

## ارزیابی و اولویت بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه (مطالعه موردی: رشته های شهرسازی و علوم تربیتی)

سید کرامت حسینی\* - دکترای برنامه ریزی آموزشی، تهران، ایران.

امید تبریزی - کارشناسی ارشد معماری موسسه آموزش عالی غیر انتفاعی ساریان ساری، ساری، ایران.

محمد تقی حسن زاده - دکترای مدیریت آموزشی، تهران، ایران.

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و اولویت بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه انجام گرفت. پژوهش از نوع کاربردی و اکتشافی است و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه اساتید و دانشجویان رشته های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی می باشند. بدین منظور، از پرسشنامه های بسته به صورت پنج گزینه ای استفاده شده است. حجم نمونه ۳۰۰ نفر برآورد شد که با استفاده از نمونه گیری طبقه ای متناسب انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده، از آمار استنباطی (نرم افزارهای SPSS، Excel و Lisrel) استفاده شد که نتایج نشان داد. جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد؛ گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس؛ اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان؛ تغییر شیوه های پذیرش دانشجو؛ بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی و بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی در دانشکده های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است.

**واژگان کلیدی:** کیفیت، آموزش عالی، دانشگاه، جو سالم، ارزشیابی، فناوری آموزشی.

### Assessment and prioritization of key factors influencing the increase in the quality of higher education and provide optimal solutions (Case Study: Bachelor of Urban Development and Education)

#### Abstract

The study aimed to evaluate and prioritize the key factors influencing the increase in the quality of higher education and provide optimized solutions were performed. Research is Applied and exploration and the survey was conducted. The population consists of all the teachers and students of Tehran University of Educational Sciences and Urban Development, and teacher training are BS. For this purpose, a questionnaire has been closed for five options. It was estimated sample size of 300 subjects were selected using stratified sampling. It was estimated sample size of 300 subjects were selected using stratified sampling. To analyze the obtained data, inferential statistics (software SPSS, Excel and Lisrel) was used, the results showed. Organizational safety climate and benefit from effective management; Selection of experienced teachers to teach; Changes in admissions; Using modern methods of teaching and the use of technology to improve teaching and curriculum with an emphasis on entrepreneurship in the School of Education and Planning, University of Tehran, Tarbiat Modarres and BS Of the instructors and students to what extent the quality of education is effective.

**Key words:** quality, higher education, university, healthy atmosphere, evaluation, educational technology.

## مقدمه

مطالب فوق لزوم دقت و توجه به مسئله کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها و بخصوص دوره‌های کارشناسی ارشد شدیداً احساس شده و ضرورت پژوهش و برنامه‌ریزی جهت بالا بردن کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید لذا این پژوهش با طرح این مسئله که با توجه به ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی شامل: ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت، اعتماد خدمت و همدلی خدمت، چه عواملی در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد موثر می‌باشد؟

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک «تحقیق کاربردی» و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع «تحقیقات توصیفی» (غیرآزمایشی) و از شاخه «مطالعات میدانی» به شمار می‌آید و از آنجایی که در این تحقیق، محقق به دنبال ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه در دانشکده‌های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی می‌باشد. این تحقیق از نوع «تحقیقات اکتشافی» است و روش انجام آن به صورت «پیمایشی» می‌باشد. «جامعه آماری» تحقیق شامل کلیه اساتید علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی می‌باشند. جهت تعیین حداقل «حجم نمونه» لازم، از «فرمول کوکران» برای جامعه محدود استفاده گردید، بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۳۰۰ نفر بدست آمد. برای نمونه‌گیری از «روش نمونه‌گیری طبقه‌ای» متناسب استفاده شد. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. پرسشنامه تحقیق حاضر شامل دو بخش می‌شود. بخش نخست مرتبط با ۶ عامل کلیدی مؤثر (جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد، گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس، اصلاح و بهبود شیوه‌های ارزشیابی از عملکرد استادان، تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو، بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی، بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی) و بخش دوم

کیفیت در آموزش عالی یکی از ارکان مهم و حیاتی محسوب می‌شود که به صورت غیرمستقیم تاثیر شگرفی در سرنوشت کشور دارد؛ چراکه کیفیت می‌تواند به عنوان ترکیبی از کارایی، بهره‌وری، اثر بخشی، پاسخگویی، توان نوآوری و وضعیت آموزشی بیان می‌شود. به عقیده بسیاری از صاحب نظران آموزش عالی وارد دوره جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه‌های اصلی آن به حساب می‌آید یکی از چالش‌های فراروی دانشگاه‌های هزاره جدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه‌های ذی‌نفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند (گیرتز، ۲۰۰۹). با توجه به پیشرفت علوم و پیچیده شدن جوامع نیازهای فردی و اجتماعی نیز متعدد و متنوع می‌شود؛ ارضای این نیازها مستلزم استفاده از یافته‌های علوم و فنون پیشرفته است و این مهم در سایه به کارگیری روش‌های آموزش مناسب امکان‌پذیر می‌باشد (استودارت، ۲۰۱۲). در بخش آموزش عالی برنامه پنج سال اول دولتی نیز عمده‌ترین مشخصه آموزش عالی کشور طی ۱۰ سال گذشته سیر نزولی شاخصهای کیفی آموزش عالی اعلام شده است (کمپته برنامه ریزی آموزش عالی و تحقیقات، ۱۳۶۸). درحقیقت نتایج چنین تحقیقاتی به مشابه زنگ خطری برای دانشگاه‌ها و آموزش عالی کشور است. به راحتی نمی‌توان گذشت در صورتی که کیفیت آموزش عالی و به خصوص دوره کارشناسی ارشد مطلوب نباشد. آینده علمی و فنی کشور اطمینان بخش نخواهد بود. افت کیفیت آموزشی در دوره‌های کارشناسی ارشد هم چنین به کمبود نیروی انسانی ماهر و متخصص می‌انجامد و در نتیجه تحقق اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی کشور را با مشکلاتی مواجه می‌سازد (شفیعی و فتحی، ۱۳۸۶). روشن است که تربیت نیروی انسانی با تخصص بالا در حوزه توسعه کارشناسی ارشد و بالاتر است و با گسترش و تقویت این دوره‌هاست که می‌توان گام‌های بلند به سوی توسعه منابع انسانی و به تبع آن توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور برداشت. بنابراین با توجه به

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۷ زمستان ۹۳  
No.37 Winter 2015

۲۸۸

### یافته های مربوط به فرضیه اول تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین و اتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده ی مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد}) = ۲,۱۵۱ + ۰,۸۲۸ \times \text{کیفیت آموزشی}$$

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد با ضریب تاثیر ۰/۳۰ و با ارزش  $T = ۶/۱۱$  ( $P\text{-Value} = ۰/۰۰۱$ ) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه H1 پژوهش با سطح اطمینان ۰,۰۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد شاهد تاثیر ۰/۳۰ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

### یافته های مربوط به فرضیه دوم تحقیق:

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین و اتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی

مرتبط با کیفیت آموزشی (ارزیابی کیفیت آموزشی شامل پنج بعد ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت و اعتماد خدمت و نهایتاً همدلی خدمت می باشد) می باشد. این پرسشنامه شامل ۶۰ سؤال بسته می باشد که روایی صوری این پرسشنامه به تأیید پنج تن از متخصصین این حوزه رسیده و میزان پایایی آن نیز توسط «آزمون آلفای کرونباخ» مورد آزمون قرار گرفت که میزان آن ۰/۷۹ بدست آمد، که نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه می باشد. هر سؤال پرسشنامه در برگیرنده پنج گزینه (شامل خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، و خیلی زیاد) می باشد تا پاسخ دهنده از میان آنان یکی را انتخاب نماید. فرضیه های تحقیق عبارتند از:

H1: جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است.

H2: گرینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H3: اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H4: تغییر شیوه های پذیرش دانشجو در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H5: بکار گیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H6: بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه جو سالم سازمانی و برخوردار از مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

= کیفیت آموزشی

خطا + (اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد)  $0.709 + 2.438$  همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد با ضریب تاثیر  $0.446$  و با ارزش  $T = 13/0.42$ ،  $P = 0.000$  به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول  $0.05$ ، فرضیه صفر رد فرضیه  $H1$  پژوهش با سطح اطمینان  $0.95$ ، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که به ازای یک واحد افزایش در متغیر اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد شاهد تاثیر  $0.446$  بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

#### یافته های مربوط به فرضیه چهارم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین  $1.5$  تا  $2.5$  است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر تغییر شیوه های پذیرش دانشجو از خطای نوع اول  $0.05$  بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول  $0.05$  رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه جو سالم سازمانی و برخوردار از

خطا + (گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس)  $0.557 + 4.308$  = کیفیت آموزشی همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس با ضریب تاثیر  $0.75$  و با ارزش  $T = 13/1.09$ ،  $P = 0.004$  به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول  $0.05$ ، فرضیه صفر رد فرضیه  $H1$  پژوهش با سطح اطمینان  $0.95$ ، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که به ازای یک واحد افزایش در متغیر گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس شاهد تاثیر  $0.75$  بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

#### یافته های مربوط به فرضیه سوم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین  $1.5$  تا  $2.5$  است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد از خطای نوع اول  $0.05$  بدست

= کیفیت آموزشی

خطا + (بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی) ۰,۸۱۱ + ۰,۱۰۱

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی با ضریب تاثیر ۰/۴۱۱ و با ارزش  $T= ۱۱/۵۴۲$ ،  $(P-Value = ۰/۰۰۰)$  به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می‌باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه  $H_1$  پژوهش با سطح اطمینان ۰,۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی شاهد تاثیر ۰/۴۱۱ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

#### یافته های مربوط به فرضیه ششم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می‌توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می‌شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه‌اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

= کیفیت آموزشی

خطا + (بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی) ۰,۵۴۷ + ۰,۲۹۱  
همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی با

مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:  
= کیفیت آموزشی

خطا + (تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو) ۰,۳۴۹ + ۰,۶۶۲

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو با ضریب تاثیر ۰/۴۶۸ و با ارزش  $T= ۱۳/۱۰۱$ ،  $(P-Value = ۰/۰۰۰)$  به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می‌باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه  $H_1$  پژوهش با سطح اطمینان ۰,۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو شاهد تاثیر ۰/۴۶۸ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

#### یافته های مربوط به فرضیه پنجم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می‌توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می‌شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه‌اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

جدول ۲. نتایج برازش مدل رگرسیونی؛ ماخذ: یافته های تحقیق.

فرضیه	ضریب رگرسیونی	عرض از مبدا	آماره دوربین واتسون	سطح معناداری P-Value	نتیجه آزمون
اول (H1)	۰.۸۲۸	۲.۱۵۱	۲/۰۳۸	۰/۰۰۰	معنادار
دوم (H2)	۰.۵۵۷	۴.۳۰۸	۱/۷۸۶	۰/۰۰۱	معنادار
سوم (H3)	۰.۷۰۹	۲.۴۳۸	۲/۴۳۸	۰/۰۰۰	معنادار
چهارم (H4)	۰.۳۴۹	۴.۶۶۲	۱/۸۸۳	۰/۰۰۳	معنادار
پنجم (H5)	۰.۸۱۱	۲.۱۰۱	۲/۱۸۱	۰/۰۰۰	معنادار
ششم (H6)	۰.۵۴۷	۳.۲۹۱	۱/۲۴۸	۰/۰۰۰	معنادار

جدول ۲. نتایج محاسبات و تجزیه و تحلیل معادلات ساختاری؛ ماخذ: یافته های تحقیق.

فرضیه	ضریب مسیر	آماره معناداری T-Value	سطح معناداری P-Value	نتیجه آزمون
اول (H1)	۰/۳۰	۶/۱۱	۰/۰۰۱	معنادار
دوم (H2)	۰/۷۵	۱۳/۱۰۹	۰/۰۰۴	معنادار
سوم (H3)	۰/۴۴۶	۱۳/۰۴۲	۰/۰۰۰	معنادار
چهارم (H4)	۰/۴۶۸	۱۳/۱۰۱	۰/۰۰۰	معنادار
پنجم (H5)	۰/۴۱۱	۱۱/۵۴۲	۰/۰۰۰	معنادار
ششم (H6)	۰/۴۲۹	۱۲/۰۸۹	۰/۰۰۱	معنادار

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن؛ ماخذ: یافته های تحقیق.

مولفه	رتبه	میانگین رتبه
جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد	۱	۳.۷۲
گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس	۲	۳.۴۴
اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان	۴	۲.۶۰
تغییر شیوه های پذیرش دانشجو	۶	۲.۱۱
بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی	۳	۲.۷۱
بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی	۵	۲.۲۹

آماره خی-دو آزمون: ۶۹/۳۲۷ سطح معناداری: ۰/۰۰۰

ضریب تاثیر ۰/۴۲۹ و با ارزش  $T = ۱۲/۰۸۹$ ،  $T = ۰/۰۰۱$ ،  $P$ -Value) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه  $H_1$  پژوهش با سطح اطمینان ۰,۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی شاهد تاثیر ۰/۴۲۹ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

در نهایت نتایج آزمون فریدمن همانگونه که در جدول (۴) نشان می دهد، عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی از نظر اهمیت دارای تفاوت معناداری می باشند. مولفه جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد دارای بیشترین اهمیت و به ترتیب اهمیت رتبه های دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم متعلق به عامل های گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس، بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی، اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان، بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی، تغییر شیوه های پذیرش دانشجو می باشد. در این پژوهش برای بررسی میزان کیفیت خدمات از پنج بعد شامل ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت و اعتماد خدمت و نهایتاً همدلی خدمت استفاده شده است.

#### نتیجه گیری و جمع بندی

بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل سوال اول تحقیق اساتید و دانشجویان برقراری جو اسلامی، انسانی و احترام آمیز در محیط دانشگاه تاکید بر کیفیت آموزشی و سعی در بالا بردن استانداردهای علمی و آموزشی دانشگاه (با احداث کتابخانه، مراکز یادگیری کارگاه های کار علمی و...) نفی هرگونه تهدید، خشونت و رفتار مستبدانه در محیط دانشگاه، عدم تبعیض بین اعضای هیات علمی در استفاده از مسولیتها، امکانات و بورسها و فرصتهای مطالعاتی، استفاده از تکنیک های مدیریت مشارکتی و شورایی در اداره امور دانشگاه، تاکید بر جنبه های غنای علمی در انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، تاکید

بر جنبه درجه دانشگاهی در انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، تاکید بر جنبه مدیریت قوی در انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، تاکید بر جنبه توانایی در ایجاد روابط انسانی با اعضای هیات علمی و دانشجویان انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، ایجاد امکاناتی برای جذب اساتید ممتاز از سایر مراکز علمی داخل و خارج از کشور، اعمال مدیریت صحیح در دانشکده ها به هنگام بروز اختلاف میان استاد و دانشجو، فراهم ساختن فضای آموزشی کافی و مناسب در هر دانشکده و برنامه ریزی دراز مدت برای تربیت استاد را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می دانند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در دانشگاه ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است. همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال دوم تحقیق اساتید و دانشجویان گزینش استاد بر اساس پژوهشها و تحقیقات و تالیفات وی، گزینش استاد بر اساس دانش تخصصی و حرفه ای وی، گزینش استاد بر اساس امتیازات و شایستگی های حرفه ای وی در طول دوران تحصیلات دانشگاهی او و گزینش استاد بر اساس خبرگی و علاقه وی به تدریس و بحث و گفتگو با دانشجویان را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می دانند. همچنین دادن اختیار انتخاب اساتید دروس به دانشجویان کارشناسی ارشد به اعتقاد دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. در مقابل اساتید دادن اختیار انتخاب اساتید دروس به دانشجویان کارشناسی ارشد را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته اند. گزینش استاد بر اساس پژوهشها، تحقیقات و تالیفات وی برای تدریس در دوره های کارشناسی ارشد نقش بسزایی در رشد و توسعه کیفیت آموزشی این دوره ها خواهد داشت. در

این مقطع، پژوهش و تحقیق اهمیت بیشتر نسبت به مقاطع پایین تر پیدا می کند، لذا مسئولین دانشگاه برای گزینش اساتید این دوره ها باید اساتیدی که دارای پژوهش و تالیفات متعدد هستند را ترجیح دهند، تا به غنی علمی دوره های کارشناسی ارشد افزوده گردد. گزینش استاد بر اساس دانش تخصصی و شایستگیهای حرفه ای وی نیز موثر در افزایش کیفیت آموزشی می باشد. بسیاری از اوقات کمبود کادر علمی در مراکز آموزشی، مسئولین را در سطح دانشگاه ناچار می سازد که از اساتیدی به منظور تدریس برخی دروس که در تخصص آن ها نیست، استفاده نمایند. آنچه در دانشگاه باید مورد توجه قرار گیرد آن است که هر کس در رشته ای که تخصص دارد و تحصیل کرده به تدریس بپردازد؛ لذا عدم احاطه کامل به تمام جنبه ها و ابعاد یک درس مطمئناً باعث عدم آگاهی از منابع مربوطه و زوایای ناشناخته درس گردیده و دانشجویان آن گونه که شایسته است نمی توانند آنچه در خود فهم و بصیرت نسبت به هر درس می باشد را فرابگیرند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس در دانشگاهها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال سوم تحقیق، برقراری نظام ارزشیابی از عملکرد اساتید مبتنی در نظر خواهی از همکاران هم ردیف وی به اعتقاد دانشجویان به میزانی خیلی زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد شناخته شده است. درحالی که اساتید عامل فوق را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته اند. اهمیت دادن به ارزشیابیهای که عملکرد اساتید از طریق نظرخواهی از دانشجو صورت می گیرد به اعتقاد دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر درافزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد شناخته شده است. اساتید عامل فوق الذکر را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته اند. این که چرا اساتید مایل نبوده اند تا به وسیله

دانشجویان ارزشیابی شوند؟ پاسخ این سوال را عمدتاً باید در مسائلی نظیر محتوای فرم ارزشیابی و شیوه های اجرای آن دریافت. در زمینه تهیه فرم ارزشیابی و چگونگی اجرا و همچنین تعداد دفعات آن، تحقیقات زیادی صورت گرفته است. متأسفانه نتایج حاصله از این شیوه ارزشیابی یا نتایج تحقیقات انجام شده، مطابقت ندارد. گروهی از این تحقیقات نشان دهد که متغیرهای زیادی از جمله مقطع تحصیلی دانشجو، سن و جنس دانشجو و استاد، عمومی بودن یا تخصصی بودن درس، مدرک تحصیلی استاد، تجربه تدریس استاد، میزان جمعیت کلاس و... بر نتایج ارزشیابی اثر گذاشته و باید هنگام تهیه فرم ارزشیابی به آن ها توجه گردد، زمانی اجرای فرم یعنی در چه زمانی در بین ترم و یا در چه ساعتی، میزان اطلاعات دانشجویان درباره فرم ارزشیابی و علل انجام آن و فضای حاکم بر کلاس درس و بسیاری از موضوعات دیگر بر نتایج ارزشیابی تاثیر می گذارد، که باید برای یک ارزشیابی عادلانه و دقیق به تمامی آنها توجه کافی مبذول گردد. بنابراین علت مخالفت اساتید با ارزشیابیهای فعلی را به محتوای فرم موجود و شیوه اجرای آن باید نسبت داد. انجام ارزشیابی جامع و مستمر از فعالیتهای علمی اساتید توسط مدیران گروههای آموزشی، دانشکده و دانشگاه به اعتقاد بیشتر دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر شناخته شده است. استادان عامل فوق را به میزان کم و خیلی کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می دانند. انجام ارزشیابی های جامع و مستمر از فعالیتهای علمی استادان توسط گروههای تخصصی و علمی، انجام ارزشیابی جامع و مستمر از فعالیتهای علمی اساتید توسط کمیته های تحصیلات تکمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه و انجام ارزشیابی جامع از فعالیتهای علمی اساتید توسط شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده ها و دادن مسولیتهای بیشتر به گروه های آموزشی در دانشکده ها برای کنترل کمی و کیفی عملکرد اساتید در زمینه های آموزشی، تدریس و ارزشیابی دانشجویان از جمله عواملی هستند که به اعتقاد بیشتر اساتید و دانشجویان موثر درافزایش



کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشند. ارزشیابی‌هایی که توسط گروه تخصصی و شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده ها و کمیته های تحصیلات تکمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه انجام می گیرد و مطمئنا حاوی نقاط قوت و ضعف عملکرد اساتید خواهد بود، لذا می توانند در ارائه نکات مثبت و منفی آموزش نقش سازنده داشته باشند و با گوش زد کردن آن ها به اساتید و اصلاح آن ها، در ارتقا کیفیت آموزشی موثر واقع شوند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان دانشگاه ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است. همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال چهارم تحقیق اساتید و دانشجویان استفاده از مصاحبه علمی به عنوان یک شیوه تکمیلی در گزینش دانشجو برای دوره های کارشناسی ارشد، گزینش دانشجو به روش غیر متمرکز و تجدید نظر در شیوه گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد با گنجاندن شرط معدل دوره کارشناسی با ضرایب بالاتر را به میزان خیلی کم و کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد دانسته اند. و تجدید نظر در شیوه گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد با کاهش نرخ سهمیه فعلی دانشگاهی و تجدید نظر در شیوه گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد با تاکید بیشتر بر معیارهای علمی و داوطلبان را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت دوره های کارشناسی ارشد دانسته اند. گزینش دانشجو به روش غیر متمرکز و استفاده از مصاحبه به عنوان یک شیوه تکمیلی در گزینش دانشجو برای دوره های کارشناسی ارشد مورد مخالفت اساتید و دانشجویان قرار گرفته است. علت این که اساتید و دانشجویان اعتقاد چندانی به این دو شیوه گزینش دانشجو ندارند شاید این باشد که آن ها تصور می کنند که به هنگام پذیرش دانشجو برخی روابط و مسائل شخصی جای ضوابط و مقررات را بگیرد و حقوق افراد لایق و شایسته برای ورود به این دوره ها ضایع گردد.

کاهش نرخ سهمیه های فعلی دانشگاهی مورد موافقت اساتید و دانشجویان قرار گرفته است. روند گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد شاهد اختصاص سهمیه های مختلف دانشگاهی نظیر سهمیه مربیان، ایثارگران و... می باشیم. اگر چه برخی از این سهمیه ها فی نفسه ارزشمند می باشند، لیکن چنانچه تحقیقاتی در مورد اثرات دراز مدت و کوتاه مدت این سهمیه ها صورت گیرد چه بسا که برخی از آنها به لحاظ حفظ تعلیمات دانشگاهی منسوخ گردیده یا به شیوه های مفیدتری تبدیل گردد. بنابراین اساتید و دانشجویان با کاهش نرخ سهمیه های دانشگاهی موافق می باشند. اساتید و دانشجویان با تاکید بیشتر بر معیارهای علمی داوطلبان جهت گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد موثر در افزایش کیفیت آموزشی می دانند. در کشورهایی مانند کشور ما که پاسخگویی به این نیاز روز افزون نسل جوان برای تحصیل در دانشگاه مشکل بوده و شاید یکی از معضلات نظام حکومتی هم محسوب شود، برای رعایت عدالت اجتماعی و همچنین ایجاد رقابت سالم، مساله گزینش بهترینها برای تحصیل در دانشگاه مطرح می گردد، لذا چنانچه برای انتخاب چنین افرادی معیارهای علمی به عنوان پارامتر قوی در نظر گرفته شود و صرفا کسانی وارد این دوره ها شوند که قدرت فهم و بصیرت بیشتر و توان ادامه تحصیل در مراحل بالاتر را داشته باشند. قطعا چنین منجر به افزایش کیفیت آموزشی این دوره ها خواهد شد. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که تغییر شیوه های پذیرش دانشجو در دانشگاه ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال پنجم تحقیق، ایجاد دوره های بازآموزی و روش های نوین تدریس و ارزشیابی برای اساتید دوره های کارشناسی ارشد به اعتقاد بیشتر دانشجویان و اساتید موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. روش تدریس و نوع ارزشیابی هایی که از دانشجویان هر درس توسط اساتید

به عمل می آید در کیفیت آموزشی بسیار موثر است. چه بسا یک روش تدریس باعث تحرک و پویایی دانشجوی شود و بر عکس روش تدریس دیگری موجب رکود ذهنی و فکری دانشجو شود و نهایتاً کیفیت آموزشی را تنزل دهد. چنانچه با ایجاد دوره های بازآموزی بتوان روش تدریس و ارزشیابی اساتید را بهبود بخشید می توان امیدوار بود که به موازات آن کیفیت آموزشی ارتقا یابد. متناسب بودن تعداد دانشجویان در کلاسهای دوره های کارشناسی ارشد و اهمیت دادن به کارهای عملی و تحقیقاتی دانشجویان کارشناسی ارشد نیز اعتقاد اساتید و دانشجویان موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد شناخته شده اند. در بین تحقیقات دانشجویان دوره های کارشناسی ارشد فعالیت های چشم گیر علمی و تحقیقاتی به چشم می خورد که چنانچه دانشگاه بتواند سیاستهای تشویقی مناسب و منطبق بر موازین علمی تدوین نمایند علاوه بر کمک هایی که اینگونه پژوهش ها و فعالیتها به جامعه علمی خواهند نمود، موجب می شوند رقابت سالم و سازنده ای بین دانشجویان به وجود آید، که نفع نهایی آن ارتقا سطح علمی و آموزشی دانشگاه و استفاده از آنها در حل مسائل جامعه خواهد بود. ترویج فرهنگ بحث و گفتگو در کلاسهای کارشناسی ارشد و تشویق دانشجویان به تفکر تحلیلی و انتقادی، و برقراری امتحان جامع در پایان دوره کارشناسی ارشد و تعیین شرط احراز موفقیت در سطح بالا (نمرات ۲۰-۱۷) برای فارغ التحصیل شدن به اعتقاد بیشتر اساتید و دانشجویان موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. سیستم واحدی ارائه درس امروزه در بیشتر دانشگاه های جهان ارائه می شود. در دانشگاه های ایران نیز این سیستم معمول می باشد و دانشجویان موظف به گذراندن تعدادی واحد درسی برای فارغ التحصیل شدن هستند. این امر سبب می شود که تاحدودی رابطه بین واحدهای درسی روشن نشده و دانشجو دید کلی نسبت به بسیاری از یافته های خود پیدا نکند. یکی از راههای مقابله با این مسئله انجام ارزشیابی جامع از کل آموخته های دانشجویان در پایان

تحصیل در این دوره هاست که مطمئناً به ارتقا کیفیت آموزشی این دوره ها کمک خواهند نمود. بالابردن ملاک قبولی دروس دوره کارشناسی ارشد به حداقل ۱۴ از ۲۰ به اعتقاد بیشتر دانشجویان کارشناسی ارشد و اساتید موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد نمی باشد. حذف امتحانات دروس از شکل فعلی آن و ارائه پروژه های تحقیقاتی خارج از کلاس به جای آن به اعتقاد اساتید به میزان کم و خیلی کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد، ولی دانشجویان این عامل را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر دانسته اند. در آموزش و یادگیری همواره دو مساله یادگیری نسبی و یادگیری مطلق مدنظر و مورد بحث صاحب نظران تربیتی بوده است. چنانچه پایه های سیستم آموزش رسمی از دبستان تا دانشگاه بر مبنای یادگیری نسبی باشد افت تحصیلی بیش از زمانی است که سیاست یادگیری مطلق بر نظام آموزشی حاکم باشد. به همین دلیل تصور می شود که چنانچه در ساختار آموزشی دانشگاه ملاک قبولی دروس دوره کارشناسی ارشد به میزان چند نمره معقول بالابرده شود سبب افزایش تلاش و کوشش دانشجویان خواهد شد و احتمال دارد که در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد موثر باشد. با این حال نظر اساتید و دانشجویان غیر از این می باشد و با بالابردن ملاک قبولی دروس دوره های کارشناسی ارشد به حداقل ۱۴ از ۲۰ مخالف می باشند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در دانشگاه ها از دیدگاه استادان ودانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال ششم تحقیق، غنی سازی مستمر و مداوم محتوای جزوات درسی و تجدید نظر در آن ها به منظور حذف مطالب کهنه و تکراری، تجدید نظر در متون درسی دوره های کارشناسی ارشد از طریق ایجاد مرکزیت مستقل و قوی نشر دانشگاهی برای

تدوین دروس دوره‌های کارشناسی ارشد، تجدید نظر در متون درسی دوره‌های کارشناسی ارشد با تدوین متون درسی این دوره‌هایی توسط گروهی اساتید مجرب و طراز اول کشور در هر رشته، تجدید نظر در متون درسی دوره‌های کارشناسی ارشد با در نظر گرفتن ارتباط موضوعات درسها با نیازهای جامعه، اعطای اختیار بیشتر به اساتید جهت انتخاب منابع درسی در دوره‌های کارشناسی ارشد و به اعتقاد بیشتر اساتید و دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد می‌باشند. ایجاد مرکزیت مستقل و قوی نشر دانشگاهی برای تدوین دروس این دوره‌ها قطعاً از غنی علمی بیشتری برخوردار است و در عین حال ارزشیابی کیفی از کار دانشگاه‌ها را با مقیاس آموخته‌های دانشجویان این دوره میسر می‌سازد. اگر چه تمرکزگرایی دارای نارساییها و معایبی می‌باشد، اما تصور می‌شود که این امر به رشد کیفیت آموزشی این دوره‌ها کمک خواهد کرد. تدوین متون درسی توسط گروهی از اساتید افزایش یابد و همچنین مشارکت علمی بین اساتید دانشگاه‌ها باعث غنای کتب و منابع درسی می‌گردد. در خصوص اهمیت ارتباط میان برنامه درسی با نیازهای جامعه باید اذعان داشت که در صورت بی‌توجهی به آن‌ها نه تنها برنامه درسی بلکه کل نظام آموزشی زیر سوال خواهد رفت در این زمینه امبول (۱۳) خاطر نشان می‌کند که: «سازمانهای امروزی به طور اعم و مراکز آموزشی به طور اخص به علت ناتوانی در پاسخگویی مناسب و قابلیت انعطاف پذیری نسبت به نیازهای محیط خود مورد اعتراف و ستیز قرار می‌گیرند». مخالفت مردم ژاپن در دوران حکومت می‌جی با سیستم آموزشی این کشور که بعلت عدم انطباق برنامه‌های درسی آن با نیازهای جامعه ژاپنی صورت گرفت، نمونه‌ای از این اعتراض است. بنابراین انطباق برنامه درسی این دوره‌ها با نیاز جامعه می‌تواند کیفیت آموزشی را در این دوره‌ها افزایش داد. اعطای اختیار بیشتر به اساتید جهت انتخاب منابع متون درسی دوره‌های کارشناسی ارشد نیز رشد و توسعه کیفی آموزشی را به دنبال خواهد داشت، زیرا

هر استادی می‌داند که ارزشیابی از عملکرد او تا حدی بستگی به محتوای درسی او دارد و لذا دائماً در حال متحول و غنی نمودن منبع درسی خویش و ارائه آخرین ره آوردهای علمی در رشته خود به دانشجویان است. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می‌تواند ادعا نمود که بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی در دانشگاه‌ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

### پیشنهادهای

- اهتمام ورزیده شود تا محیط دانشگاه از جوی اسلامی و احترام آمیز و علمی و دور از هر گونه اعمال خشونت آمیز و رفتار خود کامه برخوردار گردد. و از هر گونه تبعیض بین اعضای هیات علمی در استفاده از مسولیتها و امکانات و بورسها و فرصتهای مطالعاتی جلوگیری به عمل آید.
- در انتخاب و انتصاب مسئولان دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی توجه و دقت بیشتری لحاظ گردد و به داشتن مدیریت قوی و توانایی در ایجاد روابط انسانی بین اساتید و دانشجویان به هنگام انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی تاکید بیشتری گردد.
- مسولین دانشگاه جهت اداره بهتر امور دانشگاه و حل و فصل رضایت بخش مسائل لازم است که از تکنیکهای مدیریت مشارکتی و شورایی در اداره امور دانشگاهی (اداری، پژوهشی، آموزشی، دانشجویی و...) بهره جویند.
- فضای آموزشی و پژوهشی مناسب و کافی در هر دانشکده از طریق ایجاد کتابخانه‌های و مراکز یادگیری و کارگاههای کار علمی فراهم گردد.
- با ایجاد امکانات تسهیلات رفاهی برای اساتید و خانواده‌های آن‌ها و اعطای کمکهای مالی به آنها در جهت برقراری یک زندگی متعارف، زمینه را جهت جذب اساتید ممتاز از سایر مراکز علمی داخل و خارج کشور به دانشگاه فراهم کنیم.
- با تامین نیازمندیهای زندگی اساتید موجب گردد که طیف اشتغالات آنان همچون اشتغالات اجرایی و تدریس

اضافی محدود گردد.

• امکانات و تسهیلات لازم و کافی جهت شرکت اساتید در سمینارها و فرصتهای مطالعاتی داخل و خارج کشور با در اختیار گذاشتن بودجه کافی برای اساتید در رابطه با سفرهای علمی فراهم گردد.

• در رابطه با شیوه های ارزشیابی از عملکرد اساتید لازم است که از فعالیتهای علمی اساتید توسط گروههای تخصصی و علمی، کمیته های تحصیلات تکمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه و همچنین شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده ها ارزشیابی جامع و مستمر به عمل آید.

• در رابطه با شیوه های گزینش دانشجو درمقاطع مختلف لازم است که نرخ سهمیه های فعلی دانشگاهی مثل سهمیه ایثارگران، مربیان و... کاهش یابد و تاکید بیشتری بر معیارهای علمی و گزینش داوطلبان این دوره ها گردد.

• به دانشجویان و نظرات سازنده آن ها به ویژه در حل و فصل امور دانشجویی و آموزشی توجه بیشتری مبذول گردد تا دانشجویان بتوانند در امور آموزشی و دانشجویی که مربوط به آن ها است اظهار نظر نمایند.

#### منابع و ماخذ

امبو، احمد مختار (۱۳۸۹) مسائل جهان دورانه های آینده. مترجم: محمد رضا صالح پور. تهران: انتشارات سازمان برنامه بودجه.

شفیعی، ناهید (۱۳۸۶) ارزشیابی کیفیت برنامه درسی دانشگاهی. فصلنامه مطالعات برنامه درسی. شماره ۵.

شفیعی، ناهید و فتحی، کوروش (۱۳۸۶) ارزشیابی کیفیت برنامه درسی دانشگاهی (در مورد برنامه درسی آموزش بزرگسالان). فصلنامه مطالعات برنامه درسی. سال دوم، شماره ۵.

صافی، احمد (۱۳۸۷) ارزشیابی کارکنان آموزشی در آموزش و پرورش. تهران: انتشارات معاونت تامین تربیت نیروی انسانی وزارت آموزش و پرورش.

صانعی، ناهید (۱۳۸۹) ارزشیابی معلم توسط شاگرد. نشریه دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان. شماره ۴. قرائی مقدم، امان (۱۳۸۷) مدیریت آموزشی. تهران:

انتشارات امجد.

کمیته برنامه ریزی آموزش عالی و تحقیقات (۱۳۶۸) کتاب برنامه بخش آموزش عالی و تحقیقات. جلد اول. گلنام، غلام. مرادی، حسین (۱۳۸۵) نگاهی کوتاه به آموزش و پرورش در ژاپن. مجله پژوهش و توسعه. شماره ششم.

• Girtz Suzann. (2009). "Understanding educational change through the lens of complexity science". Gonzaga University.

• Parasuraman، A. ، Zeithaml، V. and Berry، L. L. (1994). "Alternative scale for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria." Journal of retailing، 70، 207-230.

• Saghaei, A. & A. Kavooosi (2008). "Customer Satisfaction Measurement Methods." Sabzan Publications, Tehran, Iran (in Persian).

• Stoddart. Jill K. (2012). "Using research and outcome data to improve educational services and supports for young people in care: A case study of a local children's aid society in Ontario. Children and Youth Services Review. Volume 34، Issue 6، Pages 1154-1160.