

میراث شهری

شماره ۳۷ زمستان ۹۳

No.37 Winter 2015

■ ۲۸۷-۲۹۸ ■

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۸/۱

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱/۴

ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه (مطالعه موردی: رشته‌های شهرسازی و علوم تربیتی)

سید کرامت حسینی* - دکترای برنامه ریزی آموزشی، تهران، ایران.

امید تبریزی - کارشناسی ارشد معماری موسسه آموزش عالی غیر انتفاعی ساریان ساری، ساری، ایران.

محمد تقی حسن‌زاده - دکترای مدیریت آموزشی، تهران، ایران.

چکیده

Assessment and prioritization of key factors influencing the increase in the quality of higher education and provide optimal solutions (Case Study: Bachelor of Urban Development and Education)

Abstract

The study aimed to evaluate and prioritize the key factors influencing the increase in the quality of higher education and provide optimized solutions were performed. Research is Applied and exploration and the survey was conducted. The population consists of all the teachers and students of Tehran University of Educational Sciences and Urban Development, and teacher training arc BS. For this purpose, a questionnaire has been closed for five options. It was estimated sample size of 300 subjects were selected using stratified sampling. It was estimated sample size of 300 subjects were selected using stratified sampling. To analyze the obtained data, inferential statistics (software SPSS, Excel and Lisrel) was used, the results showed. Organizational safety climate and benefit from effective management; Selection of experienced teachers to teach; Changes in admissions; Using modern methods of teaching and the use of technology to improve teaching and curriculum with an emphasis on entrepreneurship in the School of Education and Planning, University of Tehran, Tarbiat Modares and BS Of the instructors and students to what extent the quality of education is effective.

Key words: quality, higher education, university, healthy atmosphere, evaluation, educational technology.

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه انجام گرفت. پژوهش از نوع کاربردی و اکتشافی است و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه اساتید و دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت‌مدرس و خوارزمی می‌باشدند. بدین منظور، از پرسشنامه‌های بسته به صورت پنج گزینه‌ای استفاده شده است. حجم نمونه ۳۰۰ نفر برآورد شد که با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای مناسب انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده، از آمار استنباطی (نرم افزارهای SPSS, Excel و Lisrel) استفاده شد که نتایج نشان داد. جو سالم سازمانی (Lisrel) و برخورداری از مدیریت کارآمد؛ گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس؛ اصلاح و بهبود شیوه‌های ارزشیابی از عملکرد استادان؛ تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو؛ بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی و بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی در دانشکده‌های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت‌مدرس و خوارزمی از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است.

واژگان کلیدی: کیفیت، آموزش عالی، دانشگاه، جو سالم، ارزشیابی، فناوری آموزشی.

مقدمه

مطلوب فوق لزوم دقت و توجه به مسئله کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها و بخصوص دوره‌های کارشناسی ارشد شدیداً احساس شده و ضرورت پژوهش و برنامه‌ریزی جهت بالا بردن کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد را اجتناب ناپذیر می‌نماید لذا این پژوهش با طرح این مسئله که با توجه به ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی شامل: ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت، اعتماد خدمت و همدلی خدمت، چه عواملی در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد موثر می‌باشد؟

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک «تحقیق کاربردی» و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع «تحقیقات توصیفی» (غیرآزمایشی) و از شاخه «مطالعات میدانی» به شمار می‌آید و از آنجایی که در این تحقیق، محقق به دنبال ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی ایران و ارائه راهکارهای بهینه در دانشکده‌های علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی می‌باشد. این تحقیق از نوع «تحقیقات اکتشافی» است و روش انجام آن به صورت «پیمایشی» می‌باشد. «جامعه آماری» تحقیق شامل کلیه اساتید علوم تربیتی و شهرسازی دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس و خوارزمی می‌باشدند. جهت تعیین حداقل «حجم نمونه» لازم، از «فرمول کوکران» برای جامعه محدود استفاده گردید، بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۳۰۰ نفر بدست آمد. برای نمونه گیری از «روش نمونه‌گیری طبقه‌ای» متناسب استفاده شد. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. پرسشنامه تحقیق حاضر شامل دو بخش می‌شود. بخش نخست مرتبط با ۶ عامل کلیدی مؤثر (جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد، گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس، اصلاح و بهبود شیوه‌های ارزشیابی از عملکرد استادان، تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو، بکارگیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی، بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی) و بخش دوم

کیفیت در آموزش عالی یکی از ارکان مهم و حیاتی محسوب می‌شود که به صورت غیرمستقیم تاثیر شگرفی در سرنوشت کشور دارد؛ چراکه کیفیت می‌تواند به عنوان ترکیبی از کارایی، بهره‌وری، اثر بخشی، پاسخگویی، توان نوآوری و وضعیت آموزشی بیان می‌شود. به عقیده بسیاری از صاحب نظران آموزش عالی وارد دوره جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه‌های اصلی آن به حساب می‌آید یکی از چالش‌های فراروی دانشگاه‌های هزاره جدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروههای ذی نفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند (گیرتز، ۲۰۰۹). با توجه به پیشرفت علوم و پیچیده شدن جوامع نیازهای فردی و اجتماعی نیز متعدد و متنوع می‌شود؛ ارضای این نیازها مستلزم استفاده از یافته‌های علوم و فنون پیشرفتی است و این مهم در سایه به کارگیری روش‌های آموزش مناسب امکان پذیر می‌باشد (استودارت، ۲۰۱۲). در بخش آموزش عالی برنامه پنج سال اول دولتی نیز عمده ترین مشخصه آموزش عالی کشور طی ۱۰ سال گذشته سیر نزولی شاخصهای کیفی آموزش عالی اعلام شده است (کمیته برنامه ریزی آموزش عالی و تحقیقات، ۱۳۶۸). در حقیقت نتایج چنین تحقیقاتی به مشابه زنگ خطری برای دانشگاه‌ها و آموزش عالی کشور است. به راحتی نمی‌توان گذشت در صورتی که کیفیت آموزش عالی و به خصوص دوره کارشناسی ارشد مطلوب نباشد. آینده علمی و فنی کشور اطمینان بخش نخواهد بود. افت کیفیت آموزشی در دوره‌های کارشناسی ارشد هم چنین به کمود نیروی انسانی ماهر و متخصص می‌انجامد و در نتیجه تحقق اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی کشور را با مشکلاتی مواجه می‌سازد (شفیعی و فتحی، ۱۳۸۶). روشن است که تربیت نیروی انسانی با تخصص بالا در حوزه توسعه کارشناسی ارشد و بالاتر است و با گسترش و تقویت این دوره‌هast که می‌توان گامهای بلند به سوی توسعه منابع انسانی و به تبع آن توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور برداشت. بنابراین با توجه به

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۷ زمستان ۹۳
No.37 Winter 2015

۲۸۸

مرتبط با کیفیت آموزشی (ارزیابی کیفیت آموزشی شامل پنج بعد ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت و اعتماد خدمت و نهایتاً همدلی خدمت می باشد. این پرسشنامه شامل ۶۰ سؤال بسته می باشد که روایی صوری این پرسشنامه به تأیید پنج تن از متخصصین این حوزه رسیده و میزان پایایی آن نیز توسط «آزمون آلفای کرونباخ» مورد آزمون قرار گرفت که میزان آن ۰/۷۹ بدست آمد، که نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه می باشد. هر سؤال پرسشنامه در برگیرنده پنج گزینه (شامل خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، و خیلی زیاد) می باشد تا پاسخ دهنده از میان آنان یکی را انتخاب نماید.

فرضیه های تحقیق عبارتند از:

H1: جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است.

H2: گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H3: اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H4: تغییر شیوه های پذیرش دانشجو در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H5: بکار گیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

H6: بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی در دانشگاه از دیدگاه استادان و دانشجویان شهرسازی و علوم تربیتی به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

یافته های مربوط به فرضیه اول تحقیق با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

خطا + جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد = ۰,۰۵ + ۰,۱۵۱ = کیفیت آموزشی

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد با ضریب تاثیر ۰/۳۰ و با ارزش $T=6/11$ ($P-Value=0/001$) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه H1 پژوهش با سطح اطمینان ۹۵٪، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد شاهد تاثیر ۰/۳۰ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

یافته های مربوط به فرضیه دوم تحقیق:

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی

برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطاب برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمد. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمد برای این مؤلفه نشان دهنده می ثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هر چه جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

=کیفیت آموزشی

خطاب + (اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد) $0,709 + 0,438 \times$ همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد با ضریب تاثیر ۰/۴۴۶ و با ارزش $T = 13/042$ ($P-Value = 0/000$) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه H_1 پژوهش با سطح اطمینان ۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد شاهد تاثیر ۰/۴۴۶ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

یافته های مربوط به فرضیه چهارم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمد بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکوبی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطاب برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر تغییر شیوه های پذیرش دانشجو از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست آمد است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵ رد می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمد برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هر چه جو سالم سازمانی و برخورداری از

کیفیت آموزشی همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می دهد که گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس با ضریب تاثیر ۰/۷۵ و با ارزش $T = 13/109$ ($P-Value = 0/004$) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول ۰,۰۵، فرضیه صفر رد فرضیه H_1 پژوهش با سطح اطمینان ۹۵، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس شاهد تاثیر ۰/۷۵ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

یافته های مربوط به فرضیه سوم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمد بین ۱,۵ تا ۲,۵ است می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکوبی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطاب برخوردار است. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد از خطای نوع اول ۰,۰۵ بدست

= کیفیت آموزشی

خطا + (بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی) $0,811 + 0,101$

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی با ضریب تاثیر $0/411$ و با ارزش $T = 11/542$ ، ($P-Value = 0/000$) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می‌باشد. لذا در سطح خطای نوع اول $0,05$ ، فرضیه صفر رد فرضیه H_1 پژوهش با سطح اطمینان $0,95$ مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی شاهد تاثیر $0/411$ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

یافته‌های مربوط به فرضیه ششم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین $1,5$ تا $2,5$ است می‌توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر بهبود برنامه درسی با تأکید بر کارآفرینی از خطای نوع اول $0,05$ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول $0,05$ رد می‌شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه بهبود برنامه درسی با تأکید بر کارآفرینی در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

= کیفیت آموزشی

خطا + (بهبود برنامه درسی با تأکید بر کارآفرینی) $0,547 + 0,291$

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که بهبود برنامه درسی با تأکید بر کارآفرینی با

مدیریت کارآمد در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

= کیفیت آموزشی

خطا + (تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو) $0,349 + 0,662$

همچنین نتایج نرم افزار لیزرل در جدول (۳)، نشان می‌دهد که تغییر شیوه‌های پذیرش دانشجو با ضریب تاثیر ($P-Value = 0/000$) و با ارزش $T = 13/101$ به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می‌باشد. لذا در سطح خطای نوع اول $0,05$ ، فرضیه صفر رد فرضیه H_1 پژوهش با سطح اطمینان $0,95$ مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر تاثیر $0/468$ شیوه‌های پذیرش دانشجو شاهد تاثیر $0/468$ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

یافته‌های مربوط به فرضیه پنجم تحقیق

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره ۲، از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده بین $1,5$ تا $2,5$ است می‌توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه آزمون تحلیل واریانس در جدول ۲، نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی از خطای نوع اول $0,05$ بدست آمده است. در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول $0,05$ رد می‌شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای این مؤلفه نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ کیفیت آموزشی است. بدین معنی که هرچه بکار گیری شیوه‌های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در سطح بالاتری باشد، متغیر کیفیت آموزشی نیز مقادیر بزرگتری را اختیار خواهد کرد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

جدول ۲. نتایج برآش مدل رگرسیونی؛ مأخذ: یافته های تحقیق.

نتیجه آزمون	سطح معناداری P-Value	آماره دوربین واتسون	عرض از مبدا	ضریب رگرسیونی	فرضیه
معنادار	۰/۰۰۰	۲/۰۳۸	۲.۱۵۱	۰.۸۲۸	(H1) اول
معنادار	۰/۰۰۱	۱/۷۸۶	۴.۳۰۸	۰.۵۵۷	(H2) دوم
معنادار	۰/۰۰۰	۲/۱۴۳۸	۲.۴۳۸	۰.۷۰۹	(H3) سوم
معنادار	۰/۰۰۳	۱/۸۸۳	۴۶۶۲	۰.۳۴۹	(H4) چهارم
معنادار	۰/۰۰۰	۲/۱۸۱	۲.۱۰۱	۰.۸۱۱	(H5) پنجم
معنادار	۰/۰۰۰	۱/۲۴۸	۳.۲۹۱	۰.۵۴۷	(H6) ششم

جدول ۲. نتایج محاسبات و تجزیه و تحلیل معادلات ساختاری؛ مأخذ: یافته های تحقیق.

نتیجه آزمون	سطح معناداری P-Value	آماره معناداری T-Value	ضریب مسیر β	فرضیه
معنادار	۰/۰۰۱	۶/۱۱	۰/۳۰	(H1) اول
معنادار	۰/۰۰۴	۱۳/۱۰۹	۰/۷۵	(H2) دوم
معنادار	۰/۰۰۰	۱۳/۰۴۲	۰/۴۴۶	(H3) سوم
معنادار	۰/۰۰۰	۱۳/۱۰۱	۰/۴۶۸	(H4) چهارم
معنادار	۰/۰۰۰	۱۱/۵۴۲	۰/۴۱۱	(H5) پنجم
معنادار	۰/۰۰۱	۱۲/۰۸۹	۰/۴۲۹	(H6) ششم

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن؛ مأخذ: یافته های تحقیق.

مولفه	ردیف	متغیر	میانگین رتبه
جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد	۱		۳.۷۲
گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس	۲		۳.۴۴
اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان	۴		۲.۶۰
تغییر شیوه های پذیرش دانشجو	۶		۲.۱۱
بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی	۳		۲.۷۱
بهبود برنامه درسی با تأکید بر کارآفرینی	۵		۲.۲۹
آماره خی-دو آزمون: ۰/۰۰۰ سطح معناداری: ۶۹/۳۲۷			

ضریب تاثیر $429/40$ و با ارزش $T=12/089$ ($=0/001$) به عنوان یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی می باشد. لذا در سطح خطای نوع اول $0,05$ ، فرضیه صفر رد فرضیه $H1$ پژوهش با سطح اطمینان $95,95$ ، مورد تایید قرار گرفته است. بدین صورت که با ازای یک واحد افزایش در متغیر بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی شاهد تاثیر $429/0$ بر کیفیت آموزشی خواهیم بود.

در نهایت نتایج آزمون فریدمن همانگونه که در جدول (۴) نشان می دهد، عوامل کلیدی مؤثر بر افزایش کیفیت آموزش عالی از نظر اهمیت دارای تفاوت معناداری می باشند. مولفه جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد دارای بیشترین اهمیت و به ترتیب اهمیت رتبه های دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم متعلق به عامل های گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس، بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی، اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان، بهبود برنامه درسی با تاکید بر کارآفرینی، تغییر شیوه های پذیرش دانشجو می باشد. در این پژوهش برای بررسی میزان کیفیت خدمات از پنج بعد شامل ظاهر خدمت، قابلیت اطمینان بودن خدمت، پاسخگویی خدمت، امنیت و اعتماد خدمت و نهایتاً همدلی خدمت استفاده شده است.

نتیجه گیری و جمعبندی

بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل سوال اول تحقیق اساتید و دانشجویان برقراری جو اسلامی، انسانی و احترام آمیز در محیط دانشگاه تاکید بر کیفیت آموزشی و سعی در بالا بردن استانداردهای علمی و آموزشی دانشگاه (با احداث کتابخانه، مراکز یادگیری کارگاه های کار علمی و...) نفی هرگونه تهدید، خشونت و رفتار مستبدانه در محیط دانشگاه، عدم تبعیض بین اعضای هیات علمی در استفاده از مسولیتها، امکانات و بورسها و فرصت های مطالعاتی، استفاده از تکنیک های مدیریت مشارکتی و شورایی در اداره امور دانشگاه، تاکید بر جنبه های غنای علمی در انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، تاکید بر جنبه مدیریت قوی در انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، تاکید بر جنبه توانایی در ایجاد روابط انسانی با اعضای هیات علمی و دانشجویان انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی، ایجاد امکاناتی برای جذب اساتید ممتاز از سایر مراکز علمی داخل و خارج از کشور، اعمال مدیریت صحیح در دانشکده ها به هنگام بروز اختلاف میان استاد و دانشجو، فراهم ساختن فضای آموزشی کافی و مناسب در هر دانشکده و برنامه ریزی دراز مدت برای تربیت استاد را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می دانند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که جو سالم سازمانی و برخورداری از مدیریت کارآمد در دانشگاهها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در کیفیت آموزشی مؤثر است. همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال دوم تحقیق اساتید و دانشجویان گزینش استاد بر اساس دانش تخصصی و تالیفات وی، گزینش استاد بر اساس دانش تحصیلات و حرفه ای وی، گزینش استاد بر اساس امتیازات و شایستگی های حرفه ای وی در طول دوران تحصیلات دانشگاهی او و گزینش استاد بر اساس خبرگی و علاقه وی به تدریس و بحث و گفتگو با دانشجویان را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می دانند. همچنین دادن اختیار انتخاب اساتید دروس به دانشجویان کارشناسی ارشد به اعتقاد دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. در مقابل اساتید دادن اختیار انتخاب اساتید دروس به دانشجویان کارشناسی ارشد را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته اند. گزینش استاد بر اساس پژوهشها، تحقیقات و تالیفات وی برای تدریس در دوره های کارشناسی ارشد نقش بسزایی در رشد و توسعه کیفیت آموزشی این دوره ها خواهد داشت. در

دریب شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۷ زمستان
No.37 Winter 2015

۲۹۳

دانشجویان ارزشیابی شوند؟ پاسخ این سوال را عمدتاً باید در مسائلی نظری محتوای فرم ارزشیابی و شیوه‌های اجرای آن دریافت. در زمینه تهیه فرم ارزشیابی و چگونگی اجرا و همچنین تعداد دفعات آن، تحقیقات زیادی صورت گرفته است. متأسفانه نتایج حاصله از این شیوه ارزشیابی یا نتایج تحقیقات انجام شده، مطابقت ندارد. گروهی از این تحقیقات نشان دهد که متغیرهای زیادی از جمله مقطع تحصیلی دانشجو، سن و جنس دانشجو و استاد، عمومی بودن یا تخصصی بودن درس، مدرک تحصیلی استاد، تجربه تدریس استاد، میزان جمعیت کلاس و... بر نتایج ارزشیابی اثر گذاشته و باید هنگام تهیه فرم ارزشیابی به آن‌ها توجه گردد، زمانی اجرای فرم یعنی در چه زمانی در بین ترم و یا در چه ساعتی، میزان اطلاعات دانشجویان درباره فرم ارزشیابی و علل انجام آن و فضای حاکم بر کلاس درس و بسیاری از موضوعات دیگر بر نتایج ارزشیابی تاثیر می‌گذارد، که باید برای یک ارزشیابی عادلانه و دقیق به تمامی آنها توجه کافی مبذول گردد. بنابراین علت مخالفت استادی با ارزشیابی‌های فعلی را به محتوای فرم موجود و شیوه اجرای آن باید نسبت داد. انجام ارزشیابی جامع و مستمر از فعالیتهای علمی استادی توسط مدیران گروههای آموزشی، دانشکده و دانشگاه به اعتقاد بیشتر دانشجویان بهمیزان خیلی زیاد و زیاد موثر شناخته شده است. استادان عامل فوق را به میزان کم و خیلی کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد می‌دانند. انجام ارزشیابی‌های جامع و مستمر از فعالیتهای علمی استادان توسط گروههای تخصصی و علمی، انجام ارزشیابی جامع و مستمر از فعالیتهای علمی استادی توسط کمیته‌های تحصیلات تكمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه و انجام ارزشیابی جامع از فعالیتهای علمی استادی توسط شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده‌ها و دادن مسولیتهای بیشتر به گروه‌های آموزشی در دانشکده‌ها برای کنترل کمی و کیفی عملکرد استادی در زمینه‌های آموزشی، تدریس و ارزشیابی دانشجویان از جمله عواملی هستند که به اعتقاد بیشتر استادی و دانشجویان موثر در افزایش

این مقطع، پژوهش و تحقیق اهمیت بیشتر نسبت به مقاطع پایین تر پیدا می‌کند، لذا مسئولین دانشگاه برای گزینش استادی این دوره‌ها باید استادی که دارای پژوهش و تاليفات متعدد هستند را ترجیح دهند، تا به غنی علمی دوره‌های کارشناسی ارشد افزوده گردد. گرینش استاد بر اساس دانش تخصصی و شایستگی‌های حرفه‌ای وی نیز موثر در افزایش کیفیت آموزشی می‌باشد. بسیاری از اوقات کمبود کادر علمی در مراکز آموزشی، مسئولین را در سطح دانشگاه ناچار می‌سازد که از استادی که منظور تدریس برخی دروس که در تخصص آن‌ها نیست، استفاده نمایند. آنچه در دانشگاه باید مورد توجه قرار گیرد آن است که هر کس در رشته‌ای که تخصص دارد و تحصیل کرده به تدریس پیروزی نداشته باشد. لذا عدم احاطه کامل به تمام جنبه‌های و ابعاد یک درس مطمئناً باعث عدم آگاهی از منابع مربوطه و زوایای ناشناخته درس گردیده و دانشجویان آن گونه که شایسته است نمی‌توانند آنچه در خود فهم و بصیرت نسبت به هر درس می‌باشد را فراموشند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می‌توان ادعا نمود که گزینش استادان با تجربه و متخصص برای تدریس در دانشگاه‌ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال سوم تحقیق، برقراری نظام ارزشیابی از عملکرد استادی مبتنی در نظر خواهی از همکاران هم ردیف وی به اعتقاد دانشجویان به میزانی خیلی زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد شناخته شده است. در حالی که استادی عامل فوق را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته‌اند. اهمیت دادن به ارزشیابی‌هایی که عملکرد استادی از طریق نظرخواهی از دانشجو صورت می‌گیرد به اعتقاد دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد شناخته شده است. استادی عامل فوق الذکر را به میزان کم و خیلی کم موثر دانسته‌اند. این که چرا استادی مایل نبوده‌اند تا به وسیله

دریی شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۷ زمستان
No.37 Winter 2015

۲۹۵

کاهش نرخ سهمیه های فعلی دانشگاهی مورد موافقت اساتید و دانشجویان قرار گرفته است. روند گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد شاهد اختصاص سهمیه های مختلف دانشگاهی نظیر سهمیه مریبان، ایثارگران و... می باشیم. اگر چه برخی از این سهمیه ها فی نفسه ارزشمند می باشند، لیکن چنانچه تحقیقاتی در مورد اثرات دراز مدت و کوتاه مدت این سهمیه ها صورت گیرد چه بسا که برخی از آنها به لحاظ حفظ تعليمات دانشگاهی منسخ گردیده یا به شیوه های مفیدتری تبدیل گردد. بنابراین اساتید و دانشجویان با کاهش نرخ سهمیه های دانشگاهی موافق می باشند. اساتید و دانشجویان با تاکید بیشتر بر معیارهای علمی داوطلبان جهت گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد موثر در افزایش کیفیت آموزشی می دانند. در کشورهایی مانند کشور ما که پاسخگویی به این نیاز روز افزون نسل جوان برای تحصیل در دانشگاه مشکل بوده و شاید یکی از معضلات نظام حکومتی هم محاسبه شود، برای رعایت عدالت اجتماعی و همچنین ایجاد رقابت سالم، مساله گزینش بهترینها برای تحصیل در دانشگاه مطرح می گردد، لذا چنانچه برای انتخاب چنین افرادی معیارهای علمی به عنوان پارامتر قوی در نظر گرفته شود و صرفاً کسانی وارد این دوره ها شوند که قدرت فهم و بصیرت بیشتر و توان ادامه تحصیل در مراحل بالاتر را داشته باشند. قطعاً چنین منجر به افزایش کیفیت آموزشی این دوره ها خواهد شد. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که تغییر شیوه های پذیرش دانشجو در دانشگاهها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال پنجم تحقیق، ایجاد دوره های بازآموزی و روش های نوین تدریس و رزشیابی برای اساتید دوره های کارشناسی ارشد به اعتقاد بیشتر دانشجویان و اساتید موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. روش تدریس و نوع ارزشیابی هایی که از دانشجویان هر درس توسط اساتید

کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشند. ارزشیابیهایی که توسط گروه تخصصی و شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده ها و کمیته های تحصیلات تکمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه انجام می گیرد و مطمئناً حاوی نقاط قوت و ضعف عملکرد اساتید خواهد بود، لذا می توانند در ارائه نکات مثبت و منفی آموزش نقش سازنده داشته باشند و با گوش زد کردن آن ها به اساتید و اصلاح آن ها، در ارتقا کیفیت آموزشی موثر واقع شوند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که اصلاح و بهبود شیوه های ارزشیابی از عملکرد استادان دانشگاهها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است. همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال چهارم تحقیق اساتید و دانشجویان استفاده از مصاحبه علمی به عنوان یک شیوه تکمیلی در گزینش دانشجو برای دوره های کارشناسی ارشد، گزینش دانشجو به روشن غیر متمرکر و تجدید نظر در شیوه گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد با گنجانیدن شرط معدل دوره کارشناسی با ضرایب بالاتر را به میزان خیلی کم و کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد دانسته اند. و تجدید نظر در شیوه گزینش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد با تاکید بیشتر بر معیارهای مقطع کارشناسی ارشد با این نتایج بزرگ نیست. میزان در علمی و داوطلبان را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت دوره های کارشناسی ارشد دانسته اند. گزینش دانشجو به روش غیر متمرکر و استفاده از مصاحبه به عنوان یک شیوه تکمیلی در گزینش دانشجو برای دوره های کارشناسی ارشد مورد مخالفت اساتید و دانشجویان قرار گرفته است. علت این که اساتید و دانشجویان اعتقاد چندانی به این دو شیوه گزینش دانشجو ندارند شاید این باشد که آن ها تصور می کنند که به هنگام پذیرش دانشجو برخی روابط و مسائل شخصی جای ضوابط و مقررات را بگیرد و حقوق افراد لايق و شایسته برای ورود به این دوره ها ضایع گردد.

تحصیل در این دوره هاست که مطمئناً به ارتقا کیفیت آموزشی این دوره ها کمک خواهد نمود. بالا بردن ملاک قبولی دروس دوره کارشناسی ارشد به حداقل ۱۴ از ۲۰ به اعتقاد بیشتر دانشجویان کارشناسی ارشد و استاید موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد نمی باشد. حذف امتحانات دروس از شکل فعلی آن و ارائه پروژه های تحقیقاتی خارج از کلاس به جای آن به اعتقاد استاید به میزان کم و خیلی کم موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد، ولی دانشجویان این عامل را به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر دانسته اند. در آموزش و یادگیری همواره دو مساله یادگیری نسبی و یادگیری مطلق مدنظر و مورد بحث صاحب نظران تربیتی بوده است. چنانچه پایه های سیستم آموزش رسمی از دستان تا دانشگاه بر مبنای یادگیری نسبی باشد افت تحصیلی بیش از زمانی است که سیاست یادگیری مطلق بر نظام آموزشی حاکم باشد. به همین دلیل تصور می شود که چنانچه در ساختار آموزشی دانشگاه ملاک قبولی دروس دوره کارشناسی ارشد به میزان چند نمره معقول بالا برده شود سبب افزایش تلاش و کوشش دانشجویان خواهد شد و احتمال دارد که در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد موثر باشد. با این حال نظر استاید و دانشجویان غیر از این می باشد و با بالا بردن ملاک قبولی دروس دوره های کارشناسی ارشد به حداقل ۱۴ از ۲۰ مخالف می باشند. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که بکارگیری شیوه های نوین تدریس و استفاده از فناوری آموزشی در دانشگاه ها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

همچنین بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل سوال ششم تحقیق، غنی سازی مستمر و مداوم محتوای جزو ای درسی و تجدید نظر در آن ها به منظور حذف مطالب کهنه و تکراری، تجدید نظر در متون درسی دوره های کارشناسی ارشد از طریق ایجاد مرکزیت مستقل و قوی نشر دانشگاهی برای

به عمل می آید در کیفیت آموزشی بسیار موثر است. چه بسا یک روش تدریس باعث تحرک و پویایی دانشجو شود و بر عکس روش تدریس دیگری موجب رکود ذهنی و فکری دانشجو شود و نهایتاً کیفیت آموزشی را تنزل دهد. چنانچه با ایجاد دوره های بازآموزی بتوان روش تدریس و ارزشیابی استاید را بهبود بخشدید می توان امیدوار بود که به موازات آن کیفیت آموزشی ارتقا یابد. مناسب بودن تعداد دانشجویان در کلاس های دوره های کارشناسی ارشد و اهمیت دادن به کارهای عملی و تحقیقاتی دانشجویان کارشناسی ارشد نیز اعتقاد استاید و دانشجویان موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد شناخته شده اند. در بین تحقیقات دانشجویان دوره های کارشناسی ارشد فعالیت های چشم گیر علمی و تحقیقاتی به چشم می خورد که چنانچه دانشگاه بتواند سیاستهای تشویقی مناسب و منطبق بر موازین علمی تویین نمایند علاوه بر کمک هایی که اینگونه پژوهش ها و فعالیتها به جامعه علمی خواهند نمود، موجب می شوند رقابت سالم و سازنده ای بین دانشجویان به وجود آید، که نفع نهایی آن ارتقا سطح علمی و آموزشی دانشگاه و استفاده از آنها در حل مسائل جامعه خواهد بود. ترویج فرهنگ بحث و گفتگو در کلاس های کارشناسی ارشد و تشویق دانشجویان به تفکر تحلیلی و انتقادی، و برقراری امتحان جامع در پایان دوره کارشناسی ارشد و تعیین شرط احراز موفقیت در سطح بالا (نمرات ۲۰-۱۷) برای فارغ التحصیل شدن به اعتقاد بیشتر استاید و دانشجویان موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. سیستم واحدی ارائه درس اموزه در بیشتر دانشگاه های جهان ارائه می شود. در دانشگاه های ایران نیز این سیستم معمول می باشد و دانشجویان موظف به گذراندن تعدادی واحد درسی برای فارغ التحصیل شدن هستند. این امر سبب می شود که تاحدودی رابطه بین واحد های درسی روشن نشده و دانشجو دید کلی نسبت به بسیاری از یافته های خود پیدا نکند. یکی از راههای مقابله با این مسئله انجام ارزشیابی جامع از کل آموخته های دانشجویان در پایان

درییش شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۷ زمستان
No.37 Winter 2015

۲۹۷

هر استادی می داند که ارزشیابی از عملکرد او تا حدی بستگی به محتوای درسی او دارد و لذا دائمًا در حال متحول و غنی نمودن منبع درسی خویش و ارائه آخرين ره آوردهای علمی در رشته خود به دانشجویان است. به طور کلی با توجه به این که کلیه موارد مطرح شده در رابطه با این سوال اول می توان ادعا نمود که بهبود برنامه درسی با تاکید بر کار آفرینی در دانشگاهها از دیدگاه استادان و دانشجویان به چه میزان در افزایش کیفیت آموزشی مؤثر است.

پیشنهادات

- اهتمام ورزیده شود تا محیط دانشگاه از جوی اسلامی و احترام آمیز و علمی و دور از هر گونه اعمال خشونت آمیز و رفتار خود کامه برخوردار گردد. و از هر گونه تعییض بین اعضای هیات علمی دراستفاده از مسویتها و امکانات و بورسها و فرصت‌های مطالعاتی جلوگیری به عمل آید.
- در انتخاب و انتصاب مسئولان دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی توجه و دقت بیشتری لحاظ گردد و به داشتن مدیریت قوی و توانایی در ایجاد روابط انسانی بین استادی و دانشجویان به هنگام انتخاب رئیس دانشگاه، دانشکده و مدیران گروههای آموزشی تاکید بیشتری گردد.
- مسولین دانشگاه جهت اداره بهتر امور دانشگاه و حل و فصل رضایت بخش مسائل لازم است که از تکنیکهای مدیریت مشارکتی و شورایی در اداره امور دانشگاهی (اداری، پژوهشی، آموزشی، دانشجویی و...) بهره جویند.
- فضای آموزشی و پژوهشی مناسب و کافی در هر دانشکده از طریق ایجاد کتابخانه های و مراکز یادگیری و کارگاههای کار علمی فراهم گردد.
- با ایجاد امکانات تسهیلات رفاهی برای استادی و خانواده های آن ها و اعطای کمکهای مالی به آنها درجهت برقراری یک زندگی متعارف، زمینه را جهت جذب استادی ممتاز از سایر مراکز علمی داخل و خارج کشور به دانشگاه فراهم کنیم.
- با تامین نیازمندیهای زندگی استادی موجب گردد که طیف اشتغالات آنان همچون اشتغالات اجرایی و تدریس

تدوین دروس دوره های کارشناسی ارشد، تجدید نظر در متون درسی دوره های کارشناسی ارشد با تدوین متون درسی این دوره هایی توسط گروهی استادی مجرب و طراز اول کشور در هر رشته، تجدید نظر در متون درسی دوره های کارشناسی ارشد با در نظر گرفتن ارتباط موضوعات درسها با نیازهای جامعه، اعطای اختیار بیشتر به استادی جهت انتخاب منابع درسی در دوره های کارشناسی ارشد و به اعتقاد بیشتر استادی و دانشجویان به میزان خیلی زیاد و زیاد موثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد می باشد. ایجاد مرکزیت مستقل و قوی نشر دانشگاهی برای تدوین دروس این دوره ها قطعاً از غنی علمی بیشتری برخوردار است و در عین حال ارزشیابی کیفی از کار دانشگاه ها را با مقیاس آموخته های دانشجویان این دوره میسر می سازد. اگر چه تمرکز گرایی دارای نارساییها و معایبی می باشد، اما تصور می شود که این امر به رشد کیفیت آموزشی این دوره ها کمک خواهد کرد. تدوین متون درسی توسط گروهی از استادی افزایش یابد و همچنین مشارکت علمی بین استادی دانشگاه ها باعث غنای کتب و منابع درسی می گردد. در خصوص اهمیت ارتباط میان برنامه درسی با نیازهای جامعه باید اذعان داشت که در صورت بی توجهی به آن ها نه تنها برنامه درسی بلکه کل نظام آموزشی زیر سوال خواهد رفت در این زمینه امبلأ (۱۳) خاطر نشان می کند که: «سازمانهای امروزی به طور اعم و مراکز آموزشی به طور اخص به علت ناتوانی در پاسخگویی مناسب و قابلیت انعطاف پذیری نسبت به نیازهای محیط خود مورد اعتراف و ستیز قرار می گیرند». مخالفت مردم زاپن در دوران حکومت می جی با سیستم آموزشی این کشور که بعلت عدم انطباق برنامه های درسی آن با نیاز های جامعه زاپنی صورت گرفت، نمونه ای از این اعتراض است. بنابراین انطباق برنامه درسی این دوره ها با نیاز جامعه می توان کیفیت آموزشی را در این دوره ها افزایش داد. اعطای اختیار بیشتر به استادی جهت انتخاب منابع متون درسی دوره های کارشناسی ارشد نیز رشد و توسعه کیفی آموزشی را به دنبال خواهد داشت، زیرا

اضافی محدود گردد.

کمیته برنامه ریزی آموزش عالی و تحقیقات (۱۳۶۸) کتاب برنامه بخش آموزش عالی و تحقیقات. جلد اول. گلنا، غلام. مرادی، حسین (۱۳۸۵) نگاهی کوتاه به آموزش و پژوهش در ژاپن. مجله پژوهش و توسعه. شماره ششم.

- Girtz Suzann. (2009). "Understanding educational change through the lens of complexity science". Gonzaga University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1994). "Alternative scale for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria." Journal of retailing, 70, 207-230.
- Saghaei, A. & A. Kavoosi (2008). "Customer Satisfaction Measurement Methods." Sabzan Publications, Tehran, Iran (in Persian).
- Stoddart, Jill K. (2012). Using research and outcome data to improve educational services and supports for young people in care: A case study of a local children's aid society in Ontario. Children and Youth Services Review. Volume 34, Issue 6, Pages 1154–1160.

• امکانات و تسهیلات لازم و کافی جهت شرکت اساتید در سمینارها و فرصت‌های مطالعاتی داخل و خارج کشور با در اختیار گذاشتن بودجه کافی برای اساتید در رابطه با سفرهای علمی فراهم گردد.

• در رابطه با شیوه‌های ارزشیابی از عملکرد اساتید لازم است که از فعالیتهای علمی اساتید توسط گروههای تخصصی و علمی، کمیته‌های تحصیلات تكمیلی در سطح دانشکده و دانشگاه و همچنین شوراهای آموزشی و پژوهشی دانشکده‌ها ارزشیابی جامع و مستمر به عمل آید.

• در رابطه با شیوه‌های گزینش دانشجو در مقاطع مختلف لازم است که نرخ سهمیه‌های فعلی دانشگاهی مثل سهمیه ایثارگران، مریبان... کاهش یابد و تأکید بیشتری بر معیارهای علمی و گزینش داوطلبان این دوره‌ها گردد.

• به دانشجویان و نظرات سازنده آن‌ها به ویژه در حل و فصل امور دانشجویی و آموزشی توجه بیشتری مبذول گردد تا دانشجویان بتوانند درامور آموزشی و دانشجویی که مربوط به آن‌ها است اظهار نظر نمایند.

منابع و مأخذ

امبو، احمد مختار (۱۳۸۹) مسائل جهان دورانهای آینده. مترجم: محمد رضا صالح پور. تهران: انتشارات سازمان برنامه بودجه.

شفیعی، ناهید (۱۳۸۶) ارزشیابی کیفیت برنامه درسی دانشگاهی. فصلنامه مطالعات برنامه درسی. شماره ۵. شفیعی، ناهید و فتحی، کوروش (۱۳۸۶) ارزشیابی کیفیت برنامه درسی دانشگاهی (در مورد برنامه درسی آموزش بزرگسالان). فصلنامه مطالعات برنامه درسی. سال دوم، شماره ۵.

صفی، احمد (۱۳۸۷) ارزشیابی کارکنان آموزشی در آموزش و پژوهش. تهران. انتشارات معاونت تامین و تربیت نیروی انسانی وزارت آموزش و پژوهش. صانعی، ناهید (۱۳۸۹) ارزشیابی معلم توسط شاگرد. نشریه دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان. شماره ۴. قرائی مقدم، امان (۱۳۸۷) مدیریت آموزشی. تهران: