

مقایسه ی تضمین کیفیت از طریق تجهیز امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی پیام نور، آزاد و غیرانتفاعی

حمید شفیع زاده^{*۱}

عضو هیئت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران

*نویسنده مسئول: shafizadeh11@gmail.com

تاریخ دریافت مقاله ۹۰/۹/۲۴ تاریخ آغاز بررسی مقاله ۹۰/۱۰/۲ تاریخ پذیرش مقاله ۹۱/۲/۱

چکیده

مقاله حاضر با هدف بررسی مقایسه ای امکانات آموزشی از دیدگاه ذینفعان آموزشی دانشگاه پیام نور، غیرانتفاعی و آزاد اسلامی شهرستان گرمسار انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اساتادان و دانشجویان مؤسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار (آزاد، پیام نور، غیرانتفاعی) در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ می باشند که تعداد آنها ۱۳۸۴۹ نفر می باشد. حجم نمونه مورد نیاز بر اساس جدول مورگان ۳۷۵ نفر تعیین گردید که به منظور افزایش اعتبار تحقیق، این میزان به ۴۱۵ نفر افزایش پیدا کرد. نمونه ها در این پژوهش به صورت طبقه ای-نسبیتی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ۲۶ سؤالی و محقق ساخته می باشد. ابزار تحقیق از نظر روایی محتوایی و بر اساس نظر تعدادی از اساتید صاحب نظر در حوزه آموزش عالی مورد تأیید قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آن برابر ۰/۹۳ به دست آمد. برای تحلیل داده ها از آزمون t تک نمونه ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد تمامی مؤلفه های پنج گانه امکانات آموزشی مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان موثر است اما بالاترین تأثیر مربوط به امکانات فناوری اطلاعات، سمعی-بصری و فضای فیزیکی کلاس درس است. نتایج همچنین نشان داد از نظر ذینفعان، امکانات آموزشی هر سه موسسه مورد بررسی رضایت بخش نیست در عین حال دانشگاه آزاد اسلامی در مقایسه با واحدهای پیام نور و غیرانتفاعی از شرایط بهتری برخوردار است.

کلید واژه گان: تضمین کیفیت، ذینفعان، امکانات آموزشی، فضای فیزیکی، فناوری اطلاعات.

مقدمه

آموزش عالی، یکی از مهم ترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش ها و جنبه های مختلف آن می باشد. دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، همواره به عنوان بالاترین مرکز اندیشه و تولید علم محسوب می شوند و با حضور و فعالیت

اندیشمندان متفکران، دانش پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارند (گوردون^۱، ۲۰۰۲، ص ۱۰). با توجه به جایگاه مذکور، روند تغییرات ساختاری در آموزش عالی از چند دهه گذشته شروع شده است، افزایش جمعیت، گسترش آموزش همگانی ابتدایی و متوسطه، همراه با رشد طبقه

^۱ - Gordon

کاربردی) هر کدام به نوعی سعی در جذب افراد بیشتری به عنوان مشتری در درون سیستم خود دارند تا از مزایای حاصل از طرف دولت و از طرف متقاضیان بهره مند شوند (نفیسی، ۱۳۸۴، ص ۶۰). در این کشاکش، دانشگاهی برنده خواهد شد که به نیازهای مشتریان خود آگاه و حساس باشد و سعی در رفع آن نیازها نماید و به اصطلاح عام «مشتری مداری»^۲ باشد. به عبارت دیگر، موفقیت تمام سازمانها و موسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، انتفاعی یا غیرانتفاعی و دولتی یا غیر دولتی، تحت تاثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهمترین آنها رضایتمندی مشتریان به منظور نیل به تعالی در کسب و کار است. امروزه تامین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظامهای مدیریت کیفیت و مدلهای تعالی است. ویژگیهای متفاوت خدمات باعث می شود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند به کارگیری ابزاری مناسب برای ارزیابی کیفیت یک محصول ناملموس است. به علاوه، خدمت بر خلاف کالای ملموس قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست. مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در حوزه خدمات حکایت دارد (سقای و کاووسی، ۱۳۸۴ به نقل از نورالسنا و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۲). خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه می شود، یکی از مهمترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقشی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار

متوسط بر فراوانی تقاضا برای ورود به دانشگاه ها با نرخی رو به تزایدی افزوده است. خصوصاً گسترش روزافزون فناوری در زمینه های ارتباطات و اطلاع رسانی، جامعه بشری را با نیازهای جدیدی رو به رو ساخته است. در این شرایط، نقش موثری از دانشگاه برای پاسخگویی به این نیازها انتظار می رود (فراستخواه و کبریایی، ۱۳۷۷، ص ۵۷). دانشگاهها به منظور به انجام رساندن وظایف خطیر و پویایی و ارتقای خود، نیازمند الگو و ابزار مناسب برای ارزیابی و اطمینان کیفی از روند برنامه ها و فرایندهای مربوط به کارایی و اثربخشی دانش آموختگان خود و مهم تر از همه میزان رضایتمندی آنان است. از سوی دیگر دانشگاه ها برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه ریزی های توسعه ای و راهبردی بهبود فرایندها و روش ها و کنترل مستمر کیفیت است. در همین رابطه، یکی از معیارهای عمده در زمینه کیفیت و بهبود مستمر آن، ایجاد و حفظ مشتری است که در سازمان های آموزشی یادگیرندگان به عنوان مخاطبان اصلی فرایند آموزشی تلقی می شوند (توبین^۱، ۲۰۱۰، ص ۵۵).

یکی از علل وجودی موسسات آموزشی، خاصه دانشگاهها، وجود قشری از جوانان می باشد که متقاضی اجتماعی خدمات آموزشی می باشند و به نوعی این نیروی انسانی عظیم و با توان بالقوه از مشتریان دانشگاه محسوب می شوند. امروزه به علت تقاضای اضافی، تقاضی گوناگون برای آموزش، منافع خصوصی بالای آموزش در کنار دانشگاههای سراسری سایر بخش ها نیز به عرضه آموزش پرداخته اند؛ دانشگاههای مختلف (پیام نور، غیرانتفاعی، دانشگاه آزاد، دانشگاه علمی

^۲ - Client- Oriented

^۱ - Tobin

اصلی اهداف دانشگاه ها برای بدست آوردن رضایت هرچه بیشتر ذینفعان آموزشی قرار می دهد. البته باید در نظر گرفت در دسترس بودن مواد و وسایل و امکانات مالی و همچنین انتخاب وسایل از ساده و ارزان به سمت پیچیده و گران، از اصول کلی می باشد. در یک تعریف ساده، امکانات آموزشی به کلیه مواد و وسایل و ابزارهایی اطلاق می شود که شرایط را برای یادگیری فراگیران آسان تر و پایدارتر می کنند (شمسایی، ۱۳۸۲، ص ۲۰). به عبارتی دیگر، هر چیزی که بتواند کیفیت تدریس و یادگیری را افزایش دهد وسیله ای برای کمک به آموزش است.

موفقیت هر اقدامی متأثر از کیفیت اجزاء سازنده آن می باشد. از نقطه آغاز توسعه و تکامل یک برنامه آموزشی تا زمان دستیابی به اهداف نهایی آن، یعنی افزایش سطح دانش و درک یک فرد، عناصر متعددی بر میزان موفقیت برنامه تأثیر می گذارد. یکی از این عناصر، امکانات و وسایل آموزشی است. امکانات آموزشی به صورت مستقیم و غیرمستقیم در دستاوردهای یک برنامه آموزشی نقش دارند. امکاناتی که به خوبی برنامه ریزی شده باشد بر گروه های آموزشی ت تأثیر مثبت دارد و باعث می شود که اطلاعات به درستی انتقال یابد، دریافت شود و تفهیم و نگهداری گردد. به منظور دستیابی به نتایج بهینه در یادگیرندگان باید در هنگام آموزش احساس خوبی داشته باشند و از لحاظ ذهنی و فکری در حالت دریافت یا پذیرش قرار گیرند (شمسایی، ۱۳۸۲، ص ۲۷). در این زمینه، سیگل^۳ (۱۹۷۶) در پی تحقیقات خود نتیجه گرفته است که بالا رفتن امکانات آموزشی، سبب تسریع یادگیری در افراد

است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می رسد (چنگ^۱، ۲۰۰۳، ص ۱۱۱). عدم استفاده از روشهای علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی، بهره گیری نامناسب از سرمایه های فکری جامعه و سیاستگذاری ضعیف در امر آموزش را در پی خواهد داشت. امکانات آموزشی^۲ که بخشی از تکنولوژی آموزشی به شمار می آید که مهمترین آن در ۵ حیطه شامل: فناوری اطلاعات، سمعی بصری، وضعیت فیزیکی کلاس، آزمایشگاهها و منابع کتابخانه امر یادگیری را بسیار مطلوب می سازد و نتیجه استفاده مناسب از آن تسهیل و تسریع در آموزش و یادگیری است. در نتیجه استفاده موثر از امکانات آموزشی می تواند انگیزه دانشجویان را تحت تاثیر قرار داده و با افزایش مشارکت دانشجویان در یادگیری، یک محیط آموزشی پربانگیزه ایجاد کند. در جامعه کنونی که دانشجویان به طور مدام با امکانات و فناوری ها و تکنولوژی های متفاوت و نوین بمباران می شوند، دسترسی به پیشرفته ترین اطلاعات و امکانات آموزشی باید از مهمترین اهداف موسسات آموزش عالی باشد، بطوریکه با کمک این امکانات بتوان حس رقابت برای یادگیری را برای دانشجویان برانگیخت. مطالعات انجام شده بیا رگر آن است که انواع تجهیزات و امکانات آموزشی از نظر جذابیت، تنوع، ترجیح و علاقه دانشجویان و تأثیر بر یادگیری، متفاوت هستند و هرکدام از این امکانات تأثیر ویژه ای در پیشرفت تحصیلی فراگیران دارند. این موضوع توجه به تجهیز امکانات آموزشی و نیز طراحی و تهیه وسایل کمک آموزشی را، از قطب

³- Siegel

¹ - Cheng

² - Educational Facilities

تجربه یادگیری دانش آموزان خارج از هر نوع نژادی داشته است. چو^۴ (۲۰۰۶) مطالعه ای را به منظور بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه ریرسون^۵ کانادا انجام داده است. نتایج بدست آمده نشان داده است که در بعد تضمین، بیشترین شکاف منفی کیفیت مشاهده شده است. برادلی^۶ (۲۰۰۶) پژوهشی را به منظور تعیین ادراک و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت انجام داده است. نتایج بدست آمده نشان داده است که در تمام ابعاد خدمت، شکاف منفی کیفیت وجود داشته است. هامیتون^۷ (۲۰۰۳) در پژوهشی که به بررسی نقش آزمایشگاههای مدارس در پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پرداخته است. نتایج نشان داد که مدرسی که دارای تجهیزات آزمایشگاهی مجهز می باشند و همچنین از امکانات کارگاهی مطلوبی برخوردار هستند، دانش آموزان آنها از پیشرفت تحصیلی بیشتری برخوردار می باشند و همچنین در بازار کار، از موقعیت بهتری برخوردار خواهند بود. بطورکلی تجهیزات و امکانات مدارس تأثیر قابل ملاحظه ای در یادگیری و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان این مدراس داشته است. کولن^۸ (۲۰۰۱) در پژوهشی به بررسی رابطه میان کیفیت ارائه خدمات و رضایتمندی استفاده کننده از کتابخانه پرداخته است. نتایج بدست آمده نشان داده است که فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده کنندگان و کیفیت ارائه خدمات کتابخانه وجود داشته است بطوریکه استفاده کنندگان کتابخانه از کیفیت مجموعه ها و دسترسی به

می شود. اینلی^۱ (بی تا) نیز در تکمیل مطالعات فوق چنین اظهار می کند که امکانات بهتر، همراه با محیط یادگیری غنی (مشارکت بیشتر، سازماندهی بهتر و روشهای متنوع) و فعالیتهای متفاوت در درسهایی مانند علوم (کار عملی بیشتر، تشویق بجهتجو و یادگیری فعال) با هم مربوط هستند (اینلی، بی تا، نقل از حقیقی، ۱۳۷۸، ص ۴۳).

بطور کلی، معلم با استفاده از وسایل آموزشی می تواند هم یادگیری دسته جمعی و گروهی کلاس را تقویت نماید و هم به تسهیل و تسریع یادگیری و رفع مشکلات فردی یادگیرندگان بپردازد. بر این اساس، استفاده بهینه از امکانات آموزشی در جریان تدریس به سبب فعال کردن حواس فراگیران امر آموزش را واقعی تر کرده، ضمن غنی کردن کیفیت تدریس و یادگیری، کارایی تعلیم و تربیت را نیز ارتقا می بخشد (پیری، ۱۳۸۲: ۵). این موضوع در تحقیقات متعدد داخلی و خارجی به اثبات رسیده است:

وندیور^۲ (۲۰۱۱) به بررسی ت اثر امکانات آموزشی مدارس بر یادگیری دانش آموزان پرداخته است. نتایج بدست آمده نشان داده است که امکانات آموزشی مدارس، تأثیر معنی داری بر عملکرد و میزان یادگیری دانش آموزان داشته است بطوریکه، هر چه امکانات آموزشی بیشتر و جدیدتری در مدارس بکار گرفته شود، یادگیری دانش آموزان نیز بیشتر و بهتر می گردد. هانتز^۳ (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدم تبعیض نژادی بین دانش آموزان مدارس دولتی با امکانات آموزشی پرداخته است. نتایج حاصله نشان داده است که امکانات آموزشی مدرسه اثر مستقیمی بر بالا رفتن

4- Chua
5- Ryerson
6- Bradley
7 - Hamiton
8- Cullen

1- Ainley
2- Vandiver
3- Hunter

کاربرد مواد و وسایل آموزشی بر میزان یادگیری کشاورزان پرداخته اند. جامعه آماری پژوهش دو گروه مجزا را در برداشته است. گروه اول شامل ۲۴ نفر از فراگیران یک دوره آموزشی-ترویجی پنج روزه در زمینه آفات و بیماری های شایع نخل خرما بوده که با استفاده از مواد و وسایل مختلف آموزشی، در بخش اروندکنار شهرسلن آبادان آموزش دیده اند. گروه دوم جامعه آماری تحقیق نیز ۲۱ نفر دیگر از کشاورزان شرکت کننده در یک دوره پنج روزه با موضوع مشابه را در بر داشته که بدون به کارگیری وسایل آموزشی در دهستان مینوبار آبادان آموزش دیده اند. یافته های پژوهش نشان داده است که تفاوت میانیگین دانش افراد دو گروه پس از آموزش، در پنج مورد از شش آفت یا بیماری مورد بحث معنی دار بوده است. افزون بر این میانگین دانش کلی افراد دو گروه نیز پس از آموزش، با ۹۹ درصد اطمینان معنی دار بوده است. به این ترتیب فرض اصلی تحقیق مبنی بر تاثیر مثبت به کارگیری امکانات آموزشی در افزایش میزان یادگیری مخاطبان دوره های آموزشی-ترویجی تایید گردیده است. فرج الهی و معینی کیا (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات پشتیبانی یادگیری در دانشگاه پیام نور پرداخته اند. نتایج نشان داده است که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، خدمات رسانه ای، و خدمات عمومی به طور معنی داری بالاتر از حد متوسط و از خدمات مشاوره ای پایین تر از حد متوسط بوده است. ایزدی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان با توجه به معیار EFQM (مطالعه موردی دانشجو یان دانشگاه مازندران) به این نتیجه رسیدند تنها ۴۰ درصد از افراد

آنها، فراهم کردن مکان مطالعه، خدمات و تجهیزات و برخورد کتابداران راضی نبودند (کولن، ۲۰۰۱، به نقل از مهدیزاده قلعه جوق، ۱۳۸۳). وینستین^۱ (۱۹۷۹) مجموعه ای از تحقیقات انجام شده در مدارس را مرور کرده و نتیجه گرفته است که برخلاف بعضی نتایج متناقض، همه تحقیقات از این نظریه حمایت می کنند که کیفیت و چگونگی تجهیزات فیزیکی در مدارس روی رفتار متقابل دانش آموز و معلم تاثیر می گذارد (وینستین، ۱۹۷۹، نقل از معین پور و همکاران، ۱۳۸۳). عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مرکز آموزشی دانشگاه پیام نور همدان پرداخته اند. نتایج بدست آمده نشان داده است که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش ارائه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست. در واقع، نتایج نشان می دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی کند. نجف زاده و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی و مقایسه وضعیت آموزشی، پژوهشی و امکانات گروه های تربیت بدنی و علوم ورزشی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی کشور از دیدگاه مدیران و اساتید گروه ها پرداخته اند. یافته های تحقیق نشان داده است که از دیدگاه گروه های مورد مطالعه وضعیت تاسیسات و تجهیزات ورزشی در حد مطلوب، وضعیت برنامه ها در حد متوسط و نهایتاً فعالیت های پژوهشی و وضعیت وسایل و تجهیزات آموزشی در حد پایین ارزیابی شده است. علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی آزمایشی به بررسی تاثیر

^۱- Weinstein

نمونه رضایت خود را از خدمات آموزشی ارا یه شده، اعلام نمودند و در بین دانشکده ها، دانشکده حقوق و علوم سیاسی و در بین گروه های آموزشی گروه آموزشی علوم سیاسی از سایر گروه های آموزشی، مشتری محورتر بوده است. معین پور و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر عوامل فیزیکی کلاس بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان، رابطه متغیرهای فیزیکی کلاس درس را با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مورد بررسی قرار داده اند. نتایج نشان داده است که اگرچه رابطه معناداری بین متغیرهای فیزیکی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان وجود ندارد، ولی این متغیرها بر نگرش معلم تأثیرگذار است و نگرش معلم نیز پیشرفت تحصیلی دانش آموزان را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنین مشخص شده است که فضاهای آموزشی مدارس کنونی ما با ویژگیهای روانی کودکان و نوجوانان سازگار نیست. بابایی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان به نتایج زیر دست یافته است که بین رضایتمندی دانشجویان از امور آموزشی، امور پژوهشی و خدماتی و کاربرد اصول TQM رابطه معناداری وجود دارد و بین کمیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. خوش باطن و همکاران (۱۳۸۱) در پژوهشی به بررسی دانش نگرش و عملکرد اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی تبریز در مورد وسایل کمک آموزشی پرداخته اند. یافته های بدست آمده نشان داده است که از میان حجم نمونه مورد مطالعه که ۵۴/۵٪ آنها در دوره های آموزشی وسایل کمک آموزشی شرکت کرده بودند

درصد بیشتری از اساتید تخته سیاه را ساده ترین وسیله (۵۰/۵٪) و وایت بورد را در دسترس ترین (۳۹/۶٪) اولویت بندی کردند. اما میزان استفاده اساتید از تخته سیاه ۱۲/۹٪ (چهارمین وسیله مورد استفاده) است که به نظر می رسد با نگرش اساتید در مورد تأثیر کم آن بر یادگیری (۸/۹٪) در ارتباط باشد. اکثر اساتید (۲۰/۸٪) ویدئو پروژکتور را موثرترین وسیله در یادگیری دانشجویان دانسته اند در حالیکه میزان استفاده آنها از این وسیله به ۸/۹٪ کاهش داشته و این شاید به دلیل پایین بودن امکان دسترسی اساتید به ویدئو پروژکتور است که تنها ۴٪ آنها، این وسیله را در دسترس ترین دانسته اند. در این مقاله سعی بر آن است که با بررسی میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات و خدمات آموزشی، اطلاعات مفیدی را در جهت پیشبرد اهداف آموزشی ارایه گردد تا با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده بازده آموزشی بالا رفته و گامی موثر در جهت بهبود هرچه بیشتر محیط های آموزشی دانشگاه برداشته شود. در این مقاله منظور از ذینفعان آموزشی، دانشجویان و اع ضاء هی ات علمی دانشگاه می باشند که میزان رضایتمندی آنان از امکانات آموزشی در ۵ حیطه شامل: فناوری اطلاعات، سمعی بصری، وضعیت فیزیکی کلاس، آزمایشگاه ها و منابع کتابخانه ای که این امکانات نقش بسزایی در ارتقاء سطح علمی دانشگاه دارند، مورد بررسی قرار گرفته که در همین راستا، سؤال های زیر مطرح شده است:

سؤال اول: چه رابطه ای بین مؤلفه های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار وجود دارد؟

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از آنجا که به بررسی ادراکات شخصی افراد به توصیف وضعیت موجود پرداخته، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اساتید و دانشجویان موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار (آزاد، پیام نور، غیرانتفاعی) در سال تحصیلی ۹۱-۹۰ می باشند که تعداد آنها به همراه حجم نمونه به شرح جدول زیر می باشد:

جدول ۱. جامعه آماری و حجم نمونه به تفکیک موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار

دانشگاه آزاد اسلامی	دانشگاه پیام نور	دانشگاه غیرانتفاعی
۲۴۵	۲۶	۸
۷۱۰۰	۴۱۷۰	۲۳۰۰
۷۳۴۵	۴۱۹۶	۲۳۰۸
۵۳ درصد = ۱۹۹ نفر	۳۰ درصد = ۱۱۲ نفر	۱۷ درصد = ۶۴ نفر

سؤال دوم: وضعیت امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار از دیدگاه ذینفعان چگونه است؟
سؤال سوم: با چه مدلی می توان میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی گرمسار را پیش بینی کرد؟
روش پژوهش

روایی محتوی^۱ و با نظر چندین صاحب نظر در حوزه مدیریت آموزش عالی پس از اعمال اصلاحات مورد تایید قرار گرفت. برای حصول از پایایی^۲ پرسشنامه تحقیق نیز از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۳ به دست آمد و بدین گونه ابزار تحقیق تأیید و در اختیار پاسخگویان قرار داده شد. پس از گردآوری و ورود داده ها به رایانه با کمک نرم افزار SPSS، از آزمون t تک نمونه ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره (به روش اینتر^۳)، برای تحلیل داده ها استفاده شد.

یافته ها

سؤال اول. چه رابطه ای بین مولفه های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار وجود دارد؟

نمونه ها در این پژوهش بصورت طبقه ای-نسبتی از میان ذینفعان آموزشی که همان اساتید و دانشجویان می باشند، انتخاب شده است. حجم نمونه مورد نیاز بر اساس جدول مورگان، برای یک جامعه ۱۳۸۴۹ نفری حداقل ۳۷۵ نفر می باشد که برای رسیدن به نتیجه مطلوب تر، پرسشنامه تحقیق بین ۴۱۵ نفر توزیع گردید که در نهایت ۴۰۸ پرسشنامه دریافت شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق، پرسشنامه می باشد. این پرسشنامه ۲۶ سؤالی و محقق ساخته بوده که ۲۵ سؤال آن، نظر ذینفعان در مورد کیفیت امکانات آموزشی در پنج حیطه ه سمعی و بصری، فضای فیزیکی، فناوری اطلاعات، آزمایشگاه ها و کارگاهی و نیز منابع کتابخانه ای و یک سؤال نظر آنان در مورد میزان تأثیر هر یک از حیطه ها در فرآیند آموزشی می باشد. گویه های پرسشنامه طبق مقیاس لیکرت پنج گزینه ای از خیلی کم تا خیلی زیاد امتیاز گذاری شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از روش

1 - Content Validity
 2 - Reliability
 3 - Enter

برای پاسخ به این از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ آمده است:

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی ارتباط بین مولفه های اصلی امکانات آموزشی

منابع	امکانات	فناوری	فضای فیزیکی	امکانات سمعی- بصری	ضریب پیرسون	
کتابخانه ای	آزمایشگاهی	اطلاعات	کلاس	بصری	۱	
۰/۵۰۴**	۰/۴۶۳**	۰/۶۲۴**	۰/۴۷۵**			ضریب پیرسون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰			سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸		حجم نمونه
۰/۴۵۷**	۰/۴۸۹**	۰/۴۵۹**	۱	۰/۴۷۵**		ضریب پیرسون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸		حجم نمونه
۰/۵۱۴**	۰/۴۴۶**	۱	۰/۴۵۹**	۰/۶۲۴**		ضریب پیرسون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸		حجم نمونه
۰/۴۲۳**	۱	۰/۴۴۶**	۰/۴۸۹**	۰/۴۶۳**		ضریب پیرسون
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸		حجم نمونه
۱	۰/۴۲۳**	۰/۵۱۴**	۰/۴۵۷**	۰/۵۰۴**		ضریب پیرسون
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸		حجم نمونه

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد، بین کلیه مولفه های امکانات آموزشی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد هرچند که در این میان بیشترین میزان رابطه بین مولفه های امکانات سمعی و بصری و بعد فناوری اطلاعات می باشد.

سؤال دوم . وضعیت امکانات آموزشی موسسات

آموزش عالی شهرستان گرمسار از دیدگاه ذینفعان چگونه است؟

برای پاسخ به این سوال از مقایسه میانگین ها استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. مقایسه میانگین ها جهت بررسی وضعیت امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی

واحد	امکانات	فضای فیزیکی	فناوری های	امکانات	منابع	
دانشگاهی	سمعی-بصری	کلاس	اطلاعاتی	آزمایشگاهی	کتابخانه ای	میانگین
دانشگاه آزاد	۲/۱۰	۳/۹۷	۳/۰۷	۳/۱۵	۳/۴۷	۳/۱۵
پیام نور	۱/۱۰	۲/۱۱	۱/۸۶	۱/۳۷	۱/۲۹	۱/۵۴
غیر انتفاعی	۱/۰۳	۱/۶۶	۱/۴۱	۱/۰۷	۱/۰۱	۱/۴۴

وضعیت امکانات آموزشی فقط در دانشگاه آزاد اسلامی کمی بالاتر از حد متوسط بوده و شرایط در دو موسسه دیگر اصلا رضایت بخش نیست.

سؤال سوم. با چه مدلی می توان میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی گرمسار را پیش بینی کرد؟

نتایج حاصل از مقایسه میانگین ها نشان می دهد بالاترین نمره مربوط به وضعیت امکانات آموزشی مربوط به دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار بوده است و دانشگاههای پیام نور و غیرانتفاعی در رتبه دوم و سوم هستند. نتایج جدول بالا همچنین نشان می دهد که

اطلاعات، آزمایشگاهها و منابع کتابخانه ای) می توان میزان رضایتمندی ذینفعان آموزشی را پیش بینی نمود؟ به این منظور از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج در جدول زیر خلاصه شده است.

در واقع براساس این سؤال، قصد بر آن است تا از طریق آزمون رگرسیون چند متغیره عوامل موثر بر رضایت ذینفعان از امکانات آموزشی شناسایی شود. به عبارت دیگر روشن شود که آیا از طریق متغیرهای مستقل (سمعی بصری، فضای فیزیکی کلاس، فناوری

جدول ۴. شاخص های کلی تحلیلی متغیرها بر اساس آزمون رگرسیون چند متغیره

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	ضریب تبیین تعدیل شده	F	سطح معنی داری
ایتر	۰/۹۸۵	۰/۹۷۱	۰/۹۷۰	۲۶۱/۶۴	۰/۰۰۰

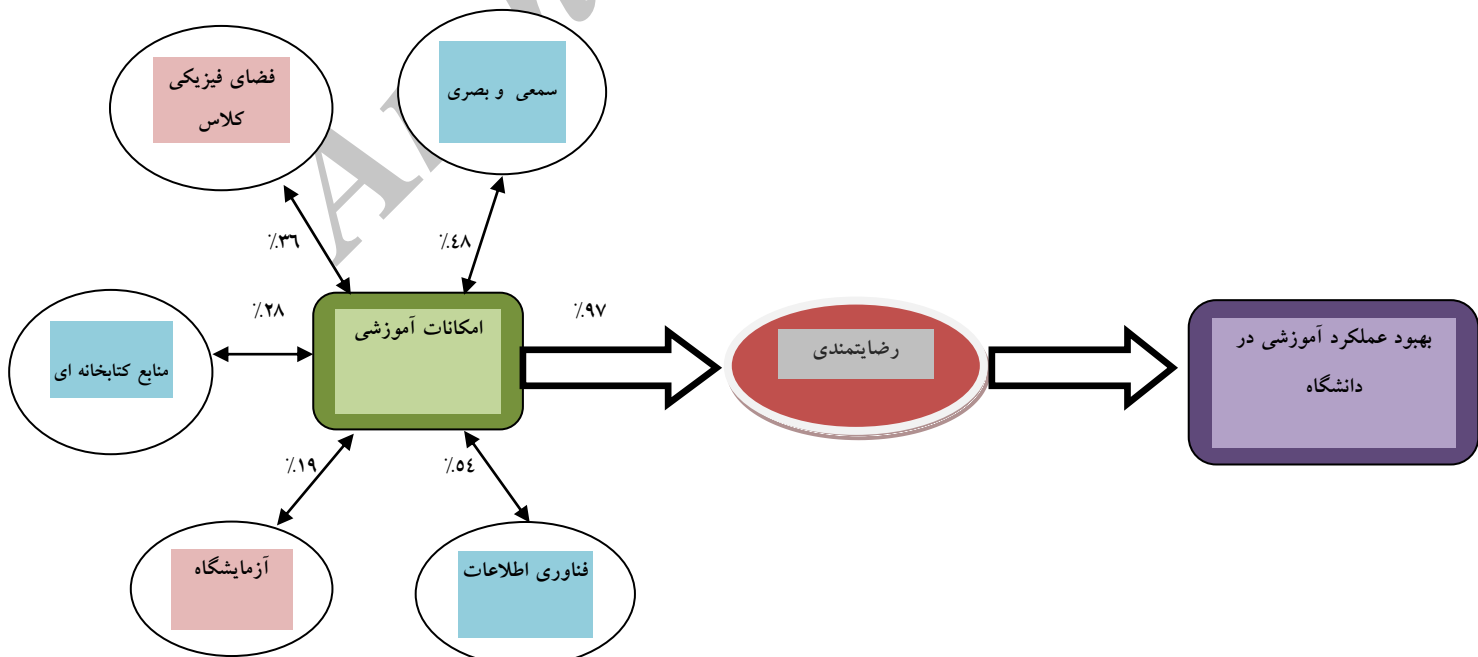
نتایج جدول فوق نشان می دهد که بیش از ۹۷٪ شود که باتوجه به مقدار آلفای به دست آمده (۰/۰۰۰) درصد از واریانس متغیر میزان رضایتمندی ذینفعان توسط مجموع متغیرهای وارد شده در مدل تبیین می گزینونی معنادار است.

جدول ۵. ضرایب مدل رگرسیونی

مدل / شاخص آماری	بتا	خطای استاندارد	بتا استاندارد شده	t	سطح معناداری
امکانات سمعی بصری	۰/۳۲۳	۰/۰۶۰	۰/۴۷۶	۵/۳۷۴	۰/۰۰۰
فضای فیزیکی کلاس	۰/۲۷۰	۰/۰۳۶	۰/۳۶۴	۷/۴۲۲	۰/۰۰۰
فناوری های اطلاعاتی	۰/۲۶۲	۰/۰۴۲	۰/۵۳۸	۶/۲۱۸	۰/۰۰۰
امکانات آزمایشگاهی	۰/۲۳۸	۰/۰۴۰	۰/۱۹۴	۵/۹۳۳	۰/۰۰۰
منابع کتابخانه ای	۰/۱۸۰	۰/۰۲۸	۰/۲۸۱	۶/۵۵۱	۰/۰۰۰

اطلاعات و در جایگاه دوم امکانات سمعی - بصری و در جایگاه سوم فضای فیزیکی کلاس درس قرار دارد. با توجه به نتایج حاصل از اجرای رگرسیون، مدل نهایی پژوهش به شرح زیر ارائه می گردد :

با توجه به این که مقدار سطح معناداری همه متغیرهای کمتر از ۰/۰۵ می باشد تمامی مولفه های مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان موثر است اما با توجه به بتای بدست آمده، بالاترین تاثیر مربوط به بعد فناوری



شکل ۱. مدل نهایی پیش بینی میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی

بحث و نتیجه گیری

وضعیت امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار در وضعیت مطلوبی به سر نمی برد. نتایج این بخش با تحقیقات چو (۲۰۰۶)، برادلی (۲۰۰۶)، کولن (۲۰۰۱)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰)، ایزدی و هم کاران (۱۳۸۷) همسو است اما با نتایج تحقیق فرج الهی و معینی کیا (۱۳۸۸) مغایرت دارد.

نتایج حاصل از سوال سوم پژوهش با کمک آزمون رگرسیون چندگانه نشان داد تمامی مولفه های مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان موثر است. اما با توجه به بتای بدست آمده، بالاترین تاثیر مربوط به بعد فناوری اطلاعات و در جایگاه دوم امکانات سمعی-بصری و در جایگاه سوم فضای فیزیکی کلاس درس قرار دارد. یافته این پژوهش با یافته های پژوهش معین پور و همکاران (۱۳۸۵) متفاوت بوده است که بیانگر آن است که رابطه ضعیفی بین تاثیر امکانات آموزشی بر فرایند آموزشی و پیشرفت تحصیلی دانشجویان وجود دارد و البته یافته این پژوهش با یافته های پژوهش ونفپور (۲۰۱۱)، هانتر (۲۰۱۱)، هامیتون (۲۰۰۳) و علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) مشابه است.

با توجه به اینکه تمامی عوامل پنجگانه امکانات آموزشی در رضایتمندی ذینفعان تاثیرگذار بودند، پیشنهاد می شود برنامه های آموزش ضمن خدمت برای اساتید در زمینه آشنایی با تکنولوژی آموزشی، نحوه استفاده و بهره گیری، اثرات آموزشی و تربیتی آن و آشنایی با سخت افزارهای آموزشی ترتیب داده شود. از لحاظ مالی نیز پیشنهاد می شود از برنامه ه ای مرتبط با استفاده از وسایل تکنولوژی آموزشی حمایت شده و پشتیبانی مالی در زمینه تجهیز و به روز رسانی آنها صورت گیرد.

باتوجه به نقش امکانات آموزشی، پیشنهاد می شود فضای مناسب جهت استفاده از وسایل مرتبط با تکنولوژی آموزشی در دانشگاه ها در نظر گرفته شود؛ دیسک های فشرده کمک آموزشی با کمیت و کیفیت بیشتری جهت استفاده در بخش سمعی و بصری

دانشگاه ها رسالتی بزرگ در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای جامعه دارند. در این راستا دانشجو که خود خواستار فراگیری دانش می باشد و اساتید که آنها را در این راه هدایت می کنند، نقش برجسته ای در پیشبرد اهداف والای دانشگاه دارند. سنجش دیدگاه دانشجویان و اساتید یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت امکانات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج بدست آمده از این نظرسنجی ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها می باشد. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان و اساتید که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده ای در عملکرد و فعالیت های آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه ارتقاء کیفی و کمی واحد دانشگاهی در اختیار ما قرار می دهند که برای نیل به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر فعالیت نیاز می باشد در این مقاله سعی بر آن بود که با بررسی میزان رضایتمندی ذینفعان آموزشی اطلاعات مفیدی را در جهت پیشبرد اهداف آموزشی ارائه گردد تا با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده بازده آموزشی بالا رفته و گامی مؤثر در جهت بهبود هرچه بیشتر محیط های آموزشی دانشگاه برداشته شود.

نتایج حاصل از سوال اول پژوهش با کمک آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد بین کلیه مولفه های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. هرچند که در این میان بیشترین میزان رابطه بین مولفه های امکانات سمعی و بصری و بعد فناوری اطلاعات می باشد.

نتایج حاصل از سوال دوم پژوهش از طریق مقایسه میانگین ها نشان می دهد بالاترین نمره مربوط به وضعیت امکانات آموزشی مربوط به دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار بوده است اما به طور کلی

- خوش باطن، منوچهر؛ احساسات وطن، مهدی؛ شیرویدبخشی، آزاده؛ عبدالعلیان، فاطمه و نامداری، فرشاد. (۱۳۸۱). بررسی دانش نگرش و عملکرد اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی تبریز در مورد وسایل کمک آموزشی در تابستان ۸۱. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، شماره ۲. صص ۱۰-۲.
- شمسایی، ابراهیم. (۱۳۸۲). *تجهیزات آموزشی و آموزشگری*. زنجان: دانشگاه زنجان.
- علی میرزایی، عرفان؛ اسدی، علی و طهماسبی، مریم. (۱۳۸۹). تأثیر به کارگیری مواد و وسایل آموزشی بر آموزش های ترویجی کشاورزی. *مجله پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*. شماره ۱۲. صص ۵۴-۴۴.
- غنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۱۷. صص ۱۵۱-۱۳۵.
- فراستخواه، مقصود و کبریایی، احمد. (۱۳۷۷). آموزش عالی در قرن بیست و یکم (گزارشی از کنفرانس جهانی آموزش عالی در سال ۱۹۹۸، پاریس). *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی*. شماره ۱۷، صص ۱۲۹-۱۱۹.
- فرج الهی، مهران و معینی کیا، مهدی. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه پیام نور از خدمات پشتیبانی یادگیری. *مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی آموزش الکترونیک*.
- معین پور، حمیده؛ نصرافهانی، احمدرضا و ساعدی، عاطفه. (۱۳۸۵). تأثیر عوامل فیزیکی کلاس بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان. *فصلنامه رویکردهای نوین آموزشی*، شماره ۴. صص ۷۶-۵۴.
- خریداری شود. تجهیزات و امکانات چند رسانه ای جهت استفاده بهینه، تهیه شود. دانشگاه ها شرایط لازم را جهت استفاده از اینترنت پرسرعت و کتابخانه دیجیتال فراهم نمایند. دانشگاه ها منابع چاپی و الکترونیکی بروز و مورد نیاز رشته های دانشگاهی موجود خود هر ساله خریداری و به مجموعه خود بیافزایند. امانت بین کتابخانه های دانشگاهی انجام گیرد که سبب صرفه جویی در هزینه و تسریع در تهیه منابع می گردد. از نظر رعایت استانداردهای آموزش نیز پیشنهاد می شود استفاده از روش های تدریس همراه با تکنولوژی آموزشی و نحوه انجام آن، بخشی از ارزشیابی کار اساتید باشد.
- منابع**
- ایزدی، صمد؛ صالحی، ابراهیم؛ قره باغی، محمدمهدی. (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران). *مجله آموزش عالی ایران*. شماره ۳، صص ۴۱-۲۵.
- بابایی، محمد. (۱۳۸۴). *تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان*. دانشگاه آزاد اسلامی قوچان.
- پیری، موسی. (۱۳۸۲). موانع بهره گیری از فناوری آموزشی در فرایند یاددهی - یادگیری از دیدگاه دبیران دبیرستان های استان آذربایجان غربی. *مجله رشد تکنولوژی آموزشی*. شماره ۸، صص ۴۷-۴۱.
- حقیقی، حمیده. (۱۳۷۸). *بررسی ویژگیهای فیزیکی محیط کلاسهای دروس نظری در مدارس راهنمایی نواحی چهارگانه شیراز*. طرح تحقیقاتی شورای تحقیقات استان فارس.

- Cheng, Y, C. (2003). **Quality assurance in education: internal, interface, and future, Quality Assurance in Education**, Volume 11, Number 4, pp. 202-213.
- Chua, C. (2006). **Perception of Quality in Higher Education**. AUQA Occasional Publication; Available from: URL: <http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua>.
- Hamiton. J. & others. (2003). Vocational Training and the Bankers' Faith in the Private Sector. **Comparative Educational Review**, Vol. 36, No. 2. pp. 27-45.
- Hunter, R. C (2011). Public School Desegregation and Education Facilities. **School Business Affairs**. Vol 77. No 2. PP: 24-26.
- Gordon, D. K. (2002). Quality Management System vs. Quality Improvement, **Quality Progress**, Vol. 35, No. 11, pp: 86- 88.
- Tobin, K.G. (2010). Research on science laboratory activities: In pursuit of better questions and answers to improve learning. **School Science and Mathematics**, Vol 90. No 5. PP: 403-418.
- Vandiver, B (2011). **The Impact of School Facilities on the Learning Environment**. ProQuest LLC, Ph.D. Dissertation, Capella University.
- مهدیزاده قلعه جوق، لیدا . (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های دانشگاه های دولتی تبریز. **فصلنامه کتاب**. شماره ۵۷. صص ۱۳۵-۱۲۳.
- نجف زاده، محمدرحیم؛ خبیری، محمد و مظفری، سیدامیراحمد . (۱۳۸۹). بررسی وضعیت آموزشی، پژوهشی و امکانات گروه های تربیت بدنی و علوم ورزشی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی کشور از دیدگاه مدیران و اساتید گروه ها . **فصلنامه فراسوی مدیریت**، شماره ۱۳، صص ۲۱۳-۱۸۹.
- نفیسی، عبدالحسین. (۱۳۸۴). دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد اول (اقتصاد آموزش و پرورش عمومی)، انتشارات پژوهشکده تعلیم و تربیت.
- نورالسنا، رسول؛ سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر . (۱۳۸۷). اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. **فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی**، شماره ۴۹، صص ۱۱۹-۹۷.
- Bradley, R.B. (2006). **Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students**; Available from: URL: http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents.

A Comparative Study of Quality Assurance by Providing Educational Facilities in PNU, Azad and Non-profit Higher Education Institutions

Shafizadeh, Hamid

Faculty of Psychology and Educational Sciences, Islamic Azad University Garmsar Branch,
Garmsar, Iran

Abstract:

This study aimed to compare the educational Equipment point of view of educational stakeholders PNU, nonprofit and Azad in Garmsar city has been. This research targets applications in terms of data collection, is descriptive. The population consisted of all teachers and students of higher education institutions in the city Branch 91-90 school year, 13,849 people is that they are. Required sample size of 375 patients was determined according to Morgan credit research, this figure rose to 415. The samples in this study as a class - the ratio selected. Data were collected via a questionnaire of 26 questions and is self-made. Content validity of the survey instrument based on the number of professors in the field of higher education and to determine the reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach coefficient equal to 0/93, respectively. To analyze one sample t test, Pearson correlation and multiple regression analysis were used. The results showed that all five components of the educational facilities of the highest impact on effective stakeholder satisfaction with the IT facilities, audio - visual and physical space of the classroom. The results showed that in terms of stakeholders, educational facilities of all three institutions is not satisfactory compared to the same time units Payam Noor, Islamic Azad University of profit is better.

Keywords: Quality Assurance, Stakeholders, Educational Facilities, Physical Space, Information Technology
