

## بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از اساتید دروس تخصصی

علیرضا نجفی<sup>۱</sup>

ایمان محکم‌کار<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از اساتید تخصصی صورت پذیرفته است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات یک تحقیق میدانی محسوب می‌گردد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی ساده و ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه بوده است. جامعه آماری در این پژوهش تعداد ۲۰۰ نفر از دانشجویان رشته اطلاعات شاغل در ترم‌های مختلف دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی می‌باشد که حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۲۷ نفر در نظر گرفته شد. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از صلاحیت‌های رفتاری اساتید در حد خیلی خوب، از صلاحیت‌های عمومی در حد خوب و در نهایت از صلاحیت‌های تخصصی اساتید در حد متوسط ارزیابی گردیده است. بر مبنای ارزیابی‌های صورت گرفته، بیشترین میزان رضایت‌مندی دانشجویان از اساتید در حوزه صلاحیت‌های

---

۱- استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو هیئت علمی گروه آموزشی اطلاعات.

۲- کارشناس ارشد اطلاعات و مدرس دانشگاه علوم انتظامی امین

رفتاری و در عین حال کمترین میزان رضایت‌مندی ایشان در حوزه صلاحیت‌های تخصصی مشخص گردیده است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، دروس تخصصی، رشته اطلاعات، صلاحیت‌های اساتید

#### مقدمه

اساساً یکی از مهم‌ترین و اثرگذارترین پایه‌های موفقیت یک نظام آموزشی، افراد آموزش‌دهنده در آن نظام می‌باشند. به همین دلیل و بر مبنای دیدگاه‌های جدید مطرح شده در حوزه آموزش، اساتید و معلمان مهم‌ترین عامل موفقیت در اهداف آموزشی می‌باشند. علت این امر نیز به آن سبب می‌باشد که میل به رضایت‌فراگیران از آموزش و اهداف آموزشی، سبب افزایش تعهد معنوی آنها گردیده و در نتیجه موجبات افزایش کارایی و بهره‌وری آنان را فراهم خواهد نمود. فواید آموزش برای فارغ‌التحصیلان شامل یادگیری مهارت یا رفتارهای جدید و برای سازمان می‌تواند باعث کاهش ضایعات، کاهش غیبت، تعیین دقیق اثرات و نتایج یک دوره آموزشی بر شرکت‌کنندگان و تعیین دقیق نحوه عملکرد آنها به محل کار خود در سازمان شود.

در حقیقت آموزش را می‌توان اساسی‌ترین زیربنای نظام توسعه و بهبود قلمداد نمود. آموزش یک راهبرد است که با هدفی خاص و جهتی مشخص در طول زمان اجرا می‌گردد. آموزش جریانی است که افراد طی آن مهارت‌ها، طرز تلقی‌ها و گرایش‌های مناسب را جهت ایفای نقش خاصی می‌آموزند. جریان آموزش شامل محتوا، جهت و تاکیده‌های خاص است. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل بالا‌مدیر یا زیردست محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارت‌های دقیق هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود و مأموریت سازمان، روش‌ها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند. تاثیر آموزش به یک دغدغه تمام‌عیار واحدهای آموزشی مبدل شده است. چه آنکه مدیران و

سیاست گذاران سازمان‌ها در قبال هزینه‌ها و منابع صرف شده خواهان گزارش‌های عملی و عینی درباره اثر گذاری واقعی دوره‌های آموزشی می‌باشند.

از سوی دیگر یکی از مهم‌ترین مشکلات مبتلابه در دانشگاه علوم انتظامی امین آن است که به دلیل مسائل و مشکلات متعدد ماموریتی تحمیل شده بر رده‌های تابعه ناجا، مدیران و صاحب نظران این حوزه فرصت این را نداشته‌اند تا به نظرات دانشجویان توجه نمایند. همین امر موجب گردیده که دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین - که دریافت کنندگان اصلی آموزش‌های ارایه شده از سوی اساتید می‌باشند - عملاً "امکان ارایه هر گونه اظهار نظر در خصوص نحوه ارایه مطالب از سوی اساتید مربوطه را نداشته باشند. در این تحقیق در نظر داریم میزان رضایتمندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از اساتید دروس تخصصی را مورد ارزیابی قرار دهیم.

#### **بیان مسئله تحقیق**

موفقیت هر سازمانی در گرو رضایت مراجعین آن سازمان است و همین رضایت موجب سازمان دهی بهتر خواهد شد؛ بنابراین رضایت از آموزش، یکی از مسائل مهمی است که هر سازمانی برای نیل به این مهم باید تلاش کند. یکی از این مراکز مهم، مرکز آموزشی نظامی و انتظامی می‌باشند که تربیت کننده فراگیران است، چرا که در نهایت این فراگیران هستند که حفظ نظم و امنیت جامعه را بر عهده خواهند گرفت. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز به عنوان سازمانی که مأموریت خطیر آن برقراری نظم و امنیت است، راهی جز دستیابی به چنین ویژگی‌های سازمانی نداشته و حرکت بر مبنای علم، رویکرد این چشم انداز بوده و بر اساس آن بایست با بهره‌گیری از سرمایه‌های انسانی با ویژگی‌های پویا، یادگیرنده و بهره‌مند از دانش و فناوری روزآمد پلیسی دارای نقش محوری در ایجاد محیطی امن و توأم با آسایش عمومی و تامین کننده نظم و امنیت عمومی و انضباط اجتماعی باشند. (فتحی و اجارگاه، ۱۳۹۰: ۳)

نیروی انتظامی سالانه سرمایه گذاری کلانی را در زمینه آموزش و تربیت نیروی انسانی در دانشگاه علوم انتظامی امین، مراکز آموزش درجه داری و معاونت آموزش استان‌ها انجام می‌دهد که نتیجه این سرمایه گذاری بهبود عملکرد فردی و سازمانی نیروها و اثر بخشی آن‌ها در برقراری نظم و امنیت در سطح جامعه می‌باشند. سیستم آموزشی نیز به عنوان یک سیستم باز که در تعامل با مولفه‌های درونی و متعددی است و دارای راهبرد و اهداف خاص منطبق با راهبرد و ساختار ناجا است، در راستای حرکت بالنده خود نیازمند آن است که با بازخوردگیری در مورد میزان تاثیر گذاری آموزش بر موفقیت شغلی افراد، عملکرد خویش را ارزیابی و در صورت وجود نقص در این سیستم با اصلاح آن فرآیند‌ها، زمینه رشد و شکوفایی علمی و عملی فارغ التحصیلان را فراهم سازند. (کامل‌نیا، ۱۳۸۹: ۵۸)

با توجه به این که تاثیر آموزش به عنوان یک دغدغه تمام عیار برای کلیه واحدهای آموزشی مبدل گردیده است، به گونه ای که مدیران و سیاست گذاران سازمان‌ها در قبال هزینه‌ها و منابع صرف شده، خواهان گزارش‌های عملی و عینی درباره اثرگذاری واقعی دروه‌های آموزشی می‌باشند؛ لذا مسئله ای که در این پژوهش مورد مذاقه پژوهشگران قرار گرفته، بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از اساتید دروس تخصصی می‌باشد.

### اهمیت و ضرورت تحقیق:

#### ۱- اهمیت تحقیق

- مشخص نمودن جایگاه اساتید در چرخه آموزشی.
- هدف گذاری به منظور بهبود فعالیت‌های آموزشی دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.
- اهمیت ویژه به دروس تخصصی رشته اطلاعات در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.
- شناخت دقیق نیازهای آموزشی رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.
- ایجاد تغییر در نگرش و دیدگاه مسئولین آموزش از روش آموزش سنتی به سمت و سوی رضایت شغلی.

- ارتقای کارایی و اثربخشی در برگزاری دوره‌های آموزشی رشته اطلاعات دانشجویان دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.

- رضایت‌مندی فرماندهان، روسا و مدیران از ارتقاء سطح آموزش‌های تخصصی از سوی اساتید به دانشجویان

- افزایش میزان رضایت‌مندی کارکنان رشته اطلاعات از شغل خود.

- رسیدن به بازده مطلوب در ماموریت‌های محوله به پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ناجا

## ۲- ضرورت تحقیق

- عدم شناخت صحیح نقاط ضعف و اشکالات موجود در آرایه دروس تخصصی رشته اطلاعات در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.

- عدم احصاء نقاط ضعف آموزش‌های تئوری و عملی دروس تخصصی رشته اطلاعات.

- عدم رضایت فرماندهان، روسا و مدیران از نحوه ارائه آموزش‌های آرایه شده به افسران فارغ‌التحصیل از دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی.

- به کارگیری اساتید با سطح معلومات و دانش اطلاعاتی و امنیتی پایین‌تر از استاندارد.

- عدم رضایت مشتریان اطلاعاتی از نحوه اجرای ماموریت‌های تخصصی پلیس اطلاعات و امنیت عمومی

- کاهش سطح رضایت‌مندی عمومی مردم از نحوه اجرای ماموریت‌های محوله به پلیس اطلاعات و امنیت عمومی

## سوال‌های تحقیق:

**سوال اصلی:** صلاحیت‌های اساتید به چه میزان در میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی ناجا تاثیر دارد؟

## سوالات فرعی:

۱- صلاحیت‌های تخصصی اساتید به چه میزان در میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی ناجا تاثیر دارد؟

۲- صلاحیت‌های عمومی اساتید به چه میزان در میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی ناجا تاثیر دارد؟

۳- صلاحیت‌های رفتاری اساتید به چه میزان در میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی ناجا تاثیر دارد؟

**پیشینه تحقیقات**

**جدول شماره ۱: جدول پیشینه تحقیقات انجام شده**

ردیف	نام و نام خانوادگی و سال	روش‌شناسی	یافته‌ها و نتایج
۱	کارگزاری (۱۳۹۰)	توصیفی-پیمایشی	این پژوهش با عنوان ((مطالعه اثربخشی آموزش فراگیران رسته اطلاعات با نیازمندی‌های تخصصی پاوا)) در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی پرداخته که نتایج حاصله بیانگر آن است که فرماندهان از وضعیت فراگیران به میزان ۷۰ درصد در امور اداری و به میزان کمتری در امور مدیریتی و عملیاتی رضایت دارند و در کل دروس ارایه شده در دانشگاه بر میزان مهارت فراگیران در تامین نیازمندی‌های پاوا تاثیر داشته است، اما نیاز به توجه و بازنگری بیشتری دارد.
۲	نور محمدی (۱۳۸۸)	توصیفی-پیمایشی	این پژوهش با موضوع ((ارزیابی اثربخشی برنامه تفصیلی آموزش درجه داری رسته انتظامی ناجا)) صورت گرفته است. نتایج این تحقیق بیانگر آن است که هر سه برنامه تفصیلی رسته انتظامی آزمون شده دارای کفایت مطلوبی نبوده است.
۳	چراغی (۱۳۹۵)	توصیفی-همبستگی	این تحقیق با هدف بررسی میزان تحقق برنامه‌های درسی اساتید آموزشگاه علمی تخصصی چمران کرج صورت گرفته است. نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر آن است که بخش اعظمی از برنامه‌های درسی مدنظر اساتید و همچنین آموزشگاه علمی تخصصی چمران در حوزه دروس تخصصی محقق نگردیده است.

<p>پایان نامه با عنوان ((ارزیابی اثر بخشی دروس علمی کاربردی برنامه تفضیلی درجه داری رسته عملیات ویژه ناجا)) بوده و نتایج به دست آمده از اثربخشی درونی دروس علمی کاربردی برنامه تفضیلی درجه داری رسته عملیات ویژه ناجا بر این اساس بوده که دروس علمی و کاربردی این برنامه مورد تایید واقع شده است و اثربخشی بیرونی دروس مذکور مورد تایید واقع نشده است.</p>	<p>توصیفی - پیمایشی</p>	<p>محمدی (۱۳۹۲)</p>	<p>۴</p>
<p>پایان نامه کارشناسی ارشد تحت عنوان ((اثربخشی برنامه‌های آموزشی در عملکرد دانشجویان دانشکده پلیس راهور)) را مورد بررسی قرار داده که نتایج آن حاکی از آن است که ماهیت دروس ارایه شده دانشکده پلیس راهور ارتباط مستقیمی با مسائل و مشکلات شغلی دانشجویان دارد، لذا زمانی که این افراد در دوره کارورزی دروس را می‌گذرانند، مباحث نظری را در عرصه عمل تجربه کرده و با توجه به آموخته‌های قبلی خویش به حل آن می‌پردازند؛ بنابراین با کمترین استرس و اضطراب و با علم به موضوع راهکارهای مناسب را به منصفه ظهور در می‌آوردند.</p>	<p>توصیفی - پیمایشی</p>	<p>حاجی مقصود (۱۳۹۰)</p>	<p>۵</p>

### مبانی نظری

#### ۱- آموزش

آموزش معادل سازندگی است و بهبود و تعالی را به همراه دارد و باعث بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و مهارت بیشتر برای تغییر و تحول انسان می‌گردد. آموزش موجب پرورش مهارت‌های شخصی و افزایش اطلاعات و تجربیات و کسب تخصص‌های جدید می‌شود که می‌تواند در بهبود و توسعه سازمان مورد استفاده قرار گیرد و در نتیجه، نیل به هدف‌های سازمانی را با کارایی بهتر و اثر بخشی بیشتر فراهم می‌آورد (ساعتچی، ۱۳۸۹: ۶۸). اصولاً می‌توان آموزش را جریانی دانست که افراد طی آن آگاهی، مهارت‌ها و

طرز تلقی‌ها و گرایش‌های مناسب را برای ایفای نقش معین و در جهت تحقق هدف خاصی فرا می‌گیرند و به کمک آموزش، قدرت درک، تجزیه و تحلیل شناخت افراد افزایش پیدا می‌کند. (بیان، ۱۳۹۰: ۸۵).

از نگاه دیگر آموزش شامل فرایند ترتیب دادن رویدادها و ایجاد فرصت‌های یادگیری می‌باشد که در آن آموزش گر یا برنامه ریز آموزشی با استفاده از منابع، رسانه، محیط و مواد، دانش، حرفه یا مهارت را به آموزش پذیر ارایه کرده و در او منشا " اثر می‌شود. (سهل آبادی و حسنی، ۱۳۸۷: ۳۲) به عبارتی دیگر آموزش شامل کلیه مساعی و کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی مهارت‌های فنی، حرفه ای و شغلی، همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان کلیه سازمان‌ها بوده و آنها را آماده انجام وظایف و پذیرش مسئولیت‌های قبلی خود می‌کند. (ابطحی، ۱۳۸۳: ۱۸). همچنین عباس زادگان و ترک زاده آموزش را مجموعه ای از فعالیت‌های هدفمند از پیش اندیشیده و طرح ریزی شده می‌دانند که با هدف اثربخشی فرد و سازمان به طور مداوم و نظام مند، در راستای ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش‌های معطوف به بهبود عملکرد شغلی حال و آینده کارکنان می‌پردازد. (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۸۹: ۵۴)

آموزش موجب می‌شود تا آنان وظایف خویش را با کارایی بیشتر انجام دهند. (خلود، ۱۳۸۷: ۲۵). فرآیند آموزش شامل محتوا، جهت گیری و تاکیده‌های خاص است و طی این فرآیند معلومات و مهارت‌ها در ذهن فرد جایگزین و با آگاهی‌های قبلی او تلفیق می‌شوند و در نتیجه در رفتار و بینش فرد تغییرهایی به وجود می‌آید. در کشور آمریکا تا سال ۱۹۴۹ میلادی آموزش کارکنان دولت رونق چندانی نداشت، ولی با نخستین قانونی که در مورد آموزش کارکنان در سال ۱۹۵۸ میلادی از کنگره گذشت، آموزش به عنوان یکی از جنبه‌های مثبت اداری مورد توجه قرار گرفت. در حقیقت تاریخچه بهسازی سازمان به اواسط دهه ۱۹۵۰ میلادی، یعنی هنگامی که این مفهوم مورد استفاده و کاربرد گسترده قرار گرفت، باز می‌گردد. کوشش‌های براد فورد و نیلی گاردنر در سال ۱۹۴۵ میلادی - که برای نخستین بار به فکر



استفاده از آموزش‌های ضمن خدمت برای تغییرات کلی در سازمان‌ها پرداختند- سرآغازی بر بروز تحول بهسازی منابع انسانی بود. (کاظمی، ۱۳۹۰: ۱۹۳)

در ایران به مناسبت تحولات اجتماعی و اقتصادی، مسئله آموزش و نقش آن در افزایش کارایی کارکنان مورد توجه خاص قرار گرفت و در تهیه قانون استخدام کشوری فصل جداگانه‌ای به امر آموزش اختصاص یافت و به موجب موارد ۴۴ و ۴۵ آن، سازمان امور اداری و استخدامی کشور موظف گردید که احتیاجات آموزشی وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی مشمول قانون استخدام کشوری را مورد بررسی قرار داده و اقدامات لازم را جهت تامین این احتیاجات به عمل آورد. (محسن پور، ۱۳۹۱: ۱۲۲) نکته مهم آن است که رابطه بین رضایت و آموزش، رابطه‌ای مستقیم و معنادار می‌باشد؛ به این مفهوم که آموزش خوب و اصولی رضایتمندی فراگیران را افزایش می‌دهد و بالعکس آموزش نامناسب، میزان رضایتمندی کارکنان را به شدت کاهش می‌دهد. در نتیجه توجه به کلیه ابعاد آموزش از جهت ارتباط آن با موفقیت و رضایت شغلی کارکنان اهمیت شایانی دارد. (ساعتچی، ۱۳۸۹: ۴۵)

## ۲- رضایتمندی

در یک نگرش کلی، هر مشتری (به صورت عام) پس از دریافت خدمت یا خرید و استفاده از یک کالا، راضی یا ناراضی است. رضایت وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در مصرف کننده یا دریافت کننده ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه کننده به وجود می‌آید. برحسب آن که انتظارات مشتری و کالا یا خدمت دریافت شده با یکدیگر هم سطح باشد و یا کالا بالاتر و یا پایین تر از سطح انتظارات مشتری باشد، در او احساس رضایت یا ذوق زدگی و یا نارضایتی پدید می‌آید. (رفعیان، ۱۳۸۸: ۵۶)

اصولاً "رضایت مشتری زمانی اتفاق می‌افتد که استفاده از محصولات و یا خدمات باعث حداقل انحراف از انتظارات مشتری شود، به عبارت دیگر کیفیت محصول و یا

خدمات بر اساس میزان برآورده ساختن نیازها و انتظارات مشتری تعریف می‌گردد و درک انتظارات مشتری پیش‌نیازی برای بهبود کیفیت و رسیدن به رضایت کامل مشتری قلمداد می‌گردد. (شکری زاده و دیگران، ۱۳۸۶: ۳) رضایت‌مندی گیرندگان خدمات یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات رسانی در سازمان‌ها می‌باشد. برای رضایت‌مندی تعریف‌های متعددی ارائه شده که در ذیل به بعضی از آنها اشاره می‌گردد:

- رضایت‌مندی عبارت است از احساسات خوشایند و ناخوشایند شخص که از مقایسه عملکرد ذهنی وی از قیاس با انتظارات وی ناشی می‌شود. خشنودی زیاد یا رضایت فراوان، نه فقط رجحان منطقی، بلکه یک نوع وابستگی نسبت به نام تجاری کالا ایجاد می‌کند. نتیجه این پیوند عاطفی، وفاداری بسیار بالای مشتری است (پهلوانیان و مقصود بیگی، ۱۳۸۹: ۶۵)

- ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاج‌های مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کننده خدمت در مراجعه‌کنندگان ایجاد می‌شود، رضایت‌مندی گفته می‌شود (نژادحاجعلی ایرانی، ۱۳۸۷: ۱۹۷)

- ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت شده یا ادراک مراجعان را که از برآورده شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان ایجاد می‌شود، رضایت‌مندی گفته می‌شود (همان: ۱۹۸)

- به عقیده کاتلر، سطح رضایت، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظاراتی فرد (رهنورد، ۱۳۹۲: ۳۱)

- ارزیابی‌های مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده را رضایت‌مندی می‌گویند. در استفاده از سازه رضایت‌مندی بر اساس فرآیندهای روان‌شناسی که مشتریان در قضاوت‌های مربوط به رضایت‌مندی از آن استفاده می‌کنند رضایت‌مندی، پاسخ کامل مشتری می‌باشد. به عبارت دیگر رضایت‌مندی قضاوت در مورد ویژگی محصول یا خدمت می‌باشد و یا اینکه محصول یا خدمت، خودش، یک سطح مناسبی از رضایت‌مندی در

رابطه با مصرف ایجاد می کند، رویکردهای نوین در تامین کیفیت کالا یا خدمت هدفی واحد را دنبال می نمایند که همانا حصول اطمینان در سازگاری کالا یا خدمات با نیازهای مشتریان است (سهرابی، ۱۳۹۲: ۳) عده ای به برآورده ساختن احتیاجات و مشتریان تاکید دارند؛ مثلا خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و اینکه در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه ی بالایی هم تحمیل نکند. برخی دیگر کیفیت را شاخصی می دانند که هماهنگی بین خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان را مورد سنجش قرار می دهد. ماهیت اغلب خدمات این چنین است که مشتری در فرآیند ارائه ی خدمت حضور دارد. این بدان معناست که ادراک مشتری از کیفیت نه تنها ستاده خدمت، بلکه از فرآیند ارائه خدمت نیز متأثر می گردد. (سید جوادین، ۱۳۸۸: ۶۵)

تعامل بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده می تواند شکاف هایی را در مسیر ارائه خدمات با کیفیت ایجاد کند. هدف نهایی در بهبود کیفیت خدمات کم کردن این شکاف ها تا حد امکان می باشد. از آنجا که سازمان ها ماهیتا مختلف و متنوع هستند و نتایج مختلفی از آنها انتظار می رود، هر گز نمی توان مجموعه ای از شاخص های بخصوصی را تعریف و تعیین کرد که عمومیت داشته باشند و بتوان از آنها برای ارزیابی عملکرد تمامی سیستم ها و سازمان ها استفاده نمود. (سهرابی، ۱۳۹۲: ۵)

پاراماسون، زیتامن و بری در تحقیقات خود ۱۰ بعد مختلف برای کیفیت در عرصه خدمات را شناسایی کردند که قضاوت مشتریان در زمینه کیفیت خدمات بر مبنای آنها صورت می گیرد، این ابعاد عبارت است از: تسهیلات و وضعیت ظاهری و امکانات عرضه کننده، قابل اطمینان بودن خدمت عرضه شده، تمایل و اشتیاق کارکنان برای پاسخگویی به مشتری، مهارت و تبحر کارکنان، ادب و نزاکت کارکنان، صداقت و قابل اعتماد بودن کارکنان، امنیت، قابل دسترس بودن خدمات، ارتباط با مشتری و در نهایت درک و شناخت مشتری. (همان: ۸۸)

کیفیت در راس امور و ارتقاء کیفیت مهم ترین موضوع هر سازمان در رسیدن به اهداف و انجام مناسب فعالیت های خود است. اما ارائه یک تعریف جامع و دقیق از کیفیت خدمات در مقایسه با کیفیت کالا کار مشکلی است. علت این دشواری آن است که ارائه خدمات عوامل رفتاری فراوانی را شامل می شود. کیفیت ناچیز یا فقدان کیفیت در کالاها اغلب ناشی از مواد و اجزا تشکیل دهنده آن می باشد و عیب ممکن است از طراحی یا عدم تطبیق مشخصات تعیین شده با مشخصات محصول تولید شده به وجود آمده باشد. در صورتی که کیفیت ناچیز خدمات معمولاً از رفتارها و برخوردهای کارکنان ناشی می شود. بی تفاوتی نسبت به کار فقدان انگیزه، بی توجهی، نادیده گرفتن زمان و بی دقتی اغلب از دلایل اصلی تنزل کیفیت خدمات هستند. (کاوسی، ۱۳۹۴: ۴۵۵)

عده ای به برآورده ساختن احتیاجات و نیازهای مشتریان تاکید دارند، مثلاً خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه بالایی را هم تحمیل نکند. برخی دیگر کیفیت را شاخصی می دانند بین خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان. ماهیت اغلب خدمات این چنین است که مشتری در فرآیند ارائه خدمت حضور دارد، این بدان معناست که ادراک مشتری از کیفیت نه تنها از ستاده خدمت، بلکه همچنین از فرآیند ارائه خدمت نیز متأثر است (سید جوادین، ۱۳۸۸: ۸۹)

یک چارچوب کیفیت باید نیازهای خاص آموزش را برآورده ساخته و در متون پیشرفت های آموزشی و فنی موجود به نظر آید. برای تناسب در متون آموزشی یک چارچوب کیفیت باید با تدریس و یادگیری در ارتباط باشد. در متون آموزش عالی چیزی که دانشجو یاد می گیرد مهم ترین جزء کیفیت آموزشی می باشد. آموختن به دانشجویان، کسانی که اولین مشتریان فرآیند می باشند باید به عنوان هسته مرکزی تمرکز چارچوب قرار گیرد. (سالیس ۱۳۹۰: ۱۶۰)

### روش شناسی پژوهش

با توجه به عنوان پژوهش، این تحقیق برحسب هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل دانشجویان رسته

اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی می‌باشند که بنا به موضوعات مورد تحقیق با نحوه ارایه مطالب درسی از سوی اساتید دروس تخصصی ارتباط دارند. لذا به همین منظور نمونه آماری شامل ۲۰۰ نفر از دانشجویان مذکور می‌باشند. برای نمونه‌گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردیده است که بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۲۷ نفر تعیین و پرسش‌نامه بین آنان توزیع می‌گردد. در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است

### یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول شماره ۲، میانگین نمرات داده شده توسط دانشجویان رشته اطلاعات شاغل به تحصیل در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی به مولفه‌های شش‌گانه در نظر گرفته شده به منظور ارزیابی صلاحیت رفتاری اساتید دروس تخصصی به تفکیک به شرح ذیل می‌باشد. در مجموع میانگین نمرات داده شده دانشجویان به اساتید در این حوزه عدد ۱۶/۰۹ می‌باشد که در حد خیلی خوب ارزیابی می‌گردد. در این بین مولفه رعایت آراستگی ظاهری با ۱۷/۲۲ حائز بیشترین نمره و مولفه تلاش در بالا بردن میزان یادگیری در دانشجویان با ۱۴/۵۵ حائز کمترین نمره گردیده اند.

جدول شماره ۲- نمرات داده شده دانشجویان به مولفه‌های مرتبط با صلاحیت‌های رفتاری اساتید

ردیف	مولفه‌های مرتبط با حوزه صلاحیت رفتاری اساتید	نمره از بیست
۱	رعایت نزاکت در گفتار به هنگام ارایه مطالب درسی در کلاس	۱۶/۱۱
۲	رعایت حریم دانشجویان و پرهیز از بی‌احترامی به ایشان	۱۶/۷۵
۳	رعایت آراستگی ظاهری به هنگام حضور در محیط کلاس	۱۷/۲۲
۴	داشتن آستانه تحمل بالا	۱۶/۷۱
۵	تلاش در بالا بردن میزان یادگیری در دانشجویان در محیط کلاس	۱۴/۵۵
۶	دلسوزی	۱۵/۲۲

با توجه به جدول شماره ۳، میانگین نمرات داده شده توسط دانشجویان رشته اطلاعات شاغل به تحصیل در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی به مولفه‌های ده‌گانه در نظر

گرفته شده به منظور ارزیابی صلاحیت عمومی اساتید دروس تخصصی به تفکیک به شرح ذیل می‌باشد. در مجموع میانگین نمرات داده شده دانشجویان به اساتید در این حوزه عدد ۱۴/۰۹ می‌باشد که در حد خوب ارزیابی می‌گردد. در این بین مولفه برقراری فرصت برابر یادگیری در بین دانشجویان و پرهیز از تبعیض با ۱۶/۱۵ حائز بیشترین نمره و مولفه رعایت فصاحت و بلاغت در بیان مطالب درسی با ۱۳/۲۱ حائز کمترین نمره گردیده اند.

#### جدول شماره ۳- نمرات داده شده دانشجویان به مولفه‌های مرتبط با صلاحیت‌های عمومی اساتید

ردیف	مولفه‌های مرتبط با حوزه صلاحیت عمومی اساتید	نمره از بیست
۱	حضور و ترک به موقع کلاس درس	۱۴/۳۲
۲	مدیریت کلاس درس	۱۳/۷۵
۳	برقراری فرصت برابر یادگیری در بین دانشجویان و پرهیز از تبعیض	۱۶/۱۵
۴	آمادگی کافی در پاسخگویی به سوالات مختلف دانشجویان در خصوص مباحث درسی مرتبط	۱۳/۳۵
۵	پرهیز از انحراف در بیان مباحث درسی	۱۳/۲۲
۶	ایجاد مشارکت در بین دانشجویان به هنگام ارائه موضوعات درسی	۱۴/۲۱
۷	مدیریت زمان در جهت استفاده حداکثری از وقت کلاس	۱۵/۷۸
۸	استفاده از تجهیزات فناورانه آموزشی در کلاس به منظور ارائه بهینه موضوعات درسی	۱۳/۳۱
۹	رعایت فنون سخنوری در هنگام ارائه مطالب درسی	۱۳/۶۲
۱۰	رعایت فصاحت و بلاغت در بیان مطالب درسی	۱۳/۲۱

با توجه به جدول شماره ۴ میانگین نمرات داده شده توسط دانشجویان رشته اطلاعات شاغل به تحصیل در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی به مولفه‌های هشت گانه در نظر گرفته شده به منظور ارزیابی صلاحیت تخصصی اساتید دروس تخصصی به تفکیک به شرح ذیل می‌باشد. در مجموع میانگین نمرات داده شده دانشجویان به اساتید در این حوزه عدد ۱۰/۶۸ می‌باشد که در حد متوسط ارزیابی می‌گردد. در این بین مولفه ارائه مطالعات موردی، تجارب خدمتی مرتبط به منظور ملموس شدن موضوعات درسی با ۱۳/۷۵ حائز

بیشترین نمره و مولفه احاطه بر موضوعات دروس تخصصی و توانایی در ایجاد زنجیره بین مطالب ارایه شده با ۸/۲۱ حائز کمترین نمره گردیده اند.

#### جدول شماره ۴- نمرات داده شده دانشجویان به مولفه‌های مرتبط با صلاحیت‌های تخصصی اساتید

ردیف	مولفه‌های مرتبط با حوزه صلاحیت تخصصی اساتید	نمره از بیست
۱	داشتن تبحر و مهارت در بیان مطالب درسی	۱۰/۸۲
۲	اجرای موضوعات تخصصی در قالب دوره‌های مهارتی	۹/۳۲
۳	به روز بودن دانش اطلاعاتی اساتید با توجه به پیشرفت‌های روز افزون در این حوزه	۱۰/۳۱
۴	پرهیز از بیان تئوری موضوعات دروس تخصصی به دانشجویان	۱۰/۵۲
۵	ارائه مطالعات موردی، تجارب خدمتی مرتبط به منظور ملموس شدن موضوعات درسی	۱۳/۷۵
۶	داشتن تجربه عملی در موضوعات درسی ارائه شده به منظور توانایی در پاسخگویی به سوالات تخصصی دانشجویان	۱۱/۱۰
۷	احاطه بر موضوعات درسی تخصصی و توانایی در ایجاد زنجیره بین مطالب قابل ارائه	۸/۲۱
۸	تشکیل تیم‌های کاری در بین دانشجویان به منظور اجرای تمرینات به صورت گروهی به منظور تقویت روحیه کار تیمی	۱۱/۴۵

#### نتیجه گیری

به طور کلی در کلیه مراکز آموزشی و اجرایی به دروس تخصصی اهمیت خاصی داده می‌شود و فراگیران را وادار می‌نمایند که تمام تلاش خود را در آموختن دروس تخصصی به کار بندند. آن چه واضح و مبرهن می‌باشد آن است که دانشگاه علوم انتظامی امین به عنوان یکی از مهم‌ترین مراکز آموزشی ارایه دهنده آموزش‌های تخصصی مورد نیاز افسران آینده ناجا محسوب می‌گردد. در این بین دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی نیز به عنوان مرکز تخصصی ارایه دروس تخصصی رشته اطلاعات نقشی اساسی در تربیت دانشجویان و فراگیران حاضر به تحصیل در این دوره‌ها را ایفا می‌نماید. از سوی دیگر مسئله رضایت در تعلیم و تربیت به ویژه در بخش آموزش از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد، چراکه از سه جهت بر روند آموزش موثر می‌باشد: (۱) از جهت نقشی که در برنامه ریزی آموزشی و انتخاب مواد آموزشی دارد. (۲) از جهت تاثیری که در اصلاح و بهبود

روند و کیفیت آموزش دارد و ۳) از جهت نقشی که در شناسایی سطح علمی فراگیران و در نتیجه پیشرفت تحصیلی آنان ایفا می‌نماید.

از سوی دیگر آموزش نوعی سرمایه گذاری مفید و عامل کلیدی توسعه محسوب می‌گردد که چنان چه به درستی و شایستگی برنامه ریزی و اجرا شود، می‌تواند بازده فراوانی داشته باشد. ارایه آموزش با توجه به میزان رضایت آن‌ها در یک سازمان مدرن، مستلزم تفکر جدید، مدل‌های جدید، رویکرد جدید و ابزار و مکانیزم‌های جدید است. آموزش و بهسازی کارکنان، اقدامی راهبردی محسوب می‌گردد که در سطح فردی باعث ارزشمندی فرد، در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان و در سطح ملی و حتی فراملی منجر به افزایش بهره‌وری و کارایی می‌گردد.

پژوهش مذکور با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی از اساتید دروس تخصصی صورت گرفته است و بر آن است که مشخص نماید برگزاری کلاس‌های مذکور با حضور اساتید دروس تخصصی تا چه میزان مفید و اثر بخش بوده و در راستای تحقق اهداف سازمانی بوده است. در خصوص ارزشیابی اساتید با در نظر گرفتن سه شاخص صلاحیت عمومی، صلاحیت تخصصی و صلاحیت رفتاری و با توجه به شاخص ارزشیابی (۱=خیلی ضعیف)، (۲=ضعیف)، (۳=متوسط)، (۴=خوب) و (۵=خیلی خوب) و میانگین این عبارات در فایل داده‌ها بر اساس نمره ۲۰ در خروجی SPSS می‌توان به این نتیجه رسید که میزان رضایت دانشجویان از صلاحیت‌های تخصصی، صلاحیت‌های عمومی و صلاحیت‌های رفتاری اساتید در مجموع در متوسط ارزیابی گردیده است. همچنین برابر ارزیابی به عمل آمده میزان رضایت‌مندی دانشجویان از صلاحیت‌های رفتاری اساتید در حد خیلی خوب، صلاحیت‌های تخصصی در حد متوسط و صلاحیت‌های عمومی در حد خوب ارزیابی گردیده است. بنابراین بر مبنای ارزیابی‌های صورت گرفته بیشترین میزان رضایت‌مندی



دانشجویان از اساتید در حوزه صلاحیت‌های رفتاری و در عین حال کمترین میزان رضایت‌مندی ایشان در حوزه صلاحیت‌های تخصصی می‌باشد.

### پیشنهادها

با عنایت به موضوعات مطروحه در فصول گذشته و با امعان نظر در نتایج حاصل از تحقیق مبتنی بر میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته اطلاعات دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی بر مبنای برنامه آموزش‌ها، به منظور توانمندسازی آنان در جهت ارتقاء سطح یادگیری ایشان در طول دوره آموزشی و در نتیجه ارتقاء سطح کارایی آن‌ها در محیط ماموریتی، پیشنهادهای کاربردی ذیل تقدیم می‌گردد. امید آن که متولیان این حوزه با امعان نظر در پیشنهادهای مطرح شده، موجبات ارتقای سطح علمی و عملی دانشجویان و فارغ التحصیلان رشته اطلاعات را فراهم نمایند:

- ۱- ضرورت باز مهندسی در برنامه‌های آموزشی ارایه شده به دانشجویان به منظور چینش دروس عمومی و تخصصی با عنایت به تحمیل خستگی مفرط به دانشجویان خصوصاً " در ساعات آموزشی بعد از ظهر.
- ۲- برگزاری دوره‌های بازآموزشی برای اساتید دروس تخصصی اطلاعات و با دعوت از اساتید مربوطه از سایر اعضای جامعه اطلاعاتی کشور، به منظور ارتقاء سطح دانش تخصصی ایشان، متناسب با پیشرفت‌های روز افزون در حوزه اطلاعات و امنیت.
- ۳- برگزاری نشست‌های علمی با حضور مشترک فرماندهان، روسا و مدیران پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ناجا و اساتید گروه علمی اطلاعات به منظور ایجاد همفکری و رسیدن به یک فهم مشترک در حوزه‌های تخصصی اطلاعاتی و امنیتی و پرهیز از جزیره‌ای عمل نمودن در این حوزه.
- ۴- برگزاری دوره‌های استاندارد سازی رفتار برای اساتید به منظور ارتقاء صلاحیت‌های رفتاری ایشان در برخورد با دانشجویان در محیط‌های آموزشی.

۵- ضرورت تدوین طرح ارزیابی دروس مهارتی رشته اطلاعات به منظور امکان ارزیابی پایانی دانشجویان رشته اطلاعات و شناسایی نقاط ضعف و قوت ارایه دروس تخصصی از سوی اساتید مربوطه.

۶- اجرای طرح تحقیقاتی با عنوان آسیب شناسی اجرای آموزش‌های تخصصی در کلیه دوره‌های تخصصی برگزار شده در پلیس اطلاعات و امنیت عمومی به تفکیک به منظور امکان بازخورد گیری از عملکرد اساتید در دوره‌های آموزشی برگزار شده به تفکیک.

۷- بازنگری در منابع و متون آموزشی دروس تخصصی رشته اطلاعات، متناسب با پیشرفت‌های روز افزون، ماموریت‌های جدید و گذار شده و پیچیدگی جرایم در سطح جامعه

۸- بهره گیری از ابزار و تجهیزات فناورانه و نوین تخصصی در حوزه اطلاعات در کلاس‌ها و کارگاه‌های درسی در راستای بهینه سازی نحوه ارائه متون و دروس تخصصی حوزه اطلاعات از سوی اساتید به دانشجویان و در عین حال تسریع و تسهیل در انتقال مفاهیم به ایشان.

۹- برگزاری کارگاه فنون سخنوری برای اساتید دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی به منظور آشنایی ایشان با اصول و فنون علمی نحوه ارایه مطالب در کلاس‌های درس و در عین حال پرهیز از کلی گویی، پراکندگی در ارایه موضوعات، حاشیه پردازی، بی تحرکی در کلاس، عدم رعایت زمانبندی در ارایه مطالب مربوطه و...

## منابع

۱. ابطحي، سيد حسين، (۱۳۸۳)، آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
۲. بیان، حسام الدین و شکیبا مقدم، محمد، (۱۳۹۰)، مدیریت شیوه‌های نو در آموزش، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۳. پهلوانیان، حسین و غلامرضا مقصود بیگی نژاد، (۱۳۸۹)، مدیریت راهبردی یزد، تهران: انتشارات نیکو روش.
۴. خلود، حسین، (۱۳۸۷)، راهنمایی آموزش مستخدمان دولت، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۵. رفیعیان، مجتبی، خدایی، زهرا، (۱۳۸۸)، بررسی شاخص‌ها و معیارهای موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳
۶. رهنورد، فرج‌الله، (۱۳۹۲)، توانمندسازی کارکنان؛ گامی به سوی مشتری‌مداری. فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور شماره ۱۰۲
۷. ساعتچی، محمود، (۱۳۸۹)، استفاده از تئوری‌های یادگیری در آموزش کارکنان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۸. سالیس، ادوارد، (۱۳۹۰)، مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش، تهران: نشر هوای تازه.
۹. سهرابی، روح‌الله و حسین بختیاری، (۱۳۹۲)، ارزیابی کیفیت خدمات؛ ابزاری برای ارزیابی عملکرد بررسی تهدیدی مدل ارزیابی کیفیت خدمات، سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد
۱۰. سهل‌آبادی، محسن و دیگران، (۱۳۸۵)، کارکنان دولت و پیشگیری از آسیب‌ها، تهران: انتشارات اداره کل آموزش همگانی.
۱۱. سید جوادین، سید رضا کیماسی، (۱۳۸۸)، مدیریت کیفیت خدمات، تهران: نشر نگاه دانش
۱۲. شکری زاده، رضا و علی شاهنده و سید رضا حجازی، (۱۳۸۶)، ارائه یک متودولوژی جهت اندازه‌گیری رضایت مشتریان، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مهندس صنایع.
۱۳. کاظمی، علی اصغر، (۱۳۹۰)، روابط بین‌الملل در تئوری و عمل، تهران: انتشارات کیهان

۱۴. کامل نیا، حامد، (۱۳۸۹)، نگرشی نو بر طراحی محیط‌های یادگیری، مجله معماری و فرهنگ، شماره ۴۱، صفحات ۴-۱۶
۱۵. کاووسی، سید محمد رضا، عباس سقایی، (۱۳۹۴)، روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری، تهران: انتشارات سبزان، مرکز تحقیقات رضایت مشتری شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، چاپ اول
۱۶. فتحی واجارگاه، کوروش، دیبا واجاری، طلعت، (۱۳۹۰)، ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی، تهران: نشر آبیژ.
۱۷. عباس زادگان، سید محمود، ترک زاده، جعفر، (۱۳۸۹)، نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها، تهران: انتشارات شرکت سهامی انتشار.
۱۸. محسن پور، بهرام، (۱۳۹۱)، مبانی برنامه ریزی آموزشی، چاپ هفتم، تهران: انتشارات سمت
۱۹. نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد، (۱۳۸۷)، مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمان‌های دولتی. ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سال نوزدهم شماره ۲۲۷