

## بررسی رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی گرایش‌های معماری در قیاس با دانشجویان ۵

دانشگاه برتر معماری ایران

یوسف گرگی مهلبانی<sup>۱\*</sup>، نگار صادقی<sup>۲</sup>

۱۳۹۷/۱۲/۲۶

تاریخ دریافت مقاله :

۱۳۹۸/۰۶/۲۶

تاریخ پذیرش مقاله :

### چکیده

دانشگاه بستر اصلی شکل‌گیری استعداد و تفکر خلاق در میان دانشجویان شناخته می‌شود. دانشجویان نیروهای انسانی آینده‌ی جوامع بوده و توجه به رشد و شکوفایی آن‌ها زمینه‌ی توسعه و پیشبرد همه‌جانبه‌ی یک کشور را فراهم می‌آورد. از این رو تلاش برای افزایش رضایتمندی دانشجویان در مقاطع تحصیلات تکمیلی نه تنها در آن‌ها جهت ارتقا سطح علمی و اجتماعی ایجاد انگیزه می‌کند بلکه بستری مناسب را برای تضمین آینده‌ی کشور مهیا می‌سازد. از سوی دیگر بی‌توجهی به این قشر تأثیرگذار می‌تواند تبعات جبران‌ناپذیری را به آینده‌ی یک جامعه تحمیل کند. یکی از عواملی که موجب توجه به افزایش کیفیت و جلب رضایت دانشجویان شده است، رقابت میان مراکز آموزش عالی است که چالش‌هایی اثر بخش برای بهبود هرچه بیشتر شرایط آن‌ها به همراه می‌آورد. خدمات ارائه شده در مراکز آموزش عالی باید به شکلی باشد که دانشجویان ضمن آرامش روانی، انگیزه‌ی کافی را جهت یادگیری بهتر و عمیق‌تر دروس دریافت کنند. حساسیت توجه به این امر در آن است که این مراکز در حال رشد و پرورش انسان‌هایی هستند که در آینده نقشی اساسی را در جوامع ایفا می‌کنند. هدف پژوهش حاضر اعتباریابی و سنجش میزان رضایتمندی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی معماری به تفکیک ۵ دانشگاه برتر کشور در حوزه‌ی آموزش معماری در قیاس با سایر مراکز آموزش عالی و دانشگاهی بوده است. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل کلیه‌ی دانشجویان گرایش‌های آموزشی گروه معماری و هنرهای ساخت در مقاطع آموزش عالی بوده که از آن‌ها به عنوان نمونه‌ی تحقیق، نظرسنجی به عمل آمده است. ابزار گردآوری داده‌ها یک پرسشنامه‌ی الکترونیکی طراحی شده توسط محققان بوده است که روایی و پایایی آن با تعیین ضریب القای کرونیخ مورد تأیید قرار گرفته است همچنین همبستگی میان نتایج به دست آمده از دو گروه متغیر دانشگاهی توسط آزمون همبستگی پیرسون مورد قیاس و ارزیابی قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از میان ۶ حوزه‌ی بررسی شده در این پژوهش متغیر دانشگاه محل تحصیل تنها در ۳ حوزه‌ی رضایت از شرایط آموزشی و سرفصل‌های ارائه شده، رضایت از محیط آموزشی و همکلاسی‌ها معنادار بوده و دارای همبستگی با نتایج می‌باشد.

کلمات کلیدی: آموزش معماری، تحصیلات تکمیلی، رضایت تحصیلی، مدل JDI

<sup>۱</sup> استاد گروه معماری، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران. (نویسنده مسئول)

gorji@arc.ikiu.ac.ir

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد معماری و انرژی، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران

مقدمه

دانشجویان اصلی‌ترین عناصر محیط‌های آموزشی و مراکز آموزش عالی تلقی می‌شوند، به عبارتی رضایت و عملکرد دانشجو بیانگر کیفیت و ضعف سیستم آموزشی، اثربخشی و خدمات ارائه شده در این مراکز آموزشی می‌باشد. از این رو افزایش رضایت تحصیلی در میان آن‌ها نه تنها به ارتقای سطح علمی، شغلی و اجتماعی هریک کمک خواهد کرد، بلکه منجر به پیشرفت و موفقیت علمی در سطوح بالای جوامع خواهد شد. با توسعه دوره‌های آموزشی تحصیلات تکمیلی در مقاطع کارشناسی‌ارشد و دکتری و گسترش علوم مرتبط با معماری، ضرورت نگاه تخصصی‌تر به این رشته و تبیین و تدوین دانش نظری در زمینه‌های موضوعی و میان رشته‌ای بیش از پیش اهمیت یافته است. خدمات ارائه شده در مراکز آموزش عالی باید به شکلی باشد که دانشجویان ضمن آرامش روانی، انگیزه‌ی کافی را جهت یادگیری بهتر و عمیق‌تر دروس دریافت کنند.

حساسیت توجه به این امر در آن است که این مراکز در حال رشد و پرورش انسان‌هایی هستند که در آینده نقشی اساسی را در و امع ایفا می‌کنند. از این رو پرورش و شکوفایی خلاقیت و تفکر نقادانه از اساسی‌ترین وظایف دانشگاه‌ها در قبال دریافت-کنندگان خدمات خود می‌باشد. با توجه به اهمیت دانشجویان به عنوان نیروهای انسانی آینده‌ی جامعه، عواقب سهل‌انگاری در هر یک از حوزه‌های خدماتی، آموزشی و تربیتی بیش از آن‌که متوجه خود سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی شود، متوجه جامعه می‌باشد. با توجه به این نکته که دانشجویان شرکای مراکز آموزش عالی در فرآیند

یادگیری می‌باشند در می‌یابیم چنین ارتباطی میان دانشجویان و دانشگاه به شفافیت و وضوح سایر ارتباطات تجاری نمی‌باشد. با توجه به این که دانشجو به عنوان مشتری دانشگاه مطرح می‌شود، تصمیمات این مشتریان دانشگاه تحت تأثیر تصمیمات دانشگاه برای مشتریان خویش قرار خواهد گرفت. رضایت می‌تواند به عنوان تجربه‌ای از تکمیل یک پیامد مورد نظر تعریف شود. رضایت در مقاطع تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌ها به عنوان یک مقیاس اثربخش مورد توجه قرار می‌گیرد، به این صورت که مراکز که در فراهم آوردن خدمات ایده‌آل و مورد انتظار دانشجویان خود موفق عمل کرده‌اند، رضایت را به عنوان یک عامل استراتژیک برای ماموریت، اولویت و برنامه هایشان برای آینده مد نظر قرار داده‌اند (Telford, 2005). باید توجه داشت که بهبود مداوم کیفیت فرآیند یادگیری و یاددهی در مراکز آموزش عالی در راستای سیاست‌های برنامه‌ی آموزشی بوده و مستلزم بررسی مستمر وضعیت موجود و شناخت نقاط ضعف و قوت موجود می‌باشد که در این رابطه دستیابی به نظرات دانشجویان به عنوان ذینفعان اصلی آموزش حائز اهمیت بسیار بوده و می‌تواند در این رابطه راهگشا باشد (Aliari et al, 2007).

دانشجویان منطقی‌ترین و در دسترس‌ترین بانک اطلاعاتی در جهت ارزیابی رویکردهای یاددهی یادگیری می‌باشند. از سوی دیگر یکی از عواملی که موجب توجه به افزایش کیفیت و جلب رضایت دانشجویان شده است، رقابت میان مراکز آموزش عالی است که چالش‌هایی اثر بخش برای بهبود هرچه بیشتر شرایط آن‌ها به همراه می‌آورد. از این رو هدف از این پژوهش بررسی نحوه‌ی تأثیر و یا



ارتباط میان متغیرهای اساسی پژوهش و در راس آن دانشگاه محل تحصیل دانشجویان، بر میزان رضایتمندی آن‌ها از شرایط آموزشی و تحصیلی خود می‌باشد. تا با بررسی عوامل تبیین‌کننده تجربه‌های آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی به دلایل نارضایتی احتمالی آن‌ها در هر یک از بخش‌های مورد پرسش پی برده و به ارائه راهکارهایی جهت کاهش این نارضایتی‌ها و به تعبیری دیگر افزایش میزان رضایتمندی در میان آن‌ها پرداخت. با گردآوری و دسته‌بندی این‌گونه آمار و اطلاعات می‌توان به مسئولان و مراجع ذیربط در جهت بهبود برنامه‌ریزی‌های آموزشی و خدماتی آینده‌ی خود یاری رسانیم.

مطالعه‌ی حاضر در صدد آن است که با بررسی شرایط آموزشی و میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی معماری به تفکیک دانشگاه‌ها دریابد آیا تفاوتی میان میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های برتر کشور با سایر دانشگاه‌ها و همچنین در هر یک از گرایش‌های موجود در زیرمجموعه‌ی معماری و هنرهای ساخت دیده می‌شود؟ و این تفاوت به چه میزان است؟ سؤال اساسی که می‌تواند در مجال مطرح گردد، آن است که آیا آموزش معماری متداول و معمول در مدارس معماری ما، انتظارات دانشجویان را برطرف می‌سازد؟ آیا کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز آموزش عالی در راستای تراز و نام دانشگاه ارتقا می‌یابد و عملکرد موفق‌تری به نسبت سایر رقبا ایفا می‌کند؟

در جهت پاسخ به پرسش‌های مطرح شده، محققان با طراحی پرسشنامه‌ای الکترونیکی به دریافت اطلاعات مورد نیاز از تعدادی از دانشجویان

تحصیلات تکمیلی گرایش‌های رشته‌ی معماری به تفکیک گرایش و دانشگاه محل تحصیل پرداخته‌اند. بررسی میزان همبستگی و معناداری روابط میان داده‌های به دست آمده در هر مجموعه از آزمون همبستگی پیرسون در نرم‌افزار SPSS بهره‌گرفته شده است. همچنین روایی و پایایی پرسشنامه و گزاره‌های مطروحه با تعیین ضریب القای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است.

### پرسش‌های پژوهش

این پژوهش در پی پاسخ به این سؤالات است:

- آیا آموزش معماری متداول و معمول در مدارس معماری ما، انتظارات دانشجویان را برطرف می‌سازد؟

- آیا کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز آموزش عالی در راستای تراز و نام دانشگاه ارتقا می‌یابد و عملکرد موفق‌تری به نسبت سایر رقبا ایفا می‌کند؟

### پیشینه پژوهش

مطالعات عدیده‌ای در زمینه‌ی رضایت تحصیلی دانشجویان صورت گرفته است که در ذیل به بررسی روند پژوهش و نتایج هر یک به صورت اجمالی خواهیم پرداخت.

در پژوهشی دیگر بهنام‌فر و همکاران (Behnamfar et al., 2015) در پژوهش خود به بررسی تأثیرات نارضایتی در دانشجویان، بر رفتارهای سکوت کلاسی پرداخته‌اند، این پژوهش که در میان ۳۸۲ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد صورت گرفت نشان داد که عدم رضایت دانشجویان از شرایط تحصیلی بر میزان تعاملات و فعالیت‌های کلاسی آن‌ها تا حد زیادی تأثیرگذار است. معارف‌وند و همکاران کیفیت زندگی تحصیلی و دانشجویان دانشگاه



شهید بهشتی تهران را مورد ارزیابی قرار داده‌اند. یافته‌های این پژوهش بیان می‌کند که به جز دو عامل اعضای هیئت علمی و رضایت عمومی، سایر مؤلفه‌های کیفیت زندگی تحصیلی از جمله برنامه‌ی درسی، خدمات فرهنگی و ورزشی، خدمات پزشکی و مشاوره، تجهیزات علمی و پژوهشی، تسهیلات مالی، تغذیه، خوابگاه‌های دانشجویی و مسیر پیشرفت کیفیت لازم را ندارند (Moafvand et al., 2018). بورگس و همکاران (Burgess, 2018) در پژوهشی با عنوان "یک مطالعه موردی ۱۰ ساله بر متغیرهای تعیین کننده رضایت دانشجویان دانشگاهی در انگلستان" نشان می‌دهند که رضایت دانشجویان در یک دهه‌ی گذشته به شکل قابل توجهی افزایش یافته است.

در تحقیق بات و رحمان (Butt, 2010) با سنجش میزان رضایتمندی حدود ۳۵۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌های دولتی و خصوصی در میان تمام متغیرهای مورد بررسی، مهم‌ترین عامل در افزایش رضایتمندی دانشجویان را اساتید دانشگاهی عنوان کرده‌اند. سُرِیا و همکاران (Soria et al., 2013) به تفاوت‌های میان رضایت تحصیلی دانشجویان از طبقه‌ی کارگر با هم‌تایان خود از خانواده‌هایی با طبقات متوسط و بالاتر در ایالت متحده آمریکا پرداخته‌اند و دریافتند این دانشجویان در تجربه‌ی تحصیلی خود کمتر احساس رضایت و وابستگی به دانشگاه دارند. لتون (Lenton, 2015) با نظرسنجی از دانشجویان دولتی دانشگاه‌های انگلستان دریافت که نسبت منابع انسانی و کارکنان دانشگاه به دانشجویان تأثیر قابل توجهی بر میزان رضایتمندی تحصیلی آن‌ها دارد. همچنین زینلدین و همکاران (Zineldin et

al., 2011) کیفیت زیرساخت‌های دانشگاهی را عاملی تعیین‌کننده در جلب رضایت دانشجویان در ترکیه می‌دانند. به طور خاص عوامل ظاهری و فیزیکی مانند پاکیزگی کلاس‌های درس و همچنین کیفیت تجهیزات کامپیوتری عنوان شده است. کوروبوا (Korobova, 2012) به بررسی تطبیقی انگیزه، رضایت و موفقیت تحصیلی دانشجویان بین‌المللی و آمریکایی پرداخته است. در نهایت مشخص شد بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی در ۵ حوزه‌ی سطح چالش‌های تحصیلی، تعاملات میان دانشجویان، اشتراک تجارب آموزشی، حمایت محیط دانشگاه (کیفیت روابط) و حمایت نهاد دانشگاهی بوده است. یاماگوچی و تسوکاها (Yamaguchi, 2016) در مطالعه‌ی خود به ارزیابی کیفیت نظام آموزشی عالی در ژاپن پرداخته‌اند و به این نتیجه دست یافته‌اند که انعطاف و تنوع قابل توجهی در روش‌های ارزیابی دروس وجود ندارد زیرا استانداردهای محدودکننده‌ای در موسسات آموزش عالی وجود دارد که نیاز به تدوین و در برخی موارد تغییر این استانداردها احساس می‌شود. پنینگتون و همکاران (Pennington, 2018) به بررسی عوامل روان-شناختی و زمینه‌ای که بر رضایت دانشجویان تأثیر می‌گذارد، پرداخته‌اند. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که خودکارآمدی و هویت اجتماعی می‌تواند از شاخص‌های کلیدی رضایت دانشجویان باشد. این مسئله پیچیدگی مفهوم «رضایت دانشجویان» را برجسته می‌کند و نشان دهنده‌ی کاربرد بررسی عوامل متعدد مربوط به رضایت دانشجویان در ادوار مختلف می‌باشد. در همین راستا کریستو و همکاران (Christou et al., 2018) به بررسی استراتژی‌های بین‌المللی به



عالی امارات متحده عربی دارد. همچنین این مطالعه نشان داد که تفاوت‌های قابل توجهی در میزان رضایت دانشجویان مقاطع کارشناسی و تحصیلات تکمیلی وجود دارد.

کارنا و جولین (Karna & Julian, 2015) به بررسی رضایت کارکنان و دانشجویان در ارتباط با امکانات دانشگاهی در فنلاند انجام دادند. این مطالعه نشان می‌دهد که خدمات اصلی دانشگاه، نظیر شیوه‌های تدریس و پژوهش، تأثیر بیشتری بر رضایت دانشجویان و کارکنان نسبت به امکانات مالی ایفا می‌کند. در این میان کیفیت خدمات و منابع کتابخانه‌ای مؤثرترین عامل تعیین‌کننده در جلب رضایت کلی دانشجویان می‌باشد. این در حالی است که مونا‌سینگه و همکارش (Munasinghe, 2010) عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی دانشجویان را در پنج عامل دسترسی به منابع و امکانات، اعضای هیئت علمی شایسته، همکاری درون سازمانی، نحوه‌ی پاسخگویی و نظارت و ارزیابی می‌دانند. در همین راستا آمبیولا و هال (Armbewela, 2007) در مطالعه‌ی خود به بررسی رضایتمندی دانشجویان خارجی از کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه‌های استرالیا می‌پردازند. عواملی که آن‌ها در این رابطه مؤثر و مهم دانسته‌اند شامل هزینه‌ی اقامت، امنیت، رتبه و اعتبار دانشگاه، شرایط اقتصادی، وضعیت آموزشی، امکانات، فناوری و موقعیت اجتماعی می‌باشد. داگلاس و همکاران (Douglas et al., 2006) رضایت دانشجویان را در دانشکده تجارت و حقوق، دانشگاه لیورپول جان مورز مالزی مورد ارزیابی قرار داده‌اند. این مطالعه نشان داد که امکانات رفاهی و خدماتی دانشگاه در میزان

کار گرفته در مؤسسات آموزش عالی بریتانیا و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان پرداخته‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌های محاسبه شده و مطالعات آکادمیک قبلی وجود یک شکاف نامرئی را میان دانشگاه و متقاضیان بین‌المللی به دلیل برخی اختلاف‌های فرهنگی میان آن‌ها را نشان می‌دهد.

کوشکین و همکاران (Koshkin et al., 2017) یک روش اصلی شناسایی رضایت دانشجویان از فعالیت‌های دانشگاهی خود را بر اساس مطالعه محتوای نظرات آن‌ها در شبکه‌های اجتماعی ارائه می‌دهند. تجزیه و تحلیل نظرات دانشجویان، نگرانی آن‌ها را در زمینه‌های مدیریتی دانشگاه نشان داد. این مقاله تأثیرات رویدادهای بزرگ در زندگی دانشجویی را بر دیدگاه‌های بیان شده توسط دانشجویان در شبکه‌های اجتماعی مشخص می‌کند. در نهایت توصیه‌ی پژوهشگران مربوط به بهبود تعاملات میان دانشگاه و دانشجویان در شبکه‌های اجتماعی بود. مطالعه انجام شده توسط (García, 2009) در یازده کشور اروپایی نشان داد که رضایت دانشجویان در کشورهای مختلف اروپایی با وجود تفاوت در نظام آموزش و پرورش نسبتاً پایدار است. این مطالعه همچنین نشان می‌دهد که تعاملات میان دانشجویان، محتوای دوره، تجهیزات یادگیری، منابع کتابخانه‌ای، کیفیت آموزش و شیوه‌ی تدریس و یاددهی دروس تأثیرات قابل توجهی بر جلب رضایت دانشجویان دارد. در تحقیق صورت گرفته توسط ویلکینز و بالاکریشنان (Wilkins & Balakrishnan, 2013) عنوان شده است که کیفیت سخنرانان، در دسترس بودن منابع و استفاده مؤثر از تکنولوژی تأثیر قابل توجهی بر رضایت دانشجویان در مراکز آموزش



رضایتمندی دانشجویان از اهمیت بالایی برخوردار نیست، اما این امر به عنوان عنصری کلیدی و تعیین کننده‌ی برای دانشجویان در انتخاب دانشگاه‌ها عمل می‌کند. در پژوهشی دیگر یوسف و همکاران (Yusoff et al., 2015) عنوان کرده‌اند که ۱۲ متغیر اساسی که به طور قابل توجهی بر رضایت دانشجویان در محیط آموزشی مالزی تأثیر می‌گذارد، کیفیت و آسایش محیط، شیوه‌های ارزیابی دانش‌آموزان و تجربیات یادگیری، کلاس‌های درس، کنفرانس‌ها، منابع و کتب درسی، هزینه‌های تحصیل، امکانات پشتیبانی دانشجویی، ارتباط با کارکنان آموزش، دانشکده‌ها، پاسخگویی کارکنان و بازخورد آن‌ها می‌باشند. این مطالعه همچنین بیان می‌کند که سال تحصیلی، برنامه تحصیلی و ترم تحصیلی تأثیر قابل توجهی بر میزان رضایت دانشجویان دارد.

مارتیروسیان (Martirosyan, 2015) تأثیر برخی از متغیرها را بر رضایت دانشجویان ارمنستان مورد بررسی قرار داده است. به این ترتیب که شیوه‌ی مطالعه، برنامه‌های درسی و آموزشی و شایستگی اساتید را به عنوان عوامل تعیین‌کننده در رضایت دانشجویان عنوان کرده است. این پژوهش ارتباطی منفی بین سبک‌های تدریس استادان و دستیاران آموزش عالی را با رضایت دانشجویان نشان می‌دهد. همچنین با بررسی تأثیر متغیرهای جمعیت شناختی بر رضایت دانشجویان پرداخته است و از میان متغیرهای مرتبط با رضایت دانشجویان، سطح رضایت دانشجویان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی خصوصی را بیشتر از سایرین عنوان می‌کند. هَنسن و سُلُول (Hanssen & Solvoll, 2015) مشخص کردند که شهرت موسسه، جذابیت شهر دانشگاه میزبان و کیفیت امکانات تأثیر زیادی بر

رضایت دانشجویان دارد، هرچند فرصت‌های شغلی به طور قابل توجهی بر رضایت دانشگاه‌های نروژی تأثیری نداشته است. مطالعه بیشتر نشان داد که زمینه‌های اجتماعی، سالن‌های نمایش و کتابخانه‌ها عوامل فیزیکی است که بیشتر بر روی رضایت دانشجویان تأثیر می‌گذارد. علی و همکاران (Ali, 2016) در مطالعه‌ی خود با بررسی نظری ثابت کردند که رضایت یک فرآیند روانشناختی است و تحت تأثیر عوامل بسیاری در محیط‌های مختلف قرار دارد. که جنبه‌های تحصیلی، جنبه غیر آکادمیک، شهرت و سیاست‌های برنامه‌ریزی را در بر دارد. با توسعه آموزش عالی در جهان، اهمیت رضایت دانشجویان در مراکز دانشگاهی بیش از پیش مورد توجه قرار گرفت. همچنین دادرس و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ی خود خدمات ارائه شده به ۱۸۰ دانشجوی دانشکده‌های فنی را در ۵ حوزه مورد پرسش قرار دادند و نتایج حاکی از آن بود که میان وضع موجود و سطح انتظار دانشجویان فاصله‌ی زیادی وجود دارد.

#### روش تحقیق

پژوهش حاضر با رویکردی کمی و طرح پیمایشی و با مطالعه‌ی یک نمونه از جامعه و به منظور سنجش میزان رضایتمندی، نیازها و نتایج یادگیری آن‌ها، نسبت به خدمات دانشجویی، امکانات و سیاست‌های دانشگاه‌ها، به تفکیک رتبه‌بندی و ارزش‌گذاری میان آن‌ها، صورت گرفته است. که با این رویکرد می‌توان نتایج حاصل از مطالعه‌ی نمونه را به کل جامعه‌ی آماری مورد مطالعه تعمیم داد (Creswell, 2002). جامعه‌ی آماری مورد مطالعه دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی در گرایش‌های متفاوت رشته‌ی معماری می‌باشد که در



به جامعه آماری گسترده‌تری را فارغ از بعد مسافت امکان‌پذیر می‌کند. تحلیل آماری یافته‌ها با بکارگیری از آزمون‌های آماری مربوطه در نرم‌افزار SPSS.Ver.23 صورت پذیرفته و روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات استادان و کارشناسان این حوزه و پایایی آن با تعیین ضریب آلفای کرونباخ در نرم‌افزار مورد تأیید قرار گرفته است. مقدار آلفای کرونباخ برابر با مقادیر به دست آمده در جدول ۱ می‌باشد، با توجه به آنکه هر یک از مقادیر به دست آمده بیشتر از ۰/۷ بوده است، اعتبار و پایایی پرسشنامه در حد بالایی ارزیابی می‌گردد.

جدول ۱: اعتبارسنجی و پایایی پرسشنامه

دسته‌بندی سؤالات	آلفای	تعداد
رضایت از شرایط تحصیلی	۰/۸۳۹	۹
رضایت از اساتید	۰/۹۱۲	۹
رضایت از فضای آموزشی	۰/۹۳۶	۹
رضایت از ارزیابی و ارتقا	۰/۸۴۵	۹
میزان رضایت از همکلاسی	۰/۹۲۳	۸
رضایت از آینده تحصیلی	۰/۷۲۷	۷

تحلیل داده‌ها

جامعه‌ی آماری پژوهش شامل ۲۰۰ دانشجوی فارغ‌التحصیل آموزش عالی گرایش‌های معماری بوده است که از میان دانشجویان حدود ۴۰ دانشگاه معتبر آزاد و سراسری داخل کشور مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به منظور ارزیابی میزان رضایت دانشجویان تعدادی گزاره در ۶ حیطه‌ی تأثیرگذار در حوزه‌ی آموزشی عنوان گردید. هر گزاره دارای طیف پاسخگویی از عدد ۱ تا ۵ بوده است که میزان موافقت دانشجویان را با گزاره‌ی عنوان شده در هر زمینه مورد سنجش قرار می‌دهد. بدیهی است که عدد ۵ به معنای بالاترین میزان مطلوبیت و موافقت با طرح پرسش بوده است و گزینه‌ی ۱

دو گروه دانشجویان ۵ دانشگاه برتر در رشته‌ی معماری بر اساس رتبه‌بندی‌های اخیر سازمان سنجش و تراز قبولی دانشجویان در مقاطع تحصیلات تکمیلی و دانشجویان سایر دانشگاه‌ها تقسیم‌بندی شده‌اند. تعداد ۲۰۰ دانشجو به عنوان نمونه مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات مورد نیاز این پژوهش پرسشنامه‌ی الکترونیکی طراحی شده توسط محققان بوده است که شامل ۵۱ پرسش بوده است که ۶ حیطه‌ی اصلی و تأثیرگذار در حوزه‌ی آموزشی را مورد پرسش قرار داده تا میزان رضایتمندی دانشجویان را در هریک از این زیرگروه‌ها ارزیابی کند، دسته‌بندی شش‌گانه‌ی گزاره‌ها در این پرسشنامه شامل رضایتمندی از شرایط آموزشی (۹ سؤال)، رضایتمندی از اساتید (۹ سؤال)، رضایتمندی از محیط آموزشی (۹ سؤال)، رضایتمندی از روش‌های ارزیابی دانشجویان (۹ سؤال)، رضایت از تعاملات میان همکلاسی‌ها (۸ پرسش) و در نهایت رضایت از آینده‌ی شغلی و تحصیلی آن‌ها بوده است. امتیاز هر یک از گزاره‌های عنوان شده در این پرسشنامه دارای طیف ۱ تا ۵ بوده است که امتیاز ۵ به معنای مطلوبیت بالای گزاره و شرایط حاکم، و امتیاز ۱ کم‌ترین میزان رضایت و مطلوبیت می‌باشد. لازم به ذکر است که مقیاس در نظر گرفته شده با الهام از شاخص توصیفی شغلی (JDI) تدوین شده است. فرض بر آن است که برای هر پرسش میانگین امتیاز  $\alpha_3 < 3$  نارضایتی دانشجویان را بیان می‌کند. با توجه به الکترونیکی بودن پرسشنامه این اطمینان در میان پاسخ‌دهندگان قوت می‌یابد که اطلاعات آن‌ها کاملاً محرمانه بوده و با آسایش خاطر بیشتری به سؤالات پاسخ خواهند داد و همچنین دسترسی



کم‌ترین میزان رضایت را به خود اختصاص می‌دهد. بدین گونه اعتبار هر پرسش در این مقیاس عددی گنجانده شده است.

جدول ۲: فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

	فراوانی	درصد	درصد
۵ دانشگاه	۶۵	۳۲,۵	۳۲,۵
برتر	۱۳۵	۶۷,۵	۶۷,۵

یکی از متغیرهای تأثیرگذار در تحلیل میزان رضایتمندی دانشجویان، دانشگاه محل تحصیل آن‌ها می‌باشد. تقسیم‌بندی دانشگاه‌ها به تفکیک ۵ دانشگاه برتر در رشته‌ی معماری بر اساس آمار و تراز قبولی دانشجویان تحصیلات تکمیلی و رتبه‌بندی سازمان سنجش که شامل دانشگاه تهران، شهید بهشتی، علم و صنعت، هنر تهران و هنر اصفهان می‌باشد و سایر دانشگاه‌ها که در گروه دوم ارزیابی قرار گرفته‌اند. مطابق آمار درج شده در جدول ۲ از میان مجموع ۲۰۰ پاسخنامه‌ی دریافت شده از دانشجویان، تعداد ۶۵ پرسشنامه (۳۲/۵ درصد) مربوط به دانشجویان ۵ دانشگاه برتر بوده است و ۱۳۵ پرسشنامه (۶۷/۵ درصد) مربوط به دانشجویان تحصیلات تکمیلی معماری سایر دانشگاه‌ها می‌باشند. همبستگی میان گزاره‌های عنوان شده در هر جدول به تفکیک گروه دانشگاه‌ها با بهره‌گیری از آزمون همبستگی اسپیرمن در نرم‌افزار SPSS محاسبه شده است و نتایج این آزمون به همراه درصدهای به دست آمده در هر زیرگروه دسته‌بندی شده است. با توجه به مستندات جدول ۳ و ضرایب همبستگی محاسبه شده برای هر یک از گزاره‌ها، ملاحظه می‌شود که

از مجموع ۹ گزاره‌ی مورد پرسش در ۵ مورد رابطه‌ی معناداری (درجه دوم) میان گزینه‌ی پاسخ داده شده در هر یک از گروه‌های دانشگاهی وجود داشته است که این امر بیانگر وجود همبستگی میان متغیر دانشگاه و پاسخ‌های دانشجویان می‌باشد. به این ترتیب میزان علاقمندی دانشجویان ۵ دانشگاه برتر کشور از لحاظ تراز قبولی در مقاطع تحصیلات تکمیلی معماری با کسب میانگین ۳/۵۰۷ در قیاس با سایر دانشگاه‌ها (میانگین ۳/۰۷۴) اختلاف قابل توجهی دارد. این موضوع همچنین در ارتباط با رضایت از فعالیت‌های سودمند علمی گنجانده شده در سرفصل دروس در محیط آموزشی (میانگین ۲/۶۱۵ در برابر ۲/۲۵۱)، رضایت از تدریس هدفمند واحدهای درسی (۲/۲۳۳ و ۲/۲۹۶)، رضایت از نحوه‌ی آموزش دروس (۲/۶۶۱ و ۰/۳۰۳) و در نهایت رضایت کلی از شیوه‌ی کنونی آموزش (۲/۸۹۲ و ۲/۵۴۸) نیز صادق بوده است و در همه‌ی موارد رضایت نسبی دانشجویان گروه نخست بیشتر از گروه دوم بوده است. اما باید توجه داشت که با وجود این اختلاف‌ها همچنان هیچ یک از این نتایج رضایت‌بخش نبوده و وجود ضعف در این حوزه را بیان می‌کند. همچنین مطابق با نتایج جداول ۴ و ۵ در حوزه‌ی رضایت از اساتید و نحوه‌ی ارزیابی دروس توسط آن‌ها اختلاف معناداری مشاهده نمی‌شود اما باید توجه داشت که یکی از مهم‌ترین عوامل در جلب رضایت دانشجویان بک محیط آموزشی اساتید و کادر اجرایی آن مجموعه می‌باشد. زیرا در یک دوره‌ی تحصیلی دانشجویان بیشترین تعامل را با اساتید خود برقرار می‌کنند، نقش این عامل در دستیابی به رضایت کلی آن‌ها در بخش آموزشی بیش از پیش احساس می‌گردد. بر اساس نتایج





جدول ۴ می‌توان مشاهده کرد که با وجود آن‌که میانگین رضایتمندی دانشجویان از استادان خود در مجموع با اختلاف اندک بالاتر از حد متوسط بوده است، اما این میانگین ارزیابی به هیچ وجه برای

چنین فاکتور تأثیرگذاری قابل توجیح نبوده و بر لزوم توجه به این امر جهت پیشگیری از پیامدهای منفی آن تأکید می‌کند.

جدول ۳: رضایت از شرایط آموزشی و سرفصل دروس به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

گزاره‌های مورد پرسش	معناداری	همبستگی	متغیر	میانگین	مد	واریانس
دروس تخصصی ارائه شده از نظر من دشوار است.	۰,۵۴۷	-۰,۴۳	۵ دانشگاه برتر	۲,۳۶۹	۲,۰۰	۱,۰۴۹
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۲۴۴	۲,۰۰	۰,۹۹۲
طرح سرفصل دروس را خلاقانه و مطلوب میدانم.	۰,۰۵۹	-۰,۱۳۴	۵ دانشگاه برتر	۲,۳۵۳	۲,۰۰	۱,۲۰۱
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۰۵۹	۲,۰۰	۱,۰۵۶
به دروس ارائه شده علاقمند هستم.	۰,۰۱۰	-۰,۱۸۲	۵ دانشگاه برتر	۳,۵۰۷	۴,۰۰	۰,۹۱۰
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۰۷۴	۳,۰۰	۱,۲۳۳
در سرفصل دروس فعالیت‌های عملی سودمند گنجانده شده است.	۰,۰۱۸	-۰,۱۶۷	۵ دانشگاه برتر	۲,۶۱۵	۲,۰۰	۰,۹۹۰
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۲۵۱	۲,۰۰	۱,۱۰۰
واحدهای تخصصی ارائه شده رضایت‌بخش و کافی است.	۰,۳۳۸	-۰,۰۶۸	۵ دانشگاه برتر	۲,۶۰۰	۳,۰۰	۱,۱۵۰
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۴۵۱	۳,۰۰	۱,۱۷۵
اطلاع دقیق از سرفصل هر درس دارم.	۰,۱۹۰	-۰,۰۷۵	۵ دانشگاه برتر	۲,۹۳۸	۲,۰۰	۱,۷۷۷
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۷۱۸	۲,۰۰	۱,۷۵۶
سرفصل دروس به شکل هدفمند تدریس می‌شود.	۰,۰۱۹	-۰,۱۶۶	۵ دانشگاه برتر	۲,۷۳۳	۲,۰۰	۱,۳۹۱
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۲۹۶	۲,۰۰	۱,۰۷۶
از نحوه ی آموزش سرفصل‌های دروس رضایت دارم.	۰,۰۳۳	-۰,۱۵۱	۵ دانشگاه برتر	۲,۶۶۱	۳,۰۰	۱,۳۲۱
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۳۰۳	۲,۰۰	۱,۱۸۳
به طور کلی شیوه کنونی آموزش را در رشته خود چگونه ارزیابی می‌کنید؟	۰,۰۳۰	-۰,۱۵۳	۵ دانشگاه برتر	۲,۸۹۲	۳,۰۰	۱,۰۰۴
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۵۴۸	۳,۰۰	۱,۱۱۵

میانگین و انحراف معیار

جدول ۴: میزان رضایت از اساتید به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

گزاره‌های مورد پرسش	معناداری	همبستگی	متغیر	میانگین	مد	واریانس
برای تدریس دروس از اساتید شایسته بهره گرفته شده است.	۰,۴۶۷	-۰,۰۵۲	۵ دانشگاه برتر	۳,۰۳۰	۳,۰۰	۱,۰۹۳
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۹۱۸	۳,۰۰	۱,۳۴۴
اساتید در صورت نیاز در دسترس هستند.	۰,۱۵۶	-۰,۱۰۱	۵ دانشگاه برتر	۳,۳۳۸	۴,۰۰	۱,۲۵۹
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۰۸۱	۴,۰۰	۱,۲۱۶
اساتید به لحاظ اخلاقی مورد پسند هستند.	۰,۰۷۴	-۰,۱۲۷	۵ دانشگاه برتر	۳,۷۰۷	۴,۰۰	۱,۱۱۹
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۴۲۲	۴,۰۰	۱,۲۱۶
اساتید در روش تدریس متعطف هستند.	۰,۷۱۸	-۰,۰۲۶	۵ دانشگاه برتر	۲,۸۴۶	۲,۰۰	۱,۱۶۳
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۸۹۶	۳,۰۰	۱,۲۵۸
در بحث آموزش انتقادپذیر هستند.	۰,۹۴۶	۰,۰۰۵	۵ دانشگاه برتر	۲,۶۶۱	۳,۰۰	۱,۰۷۱
			سایر دانشگاه‌ها	۲,۶۸۱	۳,۰۰	۱,۴۷۲
برخورد محترمانه و منطقی با دانشجویان دارند.	۰,۴۱۷	۰,۰۵۸	۵ دانشگاه برتر	۳,۴۶۱	۴,۰۰	۱,۰۶۵
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۵۷۰	۴,۰۰	۱,۲۶۲
در شرایط خاص دانشجو را درک می‌کنند.	۰,۶۹۶	۰,۰۲۸	۵ دانشگاه برتر	۲,۹۶۹	۲,۰۰	۱,۳۴۳
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۰۲۲	۳,۰۰	۱,۴۱۰
از اساتید دارای تخصص در زمینه‌ی تدریس دروس تخصصی بهره گرفته شده است.	۰,۵۲۵	-۰,۰۴۵	۵ دانشگاه برتر	۳,۳۸۴	۳,۰۰	۱,۳۶۵
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۲۶۶	۴,۰۰	۱,۳۶۱
به طور کلی اساتید گرایش تحصیلی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟	۰,۳۷۰	-۰,۰۶۴	۵ دانشگاه برتر	۳,۲۴۶	۴,۰۰	۱,۰۹۵
			سایر دانشگاه‌ها	۳,۱۴۰	۳,۰۰	۱,۱۲۲

میانگین و انحراف معیار



جدول ۵: میزان رضایت از هم‌کلاسی‌ها به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

میزان رضایت از ارتقا تحصیلی	میزان رضایت از ارزیابی	مورد پرسش	معناداری	همبستگی	متغیر	میانگین	مد	واریانس
		ارزیابی نهایی دروس بر اساس توانمندی های هر دانشجوی صورت می گیرد.	۰٫۱۹۹	۰٫۰۹۱	۵ دانشگاه برتر	۲۶۳۰	۳٫۰۰	۰٫۸۶۲
		ملاک‌های ارزیابی معین و از پیش تعیین شده است.	۰٫۹۹۴	۰٫۰۰۱	سایر دانشگاه‌ها	۲٫۴۵۱	۳٫۰۰	۱٫۲۰۵
		روش ارزیابی از نظر من رضایت بخش است.	۰٫۱۳۴	۰٫۰۱۰۶	۵ دانشگاه برتر	۲٫۸۲۲	۳٫۰۰	۱٫۲۶۷
		سایر دانشگاه‌ها				۲٫۶۴۶	۳٫۰۰	۱٫۱۷۰
		ارزیابی بر اساس قیاس عملکرد دانشجویان صورت می گیرد.	۰٫۹۷۱	۰٫۰۳۰	۵ دانشگاه برتر	۲٫۸۱۵	۳٫۰۰	۰٫۸۴۰
		تحصیل در این رشته را موجب پیشرفت خود میدانم.	۰٫۹۶۳	۰٫۰۰۳	سایر دانشگاه‌ها	۲٫۷۱۸	۳٫۰۰	۱٫۳۰۸
		دلیل ادامه‌ی تحصیل در این رشته ارتقای سطح علمی بوده است.	۰٫۷۹۱	۰٫۰۱۹	۵ دانشگاه برتر	۳٫۹۰۷	۵٫۰۰	۱٫۳۰۴
		دانشجویان در دانشگاه به انجام پژوهش‌ها و مطالعات علم تشمیت م شمن در محیط آموزشی به درخشش و پیشرفت تحصیلی	۰٫۲۶۸	۰٫۰۷۹	سایر دانشگاه‌ها	۲٫۹۲۳	۳٫۰۰	۱٫۴۹۶
		دانشجویان توجه ویژه می شود.	۰٫۰۲۵	۰٫۱۵۹	۵ دانشگاه برتر	۲٫۸۷۶	۳٫۰۰	۱٫۳۲۸
		به طور کلی میزان ارتقای سطح علمی خود را در پایان هر ترم چگونه ارزیابی می‌کنید؟	۰٫۱۰۶	۰٫۱۱۵	سایر دانشگاه‌ها	۲٫۴۵۱	۳٫۰۰	۰٫۹۲۳
						۲٫۹۷۰	۳٫۰۰	۰٫۹۶۹

میزان رضایت از ارتقا تحصیلی

توضیحات عنوان شده در خصوص نتایج جدول ۴ همچنین در ارتباط با نحوه‌ی ارزشیابی و ارزیابی دانشجویان توسط اساتید خود نیز صادق بوده است و همچنین دارای همبستگی با گزاره‌های طرح شده در جدول ۶ می‌باشد. در این میان حداقل میانگین مربوط به گزاره‌ی رضایت از روش ارزیابی دانشجویان توسط استادان بوده است که با کسب نمره‌ی میانگین ۲٫۴۹۰ نارضایتی جمعی را در این زمینه بیان می‌کند. یکی از دلایل در این رابطه شفاف و از پیش تعیین شده نبودن روش‌های ارزیابی می‌باشد، زیرا همانگونه که ملاحظه می‌گردد امتیاز کسب شده برای این گزاره با ۷۰٫۵ درصد پایین‌تر از سطح رضایت کلی، صحنه‌ای بر این مطلب بوده است. از طرفی دیگر نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان معتقدند ارزیابی بر اساس توانمندی‌های فردی صورت نمی‌گیرد (۸۲ درصد مجموع آرا پایین‌تر از میزان مطلوب بوده است) و این امر به شکل تأثیرگذاری دلسردی و کاهش انگیزه را برای دانشجویان به همراه دارد.

در ادامه‌ی بحث جدول ۷ وجود همبستگی بالا میان نتایج کسب شده از سوی دانشجویان دو گروه دانشگاهی مورد ارزیابی را نشان می‌دهد. از مجموع ۹ گزاره‌ی مطروحه در این بخش، در ۴ مورد همبستگی درجه دو و به میزان بالایی به دست آمده و در ۳ مورد همبستگی درجه‌ی یک ارزیابی شده است. تنها در یک مورد روابط همبستگی میان پاسخ‌ها معنادار نبوده است که با تحلیل آمار این گزاره نیز می‌توان نتایج قابل قبولی را به دست آورد که در ادامه ذکر خواهد شد. بر این اساس تعاملات و صمیمیت میان هم‌کلاسی‌ها در ۵ دانشگاه برتر معماری در تمامی موارد امتیاز بیشتری را به نسبت سایر دانشگاه‌ها به خود اختصاص داده است. به‌طور میانگین رضایتمندی دانشجویان در دسته‌ی نخست (۵ دانشگاه برتر) بالاتر از حد متوسط رضایتمندی بوده است و با معدل ۳٫۳۷۸ تاحدودی مطلوب ارزیابی می‌گردد. این در حالیست که در دسته‌ی دوم معدل کسب شده ۲٫۹۰۴ بوده و نارضایتی دانشجویان را در این حوزه بیان می‌کند.



انگیزه‌ی بالایی برای گذراندن دوره‌ی تحصیلی مذکور دارند، این امر به خودی خود فضای رقابتی سالم‌تری را در میان دانشجویان با هم‌کلاسی‌های خود حکم فرما خواهد کرد. با این وجود اطلاع دقیق از علل وجود اختلاف میان نتایج این بخش و یا قبول و رد فرضیات مطروحه نیاز به تحقیق و مطالعات میدانی تخصصی در سطوح بالاتری دارد که نباید از آن غافل شد.

از دلایلی که می‌توان برای این گزارشات مطرح کرد سیاست‌ها دانشگاه در زمینه‌ی فعالیت‌های بیشتر عملی و تیمی در میان دانشجویان است که در خلال این کارهای گروهی تعامل و صمیمیت میان دانشجویان افزایش می‌یابد. از سوی دیگر با توجه به آنکه اکثر این دانشجویان به هدف خود برای قبولی در دانشگاه مطلوب دست یافته‌اند یا آرامش و آسایش خاطر بیشتری به تحصیل پرداخته و

جدول ۶: میزان رضایت از هم‌کلاسی‌ها به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

گزاره‌های مورد پرسش	منازاداری	همبستگی	متغیر	میانگین	مد	واریانس
هم‌کلاسی‌های من در جهت ارتقای سطح علمی ایجاد انگیزه می‌کنند.	۰.۰۰۱	-۰.۲۳۳	۵ دانشگاه برتر	۳.۰۹۲	۳.۰۰	۱.۳۰۴
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۵۱۱	۳.۰۰	۱.۴۹۷
علاقتمند به فعالیت‌های گروهی هستند.	۰.۰۳۵	-۰.۱۴۹	۵ دانشگاه برتر	۳.۲۳۰	۴.۰۰	۱.۳۰۵
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۸۵۱	۳.۰۰	۱.۶۰۵
در کارهای گروهی مسئولیت‌پذیر هستند.	۰.۰۳۸	-۰.۱۴۷	۵ دانشگاه برتر	۳.۱۳۸	۴.۰۰	۱.۵۹۰
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۷۶۳	۳.۰۰	۱.۶۰۰
چون محترمانه و دوستانه‌ای میان دانشجویان برقرار است.	۰.۰۰۹	-۰.۱۸۵	۵ دانشگاه برتر	۳.۹۲۳	۴.۰۰	۰.۹۱۶
			سایر دانشگاه‌ها	۳.۴۳۷	۳.۰۰	۱.۶۰۰
فضای رقابتی سالمی در میان آنها برقرار است.	۰.۰۰۲	-۰.۲۲۰	۵ دانشگاه برتر	۳.۴۱۵	۳.۰۰	۰.۹۳۴
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۸۱۹	۳.۰۰	۱.۴۲۶
دانشجویان در جهت پیشرفت تحصیلی به یکدیگر کمک می‌کنند.	۰.۰۲۱	-۰.۱۶۳	۵ دانشگاه برتر	۳.۳۵۳	۳.۰۰	۱.۰۴۵
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۸۹۶	۳.۰۰	۱.۵۷۱
هم‌کلاسی‌های من دانسته‌های خود را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند.	۰.۰۶۶	-۰.۱۳۰	۵ دانشگاه برتر	۳.۲۶۱	۳.۰۰	۱.۱۹۶
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۸۹۶	۴.۰۰	۱.۶۷۶
از اساتید دارای تخصص در زمینه‌ی تدریس دروس تخصصی بهره‌گرفته شده است.	۰.۰۰۲	-۰.۲۱۷	۵ دانشگاه برتر	۳.۶۱۵	۴.۰۰	۱.۰۲۲
			سایر دانشگاه‌ها	۳.۰۵۱	۳.۰۰	۱.۴۶۷

جدول ۷: میزان رضایت از فضای آموزشی به تفکیک دانشگاه محل تحصیل

گزاره‌های مورد پرسش	منازاداری	همبستگی	متغیر	میانگین	مد	واریانس
فضای آموزشی من دارای محیط فیزیکی جذاب و نشاط آور است.	۰.۰۰۰	-۰.۳۵۴	۵ دانشگاه برتر	۳.۳۳۸	۴.۰۰	۱.۱۹۶
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۳۶۳	۱.۰۰	۱.۸۷۵
دارای فضاهای کامل و مناسب آموزشی (کارگاه، آزمایشگاه، فضاهای پژوهشی و...) است.	۰.۲۰۰	-۰.۰۹۱	۵ دانشگاه برتر	۲.۵۸۴	۳.۰۰	۱.۹۷
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۳۵۵	۱.۰۰	۱.۶۰۴
دارای فضاهای کامل و مناسب ورزشی-تفریحی است.	۰.۰۰۰	-۰.۲۶۶	۵ دانشگاه برتر	۲.۷۸۴	۲.۰۰	۱.۶۷۲
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۰۷۴	۱.۰۰	۱.۵۰۲
دارای فضاهای کامل و مناسب خدماتی (رستوران، کافی‌تاب، کمدهای شخصی و...) است.	۰.۰۰۲	-۰.۲۲۳	۵ دانشگاه برتر	۲.۹۸۴	۳.۰۰	۱.۴۵۳
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۳۸۵	۱.۰۰	۱.۸۵۱
در محیط آموزشی فضاهایی دنج برای مباحثه و تبادل نظر و علم دانشجویان موجود است.	۰.۰۱۳	-۰.۱۷۶	۵ دانشگاه برتر	۲.۹۲۳	۴.۰۰	۱.۸۵۳
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۴۲۲	۱.۰۰	۱.۸۱۳
شرایط حاکم بر محیط، در دانشجویان برای حضور در فضای آموزشی ایجاد اشتیاق می‌کند.	۰.۰۰۱	-۰.۲۳۰	۵ دانشگاه برتر	۲.۹۲۸	۲.۰۰	۱.۷۱۵
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۳۰۳	۱.۰۰	۱.۶۱۶
فضاهای منطف چندمنظوره در جهت ارائه‌ی توانمندی‌های دانشجویان موجود است.	۰.۰۰۱	-۰.۲۳۱	۵ دانشگاه برتر	۳.۰۴۶	۴.۰۰	۱.۷۰۱
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۴۰۰	۱.۰۰	۱.۷۷۹
برگزاری ورکشاپ و کلاس‌های تخصصی در زمینه‌ی تحصیلی به شکل منظم و مداوم صورت می‌گیرد.	۰.۰۱۲	-۰.۱۷۷	۵ دانشگاه برتر	۲.۷۲۸	۳.۰۰	۱.۴۷۷
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۳۰۳	۱.۰۰	۱.۴۵۲
به طور کلی کیفیت فضای آموزشی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟	۰.۰۰۰	-۰.۲۶۷	۵ دانشگاه برتر	۳.۱۸۴	۳.۰۰	۱.۰۲۸
			سایر دانشگاه‌ها	۲.۵۱۸	۲.۰۰	۱.۴۶۰

رضایتمندی از فضای آموزشی

پاییز و زمستان ۱۳۹۸



در آنالیز میزان همبستگی ۶ حیطه‌ی اصلی در این پژوهش با متغیر دانشگاه محل تحصیل، بیشترین میزان همبستگی و معناداری پیش از رضایت از تعامل و صمیمیت میان همکلاسی‌ها، مربوط به رضایتمندی از محیط تحصیلی می‌باشد. مطابق با جدول ۶ از میان ۹ گزاره‌ی عنوان شده در این حیطه، ۵ گزاره‌ی رضایت کلی از محیط تحصیلی، رضایت از فضاهای تفریحی-ورزشی و خدماتی، جذابیت فیزیکی محیط، ایجاد انگیزه و اشتیاق جهت حضور در محیط و وجود فضاهایی جهت ارائه‌ی دستاوردها و توانمندی‌های دانشجویان با سطح معناداری بالا، بیشترین میزان همبستگی را با متغیر دانشگاه محل تحصیل داشته‌اند و پس از آن وجود فضاهایی برای مباحثه و تبادل نظر و علم دانشجویان و برگزاری ورکشاپ و کلاس‌های تخصصی در زمینه‌ی تحصیلی به شکل منظم و مداوم، گزاره‌هایی هستند که میزان کمتر و البته همچنان مؤثر دارای رابطه‌ی همبستگی با این متغیر بوده است. لازم به ذکر می‌باشد که در تمامی موارد مذکور میانگین اختلاص یافته به ۵ دانشگاه اول بیشتر از سایر رقبای خود بوده است. به طور کلی رضایت دانشجویان ۵ دانشگاه برتر با کسب میانگین ۲,۹۴۶ اگرچه نسبت به میانگین کسب شده توسط دانشجویان سایر دانشگاه‌ها (۲,۳۴۷) اختلاف قابل ملاحظه‌ای را دارد، اما نکته‌ی دیگری که در

این میان حائز اهمیت بوده آن است که میانگین کسب شده توسط هر دو گروه پایین‌تر از متوسط قابل قبول برای ارزیابی شرایط می‌باشد. این بدان معناست که دانشجویان فارغ از دانشگاه محل تحصیل خود از شرایط محیطی که در آن مشغول به تحصیل هستند راضی نبوده و انتظاراتشان در این حوزه برآورده نشده است.

با توجه به جمع‌بندی نتایج در جدول ۸ می‌توان ملاحظه نمود که از میان ۶ حوزه‌ی بررسی شده در این پژوهش متغیر دانشگاه محل تحصیل تنها در ۳ حوزه‌ی رضایت از شرایط آموزشی و سرفصل-های ارائه شده، رضایت از محیط آموزشی و همکلاسی‌ها معنادار بوده و دارای همبستگی با نتایج می‌باشد و در هر سه حوزه رضایتمندی دانشجویان ۵ دانشگاه برتر بیشتر از دانشجویان سایر دانشگاه‌ها ارزیابی گردید. نکته‌ی دیگری که می‌توان به آن اشاره نمود آن است که فارغ از دانشگاه محل تأثیر و سایر متغیرهای تأثیرگذار، نتایج به طور کلی مطلوب نبوده و چنان که مشخص است شرایط موجود انتظارات دانشجویان را در هیچ یک از گروه‌ها برآورده نکرده است این موضوع بالخصوص در ارتباط با رضایت از سرفصل دروس ارائه شده و شرایط آموزشی وضعیت نامناسب‌تری دارد.



جدول ۸: تأثیر متغیر دانشگاه بر میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی معماری

متغیر(دانشگاه)	نتایج	دسته‌بندی سؤالات
*	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۱,۱۸۷-۱,۱۹۹)	میزان رضایت از شرایط تحصیلی(آموزشی)
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	
-	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۳,۱۱۰-۳,۲۱۲)	میزان رضایت از اساتید
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	
-	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۲,۹۰۴-۳,۳۷۸)	میزان رضایت از فضای آموزشی
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	
**	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۲,۵۸۵-۳,۰۶۶)	میزان رضایت از ارزیابی و ارتقا تحصیلی
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	
**	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۲,۳۴۷-۲,۹۴۷)	میزان رضایت از همکلاسی
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	
-	درجه‌ی همبستگی میانگین(دانشگاه برتر- سایر) (۲,۸۱۲-۲,۹۶۲)	رضایت از ارتباط میان سرفصل دروس و آینده تحصیلی- تئلی
	بازه میانگین قابل قبول (۳,۰۰-۵,۰۰)	

### نتیجه‌گیری

موضوع آموزش دانشگاهی، با فرض وجود برخی نارضایتی‌ها در میان دانشجویان در ارتباط با سیستم آموزش دانشگاهی، در صدد یافتن پاسخ به این پرسش بود که این نارضایتی در کدام حوزه‌ها بیشتر به چشم می‌خورد و آیا اختلافی میزان نارضایتی در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه‌های برتر کشور در حوزه‌ی آموزش معماری در قیاس با دانشجویان سایر دانشگاه‌ها وجود دارد و اگر پاسخ مثبت است این اختلاف در هر حوزه به چه میزان است.

ابزار گردآوری اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش در جهت نیل به هدف و پاسخ به سؤالات و فرضیات مطروحه، پرسشنامه‌ی الکترونیکی طراحی شده توسط محققان بوده است که شامل ۵۱ پرسش در ۶ بخش اصلی و تأثیرگذار در حوزه‌ی آموزشی می‌باشد. دسته‌بندی شش‌گانه‌ی گزاره‌ها در این پرسشنامه شامل رضایتمندی از شرایط آموزشی

آموزش عالی بخش مهمی از منابع انسانی یک کشور را تربیت و به جامعه معرفی می‌کند. لذا با ارتقای کیفیت خدمات این مجموعه به عنوان متولی امر آموزش می‌تواند در میان این منابع ارزشمند اینجاد رغبت و انگیزه کرده و موجبات رضایتمندی آن‌ها را فراهم آورد. بدیهی است که بدون سنجش رضایتمندی دانشجویان، عوامل اجرایی مراکز آموزش عالی و اساتید قادر به تأمین شرایط مورد انتظار دانشجویان در زمینه‌ی آموزش، تدریس و تفهیم دروس نمی‌باشند. بنابراین رویکرد سنجش رضایت کاربران در جهت توسعه‌ی کیفیت یک سازمان و بهبود مداوم کیفیت از ارکان اصلی یک مجموعه می‌باشد. لذا در مرحله‌ی نخست باید در پی دستیابی به علل نارضایتی‌ها و انتظارات دانشجویان برآیم تا در مرحله‌ی بعد به رفع آن‌ها پردازیم. پژوهش حاضر ضمن تأکید بر اهمیت



(۹ سوال)، رضایتمندی از اساتید (۹ سوال)، رضایتمندی از محیط آموزشی (۹ سوال)، رضایتمندی از روش‌های ارزیابی دانشجویان (۹ سوال)، رضایت از تعاملات میان همکلاسی‌ها (۸ پرسش) و در نهایت رضایت از آینده‌ی شغلی و تحصیلی آن‌ها بوده است. امتیاز هر یک از گزاره‌های عنوان شده در این پرسشنامه دارای طیف ۱ تا ۵ بوده است که امتیاز ۵ به معنای مطلوبیت بالای گزاره و شرایط حاکم، و امتیاز ۱ کم‌ترین میزان رضایت و مطلوبیت می‌باشد که با الهام از شاخص توصیفی شغلی (JDI) تدوین شده است.

از سوی دیگر یکی از عواملی که موجب توجه به افزایش کیفیت و جلب رضایت دانشجویان شده است، رقابت میان مراکز آموزش عالی است که چالش‌هایی اثر بخش برای بهبود هرچه بیشتر شرایط آن‌ها به همراه می‌آورد. بر اساس نتایج این پژوهش از میان ۶ گروه سؤالات پرسشنامه، با وجود آنکه در تمام حوزه‌های عنوان شده دانشجویان ۵ دانشگاه برتر میانگین بالاتری را به خود اختصاص داده‌اند؛ با تکیه بر نتایج آزمون همبستگی در نرم‌افزار SPSS متغیر دانشگاه تنها در سه حیطه‌ی رضایت از شرایط آموزشی و سرفصل‌های ارائه شده، رضایت از محیط آموزشی و همکلاسی‌ها دارای روابط همبستگی و معنادار بوده است. با این وجود تنها نتایج کسب شده در حوزه‌ی رضایت از محیط و فضای آموزشی در آن‌ها تا حدی رضایتبخش بوده و در دو حوزه‌ی دیگر و بالاخص در ارتباط با رضایت از شرایط آموزشی و سرفصل‌های ارائه شده در دانشگاه، با وجود میانگین بالاتر به نسبت رقبا در جلب رضایت دانشجویان خود چندان موفق عمل نکرده‌اند.

نتایج حاضر نشان می‌دهد به طور کلی درصد رضایتمندی دانشجویان در ۵ دانشگاه برتر کشور در تحصیلات تکمیلی معماری دارای اختلاف اندکی به نسبت دانشجویان سایر دانشگاه‌ها بوده و با این وجود نتوانسته‌اند رضایت کلی دانشجویان خود را فراهم آورند. این امر می‌تواند در برخی موارد به علت سطح توقع و انتظارات بالاتر این دانشجویان با توجه به تلاش برای دستیابی به هدف قبولی در این قبیل دانشگاه‌ها باشد که با این حال نمی‌تواند بر مطلوب نبودن شرایط و خدمات کلی این مراکز توجیحی باشد. بر این اساس انتظار می‌رود اشتیاق دانشجویان برای تحصیل در برخی از دانشگاه‌های خاص بیشتر به علت وجود عواملی همچون جذابیت و امکانات شهری دانشگاه میزبان، فرصت‌های شغلی و حس موفقیت در جهت دستیابی به هدف و همچنین دیدگاه اجتماع بوده است. از سوی دیگر با بررسی نتایج کلی در هر گروه دانشگاهی می‌توان دریافت که در مجموع میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی گرایش‌های معماری مطلوب نبوده و اختلاف بسیاری میان سطح انتظارات دانشجویان و وضعیت موجود حاکم می‌باشد. این امر بر لزوم توجه ویژه در جهت شناخت معضلات و کاستی‌های موجود بیش از پیش تاکید می‌کند.

پیشنهاد مؤلفان این پژوهش برای تحقیقات آتی بررسی سطح رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی گرایش‌های معماری با توجه به سایر متغیرهای تأثیرگذار همچون جنسیت، گرایش تحصیلی و گروه سنی بر دسته‌بندی شش‌گانه‌ی سؤالات مطروحه در پرسشنامه می‌باشد. بدیهی‌ست که با توجه به تعدد گزاره‌های مورد پرسش قرار



Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2(2), 5446-5450.

Christou, P., & Fragouli, E. (2018). Internationalization strategy of British Higher Education Institutions and student satisfaction. *International Journal of Higher Education Management*, 4, (۲)

Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative* (pp. 146-166).

Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality assurance in education*, 14(3), 251-267.

García-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Higher Education*, 57(1), 1.

Hanssen, T. E. S., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 33(13/14), 744-759.

Kärnä, S., & Julin, P. (2015). A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 47-66.

Koshkin, A. P., Rassolov, I. M., & Novikov, A. V. (2017). Monitoring social media: student's satisfaction with university administration activities. *Education and Information Technologies*, 22(5), 2499-2522.

Lenton, P. (2015). Determining student satisfaction: An economic analysis of the National Student Survey. *Economics of Education Review*, 47, 118-127.

Martirosyan, N. (2015). An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education. *International Journal of Educational Management*, 29(2), 177-191.

Moafvand, Z., Zanganeh, F., Ghahremani, M. (2018). Assessment of the quality of educational life of students of Shahid Beheshti University. *Journal of Educational Measurement and Evaluation Studies*, 7(17), 57-78.

گرفته بررسی یک به یک آن‌ها برای هر متغیر در این مجال نمی‌گنجید.

توضیحات

این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی "بررسی سطح رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی گرایش‌های معماری" دکتر گرجی با همکاری مهندس صادقی در دانشکده‌ی معماری و شهرسازی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) می‌باشد.

فهرست منابع

دادرس، محمد؛ خوران، زهرا؛ یوسفی، مجید و فرجی‌ده‌سرخی، حاتم (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان: مقایسه‌ی دانشکده‌های فنی‌مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. *فصلنامه آموزشی مهندسی ایران*، ۱۹(۷۴)، ۱۲۹-۱۴۹.

Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94.

Aliari S, et al. Survey on viewpoints and opinions of last year students of faculty of military nursing about practical training education. *1386. Scientific and Research Journal of Yazd Shahid Saduqi University of Medical Sciences and Health Services*. 2007; 15(5): 19.

Arambewela, R., & Hall, J. (2007). A model of student satisfaction: International postgraduate students from Asia. *ACR European Advances*.

Burgess, A., Senior, C., & Moores, E. (2018). A 10-year case study on the changing determinants of university student satisfaction in the UK. *PloS one*, 13(2), e0192976.

Butt, B. Z., & Ur Rehman, K. (2010). A study examining the student's satisfaction in higher education.



Munasinghe, M. A. T. K., & Rathnasiri, U. A. H. A. (2010). QUALITY IN HIGHER EDUCATION: WHAT SAY THE UNDERGRADUATES? ICBI, University of Kelaniya, Sri Lanka, pp. 1-9.

Pennington, C. R., Bates, E. A., Kaye, L. K., & Bolam, L. T. (2018). Transitioning in higher education: an exploration of psychological and contextual factors affecting student satisfaction. *Journal of Further and Higher Education*, 42(5), 596-607.

Soria, K. M., Stebleton, M. J., & Huesman Jr, R. L. (2013). Class counts: Exploring differences in academic and social integration between working-class and middle/upper-class students at large, public research universities. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 15(2), 215-242.

Telford, R., & Masson, R. (2005). The congruence of quality values in higher education. *Quality assurance in education*, 13(2), 107-119.

Wilkins, S., & Stephens Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156.

Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86-104.

