

## مرور نظام‌مند پژوهش‌های انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور

محمد رضا سرمدی<sup>1</sup>، نسیم فدائی‌نژاد بهرام‌جردی<sup>2\*</sup>

1. استاد، فلسفه تعلیم و تربیت، دانشگاه پیام نور

2. دانشجوی دکتری، برنامه‌ریزی آموزش از دور، دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: 1396/04/04 تاریخ پذیرش: 1396/07/05

## Systematic Review of Conducted Studies on Payame Noor University

M.R. Sarmadi<sup>1</sup>, N. Fadaeinezhad<sup>2\*</sup>

1. Professor, Philosophy of Education, Payame Noor University.

2. Ph.D Student, Distance Education Programming, Payame Noor University

Received: 2017/06/25 Accepted: 2017/09/27

### Abstract

This Study has been done with the aim of systematic review of studies which have been done on Payame Noor University by the use of searching tools in Electronic Data Bases. In total, 160 articles which have been published during the years 1383-1394 in scientific-research valid magazines have been studied and reviewed. This reviewing study shows that most of the researches conducted on Payame Noor university field have weak writing structures and non-definitive frameworks. Moreover, because of having no efficient stability and the diversity of reviewed researches in subject area, it is not possible to present a substantive and comprehensive image of training and educating processes in Payame Noor University. This fact indicates that the university should have a comprehensive and complete plan of micro and macro projects. It is suggested that the open education research office should extract the main pivots of this comprehensive plan and by regular programming proceed the required researching plans.

### Keywords

Systematic Reviewing, Payame Noor University, Research.

### چکیده

این مقاله با هدف بررسی نظام‌مند مطالعات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور، با استفاده از ابزارهای جستجو، در پایگاه‌های الکترونیکی انجام شده است. در مجموع 160 مقاله که در فاصله سال‌های 1383 تا 1394 در مجلات معتبر علمی - پژوهشی داخلی منتشر شده بودند، مطالعه و بررسی شدند. این بررسی مروری نشان داد که اکثر پژوهش‌های انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور دارای ساختارهای نگارشی ضعیف و چارچوب‌های نظری نامشخص هستند. به علاوه به دلیل نبود انسجام کافی و پراکندگی موضوعی پژوهش‌های بررسی شده، ارائه تصویر جامع و دقیق از کیفیت فرآیندهای آموزشی و پژوهشی دانشگاه پیام نور امکان‌پذیر نیست و این مهم، نشان می‌دهد که دانشگاه برای مطالعه مسائلی مربوط به خود باید یک طرح جامع مشتمل بر طرح‌های کلان و خرد پژوهشی داشته باشد. پیشنهاد می‌شود پژوهشکده آموزش باز و از دور دانشگاه با انجام طرح «نیازسنجی پژوهشی دانشگاه پیام نور»، محورهای این طرح جامع را استخراج کرده و با برنامه زمان‌بندی منظم، به انجام طرح‌های پژوهشی مورد نیاز اقدام کند.

### واژگان کلیدی

مرور نظام‌مند، دانشگاه پیام نور، پژوهش.

\* نویسنده مسئول: نسیم فدائی‌نژاد بهرام‌جردی

ایمیل نویسنده مسئول:

\*Corresponding Author: [nasim.fadaeinezhad@gmail.com](mailto:nasim.fadaeinezhad@gmail.com)

**مقدمه**

دنیای امروز، با تغییرات بی‌پایانی چون ظهور اینترنت و ابزارهای ارتباط جمعی وسیعی که در اختیار عامه مردم قرار گرفته، روبه‌رو است (هروسکاوینیچ و مایر<sup>73</sup>، 2002). قرن بیست و یکم، قرن خرد و دانایی است؛ قرن که جوامع به سمت دانایی محوری در حرکت هستند و در نهایت باید گفت قرن تغییر از جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی است. جامعه بشری، امروز در حال پشت سر گذاشتن تحولی عمیق است. این تحول تنها در فناوری، ابزارها و محیط خلاصه نمی‌شود؛ بلکه این تحول به تدریج گریبان معناها و محورهای زندگی را نیز می‌گیرد. نه تنها شیوه زندگی ما دچار تحول می‌شود؛ بلکه مفاهیم بنیادی زندگی از مفهوم کار گرفته تا مفهوم آموزش، دستخوش دگرگونی اساسی می‌شوند (مجیدی، 1380). نهادهای آموزشی در عصر اطلاعات و از دهه‌های پایانی قرن بیستم، همگانی شده و به صورت یک تقاضای اجتماعی درآمد است. از سوی دیگر، به ویژه با ظهور اقتصاد دانش‌محور و تراکنش اطلاعات، نیاز به آموزش و یادگیری بیش از هر زمان دیگری جنبه حیاتی پیدا کرده است. علاوه بر این نقش تعیین‌کننده آموزش در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه، گسترش مرزهای دانش و تولید علم و توسعه جامعه به ویژه توسعه منابع انسانی نقش بسیار مهم و حیاتی دارد (حسینی، 1387). به عبارت دیگر، یکی از ارکان توسعه منابع اقتصادی و انسانی یک کشور، آموزش آن کشور است که گاهی به عنوان ابزار توسعه و گاهی به عنوان هدف توسعه در نظر گرفته می‌شود و اهمیت ویژه‌ای در توسعه جامعه دارد (عمادزاده، 1382). تربیت نیروی انسانی متخصص برای دستیابی به توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و همگانی کردن آموزش به عنوان حقوق بنیادی، از مهم‌ترین اهداف آموزش هر جامعه‌ای به شمار می‌آید (متوسلی و آهنچیان، 1381). به همین دلیل برخی معتقدند که آموزش از دو منظر در توسعه موثر است: یکی از نظر گسترش مرزهای دانش و پیشبرد فناوری و دیگری تامین نیروی انسانی کارآمد با افزایش کارایی و

بهره‌وری افراد (خواجه شاهکوهی و صحنه، 1387). در توسعه منابع انسانی، انسان، محور است و ایجاد می‌کند که برای تربیت انسان‌های دلسوز، متعهد، کارا، توانمند، فکور، سازگار و خلاق در چهار ویژگی فکری، نگرشی، مهارتی و رفتاری آن‌ها تغییراتی ایجاد شود. البته این تغییرات باید با کمک آموزش مبتنی بر عنصر دانایی و اقتصاد دانش‌محور؛ یعنی آموزش از دور<sup>74</sup> ایجاد شود. به علاوه، با توجه به نیاز کشور به نیروی انسانی متخصص و متعهد لازم است به تمام ابعاد وجودی انسان‌ها در جامعه توجه شود و این امر با کمک آموزش و به ویژه آموزش از دور به عنوان عملی‌ترین روش برای غلبه بر مشکلات مربوط به توسعه منابع انسانی کاردان، رخ می‌دهد. در این راستا، آموزش از دور نتیجه ضرورت جامعه اطلاعاتی و شرط اصلی توسعه مبتنی بر دانایی و به عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های توسعه کشور معرفی شده است (آتشک، 1386). از سوی دیگر، آموزش از دور به دلیل حل مشکلات آموزشی، کاهش هزینه‌ها، پاسخگویی به نیازهای اقشار مختلف جامعه، افزایش دانایی و دانش‌افزایی، رشد مهارت‌های فنی، انسانی و ارتباطی و ایجاد تغییر در نگرش افراد می‌تواند به توسعه منابع انسانی و تربیت نیروی انسانی کمک کند (سلطانی، 1383). آموزش از دور به عنوان یک نظام آموزشی در کنار و مکمل با نظام آموزش سنتی با هدف‌های توجه به تفاوت‌های فردی، فراهم کردن فرصت‌های برابر آموزشی و دموکراسی آموزشی به تناسب سن، جنسیت و اشتغال افراد با تحقق شعار محوری «آموزش برای همه، همه وقت، و همه جا»<sup>75</sup> ایجاد شده است (نجفی، 1390). علاوه بر این، آموزش از دور به دلیل دارا بودن فضای پویا، روزآمد، مشارکتی و قابلیت دسترسی به محتوا در سریع‌ترین زمان (ابراهیم‌زاده، 1385)، در جهت تحقق رسالت انسانی (آوردن آموزش برای مردم و نه بردن مردم برای آموزش) نقش مهمی را ایفا کرده و این همان توجه به انسان‌ها، نیازها و تفاوت‌های فردی آنهاست که در علوم انسانی با مفهوم توسعه منابع انسانی از آن یاد

74. Distance Education

75. Everyone &amp; Every time &amp; Every where

73. Herscovitch &amp; Meyer

مشخص کردن زمینه‌های نیازمند پژوهش‌های بیشتر، ضروری به نظر می‌رسد. تاکنون پژوهش‌های متعددی با دیدگاه‌های متفاوت و از ابعاد مختلف به ارزیابی و تجزیه و تحلیل دانشگاه پیام نور پرداخته و منتشر شده است. عموماً این مطالعات بدون ارتباط نظام‌مند با یکدیگر هستند و به نحو مطلوب از نتایج این پژوهش‌ها در دانشگاه پیام نور استفاده نشده است. یکی از دلایل آن استفاده نکردن مناسب دانشگاه از این مطالعات، پراکندگی نتایج حاصل از آن‌ها است. از آن جا که تاکنون مطالعه نظام‌مندی در زمینه دانشگاه پیام نور در ایران انجام نشده است؛ مطالعه حاضر بر آن است تا با جمع‌آوری و طبقه‌بندی شواهد تحقیقی درباره دانشگاه پیام نور، براساس شواهد علمی به جمع‌بندی پژوهش‌های انجام شده دست یابد و با مستند ساختن آن، در کاربردی کردن این نتایج بکوشد. این مقاله با هدف پاسخ به سه سوال در زمینه مطالعات انجام شده درباره دانشگاه پیام نور انجام شده است:

1. در تحقیقات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور، چه مولفه‌های کتاب‌شناختی استفاده شده است؟
2. در تحقیقات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور چه مولفه‌های روش‌شناختی استفاده شده است؟
3. در تحقیقات صورت گرفته در زمینه دانشگاه پیام نور چه مولفه‌های محتوایی استفاده شده است؟

### روش

در این مرور نظام‌مند به منظور شناسایی مطالعات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور، جستجوی الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی به زبان فارسی انجام شد. پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی بررسی شده عبارت بود از پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)، پایگاه اطلاعات نشریات کشور (Magiran)، پایگاه مجلات تخصصی نور (Noormags)، پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC)، پایگاه نشریات ادواری فارسی ایران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، Google Scholar و بانک اطلاعات پژوهشی بهداشت روان کشور بودند. برای شناسایی مطالعات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور و بازبینی یافته‌های گزارش شده، جستجوی الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف از

می‌شود (مک میلان<sup>76</sup>، 2010). با این بیان می‌توان گفت که آموزش به طور عام و آموزش از دور به طور خاص، به عنوان یکی از مولفه‌های توسعه، اگر به خوبی نهادینه و عملیاتی شود، منجر به توسعه همه جانبه در جامعه می‌شود (لشکری، 1388). دانشگاه پیام نور، تنها دانشگاه موجود در کشور است که صرفاً به منظور آموزش از دور تاسیس شده است. یکی از هدف‌های این دانشگاه، تربیت نیروی متخصص به منظور پاسخ‌گویی به نیازهای بازار کار است. به علاوه، هدف دیگر دانشگاه گسترش آموزش عالی برای تمام کسانی است که استعداد لازم را دارند و به هر دلیلی نتوانسته‌اند در دانشگاه‌های سنتی حضور یابند. این نظام آموزشی به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد، برای همگان، توان توسعه سریع کمی و کیفی را در زمان‌ها و مکان‌های مختلف و همچنین در سطوح مختلف آموزشی داراست. یکی از دغدغه‌های حوزه آموزش عالی، رشد و توسعه چشمگیر نظام آموزش باز و از دور است. به گونه‌ای که آموزش از دور یا یادگیری از دور، یک واقعیت که آموزش عالی باید در آینده به آن دست یابد، نیست؛ بلکه یک واقعیت امروزی (جاری) برای خلق فرصت‌ها و چالش‌های نظام آموزشی است. با توجه به چالش‌های پیش روی نظام آموزش عالی کشورمان و فرصت‌هایی که به واسطه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد شده و نیز دگرگونی‌هایی که در سطح بین‌المللی در حال وقوع است، استفاده و توسعه نظام آموزش از دور بسیار مفید و موثر خواهد بود. شناخت دانشگاه پیام نور به عنوان یک دانشگاه نظام باز و آموزش از دور و تفاوت آن با نظام آموزش سنتی (مرسوم) با توجه به ویژگی‌ها و وظایف خاصی که برعهده دارد، از لحاظ چگونگی طراحی ساختار سازمانی و نقش آن در سازمان‌دهی فرآیند یاددهی-یادگیری نیازمند پژوهش علمی دقیق و همه‌جانبه‌نگر است. دانشگاه پیام نور به طور کمی و کیفی رشد گسترده‌ای داشته است؛ بنابراین فراهم آوردن روشی برای ارزیابی و سازماندهی پژوهش‌های متعدد و پراکنده در این زمینه، برای سنجش کارایی و میزان قدرت و ضعف دانشگاه پیام نور، تکمیل و یکپارچه‌سازی آن، رفع چالش‌های پیش رو و نیز

مولفه‌های محتوایی هر پژوهش با توجه به فرم کدگذاری استخراج و تلخیص شد.

#### یافته‌ها

دوره زمانی انتشار پژوهش‌ها، سال‌های 1383-1394 است. با تقسیم‌بندی سه دوره زمانی 4 ساله، به ترتیب از مجموع 160 مقاله، 6/9 درصد از آثار (11 اثر) به سال‌های 1383 تا 1386 اختصاص دارد. 26/3 درصد از تحقیقات (42 اثر) در 4 ساله دوم (1387-1390) و 66/9 درصد (107 اثر) در مقطع سال‌های 1391-1394 انجام شده است. مردان با 50/6 درصد (81 اثر) بالاترین و زنان با 10/6 درصد (17 اثر) کمترین میزان را در نگارش مقالات به خود اختصاص داده‌اند و حدود 38/8 درصد (62 اثر) نیز مربوط به مشارکت پژوهش‌گران مرد و زن با یکدیگر در نوشتن مقالات است. میزان تحصیلات نویسندگان در 6 طیف قرار دارد که در دو طیف آن 6/9 درصد (11 پژوهش‌گر) در دوره کارشناسی ارشد، 47/5 درصد (76 پژوهش‌گر) در دوره دکتری هستند و در چهار طیف دیگر آن به ترتیب، 1/3 درصد (2 پژوهش‌گر) در دوره تحصیلی کارشناسی - کارشناسی ارشد، 40 درصد (64 پژوهش‌گر) در دوره تحصیلی کارشناسی ارشد - دکتری، 2/5 درصد (6 پژوهش‌گر) در دوره تحصیلی کارشناسی - دکتری و 1/9 درصد (3 پژوهش‌گر) در دوره تحصیلی کارشناسی - کارشناسی ارشد - دکتری به صورت مشارکتی به نگارش پژوهش‌ها پرداخته‌اند. بیشترین سهم پژوهش‌ها به ترتیب به رشته‌های، علوم تربیتی 23/8 درصد (38 اثر)، روان‌شناسی 19/4 درصد (31 اثر)، مدیریت 6/9 درصد (11 اثر)، علوم اجتماعی 9/4 درصد (15 اثر)، تربیت بدنی 5 درصد (8 اثر)، علم اطلاعات و دانش‌شناسی 8/8 درصد (14 اثر)، جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری 1/9 درصد (3 اثر)، حوزه بهداشت و سلامت 1/9 درصد (3 اثر)، کشاورزی 1/9 درصد (3 اثر)، آمار 1/3 درصد (2 اثر)، حسابداری 0/6 درصد (1 اثر)، الهیات و علوم اسلامی 2/5 درصد (4 اثر)، زبان انگلیسی 0/6 درصد (1 اثر)، اقتصاد 1/3 درصد (2 اثر)، حقوق 0/6 درصد (1 اثر)، تاریخ 0/6 درصد (1 اثر)، بین رشته‌ای 13/8 درصد

دی ماه سال 1394 تا اردیبهشت سال 1395 انجام شد. براساس پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف، تغییراتی در شیوه جست و جو به عمل آمد بدین صورت که با هدف انجام یک جست و جوی حساس، برای هریک از پایگاه‌های اطلاعاتی از واژگان کلیدی متناسب استفاده شد. واژگان کلیدی بررسی شده شامل: دانشگاه پیام نور، آموزش از دور، آموزش باز و از دور، آموزش از راه دور و در نهایت آموزش نیمه حضوری می‌شد. ابتدا تمام مقالات مرتبط با دانشگاه پیام نور از پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف گردآوری شد. درباره سال انتشار پژوهش‌ها هیچ محدودیتی اعمال نشد و پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف به طور دقیق بررسی شدند تا مقاله‌های مناسب از این نظر نیز استخراج شوند. پس از اتمام جستجو، اطلاعات جامع و پالایش شده‌ای نصیب پژوهش‌گران شد. با توجه به معیارهای ورود و خروج، مرتبط‌ترین مقالات با اهداف مطالعه انتخاب شدند. معیارهای ورود مقالات شامل انجام پژوهش در کشور ایران، انتشار مقاله به زبان فارسی و تمام متن بودن مقالات بود. لازم به ذکر است که هیچ نوع محدودیتی برای ورود مطالعات بر اساس طراحی مطالعات انجام شده، وجود نداشت. معیارهای خروج از مطالعه نیز محدود به دسترسی نداشتن به متن کامل مقاله. حاصل جستجوی بالا، 2379 مقاله بود که در مرحله اول، 836 مقاله به دلیل چاپ در نشریات غیر معتبر حذف شدند؛ در مرحله دوم، 133 مقاله به علت تکراری بودن از بررسی خارج شدند. عنوان 1410 مقاله باقی‌مانده از مرحله قبل، بررسی شد و 749 مقاله دیگر نیز به علت عناوین غیر مرتبط با اهداف پژوهش از مطالعه خارج شدند. در سومین مرحله از این فرآیند، چکیده 661 مقاله باقی مانده به طور کامل بررسی شد و 501 مقاله به دلیل غیرمرتبط بودن با دانشگاه پیام نور بودن، از مطالعه حذف شدند. در نهایت 160 مقاله مرتبط با هدف مطالعه، شناسایی و انتخاب شدند و مقالاتی که از کیفیت لازم برخوردار نبودند با توجه به هدف مطالعه از بررسی حذف شدند. برای بررسی متن کامل مقالات از «فرم کدگذاری» بر اساس هدف پژوهش استفاده شد. سپس ویژگی‌های مقالات وارد شده به مرور نظام‌مند شامل مولفه‌های کتاب‌شناسی، مولفه‌های روش‌شناسی و

(8 اثر) با رویکرد ترکیبی و 3/1 درصد (5 اثر) با رویکرد کیفی انجام شده‌اند.

### نتیجه‌گیری و بحث

با استفاده از خلاصه‌های کمی و توصیف‌های مفصل، این مطالعه طیف پراکنده‌ای از پژوهش‌های انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور را نشان می‌دهد. با توجه به این پراکندگی به راحتی می‌توان به ماهیت چند وجهی دانشگاه پیام نور پی برد. در 160 مقاله بررسی شده، در مجموع مقوله دانشگاه پیام نور با توجه به دوره زمانی اجرا و انتشار پژوهش‌ها از سال 1383 بررسی شده و از آن پس رو به گسترش نهاده است. نرخ پایین انجام پژوهش‌ها در زمینه دانشگاه پیام نور در بازه زمانی سال‌های 1383-1386 را می‌توان به دلیل تازه تاسیس بودن (زمان تاسیس بر طبق اساس‌نامه: مهرماه 1367-1368) و کمبود شناخت لازم نسبت به این دانشگاه در حوزه آموزش عالی ایران دانست. در بین پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه دانشگاه پیام نور، 32 پژوهش توسط دانشجویان و بدون هیچگونه مشارکتی با اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه انجام شده است (مجتبی رضایی‌راد، 1391؛ آسیه پیرزاده، 1390). مشارکت حداقلی دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی در سطح نامطلوبی قرار دارد. مسایل متعددی از جمله ضعف ارتباط دانشگاه و مراکز تحقیقاتی، اعمال سلیقه‌های شخصی و... وجود دارد که بر فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان تاثیر می‌گذارد. بنابراین می‌توان گفت که رشد میزان مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی مبتنی بر تغییر دیدگاه آنهاست که با ارتقای دیدگاه در رابطه با نقش و جایگاه تحقیقات دانشجویی می‌توان مشارکت آنها را در فعالیت‌های پژوهشی بهبود بخشید و این موضوع باید مد نظر برنامه‌ریزان آموزشی دانشگاه پیام نور به عنوان یک راهبرد قرار گیرد. البته، شایان ذکر است که ممکن است نقش مشارکت در فعالیت‌های پژوهشی نیز دیدگاه‌های افراد را درباره پژوهش تغییر دهد. مدرسان، نقش انگیزش‌گر را در فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان ایفا می‌کنند و با ارتقای توانایی علمی آنان، روحیه پژوهش‌گری و تحقیق دانشجویان نیز تقویت می‌شود که البته این کار در گرو این است که مدرسان اطلاعات و

(22 اثر)، تعلق دارد. اغلب پژوهش‌های انجام شده در حوزه دانشگاه پیام نور از نظر نوع پژوهش، به شکل توصیفی با 83/8 درصد (134 اثر) انجام شده است. همچنین حدود 10/6 درصد (17 اثر) به صورت توصیفی - تحلیلی و 4/4 درصد (7 اثر) به صورت بنیادی- کاربردی پس از نوع توصیفی، بیشترین جایگاه را به خود اختصاص داده‌اند و کمترین میزان نوع پژوهش در این حوزه با 1/3 درصد (2 اثر) مربوط به نوع اکتشافی است. حدود 1/2 درصد (2 اثر) از روش‌های پژوهش به روش‌های تحلیل گفتمان و داده‌بنیاد (مبنایی)، 1/9 درصد (3 اثر) به روش اسنادی (کتابخانه‌ای)، 2/5 درصد (4 اثر) به روش تحلیل محتوا، 3/1 درصد (5 اثر) به صورت تلفیقی و 91/3 درصد (146 اثر) به روش پیمایشی (زمینه‌یابی) به ترتیب کمترین تا بیشترین روش‌های پژوهش را در حوزه دانشگاه پیام نور به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین سطح مطالعات حوزه دانشگاه پیام نور متعلق به دانشجویان با 68/1 درصد (109 اثر) و بعد از آن هیئت علمی و کارمندان دانشگاه با 23/2 درصد (37 اثر) است. بنابراین کمترین سطح مطالعات در این حوزه به ترتیب متعلق به متون و منابع اینترنتی با 3/1 درصد (5 اثر)، دانشجو و هیئت علمی با 2/5 درصد (4 اثر)، مدیران و وب سایت با 2/6 درصد (4 اثر) و سازمان 0/6 درصد (1 اثر) است. می‌توان گفت که بیشترین روش نمونه‌گیری در پژوهش‌های بررسی شده در حوزه دانشگاه پیام نور به ترتیب روش تصادفی ساده با 36/3 درصد (58 اثر)، روش تصادفی طبقه‌بندی شده با 20/6 درصد (33 اثر)، روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای با 18/1 درصد (29 اثر) و کمترین آنها به ترتیب روش هدف‌مند با 3/8 درصد (6 اثر)، تمام شماری با 4/4 درصد (7 اثر)، روش نظری با 0/6 درصد (1 اثر)، احتمالی سیستماتیک با 0/6 درصد (1 اثر) است. لازم به ذکر است حدود 15/6 درصد (25 اثر) این مطالعات روش نمونه‌گیری خود را به صورت واضح مشخص نکرده‌اند. از 160 اثر مطالعه شده در حوزه دانشگاه پیام نور حدود 91/9 درصد (147 اثر) با رویکرد پژوهشی کمی، 5 درصد

شده در زمینه دانشگاه پیام نور جز در مواردی ویژه، آسیب جدی به این مطالعات وارد کرده است و مواردی از این نقص‌ها در پژوهش‌های بررسی شده وجود دارد. پیشینه پیشنهادات ارائه شده در مقالات، 111 مورد پژوهش (56/6 درصد) در سطح سازمانی و کمترین آن 5 مورد پژوهش (2/6 درصد) در سطح ملی هستند. در 38 مورد پژوهش (19/4 درصد) نیز راهکار و پیشنهاد مطرح نشده است. راهکارها و پیشنهاد مندرج در پژوهش‌ها دارای منطق و یکدستی لازم نیستند. آن چه پیشنهاد شده است گاهی هدف و گاهی سیاست و در مواردی، یک اقدام اجرایی است. همچنین، در این رابطه، چند نقیصه مشهود است: اکثر راهکارها برگرفته از درون تحقیق و نتایج آن نیست و تعداد راهکارها در برخی موارد زیاد است و رابطه منطقی و منظومه‌ای بین آن‌ها وجود ندارد. بسیاری از راهکارها و پیشنهادات ربطی به هدف تحقیق ندارند، و در نهایت راهکارها عموماً کلی، مبهم و غیر قابل اجرا هستند. این مرور نظام‌مند، نشان داد که (6/1 درصد) راهکارهای پژوهش‌های تحت بررسی، غیر مرتبط با ساختار دانشگاه پیام نور بوده و تناسبی با آن ندارند. چنانچه بخواهیم نتایج جمع‌بندی راهکارهای ارائه شده در مطالعات بررسی شده را ملاک تدوین راهکار قرار دهیم، می‌بایست بر سطح سازمان یعنی هدف‌گیری ابعاد دانشگاه پیام نور اعم از ساختاری و محتوایی، تمرکز کنیم و الویت نخست را به آن‌ها اختصاص دهیم. سپس در مرتبه دوم می‌بایست رفع مشکلات دانشگاه پیام نور و ارتقاء ظرفیت آن و دستگاه اجرایی را هدف‌گیری کنیم. 10 مورد از پژوهش‌های بررسی شده (5/1 درصد) به بررسی زمینه‌های بروز و پرورش کارآفرینی در دانشجویان پرداخته‌اند (مرضیه کشاورز، 1392؛ علی ربیعی، 1393؛ آوات فیضی، 1391؛ هادی غفاری، 1389؛ رضا ویسی، 1389؛ آرزومختاری حصار، 1392؛ رضا صابون‌چی، 1392؛ شهرزاد بارانی، 1389؛ محمدجواد حضوری، 1390؛ فتاح شریف‌زاده، 1388). یکی از اهداف مهم دانشگاه پیام نور پرورش نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز جامعه است. گرچه دانشگاه پیام نور دست به تلاش‌هایی در این زمینه زده است، ولی ناهمخوانی دروس دانشگاه با نیازهای جامعه باعث شده است که دانش‌آموختگان از تخصص و کارایی

دانش خود را همسو با نیازهای دانشی و مهارت‌های دانشجویان روزآمد کنند و مهارت‌های تعاملی خود را گسترش دهند و همچنین از روش تدریس متناسب با ایجاد باور و انگیزه در دانشجویان برای انجام دادن فعالیت‌های پژوهشی استفاده کنند. تبادل علمی دانشجویان با همدیگر و مدرسان درون و خارج از دانشگاه نیز عامل مهمی است که بر مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی تأثیر می‌گذارد و آن را بهبود می‌بخشد. دسترسی به تسهیلات پژوهشی نیز عامل دیگری است که بر فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان موثر است. علاقه‌مندی، انگیزه و حوصله بیشتر مدرسان برای این امر دلیل اصلی این موضوع است. در پژوهش‌های بررسی شده، 6 مورد از پژوهش‌ها در حوزه دانشگاه پیام نور با انتخاب رویکرد کیفی در اقلیت می‌باشند (حسن حسینی، 1391؛ مهدی ثقفی، 1394؛ فرشید اصلانی، 1393؛ رضا رضوانی، 1393؛ هادی شریف مقدم، 1393؛ مجید جاوری، 1389). در مجموع، مطالعات حوزه دانشگاه پیام نور، نیازمند تقویت جنبه‌های کیفی و کاربردی این نوع رویکرد پژوهشی هستند. در قریب به اتفاق 141 مورد از پژوهش‌ها (71/9 درصد) از پیشینه پژوهشی استفاده شده است؛ اما 142 مورد از پژوهش‌ها (72/4 درصد) از چارچوب نظری مشخص برخوردار نیستند. در نقد چشم‌انداز نظری مطالعات بررسی شده، اشاره به انسجام درونی چارچوب‌های نظری، آن‌ها ضروری است. براساس مطالعات و تجارب نویسندگان، یکی از آفت‌های مطالعات تجربی در ایران، نبود انسجام نظری است. به عبارت دیگر مطالعات تجربی برای انتخاب یک چارچوب نظری، به صورت عمده، مجموعه نظریه‌های موجود درباره موضوع را فارغ از تمایزات و حتی تناقضات مربوط به سطح تحلیل، رویکرد نظری و منطق رشته‌ای آن‌ها اختیار می‌کنند. در برخی از پژوهش‌های بررسی شده ما نیز می‌توان چنین مشکلاتی را پیدا کرد. در برخی از مطالعات مورد بررسی مجموعه‌ای از نظریه‌های مختلف به کار گرفته شده است؛ اما چنان که متن اصلی تحقیقاتشان نشان می‌دهد توضیحی درباره نحوه سازگار کردن این نظریه‌ها ارائه نکرده‌اند. در همین زمینه، انتخاب نکردن رویکرد نظری مشخص در مطالعات انجام

اطلاعات و ارتباطات توسط دانشجویان می‌باشد (محمدعلی جوادی بورا، 1392؛ حسین نجفی، 1393؛ علی اکبر عجم، 1392؛ مهدی معینی کیا، 1391؛ احمد ملکی پور، 1393؛ علی اکبر ایلانی، 1387؛ عیسی ثمری، 1388؛ حبیب‌الله نجفی هزارجریبی، 1386؛ ریحانه فهامی، 1392؛ احمد رستگار، 1393). در سال‌های اخیر چگونگی فرهنگ‌سازی و آماده‌سازی دانشجویان برای پذیرش و کاربرد فناوری در نظام آموزشی در ایران به ویژه در دانشگاه پیام نور بحث‌انگیز بوده است. حتی با این علم که کاربرد فناوری در کلاس، می‌تواند، یادگیری دانشجویان را تقویت کند، دانشجویان و استادان کم‌تر از این فناوری‌های نوین استقبال می‌کنند. دانشگاه پیام نور به عنوان متولی و مجری نظام آموزش از دور در ایران، با ایجاد زیرساخت‌های فیزیکی، مالی و انسانی، باید به نیازسنجی، طراحی، تدوین و ارزشیابی مولفه‌های پذیرش فناوری‌های نوین در کلاس‌های درس دانشجویان مبادرت نماید اما برای رسیدن به اهداف و مزایای بالا، بسیاری از برنامه‌های درسی اعضای هیئت علمی باید نگرش‌ها و مهارت‌های مرتبط با فناوری مورد نیاز برای پذیرش فناوری با آموزش کلاسی را در اختیار دانشجویان قرار دهند. نگرش مثبت به فناوری و کنترل آن، مهارت و تبحر در کار با رایانه و سهولت دسترسی به فناوری، مهم‌ترین عوامل موثر در پذیرش و موفقیت فناوری‌های نوین در دانشگاه پیام نور است. برای نهادینه کردن و پذیرش فناوری نوین، ابتدا باید زیرساخت‌ها فیزیکی، فکری و فرهنگی آن را در دانشگاه پیام نور ایجاد کرد که این امر همت مسئولان دانشگاه را از یک سو و از دیگر سو همت مسئولان آموزش عالی در کنار فن‌سالاران رایانه را می‌طلبد که از این راه می‌توانند به پیشرفت و کاربرد فناوری‌های نوین در دانشگاه پیام نور کمک زیادی بکنند. پایین بودن کیفیت خدمات فناوری در دانشگاه پیام نور تهدیدی برای سیستم آموزشی آن محسوب می‌شود. بنابراین رضایت دانشجویان از این خدمات از ضرورت‌های اساسی دانشگاه پیام نور بوده و از مشکلات احتمالی آتی و تهدیدات پیش رو پیشگیری می‌کند. در پژوهش‌های مطالعه شده در حوزه دانشگاه پیام نور، 11 پژوهش (5/1 درصد) به مسایل تحصیلی دانشجویان پرداخته‌اند (منصوره دسترنج، 1392؛ علی

لازم برخوردار نباشند. از این رو در سال‌های گذشته با توجه به روند افزایش جمعیت و تقاضا برای ورود به دانشگاه پیام نور از یک سو و مشکلات اقتصادی دولت از سوی دیگر، مسئله کارآفرینی دانشجویان اهمیت ویژه‌ای یافته است. در این مسیر، دانشگاه پیام نور موظف به پرورش مجموعه‌ای از نیروی انسانی ماهر است تا بتواند با بهره‌گیری از دانش و تخصص خویش به عنوان یک عنصر اصلی نظام اجتماعی دنیای مدرن به شکل رسمی، در شکل دادن به آگاهی‌ها، استعدادها و پرورش نیروی ذهنی و عملی انسان، در جامعه فعالیت کند. شواهد حاکی از آن است که دلایل رشد نکردن کارآفرینی در دانشگاه پیام نور دو دسته می‌باشند: 1. عوامل سازمانی؛ 2. عوامل فردی. در این میان، با وجود نارسایی در ساختار سازمانی، عوامل فردی و اجتماعی نشدن از جنبه کارآفرینی، در دانشگاه پیام نور، از دلایل عمده رشد نکردن کارآفرینی بوده است. به نظر می‌رسد عللی چون سطح آموزش در دانشگاه پیام نور، خروج افراد از دانشگاه و اتصال خروجی‌های دانشگاه به دنیای کسب و کار، دانشگاه پیام نور را به یکی از کلیدی‌ترین دوران شکل‌گیری کارآفرینی و اجتماعی کردن دانشجویان در ارتباط با کارآفرینی تبدیل کرده است. باید خاطر نشان کرد که دانشگاه پیام نور در فرآیند تکاملی خویش، باید پس از عبور از «دانشگاه آموزش‌محور» و «دانشگاه پژوهش‌محور» به سمت «دانشگاه کارآفرین» گام بردارد. یکی از مولفه‌هایی که می‌تواند در تسریع این فرآیند موثر باشد، ایجاد و تقویت مراکز کارآفرینی در دانشگاه پیام نور است ولی به منظور جذب دانشجویان و پرورش استعدادهای کارآفرینی ایشان، باید اصلاحات و تدابیری در زمینه ایجاد منابع و مواد آموزشی متناسب در حوزه کارآفرینی (اعم از تالیف و ترجمه)، تربیت و پرورش اساتید و مدرسان متبحر و نیز برگزاری دوره‌های آموزشی که منجر به تقویت برخی مهارت‌های کارآفرینی از جمله ریسک‌پذیری، انگیزه پیشرفت و غیره می‌شود، صورت پذیرد؛ از سوی دیگر گنجانیدن چند واحد درسی در زمینه کارآفرینی در برنامه درسی کلیه رشته‌های تحصیلی دانشگاه پیام نور در این راستا توصیه می‌شود. در پژوهش‌های مورد مطالعه در زمینه دانشگاه پیام نور، 11 مورد از پژوهش‌ها (5/6 درصد) مربوط به کاربرد فناوری

مظلومیان، 1389؛ جمیل صادقی فر، 1393؛ ملیحه نیک‌کار، 1388؛ محمدرضا سرمدی، 1391). در دانشگاه‌های سنتی و مرسوم، استعداد‌های هر مدرس برای ارایه مطالب علمی در فرایند آموزش و ارزشیابی آن نقش ایفا می‌کند. اما با توجه به تفاوت‌هایی که میان شیوه آموزش در دانشگاه پیام نور و دانشگاه‌های سنتی در کشور وجود دارد، برای حصول به کیفیت و کارایی لازم، اعضای هیئت علمی باید دارای مهارت‌ها، شایستگی‌های علمی و ویژگی‌های شخصی خاص متناسب با اهداف دانشگاه پیام نور باشند، ویژگی‌هایی که اعضای هیئت علمی را برای رویارویی با چالش‌های حاصل از هر نوع آموزش از دور آماده می‌سازد. ارزیابی ویژگی‌های شخصی، علمی و عملکردی اعضای هیئت علمی می‌تواند بازخوردهای لازم را برای بهبود و اصلاح روش‌های آموزشی، رفع چالش‌ها و ارتقای کیفی عملکرد استادان فراهم کند. در سال‌های اخیر، تعداد متقاضیان دانشگاه پیام نور افزایش یافته است و نرخ ثبت نام به مراتب بیش از دانشگاه‌های سنتی بوده است؛ اما فراگیران در این دانشگاه تمایل دارند که از آن خارج شوند، زیرا آن‌ها پیش‌بینی می‌کنند که میان علایق و انگیزه‌شان برای تحصیل و موضوع و محتوای دروس، ارتباط و هماهنگی وجود ندارد و محیط یادگیری در دانشگاه پیام نور آن‌ها را راضی نمی‌کند. اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور در شرایط فعلی از لحاظ درگیری فشرده با عناوین متعدد درسی با زوایای مسایل و مشکلات آن‌ها در فرایند آموزش در کلاس‌ها آشنا می‌شوند. این کلاس‌ها به دلیل نداشتن تعریف علمی و جاذبه کافی در رفع نیازهای علمی دانشجویان، به ویژه در رشته‌های انسانی، موقعیت و جایگاه واقعی خود را در نظام آموزشی پیدا نکرده‌اند؛ زیرا اغلب تشکیل نمی‌شوند یا تعداد کمی از دانشجویان در آن‌ها شرکت می‌کنند در حالی که بار مالی سنگینی را به دانشگاه پیام نور تحمیل می‌کند. از علل عمده نارسایی‌های دانشگاه پیام نور می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: تناقض میان علایق و انگیزه شخصی و حرفه‌ای دانشجویان و محتوای دروس یا ناکافی بودن سطح آموزش و یادگیری به صورت چهره به چهره و پایین بودن سطح مهارت‌های علمی و تخصصی مدرسان دانشگاه پیام نور در رفع نیازهای

سیف‌زاده، 1393؛ غلامرضا طالقانی، 1392؛ سعید غفاری، 1390؛ آذرقایاری، 1391؛ اردوان میرزایی، 1384؛ کریم سواری، 1391؛ علی بیرانوند، 1391؛ ابوالفضل فراهانی، 1392). با توجه به توسعه کمی در دانشگاه پیام نور، در سال‌های اخیر، نبود توجه کافی به کیفیت و استانداردهای آموزشی، افت تحصیلی در دانشگاه به صورت یک مشکل اساسی مطرح شده است و به تدریج تشدید می‌شود. دانشگاه پیام نور به دلیل کمبودها و کاستی‌ها و عوامل دیگر نمی‌تواند به تمامی اهداف خود برسد که نتیجه آن افت تحصیلی دانشجویان است. افت تحصیلی یا اتلاف منابع به صورت‌های زیر در دانشگاه پیام نور می‌تواند بروز کند: افت بر اثر کوتاهی در برقراری هدف‌ها و برنامه‌های متناسب آموزشی و افت بر اثر کوتاهی در دستیابی کارآمد به هدف‌ها و برنامه‌های آموزشی. به طور کلی افت تحصیلی دانشجویان حول سه محور بررسی می‌شود: 1. عوامل اجتماعی و اقتصادی؛ 2. مسایل و مشکلات آموزشی؛ 3. عوامل فردی و خانوادگی. عملکرد تحصیلی دانشجویان در دانشگاه به عوامل مختلفی از جمله بنیان‌های علمی و خانوادگی پیش از ورود به دانشگاه و عملکرد فردی در دانشگاه بستگی دارد. تجمع عوامل تاثیرگذار بر افت تحصیلی نظیر افزایش سن، تاهل، جنس مذکر، معدل دیپلم پایین، فقر و پایین بودن سطح اقتصادی خانواده و... می‌تواند احتمال افت تحصیلی و عواقب پس از آن را تشدید کند. بنابراین برای بهبود وضعیت تحصیلی باید معدل دیپلم به عنوان یکی از شرایط ورود به دانشگاه پیام نور در نظر گرفته شود. همچنین برای برگزاری امتحانات پایان ترم و تشویق دانشجویان به مطالعه و انباشته نشدن مطالب در پایان ترم با تقویت روابط اساتید و دانشجویان، زمینه رضایت‌مندی دانشجویان از دانشگاه پیام نور و ارتقای وضع تحصیلی آن‌ها فراهم شود. در پژوهش‌های بررسی شده، 18 پژوهش (10/2 درصد) در سطح خرد به اعضای هیئت علمی تعلق دارند (بتول بصیری، 1393؛ مینا موسوی، 1393؛ محسن ذوالفقار، 1392؛ طاهره فیضی، 1391؛ سعید گودرزی، 1388؛ عادل رحمان‌پور، 1392؛ سعید غفاری، 1393؛ فائزه دلقتدی، 1393؛ مینا صفوی، 1394؛ مجتبی رضایی راد، 1391؛ علی بیرانوند، 1393؛ مرتضی رضایی صوفی، 1393؛ حسین زارع، 1387؛ سعید



اطلاعات علمی فراگیران را هم تقویت کنند. رعایت جنبه‌های انگیزشی و عاطفی در فرایند کلاس‌های رفع اشکال از سوی استادان و تاثیرگذاری آن‌ها بر نگرش دانشجویان، مستلزم ارتباط چهره به چهره و تفهیم و تفاهم بیشتر در طول زمان است که به دلیل محدودیت ساعات و جلساتی که در برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه پیام نور به کلاس‌های رفع اشکال اختصاص می‌یابد، این امر مخدوش می‌شود. در مطالعات بررسی شده، 45 پژوهش (23 درصد) به بررسی عوامل موثر بر کیفیت دانشگاه پیام نور پرداخته‌اند که نسبت به سطح خرد (137 پژوهش، 969 درصد) میزان قابل توجهی به شمار نمی‌آید. از طرفی نتایج حاصل از 14 پژوهش (7/1 درصد) با عوامل موثر بر کیفیت دانشگاه پیام نور ارتباطی ندارند. در راستای بهینه‌سازی کیفیت در دانشگاه پیام نور باید به دانشجو محور، تعهد و مسئولیت‌پذیری، مدیریت مشارکتی، آموزش کارکنان، توجه به روند پیشرفت‌های جاری (برنامه‌های نظارت و ارزیابی نظام‌مند) و تغییر و بهبود فرهنگ سازمانی توجه ویژه کرد. کیفیت خدمات سازمانی، رضایت دانشجویان و کارکنان را در بردارد. ماموریت اصلی دانشگاه پیام نور، در نظر گرفتن نیازهای دانشجو است؛ چون به عنوان دانشگاهی دانشجو محور شناخته می‌شود. اصولاً کیفیت دانشگاه پیام نور به دلیل رسالت اصلی آن باید با توقعات و نیازهای دانشجویان تعریف شود؛ یعنی آن چیزی که دانشجو می‌داند و نه آن چیزی که دانشگاه برای دانشجو مناسب می‌خواند. در دانشگاه پیام نور شناسایی نیازهای دانشجویان، بسیار مهم است. نگرش سیستمی تمرکز بر نظر دانشجویان، نقش مدیریت و مشارکت کارکنان از مبانی اساسی مدیریت کیفیت در دانشگاه پیام نور است. کار تیمی، مشارکت کارکنان و توانمندسازی کارکنان، مفهوم بهبود مستمر را در بردارد. با توجه به وضع کنونی دانشگاه پیام نور می‌توان اذعان داشت که کیفیت در دانشگاه پیام نور در سطح مطلوبی قرار ندارد این بدان معناست که میزان مشارکت دانشجویان در حل مسایل و مشکلات دانشگاه؛ میزان ارتباط صحیح و موثر کارکنان و استادان دانشگاه با دانشجویان؛ بهسازی و شادابی محیط فیزیکی دانشگاه؛ میزان جلب رضایت دانشجویان توسط کارکنان، عوامل اجرایی دانشگاه و استادان؛ استفاده از امکانات کمک

علمی دانشجویان. تسلط مدرسان بر محتوا و بهره‌گیری از روش‌های آموزشی و رسانه‌های چند منظوره را می‌توان از عوامل موثر بر کیفیت عملکرد دانشگاه پیام نور به حساب آورد. افزایش کیفیت عملکرد مدرسان در دانشگاه پیام نور، مستلزم حمایت همه جانبه و فراهم کردن ابزارهای آموزشی و کمک آموزشی است که در فرایند آموزش مورد استفاده دانشجویان و مدرسان قرار می‌گیرند. نیاز علمی دانشجویان دانشگاه پیام نور به طور عمده از طریق کتاب خودآموز و حضور در کلاس‌های رفع اشکال گروهی تامین می‌شود. به نظر می‌رسد دانش اکتسابی استادان برحسب رشته تحصیلی که تدریس آن را بر عهده دارند، روزآمد نیست. همچنین قدرت و توان مداوم برای پژوهش، کشف و توسعه آشنایی با روش‌های نوین آموزشی از جمله مسائل ضروری آموزشی است و رسالتی بزرگ بر عهده دانشگاه پیام نور به عنوان بنیان‌گذار نهضت آموزش از دور کشور، پس از پیروزی انقلاب اسلامی، نهاده شده است؛ اما شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهند جنبه‌های کاربردی روش‌ها و مهارت‌های موثر بر تدریس به شیوه آموزش از دور، کمتر از آنچه انتظار می‌رود، در کلاس‌ها توسط اعضای هیئت علمی رعایت می‌شوند؛ در صورتی که مدرسان به هنگام تدریس از طریق ویژگی‌های شخصی و علمی خود و مهارت‌هایی که بر اثر سال‌ها تدریس کسب کرده‌اند، باید بتوانند به دانش بی‌روح، جانی تازه بخشند و آن را به دانشجویان انتقال دهند اما در حقیقت این گونه نیست. یکی از چالش‌های ارزش‌یابی کیفیت عملکرد مدرسان دانشگاه پیام نور فاصله فیزیکی میان استاد و دانشجو است؛ زیرا کاهش کنترل فرایند یاددهی - یادگیری از سوی استاد، ممکن است موجب شود که دانشجویان به جای ارزیابی عملکرد استاد، برنامه آموزشی طراحی شده و روند رشد فناوری آموزشی در دانشگاه پیام نور را ارزش‌یابی کند. ارزش‌یابی کیفیت تدریس مدرسان از دیدگاه‌های مختلف امکان‌پذیر است و رایج‌ترین آن‌ها ارزش‌یابی تدریس و میزان توانایی مدرسان در کاربرد شیوه‌های موثر تدریس از دیدگاه مدرسان و دانشجویان است. برای دست‌یابی به کیفیت مطلوب در دانشگاه پیام نور، مدرسان باید بتوانند علاوه بر پرورش خصوصیات شخصی، عادات مطالعه و تفکر، تسلط بر محتوا و

میزان فراهم بودن بستر مشارکت اولیا و افراد اثرگذار در پیشبرد امور دانشگاه؛ میزان فراهم بودن شرایط و امکانات لازم برای ابراز اندیشه و راهبردهای جدید؛ میزان مدیریت مشارکتی؛ میزان برگزاری دوره‌های ضمن خدمت برای اساتید؛ میزان اجرای منظم برنامه‌های آموزشی برای بهبود کیفیت؛ بهسازی مستمر فرایندهای موجود؛ میزان افزایش توانایی تجزیه و تحلیل فرایندهای آموزشی توسط استادان؛ میزان برنامه‌ریزی به منظور غنی‌سازی شغلی کارکنان و میزان توانمندسازی روسای دانشگاه و به طور کلی تغییر و بهبود در دانش، مهارت، نگرش و کارآمدی کارکنان علمی و اداری دانشگاه در سطح نامطلوبی قرار دارد. برای بهبود کیفیت خدمات در دانشگاه پیام نور باید دست‌اندرکاران امر باید به موارد زیر توجه کافی داشته شود: توجه به کیفیت خدمات به موازات گسترش کمی مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور از نظر رشته تحصیلی و تعداد دانشجویان، طراحی و اجرای دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی مدیریت کیفیت برای مدیران و کارکنان مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور به منظور بهبود کیفیت خدمات و مجهز کردن مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور به امکانات و تجهیزات به روز و مورد نیاز به منظور بهبود کیفیت خدمات، مطالعه چگونگی فرایند مدیریت مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور و میزان مطابقت آن با مولفه‌های مدیریت کیفیت. نتایج حاصل از پژوهش‌های بررسی شده نشان داد که گستره مطالعات انجام شده در زمینه دانشگاه پیام نور در میان پژوهش‌گران چشمگیر است. نکته اینجاست که مطالعات مختلف، مولفه‌های گوناگونی را بدون ذکر مبنای منطقی به عنوان مولفه‌های دانشگاه پیام نور پیش کشیده‌اند. همچنین عدم انسجام و پراکندگی در اهداف و نتایج پژوهش‌های مختلف در زمینه دانشگاه پیام نور چشمگیر است. نتایج متعدد، نامتمرکز و در برخی موارد غیر مرتبط پژوهش‌های بررسی شده در زمینه دانشگاه پیام نور، در راستای ترسیم رسالت اصلی دانشگاه پیام نور، ناکافی جلوه می‌کند.

آموزشی نظیر: مجله، فیلم، کتاب و... وجود حداقل فضای آموزشی استاندارد؛ وجود امکانات آموزشی برای دانشجویان؛ استفاده از مشاوران کارآزموده برای مشاوره و راهنمایی دانشجویان؛ درک روشنی از نیازها و الزامات دانشجویان از سوی مدیران؛ وجود امکانات پرورشی؛ برگزاری کلاس‌های توجیهی برای دانشجویان ورودی جدید و در آخر دانشجومداری وضعیت نامطلوبی دارد. در این دانشگاه، تدریس بر طبق سیستم آموزش از دور دانشگاه پیام نور و رفع اشکال گروهی دروس، گاهی براساس تخصص استادان انجام نمی‌شود. همچنین اساتید درباره نقش آموزشی خود در دانشگاه پیام نور آگاهی کافی ندارند. در دانشگاه پیام نور، مدرس نقش تسهیل‌گر در آموزش را بر عهده دارد و نقش او کاملاً با نقش یک مدرس در دانشگاه سنتی متفاوت است. میزان تلاش برای بهبود فرسودگی شغلی کارکنان در حد مطلوب نیست و همچنین میزان تخصیص امتیاز به کارکنان برای شرکت در دوره‌های بازآموزی حرفه‌ای و تخصصی کافی نیست. مسئولیت‌ها تا حدودی با دانش و تخصص کارکنان و مدیران مطابقت ندارد. میزان احساس مسئولیت کارکنان و مدیران در امر نگهداری از سرمایه‌های مالی و مادی دانشگاه مطلوب نیست. بخشی از اعتبارات آموزشی در بخش غیر آموزشی استفاده می‌شود. میزان برخورد صادقانه مدیران با کارکنان و استادان؛ میزان حل مشکلات دانشجویان به دور از تشریفات زاید؛ میزان صداقت کارکنان در گفتار و رفتار؛ میزان پاسخگویی دقیق و صحیح کارکنان به دانشجویان؛ میزان تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان و مدیران؛ میزان مشارکت کارکنان و مدیران در حل مسایل و مشکلات دانشگاه؛ میزان نظرسنجی از استادان در تصمیم‌گیری‌های آموزشی؛ میزان تفویض اختیار به روسای مراکز و واحدهای دانشگاه؛ میزان روحیه مشارکت و همکاری گروهی در بین کارکنان؛ میزان توانمندسازی کارکنان؛ میزان ابداع شیوه‌های موثر کارگروهی و تیمی؛ میزان مشارکت فعال استادان در ارزیابی و بهسازی مستمر کیفیت فعالیت‌های آموزشی؛

## منابع

- پیرزاده، آسیه (1390). بررسی میزان اعتیاد به اینترنت در دانشجویان دانشگاه پیام نور اصفهان واحد کهندهژ. تحقیقات نظام سلامت. سال هفتم، 5، 580-585.
- ثقفی، مهدی؛ پوریوسف، اعظم؛ نظامی، احمد (1394). بررسی امکان‌سنجی استقرار نرم‌افزار تامین مالی در دانشگاه پیام نور خراسان جنوبی و ارائه راهکارهایی جهت ارتقا کارایی سیستم مالی. مجله اقتصادی، سال پانزدهم، شماره 5-6، 101-118.
- ثمری، عیسی؛ رسول‌زاده، بهزاد (1388). مقایسه تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و روش سنتی، بر میزان پیشرفت تحصیلی، یادگیری خودتنظیمی و انگیزه تحصیلی دانشجویان دانشگاه پیام نور. فصلنامه آموزش عالی، شماره 5، 83-94.
- جاوری، مجید؛ شاهبندی، احمد؛ الله‌دادی، نورالدین؛ سلطانی، مرضیه (1389). استفاده از سامانه اطلاعات جغرافیایی (GIS) در مکان‌یابی مراکز آموزش عالی (نمونه موردی: دانشگاه پیام نور خرم آباد). جغرافیا و برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال اول، شماره اول، 22-3.
- جوادی بورا، محمد علی؛ نجفی، حسین؛ سرمدی، محمدرضا؛ نوروززاده، رضا (1392). شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش فناوری آموزش از دور در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور. فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال سوم، 3، 41-55.
- حسینی، حسن (1387). توسعه شاخص‌های توسعه منابع انسانی و بررسی وضعیت آن در ایران، فصلنامه پیک نور، سال ششم، شماره 1، 147-159.
- حضور، محمدجواد؛ علی‌پور، احمد؛ دیداب، سپیده (1390). ارتباط شیوه‌های شناختی گریگوریک با ویژگی‌های کارآفرینی دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور. توسعه کارآفرینی، سال سوم، 12، 125-144.
- خواجه شاهکوهی، علیرضا؛ صحنه، بهمن (1387). نقش آموزش عالی در توسعه اقتصادی. فصلنامه آموزش عالی، سال اول، شماره 3، (119-125).
- دسترنج، منصوره؛ بلوکی، صدیقه؛ موذن، مریم (1392). بررسی عوامل مؤثر بر افت تحصیلی دانشجویان دانشگاه پیام نور بستک در سال 1389. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی، سال هفتم، شماره 20، 241-258.
- دلقدندی، فائزه؛ ریاحی‌نیا، نصرت (1393). مدیریت اطلاعات شخصی آکادمیک: بررسی موردی اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور خراسان رضوی. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، سال اول، 3، 97-106.
- ابراهیم‌زاده، عیسی (1385). تعلیم و تربیت مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات. جستارهای مفهومی، فصلنامه پیک نور، سال چهارم، شماره 4، (3-13).
- اصلانی، فرشید؛ حضوری، محمد جواد؛ رفیعی، مجتبی؛ حسن‌زاده، علیرضا (1393). طراحی و تدوین الگوی خردرهبری سازمانی مبتنی بر رویکرد داده‌بنیاد (مورد مطالعه: دانشگاه پیام نور). مدیریت سازمان‌های دولتی. سال سوم، 1، 39-54.
- ایلانی، علی اکبر (1387). نیازهای اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه پیام نور منطقه 5 و نقش کتابخانه‌ها در تامین این نیازها. پیک نور (علوم انسانی)، سال ششم، 2، 27-31.
- آتشک، محمد (1386). مبانی نظری و کاربردهای یادگیری الکترونیکی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره 43، (134-156).
- آقایاری، آذر؛ هنری، حبیب؛ بابایی مبارکه، معصومه (1391). ارزیابی BMI، WHR، WC و درصد چربی بدن در بانوان متقاضی تحصیل در رشته تربیت بدنی دانشگاه پیام نور. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، سال اول، 1، 81-94.
- بارانی، شهرزاد؛ زرافشانی، کیومرث؛ دل‌انگیزان، سهراب؛ حسینی لرگانی، سیده مریم (1389). تأثیر آموزش کارآفرینی بر رفتار کارآفرینانه دانشجویان دانشگاه پیام نور کرمانشاه: رویکرد مدل‌سازی معادله ساختاری. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. سال شانزدهم، 3، 85-105.
- بصیری، بتول؛ طالبی، هوشنگ؛ نیلی، محمدرضا (1393). بررسی تأثیر الگوی تدریس «دریافت مفهوم» بر عملکرد تحصیلی دانشجویان دختر دوره کارشناسی علوم تربیتی دانشگاه پیام نور اصفهان در درس آمار. رویکردهای نوین آموزشی، سال نهم، 2، 59-88.
- بیرانوند، علی (1393). بررسی رفتارهای اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور چهارم. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، سال اول، 1، 110-101.
- بیرانوند، علی؛ صیف، محمدحسن؛ موسی چمنی، اعظم (1391). بررسی شیوه جستجو و ذخیره و بازیابی منابع الکترونیکی توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور شیراز. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، سال اول، 3، 29-38.

- سرمدی، محمد رضا؛ صیف، محمد حسن؛ رستگار، احمد؛ سعیدی کیا، مهرزاد (1391). تاثیر باورهای تربیتی و ویژگی‌های فناوری شغل بر قصد استفاده از یادگیری تحت وب در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال سوم، 4، 99-127.
- سلطانی، ایرج (1383). نقش اطلاعات در توسعه منابع انسانی. *تدبیر*، شماره 138، (92-86).
- سواری، کریم (1391). بررسی میزان رواج اهمال کاری تحصیلی در دانشجویان (دختر و پسر) دانشگاه پیام نور اهواز. *شناخت اجتماعی*، سال اول، 2، 68-63.
- سیف‌زاده، علی؛ قنبری برزبان، علی (1393). بررسی عوامل موثر بر نگرش دانشجویان دانشگاه پیام نور محلات در خصوص ازدواج. *فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان*، سال پنجم، شماره 15، 89-114.
- شریف‌زاده، فتاح؛ رضوی، سیدمصطفی؛ زاهدی، شمس‌السادات؛ نجاری، رضا (1388). طراحی و تبیین الگوی عوامل موثر بر کارآفرینی دانشگاهی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور). *توسعه کارآفرینی*، سال دوم، 6، 38-11.
- شریف مقدم، هادی؛ احسانیان، قاسم علی (1393). مطالعه کتاب‌های درسی چاپ دانشگاه پیام نور و بررسی نگرش دانشجویان نسبت به میزان رعایت الگوهای نگارشی. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، سال اول، 1، 19-1.
- صابون‌چی، رضا؛ ذبیحی، حسین؛ قاسمی، باب‌الله (1392). مقایسه خلاقیت و روحیه کارآفرینی دانشجویان ورزشکار و غیر ورزشکار دانشگاه پیام نور استان مازندران. *کار و جامعه*، 155، 35-33.
- صادقی‌فر، جمیل؛ فاضلی، معصومه؛ کرامت‌منش، فاطمه؛ تولید، زهرا (1393). رابطه رهبری معنوی و انگیزش شغلی در بین مدرسین دانشگاه پیام نور ایلام. *اخلاق زیستی*، سال چهارم، 12، 47-31.
- صفوی، مینا؛ محمدی فرید، مریم؛ کاظم‌پور مشهدی، خلیل (1394). نظرات اعضای هیئت علمی و دستیاران علمی دانشگاه پیام نور استان خوزستان. *توسعه آموزش جندی شاپور*، سال ششم، 14، 244-237.
- طالقانی، غلامرضا؛ فیضی، کاوه؛ علی‌زاده، صابر؛ شریعتی، فرهاد؛ غفاری، علی (1392). بررسی تاثیر ابعاد رهبری معنوی مدیران بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز سنجند. *نشریه مدیریت در دانشگاه اسلامی*، سال دوم، شماره 6، 210-187.
- ذوالفقار، محسن؛ مهر محمدی، محمود (1392). ارزیابی کیفیت عملکرد اعضای هیئت علمی رشته‌های علوم انسانی دانشگاه پیام نور از دید دانشجویان و استادان در فرایند کلاس‌های رفع اشکال گروهی. *پژوهش‌های آموزش و یادگیری*، سال بیستم، 2، 1-18.
- ریبی، علی؛ نظریان، زهرا (1393). بررسی قابلیت‌های کارآفرینی و میزان اثربخشی نظام آموزشی بر افزایش آن در دانشجویان دانشگاه پیام نور. *فناوری آموزش*، دوره 9، شماره 1، ص 61-49.
- رحمان‌پور، عادل؛ غفرانی، محسن؛ فهیم دوین، حسن (1392). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی مربیان با انسجام تیمی ورزشکاران در پنجمین المپیاد دانشجویان دختر دانشگاه‌های پیام نور کشور در سال 1390. *مدیریت ورزشی*، دوره 7، شماره 2، 252-237.
- رستگار، احمد؛ صیف، محمدحسن؛ طالبی، سعید (1393). ارائه مدل علی پیش‌بینی اضطراب رایانه براساس رویکرد شناختی- اجتماعی دوئک (مورد مطالعه دانشگاه پیام نور استان فارس). *پژوهش در یادگیری آموزشی و مجازی*، سال دوم، 5، 55-68.
- رضایی‌راد، مجتبی؛ محمدی اترگله، روح‌الله (1391). بررسی نقش به کارگیری آموزش الکترونیکی در فرآیند تدریس و یادگیری از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور مازندران. *دانشگاهی یادگیری الکترونیکی (مدیا)*، سال سوم، 3، 1-2.
- رضایی‌راد، مجتبی (1391). بررسی میزان آمادگی اساتید دانشگاه پیام نور به منظور استفاده از آموزش الکترونیکی. *پژوهش در برنامه‌ریزی درسی*، سال نهم، 35، 110-116.
- رضایی صوفی، مرتضی (1393). ارتباط بین فرهنگ سازمانی با خلاقیت و بهره‌وری اعضای هیئت علمی تربیت بدنی پیام نور کشور. *پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی*، سال سوم، شماره 2، 94-85.
- رضوانی، رضا؛ نوروزی، سمیه (1393). میزان توجه به ابعاد مختلف یادگیری واژه در کتاب‌های درسی دانشگاهی زبان انگلیسی تخصصی انتشارات پیام نور و تاثیر آن در کیفیت نظام آموزشی. *مطالعات برنامه درسی آموزش عالی*، سال پنجم، 10، 96-85.
- زارع، حسین (1387). بررسی علل نپیوستن دانش‌آموختگان تحصیلات تکمیلی به عضویت در هیئت علمی دانشگاه پیام نور. *پیک نور (علوم انسانی)*، سال ششم، 3، 109-94.

- مطالعه موردی استان همدان. فصلنامه آموزش عالی، سال دوم، 8، 103-126.
- لشکری، محمد (1388). توسعه اقتصادی و برنامه‌ریزی، تهران: پیام نور.
- متوسلی، محمود؛ آهنچیان، محمدرضا (1381). اقتصاد آموزش و پرورش، تهران: انتشارات سمت.
- مجیدی، امید (1380). نظام برتر (آینده آموزش و آموزش آینده)، تهران: انتشارات ترمه، چاپ اول.
- مختاری حصار، آرزو؛ نعمتی، علیرضا (1392). عامل‌های موثر بر شایستگی حرفه‌ای دانشجویان رشته کشاورزی برای ورود به بازار کار، مطالعه موردی دانشگاه پیام نور آذربایجان شرقی. پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره 27، 110-119.
- مظلومیان، سعید؛ زندی مهر، هوشنگ؛ رستگار، احمد (1389). بررسی و مقایسه عوامل مؤثر بر فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیئت علمی علوم پایه و علوم انسانی دانشگاه پیام نور استان فارس. فصلنامه آموزش عالی، شماره 12، 53-70.
- معینی کیا، مهدی؛ زاهد بابان، عادل (1391). سنجش وضعیت شکاف برتری خدمات الکترونیکی در دانشگاه پیام نور. فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، سال چهارم، شماره 11-12، 27-35.
- ملکی پور، احمد؛ ملکی پور، موسی؛ معمرحور، جمال؛ حسینی، جواد؛ فرزانه، محمد (1393). بررسی میزان سواد رایانه‌ای در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور دهلران. دانشگاهی یادگیری الکترونیکی (مدیا)، سال پنجم، 4، 45-52.
- موسوی، مینا؛ محمدزاده نصری، مهناز؛ پویا، مرداد (1393). تحلیل نگرش و عوامل تشویق کننده اعضای هیئت علمی و مدرسان دانشگاه پیام نور در باره یادگیری الکترونیکی (مورد پژوهی: دانشگاه پیام نور اردبیل). پردازش و مدیریت اطلاعات، سال سی‌ام، 2، 443-466.
- میرزایی، اردوان (1384). نقش دانشجویان فراگیر بر افزایش میانگین معدل دانشجویان دانشگاه پیام نور. پیک نور (علوم انسانی)، سال سوم، 2، 71-79.
- نجفی هزار جریبی، حبیب الله؛ باقرپور، معصومه (1386). بررسی میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دانشجویان پیام نور و آرایه الگویی جهت استفاده بهینه. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سالی دوم، شماره 3، 111-123.
- عجم، علی اکبر؛ جعفری ثانی، حسین؛ مهram، بهروز؛ آهنچیان، محمدرضا (1392). بررسی نقش انگیزش تحصیلی و مهارت‌های رایانه‌ای دانشجویان در دیدگاه آنان نسبت به رویکرد یادگیری ترکیبی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال چهارم، 3، 63-82.
- عمادزاده، مصطفی (1382). اقتصاد آموزش و پرورش، اصفهان: انتشارات مشعل.
- غفاری، سعید (1390). بررسی استراتژی و مهارت‌های جستجوی اطلاعات دانشجویان دانشگاه پیام نور استان قم. دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات). سال چهارم، 14، 79-90.
- غفاری، سعید؛ سلحشور، گوهر (1393). بررسی تولیدات علمی اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور استان تهران طی سال‌های 1390-1380. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، سال اول، 1، 32-20.
- غفاری، هادی؛ یونسی، علی (1389). بررسی قابلیت‌های کارآفرینی دانشجویان دانشگاه پیام نور اراک. فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال سوم، شماره 3، 136-115.
- فراهانی، ابوالفضل؛ سراج، سارا (1392). شاخص ملی آمادگی حرکتی مهارتی داوطلبان فراگیر تربیت بدنی دانشگاه پیام نور. پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، دانش ارزیابی، سال سوم، 9، 29-94.
- فهامی، ریحانه؛ زارع، حسین (1392). عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های جدید در آموزش از راه دور با استفاده از مدل پذیرش فناوری (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور اصفهان). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال چهارم، 1، 67-80.
- فیضی، آوات؛ محبوبی، طاهر؛ زارع، حسین؛ مصطفایی، علی (1391). رابطه هوش شناختی و تحمل ابهام با کارآفرینی در دانشجویان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی. تحقیقات علوم رفتاری، دوره 10، شماره 4، ص 284-276.
- فیضی، طاهره؛ شهائی، بهنام؛ گرامی‌پور، مسعود (1391). شناسایی عوامل انگیزش اساتید در دانشگاه پیام نور استان تهران. مدیریت دولتی، سال چهارم، 12، 73-88.
- کشاورز، مرضیه (1392). بررسی قصد کارآفرینی دانشجویان پیام نور و سازه‌های اثرگذار بر آن. توسعه کارآفرینی، دوره 7، شماره 3، ص 529-548.
- گودرزی، سعید (1388). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تولیدات علمی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های پیام نور؛

نیک کار، ملیحه؛ علیجانی، رحیم (1388). بررسی میزان استفاده اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام نور، از مجله‌های الکترونیکی و عوامل موثر بر آن. *مطالعات آموزش و یادگیری*، سال اول، 2، 131-163.

ویسی، رضا؛ کریمزاده، پریسا (1389). توسعه فرهنگ کارآفرینی؛ عوامل و راهکارها (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور استان مازندران). *دوفصلنامه برنامه و بودجه*، شماره 111، 159-183.

نجفی، حسین (1390). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرآیند یاددهی - یادگیری، فصلنامه پیک نور، شماره 1، (51-59).

نجفی، حسین؛ فرج الهی، مهران؛ نوروززاده، رضا؛ سردی، محمدرضا (1393). بررسی عوامل موثر بر تلفیق و کاربرد فناوری آموزش از دور در کلاس درس و طراحی الگویی برای آن. *پژوهش در برنامه‌ریزی درسی*، سال یازدهم، 43، 118-110.

Herconvitch, L.; Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: extension of a three-component model. *Journal of Applied psychology*, 87(3), 474-87.

Macmillan, P. (2010). *Human Development Report 2010, 20th Anniversary Edition*. United Nations Development programmed Publication, 37, p. 457.

