

## مقایسه ی تضمین کیفیت از طریق تجهیز امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی پیام نور، آزاد و غیرانتفاعی

حمید شفیق زاده<sup>\*۱</sup>

عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران  
\*نویسنده مسئول: shafizadeh11@gmail.com

تاریخ دریافت مقاله ۹۰/۹/۲۴ تاریخ آغاز بررسی مقاله ۹۰/۱۰/۲ تاریخ پذیرش مقاله ۹۱/۲/۱

### چکیده

مقاله حاضر با هدف بررسی مقایسه ای امکانات آموزشی ازدیدگاه ذینفعان آموزشی دانشگاه پیام نور، غیرانتفاعی و آزاد اسلامی شهرستان گرمسار انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه استادان و دانشجویان مؤسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار (آزاد، پیام نور، غیرانتفاعی) در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ می باشند که تعداد آنها ۱۳۸۴۹ نفر می باشد. حجم نمونه مورد نیاز بر اساس جدول مورگان ۳۷۵ نفر تعیین گردید که به منظور افزایش اعتبار تحقیق، این میزان به ۴۱۵ نفر افزایش پیدا کرد. نمونه ها در این پژوهش به صورت طبقه ای- نسبتی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ۲۶ سؤالی و محقق ساخته می باشد. ابزار تحقیق از نظر روایی محتوایی و بر اساس نظر تعدادی از اساتید صاحب نظر در حوزه آموزش عالی مورد تأیید قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آن برابر ۰/۹۳ به دست آمد. برای تحلیل داده ها از آزمون t تک نمونه ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد تمامی مؤلفه های پنجگانه امکانات آموزشی مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان موثر است اما بالاترین تأثیر مربوط به امکانات فناوری اطلاعات، سمعی- بصری و فضای فیزیکی کلاس درس است. نتایج همچنین نشان داد از نظر ذینفعان، امکانات آموزشی هر سه موسسه مورد بررسی رضایت بخش نیست درعین حال دانشگاه آزاد اسلامی در مقایسه با واحدهای پیام نور و غیرانتفاعی از شرایط بهتری برخوردار است. کلید واژه گان: تضمین کیفیت، ذینفعان، امکانات آموزشی، فضای فیزیکی، فناوری اطلاعات.

### مقدمه

اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارند (گوردون، ۲۰۰۲، ص ۱۰). با توجه به جایگاه مذکور، روند تغییرات ساختاری در آموزش عالی از چند دهه گذشته شروع شده است، افزایش جمعیت، گسترش آموزش همگانی ابتدایی و متوسطه، همراه با رشد طبقه متوسط بر فراوانی تقاضا برای ورود به دانشگاه ها با نرخ رو به تزایدی افزوده است. خصوصاً گسترش

آموزش عالی، یکی از مهم ترین نهادها در جهت آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت و توسعه پایدار است و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش ها و جنبه های مختلف آن می باشد. دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، همواره به عنوان بالاترین مرکز اندیشه و تولید علم محسوب می شوند و با حضور و فعالیت اندیشمندان متفکران، دانش پژوهان و دانشجویان در

بهره مند شوند (نفیسی، ۱۳۸۴، ص ۶۰). در این کشاکش، دانشگاهی برنده خواهد شد که به نیازهای مشتریان خود آگاه و حساس باشد و سعی در رفع آن نیازها نماید و به اصطلاح عام «مشتری مداری<sup>۲</sup>» باشد. به عبارت دیگر، موفقیت تمام سازمانها و موسسات، اعم از تولیدی یا خدماتی، انتفاعی یا غیرانتفاعی و دولتی یا غیر دولتی، تحت تاثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهمترین آنها رضایتمندی مشتریان به منظور نیل به تعالی در کسب و کار است. امروزه تامین رضایت مشتری یکی از الزامات اساسی نظامهای مدیریت کیفیت و مدلهای تعالی است. ویژگیهای متفاوت خدمات باعث می شود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند به کارگیری ابزار مناسب برای ارزیابی کیفیت یک محصول ناملموس است. به علاوه، خدمت بر خلاف کالای ملموس قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست. مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که این امر از حساسیت توجه به بهبود کیفیت در حوزه خدمات حکایت دارد (سقای و کاووسی، ۱۳۸۴ به نقل از نورالسنا و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۲). خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه می شود، یکی از مهمترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقشی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می رسد (چنگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، ص ۱۱۱). عدم استفاده از روشهای

روزافزون فناوری در زمینه های ارتباطات و اطلاع رسانی، جامعه بشری را با نیازهای جدیدی رو به رو ساخته است. در این شرایط، نقش موثری از دانشگاه برای پاسخگویی به این نیازها انتظار می رود (فراستخواه و کبریایی، ۱۳۷۷، ص ۵۷). دانشگاهها به منظور به انجام رساندن وظایف خطیر و پویایی و ارتقای خود، نیازمند الگو و ابزار مناسب برای ارزیابی و اطمینان کیفی از روند برنامه ها و فرایندهای مربوط به کارایی و اثربخشی دانش آموختگان خود و مهم تر از همه میزان رضایتمندی آنان است. از سوی دیگر دانشگاهها برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه ریزی های توسعه ای و راهبردی بهبود فرایندها و روش ها و کنترل مستمر کیفیت است. در همین رابطه، یکی از معیارهای عمده در زمینه کیفیت و بهبود مستمر آن، ایجاد و حفظ مشتری است که در سازمان های آموزشی یادگیرندگان به عنوان مخاطبان اصلی فرایند آموزشی تلقی می شوند (توبین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰، ص ۵۵).

یکی از علل وجودی موسسات آموزشی، خاصه دانشگاهها، وجود قشری از جوانان می باشد که متقاضی اجتماعی خدمات آموزشی می باشند و به نوعی این نیروی انسانی عظیم و با توان بالقوه از مشتریان دانشگاه محسوب می شوند. امروزه به علت تقاضای اضافی، تقاضی گوناگون برای آموزش، منافع خصوصی بالای آموزش در کنار دانشگاههای سراسری سایر بخشها نیز به عرضه آموزش پرداخته اند؛ دانشگاههای مختلف (پیام نور، غیرانتفاعی، دانشگاه آزاد، دانشگاه علمی کاربردی) هر کدام به نوعی سعی در جذب افراد بیشتری به عنوان مشتری در درون سیستم خود دارند تا از مزایای حاصل از طرف دولت و از طرف متقاضیان

<sup>۲</sup> - Client- Oriented

<sup>۳</sup> - Cheng

<sup>۱</sup> - Tobin

سمت پیچیده و گران، از اصول کلی می باشد. در یک تعریف ساده، امکانات آموزشی به کلیه مواد و وسایل و ابزارهایی اطلاق می شود که شرایط را برای یادگیری فراگیران آسان تر و پایدارتر می کنند (شمسایی، ۱۳۸۲، ص ۲۰). به عبارتی دیگر، هر چیزی که بتواند کیفیت تدریس و یادگیری را افزایش دهد وسیله ای برای کمک به آموزش است.

موفقیت هر اقدامی متأثر از کیفیت اجزاء سازنده آن می باشد. از نقطه آغاز توسعه و تکامل یک برنامه آموزشی تا زمان دستیابی به اهداف نهایی آن، یعنی افزایش سطح دانش و درک یک فرد، عناصر متعددی بر میزان موفقیت برنامه تأثیر می گذارد. یکی از این عناصر، امکانات و وسایل آموزشی است. امکانات آموزشی به صورت مستقیم و غیرمستقیم در دستاوردهای یک برنامه آموزشی نقش دارند. امکاناتی که به خوبی برنامه ریزی شده باشد بر گروه های آموزشی تأثیر مثبت دارد و باعث می شود که اطلاعات به درستی انتقال یابد، دریافت شود و تفهیم و نگهداری گردد. به منظور دستیابی به نتایج بهینه در یادگیرندگان باید در هنگام آموزش احساس خوبی داشته باشند و از لحاظ ذهنی و فکری در حالت دریافت یا پذیرش قرار گیرند (شمسایی، ۱۳۸۲، ص ۲۷). در این زمینه، سیگل<sup>۲</sup> (۱۹۷۶) در پی تحقیقات خود نتیجه گرفته است که بالا رفتن امکانات آموزشی، سبب تسریع یادگیری در افراد می شود. اینلی<sup>۳</sup> (بی تا) نیز در تکمیل مطالعات فوق چنین اظهار می کند که امکانات بهتر، همراه با محیط یادگیری غنی (مشارکت بیشتر، سازماندهی بهتر و روشهای متنوع) و فعالیتهای متفاوت در درسهای مانند علوم (کار

علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی، بهره گیری نامناسب از سرمایه های فکری جامعه و سیاستگذاری ضعیف در امر آموزش را در پی خواهد داشت. امکانات آموزشی<sup>۱</sup> که بخشی از تکنولوژی آموزشی به شمار می آید که مهمترین آن در ۵ حیطه شامل: فناوری اطلاعات، سمعی بصری، وضعیت فیزیکی کلاس، آزمایشگاهها و منابع کتابخانه امر یادگیری را بسیار مطلوب می سازد و نتیجه استفاده مناسب از آن تسهیل و تسریع در آموزش و یادگیری است. در نتیجه استفاده موثر از امکانات آموزشی می تواند انگیزه دانشجویان را تحت تاثیر قرار داده و با افزایش مشارکت دانشجویان در یادگیری، یک محیط آموزشی پرانگیزه ایجاد کند. در جامعه کنونی که دانشجویان به طور مدام با امکانات و فناوری ها و تکنولوژی های متفاوت و نوین بمباران می شوند، دسترسی به پیشرفته ترین اطلاعات و امکانات آموزشی باید از مهمترین اهداف موسسات آموزش عالی باشد، بطوریکه با کمک این امکانات بتوان حس رقابت برای یادگیری را برای دانشجویان برانگیخت. مطالعات انجام شده بیانگر آن است که انواع تجهیزات و امکانات آموزشی از نظر جذابیت، تنوع، ترجیح و علاقه دانشجو و تأثیر بر یادگیری، متفاوت هستند و هرکدام از این امکانات تاثیر ویژه ای در پیشرفت تحصیلی فراگیران دارند. این موضوع توجه به تجهیز امکانات آموزشی و نیز طراحی و تهیه وسایل کمک آموزشی را، از قطب اصلی اهداف دانشگاه ها برای بدست آوردن رضایت هرچه بیشتر ذینفعان آموزشی قرار می دهد. البته باید در نظر گرفت در دسترس بودن مواد و وسایل و امکانات مالی و همچنین انتخاب وسایل از ساده و ارزان به

2- Siegel

3- Ainley

1 - Educational Facilities

دانشگاه ریرسون<sup>۴</sup> کانادا انجام داده است. نتایج بدست آمده نشان داده است که در بعد تضمین، بیشترین شکاف منفی کیفیت مشاهده شده است. برادلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) پژوهشی را به منظور تعیین ادراک و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت انجام داده است. نتایج بدست آمده نشان داده است که در تمام ابعاد خدمت، شکاف منفی کیفیت وجود داشته است. هامیتون<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی که به بررسی نقش آزمایشگاههای مدارس در پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پرداخته است. نتایج نشان داد که مدارس که دارای تجهیزات آزمایشگاهی مجهز می باشند و همچنین از امکانات کارگاهی مطلوبی برخوردار هستند، دانش آموزان آنها از پیشرفت تحصیلی بیشتری برخوردار می باشند و همچنین در بازار کار، از موقعیت بهتری برخوردار خواهند بود. بطورکلی تجهیزات و امکانات مدارس تأثیر قابل ملاحظه ای در یادگیری و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان این مدراس داشته است. کولن<sup>۷</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی به بررسی رابطه میان کیفیت ارائه خدمات و رضایتمندی استفاده کننده از کتابخانه پرداخته است. نتایج بدست آمده نشان داده است که فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده کنندگان و کیفیت ارائه خدمات کتابخانه وجود داشته است بطوریکه استفاده کنندگان کتابخانه از کیفیت مجموعه ها و دسترسی به آنها، فراهم کردن مکان مطالعه، خدمات و تجهیزات و برخورد کتابداران راضی نبودند (کولن، ۲۰۰۱، به نقل از مهدیزاده قلعه جوق، ۱۳۸۳). وینستین<sup>۸</sup> (۱۹۷۹)

عملی بیشتر، تشویق به جستجو و یادگیری فعال) با هم مربوط هستند (اینلی، بی تا، نقل از حقیقی، ۱۳۷۸، ص ۴۳).

بطور کلی، معلم با استفاده از وسایل آموزشی می تواند هم یادگیری دسته جمعی و گروهی کلاس را تقویت نماید و هم به تسهیل و تسریع یادگیری و رفع مشکلات فردی یادگیرندگان بپردازد. بر این اساس، استفاده بهینه از امکانات آموزشی در جریان تدریس به سبب فعال کردن حواس فراگیران امر آموزش را واقعی تر کرده، ضمن غنی کردن کیفیت تدریس و یادگیری، کارایی تعلیم و تربیت را نیز ارتقا می بخشد (پیری، ۱۳۸۲: ۵). این موضوع در تحقیقات متعدد داخلی و خارجی به اثبات رسیده است:

وندیور<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) به بررسی تأثیر امکانات آموزشی مدارس بر یادگیری دانش آموزان پرداخته است. نتایج بدست آمده نشان داده است که امکانات آموزشی مدارس، تأثیر معنی داری بر عملکرد و میزان یادگیری دانش آموزان داشته است به طوریکه، هر چه امکانات آموزشی بیشتر و جدیدتری در مدارس بکار گرفته شود، یادگیری دانش آموزان نیز بیشتر و بهتر می گردد. هانتر<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدم تبعیض نژادی بین دانش آموزان مدارس دولتی با امکانات آموزشی پرداخته است. نتایج حاصله نشان داده است که امکانات آموزشی مدرسه اثر مستقیمی بر بالا رفتن تجربه یادگیری دانش آموزان خارج از هر نوع نژادی داشته است. چو<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) مطالعه ای را به منظور بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی

4- Ryerson

5- Bradley

6 - Hamiton

7- Cullen

8- Weinstein

1- Vandiver

2- Hunter

3- Chua

از مواد و وسایل مختلف آموزشی، در بخش اروندکنار شهرستان آبادان آموزش دیده اند. گروه دوم جامعه آماری تحقیق نیز ۲۱ نفر دیگر از کشاورزان شرکت کننده در یک دوره پنج روزه با موضوع مشابه را در بر داشته که بدون به کارگیری وسایل آموزشی در دهستان مینوبار آبادان آموزش دیده اند. یافته های پژوهش نشان داده است که تفاوت میانگین دانش افراد دو گروه پس از آموزش، در پنج مورد از شش آفت یا بیماری مورد بحث معنی دار بوده است. افزون بر این میانگین دانش کلی افراد دو گروه نیز پس از آموزش، با ۹۹ درصد اطمینان معنی دار بوده است. به این ترتیب فرض اصلی تحقیق مبنی بر تاثیر مثبت به کارگیری امکانات آموزشی در افزایش میزان یادگیری مخاطبان دوره های آموزشی-ترویجی تایید گردیده است. فرج الهی و معینی کیا (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات پشتیبانی یادگیری در دانشگاه پیام نور پرداخته اند. نتایج نشان داده است که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، خدمات رسانه ای، و خدمات عمومی به طور معنی داری بالاتر از حد متوسط و از خدمات مشاوره ای پایین تر از حد متوسط بوده است. ایزدی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان با توجه به معیار EFQM (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران) به این نتیجه رسیدند تنها ۴۰ درصد از افراد نمونه رضایت خود را از خدمات آموزشی ارایه شده، اعلام نمودند و در بین دانشکده ها، دانشکده حقوق و علوم سیاسی و در بین گروه های آموزشی گروه آموزشی علوم سیاسی از سایر گروه های آموزشی، مشتری محورتر بوده است. معین پور و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر عوامل فیزیکی

مجموعه ای از تحقیقات انجام شده در مدارس را مرور کرده و نتیجه گرفته است که برخلاف بعضی نتایج متناقض، همه تحقیقات از این نظریه حمایت می کنند که کیفیت و چگونگی تجهیزات فیزیکی در مدارس روی رفتار متقابل دانش آموز و معلم تأثیر می گذارد (وینستین، ۱۹۷۹، نقل از معین پور و همکاران، ۱۳۸۳). عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مرکز آموزشی دانشگاه پیام نور همدان پرداخته اند. نتایج بدست آمده نشان داده است که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزش ارائه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست. در واقع، نتایج نشان می دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی کند. نجف زاده و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی و مقایسه وضعیت آموزشی، پژوهشی و امکانات گروه های تربیت بدنی و علوم ورزشی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی کشور از دیدگاه مدیران و اساتید گروه ها پرداخته اند. یافته های تحقیق نشان داده است که از دیدگاه گروه های مورد مطالعه وضعیت تاسیسات و تجهیزات ورزشی در حد مطلوب، وضعیت برنامه ها در حد متوسط و نهایتاً فعالیت های پژوهشی و وضعیت وسایل و تجهیزات آموزشی در حد پایین ارزیابی شده است. علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی آزمایشی به بررسی تاثیر کاربرد مواد و وسایل آموزشی بر میزان یادگیری کشاورزان پرداخته اند. جامعه آماری پژوهش دو گروه مجزا را در برداشته است. گروه اول شامل ۲۴ نفر از فراگیران یک دوره آموزشی-ترویجی پنج روزه در زمینه آفات و بیماری های شایع نخل خرما بوده که با استفاده

دانشجویان دانسته اند در حالیکه میزان استفاده آنها از این وسیله به ۸/۹٪ کاهش داشته و این شاید به دلیل پایین بودن امکان دسترسی اساتید به ویدئو پروژکتور است که تنها ۴٪ آنها، این وسیله را در دسترس ترین دانسته اند. در این مقاله سعی بر آن است که با بررسی میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات و خدمات آموزشی، اطلاعات مفیدی را در جهت پیشبرد اهداف آموزشی ارائه گردد تا با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده بازده آموزشی بالا برفته و گامی موثر در جهت بهبود هرچه بیشتر محیط های آموزشی دانشگاه برداشته شود. در این مقاله منظور از ذینفعان آموزشی، دانشجویان و اعضاء هیأت علمی دانشگاه می باشند که میزان رضایتمندی آنان از امکانات آموزشی در ۵ حیطه شامل: فناوری اطلاعات، سمعی بصری، وضعیت فیزیکی کلاس، آزمایشگاه ها و منابع کتابخانه ای که این امکانات نقش بسزایی در ارتقاء سطح علمی دانشگاه دارند، مورد بررسی قرار گرفته که در همین راستا، سؤال های زیر مطرح شده است:

**سؤال اول:** چه رابطه ای بین مؤلفه های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار وجود دارد؟

**سؤال دوم:** وضعیت امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار از دیدگاه ذینفعان چگونه است؟

**سؤال سوم:** با چه مدلی می توان میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی گرمسار را پیش بینی کرد؟

#### روش پژوهش

کلاس بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان، رابطه متغیرهای فیزیکی کلاس درس را با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مورد بررسی قرار داده اند. نتایج نشان داده است که اگرچه رابطه معناداری بین متغیرهای فیزیکی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان وجود ندارد، ولی این متغیرها بر نگرش معلم تأثیرگذار است و نگرش معلم نیز پیشرفت تحصیلی دانش آموزان را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنین مشخص شده است که فضاهای آموزشی مدارس کنونی ما با ویژگیهای روانی کودکان و نوجوانان سازگار نیست. بابایی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان به نتایج زیر دست یافته است که بین رضایتمندی دانشجویان از امور آموزشی، امور پژوهشی و خدماتی و کاربردی اصول TQM رابطه معناداری وجود دارد و بین کمیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. خوش باطن و همکاران (۱۳۸۱) در پژوهشی به بررسی دانش نگرش و عملکرد اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی تبریز در مورد وسایل کمک آموزشی پرداخته اند. یافته های بدست آمده نشان داده است که از میان حجم نمونه مورد مطالعه که ۵/۵٪ آنها در دوره های آموزشی وسایل کمک آموزشی شرکت کرده بودند درصد بیشتری از اساتید تخته سیاه را ساده ترین وسیله (۵۰/۵٪) و وایت بوردر را در دسترس ترین (۳۹/۶٪) اولویت بندی کردند. اما میزان استفاده اساتید از تخته سیاه ۱۲/۹٪ (چهارمین وسیله مورد استفاده) است که به نظر می رسد با نگرش اساتید در مورد تاثیر کم آن بر یادگیری (۸/۹٪) در ارتباط باشد. اکثر اساتید (۲۰/۸٪) ویدئو پروژکتور را موثرترین وسیله در یادگیری

دانشجویان موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار (آزاد، پیام نور، غیرانتفاعی) در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ می باشند که تعداد آنها به همراه حجم نمونه به شرح جدول زیر می باشد:

جدول ۱. جامعه آماری و حجم نمونه به تفکیک موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار

دانشگاه آزاد اسلامی	دانشگاه پیام نور	دانشگاه غیرانتفاعی
هیات علمی	۲۶	۸
دانشجو	۴۱۷۰	۲۳۰۰
جمع کل	۴۱۹۶	۲۳۰۸
۵۳ درصد = ۱۹۹ نفر	۳۰ درصد = ۱۱۲ نفر	۱۷ درصد = ۶۴ نفر

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از آنجا که به بررسی ادراکات شخصی افراد به توصیف وضعیت موجود پرداخته، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اساتید و

تحقیق نیز از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۳ به دست آمد و بدین گونه ابزار تحقیق تأیید و در اختیار پاسخگویان قرار داده شد. پس از گردآوری و ورود داده‌ها به رایانه با کمک نرم‌افزار SPSS، از آزمون t تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره (به روش اینتر<sup>۳</sup>)، برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

#### یافته ها

**سؤال اول.** چه رابطه ای بین مولفه های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار وجود دارد؟  
برای پاسخ به این از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ آمده است:

نمونه ها در این پژوهش به صورت طبقه ای - نسبتی از میان ذینفعان آموزشی که همان اساتید و دانشجویان می باشند، انتخاب شده است. حجم نمونه مورد نیاز بر اساس جدول مورگان، برای یک جامعه ۱۳۸۴۹ نفری حداقل ۳۷۵ نفر می باشد که برای رسیدن به نتیجه مطلوب تر، پرسشنامه تحقیق بین ۴۱۵ نفر توزیع گردید که در نهایت ۴۰۸ پرسشنامه دریافت شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق، پرسشنامه می باشد. این پرسشنامه ۲۶ سؤالی و محقق ساخته بوده که ۲۵ سؤال آن، نظر ذینفعان در مورد کیفیت امکانات آموزشی در پنج حیطه سمعی و بصری، فضای فیزیکی، فناوری اطلاعات، آزمایشگاه ها و کارگاهی و نیز منابع کتابخانه ای و یک سؤال نظر آنان در مورد میزان تأثیر هر یک از حیطه ها در فرآیند آموزشی می باشد. گویه های پرسشنامه طبق مقیاس لیکرت پنج گزینه ای از خیلی کم تا خیلی زیاد امتیاز گذاری شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از روش روایی محتوی<sup>۱</sup> و با نظر چندین صاحب نظر در حوزه مدیریت آموزش عالی پس از اعمال اصلاحات مورد تایید قرار گرفت. برای حصول از پایایی<sup>۲</sup> پرسشنامه

<sup>۱</sup> - Content Validity

<sup>۲</sup> - Reliability

<sup>۳</sup> - Enter

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی ارتباط بین مولفه های اصلی امکانات آموزشی

منابع	امکانات	فناوری	فضای فیزیکی	امکانات سمعی-بصری	منابع کتابخانه ای
کتابخانه ای	آزمایشگاهی	اطلاعات	کلاس	بصری	
۰/۵۰۴**	۰/۴۶۳**	۰/۶۲۴**	۰/۴۷۵**	۱	ضریب پیرسون
./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰		سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	حجم نمونه
۰/۴۵۷**	۰/۴۸۹**	۰/۴۵۹**	۱	۰/۴۷۵**	ضریب پیرسون
./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰		./۰۰۰	سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	حجم نمونه
۰/۵۱۴**	۰/۴۴۶**	۱	۰/۴۵۹**	۰/۶۲۴**	ضریب پیرسون
./۰۰۰	./۰۰۰		./۰۰۰	./۰۰۰	سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	حجم نمونه
۰/۴۲۳**	۱	۰/۴۴۶**	۰/۴۸۹**	۰/۴۶۳**	ضریب پیرسون
./۰۰۰		./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰	سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	حجم نمونه
۱	۰/۴۲۳**	۰/۵۱۴**	۰/۴۵۷**	۰/۵۰۴**	ضریب پیرسون
	./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰	./۰۰۰	سطح معنی داری
۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	۴۰۸	حجم نمونه

سؤال دوم. وضعیت امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار از دیدگاه ذینفعان چگونه است؟  
برای پاسخ به این سوال از مقایسه میانگین ها استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد، بین کلیه مولفه های امکانات آموزشی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد هرچند که در این میان بیشترین میزان رابطه بین مولفه های امکانات سمعی و بصری و بعد فناوری اطلاعات می باشد.

جدول ۳. مقایسه میانگین ها جهت بررسی وضعیت امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی

واحد دانشگاهی	امکانات	فضای فیزیکی	فناوری های	امکانات	منابع
دانشگاهی	سمعی-بصری	کلاس	اطلاعاتی	آزمایشگاهی	کتابخانه ای
دانشگاه آزاد	۲/۱۰	۳/۹۷	۳/۰۷	۳/۱۵	۳/۴۷
پیام نور	۱/۱۰	۲/۱۱	۱/۸۶	۱/۳۷	۱/۲۹
غیر انتفاعی	۱/۰۳	۱/۶۶	۱/۴۱	۱/۰۷	۱/۰۱
					۳/۱۵

کمی بالاتر از حد متوسط بوده و شرایط در دو موسسه دیگر اصلا رضایت بخش نیست.  
سؤال سوم. با چه مدلی می توان میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی گرمسار را پیش بینی کرد؟  
در واقع براساس این سؤال، قصد بر آن است تا از طریق آزمون رگرسیون چند متغیره عوامل موثر بر

نتایج حاصل از مقایسه میانگین ها نشان می دهد بالاترین نمره مربوط به وضعیت امکانات آموزشی مربوط به دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار بوده است و دانشگاههای پیام نور و غیرانتفاعی در رتبه دوم و سوم هستند. نتایج جدول بالا همچنین نشان می دهد که وضعیت امکانات آموزشی فقط در دانشگاه آزاد اسلامی



میزان رضایتمندی ذینفعان آموزشی را پیش بینی نمود؟ به این منظور از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج در جدول زیر خلاصه شده است.

رضایت ذینفعان از امکانات آموزشی شناسایی شود. به عبارت دیگر روشن شود که آیا از طریق متغیرهای مستقل (سمعی بصری، فضای فیزیکی کلاس، فناوری اطلاعات، آزمایشگاهها و منابع کتابخانه ای) می توان

جدول ۴. شاخص های کلی تحلیلی متغیرها بر اساس آزمون رگرسیون چند متغیره

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	ضریب تبیین تعدیل شده	F	سطح معنی داری
اینتر	۰/۹۸۵	۰/۹۷۱	۰/۹۷۰	۲۶۱/۶۴	۰/۰۰۰

شود که باتوجه به مقدار آلفای به دست آمده (۰/۰۰۰) که از ۰/۰۵ کوچکتر است می توان گفت که مدل رگرسیونی معنادار است.

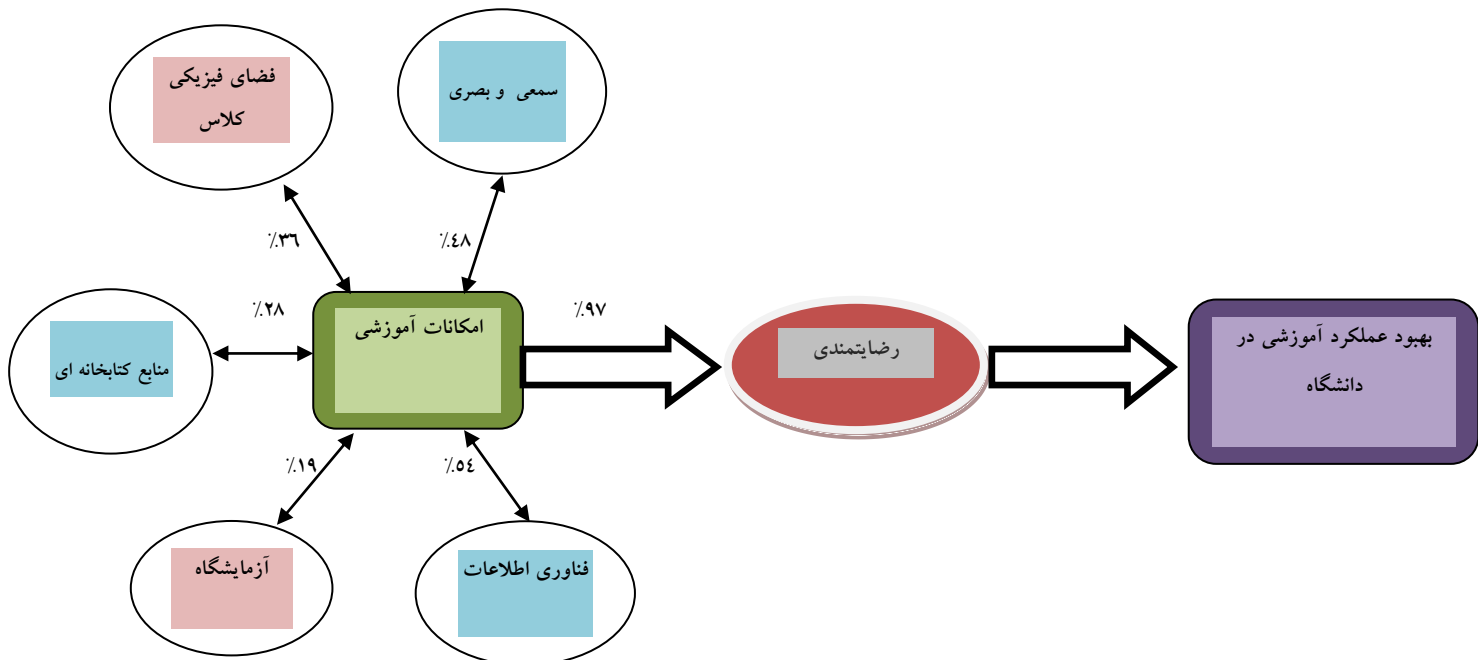
نتایج جدول فوق نشان می دهد که بیش از ۹۷ درصد از واریانس متغیر میزان رضایتمندی ذینفعان توسط مجموع متغیرهای وارد شده در مدل تبیین می

جدول ۵. ضرایب مدل رگرسیونی

مدل / شاخص آماری	بتا	خطای استاندارد	بتا استاندارد شده	t	سطح معناداری
امکانات سمعی بصری	۰/۳۲۳	۰/۰۶۰	۰/۴۷۶	۵/۳۷۴	۰/۰۰۰
فضای فیزیکی کلاس	۰/۲۷۰	۰/۰۳۶	۰/۳۶۴	۷/۴۲۲	۰/۰۰۰
فناوری های اطلاعاتی	۰/۲۶۲	۰/۰۴۲	۰/۵۳۸	۶/۲۱۸	۰/۰۰۰
امکانات آزمایشگاهی	۰/۲۳۸	۰/۰۴۰	۰/۱۹۴	۵/۹۳۳	۰/۰۰۰
منابع کتابخانه ای	۰/۱۸۰	۰/۰۲۸	۰/۲۸۱	۶/۵۵۱	۰/۰۰۰

اطلاعات و در جایگاه دوم امکانات سمعی- بصری و در جایگاه سوم فضای فیزیکی کلاس درس قرار دارد. با توجه به نتایج حاصل از اجرای رگرسیون، مدل نهایی پژوهش به شرح زیر ارائه می گردد:

با توجه به این که مقدار معناداری همه متغیرهای کمتر از ۰/۰۵ می باشد تمامی مولفه های مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان موثر است اما با توجه به بتای بدست آمده، بالاترین تاثیر مربوط به بعد فناوری



شکل ۱. مدل نهایی پیش بینی میزان رضایتمندی ذینفعان از امکانات آموزشی

بحث و نتیجه گیری

دانشگاه‌ها رسالتی بزرگ در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای جامعه دارند. در این راستا دانشجو که خود خواستار فراگیری دانش می‌باشد و اساتید که آنها را در این راه هدایت می‌کنند، نقش برجسته‌ای در پیشبرد اهداف والای دانشگاه دارند. سنجش دیدگاه دانشجویان و اساتید یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت امکانات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج بدست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها می‌باشد. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان و اساتید که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه ارتقاء کیفی و کمی واحد دانشگاهی در اختیار ما قرار می‌دهند که برای نیل به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر فعالیت نیاز می‌باشد در این مقاله سعی بر آن بود که با بررسی میزان رضایتمندی ذینفعان آموزشی اطلاعات مفیدی را در جهت پیشبرد اهداف آموزشی ارائه گردد تا با بررسی نتایج آن و برطرف نمودن نقایص شناخته شده بازده آموزشی بالا رفته و گامی مؤثر در جهت بهبود هرچه بیشتر محیط‌های آموزشی دانشگاه برداشته شود.

نتایج حاصل از سوال اول پژوهش با کمک آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین کلیه مولفه‌های اصلی امکانات آموزشی موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. هرچند که در این میان بیشترین میزان رابطه بین مولفه‌های امکانات سمعی و بصری و بعد فناوری اطلاعات می‌باشد.

نتایج حاصل از سوال دوم پژوهش از طریق مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد بالاترین نمره مربوط به وضعیت امکانات آموزشی مربوط به دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار بوده است اما به طور کلی وضعیت امکانات آموزشی در موسسات آموزش عالی شهرستان گرمسار در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌برد.

نتایج این بخش با تحقیقات چو (۲۰۰۶)، برادلی (۲۰۰۶)، کولن (۲۰۰۱)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰)، ایزدی و همکاران (۱۳۸۷) همسو است اما با نتایج تحقیق فرج‌الهی و معینی کیا (۱۳۸۸) مغایرت دارد.

نتایج حاصل از سوال سوم پژوهش با کمک آزمون رگرسیون چندگانه نشان داد تمامی مولفه‌های مورد بررسی در رضایتمندی ذینفعان مؤثر است. اما با توجه به بتای بدست آمده، بالاترین تاثیر مربوط به بعد فناوری اطلاعات و در جایگاه دوم امکانات سمعی-بصری و در جایگاه سوم فضای فیزیکی کلاس درس قرار دارد. یافته این پژوهش با یافته‌های پژوهش معین پور و همکاران (۱۳۸۵) متفاوت بوده است که بیانگر آن است که رابطه ضعیفی بین تأثیر امکانات آموزشی بر فرایند آموزشی و پیشرفت تحصیلی دانشجویان وجود دارد و البته یافته این پژوهش با یافته‌های پژوهش وندپور (۲۰۱۱)، هانتر (۲۰۱۱)، هامیتون (۲۰۰۳) و علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) مشابه است.

با توجه به اینکه تمامی عوامل پنجگانه امکانات آموزشی در رضایتمندی ذینفعان تأثیرگذار بودند، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برای اساتید در زمینه آشنایی با تکنولوژی آموزشی، نحوه استفاده و بهره‌گیری، اثرات آموزشی و تربیتی آن و آشنایی با سخت‌افزارهای آموزشی ترتیب داده شود. از لحاظ مالی نیز پیشنهاد می‌شود از برنامه‌های مرتبط با استفاده از وسایل تکنولوژی آموزشی حمایت شده و پشتیبانی مالی در زمینه تجهیز و به‌روز رسانی آنها صورت گیرد. با توجه به نقش امکانات آموزشی، پیشنهاد می‌شود فضای مناسب جهت استفاده از وسایل مرتبط با تکنولوژی آموزشی در دانشگاه‌ها در نظر گرفته شود؛ دیسک‌های فشرده کمک آموزشی با کمیت و کیفیت بیشتری جهت استفاده در بخش سمعی و بصری خریداری شود. تجهیزات و امکانات چند رسانه‌ای جهت استفاده بهینه، تهیه شود. دانشگاه‌ها شرایط لازم

اعضای هیات علمی دانشکده پزشکی تبریز در مورد وسایل کمک آموزشی در تابستان ۸۱. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، شماره ۲. صص ۱۰-۲.

- شمسایی، ابراهیم. (۱۳۸۲). *تجهیزات آموزشی و آموزشگری*. زنجان: دانشگاه زنجان.

- علی میرزایی، عرفان؛ اسدی، علی و طهماسبی، مریم. (۱۳۸۹). تأثیر به کارگیری مواد و وسایل آموزشی بر آموزش های ترویجی کشاورزی. *مجله پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*. شماره ۱۲. صص ۵۴-۴۴.

- عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۱۷. صص ۱۵۱-۱۳۵.

- فراستخواه، مقصود و کبریایی، احمد. (۱۳۷۷). آموزش عالی در قرن بیست و یکم (گزارشی از کنفرانس جهانی آموزش عالی در سال ۱۹۹۸، پاریس). *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی*. شماره ۱۷، صص ۱۲۹-۱۱۹.

- فرج الهی، مهران و معینی کیا، مهدی. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه پیام نور از خدمات پشتیبانی یادگیری. *مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی آموزش الکترونیک*.

- معین پور، حمیده؛ نصرافهانی، احمدرضا و ساعدی، عاطفه. (۱۳۸۵). تأثیر عوامل فیزیکی کلاس بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان. *فصلنامه رویکردهای نوین آموزشی*، شماره ۴. صص ۷۶-۵۴.

- مهدیزاده قلعه جوق، لیدا. (۱۳۸۳). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه های

را جهت استفاده از اینترنت پرسرعت و کتابخانه دیجیتال فراهم نمایند. دانشگاه ها منابع چاپی و الکترونیکی بروز و مورد نیاز رشته های دانشگاهی موجود خود هر ساله خریداری و به مجموعه خود بیافزایند. امانت بین کتابخانه های دانشگاهی انجام گیرد که سبب صرفه جویی در هزینه و تسریع در تهیه منابع می گردد. از نظر رعایت استانداردهای آموزش نیز پیشنهاد می شود استفاده از روش های تدریس همراه با تکنولوژی آموزشی و نحوه انجام آن، بخشی از ارزشیابی کار اساتید باشد.

#### منابع

- ایزدی، صمد؛ صالحی، ابراهیم؛ قره باغی، محمدمهدی. (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان با توجه به معیار نتایج مشتری مدل EFQM (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه مازندران). *مجله آموزش عالی ایران*. شماره ۳، صص ۴۱-۲۵.

- بابایی، محمد. (۱۳۸۴). *تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان*. دانشگاه آزاد اسلامی قوچان.

- پیری، موسی. (۱۳۸۲). موانع بهره گیری از فناوری آموزشی در فرایند یاددهی - یادگیری از دیدگاه دبیران دبیرستان های استان آذربایجان غربی. *مجله رشد تکنولوژی آموزشی*. شماره ۸، صص ۴۷-۴۱.

- حقیقی، حمیده. (۱۳۷۸). *بررسی ویژگیهای فیزیکی محیط کلاسهای دروس نظری در مدارس راهنمایی نواحی چهارگانه شیراز*. طرح تحقیقاتی شورای تحقیقات استان فارس.

- خوش باطن، منوچهر؛ احساسات وطن، مهدی؛ شیرو دبخشی، آزاده؛ عبدالعلیان، فاطمه و نامداری، فرشاد. (۱۳۸۱). بررسی دانش نگرش و عملکرد

**interface, and future, Quality**

*Assurance in Education*, Volume 11, Number 4, pp. 202-213.

- Chua, C. (2006). *Perception of Quality in Higher Education*. AUQA Occasional Publication; Available from: URL: <http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua>.
- Hamiton. J. & others. (2003). Vocational Training and the Bankers' Faith in the Private Sector. *Comparative Educational Review*, Vol. 36, No. 2. pp. 27-45.
- Hunter, R. C (2011). Public School Desegregation and Education Facilities. *School Business Affairs*. Vol 77. No 2. PP: 24-26.
- Gordon, D. K. (2002). Quality Management System vs. Quality Improvement, *Quality Progress*, Vol. 35, No. 11, pp: 86- 88.
- Tobin, K.G. (2010). Research on science laboratory activities: In pursuit of better questions and answers to improve learning. *School Science and Mathematics*, Vol 90. No 5. PP: 403-418.
- Vandiver, B (2011). *The Impact of School Facilities on the Learning Environment*. ProQuest LLC, Ph.D. Dissertation, Capella University.
- دانشگاه های دولتی تبریز. *فصلنامه کتاب*. شماره ۵۷. صص ۱۳۵-۱۲۳.
- نجف زاده، محمدرحیم؛ خیبری، محمد و مظفری، سیدامیراحمد. (۱۳۸۹). بررسی وضعیت آموزشی، پژوهشی و امکانات گروه های تربیت بدنی و علوم ورزشی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی کشور از دیدگاه مدیران و اساتید گروه ها. *فصلنامه فراسوی مدیریت*، شماره ۱۳، صص ۲۱۳-۱۸۹.
- نفیسی، عبدالحسین. (۱۳۸۴). دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد اول ( اقتصاد آموزش و پرورش عمومی)، *انتشارات پژوهشکده تعلیم و تربیت*.
- نورالسنا، رسول؛ سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر. (۱۳۸۷). اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصتهای بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۹، صص ۱۱۹-۹۷.
- Bradley, R.B. (2006). *Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students*; Available from: URL: [http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user\\_upload/documents](http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents).
- Cheng, Y, C. (2003). **Quality assurance in education: internal,**

---

Quarterly Journal of Educational Psychology

Islamic Azad University Tonekabon Branch

Vol. 3, No. 1, spring 2011, No 9



Journal of Educational  
Psychology

---

## **A Comparative Study of Quality Assurance by Providing Educational Facilities in PNU, Azad and Non-profit Higher Education Institutions**

**Shafizadeh, Hamid**

Faculty of Psychology and Educational Sciences, Islamic Azad University Garmsar Branch,  
Garmsar, Iran

---

### **Abstract:**

This study aimed to compare the educational Equipment point of view of educational stakeholders PNU, nonprofit and Azad in Garmsar city has been. This research targets applications in terms of data collection, is descriptive. The population consisted of all teachers and students of higher education institutions in the city Branch 91-90 school year, 13,849 people is that they are. Required sample size of 375 patients was determined according to Morgan credit research, this figure rose to 415. The samples in this study as a class - the ratio selected. Data were collected via a questionnaire of 26 questions and is self-made. Content validity of the survey instrument based on the number of professors in the field of higher education and to determine the reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach coefficient equal to 0/93, respectively. To analyze one sample t test, Pearson correlation and multiple regression analysis were used. The results showed that all five components of the educational facilities of the highest impact on effective stakeholder satisfaction with the IT facilities, audio - visual and physical space of the classroom. The results showed that in terms of stakeholders, educational facilities of all three institutions is not satisfactory compared to the same time units Payam Noor, Islamic Azad University of profit is better.

**Keywords:** Quality Assurance, Stakeholders, Educational Facilities, Physical Space, Information Technology

---

