

Investigating the Level of Students' Satisfaction with the Quality of Education and Teaching of Ardabil Farhangian University Professors

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید دانشگاه فرهنگیان اردبیل

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۳۰)

Yousef Khademi, Toran Soleimani

یوسف خادمی^۱، *توران سلیمانی^۲

Abstract

The purpose of this study was to investigate the level of students' satisfaction with the quality of education and teaching of Ardabil Farhangian University professors. This research was applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method. The statistical population of the study included all students (509) of Ardabil Farhangian University studying in the academic year 2019-2018 who were selected by stratified random sampling of 219 people (89 girls and 130 boys) based on Morgan table. A researcher-made questionnaire on the quality of teachers' teaching was used to collect the data, the reliability of which was 0.91. One-sample t-test, ANOVA and Friedman ranking test were used to analyze the data. The results showed that the average satisfaction of students with the quality of teaching and its components in Farhangian University professors is higher than the average. Beside this, the results obtained from the ranking of Friedman test showed that among the various dimensions of teaching quality of university professors, students' satisfaction in observing ethical issues in teaching and learning, teaching skills and content mastery, respectively, ranked first to third.

Keywords: Satisfaction, Quality of Education, Professors, Farhangian University

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید دانشگاه فرهنگیان اردبیل صورت گرفته است. این پژوهش، از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان (N=509) دانشگاه فرهنگیان اردبیل مشغول به تحصیل در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۲۱۹ نفر (۸۹ دختر و ۱۳۰ پسر) براساس جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه محقق‌ساخته کیفیت تدریس اساتید استفاده شد که پایایی آن ۰/۹۱ بدست آمد. برای تحلیل و تجزیه داده‌ها از آزمون T تک نمونه‌ای، آزمون آنوا و آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که میانگین رضایتمندی دانشجویان از کیفیت تدریس و مولفه‌های آن در اساتید دانشگاه فرهنگیان اردبیل بیشتر از حد متوسط است. همچنین نتایج به دست آمده از رتبه‌بندی آزمون فریدمن نشان داد که در میان ابعاد مختلف کیفیت تدریس اساتید دانشگاه، رضایتمندی دانشجویان در بعد رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس، بعد مهارت‌های تدریس و نیز بعد تسلط بر محتوا، به ترتیب در رتبه اول تا سوم قرار داشتند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، کیفیت تدریس، اساتید، دانشگاه فرهنگیان

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.
۲. استادیار علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.
(نویسنده مسئول) t.soleimani@iauardabil.ac.ir

مقدمه

یکی از چالش‌های فراروی دانشگاه‌های هزاره جدید، مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه‌های ذی‌نفع در زمینه تضمین کیفیت و اطمینان از فرایند آموزش دارند. به همین دلیل است که این زمینه، نیازمند ارزشیابی دقیق می‌باشد (چونگ و همکاران^۱، ۲۰۱۰). ارزشیابی در حوزه آموزش، یک فرآیند تحلیل سیستماتیک و انتقادی است که به قضاوت‌ها و توصیه‌هایی در زمینه کیفیت نهادها یا برنامه‌های آموزش عالی منجر می‌شود (والسکیانو و همکاران^۲، ۲۰۰۷). این در حالی است که فقدان ارزشیابی منسجم و دقیق کیفیت عملکرد، یکی از مسایل اساسی است که موسسات آموزشی و پژوهشی با آن مواجه هستند. در واقع، فقدان روش‌های راهبردی ارزشیابی دانشگاه‌ها، موجب ابهام عملکرد آنها شده است. از این رو لازم است برای انطباق و سازگاری با نیازهای ذی‌نفعان و جامعه و به‌طور کلی پاسخگویی به نیازها، سیستم کیفیت‌سنجی به‌عنوان یک اصل اساسی در آموزش عالی مورد توجه قرار گیرد. نتیجه این امر، ایجاد انسجام درونی و پاسخگویی در فضای رقابتی است (داووک^۳، ۲۰۰۷).

مبحث کیفیت، چه درونی و چه بیرونی، موضوعی اساسی است که مراکز آموزشی مدرن، بر مبنایی منظم به آن توجه می‌کنند (داندرا و گوسلین^۴، ۲۰۰۵). چونگ و تام^۵ (۱۹۹۶)، کیفیت را مفهومی مبهم و چالش‌زا می‌دانند و پاندر^۶ (۱۹۹۹)، کیفیت را مفهومی پرپیچ و خم و ناهموار می‌داند که شناخت و تضمین استقرار آن می‌تواند زمینه‌ساز سازواری آموزش عالی شود. کیفیت در آموزش، تمام کارکردها و فعالیت‌ها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقدار جامعه و دانشگاه را در بر می‌گیرد. به‌عبارت دیگر، براساس الگوی عناصر سازمانی برای بهبود کیفیت نظام آموزش عالی، باید به تمام عناصر اعم از درون‌داد، فرآیند، محصول، برون‌داد و پیامدها توجه داشت (جاکوب و لفگرن^۷، ۲۰۰۸). به‌علاوه این کیفیت آموزشی است که بیشترین تاثیر را بر رضایت‌مندی یا عدم رضایت‌مندی فراگیران دارد. چرا که امروزه، کیفیت در مفهوم کلان و کلی‌تر آن، در راس امور سازمان‌ها قرار دارد و بهبود کیفیت از دغدغه‌های اصلی آنها به شمار می‌رود. شناسایی نقاط ضعف و قوت، تشخیص فرصت‌ها و تهدیدها، تلاش برای بهبود وضعیت موجود و رسیدن به وضعیت مطلوب، و کسب جایگاه برتر، از مهم‌ترین وظایف سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها است (پازاگاردی و ستاری، ۱۳۸۷).

امروز تنها سازمانهایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسبی برخوردار هستند که محور اصلی فعالیت خویش را در تامین خواسته‌های مشتریان و ارضای نیازهای آنان با حداکثر کیفیت قرار داده‌اند. در واقع

1. Chung et al.

2. Vlasceanu et al.

3. Davok

4. D'Andrea & Gosling

5. Cheng & Tam

6. Pounder

7. Jacob & Lefgren

حضور به موقع و موثر در صحنه رقابتی استانی، منطقه‌ای، کشوری و جهانی همراه با استفاده بهینه از تمامی امکانات و بهره‌برداری مناسب از منابع جهت ارائه کالاها و خدمات مطلوب و با کیفیت براساس رضایتمندی مشتریان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است (ملکی‌آوارسین و حسین‌زاده، ۱۳۸۸). از آنجا که مخاطبان و ذینفعان موسسات آموزش عالی در خصوص کیفیت مطلوب خدمات این‌گونه موسسات، انتظار برآورده کردن خواسته‌های آنها را دارند، کیفیت خدمات نظام‌های آموزش عالی به یکی از موضوعات مهم و اصلی فراگیران تبدیل شده است. در صورتی که کیفیت مراکز آموزش عالی مطلوب نباشد، آینده علمی و فنی کشور اطمینان‌بخش نخواهد بود. کیفیت پایین آموزش، به فقر نیروی انسانی متخصص و ماهر هم می‌انجامد و در نتیجه اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشورها با مشکلات عدیده‌ای مواجه خواهد شد و این امر، دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی را زیر سوال خواهد برد، چرا که نقش اساسی دانشگاه‌ها، اتخاذ راهبردهای سنجیده جهت توسعه منابع انسانی متخصص و ماهر جهت رشد و توسعه کشور می‌باشد. بنابراین نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا و هدفمند، نیازمند توجه و گسترش در هر دو بعد کمی و کیفی است که توجه به هر کدام از آنها بدون در نظر گرفتن دیگری منجر به ایجاد مسائل و مشکلاتی برای نظام آموزش عالی خواهد شد (باقرزاده‌خواجه و مفتاحی‌خواجه، ۱۳۸۷).

در واقع، هدف نهایی آموزش عالی در هر جامعه‌ای، تدارک فرصت‌های مناسب به منظور کسب دانش، مهارت و نگرش در قالب شایستگی‌هایی خاص برای دانشجویان است، به گونه‌ای که آنان را در اثربخشی فعالیت‌هایشان و نیز ثمربخشی برای جامعه یاری رسانده و رشد دهد (سامالیستو و همکاران^۱، ۲۰۱۵). از آنجایی که بار اصلی مسئولیت تحقق این رشد برعهده اساتید است، لذا ارزشیابی از کیفیت آموزش اساتید با هدف بازنگری و اصلاح آن صورت می‌گیرد. از این رو ملاحظه می‌شود که مقوله ارتقای کیفیت آموزشی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی دنیا در چند دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته است، به گونه‌ای که در سال ۲۰۰۵ بیش از ۷۰ سازمان تخصصی این حوزه در ۴۸ کشور جهان ایجاد شده‌اند (هاشمی و پورامین‌زاد، ۱۳۹۰). یکی از مهمترین روش‌های ارتقای کیفیت آموزشی، ارزشیابی کیفیت تدریس است که اصلی‌ترین تکنیک آن، ارزشیابی مستمر آموزشی از طریق دانشجویان می‌باشد و طی دهه‌های اخیر، پرکاربردترین روش بوده و از سال ۱۹۲۰ در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی مورد استفاده قرار گرفته است (القوزین و همکاران^۲، ۲۰۰۹). دلیل کاربرد زیاد این روش آن است که دانشجویان، برای مدتی نسبتاً طولانی و از نزدیک با استاد سر و کار دارند و تدریس او را مشاهده می‌کنند و با ایشان در تعامل هستند، لذا می‌توانند بهترین منبع برای قضاوت در مورد کیفیت تدریس آنان باشند و در خصوص نقاط قوت و ضعف استاد اظهار نظر نمایند.

مهمترین هدف ارزشیابی تدریس توسط دانشجویان، دادن بازخورد به اساتید است تا نسبت به نحوه

1. Sammalisto et al.
2. Algozzine et al.

تدریس، برنامه درسی و رفتارشان مطلع شوند. با مراجعه به تحقیقات و سوابق مربوط به این حوزه، آشکار می‌شود که استفاده از ارزشیابی‌های دانشجویی برای ارزشیابی از اثربخشی تدریس، در سراسر دنیا رشد صعودی داشته و متداول‌ترین روش محسوب می‌شود (موخرجی و روستاگی^۱، ۲۰۰۸). علاقه‌مندان (۱۳۸۵) بیان می‌کنند که در نظام‌های آموزشی درباره مسأله ارزشیابی زیاد صحبت می‌شود ولی کمتر بدان عمل می‌کنند. در کشورهایی که نظام آموزشی آن، در قبال کارهایی که انجام می‌دهد باید پاسخگو باشد، مسأله ارزشیابی به عنوان مسأله‌ای مهم تلقی می‌شود (یوهان و زوو^۲، ۲۰۱۳).

در طی پنجاه سال گذشته، تحقیقات زیادی پیرامون بررسی روش «ارزشیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اساتید»^۳ به‌عنوان یکی از روش‌های ارزشیابی عملکرد استادان صورت گرفته است (چن و همکاران^۴، ۲۰۱۱). نتایج بعضی از این مطالعات حاکی از آن است که این روش ارزشیابی، روش معتبری است اما عده‌ای دیگر از محققان معتقدند که این روش، دارای معایبی می‌باشد. علی‌رغم این نتایج و نگرانی‌ها، بنا به نظر سلدین^۵ (۲۰۰۸)، این روش، همچنان یکی از متداول‌ترین روش‌های ارزشیابی کیفیت آموزش و تدریس اساتید در ایالات متحده آمریکا می‌باشد.

از جمله پژوهش‌های انجام شده پیرامون این موضوع، پژوهش عزیزی و حسین‌پور (۱۳۹۵) است که در تحقیقی به بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی دانشگاه ساری از دیدگاه دانشجویان و دانش‌آموختگان پرداختند. نتایج نشان داد بین کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی در ده نیمسال مورد بررسی از نظر دانشجویان اختلاف معنی‌داری وجود داشت. همچنین براساس نتایج آزمون رگرسیون متغیرهای مرتبه علمی، تعداد کل مقالات و سن، مرتبه علمی، تعداد دروس تدریس شده و تجربه کار، بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی نمرات ارزشیابی اعضای هیأت علمی داشت. در تحقیق سیمرژیت^۶ و همکاران (۲۰۱۳) که در بخشی از آن، به بررسی کیفیت تدریس اساتید از دیدگاه اساتید دانشکده‌ها هم پرداخته شده است نشان داد که ویژگی‌های شور و اشتیاق و مهارت‌های ارتباطی، بالاترین شاخص بوده و اساتید با تجربه در مقایسه با هم‌تایان کم تجربه خود، به رفتار در کلاس و ارائه آموزش توجه بیشتری داشتند. سالیندا و همکاران^۷ (۲۰۱۷) در تحقیقی به بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت آموزش عالی پرداختند. نتایج به دست آمده از این مطالعه نشان داد رضایت دانشجویان از کیفیت آموزش عالی با میزان رضایت آنان از کیفیت تدریس اساتید، روابط اساتید با دانشجویان، مهارت‌های ارتباطی، وضعیت رفاهی دانشگاه و امکانات آموزشی در ارتباط می‌باشد. بنجامین چن^۸ (۲۰۱۱) در پژوهش خود نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه، رضایت بیشتری داشتند. همچنین نتایج این پژوهش نشان

1. Mukherji & Rustagi

2. Yuan & Zuo

3. Student Evaluation of Teaching) SET(

4. Chen et al.

5. Seldin

6. Simerjit et al.

7. Salinda et al.

8. Benjamin Chan Yin

داد که ویژگی‌های درس، ویژگی‌های سخنران، و رتبه‌بندی آموزش با میزان نتیجه ارزشیابی کلی دانشجویان ارتباط مستقیم داشت. یوکا^۱ (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای به بررسی رضایتمندی دانشجویان به عنوان متغیر نشان‌دهنده کیفیت آموزش و تدریس در آموزش عالی پرداخت. نتایج به دست آمده نشان داد که رضایتمندی دانشجویان در سطح بالاتر از میانگین، بیانگر کیفیت آموزش و تدریس مناسب بود.

دانشگاه فرهنگیان، هم در حکم یکی از دانشگاه‌های فعال در حوزه تولید و نشر علم در سطح کشور بسان دانشگاه‌های دیگر، و هم به عنوان دانشگاهی با مأموریت تأمین، تربیت و توانمندسازی منابع انسانی وزارت آموزش و پرورش، از اهمیت و جایگاه درخور توجهی برخوردار است. این دانشگاه، در سال ۱۳۹۰ با تجمع کلیه مراکز تربیت معلم در سراسر ایران تأسیس شد و دارای حدود ۹۸ واحد دانشگاهی (در قالب ۶۴ پردیس و ۳۴ مرکز وابسته به پردیس) می‌باشد. با توجه به اهمیت و حساسیت مضاعف موضوع مورد بررسی در دانشگاه فرهنگیان، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه فرهنگیان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید انجام شد و سوال اصلی پژوهش حاضر عبارت بود از: میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه است؟ و سوالات فرعی نیز عبارتند بودند از: ۱- میزان رضایتمندی دانشجویان از مولفه‌های کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه است؟ ۲- آیا در میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید به تفکیک رشته تفاوت وجود دارد؟ و ۳- اولویت‌بندی میزان رضایت از مولفه‌های کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه می‌باشد؟.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نوع روش، توصیفی می‌باشد و هدف آن بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید دانشگاه فرهنگیان اردبیل است. لذا از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش پژوهش حاضر پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل دانشگاه فرهنگیان اردبیل می‌باشد که در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ تعداد آنها ۵۰۹ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری پژوهش تصادفی طبقه‌ای بود. براین اساس از بین دانشجویان هر رشته براساس جدول مورگان ۲۱۹ نفر به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون T تک نمونه‌ای، آزمون آنوا، آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد.

به منظور گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس اساتید استفاده شد. پرسش‌نامه شامل ۸ مولفه می‌باشد به عبارتند از: تسلط بر محتوا، تدوین طرح درس، مهارت‌های تدریس، مدیریت کلاس درس، راهنمایی و مشاوره، ارزشیابی عملکرد یادگیری، مهارت‌های ارتباطی استاد با دانشجو، و رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس. این پرسش‌نامه حاوی ۳۸ گویه می‌باشد که برای سنجش کیفیت تدریس و میزان رضایت دانشجویان از کیفیت تدریس اساتید طراحی شده است و در طیف لیکرت چهار گزینه‌ای از خیلی کم (نمره ۱)، کم (نمره ۲)، زیاد (نمره ۳) و خیلی زیاد (نمره ۴)

درجه‌بندی شده است. روایی آن توسط سه نفر از اساتید مدیریت آموزشی و برنامه‌ریزی درسی دانشگاه مورد تایید قرار گرفت و پایایی نیز در پژوهش حاضر با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، ۰/۹۱ به دست آمد.

یافته‌های پژوهش

سوال اصلی: میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه است؟

جدول ۱: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای به منظور بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید

متغیر	میانگین	انحراف معیار	معیار مقایسه = ۲/۵		
			t	درجه آزادی	سطح معنی داری
رضایتمندی از کیفیت آموزش و تدریس اساتید	۲/۶۹	۰/۴۶۷	۴/۶۴۹	۲۱۸	۰/۰۰۸
					اختلاف میانگین
					۰/۱۹۱

بر اساس نتایج مندرج در جدول ۱ و با توجه به اینکه سطح معنی داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ کمتر از ۰/۰۵ است، بین میانگین کیفیت آموزش و تدریس اساتید (۲/۶۹) با میانگین نظری (معیار مقایسه = ۲/۵) تفاوت معنی دار وجود دارد ($p > ۰/۰۵$) و میانگین کیفیت آموزش و تدریس اساتید بیشتر از حد متوسط است. بنابراین می‌توان گفت که دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید رضایت دارند.

سوال فرعی اول: میزان رضایتمندی دانشجویان از مولفه‌های کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه است؟

جدول ۲: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای به منظور بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از مولفه‌های کیفیت آموزش و تدریس اساتید

متغیر	میانگین	انحراف معیار	معیار مقایسه = ۲/۵		
			t	درجه آزادی	سطح معنی داری
کیفیت تدریس	۲/۶۹	۰/۴۶۷	۴/۶۴۹	۲۱۸	۰/۰۰۸
تسلط بر محتوا	۲/۶۳	۰/۴۶۳	۲/۵۹۱	۲۱۸	۰/۰۱۳
تدوین طرح درس	۲/۴۴	۰/۵۳۰	-۰/۸۸۹	۲۱۸	۰/۳۷۷
مهارتهای تدریس	۲/۵۹	۰/۵۷۲	۰/۰۹۵	۲۱۸	۰/۰۴۸
مدیریت کلاس درس	۲/۴۸	۰/۵۳۵	-۰/۳۲۸	۲۱۸	۰/۷۴۴
راهنمایی و مشاوره	۲/۰۶	۰/۷۱۰	-۵/۴۵۶	۲۱۸	۰/۰۰۰
ارزشیابی عملکرد یادگیری	۲/۶۹	۰/۶۸۱	۵/۲۶۹	۲۱۸	۰/۰۰۹
مهارت‌های ارتباطی	۲/۷۰	۰/۶۴۷	۲/۵۳۴	۲۱۸	۰/۰۰۲
رعایت مسائل اخلاقی	۲/۷۱	۰/۶۴۲	۴/۸۲۷	۲۱۸	۰/۰۰۲

براساس نتایج جدول ۲، بین میانگین کیفیت آموزش و تدریس (۲/۶۹)، تسلط بر محتوا (۲/۶۳)، مهارت‌های تدریس (۲/۵۹)، ارزشیابی عملکرد یادگیری (۲/۶۹)، مهارت‌های ارتباطی (۲/۷۰)، رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس اساتید (۲/۷۰) با میانگین نظری (معیار مقایسه = ۲/۵) تفاوت معنی‌دار وجود دارد ($p < 0/05$) و میانگین کیفیت آموزش و تدریس، تسلط بر محتوا، مهارت‌های تدریس، ارزشیابی عملکرد یادگیری، مهارت‌های ارتباطی، رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس اساتید بیشتر از حد متوسط است. بنابراین می‌توان گفت که دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس، تسلط بر محتوا، مهارت‌های تدریس، ارزشیابی عملکرد یادگیری، مهارت‌های ارتباطی، رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس اساتید رضایت دارند.

همچنین براساس نتایج جدول ۲، بین میانگین تدوین طرح درس (۲/۴۴)، مدیریت کلاس درس (۲/۴۸)، راهنمایی و مشاوره اساتید (۲/۰۶)، با میانگین نظری (معیار مقایسه = ۲/۵) تفاوت معنی‌دار وجود ندارد ($p < 0/05$) و میانگین تدوین طرح درس، مدیریت کلاس درس، راهنمایی و مشاوره اساتید کمتر از حد متوسط است و نشان می‌دهد که دانشجویان از تدوین طرح درس، مدیریت کلاس درس، راهنمایی و مشاوره اساتید رضایت ندارند.

سوال فرعی دوم: آیا در میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید به تفکیک رشته تفاوت وجود دارد؟

جدول ۳: نتایج آزمون آنوا (ANOVA) به منظور بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید به تفکیک رشته آنان

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری
درون‌گروهی	۰/۱۹۱	۳	۰/۰۴۸	۰/۱۳۷	۰/۹۶۸
بین‌گروهی	۴۹/۲۵۹	۲۱۶	۰/۳۴۹		
کل	۴۹/۴۵۱	۲۱۹			

طبق نتایج جدول ۳، بین رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید براساس رشته تحصیلی دانشجویان تفاوت معناداری وجود ندارد ($p > 0/05$). در جدول ۴ نتایج آزمون تعقیبی به منظور بررسی تفاوت دو به دو گروه‌ها ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج آزمون تعقیبی بونفرونی ۱ برای بررسی رابطه رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید با

رشته تحصیلی آنان

متغیر	گروه I	گروه J	تفاوت میانگین‌ها I-J	خطای معیار	سطح معنی‌داری P
کیفیت آموزش و تدریس	علوم انسانی	دبیری تاریخ	۰/۱۱۴	۰/۵۲۱	۰/۱۲۰
	علوم تجربی	دبیری علوم تجربی	۰/۱۰۸	۰/۵۲۰	۰/۱۵۷
	پرورشی	فعالیت‌های پرورشی	۰/۰۶۰	۰/۸۹۷	۰/۲۷۶

تفاوت دو به دو گروه‌ها براساس آزمون تعقیبی بونفرونی در جدول ۴ نشان می‌دهد که بین رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید دانشگاه فرهنگیان به تفکیک رشته (علوم انسانی، علوم تجربی، پرورشی) تفاوت معناداری وجود ندارد ($p > 0/05$).

سوال فرعی سوم: اولویت‌بندی میزان رضایت از مولفه‌های کیفیت آموزش و تدریس اساتید چگونه می‌باشد؟

جدول ۵: نتایج آزمون فریدمن به منظور بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید

متغیر	تعداد	درجه آزادی (df)	Chi-square	Sig
کیفیت آموزش و تدریس اساتید	۲۱۹	۳	۱۰۸/۱۳۶	۰/۰۰۰

براساس نتایج جدول ۵ بین میزان رضایتمندی دانشجویان و کیفیت آموزش و تدریس اساتید ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۶: آماره مربوط به رتبه‌بندی ابعاد مختلف کیفیت آموزش و تدریس اساتید از دید دانشجویان

متغیر	آیتم‌ها	میانگین رتبه	رتبه بندی
رتبه‌بندی رضایتمندی	تسلط بر محتوا	۴/۶۶	سوم
	تدوین طرح درس	۴/۳۲	هفتم
	مهارت‌های تدریس	۴/۷۰	دوم
	مدیریت کلاس درس	۴/۳۹	ششم
	راهنمایی و مشاوره	۴/۰۱	هشتم
	ارزیابی عملکرد یادگیری	۴/۴۶	پنجم
	مهارت‌های ارتباطی استاد با دانشجو	۴/۵۰	چهارم
	رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس	۴/۷۱	اول

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که ابعاد مختلف کیفیت آموزش و تدریس اساتید از دید دانشجویان به ترتیب رتبه عبارتند از: رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس رتبه اول، مهارت‌های تدریس رتبه دوم، تسلط بر محتوا رتبه سوم، مهارت‌های ارتباطی استاد با دانشجو رتبه چهارم، ارزشیابی عملکرد یادگیری رتبه پنجم، مدیریت کلاس درس رتبه ششم، تدوین طرح درس رتبه هفتم، و راهنمایی و مشاوره در رتبه هشتم قرار دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج سوال اصلی پژوهش نشان داد که میانگین میانگین رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید بیشتر از حد متوسط است و دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید رضایت دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های باقرزاده‌خواجه و مفتاحی‌خواجه (۱۳۸۷)، نامی (۱۳۹۰)، نیکی‌اسفهان (۱۳۹۳)، لوینتال و همکاران (۲۰۰۱) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که دانشگاه فرهنگیان به خاطر تربیت معلمانی که در آینده نقش خطیر تربیت فرزندان و آینده‌سازان کشور را برعهده خواهند داشت، سهم بسزایی در تسهیل رشد و توسعه کشور دارد. کیفیت پایین آموزش به کمبود نیروی انسانی متخصص و ماهر منجر شده و تحقق اهداف توسعه اقتصادی-اجتماعی کشور را با مشکل مواجه می‌سازد. از این رو، وجود اساتید مجرب در دانشگاه‌ها همواره یکی از عوامل موثر در کسب دانش توسط دانشجویان و افزایش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت تدریس شده است.

نتایج سوال فرعی اول پژوهش نشان داد که دانشجویان در مولفه‌های تسلط بر محتوا، مهارت‌های تدریس، ارزشیابی عملکرد یادگیری، مهارت‌های ارتباطی، رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس از اساتید رضایت داشتند. در مقابل، دانشجویان از تدوین طرح درس، مدیریت کلاس درس، راهنمایی و مشاوره اساتید رضایت نداشتند. این یافته، با نتایج پژوهش‌های پاک‌مهر و همکاران (۱۳۹۳)، سلدین (۲۰۰۵)، اولتمن (۲۰۰۶)، سوچاک و همکاران (۲۰۱۳) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که امروزه اساتید با دسترسی به منابع مختلف در خصوص مباحث مورد تدریس خود، همواره اطلاعات بیشتری را گردآوری می‌کنند که این عامل، موجب رضایت دانشجویان از تسلط آنها بر محتوا شده است. وجود حجم زیاد کتب درسی و کمبود وقت می‌تواند در روند تدوین طرح درس مناسب توسط اساتید تاثیرگذار باشد. از طرف دیگر، اساتید همواره از روش‌های تدریس مختلف استفاده می‌کنند و بهره‌گیری از روش‌های گوناگون، تسلط و مهارت آنان را در تدریس بهبود می‌بخشد که این عامل موجب رضایت دانشجویان از تدریس اساتید شده است. البته با توجه به زمان کم و حجم محتوای دروس، امکان برقراری برگزاری کلاس‌های فوق‌العاده به منظور رفع اشکال و یا برگزاری کلاس‌های جبرانی از سوی اساتید

1. Levinthal et al.
2. Aultmon
3. Sojka et al.

میسر نباشد که این عامل می‌تواند موجب عدم رضایت‌مندی دانشجویان از مدیریت کلاس درس اساتید گردد. متأسفانه استادان به سبب کارهای پژوهشی و آموزشی زیاد همواره با محدودیت زمانی مواجه هستند و شدت این محدودیت زمانی در اجرای پروژه‌های دانشجویان بیشتر دیده می‌شود. این عامل می‌تواند موجب عدم رضایت‌مندی دانشجویان از راهنمایی و مشاوره اساتید باشد. ارزشیابی عملکرد یادگیری دانشجویان در اکثر اوقات براساس برگزاری امتحان میان ترم صورت می‌گیرد که نتیجه به دست آمده نشانگر رضایت دانشجویان از ارزشیابی عملکرد یادگیری توسط اساتید می‌باشد. برقراری ارتباط مناسب با دانشجویان، واکنش منطقی و معقول به پیشنهادهای، انتقادهای و دیدگاه‌های دانشجویان و عواملی نظیر آن از سوی اساتید، بر رضایت دانشجویان از مهارت‌های استادان تأثیرگذار بوده است.

نتایج سوال دوم پژوهش نشان داد که بین رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت آموزش و تدریس اساتید دانشگاه فرهنگیان به تفکیک رشته (علوم انسانی، علوم تجربی، پرورشی) تفاوت معناداری وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های فرمینی فراهانی و ضیائیان علیپور (۱۳۹۱)، حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، عزیزی و حسین‌پور (۱۳۹۵)، مینگ و همکاران (۲۰۱۶) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که اساتید دانشگاه در رشته‌های مختلف، از روش تدریس و آموزش نسبتاً مشابهی استفاده می‌کنند.

نتایج سوال سوم پژوهش نشان داد که رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تدریس، مهارت‌های تدریس، تسلط بر محتوا، مهارت‌های ارتباطی استاد با دانشجو، ارزشیابی عملکرد یادگیری، مدیریت کلاس درس، تدوین طرح درس، و راهنمایی و مشاوره به ترتیب در رتبه‌های اول تا هشتم قرار دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های بنی‌سی و دلفان‌آذری (۱۳۸۹)، نوبخت و رودباری (۱۳۹۱)، هریس و جانیز (۲۰۱۰)، باب و همکاران (۲۰۱۷) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که اهمیت تسلط بر محتوا و رعایت مسائل اخلاقی از سوی اساتید با توجه به معلم بودن دانشجویان، اهمیتی مضاعف و اساسی دارد. در مجموع باید گفت که چنانچه آموزش به تحول کیفی پردازد، همه واحدهای درگیر در کیفیت در جامعه را اصلاح کرده و سرآغاز انقلابی عظیم و سریع در یکپارچگی کیفیت در جامعه خواهد شد. بنابراین لزوم توجه به کیفیت تدریس امری بسیار مهم و ضروری می‌باشد.

محدودیت‌ها و پیشنهادات

در مطالعه حاضر بدلیل استفاده از تنها یک ابزار (پرسش‌نامه) در پژوهش و همچنین محدود بودن جامعه آماری (دانشجویان دانشگاه فرهنگیان اردبیل)، تعمیم‌پذیری یافته‌ها را به واحدهای دیگر این دانشگاه و نیز سایر دانشگاه‌های کشور با محدودیت مواجه می‌سازد. در ارتباط با موارد پیشنهادی:

– با توجه به نتایج به دست آمده در خصوص سطح پایین میزان رضایت دانشجویان از کیفیت تدوین

1. Ming et al.
2. Harris & Jones
3. Bob et al.

طرح درس اساتید پیشنهاد می‌گردد برنامه‌هایی برای کیفیت‌بخشی به نحوه تدوین طرح درس مناسب از سوی مدیران گروه رشته‌های مختلف دانشگاه فرهنگیان به اجرا گذاشته شود.

- مسئولین دانشگاه فرهنگیان، برنامه‌هایی را برای تبادل اطلاعات در خصوص روش‌های تدریس در بین اساتید دانشگاه مذکور تدارک ببینند. این عامل می‌تواند موجب هر چه بهتر شدن کیفیت تدریس اساتید و تاثیر مثبت در تدریس دانشجو معلمان گردد.

- با توجه نتیجه به دست آمده در خصوص سطح پایین میزان رضایتمندی دانشجویان از مدیریت کلاس درس اساتید پیشنهاد می‌گردد که اساتید محترم دانشگاه برنامه با در نظر گرفتن نظرات و پیشنهادات دانشجویان، برنامه‌هایی را به منظور بهبود روند مدیریتی کلاس درس تدارک ببینند.

- برای ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی در يك دانشگاه، يك بار نظرسنجی در مورد کیفیت آموزش و تدریس اساتید کافی نیست و لذا پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی این کار به طور متناوب در گروه دانش‌آموختگان، فارغ‌التحصیلان سال‌های قبل (شاغلین فعلی)، دانشجویان تحصیلات تکمیلی و سایر ذینفعان انجام گیرد تا نمای کامل‌تری از کیفیت دوره‌های آموزشی ارایه شده در دانشگاه فرهنگیان فراهم گردد.

منابع

- باقرزاده‌خواجه، مجید و مفتاحی‌خواجه، جلال. (۱۳۸۷). بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز. مجله علوم تربیتی، ۱(۴)، ۴۲-۷.
- بنی‌سی، پریناز و دلفان‌آذری، قنبرعلی. (۱۳۸۹). تاثیر ارزشیابی از استادان بر بهبود کیفیت تدریس اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۲. پژوهش اجتماعی، ۳(۶)، ۱۶۸-۱۵۵.
- پازاگاردی، مهرانوش و ستاری، صدرالدین. (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت آموزش: رویکردی مشارکت محور برای مقابله با چالش‌های فراروی نظام مدیریت آموزش عالی غیردولتی در هزاره سوم، پژوهش‌نامه تربیتی، ۵(۱۷)، ۲۴-۱.
- پاک‌مهر، حمیده؛ جعفری‌ثانی، حسین؛ سعیدی‌رضوانی، محمود و کارشکی، حسین. (۱۳۹۳). کیفیت تدریس در آموزش عالی: آموزش یا پژوهش؟ تهران: اولین همایش ملی "آموزش در ایران ۱۴۰۴".
- حسین‌زاده، ادریس؛ حمیدی، یدالله؛ روشنایی، قدرت‌الله؛ چراغی، پروین و تقوی، محمود. (۱۳۹۲). بررسی رضایتمندی دانشجویان از برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله علمی پژوهان، ۱۱(۳)، ۴۴-۳۷.
- عزیزی، طاهر و حسین پور، ابوطالب. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر روی کیفیت تدریس اعضای هیات علمی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری از دیدگاه دانشجویان و دانش‌آموختگان. علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، ۱۲(۱)، ۱۶۵-۱۷۹.
- علاقه‌بند، علی. (۱۳۸۵). سلامت سازمانی مدرسه. فصل‌نامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۲۱(۲)، ۴۱-۵۰.

فرمینی فراهانی، محسن و ضیائیان علیپور، فاطمه. (۱۳۹۱). کیفیت تدریس اعضای هیات علمی بر اساس مقیاس مای کورس از دیدگاه دانشجویان. مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۵(۳)، ۱۶۱-۱۵۷.

ملکی آوارسین، صادق و حسین زاده، امیدعلی. (۱۳۸۸). بررسی دیدگاه‌های متخصصان و کارکنان نسبت به مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) به منظور ارائه چارچوب ادراکی برای دبیرستان‌های آموزش و پرورش شهرستان اهر در سال تحصیلی ۸۶-۸۵. فصل‌نامه علوم مدیریت، ۲(۱)، ۱۹۸-۱۷۳.

نامی، کلثوم. (۱۳۹۰). بررسی برخی عوامل مرتبط با کیفیت تدریس اعضای هیات علمی مروری بر پژوهش‌های قبلی. پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی. دانشگاه تهران- پردیس دانشکده‌های فنی. تهران، ایران.

نویخت، ملیحه و رودباری، مسعود. (۱۳۹۱). ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اساتید در دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله طب و تزکیه، ۱(۳)، ۲۶-۲۲.

نیکی اسفهلان، حکیمه. (۱۳۹۳). سنجش رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه آزاد اسلامی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد هادی شهر، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، تبریز، دانشگاه تبریز و سازمان مدیریت صنعتی.

هاشمی، سیدحامد و پورامین‌زاد، سعیده. (۱۳۹۰). تحلیل الگوی اعتبارسنجی و ارزیابی درونی جهت ارزیابی و تضمین کیفیت در نظام دانشگاهی، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران: دانشکده فنی، دانشگاه تهران.

Algozzine, B. Beattie, J. Bray, M. Flowers, C. & Grete J. (2009). Student evaluation of college teaching: A practice in search of principles. *College Teaching*; 52, 132.

Aultmon, LP. (2006). An unexpected benefit of formative student evaluation. *College Teaching*; 45, 251-258.

Benjamin Chan Yin, F.C. Y. (2011). A Case Study of Student Evaluation of Teaching in University. *International Education Studies*, 4(1), 44-50.

Bob, U. Carmela, A & Wong, G. (2017). Meta-analysis of faculty's teaching effectiveness: Student evaluation of teaching ratings and student learning are not related. *Studies in Educational Evaluation*, 54(12), 22-42.

Chen, W. Hendricks, K. & Archibald, K. (2011). Assessing pre-service teachers' quality teaching practices. *Educational Research and Evaluation*, 17, 13-32.

Cheng, YC. & Tam, WM. (1996). Multi-models of quality in education. *Qual Assur Educ*; 5(1), 22-31.

Chung, B.G. Ehrhart, M, G. Ehrhart, K.H. Hatrup, K. & Solamon, J. (2010). Stereotype threat, state anxiety, and specific self-efficacy as predictors of promotion exam performance. *Group Organ Manag*; 35(1), 77-107.

D'Andrea, V. & Gosling, D. (2005). Improving teaching and learning in higher education: A whole institute approach (Society for research into higher education) 1st edition. Berkshire: Open University Press.

Davok, DF. (2007). Quality in education. *Avaliação: revista da avaliação da Educação Superior (Campinas)*; 12(3), 505-13.

- Harris, A & Jones, M. (2010). Professional learning communities and system improvement. *Improv Sch*; 13(2), 172-81
- Jacob, BA. & Lefgren, L. (2008). Can principals identify effective teachers? Evidence on subjective performance evaluation in education. *J Labor Econ*; 26(1), 10-36.
- Levinthal, C.F. Lansky, L.M. & Andrews C. (2001). Student Evaluations of Teacher Behaviours as Estimations of Real ideal Discrepancies: A Critique of Teacher Rating Methods, *Journal of Educational Psychology*, 62(2), 104 - 109.
- Ming, C. John, T. James, W, & Kang, T. (2016). Student Satisfaction and Perceptions of Quality: Testing the Linkages for PhD Students. *Journal Higher Education Research & Development*, 6(35), 85- 96.
- Mukherji, S. & Rustagi, N. (2008). Teaching Evaluations: Perception of Students and Faculty. *Journal of College Teaching & Learning*, 5(9), 45-54.
- Pounder, J. (1999). Institutional performance in higher education: Is quality a relevant concept? *Qual Assur Educ*; 7(3), 156-65.
- Salinda, W. Lalitha, R. & Fernando S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Sammalisto, K. Sundström, A. Holm, T. (2015). Implementation of sustainability in universities as perceived by faculty and staff—A model from a Swedish university. *J. Clean. Prod*, 106, 45–54.
- Seldin, P. (2008). *Assessing Teacher Effectiveness*, Sanfrancisco: University Publishers.
- Seldin, P. (2005). The use and abuse of student ratings of professors .*The Chronicle of Higher Education*, 21 ,A40.
- Simerjit ,S .Dinker ,R.P .Nirmal ,K.S .Avneet ,K .Htoo Htoo K.S & .Ankur ,B.(2013) . Qualities of an effective teacher :What do medical teachers think ?Singh et al. *BMC Medical Education*, 13(128), 2-7.
- Sojka, J. Gupta, A.K. & Deeter-schmelz, D.R. (2013). Student and faculty perceptions of student evaluations of teaching: A study of similarities and differences. *College Teaching*, 50(2), 44-49.
- Uka ,A .(2014) .Student Satisfaction as an Indictaor of Quality in Higher Education. *Journal of Educational and Instructional Studies in the World*, 4(3), 6-11.
- Vlasceanu, L. Grunbergl, L. & Parleal, D. (2007). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and and definitions*. Bucharest: UNESCO-CEPES.
- Walker, R. Voce, J. & Ahmed, J. (2012). *Survey of technology enhanced learning for higher education in the UK*, Oxford: Universities and Colleges Information Systems Association .Accessed January.2013 ,18
- Weiyun ,C .Stephen ,M .Staniszewski ,C .Ashley ,U & ,Megan ,V .(2012) .Educational Assessment ,Evaluation and Accountability .Assessing the quality of teachers 'teaching practices. 4(1), 25-41.
- Yuan, X.; Zuo, J. (2013). A critical assessment of the Higher Education for sustainable development from students' perspectives—A Chinese study. *J. Clean. Prod*, 48, 108–115.