

## ارزشیابی کیفیت فرایندهای رشته مدیریت آموزشی

**بیژن عبدالهی**، دانشیار مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران  
**\* یاسین سعیدی**، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه خوارزمی، تهران،

ایران

**مریم عینی**، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

### چکیده

این مقاله به ارزشیابی کیفیت اجزا و عناصر مختلف فرایندهای رشته مدیریت آموزشی در مقطع کارشناسی ارشد پرداخته است. این پژوهش در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد و به لحاظ روش، از نوع پیمایشی است. جامعه آماری را کلیه اعضای هیئت علمی و دانشجویان ورودی سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ (دانشجویان ترم سوم و چهارم) دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تشکیل می‌دهد. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق‌ساخته بوده که روایی آن توسط متخصصان به دست آمده و پایایی آن با روش آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شده است که ضریب  $0.78$  / سطح قابل قبول آن را نشان می‌دهد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت خدمات پشتیبانی در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی از نظر دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت سطح علمی دانشجویان از نظر اعضای هیئت علمی در سطح نسبتاً مطلوب و کیفیت روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از وضع موجود به وضع مطلوب در سطح مطلوب قرار دارد. در کل می‌توان گفت که کیفیت فرایندهای رشته مدیریت آموزشی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

**واژگان کلیدی:** ارزشیابی کیفیت، فرایندها، رشته مدیریت آموزشی.

\* نویسنده مسئول: yasin.saeedi@yahoo.com

دریافت مقاله: ۹۴/۶/۷ پذیرش مقاله: ۹۴/۹/۱۵

مقدمه

علم مدیریت<sup>۱</sup> یکی از مهم‌ترین علوم عصر حاضر محسوب می‌شود و اهمیت روزافزون می‌یابد. با توجه به فرایپیچیدگی<sup>۲</sup> و همچنین محدودتر شدن منابع سازمان‌ها، مدیریت حائز اهمیت بسیاری شده است [۸]. در این میان مدیریت آموزشی<sup>۳</sup>، یکی از جدیدترین شاخه‌های علمی - پژوهشی مدیریت است که اصول و مبانی آن عمدتاً ناشی از مطالعات و پژوهش‌های صاحب‌نظران مدیریت در زمینه صنعت، تجارت و به‌ویژه آموزش و پرورش است [۱۱].

در تعریف، هدف و اهمیت وجود رشته مدیریت آموزشی می‌توان گفت: مدیریت آموزشی به مدیریت مؤسساتی می‌ماند که در آنها انسان‌ها و مواد با همدیگر برای دستیابی به اهداف به کار گرفته می‌شوند [۵]. مدیریت آموزشی، فراگردی اجتماعی است که مستلزم ایجاد، نگه‌داشتن، برانگیختن، کنترل کردن و وحدت بخشیدن نیروهای انسانی و مادی است که به طور رسمی و غیررسمی در درون یک نظام واحد شکل و سازمان می‌یابد تا هدف‌ها و مقاصد آموزشی را تحقق بخشد [۱۸]. مدیریت آموزشی بیشتر به انسان‌ها، تأثیرات آنها بر یکدیگر و روابط بین آنها مربوط می‌شود تا بر عناصر فیزیکی [۴]. درباره اهمیت رشته مدیریت آموزشی باید ذکر شود که مدیریت آموزشی شاه‌کلید نظام آموزشی کشور به شمار می‌رود [۱۴]. همچنین درباره هدف اصلی رشته مدیریت آموزشی، می‌توان گفت: اساساً هدف مدیریت آموزشی غنابخشی یک روش در زمان و مکان مناسب است [۲۱]. تفاوت اساسی مدیریت آموزشی با سایر رشته‌های مدیریت این است که مدیریت آموزشی فرایندی انسانی است که به وسیله عوامل متعددی کنترل و تأثیرگذار می‌شود [۱۹، ۲۱]. درباره ضرورت وجود رشته مدیریت آموزشی در

1. management Science
2. super Complexity
3. educational Administration

ساخت نظام آموزشی کشور اعتقاد بر این است که ساخت نظام آموزشی هر کشوری دربرگیرنده‌ی مجموعه‌ای از نیازهای سازمان‌های رسمی آن کشور است و عملکرد نظام آموزش و پرورش که مدیران آموزشی اداره آن را بر عهده‌دارند، نه تنها از نظر پیشرفت اقتصادی و اجتماعی بلکه از نظر تأثیری که بر تحرک شغلی و انتظارات دارد، از اهمیت تعیین‌کننده‌ای برخوردار است [۹]. مدیریت آموزشی به عنوان یکی از ارکان اصلی آموزش در پاسخ به نیازهای آموزشی نقش حساسی را ایفا می‌کند؛ چرا که کیفیت هر کشوری به کیفیت نظام آموزشی آن بستگی دارد [۱۶].

با توجه به نظرات صاحب‌نظران در خصوص اهمیت و نقش رشته مدیریت آموزشی در ساخت نظام آموزش هر کشور، شاهد آن هستیم نظام آموزشی کشور ما با چالش‌ها<sup>۱</sup> و مشکلاتی مواجه هست [۱۹]. در این خصوص، مروری بر سیر تکوین و شکل‌گیری مدیریت نظام آموزشی در کشور، نشان از آن دارد که آسیب‌ها، چالش‌ها و مشکلات بی‌شماری گریبان‌گیر نظام آموزشی شده است. این تأثیرات را می‌توان با خلأهایی که در کار نظام آموزشی وجود دارد مشاهده کرد. از جمله این آسیب‌ها در مدیریت نظام آموزشی می‌توان به فقدان نوآوری و خلاقیت، نبود مشارکت فعال در امر آموزش، نبود برنامه‌ریزی استراتژیک<sup>۲</sup> (راهبردی) و فقدان ارزیابی صحیح آموزشی اشاره کرد [۱۷].

یکی از حوزه‌های مهم نظام آموزشی کشور که در برابر این چالش‌ها صدمات زیادی دیده، رشته مدیریت آموزشی است. از جمله مهم‌ترین این چالش‌ها و آسیب‌ها در رشته مدیریت آموزشی را می‌توان در بخش فرایندها (برنامه‌های ارائه‌شده، خدمات پشتیبانی ارائه‌شده، سطح علمی دانشجویان و استادان و...) مشاهده کرد [۷]. آسیب‌های وارده در بخش فرایندها به رشته مدیریت آموزشی می‌تواند خلأهای بسیاری در روند روبه‌رشد این

- 
1. challenges
  2. strategic Planning

رشته تحصیلی ایجاد نماید [۶]. از جمله مهم‌ترین آسیب‌های بعد فرایندها در رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه صاحب‌نظران عبارت‌اند از: کیفیت برنامه‌های اجراشده، کیفیت خدمات پشتیبانی ارائه‌شده، کیفیت تجهیزات آموزشی، کیفیت فضاهای آموزشی [۷، ۹، ۱۶]؛ کیفیت کارگاه‌های آموزشی برگزارشده، کیفیت سطح علمی استادان و دانشجویان و کیفیت فعالیت‌های علمی- پژوهشی دانشجویان [۱۳]. همچنین بخشی عظیم آسیب‌های فرایندها را در رشته مدیریت آموزشی را می‌توان در کیفیت سطح علمی دانش‌آموختگان این رشته تحصیلی مشاهده کرد. دانش‌آموختگانی که پس از فراغت از تحصیل، تخصص کافی در زمینه رشته تحصیلی ندارند [۵].

یکی از مهم‌ترین راه‌های شناخت مشکلات، ارزیابی کیفی است [۱]. ارزیابی کیفی رشته مدیریت آموزشی انعکاسی از تلاش برای شناسایی نقاط ضعف این رشته است. هدف اولیه و مهم در ارزیابی کیفی، شناسایی نقاط ضعف از ابعاد گوناگون و گام برداشتن در جهت اصلاح آن است [۱۳]. در زمینه اهمیت ارزیابی کیفی برای شناخت آسیب‌ها و مشکلات، هدف این است که با ارزیابی رشته مورد بحث، نقاط قوت و ضعف آن را یافته در پی اصلاح و بهبود آن باشیم. شناسایی آسیب‌ها و ارائه راهکارها به متخصصان تعلیم و تربیت، مدیران آموزش و پرورش، برنامه‌ریزان و تدوین‌کنندگان برنامه‌های درسی و همچنین استادان و دانشجویان این امکان را می‌دهد که برنامه‌های تکمیلی اصلاح‌شده را برنامه‌ریزی و الگوهای جدید را ارائه کنند. بر این اساس، می‌توان شاهد پیشرفت‌های تازه‌ای بود که هم پاسخ‌گوی جامعه و هم در جهت رضایت افراد باشد [۱۲، ۱۳].

در همین خصوص، بررسی و شناسایی آسیب‌های وارده بر حوزه مدیریت آموزشی در گرو شناخت صحیح آن‌هاست تا از این طریق بتوان تهدیدها را تبدیل به فرصت، نقاط ضعف را تا حدودی برطرف و نقاط قوت را به فرصت‌ها تبدیل کنیم؛ به عبارت دیگر،

شناخت مشکلات یکی از اولین فعالیت‌هایی است که در تحول هر سازمانی از جمله سازمان‌های آموزشی رخ می‌دهد [۱۴، ۱۸].

پژوهش حاضر با تمرکز بر ارزشیابی از کیفیت اجزا و عناصر مختلف فرایندهای رشته مدیریت آموزشی است که در این راستا به دنبال شناسایی ضعف‌ها و آسیب‌های وارد شده به این حوزه بوده و همچنین راه‌حل‌هایی به منظور مرتفع شدن این ضعف‌ها و آسیب‌ها در جامعه آموزشی ارائه شده است. به دلیل اینکه تحقیقات جامعی در حوزه ارزشیابی از کیفیت اجزا و عناصر مختلف رشته مدیریت آموزشی انجام نشده است و در این باره الگوی خاصی وجود ندارد و نیز به دلیل حساسیت پژوهش، نیازمند مدل جامعی برای ارزیابی هستیم. از این رو، با توجه به هدف پژوهش، از ارزشیابی فرایندها (که یک بخش از الگوی سیپ است) استفاده کردیم.

ارزشیابی فرایند شامل جمع‌آوری آن دسته از داده‌های ارزشیابی در هنگامی است که برنامه طراحی شده و به اجرا گذاشته شده است. در ارزشیابی فرایند کوشش می‌شود تا پاسخ پرسش‌هایی نظیر این‌ها تعیین گردند: آیا برنامه به‌خوبی در حال پیاده شدن است؟ چه موانعی بر سر راه موفقیت آن قرار دارند؟ چه تغییراتی ضروری هستند؟ پاسخ به این پرسش‌ها به کنترل و هدایت شیوه‌های اجرایی کمک می‌کند [۲۰]. این نوع ارزشیابی به منظور تشخیص یا پیش‌بینی مشکلات اجرایی در جریان انجام فعالیت‌های آموزشی و میزان مطلوبیت فرایند اجرای این فعالیت‌ها به عمل می‌آید [۲۰]. به عبارت دیگر، ارزشیابی فرایند وسیله‌ای است جهت ثبت وقایع در حین اجرای فعالیت‌ها، شرح و توصیف اینکه چه کسی پاسخگوی فعالیت انجام‌شده است یا مسئول آن عملیات و فعالیت‌ها چه کسی است و چه زمانی لازم است تا آن عمل و فعالیت تکمیل و کامل گردد [۳، ۱۴، ۱۷].

از طریق مطالعه مبانی نظری (تحقیقات داخلی و خارجی) مجموعاً هفت مؤلفه برای ارزیابی بخش فرایندهای رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه استادان و دانشجویان در نظر

گرفته شده است. مهم‌ترین مؤلفه‌های ارزشیابی از کیفیت اجزا و عناصر فرایندهای رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه استادان و دانشجویان عبارت‌اند از برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده [۹، ۱۰]؛ ارزیابی از خدمات پشتیبانی [۳، ۱۰]؛ ارزیابی از سطح علمی استادان و دانشجویان و ارزیابی دانشجویان از روند روبه‌رشد کیفیت رشته مدیریت آموزشی [۲، ۸]. با عنایت به طرح مسئله فوق، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال است: فرایندهای رشته مدیریت آموزشی در دوره کارشناسی ارشد از چه کیفیتی برخوردارند؟

### سؤالات تحقیق

۱. کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در رشته مدیریت آموزشی چگونه است؟
۲. خدمات پشتیبانی (فضاها، تجهیزات، کارگاه‌های آموزشی و...) در رشته مدیریت آموزشی چه کیفیتی دارند؟
۳. سطح علمی اعضای هیئت علمی از دیدگاه دانشجویان چیست؟
۴. سطح علمی دانشجویان از دیدگاه اعضای هیئت علمی چیست؟
۵. روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از وضع موجود به وضع مطلوب از چه کیفیتی برخوردار است؟

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش، پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی و توسعه‌ای بوده و برای انجام آن مهم‌ترین زمینه‌ها و گویه‌های مرتبط با ارزشیابی از کیفیت اجزا و عناصر مختلف فرایندهای رشته مدیریت آموزشی مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفته‌اند. جامعه آماری را کلیه اعضای هیئت علمی و دانشجویان ورودی سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱ (ترم سوم و چهارم) دانشگاه‌های دولتی شهر تهران (خوارزمی، بهشتی، تهران، علامه طباطبایی و الزهرا) که دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی را می‌گذرانند تشکیل دادند. از این میان ۲۰ نفر از اعضای هیئت علمی و ۵۲ نفر از دانشجویان به صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. هیئت علمی شرکت‌کننده ۱۵ نفر (۷۵ درصد) مرد و بقیه زن و ۱۴ نفر (۷۰ درصد) با مرتبه علمی استادیاری، ۴ نفر (۲۰ درصد) مرتبه دانشیاری، و ۲ نفر (۱۰ درصد) در مرتبه استادی بودند. همچنین دانشجویان شرکت‌کننده در تحقیق ۲۱ نفر (۴۰ درصد) پسر و ۳۱ نفر (۶۰ درصد) دختر بودند که ۱۲ نفر در دانشگاه خوارزمی، ۱۰ نفر در الزهرا، ۱۰ نفر در شهید بهشتی، ۱۰ نفر در تهران و ۱۰ نفر در علامه طباطبایی مشغول تحصیل بودند. ابزار مورد استفاده دو پرسشنامه محقق‌ساخته دانشجویان و استادان بود. گویه‌های پرسشنامه از طریق مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیق گردآوری شد. پرسشنامه مربوط به اعضای هیئت علمی شامل سه مؤلفه کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده، کیفیت خدمات پشتیبانی ارائه‌شده و کیفیت سطح علمی دانشجویان که مجموعاً ۲۲ گویه، و پرسشنامه مربوط به دانشجویان شامل ۴ مؤلفه کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده، کیفیت خدمات پشتیبانی ارائه‌شده، کیفیت سطح علمی استادان و کیفیت روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از وضع موجود به وضع مطلوب که مجموعاً ۲۷ گویه بود. روایی پرسشنامه توسط متخصصان رشته مدیریت آموزشی به دست آمد و پایایی آن از روش آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شد که ضریب ۰/۷۸. نشان از سطح قابل قبول پرسشنامه بود. در نهایت داده‌ها با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای از طریق نرم‌افزار

## مدیریت بر آموزش سازمانها

SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. همچنین برای بررسی وضعیت میانگین‌ها از طیف استاندارد شده بازرگان و همکاران استفاده شد [۲۲]؛ بدین صورت که میانگین ۲/۳۳ تا ۱ در وضعیت نامطلوب، ۳/۶۶ تا ۲/۳۴ در وضعیت نسبتاً مطلوب و ۵ تا ۳/۶۷ در وضعیت مطلوب ارزیابی گردید.

### یافته‌ها

سؤال اول: آیا برنامه‌ها و خدمات ارائه شده در رشته مدیریت آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردارند؟

الف) نظرهای اعضای هیئت علمی

جدول ۱: دیدگاه اعضای هیئت علمی نسبت به برنامه‌ها و خدمات ارائه شده

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	کیفیت برنامه‌های اجرا شده	۲/۷۰	۸۶۵	۰۱-۵۵۲	۱۳۷	نسبتاً مطلوب
۲	رضایت از برنامه‌های اجرا شده	۳/۰۰	۰۰۰	۰۰۰	۰۰۰	نسبتاً مطلوب
۳	حمایت از برنامه‌های اجرا شده	۳/۷۵	۰۰۰	۰۱-۷۳۲	۲۲۵	مطلوب
۴	مشارکت در برنامه‌ها	۲/۷۵	۹۶۷	۰۱-۱۵۷	۲۶۲	نسبتاً مطلوب
۵	کیفیت خدمات ارائه شده	۲/۲۰	۸۳۴	۰۴-۲۹۲	۰۰۰	نامطلوب
۶	حمایت از خدمات ارائه شده	۳/۰۰	۰۰۰	۰۰۰	۰۰۰	نسبتاً مطلوب
۷	یاری‌رسانی علمی و پژوهشی به دانشجویان	۳/۶۷	۵۷۷	۰۲-۰۰۰	۰۴۴	مطلوب
۸	مشارکت دادن دانشجویان در تصمیم‌گیری	۳/۳۳	۱۵۵	۰۱-۵۰۰	۶۶۷	نسبتاً مطلوب
۹	رضایت از وضعیت موجود	۲/۳۵	۸۱۳	۰۳-۵۷۷	۰۰۲	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۰۴	۶۵۵۸۹	۰۳-۲۲۹	۰۰۴	نسبتاً مطلوب



با توجه به مقدار آماره t جدول ۱، میانگین سه گویه (کیفیت خدمات ارائه‌شده، یاری‌رسانی به دانشجویان و رضایت از وضعیت موجود)، بالاتر از میانگین نظری بوده و این میزان در سطح ۹۵٪ معنادار است. در مابقی متغیرها معناداری وجود ندارد. همچنین گویه کیفیت خدمات ارائه‌شده در سطح نامطلوب، گویه‌های حمایت از برنامه‌های اجراشده و یاری‌رسانی علمی و پژوهشی به دانشجویان در سطح مطلوب و مابقی گویه‌ها در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. در کل، کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده از دیدگاه اعضای هیئت علمی با میانگین ۳/۰۴ در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است.

ب) نظرهای دانشجویان

جدول ۲: دیدگاه دانشجویان نسبت به برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	کیفیت برنامه‌های اجراشده	۲/۶۳	۷۶۸.	-۴۳۲.۳	۰۰۱.	نسبتاً مطلوب
۲	شرکت در برنامه‌ها	۲/۶۰	۹۳۴.	-۱۱۷.۳	۰۰۳.	نسبتاً مطلوب
۳	رضایت از وضعیت موجود	۲/۵۰	۸۹۷.	-۰۲۱.۴	۰۰۰.	نسبتاً مطلوب
۴	میزان برنامه‌های اجراشده در راستای رشته مدیریت آموزشی	۲/۷۵	۷۱۱.	-۵۳۷.۲	۰۱۴.	نسبتاً مطلوب
۵	روند رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب	۲/۸۱	۷۶۸.	۸۰۶.۱	۰۷۷.	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۲/۶۵	۵۴۳۵۳.	۵۴۱.۴	۰۰۰.	نسبتاً مطلوب

با توجه به نتایج جدول ۲ از بین ۵ گویه موردبررسی، تنها گویه روند رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب، معنادار نیست. در مقابل، ۴ گویه دیگر با توجه به مقدار آماره t معنادار هستند. این بدان معناست که دانشجویان از کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در

## مدیریت بر آموزش سازمانها

رشته مدیریت آموزشی رضایت نسبی دارند. در کل کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه شده از دیدگاه دانشجویان با میانگین  $2/65$  در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. سؤال دوم: آیا خدمات پشتیبانی ارائه شده در رشته مدیریت آموزشی از کیفیت مطلوبی برخوردارند؟

الف) نظرهای اعضای هیئت علمی

جدول ۳: دیدگاه اعضای هیئت علمی نسبت به خدمات پشتیبانی

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	رضایت از کیفیت فضای آموزشی	۲/۸۹	۱۵ .۱	-۷۲۸ .۱	۰.۸۵	نسبتاً مطلوب
۲	رضایت از کیفیت تجهیزات	۲/۹۸	۲۸ .۱	۱۲۶ .۱	۰.۴۰	نسبتاً مطلوب
۳	رضایت از کیفیت کارگاه‌های آموزشی	۳/۲۵	۱۷ .۱	۰۳۹ .۴	۰.۰۰	نسبتاً مطلوب
۴	استقبال از کارگاه‌های آموزشی	۳/۳۲	۱۶ .۱	۱۴۰ .۵	۰.۰۰	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۹	۸۳۱	۱۸ .۲	۰.۳۰	نسبتاً مطلوب

همان‌طور که از نتایج جدول ۳ مشخص است، با توجه به مقدار آماره t، تنها گویه رضایت از کیفیت فضای آموزشی از نظر آماری معنادار نیست و مابقی گویه‌ها معنادارند. در کل، کیفیت خدمات پشتیبانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی با میانگین  $3/09$  در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. این بدان معناست که اعضای هیئت علمی از خدمات پشتیبانی ارائه شده در رشته مدیریت آموزشی رضایت نسبی دارند. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری مجموعه گویه‌ها  $0.30$  است، می‌توان نتیجه گرفت این مؤلفه در سطح  $95\%$  معنا دارد.

## ب) نظرهای دانشجویان

جدول ۴: دیدگاه دانشجویان از خدمات پشتیبانی

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	رضایت از کیفیت فضای آموزشی	۲/۶۳	۰۸۵ .۱	۰۲ -۴۲۸	۰۱۹۰	نسبتاً مطلوب
۲	رضایت از کیفیت تجهیزات آموزشی	۲/۵۶	۹۱۶.	۰۳ -۴۸۱	۰۰۱۰	نسبتاً مطلوب
۳	رضایت از کیفیت تجهیزات کتابخانه	۲/۵۲	۸۹۶.	۰۳ -۸۶۸	۰۰۰۰	نسبتاً مطلوب
۴	میزان استفاده از تجهیزات کتابخانه	۳/۱۰	۸۶۹.	۷۹۸. ۰۲	۴۲۹۰	نسبتاً مطلوب
۵	رضایت از کیفیت تجهیزات رایانه‌ای	۲/۶۳	۰۳۰ .۱	۰۲ -۵۵۹	۰۱۳۰	نسبتاً مطلوب
۶	میزان استفاده از تجهیزات رایانه‌ای	۳/۱۵	۹۳۷.	۱۴۸ .۱ ۰۲	۲۴۲۰	نسبتاً مطلوب
۷	رضایت از کیفیت کارگاه‌های آموزشی	۲/۳۷	۷۴۲.	۰۶ -۱۷۰	۰۰۰۰	نسبتاً مطلوب
۸	استقبال از کارگاه‌های آموزشی	۲/۸۵	۰۳۶ .۱	۰۱ -۰۷۱	۲۸۹۰	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۲/۷۲	۶۱۰۳۹.	۰۳ -۲۳۷	۰۰۲۰	نسبتاً مطلوب

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد با توجه به مقدار آماره t از بین ۸ گویه مورد بررسی، ۳ گویه (استفاده از تجهیزات کتابخانه، استفاده از تجهیزات رایانه‌ای و استقبال از کارگاه‌های آموزشی برگزارشده) از نظر آماری معنادار نیست و مابقی متغیرها معنادارند. در کل، کیفیت خدمات پشتیبانی از دیدگاه دانشجویان با میانگین ۲/۷۲ در سطح نسبتاً مطلوب

## مدیریت بر آموزش سازمانها

ارزیابی شده است؛ و با توجه به اینکه سطح معناداری مجموعه گویه‌ها ۰۰۲ است می‌توان نتیجه گرفت این مؤلفه در سطح ۹۵٪ معنا دارد.

سؤال سوم: سطح علمی اعضای هیئت علمی از دیدگاه دانشجویان از چه کیفیتی برخوردار است؟

جدول ۵: دیدگاه دانشجویان نسبت به کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	کیفیت مطلوب سطح علمی اعضای هیئت علمی	۳/۵۰	۰۱۹ .۱	۵۳۷ .۳	۰۰۱.	نسبتاً مطلوب
۲	میزان تخصص اعضای هیئت علمی	۳/۷۲	۹۹۸.	۰۲۸ .۴	۰۰۰.	مطلوب
۳	تأثیرگذاری اعضای هیئت علمی در روند تحصیلی	۳/۱۲	۰۰۳ .۱	۸۳۰.	۴۱۱.	نسبتاً مطلوب
۴	میزان کیفیت تدریس اعضای هیئت علمی	۳/۳۵	۷۶۴.	۲۶۷ .۳	۰۰۲.	نسبتاً مطلوب
۵	مدیریت کلاس اعضای هیئت علمی	۳/۴۲	۸۷۱.	۵۰۳ .۳	۰۰۱.	نسبتاً مطلوب
۶	میزان دسترسی به اعضای هیئت علمی	۳/۵۶	۷۲۵.	۵۴۵ .۵	۰۰۰.	نسبتاً مطلوب
۷	کیفیت محتوای ارائه شده	۳/۲۱	۸۷۱.	۷۵۲ .۱	۰۸۶.	نسبتاً مطلوب
۸	میزان ترغیب دانشجویان به کارهای پژوهشی و مطالعاتی	۲/۹۶	۰۶۶ .۱	- ۲۶۰.	۷۹۶.	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۳۰	۷۰۵۲۵.	۱۶۸ .۳	۰۰۳.	نسبتاً مطلوب

از بررسی‌های به عمل آمده از جدول ۵ می‌توان استنباط کرد که از بین ۹ گویه ارزیابی از سطح علمی اعضای هیئت علمی، ۴ گویه (تأثیرگذاری اعضای هیئت علمی در روند تحصیلی، تأثیرگذاری تدریس اعضای هیئت علمی در روند روبه‌رشد دانشجویان، کیفیت مطلوب محتوای ارائه شده از سوی اعضای هیئت علمی و میزان ترغیب دانشجویان به

کارهای پژوهشی و مطالعاتی توسط اعضای هیئت علمی) نبود معناداری را نشان می‌دهد و در مقابل، مابقی گویه‌ها در سطح ۹۵٪ معنادار هستند. همچنین گویه میزان تخصص اعضای هیئت علمی در سطح مطلوب و مابقی گویه‌ها در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. در کل، کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی از دیدگاه دانشجویان با میانگین ۳/۳۰ در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است؛ به عبارت دیگر، دانشجویان از کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی رضایت نسبی دارند. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری مجموعه گویه‌ها ۰۰۳٪ است، می‌توان نتیجه گرفت این مؤلفه در سطح ۹۵٪ معنا دارد.

سؤال چهارم: سطح علمی دانشجویان از دیدگاه اعضای هیئت علمی از چه کیفیتی برخوردار است؟

جدول ۶: دیدگاه اعضای هیئت علمی نسبت به کیفیت سطح علمی دانشجویان

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	سطح علمی دانشجویان	۲/۷۱	۵۸۸.	۱.۸۶۳-	۰۵۶.	نسبتاً مطلوب
۲	رضایت از سطح علمی دانشجویان	۲/۷۱	۶۸۶.	۱.۷۶۸-	۰۹۶.	نسبتاً مطلوب
۳	شرکت دانشجویان در فعالیتهای علمی- پژوهشی	۲/۴۷	۸۰۰.	۲.۷۲۹-	۰۱۵.	نسبتاً مطلوب
۴	رضایت از فعالیتهای علمی- پژوهشی دانشجویان	۲/۶۵	۷۸۶.	۱.۷۵۲-	۰۸۳.	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۲/۶۳	۵۸۰۳۹.	۲.۶۱۲-	۰۱۹.	نسبتاً مطلوب

با توجه به نتایج جدول ۶، از بین ۴ گویه مورد بررسی، تنها گویه شرکت دانشجویان در فعالیتهای علمی - پژوهشی معنادار است؛ و مابقی گویه‌ها با توجه به مقدار سطح

## مدیریت بر آموزش سازمانها

معناداری بزرگ‌تر از ۰/۵. معنادار نیستند. در کل، کیفیت سطح علمی دانشجویان از دیدگاه اعضای هیئت علمی با میانگین ۲/۶۳ در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است؛ به عبارت دیگر، اعضای هیئت علمی از کیفیت سطح علمی دانشجویان رضایت نسبی دارند. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری مجموعه گویه‌ها ۰/۱۹ است می‌توان نتیجه گرفت این مؤلفه در سطح ۹۵٪ معنا دارد.

سؤال پنجم: روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از چه کیفیتی برخوردار است؟

جدول ۷: دیدگاه دانشجویان نسبت به روند روبه‌رشد کیفیت رشته مدیریت آموزشی

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	کیفیت
۱	علاقه‌مندی به کارهای علمی - پژوهشی	۳/۹۴	۹۱۶.	۴۱۵.۷	۰۰۰.	مطلوب
۲	فعالیت در کارهای علمی - پژوهشی	۳/۱۷	۸۶۳.	۲۱۲.۱	۴۲۱.	نسبتاً مطلوب
۳	علاقه‌مندی به رشته تحصیلی	۳/۸۷	۹۲۹.	۷۱۴.۶	۰۰۰.	مطلوب
۴	شرکت فعالانه در مباحث درسی	۳/۷۹	۰۰۰.۱	۷۴۵.۳	۰۰۰.	مطلوب
۵	میزان روند پیشرفت در رشته تحصیلی	۳/۲۱	۸۷۱.	۷۵۲.۱	۰۸۶.	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۶۷	۶۶۹۱۷.	۴۷۱.۵	۰۰۰.	مطلوب

برابر با نتایج جدول بالا، از بین ۵ گویه مربوط به ارزیابی دانشجویان از روند روبه‌رشد کیفیت رشته مدیریت آموزشی، ۳ گویه (علاقه‌مندی به کارهای علمی - پژوهشی، علاقه‌مندی به رشته تحصیلی و شرکت فعالانه در مباحث درسی) معنادار هستند و دو گویه دیگر این بخش چون مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ را دارند، معنادار نیستند. گویه‌های علاقه‌مندی به کارهای علمی و پژوهشی، علاقه‌مندی به رشته

تحصیلی و شرکت فعالانه در مباحث درسی در سطح مطلوب و گویه‌های فعالیت در کارهای علمی- پژوهشی و میزان روند پیشرفت در رشته تحصیلی در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. در کل کیفیت روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه دانشجویان با میانگین ۳/۶۷ در سطح مطلوبی ارزیابی شده است؛ به عبارت دیگر، دانشجویان از روند روبه‌رشد کیفیت رشته مدیریت آموزشی رضایت داشتند. همچنین با توجه به اینکه سطح معناداری مجموعه گویه‌ها ۰.۰۰۰ است، می‌توان نتیجه گرفت این مؤلفه در سطح ۹۵٪ معنا دارد.

در کل، وضعیت فرایندهای رشته مدیریت آموزشی بدین ترتیب بود: کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت خدمات ارائه‌شده از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی از دیدگاه دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب، کیفیت سطح علمی دانشجویان از دیدگاه اعضای هیئت علمی در سطح نسبتاً مطلوب و روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی در سطح مطلوب ارزیابی شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، ارزیابی کیفیت اجزا و عناصر مختلف فرایندهای رشته مدیریت آموزشی بود. این مطالعه در قالب دو پرسشنامه دانشجویان و اعضای هیئت علمی و مجموعاً ۷ مؤلفه ارزیابی از برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان، ارزیابی خدمات پشتیبانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان، ارزیابی سطح علمی اعضای هیئت علمی و دانشجویان و ارزیابی روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی در قالب ۴ سؤال بررسی شد.

بررسی‌ها نشان داد کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در رشته مدیریت آموزشی از نگاه اعضای هیئت علمی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد؛ چرا که میانگین مجموع

گویه‌ها عدد ۳/۰۴ را نشان می‌دهد. وضعیت نسبتاً مطلوب در این زمینه به نظر می‌رسد از مشارکت اعضای هیئت علمی در برنامه‌ها کاسته و نارضایتی آنها را در وضعیت موجود رشته مدیریت آموزشی به همراه داشته است. همچنین کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده در رشته مدیریت آموزشی از نگاه دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. نارضایتی کامل دانشجویان از برنامه‌های اجرا شده باعث کاهش شرکت آنها در این برنامه‌ها شده است. در این بخش از نتایج، بر اهمیت گویه‌های کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده، شرکت در برنامه‌های اجرا شده و رضایت از وضعیت مطلوب از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان در مطالعات متعددی تأکید شده است [۹، ۱۰، ۱۱].

بررسی‌های سؤال دوم پژوهش نشان داد کیفیت خدمات پشتیبانی ارائه‌شده در رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه اعضای هیئت علمی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. همچنین کیفیت خدمات پشتیبانی ارائه‌شده در رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه استادان در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. وجه اشتراک دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان از مؤلفه فوق را در نارضایتی از ۲ گویه (رضایت از کیفیت فضای آموزشی و رضایت از کیفیت تجهیزات آموزشی) می‌توان مشاهده کرد. این بدان معناست که فضای آموزشی و تجهیزات آموزشی قرار گرفته در اختیار اعضای هیئت علمی و دانشجویان از نظر کیفیت در سطح پایینی است. در این باره می‌توان ادعا کرد از پایه‌های اساسی تأسیس یک رشته تحصیلی در نظر گرفتن فضای آموزشی مناسب به تعداد استادان و دانشجویان است؛ چرا که با قرار دادن تجهیزات و امکانات کافی در اختیار استادان و دانشجویان می‌توان شاهد روند روبه‌رشد رشته تحصیلی بود [۳، ۷].

نتایج به‌دست‌آمده در گویه‌های کیفیت فضای آموزشی، کیفیت تجهیزات آموزشی و کیفیت کارگاه‌های آموزشی تا حدودی با نتایج مطالعه انجام‌شده برخی از محققان



همسوست [۱۰، ۱۲]. همچنین نتایج به‌دست‌آمده در گویه روند رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب با نتایج برخی از مطالعات محققان همخوانی دارد [۳، ۴].

در دهه اخیر، استادان کمتر از دانشجویان خود را به کارهای علمی- پژوهشی ترغیب کرده‌اند. این بدان معناست که تعهد استادان در قبال به بلوغ علمی رساندن دانشجویان کاهش یافته است و نیز دانشجویان از سطح علمی استادان رضایت کافی ندارند [۶].

بررسی‌های مربوط به سؤال سوم پژوهش این دیدگاه را تأیید می‌کند؛ چراکه کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی از نظر دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. همچنین کیفیت سطح علمی دانشجویان نیز از نظر اعضای هیئت علمی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد؛ اما نکته قابل‌ذکر آن است که کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی از دیدگاه دانشجویان با میانگین  $3/30$  نسبت به کیفیت سطح علمی دانشجویان از دیدگاه اعضای هیئت علمی با میانگین  $2/63$  وضعیت بهتری دارد؛ و به این دلیل هر دو میانگین در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد که بنا بر وضعیت میانگین‌ها در طیف استاندارد شده بازرگان، میانگین‌های بین  $2/33$  تا  $3/66$  در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌شود. نتایج به‌دست‌آمده در این مؤلفه با نتایج پژوهش‌های برخی از محققان همخوانی دارد [۲، ۱۶].

همچنان که دانشجویان اذعان داشته‌اند استادان، آنها را به فعالیت‌های علمی- پژوهشی ترغیب نمی‌کنند، استادان نیز معتقدند فعالیت‌های علمی- پژوهشی صورت‌گرفته از جانب دانشجویان کیفیت مطلوبی ندارد. شاید یکی از دلایل نارضایتی از فعالیت‌های علمی- پژوهشی دانشجویان، حمایت نشدن دانشجویان در این عرصه است. دانشجویان کارشناسی ارشد برای اولین بار فرصت پژوهش به معنای واقعی در رشته تحصیلی خود را می‌یابند و این استاد است که می‌تواند دانشجویان را در این عرصه به درستی پرورش دهد [۶].

بررسی‌ها نشان داد کیفیت روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از نگاه دانشجویان در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد؛ چرا که میانگین مجموع گویه‌ها عدد  $3/67$  را نشان

می‌دهد. دانشجویان اذعان داشته‌اند به فعالیت‌های علمی- پژوهشی و به نیز به رشته تحصیلی خود علاقه‌مند هستند و در مباحث درسی به طور فعالانه شرکت می‌کنند. این می‌تواند نقطه عطفی برای رشته مدیریت آموزشی باشد؛ چراکه اعتقاد بر این است در هر رشته تحصیلی اگر دانشجویان به رشته و مباحث علمی و تخصصی علاقه‌مند باشند، می‌توانند رشته تحصیلی خود را ارتقا داده باعث روند روبه‌رشد آن باشند [۲].

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد با توجه به تلاش‌های بسیار و نیز صرف زمان و هزینه زیاد که در زمینه آموزش صورت گرفته است کیفیت فرایندهایی رشته مدیریت آموزشی در مؤلفه‌های کیفیت برنامه‌ها و خدمات ارائه‌شده از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان، کیفیت خدمات پشتیبانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان و کیفیت سطح علمی اعضای هیئت علمی و دانشجویان از سطح نسبتاً مطلوب برخوردار است؛ و در مؤلفه کیفیت روند روبه‌رشد رشته مدیریت آموزشی از دیدگاه دانشجویان شاهد سطح مطلوب هستیم.

با توجه به نتایج پژوهش، برای اصلاح و بهبود آسیب‌های فرایندی واردشده بر رشته مدیریت آموزشی و رساندن رشته مدیریت آموزشی از وضع موجود به وضع مطلوب، به مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، مدیران سازمان‌ها، مدیران اداره آموزش و پرورش، مدیران مدارس، برنامه‌ریزان و تدوین‌کنندگان برنامه‌های درسی و نیز مدرسان این رشته تحصیلی موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

جلوگیری از افزایش بی‌رویه ورود دانشجویان کارشناسی ارشد به دانشگاه‌ها، برگزاری سمینارها و کارگاه‌هایی که از کیفیت و کارایی بالایی برخوردار باشند، جذب هیئت علمی و دانشجویان توانا در مقطع کارشناسی ارشد، افزایش و توسعه بانک‌های اینترنتی، تغییر نگرش و ارزش‌گذاری مسئولان عالی‌رتبه کشور نسبت به تصدی مدیریت واحدهای آموزشی تکنوکراسی به تخصص‌مداری و شایسته‌سالاری و سپردن مسئولیت مدیریت مراکز آموزشی به مدیران متخصص آموزشی و فارغ‌التحصیلان رشته مدیریت

آموزشی، راه‌اندازی مجلات علمی و پژوهشی با گرایش و تخصص در این زمینه، تشکیل کمیته یا کارگروه تخصصی دانشکده‌های علوم تربیتی در سطح کشور، بازنگری اساسی و ساختاری در رشته مدیریت آموزشی، اهداف، ساختار، برنامه‌ها، منابع و...، فراهم‌سازی امکان تبادل تجربیات بین‌دانشکده‌ای و بین‌دانشگاهی در سطح ملی و بین‌المللی.

#### منابع

1. Affric, G. (2007). *Six Steps to Effective Evaluation*, A handbook for programmers and project managers.
2. Allio, R. (2005). Leadership development: Teaching versus learning. *Management Decision*, 7(8), 1071-1077.
3. Boaden, R. J. (2006). Leadership development: Does it make a difference?. *Journal of Organization Development*, 27(1), 5-27.
4. Boris, H. (2003). Anthony Herrington. Mathematics Teachers' Beliefs and Curriculum Reform. *Journal of Mathematics Education Research*, 15(1), 59-69.
5. Daniel, J. & Sugar, D. E. (2001). The Graduate Quality of University Experience (G-QUE), Report Based on the Research, Discussions, and Findings of the G-QUE Committee, *A Joint Project of the Council of Graduate Students and the Graduate School at The Ohio State University*.
6. Dawley, D. D. , Andrews, M. C & Bucklew, N. S. (2007). Mentoring, Supervisor Support, and Perceived Organizational Support: What Matters Most?. *Journal Leadership & Organization Development*, 29(3), 235-247.
7. Densten, L. L. & Gray J. H. (2001). Leadership development and reflection: What is the connection?, *International Conference of Educational Management*, 15(3), 119-124.

8. Ebrahimzadeh, Esaa (2007). The role of theory in educational management. *First Conference on Review of Educational Management*, pp 15- 28. ]Persian[.
9. Evans, M. D. (2004). *Evaluation Of Training For Building-Based Data Managers Within A Scientifically-Based Reading Research Program*, Dissertation presented in Partial Fulfillment of the Requirements for The Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.
10. Jacobson, S. K. (1991). Evaluation Model for Developing, Implementing, and Assessing Conservation Education Programs: Examples From Belize and Rica, *Environmental Management*, 15(2), 143-150.
11. Jahanian, Ramazan. (2008). *Education and school management, with an emphasis on knowledge and skills required of managers*, 1<sup>st</sup> ed. , Tehran: Sarafraz. ]Persian[.
12. Kazemi, Mahdi, Hamrahi, Mehrdad. (2009). Pathology service training courses based on CIPP, Case Study of Fars state. *Research General Management Journal*, N 4, 113- 130. ]Persian[.
13. Milstein, B. & Wetterhall, S. (2000). A Framework Featuring Steps and Standards for Program Evaluation, *Health Promotion Practice*, 1(3), 221-228.
14. Mirkamali, Mohammad (2004). Ethics and social responsibility in education management. *Education Journal*, N 1, 201- 221. ]Persian[.
15. Mohammad, Akbari. (2005). *Review and evaluation of Qom city high school courses based on CIPP*. Master's thesis, University of Tehran. ]Persian[.
16. Ready, D. A. & Conger, J. A. (2003). Why leadership development efforts fail. *Management Review*, 44(3), 83-88.
17. Sadegh Zadeh, Ali Reza, Ahmadifar, Mehrdad. (2008). Dental management of the educational system of the country

- and its impact on the current state of the education system. Journal, N 15 and 16, pp 6- 12. ]Persian[.
18. Saeedi Rezvani, Mahmood & Bahremand, Azadeh. (2010). Reflection on the Training of Educational Administration, criticisms and comments. *Studies in Education and Psychology Ferdowsi University of Mashhad*, N 3, pp 197-212. ]Persian[.
  19. Saki, Reza. (2001). Change and innovation in organization and management training. *Rahyaf Journal*. N 36, pp 32- 40. ]Persian[.
  20. Seif, Ali Akbar (2005). *Measurement, Evaluation and Educational Evaluation*. Tehran: Door. ]Persian[.
  21. Shams Morakani, Gholam Rza (2010). *Education administration*. 1<sup>st</sup> ed. , Tehran: Simaye Danesh. ]Persian[.
  22. Shateri, Karim (2009). *Assessment of citizenship behavior staff of University of Tehran*. Master thesis. ]Persian[.