

اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی و رابطه آن با رضایت از تحصیل دانشجویان

دکتر حسین تربتی نژاد^{۱*}، حمیدرضا ایرجی^۲

۱. گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، گلستان

۲. گروه آموزش زبان های خارجی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خوارزمی

(تاریخ دریافت: ۹۷/۷/۱۰، تاریخ پذیرش: ۹۷/۹/۱۲)

چکیده

زمینه: یکی از عوامل اساسی که در راستای ایجاد رضایت از تحصیل در دانشجویان نقش موثری را ایفا می کند، رعایت استاندارد های اخلاق آموزشی توسط اعضای هیات علمی می باشد. با درک این مهم، پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی و ارتباط آن با رضایت از تحصیل دانشجویان انجام شده است.

روش: روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان دانشگاه فرهنگیان امام خمینی (ره) گرگان می باشد، ۲۹۴ نفر از دانشجویان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای جهت مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده های پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل استفاده شد. داده های تحقیق پس از جمع آوری با استفاده از تی تک نمونه ای، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه در نرم افزار آماری SPSS22 تحلیل شدند.

یافته ها: نتایج بررسی نشان داد که وضعیت رعایت استانداردهای اخلاق آموزشی توسط اعضای هیات علمی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. همچنین مشخص شد که بین اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی و رضایت از تحصیل دانشجویان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. **نتیجه گیری:** در نتیجه، رعایت استانداردهای اخلاق آموزشی توسط اعضای هیات علمی می تواند در افزایش رضایت از تحصیل دانشجویان نقش بسزایی داشته باشد.

کلید واژگان: اخلاق آموزشی، اعضای هیات علمی، رضایت از تحصیل، دانشجویان

سرآغاز

در ارتباط با مسایل معاصر جهان در محیط های آموزشی چند فرهنگی، نقش رویکرد اخلاقی و انسانی مورد تاکید قرار گرفته است (۵). اخلاق به معنای رسم و سنت است که با ارزش ها و فضایل مرتبط است. اخلاق آنچه را که درست و آنچه را که نادرست است مطالعه می کند (۶). اخلاق به معنای خوب یا بد است و به افراد کمک می کند تا برای چگونه زندگی کردن تصمیم بگیرند (۷). از این رو اقدامات و تجربیات ما در زندگی روزمره، موضوع اخلاق است (۲). اخلاق، قوانین رفتاری قابل قبول را مشخص می کند و محدودیت های رفتاری را اعمال می کند (۸).

امروزه آموزش عالی در توسعه اجتماع و افراد نقش بسیار مهمی دارد، چرا که شخصیت را می سازد، دانش را ایجاد و به پیشرفت دولت کمک می کند (۱). نظام آموزش عالی چارچوبی برای اخلاق^۱ است. با آموزش، افراد به شهروندانی خوب برای جامعه تبدیل می شوند و این امر تنها با آموزش اخلاقی امکان پذیر است (۲). از این رو به عنوان یکی از مهم ترین عواملی که در فرایندهای یاددهی-یادگیری باید به آن توجه نمود اخلاق آموزشی^۲ است (۳). وقتی که بر اهمیت اخلاق در آموزش تاکید می شود، منظور این است که اخلاق در آموزش مخزنی از ارزش های اجتماعی و فرهنگی و در واقع حافظه تاریخی یک اجتماع است (۴).

نویسنده مسئول: نشانی الکترونیکی: h_torbatinezhad@yahoo.com

دو حوزه نظری گسترده در مورد اخلاق وجود دارد که عبارتند از: اخلاق هنجاری^۲ و اخلاق توصیفی^۳؛ اخلاق هنجاری به تعریف اخلاق و ایجاد استانداردها و تجویز رفتارها و ارزش های اخلاقی مرتبط است و برای توضیح یا پیش بینی رفتار طراحی نشده است (۹، ۱۰). اخلاق توصیفی که از رشته روانشناسی سرچشمه می گیرد، ارزش ها و استدلال های اخلاقی افراد و گروه ها را به منظور درک و فهم آنها در شرایط مختلف توصیف می کند (۱۱، ۱۲).

آموزش حاوی مفاهیمی نظیر پیشرفت، بهبود و رسیدن به چیزهایی است، که ارزشمند می باشند (۱۳). از این رو آموزش باید در برگیرنده ارزش های اخلاقی باشد (۱۴). این امر به چند دلیل ضرورت دارد، اول اینکه دانشگاه ها برای پیشبرد و انتشار دانش و یادگیری می بایست در حفظ استانداردهای اخلاقی در تلاش باشند. دوم اینکه دانشجویان نیاز دارند که عناصر اصلی مسئولیت پذیری^۵ برای زندگی و کار در جامعه دموکراتیک را یاد بگیرند. سومین دلیل به فراهم کردن شرایطی برای آموزش پیشرفته اساتید در موضوع اخلاق و اخلاق آموزشی تاکید دارد (۱۵). اخلاق آموزشی برای همه اساتید اهمیت دارد چرا که رفتار آنان معیار یا ارزشی برای دانشجویان و دانشگاه محسوب می شود، همچنین رفتار آنها به شدت زیر نگاه های موشکافانه دانشجویان قرار دارد و چون امروزه دانشجویان به اطلاعات دسترسی بیشتری دارند، بنابراین رفتار نامناسب به سرعت شناخته و منتشر خواهد شد (۱۶). برای به کارگیری اصول اخلاقی در میان اعضای هیات علمی، باید این اصول را در آموزش و بالندگی های علمی آنها مد نظر قرار داد. این بالندگی در اعضای هیات علمی شامل دانش درباره فرایندهای تصمیم گیری و توانایی در به کار بردن اصول اخلاقی است (۱۷). پژوهشگران تاکید می کنند که برای اساتید حیاتی است که بالاترین استانداردهای اخلاقی را داشته باشند و همچنین الگویی برای دانشجویان باشند (۱۸). اصول اخلاقی باید به عنوان رهنمودهای عمومی، آرمان ها یا انتظاراتی در نظر گرفته شوند که همراه با سایر شرایط در طراحی و تحلیل آموزش دانشگاهی گنجانده میشوند (۱۹). اگر اساتید و دیگر اعضای دانشگاه که در آموزش دخیل هستند، اخلاقی باشند، انتظار می رود سیستمی که ایجاد می کنند نیز اخلاقی باشد (۲۰). از این رو یک دانشگاه اخلاقی به دانشجویان اخلاق و ارزش ها را آموزش می دهد و پایه ای را برای زندگی اخلاقی آنها ایجاد می کند (۲۱).

در این فرایند مسئولیت اساسی اساتید در دانشگاه ایجاد دوره ها و محیط های یادگیری است که ترغیب آموزش، ارزیابی عادلانه، با احترام برخورد کردن و تدریس اخلاقی را توسعه دهند (۲۲). تدریس اخلاقی به معنای مشارکت در رفتارهایی است که مسئولیت ها را به نحوی که مورد انتظار دانشجویان، دانشگاه، مقررات و آموزش است برآورده کند (۲۱). تدریس اخلاقی شامل توجه به این امر است که از فعالیت هایی که ممکن است موجب آسیب های آموزش یا عاطفی شود، اجتناب گردد. این اقدامات، عناصر پایه ای رفتار اخلاقی^۶ در آموزش هستند که در آن کدها و اصولی اخلاقی برای اساتید تعبیه شده است (۲۳). پژوهشگران مجموعه ای از اصول اساسی اخلاقی در تدریس دانشگاهی را ارائه کرده اند. این اصول

عبارتند از اثربخشی محتوای درسی، اثربخشی آموزشی، نحوه برخورد به موضوعات حساس^۷، اهمیت دادن به رشد فکری دانشجویان، نداشتن رابطه دوگانه با دانشجویان، رازداری، احترام به همکاران، ارزشیابی عادلانه از دانشجویان و احترام به دانشگاه (۱۹). در مطالعه ای در راستای توسعه اخلاقی و اخلاق آموزشی اساتید نیز مشخص شد که رفتار، نگرش، ارزش ها و اولویت های اعضای هیات علمی، موثرترین عوامل در مدل های اخلاق آموزشی برای انتقال ارزش ها به دانشجویان می باشند (۲۴). در نهایت باید بیان کرد که تمامی پژوهش ها بر مسئولیت های اخلاقی اعضای هیات علمی تاکید می کنند، اما در عمل بسیاری از اعضای هیات علمی با نادیده گرفتن تعهداتشان، رفتارهای غیر اخلاقی را در حرفه و نسبت به دانشجویان خود در برنامه درسی، آموزش کلاسی، ارزیابی، انتشار نتایج، ارتباط متقابل با دانشجویان، تحقیق و نشر بروز می دهند (۲۱).

در مقابل در سال های گذشته، از یک سو رقابت میان دانشگاه ها با توجه به ظهور دانشگاه های خصوصی، و از سوی دیگر کاهش نرخ جمعیت، توجه دست اندرکاران نظام آموزش عالی را به دانشجویان و چگونگی فرایند تحصیل آنان متمرکز کرده است، در این بین رضایت از تحصیل^۸ دانشجویان به عنوان یک شاخص اصلی در این زمینه تبدیل شده است (۲۵). با نگاهی اقتصاد محور به نظام آموزش عالی، پژوهشگران بیان می کنند که افزایش سطح رضایت دانشجویان موجب دستیابی به تعیین مزیت رقابتی^۹ برای دانشگاه ها و حصول اطمینان از توسعه نهاد آموزش عالی می شود (۲۶، ۲۷). بررسی میزان رضایت از تحصیل می تواند به عنوان شاخصی تاثیرگذار در بهینه سازی عملکرد دانشجویان مانند تعهد نسبت به اهداف دانشگاه، اتمام موفقیت آمیز تحصیل، سازگاری با دانشگاه و رضایت کلی از زندگی و میزان موفقیت دانشگاه ها باشد. رضایت از تحصیل به عنوان عاملی اثرگذار در اندازه گیری کیفیت یادگیری و آموزش دانشجویان شناخته شده است (۲۸). همچنین مطالعات نشان می دهد که رضایت از تحصیل باعث افزایش انگیزه پژوهشی و تلاش در فعالیت های تحصیلی دانشجویان می شود (۳۰). منظور از رضایت تحصیلی میزان لذت و خشنودی فرد از نقش و تجربیات خود به عنوان یک دانشجو می باشد (۲۹). رضایت از تحصیل یک حالت عاطفی است که در نتیجه رضایت از وضعیت موجود ایجاد شده در محیط و وضعیت شخصی دانشجو ایجاد می شود (۳۱). مطالعات نشان می دهد که رضایت از تحصیل باعث برانگیخته شدن علاقه و تمایل بیشتر به جستجو، کنجکاوی، کشف ایده های نوین، گسترش باور، اندیشه و عمل می گردد (۳۲، ۳۳). رضایت از تحصیل کمک می کند تا با ایجاد اعتماد به نفس در دانشجویان مهارت های مفید توسعه یابد (۳۴). برخی از مطالعات نیز بر این باورند که رضایت از تحصیل با انگیزه، شخصیت، پیشرفت تحصیلی^{۱۰} و دستاوردهای حرفه ای^{۱۱} فرد در ارتباط است (۳۵). علیرغم اهمیت فوق العاده سازه رضایت از تحصیل، پژوهش های محدودی در مورد چگونگی شکل گیری این سازه صورت گرفته است. هر چند این سازه متغیر نوظهوری نیست اما



سوالات با دانشجویان و دانشگاه اصلاحات مختصری در آن صورت گرفت و لذا روایی محتوایی و صوری آن با نظر متخصصان و استادان علوم تربیتی مورد تایید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی پرسشنامه اخلاق آموزشی، نه مولفه مورد نظر را نشان داد که در آن ۷۴٪ درصد واریانس سوال ها استخراج شده بود. آزمون $KMO=0.87$ و بارتلت ($P<0.001$) نشان داد که حجم نمونه کافی است. و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بالاتر از ۳٪ چرخش متعامد، نه مولفه مورد نظر را بدست آورد. پایایی پرسشنامه اخلاق آموزشی در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

پرسشنامه رضایت از تحصیل: این پرسشنامه نیز استاندارد می باشد و شامل ۳۰ گویه است که بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت طراحی شده است. پرسشنامه رضایت از تحصیل دارای ۴ خرده مقیاس (رضایت از دانشگاه، رضایت از رشته تحصیلی، نگرش به تحصیل و رضایت از رفتار اساتید) می باشد (۳۸). این پرسشنامه در مطالعات داخلی اعتبار یابی شده است و پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۳ گزارش شده است (۳۶). در این پژوهش، جهت بومی سازی و هماهنگی سوالات با دانشجویان و دانشگاه مورد نظر اصلاحات مختصری در این پرسشنامه صورت گرفت و لذا روایی محتوایی و صوری آن با نظر متخصصان و استادان علوم تربیتی مورد تایید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی پرسشنامه رضایت از تحصیل، چهار مولفه مورد نظر را نشان داد که در آن ۶۱٪ درصد واریانس سوال ها استخراج شده بود. آزمون $KMO=0.75$ و بارتلت ($P<0.001$) نشان داد که حجم نمونه کافی است. و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بالاتر از ۳٪ چرخش متعامد، چهار مولفه مورد نظر را بدست آورد. پایایی پرسشنامه رضایت از تحصیل در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد.

برای انجام این پژوهش، پس از تصویب موضوع تحقیق، به مطالعه کتب تخصصی، مجلات علمی- پژوهشی و منابع علمی کتابخانه‌ای و فیش برداری اقدام گردید. برای اجرای پرسشنامه‌ها با هماهنگی معاونت آموزشی و اداره کل حراست دانشگاه مذکور امکان توزیع پرسشنامه در میان دانشجویان فراهم شد. شیوه توزیع پرسشنامه‌ها نیز به این شکل بود که ابتدا نمونه آماری بر اساس جنسیت در جامعه آماری تعیین گردید و سپس اقدام به توزیع پرسشنامه‌ها شد و با حضور مستمر پژوهشگران و با مساعدت همکاران در عرض ۲۵ روز پرسشنامه‌ها جمع‌آوری گردیدند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS22 انجام شد. به منظور تحلیل داده‌های به دست آمده با توجه به نرمال بودن آن‌ها از آزمون‌های تی تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه بهره گرفته شده است.

فقدان پژوهش در این مورد سبب شده است که این واژه به اشتباه جانشین پیشرفت تحصیلی شود (۳۶).

با عنایت به اینکه هدف اصلی آموزش، تدریس و مشتری‌های واقعی درس و استاد، دانشجویان می باشند، رضایت از تحصیل آنها و دیدگاه‌ها و نظرات آنان به عنوان یک بخش مهم در برنامه‌های آموزش باید در نظر گرفته شود و به طور حتم همه محققین و دست‌اندرکاران آموزش باید در تلاش باشند تا نواقص و کاستی‌های موجود در این زمینه را شناسایی و اصلاح نمایند. در کنار این مسئله، با توجه به اهمیت رعایت استانداردهای اخلاقی در بهبود تدریس و نظر به این که شرط اولیه تاثیرگذاری اساتید، اخلاق مداری در فرایندهای تدریس است، این بررسی‌ها در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ضرورت پیدا می کند تا با شناسایی وضعیت رعایت استاندارد‌های اخلاقی بتوان گام‌های موثری برای توسعه و بهبود آن برداشت. با توجه به مطالب فوق، هدف اصلی این پژوهش پاسخگویی به این سوال می باشد که وضعیت استانداردهای اخلاقی آموزشی اعضای هیات علمی چگونه است و اینکه آیا بین اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی و رضایت از تحصیل دانشجویان رابطه معنی داری وجود دارد؟

روش

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۸۲۵ نفر از دانشجویان دانشگاه فرهنگیان امام خمینی (ره) گرگان است. ۲۹۴ نفر به طور تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش مورد استفاده برای برآورد حجم نمونه فرمول کوکران برای جامعه محدود بود. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم بود.

نتایج بدست آمده از آمار جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در خصوص جنسیت عبارت است از ۱۹۸ نفر (۶۷/۳٪) پاسخ دهندگان مردان و ۹۶ نفر (۳۲/۷٪) از پاسخ دهندگان زنان، در خصوص رشته تحصیلی ۱۷۸ نفر در رشته علوم تربیتی (۶۰/۵٪)، ۴۲ نفر در رشته آموزش ریاضی (۱۴/۲٪)، ۵۹ نفر در رشته آموزش الهیات (۲۰/۱٪)، ۶ نفر در رشته آموزش ابتدایی (۲/۱٪) و ۹ نفر در رشته کارشناسی مشاوره (۳/۱٪) مشغول به تحصیل بودند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد استفاده شد.

پرسشنامه اخلاق آموزشی: این پرسشنامه استاندارد می باشد و شامل ۲۷ گویه است که بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت طراحی شده است. پرسشنامه اخلاق آموزشی دارای نه خرده مقیاس اثربخشی محتوی درسی، اثر بخشی آموزشی، پرداختن به موضوعات حساس، نداشتن رابطه دو گانه با دانشجویان، ارزشیابی عادلانه، احترام به دانشگاه، احترام به همکاران، رازداری و اهمیت دادن به رشد فکری دانشجویان می باشند (۱۹). این پرسشنامه در مطالعات داخلی اعتبار یابی شده است و پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش شده است (۳۷). در پژوهش حاضر، جهت بومی سازی و هماهنگ کردن

یافته ها

در جدول ۱ نتایج آزمون تی تک نمونه به منظور بررسی وضعیت استانداردهای اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی ارائه شده است.

فرضیه اول: وضعیت رعایت استانداردهای اخلاق آموزشی در میان اعضای هیات علمی چگونه است؟

جدول ۱: نتایج و یافته های تحقیق ناشی از اجرای آزمون T تک نمونه ای

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی داری
اخلاق آموزشی	۳/۴۲	۰/۵۵	۱۲/۹۶	۲۹۳	۰/۰۰۰۱
کارآمدی محتوی درسی	۳/۴۰	۰/۸۴	۸/۱۶	۲۹۳	۰/۰۰۰۱
اثربخشی آموزشی	۳/۳۶	۰/۸۰	۷/۸۹	۲۹۳	۰/۰۰۰۱
پرداختن به موضوعات حساس	۳/۴۲	۰/۷۴	۹/۸۷	۲۹۳	۰/۰۰۰۱

جدول ۲: بررسی رابطه بین اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل

رضایت از تحصیل	متغیرها
۰/۶۹	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۵۲	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۶۳	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۶۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۵۲	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۴۵	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۵۷	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۴۷	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۵۰	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
۰/۳۰	ضریب همبستگی
	سطح معناداری
**۰/۰۰۰۱	ضریب همبستگی
	سطح معناداری

* در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

** در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

فرضیه سوم: رعایت استانداردهای اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی می تواند رضایت از تحصیل دانشجویان را پیش بینی کند. در ادامه، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین مولفه های اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل در جدول ۳ ارائه شده است.

با توجه به نتایج جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد اخلاق آموزشی به ترتیب (۳/۴۲±۰/۵۵)؛ کارآمدی محتوی درسی (۳/۴۰±۰/۸۴)؛ اثربخشی آموزشی (۳/۳۶±۰/۸۰)؛ پرداختن به موضوعات حساس (۳/۴۲±۰/۷۴)؛ ارزشیابی عادلانه نداشتن رابطه دو گانه با دانشجویان (۳/۳۱±۰/۸۲)؛ ارزشیابی عادلانه (۳/۴۳±۰/۹۲)؛ احترام به دانشگاه (۳/۲۷±۰/۸۱)؛ احترام به همکاران (۳/۴۳±۰/۸۴)؛ راز داری (۳/۵۴±۰/۸۱)؛ اهمیت دادن به رشد فکری دانشجویان (۳/۵۸±۰/۷۲)؛ بود، این امر نشانگر وضعیت مطلوب این مولفه ها از نظر دانشجویان می باشد. بر اساس مقیاس های استاندارد در پژوهش های موجود، میانگین ۱ تا ۲/۳۳ در وضعیت نامطلوب، ۲/۳۴ تا ۳/۶۷ در سطح نسبتاً مطلوب و ۳/۶۷ تا ۵ در وضعیت مطلوب ارزیابی می کنند (۳۹). همچنین آماره T با توجه به سطح معنی داری تفاوت معنی داری را بین میانگین نمونه آماری و با میانگین جامعه آماری در خصوص اخلاق آموزشی و مولفه های آن نشان می دهد.

فرضیه دوم: بین رعایت استانداردهای اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی با رضایت از تحصیل دانشجویان رابطه وجود دارد.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین اخلاق آموزشی و مولفه های آن با رضایت تحصیل در دانشجویان در جدول ۲ ارائه شده است. برای بررسی نرمال یا غیر نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف - براساس نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۲، بین اخلاق آموزشی (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۶۹)؛ کارآمدی محتوی درسی (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۵۲)؛ اثربخشی آموزشی (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۶۳)؛ پرداختن به موضوعات حساس (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۵۲)؛ ارزشیابی نداشتن رابطه دو گانه با دانشجویان (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۵۲)؛ ارزشیابی عادلانه (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۴۵)؛ احترام به دانشگاه (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۵۷)؛ احترام به همکاران (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۴۷)؛ راز داری (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۵۰) و اهمیت دادن به رشد فکری دانشجویان (p=۰/۰۰۰۱ و r=۰/۳۰) با رضایت از تحصیل دانشجویان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (p > ۰/۰۱).

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین مولفه های اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R ²	R ¹	R ²	β	t	p
کارآمدی محتوی درسی	رضایت از تحصیل	۴۳/۹۶	۰/۰۰۰۱	۰/۵۸	۰/۷۶	۰/۵۸	۰/۰۹	۱/۹۶	۰/۰۵
اثربخشی آموزشی							۰/۲۰	۳/۷۸	۰/۰۰۰۱
پرداختن به موضوعات حساس							۰/۱۴	۲/۳۷	۰/۰۱
نداشتن رابطه دو گانه							۰/۱۲	۲/۴۴	۰/۰۱
ارزشیابی عادلانه							۰/۱۱	۲/۵۵	۰/۰۱
احترام به دانشگاه							۰/۱۴	۲/۷۰	۰/۰۰۷
احترام به همکاران							۰/۱۳	۳/۰۱	۰/۰۰۳
راز داری							۰/۱۰	۲/۱۹	۰/۰۲
اهمیت دادن به رشد فکری							-۰/۰۱	-۰/۳۵	۰/۷۲

گذشته ناهمسو می باشد (۴۳، ۴۴، ۴۵). چرا که در پژوهش های مذکور مشخص شد که وضعیت مولفه های اشاره شده در شرایط نامطلوبی قرار دارد. بر اساس نتایج به دست آمده، از نظر دانشجویان نیاز به توجه بیشتر در زمینه فراهم آوردن عقلانیت و خرد ورزی در عمل و آموزش از طریق روش های نوین تدریس که زمینه رشد فعالیت های خلاقانه، نوآورانه، عملکرد بالای تحصیلی، ترغیب و تشویق دانشجویان در جهت انجام فعالیت های علمی و پژوهشی را به همراه خواهد آورد؛ لازم و ضروری است. وجوه رفتاری رعایت استاندارد های اخلاق آموزشی را می توان در نشانگرهای آشکاری همچون ایجاد روحیه و اعتماد به نفس در زمینه های تحصیلی در دانشجویان، تلاش بیشتر در زمینه رشد علمی و پژوهشی آنان، آمادگی لازم و کافی برای پاسخگو بودن در برابر سوالات و مشکلات علمی آنان، ارتقای رشد فکری، علمی و شخصیتی همه جانبه دانشجویان، محترم شمردن حق دانشجویان در داشتن نظرات و دیدگاه های علمی متفاوت و مخالف، رعایت احترام همکاران و برخورد مودبانه با آنان، توسعه روح همکاری و همدلی با همکاران در انجام وظایف حرفه ای، توسعه روابط همکارانه در امور پژوهشی، توسعه شبکه های ارتباطی اجتماعی، اهمیت دادن به پژوهش و تلاش برای افزایش رتبه علمی پژوهشی دانشگاه در سطح ملی و بین المللی، ایجاد فضای مثبت و پر انرژی برای انجام فعالیت های علمی و رفتارهایی از این نوع از سوی اعضای هیات علمی مشخص می باشد، توسعه این رفتارها، سطح اخلاق آموزشی را به حد مطلوب آن نزدیک می کند. پژوهشگران بیان می کنند که رعایت کردن مولفه های اخلاقی در تدریس باعث اثربخشی فرایند آموزشی و یادگیری می گردد. و وجود مولفه های اخلاق آموزشی می تواند تضمین کننده افزایش اثربخشی تدریس باشد (۴۴). در راستای نتایج به دست آمده ضرورت دارد اعضای هیات علمی به جنبه های مختلف اخلاق آموزشی توجه بیشتری کنند، بر این اساس پیشنهاد می شود که اساتید با اهداف آموزشی تعیین شده، روش های تدریس نوین و انواع ارزشیابی عادلانه و متناسب با مطالب ارائه شده آشنایی داشته باشند و در تلاش برای دریافت بازخورد از ارائه تدریس از سوی

بر اساس نتایج جدول ۳: مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه بین مولفه های اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل برابر با ۴۳/۹۳ که در سطح (P=۰/۰۰۰۱) معنی دار است. مقدار R2 نشان می دهد که ۰/۵۸ از واریانس بعد رضایت از تحصیل بوسیله مولفه های اخلاق آموزشی تبیین می شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که اثربخشی آموزشی (β=۰/۲۰)، پرداختن به موضوعات حساس (β=۰/۱۴)، نداشتن رابطه دوگانه (β=۰/۱۲)، ارزشیابی عادلانه (β=۰/۱۱) و احترام به دانشگاه (β=۰/۱۴)، احترام به همکاران (β=۰/۱۳)، راز داری (β=۰/۱۰) می توانند به طور مثبت و معنی دار اخلاق آموزشی را پیش بینی کنند

بحث

تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش نشان داد که وضعیت رعایت مولفه های اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی از نظر دانشجویان در وضعیت مطلوبی قرار دارد. در پژوهشی مشخص شد که تمامی ابعاد اخلاقی آموزشی از نظر دانشجویان مورد مطالعه با اهمیت تلقی شدند (۱۹). در پژوهشی دیگر مشخص شد که از نظر دانشجویان موضوع اخلاق در تدریس پر اهمیت و با ارزش می باشد و می بایست اساتید به رعایت این اصول و مولفه ها در تدریس خود توجه و اهتمام ویژه داشته باشند (۱۷). در مطالعه دیگر گزارش شد که از نظر نمونه آماری، مولفه های کارآمدی در ارائه محتوی، کارآمدی آموزشی، تعامل حرفه ای^۲، کمک به رشد حرفه ای دانشجویان، فضای بحث مناسب، احترام به همکاران، احترام به دانشگاه و در نهایت ارزشیابی مناسب در وضعیت مناسبی قرار دارند (۴۰). مطالعات مشابه دیگر نیز وضعیت رعایت استاندارد های اخلاق آموزشی توسط اساتید را بر اساس نظر دانشجویان در وضعیت مطلوبی گزارش کردند (۴۱، ۴۲). همچنین نتایج حاصل در بعد نداشتن رابطه دوگانه و اثربخشی آموزشی، اثربخشی محتوی درسی و کارآمدی روش تدریس، ارزشیابی عادلانه با برخی از پژوهش های

تواند روی عملکرد فرد تاثیر گذاشته و سبب افزایش شناخت، دستاوردها، احساس مسئولیت و پیشرفت فرد شود. از محدودیت های پژوهش حاضر می توان اشاره کرد که رضایت از تحصیل و میزان آن در هر دانشگاهی به علت تنوع رشته تحصیلی یا تعداد دانشجو، اعضای هیات علمی، قدمت دانشگاه و نیروی انسانی که در آن مشغول به فعالیت می باشند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده متفاوت می باشد و لذا تعمیم یافته های این تحقیق به دانشگاه ها و دانشجویان دیگر با محدودیت مواجه است. لذا توصیه می شود در هر دانشگاهی چنین پژوهش هایی انجام شود که در این صورت می توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای هر دانشگاه به دست آورد. همچنین پیشنهاد می شود با توجه به اهمیت مبحث رضایت از تحصیل، سایر پژوهشگران رابطه سایر متغیرها و عوامل موثر و مرتبط با رضایت از تحصیل را مورد بررسی قرار دهند، تا با شناخت این عوامل دیدی جامع و کاربردی به پژوهشگران و مسئولین دانشگاه ارائه شود تا آنها بتوانند با آگاهی لازم برنامه ها و طرح های مناسب برای تقویت رضایت دانشجویان در دانشگاه ها طراحی کنند. در نهایت، پیشنهاد می شود به شناسایی عوامل اثر گذار بر اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی اقدام گردد تا با ایجاد دانش نظری و تجربی برای رسیدن به وضعیت مطلوب استانداردهای اخلاق آموزشی بتوان گام های موثری برداشت.

نتیجه گیری

نتیجه کلی تحقیق نشان می دهد که وضعیت مولفه های اخلاق آموزشی نسبتا مطلوب است و رابطه مثبت و معنی داری بین اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل وجود دارد. در نتیجه، اساتید با رعایت اصول اخلاقی آموزشی و توجه به آن، زمینه اثربخشی محتوی آموزشی، توسعه همکاری میان اعضای هیات علمی، سازمان و برقراری ارتباط مناسب با دانشجویان را فراهم می آورند. باید عنوان کرد که توجه به اصول اخلاق آموزشی و تلاش برای فراهم سازی بستر توسعه آن در دانشگاه ها می تواند منجر به بهبود فضای اخلاقی و توسعه رفتارهای اخلاقی در زمینه های مختلف تحصیلی شود که این مهم به نوبه خود، موجب افزایش جو سالم برای رشد و پیشرفت دانشجویان، آرامش فکری و محیطی محیا برای بروز نوآوری، خلاقیت و ترقی می شود که در نهایت رضایت از تحصیل را فراهم خواهد آورد. در نتیجه توسعه اخلاق آموزشی با رویکردی سیستماتیک و ایجاد زمینه ها و بسترهای مساعد ساختاری، فرایندی و ساز و کارهای مناسب انگیزشی می تواند در رضایت از تحصیل دانشجویان نقش بسزایی را ایفا کند.

ملاحظه های اخلاقی

در این پژوهش با معرفی دقیق منابع مورد استفاده، اصل اخلاقی امانت داری علمی رعایت و حق معنوی مولفین آثار محترم شمرده شده است و سایر اصول اخلاق علمی همچون رازداری، عدم مشخص نمودن اسامی شرکت کنندگان رعایت شده است.

دانشجویان و گروه علمی در فرایند تحصیل باشند، در فضای تدریس روح احترام و برخورد محترمانه را ترویج دهند و صادقانه و آگاهانه با دانشجویان ارتباط برقرار کنند و به ایجاد رابطه صمیمی بدون نگاه تبعیض آمیز، همراه با حفظ و رعایت مقام آنان مبادرت ورزند. نحوه ارتباط برقرار کردن اساتید با دانشجویان و برقرار نکردن رابطه دوستی بیش از حد و عاطفی در خارج از محیط کلاس از سوی اساتید که منجر به کاهش رشد دانشجو و تبعیض گذاری میان آنان می گردد مد نظر قرار گیرد، ارزشیابی عادلانه، عینی و منصفانه مبتنی بر فرایندهای کلاسی و در راستای اهداف درس صورت گیرد، اساتید در تلاش برای شناخت ارزش ها، هنجارها، چشم اندازها، قوانین و مقررات حاکم بر محیط دانشگاه باشند و خود را ملزم و متعهد به رعایت آنها بدانند، افزایش فضای صمیمی و همکاری با همکاران، اختصاص ساعت هایی از برنامه های روزانه برای تعامل در گروه های اجتماعی با همکاران، عیب جویی نکردن و احترام قائل شدن به آنها در محیط دانشگاه از مواردی است که لازم کار در یک محیط اجتماعی و آکادمیک می باشد که می بایست مورد توجه قرار گیرد و در نهایت در ایجاد علاقه و جذب دانشجویان به رشته های تحصیلی، مستقل بار آوردن، توسعه سرمایه های اجتماعی^{۱۳} و رشد مسئولیت پذیری در آنان کوشا باشند.

بخشی دیگر از نتایج نشان داد که رابطه بین اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل دانشجویان مثبت و معنی دار می باشد. در مطالعه ای مشخص شد که رابطه بین اخلاق حرفه ای^{۱۴} با تضمین کیفیت^{۱۵} در نظام آموزشی مثبت و معنی دار می باشد^(۴۶). در مطالعه دیگر مشخص شد که مهم ترین متغیرهای مرتبط با رضایت مندی تحصیلی از دیدگاه دانشجویان به ترتیب شامل استفاده از کادر آموزشی مجرب برای ارائه دروس، القای اعتماد به نفس توسط اساتید و مسئولان و ارتباط مناسب همراه با احترام متقابل بین دانشجویان با اساتید می باشد^(۴۷). در تایید یافته های پژوهش حاضر می توان اشاره کرد که برخی محققان معتقدند شناسایی عوامل موثر بر میزان رضایت از تحصیل در دانشجویان ابزار بسیار خوبی برای ارزیابی پیشرفت تحصیلی و ادراک دانشجویان از فضای دانشگاه و اساتید که یکی از ارکان اصلی نظام آموزش عالی به شمار می روند محسوب می شود^(۳۶، ۴۸). در تفسیر ارتباط مثبت بین اخلاق آموزشی و رضایت از تحصیل می توان بیان کرد که توجه اعضای هیات علمی به دانشجویان، مناسب بودن محیط فیزیکی، پاسخگویی به نیازهای دانشجویان، برنامه ریزی دقیق برای فرایندهای تدریس و ارزشیابی های مدون با در نظر گرفتن تفاوت های فردی دانشجویان، ارائه مشاوره های آموزشی و تربیتی در خصوص مباحث علمی و پژوهشی از سوی اساتید، رعایت شان و احترام دانشجویان، همکاران و دانشگاه از عواملی هستند که در افزایش سطح رضایت از تحصیل دانشجویان تاثیر گذاشته و در نتیجه در نگرش دانشجویان و احساس آنها به تحصیل، محیط تحصیلی، رشته تحصیلی و رفتار اساتید اثر بسزایی دارند و بالطبع این امر موجب می شود که دانشجویان ارزشیابی مثبتی از شرایط تحصیلی و اساتید خود به عمل آورند. رضایت به عنوان یک عامل انگیزشی می

Netherlands tax and customs administration. Public Administration Review; 64(6): 718-727.

9. Nill A, Schibrowsky JA. (2005). The impact of corporate culture, the reward system, and perceived moral intensity on marketing students' ethical decision making. *Journal of Marketing Education*; 27(1): 68-80.
10. Noel CZ, Hathorn LG. (2014). Teaching ethics makes a difference. *Journal of Academic and Business Ethics*; 8: 1-31.
11. Ermasova N, Wagner S, Nguyen L D. (2017). The impact of education, diversity, professional development and age on personal business ethics of business students in Russia. *Journal of Management Development*; 36(3): 410-426.
12. Roozen I, De Pelsmacker P, Bostyn F. (2001). The ethical dimensions of decision processes of employees. *Journal of Business ethics*; 33(2): 87-99.
13. Moreno AC. (2018). Ethics in higher education and problem-based learning. *Asian Education Studies*; 3(1): 57-61.
14. Peters RS. (2015). *Ethics and education*. UK: Routledge.
15. Purevjav D, Molnár EK, Davaadorj D. (2017). Professional ethics and morality: Teacher's views on the state of the teaching profession in Mongolia. *International Trade, Politics and Development*; 21(1):1-19.
16. Zee M, Jong PF, Koomen HM. (2017). From externalizing student behavior to student-specific teacher self-efficacy: The role of teacher-perceived conflict and closeness in the student-teacher relationship. *Contemporary Educational Psychology*; 51:37-50.
17. Arasteh H, Nave Ibrahim AR, Motlabifar A. (2010). Status of ethics education faculty in public universities in Tehran. *Journal of Strategy for Culture*; 3(8, 9): 204-220. (In Persian).
18. Turk M, Vignjević B. (2016). Teachers' work ethic: Croatian students' perspective. *Foro de Educación*; 14(20):1-15.
19. Murray H, Gillese E, Lennon L, Mercer P, Robinson M. (1996). *Ethical principles in University teaching*. Ontario: York University. Pp.1-13.
20. Briones E, Lara L. (2016). Teaching ethics in the University through multicultural online dialogue. *Comunicar*; 24(47): 87- 99.
21. Jahan N, Islam M S. (2015). Ethical issues in University teaching: some University teachers' perceptions and practices. *The Delhi University Journal of the Humanities & the Social Sciences*; 2: 63-75.
22. Simola S. (2014). Facilitating embodied learning in business ethics education: the use of relational sculpting. *Journal of Applied Research in Higher Education*; 6(1): 75-97.
23. Levy D, Mitschow M. (2008). Accounting ethics education. In Cynthia J. (ed.). *Research on*

سپاسگزاری

گروه پژوهش بر خود لازم می داند که از همکاری صمیمانه مسئولان و دانشجویان دانشگاه فرهنگیان که در فرایند پژوهش، گروه پژوهش را یاری نمودند، کمال امتنان و سپاسگزاری را داشته باشد.

واژه نامه

1. Morality	اخلاق
2. Educational ethics	اخلاق آموزشی
3. Normative Ethics	اخلاق هنجاری
4. Descriptive ethics	اخلاق توصیفی
5. Responsibility	مسئولیت پذیری
6. Moral behavior	رفتار اخلاقی
7. Sensitive issues	موضوعات حساس
8. Academic satisfaction	رضایت از تحصیل
9. Competetive advantage	مزیت رقابتی
10. Educational achievement	پیشرفت تحصیلی
11. Professional achievement	دستاوردهای حرفه ای
12. Professional interaction	تعامل حرفه ای
13. Social capital	سرمایه اجتماعی
14. Professional ethics	اخلاق حرفه ای
15. Quality assurance	تضمین کیفیت

References

1. Sabbagh C. (2009). *Ethics and teaching: International handbook of research on teachers and teaching*. Boston: Springer Publication. Pp. 683-693.
2. Gülcan NY. (2015). Discussing the importance of teaching ethics in education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*; 174: 2622-2625.
3. Shafiepour-Motlagh F. (2016). Relationship between educational justice and educational dynamic with improvement of perceived educational ethic. *Ethics in Science and Technology*; 11 (2) :69-76. (In Persian).
4. Dinç L, Görgülü R S. (2002). Teaching ethics in nursing. *Nursing Ethics*; 9(3): 259-268.
5. Gluchmanova M. (2015). The importance of ethics in the teaching profession. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*; 176: 509-513.
6. Lawter L, Rua T, Guo C. (2014). The interaction between learning styles, ethics education, and ethical climate. *Journal of Management Development*; 33(6): 580-593.
7. Biedenweg K, Monroe MC, Oxarar A. (2013). The importance of teaching ethics of sustainability. *International Journal of Sustainability in Higher Education*; 14(1): 6-14.
8. Blijswijk JA, Breukelen RC, Franklin AL, Raadschelders JC, Slump P. (2004). Beyond ethical codes: The management of integrity in the



- organization with teaching ethic; the role of mediator of professional development. *Ethics in Science and Technology*; 11(4): 37-48. (In Persian).
38. Ahmadi S. (2009). The relationship between emotional intelligence and self-regulation learning strategies with satisfaction with education and academic achievement. [MA thesis]. Iran: Shiraz University. (In Persian).
 39. Bazargan A, Sarmad Z, Hejazi E. (1997) Research methods in the behavioral sciences. Tehran: Samt Publication. (In Persian).
 40. Matlabifard AR, Nave Ibrahim AA, Moesen F. (2011). Nshgrhay review and identify professional and ethical point of view in teaching graduate students: a qualitative study. *Ethics in Science and Technology*; 6(4):1-9. (In Persian).
 41. Armstrong MB, Ketz JE, Owsen D. (2003). Ethics education in accounting: moving toward ethical motivation and ethical behavior. *Journal of Accounting Education*; 21(1): 1-16.
 42. Campbell E. (2008). Review of the literature, the ethics of teaching as a moral profession. *Journal of Intario Institute for Studies in Education of the University of Toronto*; 7(3): 357-385.
 43. Esquda O. (2009). The teacher's craft: the 10 essential skill of effective teaching. *Christian Education Journal*; 6(2): 414-416.
 44. Boon HJ. (2011). Raising the bar: ethics education for quality teachers. *Australian Journal of Teacher Education*; 36(7): 236-245.
 45. Amrahi A, Soltanzadeh V, Esm Hosseini GhR. (2014). Teaching ethics of faculty member's situation from the viewpoints of nursing students. *Educ Strategy Med Sci*; 7 (4): 235-240.
 46. Ghambari S, Ardalan m R, Beheshtired R, Soltanzadeh V.(2015).University staff members' ethics and relationship with quality in high education. *Ethics in Science and Technology*; 10 (2):1-12. (In Persian).
 47. Dehghani A, Baharlou R, Ben Razi Ghabesh A, Farokh Abadi F, Zarei Z, Mahboudi L. (2014). Effecting factors on academic satisfaction viewpoint of Jahrom University of medical sciences students. *Educ Strategy Med Sci*; 7 (3): 147-154. (In Persian).
 48. Umbach DP, Porter RS. (2002). How do academic department impact student satisfaction. *Research in Higher Education*; 43(2): 209-234.
 49. Ghasemzadeh A, Zavar T, Mahdavian R, Rezaii A. (2014). Relation between professional ethics with social responsibility and individual accountability: mediating role of serving culture. *Ethics in Science & Technology*; 9(2). (In Persian).
 50. Seligman M. (1998). What is the good life? *American Psychology Association*; 29 (1): 16-17.
 51. Elmi M. (2008). Ethics in the trade. Tehran: Commercial Publishing Company. P. 93. (In Persian).
 - professional responsibility and ethics in accounting. UK: Emerald Group Publishing Limited. Pp.135 – 154.
 24. Jahan N, Islam MS. (2014). Ethical issues in university teaching: Some selected university teachers' perceptions and practices. *An International Journal of Education and Applied Social Sciences*; 5(2):93-101.
 25. Clemes MD, Gan CE, Kao TH. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing For Higher Education*; 17(2): 292-325.
 26. Negricea CI, Edu T, Avram EM. (2014). Establishing influence of specific academic quality on student satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*; 116: 4430 – 443.
 27. Debnath R N, Shankar R. (2014). Emerging trend of customer satisfaction in academic process: An application SPC and Taguchi's robust parameter design. *The TQM Journal*; 26(1): 14-29.
 28. Joseph M. Yakhou M. Stone G. (2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality Assurance in Education*; 13(1): 66-82.
 29. Michaeli Manee F. (2013). Testing of social-cognitive model of academic satisfaction in undergraduate students. *Journal of Psychology*; 17: 201-219.
 30. Rueda L, Benitez L, Braojos J. (2017). From traditional education technologies to student satisfaction in management education: A theory of the role of social media applications. *Information & Management*; 54(8): 1059-1071.
 31. Dadashipour A. (2013). Study of teachers familiarity of children rights and its relationship with education satisfaction among primary students of Urmia. [MA Thesis]. Urmia: Islamic Azad University. (In Persian).
 32. De-Shields OW, Kara A, Kaynak E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*; 19(2): 128-139.
 33. Brown SD, Tramayne S, Hoxha D, Telander K, Fan X, Lent RW. (2008). Social cognitive predictors of college student's academic performance and persistence: A meta-analytic path analysis. *Journal of Vocational Behavior*; 72: 298-308.
 34. Arambewela R, Hall J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using servqual. *Journal of Services Research*; 6: 141-163.
 35. Elliott K, Shin D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education*; 23: 197-209.
 36. Sheykholeslami R, Ahmadi S. (2011). The relationship between emotional intelligence and academic satisfaction in students. *Journal of Behavioral Sciences*; 5(2):135-142. (In Persian).
 37. Ardalan MR, Beheshtirad R. (2017). The Relationship between ethical climates of

with the performance of companies accepted in Tehran Stock Exchange. Quarterly Journal of Empirical Accounting Research; 3(1): 1-20. (In Persian).

55. Eghbali R, Hamed M, Hashemi F. (2017). Effect of physical characteristics of work environment on employees' performance. Human Resource Management Research; 9(2): 69-92. (In Persian).
52. Bhole K. (1992). Design of experiment offers powerful tools for quality improvement. National Journal of Productivity; 11(2): 231-238.
53. Hamzeh poor M, Mohammadi R, Hoseynifar H. (2012). Investigating the relationship between qualities of service: Customer satisfaction and banking performance in profit and loss. Islamic Finance Research; 2(3): 99-114. (In Persian).
54. Muin al-Din M, Sadeghi GH, Arab Salehi M. (2013). The relationship of social responsibility