، تعریف می‌کند (۲۰۰۵، ص ۵). ولش و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) یادگیری الکترونیکی را کاربرد فناوری شبکه کامپیوتر که عمدتاً از طریق اینترنت انجام می‌گیرد، می‌دانند. خان<sup>۷</sup> (۲۰۰۵) مصادیق یادگیری الکترونیکی را در یادگیری مبتنی بر شبکه، آموزش مبتنی بر اینترنت و یادگیری پیشرفته می‌داند. هولمز و گاردنر<sup>۸</sup> (۲۰۰۶)

- 
- 1- ICT
  - 2- Thurab-Nkhosi & Marshall
  - 3- Tucker & Gentry
  - 4- E- Learning
  - 5- Higher Education Funding Council for England
  - 6- Welsh & et al
  - 7- khan
  - 8- Holmes & Gardner

معتقدند آموزش الکترونیکی قابلیت دسترسی به منابع ارتقای یادگیری در هر زمان و هر مکان را فراهم می‌سازد. و در یک تعریف جامع عطاران (۱۳۸۵) یادگیری الکترونیکی را شامل هرگونه یادگیری می‌داند که در آن از شبکه برای انتقال دانش، تعامل و تسهیل یادگیری استفاده می‌شود. این نوع یادگیری شامل یادگیری توزیع شده<sup>۱</sup>، یادگیری از راه دور به جز آموزش مکاتبه‌ای و آموزش مبتنی بر رایانه در شبکه و آموزش مبتنی بر شبکه است. این آموزش همزمان یا ناهمزمان<sup>۲</sup> است و می‌تواند با راهنمایی معلم و با رایانه و یا ترکیبی از هر دو باشد. شایان ذکر است تمام تعاریف بر ۳ نکته یادگیری، تکنولوژی و دسترسی تأکید دارند. باید گفت که در تحقیق حاضر آن نوع از یادگیری الکترونیکی که بصورت رسمی و در قالب دروس دانشگاهی دوره کارشناسی و کارشناسی ارشد، تحت عنوان آموزش مجازی یا آموزش الکترونیکی مبادرت به تربیت دانشجو می‌نمایند، تحت نظر است. در جمع‌بندی کلی از تعاریف سه دلیل عمده را جهت بکارگیری یادگیری الکترونیکی در دانشگاه‌ها می‌توان برشمرد: ارتقاء کیفیت برنامه‌های آموزش در نتیجه کیفیت فارغ التحصیلان، ارتقاء دسترسی به فرصت‌های یادگیری و کاهش هزینه کلی آموزش است (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۷).

از اهداف عمده بکارگیری یادگیری الکترونیکی کاهش بودجه، افزایش دسترسی و ارتقاء کیفیت است که از آن میان بحث کیفیت در دوره‌های الکترونیکی و مراکز آموزش مجازی دانشگاه‌ها هنوز جای چالش بوده و بحث‌ها و تحقیقات فراوانی را می‌طلبد. در طول دو دهه گذشته، موضوع تضمین کیفیت<sup>۳</sup> در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به یکی از موضوعات مهم در این حوزه تبدیل شده و نظام‌های ارزشیابی ملی جهت ارزیابی برنامه‌های تدریس و یادگیری در دانشگاه‌ها طراحی شده‌اند که در سطح بین‌المللی در تحقیقات آموزش عالی مورد توجه قرار گرفته و علاقه به بهبود آموزش به صورت ملی و بین‌المللی افزایش یافته است (سلیمی، آذین و کسکه، ۱۳۸۸).

تعریف کیفیت و مشتقات آن (تضمین کیفیت، کنترل کیفیت<sup>۴</sup>، ممیزی کیفیت<sup>۵</sup>، مدیریت

- 
- 1- Distributed Learning
  - 2- Synchronic or A Synchronic
  - 3- Quality Assurance
  - 4- Quality Control
  - 5- Quality Audit

جامع کیفیت<sup>۱</sup> و افزایش کیفیت<sup>۲</sup>) نیز دارای چالش فراوانی است که ناشی از در کنار هم قرار گرفتن علایق، انتظارات، و خواست‌های ذینفعان داخلی و خارجی دانشگاه است. این الزامات و انتظارات، بعضاً متضاد و پیچیده بوده و بی‌دقتی مفهومی و عملیاتی را در تلاش برای تعریف مفهوم کیفیت به وجود می‌آورد. هاروی و گرین<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) کیفیت را به عنوان مفهومی ذینفع‌مدار در نظر می‌گیرند و از این رو مفهومی غیر واحد، اغفال‌کننده، بی‌ثبات و چند بعدی است. اما تضمین کیفیت به عنوان یک زیرمجموعه معنایی از خوشه کلمه کیفیت دارای ابهام کم‌تری است. سازمان بین‌المللی استاندارد<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) با رویکردی فرآیندمدار تضمین کیفیت را به عنوان بخشی از مدیریت کیفیت که بر برآوردن اطمینان از تحقق الزامات کیفیت، متمرکز است، تعریف می‌کند. بر خلاف کیفیت، تضمین کیفیت به عنوان یک روش مورد استفاده جهت قضاوت درباره تحقق آرمان‌ها و اهداف سازمانی هم قابل دستیابی و هم قابل اجرا است (دهرتی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). نیوتن<sup>۶</sup> (۲۰۰۷) با رویکردی عملی و نسبت‌گرا، ماهیت نسبی کیفیت را به ذینفعان، زمینه و مکانیزم‌های خاص تضمین کیفیت از قبیل سنجش، ممیزی و اعتبارسنجی مربوط می‌داند. برخلاف دیدگاه سنتی که تضمین کیفیت را به عنوان مکانیزمی جهت جلوگیری و پیش‌بینی نقایص یا اشتباهات می‌داند، استفاده از رویکرد عملیاتی ذینفعان به احتمال زیاد موجب پرورش فرهنگ تضمین و بهبود فزاینده کیفیت، مخصوصاً در درون زمینه پویا، متنوع و غیرقابل پیش‌بینی آموزش عالی می‌شود.

بنابر تعاریفی که ارائه گردیده کیفیت دانشگاهی به مطلوبیت یادگیری دانشجویان، کیفیت پژوهش‌های انجام شده و کیفیت خدمات تخصصی که اعضای دانشگاه برای حل مسائل جامعه عرضه می‌کنند و نیز کوششی که در راستای گسترش مرزهای دانش به انجام می‌رسانند، بستگی دارد (مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران، ۱۳۹۱).

تعداد فزاینده‌ای از دانشگاه‌های ایرانی که دوره‌های آموزش مجازی را آغاز و مراکز یا دانشکده‌های آموزش الکترونیکی را افتتاح کرده‌اند. به طوری که روند رشد کمی دانشجویان

- 
- 1- Total Quality Management
  - 2- Quality Enhancement
  - 3- Harvey & Green
  - 4- ISO
  - 5- Doherty
  - 6- Newton

در دوره‌های الکترونیکی ایران بدین گونه است که از ۲۳۵ نفر در سال ۲۰۰۴ به ۱۸۹۵۷ نفر در پایان شهریورماه ۱۳۹۰ (سپتامبر ۲۰۱۱) رسیده است (مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۱۳۹۱؛ معصومی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰) و این روند به همین شکل در حال افزایش است. توجه به موضوع تضمین کیفیت و عناصر آن از جمله ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی و اعتباربخشی موضوعی است که پژوهش‌هایی درصدد نهادینه‌سازی آن در آموزش عالی متداول بودند. اما آن چه به عنوان شکاف ادبیات در این زمینه مطرح است. پرداختن به موضوع تضمین کیفیت در یادگیری الکترونیکی و آموزش‌های مجازی است که در کنار رشد کمی این آموزش‌ها، پژوهشگران را بر آن داشت تا گامی در جهت پاسخ به این چالش و پر کردن شکاف ادبیات تحقیق در این زمینه بردارند. بنابراین تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که پدیده اصلی در الگوی تضمین کیفیت مراکز یادگیری الکترونیکی چیست؟ و چه عواملی به عنوان موجبات علی، عوامل زمینه‌ای، شرایط محیطی، راهبردها و پیامدها در کنار آن عمل می‌کنند؟

### هدف پژوهش

هدف پژوهش حاضر ارائه الگویی جهت تضمین و ارتقاء کیفیت در مراکز یادگیری الکترونیکی دانشگاهی بر اساس مدل پارادیمی منتج از تئوری داده بنیاد، است که در آن موجبات علی، پدیده اصلی، عوامل زمینه‌ای، شرایط محیطی، راهبردها و پیامدهای حاصل، باید روشن گردد.

### روش‌شناسی پژوهش

#### طرح پژوهش<sup>۲</sup>

در تحقیق حاضر از روش کیفی نظریه برخاسته از داده‌ها برای ارائه الگو استفاده شده است. نظریه‌ی داده بنیاد<sup>۳</sup> یک روش پژوهشی استقرایی<sup>۴</sup> و اکتشافی است که به پژوهشگران در حوزه‌های گوناگون امکان می‌دهد که به جای اتکا به نظریه‌های موجود، خود به تدوین نظریه

1- Masoumi

2- Design

3- Grounded Theory

4- Inductive

از طریق تحلیل مقایسه‌ای مشاهدات اقدام کنند (اشتراوس و کوربین<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). نظریه‌ی داده بنیاد در ساده‌ترین شکل ممکن عبارت است از فرایند ساخت یک نظریه‌ی مدون از طریق گردآوری سازمان یافته داده و تحلیل استقرایی داده‌ها برای پاسخگویی به پرسش‌های نوین آن دسته از پژوهش‌های کیفی که فاقد مبانی نظری کافی در زمینه موضوع مورد مطالعه هستند (ادیب حاج باقری، ۱۳۸۵) و یا نظریه‌های موجود ممکن است دارای کاربرد جزئی درباره افراد جامعه باشند (کراسول، ۲۰۰۵ به نقل از بازرگان، ۱۳۸۷: ۹۵).

### ابزار پژوهش

برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه عمیق و هدفمند با مشارکت‌کنندگان استفاده شد. پروتکل مصاحبه<sup>۲</sup> شامل ۸ سؤال در حوزه‌های: نظام تضمین کیفیت در آموزش متداول دانشگاهی و یادگیری الکترونیکی، ابعاد، مؤلفه‌ها و عوامل زمینه‌ای مؤثر در تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی، راهبردهای ارتقاء نظام ارزشیابی و تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی، فرآیند و پیامدهای تضمین کیفیت در یادگیری الکترونیکی، بود.

### برازش روایی پژوهش

برای حصول اطمینان از روایی پژوهش، یعنی دقیق بودن یافته‌ها از منظر پژوهشگر، مشارکت‌کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش (کرسول و میلر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰)، اقدامات زیر انجام شد: تطبیق توسط اعضا<sup>۴</sup>، بررسی همکار<sup>۵</sup>، مشارکتی بودن پژوهش، انعکاس‌پذیری پژوهشگر<sup>۶</sup>.

### مشارکت‌کنندگان

جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران و سیاستگذاران مراکز یادگیری الکترونیکی، خبرگان موضوع یادگیری الکترونیکی، خبرگان کیفیت در آموزش عالی و نظام یادگیری الکترونیکی، در شهر تهران بودند. نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت هدفمند بوده و تا آن جا ادامه پیدا

- 
1. Strauss & Corbin
  - 2- Interview Protocol Form
  - 3- Creswell & Miller
  - 4- Member Checking
  - 5- Peer Examination
  - 6- Researcher reflexivity

نمود که اشباع<sup>۱</sup> در اطلاعات گردآوری شده حاصل شود. به عبارتی دیگر اطلاعات به دست آمده در مصاحبه‌ها به طور قابل ملاحظه‌ای با اطلاعات قبلی مشابهت داشته باشد. جزئیات تعداد نمونه در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. تعداد و گروه نمونه

تعداد	گروه مورد مصاحبه
۴	خبرگان یادگیری الکترونیکی
۵	خبرگان تضمین کیفیت و ارزشیابی نظام آموزش عالی و کیفیت در یادگیری الکترونیکی
۷	مدیران مراکز و سیاستگذاران آموزش عالی مجازی

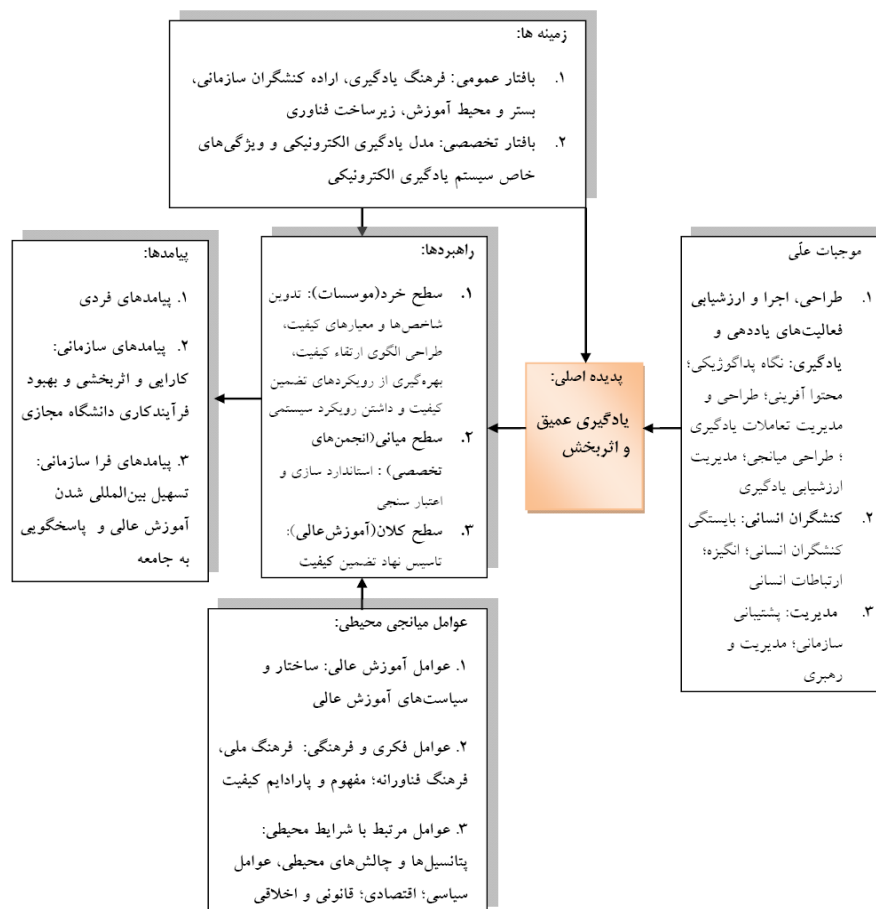
## یافته‌ها

محقق برای دستیابی به نظریه برخاسته از داده‌ها در خصوص ویژگی‌های واقعی پدیده تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی در مراکز دانشگاهی مجازی مستقر در شهر تهران با مطلعین کلیدی که تماس نظری و عملی ممتدی با مسئله پژوهش داشتند، مصاحبه کرده و تجارب و نگرش‌های آن‌ها را در این خصوص جویا می‌شد. در فرآیند گردآوری اطلاعات کم‌کم مفاهیم و گزاره‌ها در این خصوص انباشته می‌شدند تا این که از مصاحبه دهم جمع‌بندی و بررسی گزاره‌ها ما را به مقوله اصلی کیفیت یادگیری (یادگیری عمیق و اثربخش) رهنمون شد. بعد از آن نیز سعی شد تا سؤالات بعدی در حول و حوش آن تنظیم و ادامه یابند که در مصاحبه سیزده اشباع نظری داده‌ها تا حدودی محرز شده بود ولی جهت اطمینان از این موضوع و پرکردن حفره‌های مفهومی مدل، مصاحبه‌ها تا مصاحبه شانزدهم هم تداوم یافت.

در خصوص تحلیل مرحله‌ای یافته‌ها نیز باید گفت که ابتدا با تفکیک متن مصاحبه به عناصر دارای پیام در داخل خطوط یا پاراگراف‌ها تلاش شد تا کدهای باز استخراج شوند و در مرحله بعدی آن مفاهیم در قالب مقوله‌های بزرگتری قرار گرفتند بعد از این مرحله سعی شد که مقولات نیز در قالب دسته‌های بزرگ مفهومی طبقه‌بندی گردند. در مرحله دوم که کدگذاری محوری است ابتدا مقوله اصلی تعیین شد سپس سایر مقوله‌ها در قالب پنج خوشه بزرگ موجبات علی، راهبردها، عوامل زمینه‌ای، شرایط محیطی و پیامدها دسته‌بندی شدند. و

در نهایت در مرحله کدگذاری انتخابی روابط بین مقولات آشکار و مدل پارادایمی نظریه برخاسته از داده‌ها فراهم آمد. لازم به ذکر است که کدهای باز اولیه بسیار زیاد بودند ولی بعد از هر مرحله طبقه‌بندی و بررسی داده‌ها مفاهیم تکراری حذف و مفاهیم مشابه در هم ادغام می‌شدند که جزئیات آن را می‌توانید در شکل شماره ۱ یعنی مدل پارادایمی، مشاهده فرمایید.

شکل ۱. مدل پارادایمی تضمین کیفیت در مراکز یادگیری الکترونیکی دانشگاهی



## بحث و نتیجه‌گیری

بحث و نتیجه‌گیری در تحقیق حاضر بر اساس تشریح مقوله‌ها و مصادیق آن‌ها که توسط مطلعین کلیدی اظهار داشته شده و در قالب مدل پارادایمی صورت خواهد گرفت.



## موجبات علی

موجبات علی شامل عواملی است که مستقیماً به پدیده اصلی یادگیری عمیق و اثربخش منجر می‌شوند و منشاء یادگیری منتهی به کیفیت در سیستم آموزش مجازی هستند. مطابق شکل شماره ۱ موجبات علی خود از سه مقوله اصلی: ۱- طراحی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌های یاددهی و یادگیری؛ ۲- کنشگران انسانی و ۳- مدیریت، تشکیل یافته است.

**طراحی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌های یاددهی و یادگیری:** مطابق یافته‌ها این مقوله خود از ۵ مقوله فرعی نگاه پداگوژیکی، محتوا آفرینی، طراحی و مدیریت تعاملات یادگیری؛ طراحی میانجی و مدیریت ارزشیابی یادگیری، تشکیل یافته است. به عبارتی دیگر این مقوله فرآیند آموزش را در قالب سیستم الکترونیکی نشان می‌دهد و بدنبال آنست که از این طریق یادگیری عمیق و اثربخش حاصل آید. منظور از نگاه پداگوژیک توجه به مسائلی از قبیل: رعایت اصول تعلیم و تربیت در هدفگذاری، تدوین محتوا، مخاطب، طراحی آموزشی، سازماندهی، روش تدریس و شیوه آموزش؛ تئوری‌ها و راهبردهای یادگیری، تدریس بر اساس دانش زمینه‌ای فراگیر، دانشجو محوری، توجه به تفاوت‌های فردی فراگیران، تدریس مسئله‌مدار استاد و امکان برقراری فضای آموزش عملی، است. محتوا آفرینی به بازآفرینی مداوم و تقاضاگرایانه‌ی محتوای یادگیری پرداخته و به ویژگی‌هایی در محتوای یادگیری الکترونیکی از قبیل: اعتبار، دقت، به روز بودن، پرورش مهارت‌های اساسی، ارتباط با نیازهای مخاطبین، جذابیت، تعاملی بودن، تشابه با محتوای واقعی زندگی، چندرسانه‌ای بودن، ارتباط بین محتوا و پیش سازمان‌دهنده‌ها، مطابقت تولید محتوا با استانداردها و نسل‌های گوناگون تولید محتوای الکترونیکی، اشاره دارد. مقوله فرعی سوم طراحی و مدیریت تعاملات یادگیری است. چرا که برقراری تعامل اساس شکل‌گیری یادگیری بوده و تعامل در یادگیری الکترونیکی کار حساب شده و آگاهانه‌ای است و محدودیت‌های موجود در زیرساخت‌های فناوری ایران نیز اهمیت آن را دو چندان کرده است. لذا باید مسائلی مانند: اجرای آگاهانه تعامل و مشارکت‌های کلاسی، بازخوردهای مستمر به دانشجویان، امکانات ارتباطی و الزامات زیرساخت فنی برای تعامل (مانند محیط‌های یادگیری همزمان و ناهمزمان، فضایی برای موردکاوی‌ها، شبیه‌سازی‌ها، پروژه‌ها، تمرین‌های عملی، حل مسأله، تالارهای گفتگو، و یکی نویسی، گروه‌های اینترنتی، و ...) و نحوه‌ی تعاملات استاد - دانشجو، دانشجو- دانشجو،

دانشجو- محتوا، را مورد توجه قرار داد. طراحی واسط یا میانجی به عنوان مقوله ی فرعی چهارم به مسائلی از قبیل: جذابیت، سهولت کاربری؛ انعطاف پذیری؛ قابلیت انطباق با شرایط افراد؛ سرعت انتقال اطلاعات، امکان ایفای نقش بازیگران به نحو احسن و هوشمندی سیستم مدیریت یادگیری<sup>۱</sup>؛ طراحی سایت، اطلاع رسانی و محیط ارائه مناسب و پورتال و زیرساخت های فنی، اشاره دارد. و آخرین عنصر فرآیند آموزش ارزشیابی است که در اینجا نیز مقوله ی فرعی مدیریت ارزشیابی یادگیری با ویژگی ها و ابعادی به مانند: سنجش و ارزشیابی بومی شده برای یادگیری الکترونیکی، ذینفعان و ذیصلاحان ارزشیابی، راهبردهای ارزشیابی (ارزشیابی فرآیندی: ابتدایی، تکمیلی و پایانی؛ خودارزیابی)، ارزیابی مستمر؛ توجه به جزئیات و زمان لازم در ارزیابی؛ درجه اهمیت مؤلفه ها و نحوه ی ارزیابی آن ها، نظارت و ارزیابی پیش نیاز کیفیت، ارزیابی در جهت بهبود و ضمانت اجرایی نتایج ارزیابی ها، مطرح شده است.

**کنشگران انسانی:** منظور از کنشگران انسانی در این جا نگرش، دانش و توانش عوامل انسانی اصلی یعنی استاد و دستیار، دانشجو، مدیران و پرسنل تخصصی است. که این مقوله اصلی نیز به عنوان یکی از عواملی که تأثیر مستقیم بر کیفیت یادگیری دارد، دارای سه مقوله فرعی بایستگی کنشگران انسانی؛ انگیزه و ارتباطات انسانی، است. مقوله فرعی بایستگی کنشگران انسانی به عواملی از قبیل: مهارت تدریس و تجربه در سیستم یادگیری الکترونیکی، سواد رایانه ای اساتید، هیأت علمی تمام وقت؛ استفاده از ظرفیت اساتید سایر دانشگاه ها، تعهد پرسنل به فضای مجازی، پیش آمادگی های شناختی، نگرشی و روانی- حرکتی و مهارت های ورودی دانشجویان، تخصص مدیران در یادگیری الکترونیکی و توجه به نیروی انسانی متخصص و بهبود آن ها جهت ارتقاء کیفیت یادگیری الکترونیکی، اشاره دارد. و منظور از مقوله فرعی انگیزه اموری مانند: انگیزه علمی، شور و رغبت یادگیری دانشجویان، انگیزه دست اندرکاران نظام آموزش الکترونیکی و علاقه مندی به پژوهش و کارهای فوق برنامه، است که نمی توان نقش آن ها را در کیفیت یادگیری انکار کرد. در نهایت باید از ارتباطات انسانی بعنوان زیر مقوله سوم یاد کرد که این موضوع از زمان پیدایش فضای مجازی و سیستم های ارتباط الکترونیکی به عنوان یکی از عمده ترین چالش های آن مطرح است و در این جا نیز عواملی به مانند: تعامل روحی و روانی بین استاد- دانشجو و خود دانشجویان؛ انتقال عواطف

و احساسات و انتقال اصول اخلاقی، منش اساتید و اصول حرفه‌ای به دانشجویان، مورد اشاره مطلعین کلیدی قرار گرفته است.

**مدیریت:** مدیریت در اینجا به عنوان سومین مقوله‌ای است که به عنوان یکی از عوامل اصلی مؤثر در پدیده اصلی یادگیری عمیق و اثربخش کشف شده و خود آن نیز دارای دو مقوله فرعی پشتیبانی سازمانی و مدیریت و رهبری است. منظور از مقوله فرعی پشتیبانی سازمانی: حمایت و پشتیبانی آموزشی، خدماتی، مالی، اخلاقی، تحصیلی برخط و غیر برخط؛ حمایت فنی (سخت افزار و نرم افزار)، منابع برخط و غیر برخط، خدمات مشاوره‌ای برای دانشجویان؛ و عوامل سازمانی: امور اداری، امور تحصیلی و آموزشی، امور خدمات فراگیران و سازماندهی است. و مقوله فرعی دوم مدیریت و رهبری است که منظور از آن مدیریت و رهبری پرسنل، تیم مدیریت، مدیریت فرایند، محتوا و نگهداری و توزیع، ثبات مدیریت و تأکید بر فرآیندها و سیستم‌ها نه اشخاص، است.

### پدیده کانونی

پدیده اصلی در پژوهش حاضر کیفیت یادگیری که همان یادگیری عمیق و اثربخش است که همه‌ی عوامل و تأثیرات در جهت توصیف آن حرکت می‌کنند و در یک نظام دانشگاهی انتخاب کیفیت یادگیری به عنوان مقوله کانونی منطقی به نظر می‌رسد و خود نشان از اعتبار یافته‌ها و تحلیل‌هاست چرا که هدف دانشگاه یادگیری است و ابزار آن برای ایجاد هر پیامد مثبتی بجز یادگیری نمی‌تواند، باشد. و یافته‌ها کیفیت یادگیری را با عناصری از قبیل: یادگیری اساس بازار کار و منجر به تولید ارزش افزوده، یادگیری معیار اصلی در دانشگاه مجازی، برنامه درسی و عناصر آن بستر یادگیری، فرآیند یاددهی- یادگیری مقوله اصلی در حوزه تضمین کیفیت، سنجش همه عوامل از قبیل استاد، امکانات و ... با معیار یادگیری، کارکردهای آموزش عالی حاصل یادگیری، یادگیری هدف مشترک همه شیوه‌های آموزشی، تغییر نقش عوامل در آموزش الکترونیکی ابزاری برای بهبود فرآیند یادگیری، معرفی می‌نمایند.

### راهبردها

بر اساس یافته‌ها هر چند پدیده اصلی تحت تأثیر ویژگی‌های زمینه‌ای و شرایط محیطی است ولی در این میان نمی‌توان نقش عاملان انسانی و کنشگران سازمانی را نادیده گرفت آن‌ها

با مداخلات خود فرآیند منجر شدن پدیده اصلی به پیامدها را تسهیل می‌نمایند. در این پژوهش نیز سه دسته راهبرد اساسی برای انجام مداخله شناسایی شد. سطح خرد یا همان دانشگاه، سطح میانی یا انجمن‌های تخصصی و سطح کلان که همان سطح آموزش عالی است. بر اساس مصاحبه‌ها در سطح مؤسسه و دانشگاه اقداماتی از قبیل: تدوین شاخص‌ها و معیارهای کیفیت، طراحی الگوی ارتقاء کیفیت درون دانشگاهی، بهره‌گیری از رویکردهای تضمین کیفیت از قبیل اعتباربخشی و الگوگزینی و در نهایت توصیه به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی جهت داشتن رویکرد سیستمی در این مسیر. راهبردهای میانی که می‌تواند با عاملیت انجمن‌های تخصصی صورت پذیرد شامل استانداردسازی برای شاخص‌ها و معیارها و نظارت به اعتبارسنجی‌های صورت گرفته در دانشگاه‌ها و رتبه‌دهی به آنهاست. در نهایت در سطح کلان آموزش عالی که همان وزارت علوم و سازمان‌های تابعه آن و مؤسسات سیاستگذار در حوزه آموزش عالی است. تأسیس نهاد تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی در راه تحقق پیامدهای مورد انتظار از این مراکز و آموزش‌ها توصیه می‌شود.

## ویژگی‌های زمینه‌ای

ویژگی‌های زمینه‌ای به عوامل همبافت و بی‌واسطه مؤثر در فرآیند تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی دلالت دارد. در واقع ایجاد هر نوع تغییر در عوامل زمینه‌ای تأثیر مستقیم خود را در پدیده اصلی، راهبردها و پیامدها نشان خواهد داد. در مطالعه حاضر ویژگی‌های زمینه‌ای در قالب دو مقوله اصلی بافتار عمومی و بافتار تخصصی شناسایی شدند.

**بافتار عمومی:** به عنوان یکی از عوامل زمینه‌ای خود دارای مقولات فرعی فرهنگ یادگیری، اراده کنشگران سازمانی، بستر و محیط آموزش و زیرساخت فناوری است. مقوله فرعی فرهنگ یادگیری به فرهنگ حاکم در دانشجویان ایرانی در خصوص یادگیری اشاره دارد و مقولاتی از قبیل: زمینه فرهنگی برای یادگیری الکترونیکی در جامعه، اساتید و دانشجویان، شرایط و ویژگی‌های فرهنگی کشور مؤثر بر یادگیری، نگرش به یادگیری و یادگیری الکترونیکی با توجه به نقش استاد و دانشجو، خودمداری، تفکرانتقادی و ارزش‌های یادگیری دانشجویان متأثر از فرهنگ، را در برمی‌گیرد. مقوله فرعی اراده کنشگران سازمانی، که در این جا مقصود دانشگاه‌ها و وزارت علوم به عنوان عاملان سازمانی است، به میزان علاقه‌مندی و

حمایت این عوامل از فرآیند ارزشیابی نظام آموزش عالی الکترونیکی، اشاره دارد. و مطلعین کلیدی در این خصوص مفاهیمی به مانند: وجود اراده از درون سیستم‌ها، لازمه طراحی و استقرار الگوی ارتقاء و تضمین کیفیت؛ تضمین کیفیت خودجوش نه تحمیلی، علاقه دانشگاه‌ها برای ارزیابی شدن و مقاومت در برابر استقرار الگوی تضمین کیفیت، را مورد تأکید قرار دادند. بستر و محیط آموزش با مسائلی از قبیل: پیش‌بایست‌های لازم برای یادگیری الکترونیکی در نظام آموزش عالی، آمادگی‌های لازم در اساتید، ساختار، دانشجو و فضا و بافت فرهنگی و اجتماعی؛ توجه به شرایط، مقتضیات و امکانات متفاوت هر دانشگاه و تفاوت اهداف و انتظارات از دانشگاهی به دانشگاه دیگر، سروکار دارد. مقوله فرعی زیرساخت فناوری به الزامات و امکانات لازم برای استقرار یادگیری الکترونیکی با کیفیت اشاره دارد و جزئیات آن شامل: زیرساخت‌های مخابراتی، پهنای باند و اینترنت پرسرعت، ضریب نفوذ اینترنت، سخت افزارها، نرم‌افزارها؛ زیرساخت‌های لازم برای تعامل برخط؛ پایگاه‌های اطلاعاتی لازم برای یادگیری الکترونیکی، ابزارها و امکانات قوی برای حذف کامل حضور فیزیکی از قبیل: تابلو اعلانات، پرداخت شهریه، کتابخانه الکترونیکی، آزمایشگاه‌های مجازی؛ بسترسازی جهت ارائه درس به صورت ویدئو کنفرانس، صوتی، چت متنی، سی‌دی‌های آموزشی؛ تجهیز تکنولوژی‌های لازم برای برنامه‌های شبیه‌سازی، است.

**بافتار تخصصی:** ویژگی زمینه‌ای است که از درون یادگیری الکترونیکی ناشی می‌شود و خود دارای دو مقوله فرعی مدل یادگیری الکترونیکی و ویژگی‌های خاص سیستم یادگیری الکترونیکی، است. مقوله فرعی مدل یادگیری الکترونیکی به رویکردی که این مراکز در آموزش الکترونیکی خود انتخاب کرده‌اند اشاره داشته و شامل مواردی از قبیل: مدل یادگیری الکترونیکی و دانشگاه مجازی شبکه‌ای، دارای الگوی آموزشی مشخص، متناسب با فرهنگ، دارای شاخص‌های کیفی قابل ارزشیابی، دارای جهت‌گیری (آموزشی، پژوهشی و...)؛ امکان انتخاب استاد و منابع درسی؛ ایجاد اتفاق نظر در خصوص یادگیری الکترونیکی در بین ذینفعان؛ ایجاد فضای کلاس واقعی و انتخاب از میان نگاه فنی و نگاه پداگوژیکی به یادگیری الکترونیکی، است. مقوله فرعی ویژگی‌های خاص یادگیری الکترونیکی به ویژگی‌هایی اشاره دارد که با ذات و فلسفه یادگیری الکترونیکی سروکار دارد و در نظر گرفتن آن‌ها بطور مؤثری در کیفیت یادگیری در فضای مجازی اثرگذار است و اهم موارد مورد نظر مطلعین کلیدی در

این خصوص به شرح زیر می‌باشد: یادگیری الکترونیکی یعنی استفاده از ابزارهای جدید ارتباطی و تغییر نقش عوامل آموزشی (کتاب، استاد، دانشجو، محتوا و...)؛ آموزش برای هر کس با زمان و منابع نامحدود برای یادگیری؛ قابلیت کنترل و دستیابی آسان و برخط به اطلاعات؛ کنترل برخط کلاس و ارائه استاد؛ اطلاعات ثبت شده و مستند؛ محتوای از قبل ضبط شده در آموزش الکترونیکی؛ عدم حضور همزمان مدرس و فراگیر؛ پیچیدگی امور مربوط به آموزش الکترونیکی؛ نوپا بودن و گسترش و شکوفایی روزافزون، غلبه جنبه‌های تجاری؛ تغییر اهداف و روش‌ها در نتیجه یادگیری الکترونیکی به عنوان یک پارادایم جدید؛ تفاوت سیستم یادگیری الکترونیکی و متداول در سازوکارها، استفاده از روش‌ها، اجرا و حجم کار بیشتر برای برقراری ارتباط و تشابه با مدل دانشگاه متداول از لحاظ اهداف، ساختارها و فرآیندها؛ فضای مجازی عاملی جهت رشد فراگیران و ارضاء علائق آنان و در نهایت دانشگاه مجازی به عنوان محیط دانشگاهی که با استفاده از ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی برآیندهای یادگیری در آن به صورت الکترونیکی ارائه می‌گردد.

### شرایط محیطی

پدیده کیفیت یادگیری در شرایط محیطی خاص حاصل می‌آید و برخلاف ویژگی‌های زمینه‌ای شرایط محیطی تأثیر با واسطه بر پدیده اصلی و راهبردها دارد. در مطالعه حاضر شرایط محیطی از سه مقوله اصلی ۱. عوامل آموزش عالی، ۲. عوامل فکری و فرهنگی، و ۳. عوامل مرتبط با شرایط محیطی، تشکیل یافته است.

**عوامل آموزش عالی:** در اینجا منظور شرایط محیطی حاصل از آموزش عالی است که خود از دو مقوله فرعی ساختار آموزش عالی و سیاست‌های آموزش عالی تشکیل یافته است. مقوله فرعی ساختار آموزش عالی به ساختار روشن آموزش عالی مقدم بر ساختار ارزشیابی، ساختار و هویت مستقل برای مراکز یادگیری الکترونیکی و آماده‌سازی ساختار وزارت علوم برای مدیریت یادگیری الکترونیکی، اشاره دارد. سیاست‌های آموزش عالی با تصمیمات بلند مدت آموزش عالی مرتبط بوده و در پژوهش حاضر مقولاتی از قبیل: سیاست وزارت علوم برای گسترش آموزش عالی و آموزش الکترونیکی، استفاده از تجربیات آموزش عالی، تشکیل کنسرسیوم دانشگاه‌های مجازی، سرمایه‌گذاری بلندمدت در آموزش عالی جهت تحقق کیفیت،

تدوین معیار برای اعطاء و تمديد مجوز رشته برای دانشگاه‌ها، نظارت تخصصی بر دوره‌های آموزش الکترونیکی دانشگاه‌ها، ارزشیابی مدارک آموزش مجازی به عنوان مدارک معتبر توسط وزارت علوم، در این حوزه مطرح است.

عوامل فکری و فرهنگی به عنوان یکی از مقولات شرایط محیطی با مقولات فرعی فرهنگ ملی، فرهنگ فناورانه؛ و مفهوم و پارادایم کیفیت، شناسایی شده است. مقوله فرعی فرهنگ ملی یا عمومی حاکم بر کشور که بر تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی تأثیرگذار است خود از عناصری به مانند چالش‌ها و ویژگی‌های فرهنگی از قبیل مشکلات تعامل بخصوص در زنان، اجتماعی نبودن و عدم عادت به فضای الکترونیکی، روحیه فردگرایی، باورهای دینی، آداب و رسوم ملی، پیشینه تاریخی مردم؛ جو مدرک‌گرایی، فرهنگ پذیرش و استقبال از ارزیابی و فرهنگ نظارت، تشکیل یافته است. منظور از فرهنگ فناورانه نوع نگاه و پذیرش تکنولوژی در یک کشور است و عواملی به مانند درک درست و احساس نیاز به تکنولوژی، محافظه‌کاری سازمان‌های آموزشی برای ورود تکنولوژی، فرهنگ‌سازی استفاده از اینترنت و فناوری اطلاعاتی<sup>۱</sup>، و نگرش مسئولین نسبت به اینترنت را شامل می‌شود. مقوله فرعی مفهوم و پارادایم کیفیت مسائلی از قبیل: تعریف روشن و عینی از کیفیت، مشکل کمی‌سازی آموزش، پارادایم نگاه به کیفیت و تضمین کیفیت، کیفیت در آموزش به عنوان توافق ذینفعان و ذریبان، ارتقاء و بهبود کیفیت، فلسفه یادگیری الکترونیکی، جامع‌نگری الگوی تضمین و ارتقاء کیفیت، ارزیابی کیفیت بر اساس اهداف سیستم، را مورد نظر دارد.

عوامل مرتبط با شرایط محیطی خود دارای چهار مقوله فرعی پتانسیل‌ها و چالش‌های محیطی، عوامل سیاسی؛ اقتصادی؛ قانونی و اخلاقی است. مقوله فرعی پتانسیل‌ها و چالش‌های محیطی عواملی در محیط را مورد نظر دارد که در سیستم آموزش عالی و فرآیند تضمین کیفیت به عنوان فرصت یا تهدید مطرح می‌شوند و عناصر جزئی به مانند پتانسیل بالای فناوری اطلاعات و ارتباطات و وب، توزیع دانش در وب فضایی برای بهبود کیفیت، رشد علم و فناوری، چالش‌های نظام آموزش عالی در هزاره سوم از قبیل بودجه، افزایش دانشجو، کمبود استاد و...، اقبال به رشته تحصیلی، کاستی‌های کلیت نظام آموزشی، را مطرح می‌نماید. در اینجا مقوله فرعی عوامل سیاسی، وضعیت کشور در پیشرفت اقتصادی، سیاسی و علمی،

ساختار سیاسی کشور، سیاست‌های دولت در ارتباط با آموزش عالی را در نظر دارد. همچنین مقوله اقتصادی به بودجه آموزش عالی، افزایش هزینه‌ها و محدودیت منابع مالی، دانشگاه دارای برنامه اقتصادی، یادگیری کم‌هزینه و هزینه‌های بالای تولید محتوا، می‌پردازد. در نهایت مقوله فرعی قانونی و اخلاقی مسائلی از قبیل قوانین و مقررات روشن؛ ملاحظات حقوقی، جنبه‌های اخلاقی، مقررات و آئین‌نامه‌های مستقل برای یادگیری الکترونیکی را مورد بحث قرار می‌دهد. باید اذعان داشت که این مقولات فرعی به صورت غیرمستقیم با تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی مرتبط هستند.

### پیامدها

اگر عوامل و شرایط ذکر شده در مدل به خوبی عمل نماید انتظار است که بروندها و نتایج حاصل شود که این پیامدها در پژوهش حاضر شامل سه دسته کلی پیامدهای فردی، سازمانی و فراسازمانی است.

**پیامدهای فردی:** یعنی نتایجی که فرآیند تضمین کیفیت مراکز الکترونیکی برای افراد که عمدتاً دانشجویان هستند در پی خواهد داشت. که در پژوهش حاضر با مفاهیمی به مانند: تحقق اهداف فراگیران، ترجیح یادگیری الکترونیکی در نزد دانشجویان، رضایت دانشجویان، پاسخگویی به نیازهای واقعی فراگیران و تأثیر تحصیلات برای آینده دانشجویان و امکان اشتغال آنان، معرفی می‌شوند.

**پیامدهای سازمانی:** که خود دارای مقولات فرعی کارایی و اثربخشی (تحقق اهداف و کارکردها)؛ و بهبود فرآیند کاری دانشگاه مجازی، است. مقوله فرعی کارایی و اثربخشی (تحقق اهداف و کارکردها) عناصری از قبیل: تحقق اهداف دوره‌های تحصیلی، یادگیری موفق در زمینه کارکردها و وظایف نظام دانشگاهی، شناسایی و تدوین اهداف روشن برای نظام یادگیری الکترونیکی، تدوین چشم‌انداز دانشگاه‌های مجازی و تعریف دانشگاه مطلوب مقدم بر تعریف دقیق کیفیت، بهبود فرآیند یاددهی و یادگیری مراکز یادگیری الکترونیکی، و افزایش اعتبار علمی و اجتماعی مدارک، را در بر می‌گیرد. و مقوله فرعی بهبود فرآیند کاری دانشگاه با اموری از قبیل: جهت‌دهی به فعالیت‌ها، شفاف‌سازی فرآیند کاری، چشم‌انداز حرکت و زمینه‌ای برای برنامه‌ریزی مستمر در دانشگاه‌ها، زمینه‌ای برای ارزشیابی فعالیت‌ها، و ایجاد



رقابت بین دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی سر و کار دارد.

**پیامدهای فراسازمانی:** همان طور که از نام آن پیداست به برون‌دادهایی که فراتر از یک دانشگاه است، می‌پردازد و خود دارای دو مقوله فرعی تسهیل بین‌المللی شدن آموزش عالی؛ و پاسخگویی به جامعه است. تسهیل بین‌المللی شدن آموزش عالی با مفاهیم کلیدی بین‌المللی شدن آموزش عالی، همکاری‌ها و برقراری ارتباطات بین‌المللی و پیوند با دانشگاه‌های خارجی شناخته می‌شود. و پاسخگویی به جامعه یعنی پاسخگویی رضایتبخش به تقاضاهای اجتماعی و پاسخگویی به بازار کار و خدمات تخصصی، که با مفاهیمی از قبیل: پاسخگویی به نیازهای واقعی جامعه، اعتماد و استقبال عمومی، پاسخگویی به تقاضای فزاینده برای ورود به آموزش عالی، در این تحقیق کشف شده است.

لذا با یک جمع‌بندی کلی در قالب بیان روایتی تحقیق حاضر باید گفت: مؤلفه‌های طراحی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌های یاددهی-یادگیری، عوامل انسانی و مدیریتی موجب می‌شوند که مطلعین و متخصصان، ارتقای کیفیت یادگیری را در کانون توجه خود قرار دهند. پدیده اصلی کیفیت یادگیری در کنار زمینه عمومی و تخصصی و محیط مؤثر بر آموزش عالی طراحی راهبردهایی در سه سطح (کلان، میانی و خرد آموزش عالی)، را تسهیل می‌کنند. در نهایت بکارگیری راهبردهای اخیر نظام آموزش عالی الکترونیکی را به پیامدهای فردی، سازمانی و فراسازمانی، سوق خواهد داد

نتایج پژوهش حاضر همسو با تحقیقات انجام شده از قبیل اناری نژاد و همکاران (۱۳۸۹)، گلزاری و همکاران (۱۳۸۹)، معصومی (۲۰۱۰)، مهدیون و همکاران (۱۳۹۰)، شورای ملی کیفیت بخشی یادگیری الکترونیکی سوئد (۲۰۰۸)، مارشال<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، وو و لین<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، و اوسیانیلسون و لندگرن<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) است. ولی تفاوت پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها در این نکته است که بدلیل نگاه کیفی و پارادایمی<sup>۴</sup>، مؤلفه‌ها و ابعادی را که سایر پژوهش‌ها بصورت منفرد ذکر نموده‌اند در این پژوهش به هم مرتبط گردیده و از سوی دیگر نقش عوامل زمینه‌ای و شرایط محیطی بدلیل مصاحبه‌های عمیق و درون کاوی پدیده برجسته‌تر شده است

- 
- 1- Marshall
  - 2- Wu & Lin
  - 3- Ossiannilsson & Landgren
  - 4- paradigmatic

## منابع

- ادیب حاج باقری، محسن (۱۳۸۵). *روش تحقیق گراند تئوری: راه و روش نظریه پردازی در علوم انسانی و بهداشتی*. ناشر: نشر و تبلیغ بشری.
- اناری نژاد، عباس؛ ساکتی، پرویز و صفوی، سید علی اکبر (۱۳۸۹). *طراحی چارچوب مفهومی ارزشیابی برنامه های یادگیری الکترونیکی در مؤسسات آموزش عالی*. نشریه علمی- پژوهشی فناوری آموزش. سال چهارم، جلد ۴، شماره ۳. صص ۱۹۱-۲۰۲
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷). *مقدمه ای بر روش های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری*. نشر دیدار.
- سلیمی، قاسم؛ آذین، رضا و کسکه، شهاب (۱۳۸۸). *ارزیابی کیفیت در دانشگاه: کاربرد ارزیابی درونی در برنامه ریزی توسعه دانشگاهی*. مجموعه مقاله های همایش ملی نظارت و ارزیابی آموزش عالی. جلد اول. صص ۲۳۷-۲۶۴.
- عطاران، محمد (۱۳۸۵). *دانشگاه مجازی: بازخوانی روایت های موجود*. اولین کنفرانس یادگیری الکترونیکی زنجان.
- گلزاری، زینب؛ کیامنش، علیرضا؛ قورچیان، نادر قلی؛ و جعفری، پریوش (۱۳۸۹). *تدوین و اعتبارسنجی الگوی پیشنهادی ارزشیابی کیفیت درونی آموزش الکترونیکی در نظام آموزش عالی کشور*. دو فصلنامه مطالعات برنامه درسی آموزش عالی. سال اول. شماره ۱، بهار و تابستان ۱۶-۱۸۵.
- مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران (۱۳۹۱). *نگاهی به نقش دانشجویان در دستیابی به یادگیری عمیق*. در لینک زیر موجود است:
- <http://cuqa.ut.ac.ir/shownews.aspx?NID=228>
- مهدیون، روح اله، قهرمانی، محمد، فراستخواه، مقصود و حسینی شاون، امین (۱۳۹۰). *ابعاد و مؤلفه های تضمین کیفیت یادگیری الکترونیکی در آموزش عالی و ارائه الگوی مفهومی برای آن*. سومین کنفرانس بین المللی یادگیری الکترونیکی. دانشگاه تهران.
- مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی (۱۳۹۱). *دفتر آمار و انفورماتیک*. گزارش منتشر نشده.

یعقوبی، جعفر؛ ملک محمدی، ایرج؛ عطاران، محمد و ایروانی، هوشنگ (۱۳۸۷). طراحی الگویی برای یادگیری الکترونیکی در آموزش عالی ترویج و آموزش کشاورزی ایران. *مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی*. دوره ۳۹، ش ۱. صص ۲۰-۱۱.

Creswell, J., & Miller D. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39 (3), 124-30.

Doherty, G. (2008). On quality in education. *Quality Assurance in Education*, 16 (3), 255-65.

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), 9-34.

Higher Education Funding Council for England (2005). *HEFCE Strategy for E-Learning*, HEFCE, JISC, HEA, London.

Holmes, B., & Gardner, J. (2006). *E-Learning: Concepts and practice*. London: Sage.

International Organization for Standardization (2005). *ISO 9000: 2005, Quality Management Systems Fundamentals and Vocabulary*.

Khan, B. H. (2005). *Managing e-learning: design, delivery, implementation and evaluation*. Hershey, PA, Information Science Pub.

Marshall, S. (2010). A Quality Framework for Continuous Improvement of e-Learning: The e-Learning Maturity Model. *Journal of Distance Education*, 24 (1), 143-166.

Masoumi, D. (2010). *E-learning in Iran-I a breakthrough to ICT-based initiatives in an educational system*, University of Gothenburg. 229-250. At Demiray, Ugur (2010). Cases on challenges facing e-learning and national development: institutional studies and practices. Volume: I. Anadolu University Eskisehir-Turkey.

Newton, J. (2007). in Bollaert, L., Brus, S., Curvale, B.B., Harvey, L., Helle, E., Jensen, H., Komljenovic, J., Orphanides, A. and Sursock, A. (Eds), *Embedding quality culture in higher education*, a selection of papers from the First European Forum For Quality Assurance, November 23-25, 2006, hosted by the Technische Universita't Mu'nchen, Mu'nchen, Germany, 14-20.

Ossiannilsson, E., & Landgren, L. (2012). Quality in e-learning – a conceptual framework based on experiences from three international benchmarking projects. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28, 42-51.

- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Technique*. 2nd ed., Sage, Newbury Park, CA, London.
- Swedish National Agency for Higher Education (2008). *E-learning quality: aspects and criteria for evaluation of e-learning in higher education Report*.
- Tucker, J. P., & Gentry, G. R. (2009). Developing an e-learning strategy in higher education, *Foresight*, 11 (2), 43-49.
- Turab-Nkhosi, D., & Marshall, S. (2009). Quality management in course development and delivery at the University of the West Indies Distance Education Centre. *Quality Assurance in Education*, 17 (3), 264-280.
- Welsh, E. T., Wanberg, C. R., Brown, K. G., & Simmering, M. J. (2003). E-Learning: emerging results and future directions. *International Journal of Training and Development*, 7 (4), 245-58.
- Wu, Hung-Yi & Lin, Hsin -Yu (2012). A hybrid approach to develop an analytical model for enhancing the service quality of e-learning. *Computers & Education*. 58, 1318-1338.