

ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد

تهران مرکزی براساس الگوی رضایت دانشجویی نوئل لویتس*

Evaluation and Comparison of the Internal Performance of Tarbiat Modares University and Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Based on Noel Levitz Student Satisfaction Inventory

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۰/۱۵؛ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۶/۳/۲۱؛ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۴/۵

J. Rajabi moghadasi (MA) & A. Khosravi babadi (Ph.D)

Abstract: The present study aims to evaluate and compare the internal performance of Tarbiat Modares University and Islamic Azad University (Central Tehran Branch) concerning the 12 areas of efficacy including educational guidance, university atmosphere, life in a university complex, academic support services, importance given to students, educational effectiveness, financial help, admission efficacy, safety and security of faculties, superior services, student-centrism, and accountability to various populations. A Descriptive survey method was used in this study. A total of 328 MA/MSc and also PhD students of Tarbiat Modares University and Islamic Azad University were asked to answer to a questionnaire. Data collection instrument was a researcher-made questionnaire prepared based on the international satisfaction Pattern of Noel Levitz. The data were analyzed using t-tests, paired samples t-test, one-sample t-tests and Friedman's test. The results revealed that all the 12 areas were of great importance. The highest relative satisfaction belonged to three areas of superior services, admission efficacy and educational effectiveness. Other elements were of the least satisfaction level. Moreover, comparison of the two universities showed that, in terms of accountability to various populations, Tarbiat Modares University students felt moderate to high satisfaction level. Concerning the other parameters, in spite of the higher mean scores of satisfaction in the view of Tarbiat Modares University students relative to those in the view of Islamic Azad University students, there appeared no significant difference. In both universities, satisfaction of educational performance was at low level.

Key words: Evaluation, Comparison of internal performance, Student's satisfaction, Tarbiat Modares University, Islamic Azad University.

جواد رجبی مقدسی^۱ و علی اکبر خسروی بابادی^۲

چکیده: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی در ۱۲ حیطه اثربخشی، راهنمایی تحصیلی، جو دانشگاه، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی دانشگاه، میزان اهمیت به دانشجویان، اثربخشی آموزشی، کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجویان، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو محوری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون انجام شده است. در این پژوهش از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است و در مجموع تعداد ۳۲۸ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته بود که بر مبنای پرسشنامه بین‌المللی رضایت‌سنجی نوئل لویتس تهیه گردید. داده‌های بدست آمده با استفاده از آزمون‌های t وابسته، t گروه‌های مستقل، t تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن، تحلیل شد. نتایج نشان داد که، تمامی مؤلفه‌ها از اهمیت زیادی برخوردار بوده‌اند. بیشترین میزان رضایت نسبی مربوط به سه مؤلفه، خدمات برتر، اثربخشی پذیرش دانشجویان و اثربخشی آموزشی بوده و در سایر مؤلفه‌ها کمترین میزان رضایت مشاهده شده است. همچنین مقایسه دو دانشگاه نشان داد که در بعد پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون، رضایت دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس در حد متوسط به بالا بوده است. در سایر مؤلفه‌ها علی‌رغم بالاتر بودن میانگین بدست آمده از نظر دانشجویان در دانشگاه تربیت مدرس نسبت به میانگین بدست آمده در دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی، تفاوت معناداری بین دو دانشگاه مشاهده نشد. و میزان رضایت از عملکرد آموزشی دانشگاه‌ها در حد پایین ارزیابی شده است.

کلید واژه‌ها: ارزیابی، مقایسه عملکرد درونی، میزان رضایت دانشجویان، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه آزاد تهران مرکزی.

* این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته برنامه‌ریزی درسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی است.

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی درسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
javad.rm95@gmail.com

۲. نویسنده مسئول: دانشیار گروه برنامه‌ریزی درسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
khosravi.edu@gmail.com

مقدمه

در شرایط حاضر که فرآیند توسعه بر محور دانش و پژوهش قرار گرفته است، اهمیت نهادهای آموزش عالی بیش از پیش آشکار شده است. کشورهایی که توانسته‌اند نهادهای آموزش عالی خود را به‌طور بهینه توسعه بخشند و برنامه‌های آموزش عالی خود را متناسب با نیازهای جامعه متحول سازند، در امر توسعه پیشگام هستند. بر این اساس توسعه دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی جهت تربیت نیروی انسانی متخصص و توانمند به‌گونه‌ای که پاسخگوی فوری کشور و جامعه جهانی باشد، چالشی است که امروز فراروی هر کشوری قرار گرفته است (شرما، ۱۳۷۷).^۱ تغییرات روزافزون جغرافیایی سیاسی، اقتصادی و فناورانه که بر کل جهان تأثیر گذاشته‌اند دانشگاه‌ها را نیز فرا گرفته است. هر چند دانشگاه‌ها در طول حیات طولانی خود، دوران سختی را پشت سر گذاشته‌اند اما اکنون برای اولین بار تهدیدهای سیاسی و تغییرات و فشارهای اقتصادی و فناورانه، روشی را که آن‌ها با استفاده از آن رسالت‌های خود را به انجام می‌رسانند، به چالش طلبیده است. به‌ویژه اینکه دو نیروی قوی، یعنی جهانی شدن و انقلاب فناوری اطلاعات نیز وارد عرصه عمل شده‌اند. جهانی شدن به‌ویژه رشد و توسعه سریع صنعت دانش، نظام آموزشی را شدیداً متحول ساخته است، زیرا امکان انتقال سریع‌تر و مقرون به صرفه‌تر اطلاعات بیشتر و گسترده‌تر می‌شود. این پیشرفت‌ها مستلزم تغییر موقعیت و جایگاه دانشگاه خواهد بود. دانشگاه‌ها در یک محیط رقابتی و به‌منظور جهانی عمل کردن، خواه ناخواه باید دانشجویان را به‌عنوان مشتری محسوب کند و برنامه‌های خود را با نیازها و خواسته‌های آن‌ها هماهنگ کند (مشرف جواد، ۱۳۸۵).

آموزش عالی در مقام متولی تدارک سرمایه انسانی، وظایف مهم و رسالت‌های والایی در رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور دارد، و کم و بیش در تمام کشورها اهداف کلی و مشخصی هم‌چون انجام پژوهش‌های بنیادی، علمی و کاربردی به‌منظور پیشرفت گسترش علم و دانش در جامعه، تربیت و تأمین نیروی انسانی ماهر، متخصص و کارآمد مورد نیاز بخش‌های مختلف جامعه را دنبال می‌نماید.

چالش‌های امروزی آموزش عالی و پیچیدگی‌های ناشی از آن، توسعه درونی دانشگاه را به‌عنوان یکی از دغدغه‌های ضروری دولت‌ها و مؤسسات آموزش عالی در سراسر دنیا تبدیل کرده است (مطلبی فرد، آراسته، نوه ابراهیم و عبدالهی، ۱۳۹۵).

امروزه در عصر جهانی شدن به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش‌ها فرهنگ‌ها و انتظارات و مطالبات ملت‌ها ایجا شده است و با توجه به

ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی... ۱۶۱

رقابت بالای ارائه‌دهندگان خدمات علمی که بر فرآیند تحولات در دانشگاه‌ها نیز تأثیر گذاشته است، در واقع پاسخگو بودن دانشگاه‌ها در برابر دانشجویان سبب شده است مسئولین دانشگاه‌ها از منظری جدید به‌منابه مشتریان بخش خصوصی به دانشجویان بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی دانشجویان و به دنبال آن ارتقاء کیفیت داخلی دانشگاه‌ها را فراهم سازند.

از آنجا که مؤسسات آموزش عالی به وسیله شرایطی چون کاهش بودجه، تقاضا برای پاسخگویی عمومی و افزایش رقابت در ثبت‌نام دانشجویان به چالش کشیده می‌شوند، ارزیابی عقاید بر نگرش دانشجویان به‌عنوان ضرورت مدرن روز در دانشگاه‌ها مطرح است (الیوت و شین^۱، ۲۰۰۲).

ارزشیابی ممکن است برای ارزیابی اثربخشی دوره، اثربخشی سازمان، تعیین رضایت تحصیلی دانشجو و انواع پیمایش نیازها مورد استفاده قرار گیرد. داده‌های ارزشیابی، درون‌داده‌های طراحی شده‌ی بسیار مفیدی را برای فرآیند تصمیم‌گیری درباره دوره‌ها و خدمات دانشجویی در دانشکده فراهم می‌سازد.

مؤسسات آموزش عالی (دانشگاه‌ها، دانشکده‌ها، واحدهای آموزش عالی) برای تحقق هدف‌های مورد نظر و انجام وظایف مورد انتظار، علی‌الاصول باید کارکردهای مدیریت آموزش عالی را مورد استفاده قرار دهند. این کارکردها شامل:

۱- برنامه‌ریزی توسعه آموزش عالی ۲- سازماندهی آموزش عالی ۳- هدایت و رهبری آموزش عالی ۴- ارزشیابی آموزش عالی، هستند.

استفاده از ارزشیابی آموزش عالی به مدیریت امکان می‌دهد تا ضمن افزایش کارایی، از تحقق هدف‌ها اطمینان حاصل کند (دایره‌المعارف آموزش عالی).

در این پژوهش به ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی از منظر دانشجویان پرداخته شده است.

بیان مسئله

دانشگاه‌ها ابزاری عمده برای توسعه کشور هستند، زیرا از یک سو رکن اصلی توسعه (یعنی نیروی انسانی) را پرورش می‌دهند و از سوی دیگر با تولید ساز و کارهای توسعه (یعنی علم و فناوری) فرصت‌های بیشتری را برای سرمایه‌گذاری مشترک بین دانشگاه‌ها و صنایع دارای فناوری پیشرفته ایجاد می‌کنند. تغییرات روزافزون جغرافیایی، سیاسی، اقتصادی و تکنولوژیکی که بر کل جهان تأثیرگذار هستند، دانشگاه را نیز در بر خواهد گرفت (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

دانشگاه‌ها با بررسی و تنظیم خدمات سازمانی برای پاسخگویی به نیازهای (انتظارات)

دانشجویان خود، قادر به ایجاد تعامل بهتر با دانشجویان در تجربیات دانشگاهی خواهند بود که به درجات بالایی از رضایت دانشجویی منجر می‌شود.

از آنجا که رابطه مثبت بین رضایت دانشجویان و ویژگی‌های دانشگاه مانند ابقاء دانشجویان و نرخ فارغ‌التحصیلی وجود دارد، بسیاری از دانشگاه‌ها رضایت‌سنجی را در امور بازاریابی، ثبت‌نام و فرایندهای برنامه‌ریزی خود گنجانده‌اند (الیوت ۲۰۰۲).

در اغلب کشورهای جهان برای هماهنگ‌تر کردن نظام‌های آموزش عالی و برنامه‌های دانشگاهی با نیازهای توسعه‌ای و تحولات جهانی، ارتقاء کیفیت آموزش عالی در اولویت قرار گرفته است. حاصل این امر آن بوده است که در چند سال اخیر کوشش‌های قابل توجهی نسبت به ارزیابی کیفیت دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزش عالی در برخی کشورهای جهان به عمل آمده است. علاوه بر آن سایر کشورها نیز به‌طور روزافزون نیاز به ارزیابی کیفیت آموزش عالی را احساس کرده‌اند و اقداماتی در این راستا به عمل آورده‌اند (بازرگان و اسحاقی، ۱۳۸۷ به نقل از شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی، ۲۰۰۳).

عقاید و نظرات دانشجویان بر ماهیت و ترکیب ساختار دانشکده‌ها و خدمات دانشجویی ارائه شده اثرگذار است، عدم رضایت‌مندی و دیدگاه منفی دانشجویان پیامدهای نامطلوبی به دنبال دارد که به تبع آن یا دانشکده‌ها جهت فراهم‌آوری ساختار و خدمات بهتر برای دانشجویان، تغییراتی در مدیریت ایجاد می‌کند و یا دانشجویان تصمیم به ترک آن دانشکده‌ها می‌گیرند و یا سایر دانشجویان را از آمدن به این دانشکده‌ها منصرف می‌کنند.

یکی از ابزار دقیق و شناخته شده‌ای که در اکثر دانشکده‌ها و دانشگاه‌های معتبر جهان جهت بررسی رضایت‌مندی دانشجویان مورد استفاده قرار می‌گیرد، مقیاس سنجش رضایت‌مندی دانشجو است که در این پژوهش سعی بر آن است تا با بررسی عملی بودن، اعتبار، و روایی آن بتوان به یک نسخه بومی شده دست یافت و از آن در جهت دیدگاه‌ها، نظرات و انتظارات دانشجویان ایرانی و میزان برآورده شدن این مطالب و انتظارات توسط دانشکده‌ها و مؤسسات آموزش عالی بهره گرفت.

بنابراین دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی به‌مثابه اهرم‌های نیرومند آموزش عالی در کشور جهت همسویی با تغییر و تحولات جهانی و در عرصه رقابت با دیگر مراکز علمی باید بتوانند با یک دید جامع و گسترده در خصوص انتظارات دانشجویان و نقاط قوت و ضعف و چالش‌های موجود در برنامه‌های علمی ارائه شده توسط دانشکده‌های متبوع کسب کنند. لذا پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی است که خدمات علمی و آموزشی ارائه شده توسط دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی تا چه حد پاسخگوی نیازها و انتظارات دانشجویان است؟

پیشینه پژوهش

آموزش عالی با پیشینه‌ای به قدمت بیش از هشت سده، به‌عنوان نهادی کلیدی مورد توجه خاص ملت‌ها و دولت‌هاست. دستیابی به فناوری و دانش پیشرفته که نقش مؤثری در تحقق و شتاب حرکت اجتماعی و اقتصادی ملل دارد، فقط با تقویت آموزش عالی و برنامه‌ریزی کمی و کیفی آن میسر است (دایره‌المعارف آموزش عالی، ج اول، ۱۳۸۳).

رسالت دانشگاه در آموزش، پژوهش و خدمات اجتماعی از ویژگی‌های دانش‌نشاط می‌گیرد. به‌طور کلی دانش‌دارای سه ویژگی کسب، اشاعه و اجراست. با تعامل این سه عنصر است که دانش‌نوین ایجاد می‌شود. ماهیت دانش به‌گونه‌ای است که فرایند کسب، اشاعه و اجرای آن موجب ایجاد انگیزه و هدایت دانش‌پژوهان خواهد شد. کسب دانش از طریق پژوهش، اشاعه آن از راه آموزش و اجرای آن بوسیله خدمات اجتماعی صورت می‌پذیرد (آراسته، ۱۳۸۴). دانشگاه‌ها باید اشتیاق بیشتری به مشارکت با صنعت، دولت و سایر مؤسسات آموزش عالی از خود نشان دهند و یا حتی در این کار رهبری را بر عهده بگیرند و شرکای قابل اعتمادی برای شرکت‌ها و مؤسسه‌ها و غیره باشند.

رسالت دانشگاه‌ها از دو بعد در معرض خطر است؛ اول اینکه پیچیدگی روزافزون پژوهش و هم‌چنین ضرورت بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی، در حال ایجاد شکافی روزافزون میان فعالیت‌های پژوهشی، حداقل در سطح تحصیلات تکمیلی است.

دوم اینکه شفافیت و رقابت روزافزون همراه با ارتقای کیفیت نیز تهدیدهای برای الگوی دانشگاه جامع به‌شمار می‌آیند. از آنجا که دانشگاه در یک بازار رقابتی و شفاف برای نوآوری و انتقال دانش فعالیت می‌کنند، در صورت عدم تضمین استانداردهای کیفی، بهترین مشتریان بالقوه خود را از دست خواهد داد (مشرف‌جوادی، ۱۳۸۵).

به‌طور کلی دانشگاه‌ها شاخص اصلی پیشرفت یک کشور محسوب می‌شوند و موجبات رقابت‌پویای یک کشور را در منطقه و جهان فراهم می‌کنند. بنابراین، تقویت کیفیت آموزش عالی اساس همکاری‌های علمی بین‌المللی و تقویت کشورها در رقابت‌های منطقه‌ای و جهانی است. گسترش آموزش عالی بیش از هر چیز نشان‌دهنده خواسته مردم برای کسب علم در جهت بهبود زندگی خود و دیگر افراد جامعه است، اما آموزش عالی در ایران هیچگاه منطبق با نیازهای جامعه گسترش نیافته است (آراسته، ۱۳۸۵).

در سه دهه گذشته نسبت جمعیت دانشجویی ایران به افراد گروه سنی ۱۸ تا ۲۴ ساله از ۵ درصد به بیش از ۲۰ درصد افزایش یافته است، اما نسبت افزایش سایر عوامل نظام آموزش عالی (از جمله هیأت علمی، فضای آموزشی و غیره) با رشد جمعیت دانشجویی هماهنگ نبوده است. بنابراین حفظ کیفیت آموزش عالی هم‌زمان با ایجاد فرصت‌های بیشتر یادگیری به‌منظور پاسخ

دادن به تقاضای اجتماعی در آموزش عالی، یکی از دغدغه‌های نظام آموزش عالی است (بازرگان و اسحاقی، ۱۳۸۷).

در طول دو دهه گذشته یکی از سیاست‌های اصلی آموزش عالی در ایران افزایش دسترسی بوده است. نشانگرهای کمی دسترسی به آموزش عالی در ایران از شکاف موجود این جامعه با محیط پیشرو جهانی حکایت می‌کند (فراستخواه، ۱۳۸۷).

با توجه به نقش و جایگاه دانشگاه‌ها و حساسیت زیاد مردم به عملکرد این نهاد، آنها باید در هر دو بعد کمی و کیفی و به صورت موزون و متعادل رشد کنند. از سوی دیگر، امروزه محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه، بررسی عملکرد دانشگاه‌ها را ضروری می‌سازد. نگاهی به تحولات نظام آموزشی عالی کشور در دو دهه گذشته از نظر جمعیت دانشجویی، حاکی از رشد کمی و عدم توجه کافی به کیفیت دانشگاه‌ها و بهبود ارتقای آن است. بهبود و ارتقای کیفیت مستلزم استقرار ساز و کار مناسب ارزیابی است. سیستم مناسب و کارآمد ارزیابی در نظام آموزش عالی باید متناسب با ویژگی‌ها، شرایط و زمینه خاص این نظام و در جهت آگاهی از وضعیت موجود و بهبود و ارتقای آن باشد (بازرگان، ۱۳۸۳).

ارزشیابی ممکن است برای ارزیابی اثر بخشی دوره، اثربخشی سازمان، تعیین رضایت تحصیلی دانشجویان و انواع پیمایش نیازها مورد استفاده قرار گیرد. داده‌های ارزشیابی دروندادهای طراحی شده بسیار مفیدی را برای فرایند تصمیم‌گیری درباره دوره‌ها و خدمات دانشجویی در دانشکده‌ها فراهم می‌سازد.

اثربخشی به معنی میزان مطلوب موفقیت در تحقق هدف‌ها و انجام دادن مأموریت‌های محوله مورد نظر است یا به عبارتی، ایجاد نتایج مطلوب معنا شده است (دایره‌المعارف آموزش عالی). یکی از شاخص‌های مهم اثربخشی سازمانی تعیین رضایت دانشجویی است.

تعاریف مربوط به رضایت دانشجویی بسیار متنوع و گوناگون است. منشاء این تعاریف، به تحقیقات مربوط به رضایت شغلی بر می‌گردد. تعاریف معمول و متعارف رضایت دانشجویی منتج شده از تعاریف و توصیفات مربوط به رضایت شغلی است (آدم^۱، ۲۰۰۸). رضایت دانشجویی عکس‌العمل عاطفی دانشجویان به دانشگاه است (رید و همکاران^۲، ۱۹۸۴). رضایت دانشجویی تجربه ذهنی فرد در طول تحصیل در دانشگاه و درک ارزش جنبه‌های مختلف فرآیند آموزش است (دلوچی^۳، ۲۰۰۳).

1. Odom
2. Reed
3. Deluchi

ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی... ۱۶۵

مؤسسه نوئل لویتس^۱ یک مؤسسه بین‌المللی در امر رضایت‌سنجی دانشجویی است. در طول دهه‌های گذشته بالغ بر ۲۷۰۰ دانشکده در آمریکای شمالی و حومه آن از مؤسسه نوئل لویتس برای همکاری در انجام پیمایش‌های رضایت‌سنجی دعوت به عمل آورده‌اند.

مطالعات بررسی رضایت‌مندی دانشجویان در دانشگاه‌های ایالت اونتاریو، انستیتوهای کانادایی، دانشگاه‌های آلاسکا، ایالت کالیفرنیا، آریزونا، آرکانزاس، تگزاس، آلاباما، مینه سوتا، اوهایو، بالتیمور و ماساچوست در سال‌های اخیر که دانشگاه‌های ملی محسوب می‌شوند، انجام شده است. هم چنین در دانشگاه‌های خصوصی در همین ایالات و دانشگاه‌های کانادا و آمریکای لاتین نیز انجام شده است.

در این پژوهش نیز با استفاده از الگوی رضایت دانشجویی مؤسسه نوئل لویتس میزان رضایت دانشجویان از عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس بررسی می‌شود.

مرور پیشینه ها

مطالعه پیشینه پژوهش‌های انجام شده در ایران و کشور های دیگر در رابطه با ارزیابی عملکرد درونی دانشگاه‌ها نشان داد که تا کنون پژوهشی با هدف «ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی» صورت نگرفته ولی در زمینه‌های مربوط به آن مطالعاتی صورت گرفته که قابل بررسی و استفاده می‌باشند. و به صورت مختصر به آن اشاره می‌شود:

- خسروی بابادی، رجبی مقدسی و سمیعی (۱۳۹۵) در پژوهشی رضایت دانشجویان از کیفیت عملکرد درونی دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی را بررسی کردند. که این بررسی نیز در ۱۲ مؤلفه نوئل لویتس انجام شد. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داد، رضایت دانشجویان در تمام مؤلفه‌ها در سطح پایین گزارش شده و عملکرد دانشگاه در حد انتظار دانشجویان نبوده است.

- رختی، طاهره (۱۳۸۷) در پژوهشی میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده‌های کشاورزی تهران و تربیت مدرس را از روش‌ها و ابزارهای تدریس در دوره‌های آموزش عالی بررسی کرد. براساس نتایج پژوهش، از نظر دانشجویان مورد مطالعه در مورد اهداف تدریس، گویه «داشتن اهداف صریح و واضح» از بالاترین اولویت و گویه «مبتنی بودن اهداف با نیاز فراگیران» از کمترین میزان اولویت برخوردار است.

- سیادت، شمس، همایی و غریبی (۱۳۸۴) با هدف تعیین میزان رضایت مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت خدمات آموزشی در چهار حیطه آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت انجام داده‌اند. نتیجه بدست آمده حاکی از این مطلب بود که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از

1. Noel Levitz (SSI)

هیچ‌یک از چهار حیطه عملکرد آموزشی، اداری کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند. نظرات مدرسان و دانشجویان مؤنث و مذکر دوره تحصیلات تکمیلی، تفاوت معنی‌داری نداشت. عدم رضایت مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مدیریت خدمات آموزشی می‌تواند در سطح مدیریت دانشگاه، یک ضعف تلقی شود که نیاز است مدیران ارشد در این زمینه اقدامات لازم را برای بهبود کیفیت مدیریت خدمات آموزشی انجام دهند.

- کیدوری (۱۳۸۶) پژوهشی تحت عنوان معرفی برخی شاخص‌های کیفیت نظام دانشگاهی برای استفاده در بودجه‌ریزی دانشگاهی به انجام رساند. نتایج پژوهش نشان داد که بین منابع مالی مشخص شده برای بخش آموزش عالی در برنامه‌های توسعه و اهداف کمی و کیفی موجود (شاخص‌های کیفی و کمی) در مفاد برنامه‌ها رابطه‌ای وجود ندارد. در روش‌های بودجه‌ریزی به کار گرفته شده هیچ توجهی به روند بهبود [یا عدم بهبود] کیفیت در دانشگاه نمی‌شود و بودجه‌ی هر دانشگاه به صورت سالیانه و صعودی بدون توجه به شاخص‌های عملکردی نظام دانشگاهی افزایش می‌یابد.

- روزگار، آمیتیدا (۱۳۹۰) در پژوهشی با هدف تعیین میزان رضایت دانشجویان از عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز و تهران جنوب را سنجیده و مقایسه نموده است. نتایج بدست آمده مشخص شد به جز در مؤلفه‌های میزان اهمیت دادن به دانشجو، میزان اثربخشی آموزشی، و سلامت و امنیت دانشکده‌ها، در بقیه مؤلفه‌ها میزان رضایت در حد پایین گزارش شده است. و بیشترین رضایت نسبی مربوط به مؤلفه سلامت و امنیت دانشکده بوده است.

- موسی خانی، حق‌خواه و حسن‌زاده (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان ارائه یک چهار چوب مدون و مفهومی برای ارزیابی نظام عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که عامل‌های مربوط به امور پژوهشی و رشد کیفیت آموزشی دارای رتبه‌های برتر است و توجه به عوامل دانشجویی و سپس جنبه‌های فرهنگی و خدماتی دارای اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرد. در این پژوهش نشان داده شده براساس شاخص‌های اولویت‌بندی شده نظام ارزیابی عملکرد سازمانی مناسبی را می‌توان در چهارچوب الگوی بازخورد ۳۶۰ درجه می‌توان برای ارزیابی دانشگاه‌ها به کار گرفت.

- نتایج منتشر شده توسط موسسه نوئل لویتس از رضایت‌سنجی دانشجویی دو ساله دانشگاه آلاسکا در سال ۲۰۰۷ نسبت به ۲۰۰۵ نشان داد که بیشترین مقدار رضایت مربوط به مؤلفه‌های خدمات برتر و زندگی در مجتمع دانشگاهی می‌باشد.

- نتایج منتشر شده توسط موسسه نوئل لویتس از رضایت‌سنجی دانشگاه کلمبیای شیکاگو در سال ۲۰۰۷ نسبت به سال ۲۰۰۵ حاکی از آن است که از ۱۲ مؤلفه مورد نظر، ۸ مؤلفه دچار کاهش رضایت شده‌اند و این کاهش در مؤلفه‌های اثربخشی آموزشی، اهمیت دادن به دانشجویان

و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون از لحاظ آماری معنا دار است.

هدف و پرسش‌های پژوهش

هدف اصلی پژوهش

«ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی» است. در راستای تحقق این هدف پرسش‌های زیر مورد بررسی قرار گرفته‌اند:

- ۱- مؤلفه‌های ارزیابی درونی (اثر بخشی، راهنمایی تحصیلی، جو دانشگاه، زندگی در مجتمع دانشگاهی، خدمات حمایتی دانشگاه، میزان اهمیت به دانشجو، اثربخشی آموزشی، کمک‌های مالی و حمایتی، اثربخشی پذیرش دانشجو، سلامت و امنیت دانشکده‌ها، خدمات برتر، دانشجو محوری و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون) تا چه حد منطبق با انتظارات دانشجویان است؟
- ۲- کدامیک از موارد ذکر شده برای دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی از اهمیت بیشتری برخوردار است؟
- ۳- دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی نسبت به کدامیک از این مؤلفه‌ها از رضایت‌مندی بیشتری برخوردارند؟
- ۴- چه تفاوتی بین دیدگاه دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی مختلف در خصوص مؤلفه‌های ذکر شده وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و به صورت پیمایشی است زیرا پژوهشگر بدون دخل و تصرف در متغیرها موقعیت را همان‌گونه که هست مورد بررسی قرار داده است.

جامعه آماری و حجم آن

جامعه آماری پژوهش حاضر ۱۴۹۲۰ نفر از دانشجویان شامل ۹۹۹۷ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه تربیت مدرس و ۴۹۲۳ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (مجتمع ولیعصر (عج)) می‌باشند که مشغول به تحصیل بوده‌اند.

برآورد حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش جهت تعیین حجم نمونه با استفاده از روش تصادفی ساده، از بین دانشگاه‌های تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی و با مراجعه به فرمول کوکران تعداد ۳۲۸ نفر محاسبه که از این تعداد ۲۱۷ نفر از دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس و تعداد ۱۱۱ نفر از

دانشجویان دانشگاه آزاد تهران مرکزی انتخاب شدند.

در این پژوهش جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایت‌مندی دانشجویان از نوع محقق ساخته و بر مبنای پرسشنامه بین‌المللی رضایت‌سنجی دانشجویی مؤسسه نوئل لویتس که دارای استانداردهای جهانی است و در اکثر دانشگاه‌های ایالات متحده، آمریکای شمالی، آمریکای لاتین و کانادا به اجرا در آمده، استفاده می‌گردد. در این پژوهش پس از ایجاد پاره‌ای تغییرات و حذف تعدادی از آیتم‌ها، ۶۱ پرسش برای پرسشنامه رضایت‌سنجی دانشجویی تهیه شده است. ۵۸ پرسش از این پرسشنامه که در برگرنده ۱۱ مؤلفه می‌باشد در دو بعد اهمیت و رضایت و ۳ پرسش مربوط به مؤلفه پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون تنها در بعد رضایت، برای سنجش در اختیار دانشجویان قرار گرفت.

به‌منظور بررسی پایایی از ضریب آلفای کرانباخ بهره گرفته شده است. ضرایب به دست آمده در هر یک از مؤلفه‌های پرسشنامه در وضع موجود و مطلوب به شرح ذیل می‌باشد:

جدول ۱. ضرایب آلفا کرانباخ برای ابعاد پرسشنامه

وضعیت مطلوب	وضعیت موجود	متغیرها
۰,۶۸	۰,۶۷	راهنمایی تحصیلی
۰,۷۲	۰,۷۲	جو دانشگاه
۰,۸۰	۰,۷۹	زندگی در مجتمع دانشگاهی
۰,۶۷	۰,۶۹	کیفیت خدمات حمایتی
۰,۶۵	۰,۶۴	اهمیت دادن به دانشجو
۰,۷۷	۰,۷۸	اثر بخشی آموزشی
۰,۷۳	۰,۷۱	کمک‌های مالی و حمایتی
۰,۶۳	۰,۶۴	اثر بخشی پذیرش دانشجو
۰,۶۹	۰,۶۷	سلامت امنیت دانشگاه
۰,۶۹	۰,۷۰	خدمات برتر
۰,۶۸	۰,۶۸	دانشجومحوری
-	۰,۶۶	پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون

در این پرسشنامه هر بعد در طیف لیکرت چهار درجه‌ای مورد بررسی قرار می‌گیرد، سطوح بعد رضایت شامل:

۱- بسیار ناراضی، ۲- ناراضی، ۳- راضی و ۴- بسیار راضی و سطوح بعد اهمیت شامل: ۱- بسیار کم اهمیت، ۲- کم اهمیت، ۳- مهم، ۴- بسیار مهم می‌باشد.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش استنباطی از آزمون t ، t گروه‌های همبسته، t مستقل، t تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

جهت بررسی سوال‌های پژوهش از آزمون t ، t گروه‌های همبسته و t تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن استفاده شده است. در این سؤالات که شامل ۱۲ مؤلفه می‌باشد میزان اهمیت و رضایت مورد سنجش قرار گرفته است.

جدول ۲. (۱۲ مؤلفه‌های مورد سنجش)

ردیف	مؤلفه‌ها
۱	راهنمایی تحصیلی
۲	جو دانشگاه
۳	زندگی در مجتمع دانشگاهی
۴	کیفیت خدمات حمایتی
۵	اهمیت دادن به دانشجو
۶	اثربخشی آموزشی
۷	کمک‌های مالی و حمایتی
۸	اثربخشی ثبت‌نام
۹	سلامت امنیت دانشکده
۱۰	خدمات برتر
۱۱	دانشجو محوری
۱۲	پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون

جدول ۳. آزمون t گروه‌های همبسته (معناداری تفاوت وضع موجود و مطلوب در ابعاد عملکرد دانشگاه

تربیت مدرس)

سطح معناداری	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	مقدار میانگین		ابعاد رضایت دانشجویان
				وضع مطلوب	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۱,۱۹	۲۱۶	۲,۹۹	۱۵,۵۸	وضع مطلوب	راهنمایی تحصیلی
				۱۲,۵۹	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۲,۹۶	۲۱۶	۴,۰۰	۲۲,۷۰	وضع مطلوب	جو دانشگاه
				۱۸,۷۰	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۳,۴۳	۲۱۶	۹,۰۸	۵۱,۳۴	وضع مطلوب	زندگی در مجتمع دانشگاهی
				۴۲,۲۶	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۵,۹۲	۲۱۶	۵,۵۱	۲۲,۴۲	وضع مطلوب	کیفیت خدمات حمایتی
				۱۶,۹۰	وضع موجود	

۰,۰۰۰۱	۱۳,۶۴	۲۱۶	۳,۶۰	۱۶,۳۰	وضع مطلوب	اهمیت دادن به دانشجو
				۱۲,۷۰	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۴,۷۰	۲۱۶	۷,۶۵	۳۶,۳۲	وضع مطلوب	اثربخشی آموزشی
				۲۸,۶۷	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۴,۰۹	۲۱۶	۳,۹۸	۱۹,۲۹	وضع مطلوب	کمک‌های مالی و حمایتی
				۱۵,۳۰	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۸,۹۹	۲۱۶	۱,۹۳	۱۵,۸۰	وضع مطلوب	اثربخشی ثبت‌نام و پذیرش دانشجو
				۱۳,۸۶	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۶۳	۲۱۶	۱,۶۸	۱۱,۹۳	وضع مطلوب	سلامت امنیت
				۱۰,۲۵	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۶۳	۲۱۶	۲,۸۹	۲۲,۴۱	وضع مطلوب	خدمات برتر
				۱۹,۵۱	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۳,۲۷	۲۱۶	۳,۶۱	۱۹,۲۲	وضع مطلوب	دانشجو محوری
				۱۵,۶۱	وضع موجود	

جدول ۴. آزمون آگروه‌های همبسته (معناداری تفاوت وضع موجود و مطلوب در ابعاد عملکرد دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی)

سطح معناداری	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	مقدار میانگین		ابعاد رضایت دانشجویان
۰,۰۰۰۱	۸,۳	۱۱۰	۳,۱۸	۱۵,۰۲	وضع مطلوب	راهنمایی تحصیلی
				۱۱,۸۴	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۴۸	۱۱۰	۴,۴۷	۲۱,۴۳	وضع مطلوب	جو دانشگاه
				۱۶,۹۶	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۹,۲۴	۱۱۰	۸,۸۷	۴۷,۹۶	وضع مطلوب	زندگی در مجتمع دانشگاهی
				۳۹,۰۹	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۱۲	۱۱۰	۴,۸۰	۲۰,۵۰	وضع مطلوب	کیفیت خدمات حمایتی
				۱۵,۶۹	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۸,۳۰	۱۱۰	۲,۹۹	۱۵,۱۲	وضع مطلوب	اهمیت دادن به دانشجو

				۱۲,۱۳	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۹,۶۵	۱۱۰	۶,۳۰	۳۳,۷۵	وضع مطلوب	اثربخشی آموزشی
				۲۷,۴۴	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۹,۹۴	۱۱۰	۴,۱۲	۱۷,۹۲	وضع مطلوب	کمک‌های مالی و حمایتی
				۱۳,۸۰	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۱۷	۱۱۰	۳,۷۶	۱۵,۵۲	وضع مطلوب	اثربخشی ثبت‌نام و پذیرش دانشجو
				۱۱,۷۶	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۱۰,۳۹	۱۱۰	۳,۲۳	۱۲,۰۰	وضع مطلوب	سلامت امنیت
				۸,۷۷	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۸,۲۰	۱۱۰	۳,۹۰	۲۱,۰۹	وضع مطلوب	خدمات برتر
				۱۷,۱۹	وضع موجود	
۰,۰۰۰۱	۹,۲۵	۱۱۰	۳,۷۹	۱۸,۰۳	وضع مطلوب	دانشجو محوری
				۱۴,۲۳	وضع موجود	

در هر دو دانشگاه تربیت مدرس و آزاد تهران مرکزی، در تمامی ۱۱ مؤلفه مورد سنجش در وضعیت مطلوب و موجود، میانگین مربوط به وضعیت مطلوب بالاتر از میزان وضعیت موجود است. مقادیر t به دست آمده در سطح $P \leq 0,01$ معنادار هستند.

بنابراین، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که طبق نظر دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، عملکرد دانشگاه در در تمامی مؤلفه‌ها، در حد انتظار نمی‌باشد. و علی‌رغم بالاتر بودن میانگین بدست آمده در دانشگاه تربیت مدرس، تفاوت معناداری بین دیدگاه دانشجویان دو دانشگاه وجود نداشت.

جدول ۵. آزمون t تک نمونه‌ای (معناداری تفاوت میانگین نظری و تجربی در بعد پاسخگویی به جمعیت های گوناگون)

سطح معناداری	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	مقدار میانگین		دانشگاه
۰,۰۰۰۱	-۴,۳۵	۱۱۰	-۰,۳۷	۷,۱۳	میانگین تجربی	تهران مرکزی
				۷,۵	میانگین نظری	
۰,۰۱	۳,۱۹	۲۱۶	۰,۲۵	۷,۷۵	میانگین تجربی	تربیت مدرس
				۷,۵	میانگین نظری	

در دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی: میانگین به دست آمده در رضایت دانشجویان از پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون برابر ۷,۱۳ است که ۰,۳۷ از میانگین نظری کمتر می‌باشد. مقدار t برابر ۴,۳۵- است که در سطح $P \leq 0,01$ معنادار می‌باشد. بنابراین، رضایت دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی از حد متوسط کمتر است.

در دانشگاه تربیت مدرس: میانگین به دست آمده در رضایت دانشجویان از پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون برابر ۷,۷۵ است که ۰,۲۵ از میانگین نظری بیشتر می‌باشد. مقدار t برابر ۳,۱۹ است که در سطح $P \leq 0,01$ معنادار می‌باشد. بنابراین، رضایت دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، از حد متوسط بیشتر است.

جدول ۶. آزمون فریدمن (اولویت‌بندی اهمیت ابعاد عملکرد دانشگاه)

رتبه	بعد	میانگین
۱	اثربخشی آموزشی	۳,۲۱
۲	جو دانشگاه	۳,۱۸
۳	اهمیت دادن به دانشجو	۳,۱۷
۴	اثربخشی پذیرش دانشجو	۳,۱۴
۵	خدمات برتر	۳,۱۳
۶	دانشجو محوری	۳,۱۲
۷	زندگی در مجتمع دانشگاهی	۳,۱۲
۸	کمک‌های مالی	۳,۱۲
۹	کیفیت خدمات حمایتی	۳,۰۹
۱۰	راهنمایی تحصیلی	۳,۰۷
۱۱	سلامت امنیت دانشگاه	۲,۹۹
$\chi^2 = 33.75$		
Df = 10		
سطح معناداری = 0.0001		

جدول فوق، میانگین اهمیت هر یک از ابعاد عملکرد دانشگاه را برای دانشجویان نشان می‌دهد. از میان ۱۱ بعد مورد بررسی، اثربخشی آموزشی، جو حاکم بر دانشگاه و اهمیت دادن به دانشجو از بیشترین اهمیتی برخوردار است. اثربخشی پذیرش دانشجو و خدمات برتر در رتبه‌های بعدی قرار دارند. کیفیت خدمات حمایتی، راهنمایی تحصیلی و سلامت و امنیت دانشگاه اهمیت کمتری در نظر دانشجویان دارند.

مقدار χ^2 دو در آزمون فریدمن، ۳۳,۷۵ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است. بنابراین، رتبه‌بندی به دست آمده معنادار می‌باشد.

جدول ۷. آزمون فریدمن (اولویت بندی رضایت از ابعاد عملکرد دانشگاه)

رتبه	بعد	میانگین
۱	خدمات برتر	۲,۶۶
۲	اثربخشی پذیرش دانشجو	۲,۶۱
۳	اثربخشی آموزشی	۲,۵۷
۴	جو دانشگاه	۲,۵۷
۵	زندگی در مجتمع دانشگاهی	۲,۵۶
۶	دانشجومحوری	۲,۵۱
۷	پاسخگویی به جمعیت های گوناگون	۲,۵۰
۸	راهنمایی تحصیلی	۲,۴۶
۹	اهمیت دادن به دانشجو	۲,۴۵
۱۰	کمک های مالی	۲,۴۵
۱۱	سلامت امنیت	۲,۴۲
۱۲	کیفیت خدمات حمایتی	۲,۳۴
$\chi^2 = 4.75$ Df = 11 سطح معناداری = 0.04		

جدول فوق، میانگین رضایت دانشجویان در هر یک از ابعاد عملکرد دانشگاه را نشان می دهد. از میان ۱۲ بعد مورد بررسی، بیشترین رضایت دانشجویان خدمات برتر، اثربخشی پذیرش و اثربخشی آموزشی است. کمترین سطح رضایت مربوط به کمک های مالی، سلامت امنیت دانشکده و کیفیت خدمات حمایتی است. مقدار χ^2 دو در آزمون فریدمن، ۴,۷۵ است که این مقدار در سطح $P \leq 0,05$ معنادار است. بنابراین، رتبه بندی به دست آمده معنادار می باشد.

جدول ۸. آزمون t گروه های مستقل (معناداری تفاوت ابعاد عملکرد دانشگاه در دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی)

ابعاد رضایت دانشجویان	مقدار میانگین	اختلاف میانگین ها	درجه آزادی	مقدار t	سطح معناداری
راهنمایی تحصیلی	۱۲,۵۹	۰,۷۵	۳۲۶	۲,۴۷	۰,۰۱
	۱۱,۸۴				
جو دانشگاه	۱۸,۷۰	۱,۷۳	۳۲۶	۲,۸۱	۰,۰۰۰۱
	۱۶,۹۶				
زندگی در مجتمع دانشگاهی	۴۲,۲۶	۳,۱۷	۳۲۶	۳,۹۳	۰,۰۰۰۱
	۳۹,۰۹				

۰,۰۰۳	۲,۹۷	۳۲۶	۱,۲۰	۱۶,۹۰	تربیت مدرس	کیفیت خدمات حمایتی
				۱۵,۶۹	تهران مرکزی	
۰,۰۰۴	۱,۹۷	۳۲۶	۰,۷۱	۱۲,۸۴	تربیت مدرس	اهمیت دادن به دانشجو
				۱۲,۱۳	تهران مرکزی	
۰,۰۰۳	۲,۱۲	۳۲۶	۱,۳۴	۲۸,۷۹	تربیت مدرس	اثربخشی آموزشی
				۲۷,۴۴	تهران مرکزی	
۰,۰۰۲	۴,۵۲	۳۲۶	۱,۵۰	۱۵,۳۰	تربیت مدرس	کمک‌های مالی و حمایتی
				۱۳,۸۰	تهران مرکزی	
۰,۰۰۰۱	۲,۷۰	۳۲۶	۰,۶۲	۷,۷۵	تربیت مدرس	پاسخگویی به جمعیت‌ها
				۷,۱۳	تهران مرکزی	
۰,۰۰۰۷	۶,۳۰	۳۲۶	۱,۴۷	۱۰,۲۵	تربیت مدرس	سلامت امنیت
				۸,۷۷	تهران مرکزی	
۰,۰۰۰۱	۶,۲۸	۲۰۹,۹۵	۲,۳۲	۱۹,۵۱	تربیت مدرس	خدمات برتر
				۱۷,۱۹	تهران مرکزی	
۰,۰۰۰۱	۴,۰۵	۳۲۶	۱,۳۷	۱۵,۶۱	تربیت مدرس	دانشجو محوری
				۱۴,۲۳	تهران مرکزی	
۰,۰۰۰۱	۷,۰۵	۲۱۳,۳۴	۲,۱۰	۱۳,۸۶	تربیت مدرس	اثربخشی پذیرش دانشجو
				۱۱,۷۶	تهران مرکزی	

جدول فوق، تفاوت میانگین به دست آمده در خصوص ابعاد عملکرد دانشگاه‌های تربیت مدرس و آزاد اسلامی (واحد تهران مرکزی) را براساس نظر دانشجویان نشان می‌دهد. قبل از اجرای آزمون t گروه‌های مستقل، همگنی واریانس‌ها در دو گروه، با استفاده از آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفته است. مقادیر به دست آمده در همه ابعاد، به جز خدمات برتر و اثربخشی پذیرش دانشجو، در سطح $P \leq 0,05$ معنادار نمی‌باشند. بنابراین، در این ابعاد واریانس‌های دو گروه تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند و دو گروه همگن هستند. اما در دو بعد خدمات برتر و اثربخشی پذیرش دانشجو، مقدار F به دست آمده در آزمون لوین در سطح $P \leq 0,01$ معنادار است و دو گروه ناهمگن هستند و می‌بایست از آزمون t گروه‌های مستقل برای گروه‌های ناهمگن استفاده نمود.

در تمامی ابعاد، میانگین به دست آمده در دانشگاه تربیت مدرس بالاتر از دانشگاه آزاد تهران مرکزی می‌باشد. بررسی مقادیر t نشان می‌دهد که در ابعاد راهنمایی تحصیلی، جو دانشگاه، زندگی در مجتمع دانشگاهی، کیفیت خدمات حمایتی، پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون، سلامت امنیت دانشگاه، خدمات برتر، دانشجو محوری و اثربخشی ثبت‌نام مقادیر t به دست آمده

در سطح $P \leq 0,01$ معنادار هستند. ضمن اینکه در سه بعد اهمیت دادن به دانشجو، اثربخشی آموزشی و کمک‌های مالی و حمایتی مقادیر t به دست آمده در سطح $P \leq 0,05$ معنادار هستند. بنابراین، با توجه به بالاتر بودن میانگین نمرات در دانشگاه تربیت مدرس، می‌توان گفت که از نظر دانشجویان عملکرد دانشگاه تربیت مدرس به‌طور معناداری مطلوب‌تر از دانشگاه آزاد اسلامی (واحد تهران مرکزی) می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر براساس الگوی رضایت دانشجویی مؤسسه نوئل لویتس انجام شده است. مؤسسه نوئل لویتس یک مؤسسه معتبر بین‌المللی در امر رضایت‌سنجی دانشجویی است و در بیش از ۴۰ سال گذشته حدود ۳۰۰۰ دانشکده در آمریکای شمالی و حومه آن از این مؤسسه برای همکاری در انجام پیمایش‌های رضایت‌سنجی دانشجویی دعوت به عمل آوردند. و با توجه به اعتبار بالایی که نتایج بدست آمده در سطح بین‌المللی دارد، می‌تواند دیدی نسبتاً همه‌جانبه به مسئولین دانشگاه‌ها برای تقویت یا اصلاح امور بدهد.

طبق گزارش مؤسسه نوئل لویتس در سال ۲۰۰۹ مشاوره تحصیلی از مهم‌ترین نیازهای دانشجویان و دارای اولویت ویژه در دانشگاه‌های مورد بررسی بوده است. در این مورد تنها مؤلفه‌ای که توانسته بود به‌طور گسترده رضایت دانشجویان را جلب کند، در دسترس بودن مشاوران تحصیلی بوده است و دانشکده‌ها برای رسیدن به رضایت از مؤلفه‌ای چون اهمیت دادن مشاوران به موفقیت دانشجویان و در بعضی دانشکده‌ها برای بالا بردن دانش مشاوران تحصیلی باید تلاش بیشتری انجام دهند.

مؤلفه‌های ۱۲ گانه رضایت دانشجویی مؤسسه نوئل لویتس در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت و این مؤلفه‌ها با ۶۱ سوال سنجیده شدند.

با توجه به مباحث مطروحه در پژوهش و نتایج حاصله مشخص گردید که تغییر و تحولات جهانی باعث ایجاد چالش‌هایی در آموزش عالی جهان و هم‌چنین ایران شده است و چالش‌های ایجاد شده باعث ایجاد تغییراتی در وضعیت موجود دانشگاه‌ها می‌شود که در اثر عدم توجه و ارائه راهکارهای مناسب برای رفع این چالش‌ها، اثرات و نتایج نامطلوبی را برای دانشجویان و دانشگاه‌ها در بر دارد.

بررسی نتایج به دست آمده حاکی از آن است که میزان اهمیتی که دانشجویان برای هریک از ابعاد قائل هستند، متفاوت است. و علی‌رغم اهمیت همه مؤلفه‌های این پژوهش از نظر دانشجویان، اما میزان رضایت دانشجویان در حد انتظار آن‌ها و چشمگیر نبوده است. از میان ۱۱ بعد مورد بررسی، اثربخشی آموزشی از بیشترین اهمیت برای دانشجویان برخوردار است. توجه به

جو دانشگاه، اهمیت دادن به دانشجو و اثربخشی پذیرش دانشجو در رتبه‌های بعدی قرار دارند. خدمات برتر، دانشجو محوری، زندگی در مجتمع دانشگاهی و کمک‌های مالی در جایگاه‌های بعدی قرار دارند. کیفیت خدمات حمایتی، راهنمایی تحصیلی و سلامت امنیت دانشگاه، اهمیت کمتری در نظر دانشجویان دارند.

در ابعاد راهنمایی تحصیلی، جو دانشگاه، زندگی در مجتمع دانشگاهی، کیفیت خدمات حمایتی، اهمیت دادن به دانشجو، اثربخشی آموزشی، کمک‌های مالی و حمایتی، سلامت امنیت دانشگاه، خدمات برتر، دانشجو محوری و اثربخشی پذیرش دانشجو، دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی دانشگاه نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را تأمین نمایند. در بعد پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون، رضایت دانشجویان در دانشگاه تربیت مدرس در حد متوسط تأمین شده است.

لازم به ذکر است علی‌رغم بالاتر بودن میانگین بدست آمده در دانشگاه تربیت مدرس نسبت به دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی در تمامی مؤلفه‌ها، تفاوت معناداری بین دیدگاه دانشجویان دو دانشگاه وجود نداشت و عملکرد آن‌ها در حد انتظار دانشجویان نبوده است.

نتایج بدست آمده از این پژوهش از نظر اهمیت تا حدودی با پژوهشی که خانم روزگار در سال ۱۳۹۰ انجام داده‌اند همسو می‌باشد ولی از نظر رضایت نتایج بدست آمده با پژوهش‌های انجام شده متفاوت بوده و نشان از بالا بودن حد انتظارات دانشجویان دارد.

در مطالعه‌ای که توسط دکتر علی سیادت و همکاران ایشان با هدف تعیین میزان رضایت مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت خدمات آموزشی در چهار حیطة آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت انجام شد، که نتیجه بدست آمده نشان داد که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهار حیطة عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند.

پژوهش دیگری توسط موسی‌خانی، حق‌خواه و حسن‌زاده با عنوان ارائه یک چارچوب مدون و مفهومی برای ارزیابی نظام عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که عامل‌های مربوط به امور پژوهشی و رشد کیفیت آموزشی دارای رتبه‌های برتر است و توجه به عوامل دانشجویی و سپس جنبه‌های فرهنگی و خدماتی دارای اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرد.

در پژوهش خانم طاهره رختی در خصوص رضایت‌سنجی دانشجویان دانشکده‌های کشاورزی دانشگاه تهران و تربیت مدرس، از روش‌ها و ابزارهای تدریس در دوره‌های آموزش عالی، در مورد ویژگی‌های ارزشیابی گوپه (دریافت بازخوردهای منظم) دارای بیشترین اولویت از دیدگاه دانشجویان بوده است.

ارزیابی و مقایسه عملکرد درونی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی... ۱۷۷

نتایج منتشر شده توسط مؤسسه نوئل لویس از رضایت‌سنجی دانشجویی دو ساله دانشگاه آلاسکا در سال ۲۰۰۷ نسبت به ۲۰۰۵ نشان داد که بیشترین مقدار رضایت مربوط به مؤلفه‌های خدمات برتر و زندگی در مجتمع دانشگاهی می‌باشد.

نتایج منتشر شده توسط مؤسسه نوئل لویس از رضایت‌سنجی دانشگاه کلمبیای شیکاگو در سال ۲۰۰۷ نسبت به سال ۲۰۰۵ حاکی از آن است که از ۱۲ مؤلفه مورد نظر، ۸ مؤلفه دچار کاهش رضایت شده اند و این کاهش در مؤلفه‌های اثربخشی آموزشی، اهمیت دادن به دانشجویان و پاسخگویی به جمعیت‌های گوناگون از لحاظ آماری معنادار است.

لازم به ذکر است که با توجه به نارضایتی در اکثر مؤلفه‌ها از نظر دانشجویان هر دو دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی، محقق با مصاحبه با تعدادی از دانشجویان هر دو دانشگاه به این نتیجه رسید که دانشجویان دانشگاه آزاد امکانات و موقعیت خود را با دانشگاه‌های طراز اول و دولتی در ایران مقایسه می‌کنند و دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس امکانات و موقعیت خود را با دانشگاه‌های طراز اول جهان مقایسه می‌کنند و به این ترتیب در هر دو گروه نارضایتی وجود دارد.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود:

۱- در هر گروه آموزشی یکی از اعضای هیأت علمی به‌عنوان مشاور تحصیلی جهت راهنمایی دانشجویان در امر هدف‌گذاری تحصیلی، آگاهی دادن درباره شرایط و ماهیت رشته تحصیلی و راهنمایی شغلی، منصوب شود.

۲- با توجه به پیشرفت تکنولوژی میتوان صفحه مناسب در پورتال دانشگاه ایجاد کرد تا هر دانشجو بتواند نظر و پیشنهاد خود را اعلام دارد و همچنین با توجه به استفاده گسترده از شبکه‌های پیام‌رسان مثل وایبر، تلگرام و ...، دانشگاه می‌تواند حداقل یک کانل رسمی در شبکه تلگرام ایجاد کند و آدرس آن را در ابتدای سال تحصیلی در اختیار کلیه اساتید، کارکنان و دانشجویان قرار دهد و از این طریق همه به صورت واحد از اخبار و اطلاعیه‌های دانشگاه آگاه خواهند شد. البته این مورد اکنون در خیلی از وزارتخانه‌ها از جمله وزارت علوم انجام گرفته است.

۳- چون امکانات هر دانشگاه محدود است می‌توان با دانشگاه‌های دیگر برای استفاده متقابل از امکانات طرفین قراردادهای آموزشی و پژوهشی امضاء کرد. و همچنین اینکار را می‌توان با دانشگاه‌های خارجی نیز انجام داد.

۴- آموزش‌های مداوم ضمن خدمت کارکنان برای بخش‌های مختلف و نیز کارمندان جدید برای افزایش اثربخشی و ارائه بهینه خدمات صورت پذیرد، و از نظرسنجی‌های دوره‌ای از دانشجویان درباره حسن اجرای فعالیت‌های هر بخش جهت تشویق کارکنان مؤثر و یا تشخیص کارکنان

غیرمؤثر استفاده گردد.

۵- آشنا کردن اساتید با تعاملات بین‌المللی دانشگاه‌های بزرگ دنیا از طریق اهدا کتاب‌های مرتبط و فرستادن اساتید به دوره‌های فرصت مطالعاتی در دانشگاه‌های مطرح دنیا.

۶- اعطای گرانت پژوهشی به دانشجویان موفق که دستاوردهای و نوآوری‌هایی مانند ثبت اختراع و چاپ مقاله و یا موفقیت‌های ورزشی کسب می‌کنند.

۷- این امکان برای دانشجویان ایجاد شود تا نماینده‌هایی در جلسات مهم دانشگاه مثل شورای دانشگاه برای تصمیم‌گیری‌های کلان داشته باشند.

برای پژوهش‌های آینده: برای بالا بردن دقت نتایج در آینده می‌توان از روش کمی و کیفی در کنار هم بهره برد. هم‌چنین می‌توان به بررسی دیدگاه متولیان و مدیران آموزش عالی نسبت به دانشجویان پرداخت. هم‌چنین می‌توان به ارزیابی دانشجویان برای اهداف مختلفی پرداخت. از جمله: رضایت‌سنجی آموزش بزرگسالان، رضایت‌سنجی اساتید مشاور و راهنما، رضایت‌سنجی دانشجویان فارغ‌التحصیل شده و یا ورودیان جدید و...

برای هر یک از موارد ذکر شده پرسشنامه‌ای توسط مؤسسه نوئل لویتس طرح شده که در سایت این مؤسسه موجود است و پژوهشگران می‌توانند از آن استفاده نمایند.

منابع

- Altbach, P. G., (1988). *Comparative Studies in Higher Education*, in Postlethwaite in (ed.) the Encyclopedia of Comparative Education and national system of Education.
- Angelo, T. A. (1995, November). AAHE Bulletin, 7. Bates, T. & Poole, G. (2003). *Effective teaching with technology in Higher education: foundations for success (1 sted)*. San Francisco. CA. Jossey-Bass.
- Arasteh, Hamid Reza (2003) the Role of Higher Education in Iran's Development Perspective 1404, *Rahyaft*, No. 31.
- Arasteh, Hamid Reza (2005) Evolution of Higher Education: Historical Developments and Problems facing Developing Countries, *Rahyaft*, No. 36.
- Arasteh, Hamid Reza (2006) International Cooperations in Higher Education in Iran and How to Improve It, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, No. 39.
- Arefi, Mahboobeh (2005) *Curriculum Planning in Higher Education*, Tehran: Shahid Beheshti University.
- Barbara, (2004) *The Philosophy of Higher Education*, Translated by Hamid Reza Arasteh, Encyclopedia of Higher Education, Volume I, Tehran, Foundation of the Great Encyclopedia of Farsi.
- Bazargan, Abbas (1994) *Comprehensive Quality Education, Research on Educational Issues*, No. 3, 55-64.
- Bazargan, Abbas (1995) internal evaluation of universities and its application to continuous improvement of the quality of higher education. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, No. 3 and 4, Third year.
- Bazargan, Abbas (1998) *An Introduction to Quality Assessment in Iran's Higher Education: Challenges and Perspectives*, Translated by Dawood Hatami, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, Vol. 6, No. 15 & 16.

- Bazargan, Abbas (2001) *Educational Evaluation (Concepts, Patterns, Operational Process)*, Third Edition, Tehran, SAMT.
- Bazargan, Abbas (2004) *Educational Assessment (Concepts, Patterns, Operational Process)*, Third Edition, Tehran, SAMT.
- Bazargan, Abbas and Eshaghi, Fakhteh (2008) Purpose analysis in internal evaluation of university colleges' education qualities: Case study of Education and Psychology Studies in Ferdowsi University.
- Choban, Gary, Rich Edwards, Nuventive. , Eisenberg, Howard., Fenn, Patricia , Godwin, Janet & Haney, Pamela. et al. (2004) *Measuring Student Learning and Achievement as a Means of Demonstrating Institutional Effectiveness An Assessment Framework For the Community College v 1.0*
- Dehghani Pudeh, Mostafa, Shams, Behzad, Ashoorion, Vahid, Ismaili, Atoosa, Asilian, Ali, Nasri, Parvaneh, and Hosseini, Marziyeh (2010) Internal evaluation of Isfahan general medicine curriculum based on the basic standards of the Ministry of Health and Medical Education, Providing a model for evaluating and analyzing the results. *Iranian Journal of Medical Education (Special Education Development): 10 (5) 552 to 565.*
- Delucchi, M. (2003), *Student satisfaction with higher education during the 1970s: A decade of social change: Vol. 86.* Lewiston, NY: The Edwin Mellen Press.
- Dorri, Behrouz and Talebnezhad, Ahmad (2008) The Study of the Status of the Strategic Factors of Knowledge Generation in the Universities Affiliated to the Ministry of Science, Research and Technology, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 14 (3): 1-21
- Elliott, K. M. (2002). Key determinants of student satisfaction. *Journal of College Student Retention*, 4, 271-279.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative Approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education*, 24, 197-209.
- Fathi Vajargah, Kourosh (2004) Editor-in-chief of the Internal Newsletter of the Association of Curriculum Studies of Tehran, Association for Curriculum Studies.
- Fathi Vajargah, Kourosh (2009) *Principles and concepts of curriculum planning.* (First Edition), Tehran: Baal.
- Hosseini Nasab, Dawood (1993) Introduction of Higher Education Indices, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education.* Volume 1, Number 2, Tehran: Institute for Research and Planning of Higher Education.
- Hosseini, Mahmoud (1997), Promotion and development of faculty competencies and skills in Iranian universities, *Seminar on Higher Education in Iran.*
- Javdani, Hamid (1999) *The Universal Statement of Higher Education for the Next Century: "Views and Directions"*, World Conference on Higher Education, October 5-9, 1998, Paris, Tehran: Institute for Research and Planning for Higher Education.
- Kaniki, Larry (2008) *Practical Exam Orientation in Curriculum*, Translation by Aghazadeh, Moharram and Khosravi, Ali Akbar, Tehran: Ayezh Publication.
- Khaliji, Mohsen (1997) *A General Look at the Situation of Higher Education in Iran: Yesterday, Today, Tomorrow*, Proceedings of the First Higher Education Seminar in Iran, Tehran: Allameh Tabataba'i University.
- Khorshidi, Gholam Housein (2004) *Introduction to the Economics of Higher Education*, Tehran: Ministry of Science and Technology.
- Kizori, Amir Hossein (2007) Introduction of Some Quality Indicators of the Academic System for Use in Academic Discipline, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, No. 45.
- Lang Josephine. (November 2008). *Thinking about assessment design* RMIT University, Learning and Teaching Unit.

- Mohammad-nejad Aali Zamini, Yousef (2001 and 2004) National Report on Higher Education, Institute for Research Planning for Higher Education.
- Mohebbi Moghadam, Ali Akbar (2008) EFQM Organizational Excellence Model and Executive Techniques and Approaches, Tehran: Yas Behesht Publishing Institute.
- Mosa-Khani, Morteza, Haghkchah, Dawood, Hasanzadeh, Roghayeh (2009) A Conceptual Framework for University Performance Evaluation, Quarterly of Educational Leadership and Management, Islamic Azad University, Garmsar Branch, Year 3, No. 3., pp. 1-161
- Motallebi-fard Alireza, Hamid Reza Arasteh, Naveh Ebrahim Abdolrahim and Abdollahi Bijan (2016), Examining the Factors Effective in the Formation and Development of Mis-performance in Higher Education in Iran, Bi-quarterly Journal of Management and Planning in Educational Systems, Volume 9, Number 17, pp. 10-12 .
- Musharraf Javadi, Mohammad Hussein, Kourang Beheshti, Afsaneh, Mohammadi Esfahan (2006). National Congress of Humanities.
- Najmi, Manouchehr, Hosseini, Kourosh (2008) EFQM Excellence Model from Idea to Practice, Tehran: Institute for Productivity and Human Resources Studies.
- Norouzadeh, Reza, Fathi Vajargah, Kourosh (2008) Introduction to University Curriculum, Tehran, Institute of Research and Planning for Higher Education.
- Odom, Leslie R. (2008), Investigating the Hypothesized Factor Structure of the Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory: A Study of the Student Satisfaction Construct, Dissertation Prepared for the Degree of Doctor of Philosophy, University of North Texas.
- Pazargadi, Mehrnoush (1999) Accreditation in Higher Education, Tehran: Noobahar.
- Pond, W., (2002) Twenty First Century Education and Training Implications for Polity Assurance, Internet and Higher Education (4, 185, 192).
- Rakhti, Tahereh (2008) Students' Satisfaction Levels in the Agricultural Schools of Tehran and Tarbiat Modares Universities from Teaching Methods and Tools in Higher Education, Thesis Abstract.
- Rouzgar, Amitida (2011) Evaluation and comparison of the internal performance of Azad University of Tehran and South Tehran, Master's thesis.
- Reed, J. G., Lahey, M. A., & Downey, R. G. (1984), Development of the College Descriptive Index: A measure of student satisfaction. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 17, 67-82.
- Sarmad, Zohreh, Vaziri, Mozhdah (1997) Quality Indicators of Curriculum in Higher Education, Al-Zahra University's Scientific and Research Quarterly, No. 24 & 25.
- Siyadat, Ali, Shams, Behzad, Homayi, Reza and Gharibi, Lotfollah (2005) Satisfaction of Students and Instructors from the Performance of Educational Management Services in Isfahan University of Medical Sciences, *Iranian Journal of Medical Education*, 5: (2) 93 to 100.
- Shariatmadari, Ali (1998) *Society and Education*, Tehran: Amir Kabir Publications.
- Shariatmadari, Ali (2002) *How to Promote the Country's Scientific Level*, Tehran: Andishe Farashenakhti Publication.
- Shariatmadari, Ali (2003) *Development of Thought*, Tehran: Andishe Farashenakhti Publishing.
- Sharma, GD (1998) *Policies and Programs for the Development and Advancement of Higher Education in India*, Translator: Nafarabad, Hassan. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, Sixth Year, No. 15.
- Sing, t. s., (1996). *Higher Education and Development the Experiences of four Newly Industrializing Countries in Asia in Higher Education in An International Perspective: Critical Issues*, Edited by Zagloul, m. and Philip G.A. Paris: UNESCO. PB. 102-156
- Woodhull, Mary (1992), *Economic Development and Higher Education*, Translated by Hadi Shirazi Beheshti, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, Year 2, No. 1.