

رابطه رضایت شغلی اعضای هیئت علمی با رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های دولتی تهران

دکتر سیده فریده هادوی^۱، هادی باقری^۲، مهدی نظری^۳، زهرا علم^۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۹/۶

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۳/۱۹

چکیده

هدف تحقیق حاضر تعیین رابطه بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی با رضایت دانشجویان تربیت بدنی است. روش تحقیق از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل دو گروه است: (۱) کلیه اعضای هیئت علمی تربیت بدنی دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی تهران که در سال ۱۳۸۸ در دوره تحصیلات تکمیلی مشغول به تدریس بودند (N=۵۳؛ ۲) کلیه دانشجویان تربیت بدنی دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی تهران که در سال ۱۳۸۸ در دوره تحصیلات تکمیلی مشغول به تحصیل بودند (N=۴۲۸). در گروه اول، تمام اعضای هیئت علمی نمونه را تشکیل دادند و در گروه دوم ۲۳۰ دانشجو به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان، به ترتیب از پرسشنامه استاندارد شاخص توصیفی شغل (JDI) (۱۹۹۱) و پرسشنامه کرانکی (۲۰۰۶) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها، پس از تأیید روایی آن‌ها توسط متخصصان، در تحقیقی راهنما با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۸۱ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، لوین، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان) استفاده شد. نتایج تحقیق رابطه مثبت و معنی‌داری بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان نشان داد. همچنین، نتایج نشان داد رضایت اعضای هیئت علمی از ارتقای سرپرستی و حقوق خود با هر دو جنبه رضایت دانشجویان از تدریس و اثربخشی آنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. به علاوه، بین رضایت اعضای هیئت علمی از همکاران خود تنها با رضایت دانشجویان از تدریس آنان رابطه مثبت و معنی‌داری دیده شد. نتایج رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که تنها مؤلفه سرپرستی بیش‌بین معنی‌داری برای رضایت دانشجویان است.

کلیدواژه‌های فارسی: دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، رضایت شغلی اعضای هیئت علمی، رضایت دانشجو.

Email: fa.hadavi@gmail.com

۱. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

Email: bagherihadi25@yahoo.com

۲. مربی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرری (نویسنده مسئول)

Email: zahra_alam@yahoo.com

۳ و ۴. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تربیت معلم تهران

Email: mnazari62@gmail.com

مقدمه

امروزه، بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌های غیرانتفاعی به منظور ایجاد مزایای رقابتی برای خود به مفهوم جدیدی به نام تمرکز بر نیازهای مشتریان روی آورده‌اند که به معنی تأمین رضایت آن‌هاست (۱). رضایت مشتری مفهوم پیچیده‌ای است که مؤلفه‌های متعددی بر آن اثر می‌گذارد. حتی تعریف‌های آن تفاوت قابل توجهی با یکدیگر دارند. آندرسون^۱ (۱۹۹۷) رضایت مشتری را میزان مطلوبیتی می‌داند که مشتری از ویژگی‌های مختلف محصول یا خدمت کسب می‌کند (۲). ویلارد^۲ (۲۰۰۰) نیز بیان می‌کند که رضایت مشتریان میزان احساس و ادراک مثبت آنان از خدماتی است که انتظار دارند از سازمان دریافت کنند (۳). رضایت مشتری زمانی حاصل می‌شود که خواست واقعی مشتری تأمین و نیاز او در زمان معین و به روشی که او می‌خواهد برآورده شود (۴). مرور منابع و تحقیقات نشان می‌دهد مفهوم رضایت مشتری همگام با کیفیت پیش می‌رود. کیفیت مجموعه‌ای از ویژگی‌های کالا یا خدمتی است که نیازها و رضایت مصرف‌کننده را تأمین می‌کند (۵). جوران^۳ کیفیت را توان محصول یا خدمت در تأمین نیازهای واقعی مشتری تعریف می‌کند (به نقل از ۶).

مفهوم کیفیت و رضایت مشتری در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی اهمیت بسیاری دارد. در این مؤسسه‌ها، دانشجویان مشتریان اصلی سازمان محسوب می‌شوند و پیروی از فلسفه مشتری‌مداری به منظور جذب و حفظ آنان و نیز جذب منابع دولتی و کمک‌های مردمی از فعالیت‌های اساسی است که به نوبه خود، حفظ و بقای مؤسسات آموزش عالی را در درازمدت به دنبال خواهد داشت (۱، ۷، ۸). از طرفی، در ابعاد وسیع، دانشگاه‌ها وظیفه تربیت نیروی انسانی ماهر و متخصص را برای کل جامعه برعهده دارند و نقش آن‌ها در رشد و توسعه کشورها و حرکت در مسیر پیشرفت بسیار مهم تلقی می‌شود. بدین دلیل، هزینه‌های سنگینی به منظور توسعه پایدار جامعه به این بخش اختصاص داده می‌شود (۹). جلوگیری از اتلاف این هزینه‌های سنگین و بهره‌وری در آموزش عالی در صورتی ممکن خواهد بود که دانشجویان، به‌عنوان اصلی‌ترین سرمایه این نظام، رضایت کافی داشته باشند؛ زیرا تحقیقات نشان داده است رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه، افزایش بازده یادگیری و بهبود عملکرد آنان را به دنبال خواهد داشت (۱۰، ۱۱)؛ به عبارت دیگر، نارضایتی دانشجویان - به دلیل کاهش بازده یادگیری آنان - می‌تواند توسعه کشور را که در گرو کارآمدی نیروهای تربیت‌شده دانشگاهی است، با مشکل

-
1. Anderson
 2. Willard Hom
 3. Jouran

مواجه سازد. به علاوه، بی توجهی به رضایت دانشجویان ممکن است باعث هدر رفتن منابع یا صرف هزینه‌های اضافی اقتصادی و اجتماعی شود (۱)؛ بنابراین، پی بردن به اینکه برای راضی کردن دانشجویان چه باید کرد و ایجاد سیستمی برای حفظ رضایت آن‌ها چالش اصلی دانشگاه‌ها در سال‌های اخیر بوده است. این مسئله، به‌ویژه در دانشکده‌های تربیت بدنی می‌تواند مطرح باشد؛ زیرا گسترش سریع این دانشکده‌ها و افزایش چشمگیر هزینه‌های آموزشی در کنار تغییرات جمعیت‌شناختی جامعه، توجه به کیفیت و رقابت را تشدید کرده است. رضایت دانشجویان متأثر از عوامل مختلفی نظیر وجهه دانشگاه و تلقی ارزش مدرک آن، موقعیت جغرافیایی، امکانات و تأسیسات، جو دانشگاه، حمایت‌های مالی، مشاوره تحصیلی، تأکید بر تحقیق و پژوهش، کیفیت استادان و غیره است. در این میان، کیفیت استادان نقش تعیین‌کننده‌ای در تأمین رضایت دانشجویان ایفا می‌کند. همچنان که کورتس^۱ و همکاران (۲۰۰۰) در مطالعه‌ای در خصوص سنجش رضایت دانشجویان دوره کارشناسی از دانشگاه خود، بین نحوه آموزش اعضای هیئت علمی و رضایت کلی دانشجویان رابطه مثبتی گزارش کردند (۱۲). هیل^۲ و همکاران (۲۰۰۳) نیز در تحقیق خود رابطه مثبتی بین رضایت دانشجویان و کیفیت تدریس استادان مشاهده کردند (۱۳). بر این اساس، می‌توان گفت اعضای هیئت علمی نقش مهمی در رضایت دانشجویان ایفا می‌کنند؛ زیرا تدریس - که به عنوان فعالیت نهایی دانشگاه در ارائه خدمت اصلی خود به حساب می‌آید - وابسته به شخص ارائه‌دهنده آن یعنی استاد است. بدین ترتیب، می‌توان گفت رضایت دانشجویان میزان احساس و ادراک مثبت آنان نسبت به خدماتی است که انتظار دارند از اساتید خود دریافت کنند (۳). وزارت تحصیلات تکمیلی بریتیش کلمبیا^۳ (۲۰۰۳) نیز در مطالعه‌ای، شیوه تدریس استادان و اثربخشی آنان را در تأمین اهداف آموزشی از ابعاد اصلی رضایت دانشجویان اعلام کرد (۱۴)؛ بنابراین، می‌توان این فرضیه را مطرح کرد که یکی از بهترین روش‌ها برای اثرگذاری بر رضایت دانشجویان، توجه به نیازها و خواسته‌های اعضای هیئت علمی و افزایش رضایت شغلی آنان است.

چندان^۴ (۱۹۹۷) رضایت شغلی را حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت تعریف می‌کند که کارکنان نسبت به شغل خود دارند (به نقل از ۱۵). عوامل متعددی بر این متغیر مهم سازمانی اثر می‌گذارد. دسته‌ای از این عوامل که مهم‌ترین متغیرهای موجود در تئوری‌های انگیزشی را

-
1. Corts
 2. Hill
 3. British-Columbia Ministry of Advanced Education
 4. Chandan

در بر می‌گیرد شامل: ماهیت شغل، حقوق، فرصت‌های ترفیع، رفتار سرپرست و همکاران است که در مجموع، رضایت کلی فرد را از شغل نشان می‌دهد (۱۶).

تحقیقات نشان می‌دهد رضایت شغلی می‌تواند باعث بهبود عملکرد شغلی (۱۷-۲۱)، افزایش تعهد سازمانی (۱۸، ۲۲-۲۴)، ایجاد تعهد حرفه‌ای (۲۳) و جلوگیری از غیبت و ترک سازمان (۲۵) شود. این پیامدهای مثبت نیز می‌تواند به بهبود کیفیت آموزش منجر شود (۲۶) و بدیهی است که رضایت دانشجویان را نیز به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین منطقی به نظر می‌رسد که رابطه بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان بررسی شود. در این زمینه مطالعات محدودی نیز انجام شده است. کرانکی^۱ (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای در دانشگاه ایالتی آهایو، بین رضایت اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان رابطه مثبت و معنی‌داری گزارش نمود. با این حال، بیان کرد که بین رضایت آنان از حقوق و همکاران خود با رضایت دانشجویان ارتباط معنی‌داری وجود ندارد (۸). سی‌یونگ وان^۲ (۲۰۰۹) نیز در مطالعه‌ای مشابه روی ۲۰۰ دانشجو و ۳۶ عضو هیئت علمی، ارتباط مثبت و معنی‌داری بین رضایت اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان گزارش کرد (۲۷). در حقیقت، رضایت این دو گروه (اعضای هیئت علمی و دانشجویان) از مسائل مختلفی نشئت می‌گیرد که در دانشگاه رخ می‌دهد. با این حال، انتظار می‌رود رضایت احساس شده توسط اعضای هیئت علمی بر عملکرد آنان و در نتیجه، بر رضایت احساس شده توسط دانشجویان اثر بگذارد، اما از آنجا که در آموزش عالی ایران و دانشکده‌های تربیت بدنی، به‌عنوان زیر مجموعه آن، تحقیقی در این زمینه انجام نشده است، محقق به دنبال پاسخ به این سؤال بود: آیا بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی تربیت بدنی و رضایت دانشجویان این رشته براساس خدماتی که از استادان خود دریافت می‌کنند، رابطه‌ای وجود دارد؟

روش شناسی پژوهش

روش تحقیق حاضر از نوع همبستگی است و داده‌ها، با استفاده از پرسشنامه و به‌صورت میدانی جمع‌آوری شده‌اند. این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه و نمونه آماری این تحقیق شامل دو گروه است:

۱. کلیه اعضای هیئت علمی دانشکده‌ها^۳ و گروه‌های^۴ تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی سطح

1. Karoncke

2. Hsiung Wan

۳. شامل دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های الزهراء، شهید بهشتی، تهران و تربیت معلم

۴. شامل گروه‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های تربیت مدرس و علامه طباطبایی

شهر تهران که در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۸۹ در مقطع تحصیلات تکمیلی مشغول به تدریس بودند (N=۵۳). در این گروه، به دلیل کوچک بودن حجم جامعه، نمونه برابر با جامعه در نظر گرفته شد؛

۲. کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی که در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۸۹ در دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی سطح شهر تهران مشغول به تحصیل بودند (N=۴۲۸). در این گروه، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و بر اساس جدول مورگان و همچنین در نظر گرفتن امکان برنگشتن برخی پرسشنامه‌ها، ۲۳۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردید.

در این تحقیق از دو پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه رضایت شغلی (JDI^۱): این پرسشنامه مشتمل بر ۴۱ سؤال است که پنج شاخص ماهیت کار، سرپرست، همکاران (هر کدام ۱۰ سؤال)، ارتقا و ترفیع (۵ سؤال) و حقوق و مزایا (۶ سؤال) را در بر می‌گیرد. پرسشنامه مذکور، توسط ویسوکي و کروم^۲ در سال ۱۹۹۱ اساس شاخص توصیفی شغل ساخته و استاندارد شده است (به نقل از ۱۵) و از متداول‌ترین پرسشنامه‌های استفاده‌شده در سال‌های اخیر است (۲۸). مقیاس اندازه‌گیری این پرسشنامه از نوع افتراق معنایی است که هر پاسخ، امتیازی از ۱ تا ۵ را به خود اختصاص می‌دهد؛

۲- پرسشنامه رضایت دانشجویان کرانکی^۳: این پرسشنامه مشتمل بر ۲۹ سؤال است که توسط کرانکی در سال ۲۰۰۶، در دانشگاه ایالتی آهایو ساخته شده است و دو شاخص رضایت از تدریس (۱۴ سؤال) و رضایت از اثربخشی اعضای هیئت علمی (۱۵ سؤال) را می‌سنجد. مقیاس اندازه‌گیری این پرسشنامه از نوع پنج ارزشی لیکرت است (۸).

روایی دو پرسشنامه، پس از ترجمه، توسط متخصصان مدیریت ورزشی و مدیریت آموزشی بررسی شد و نظرات اصلاحی آن‌ها در مورد رابطه بین سؤالات و اهداف تحقیق اعمال گردید. ضمناً، از آنجا که پرسشنامه رضایت دانشجویان برای اولین بار در ایران استفاده می‌شد، به منظور رفع نواقص احتمالی و ابهامات آن، پرسشنامه مذکور در مطالعه‌ای آزمایشی در میان نمونه‌ای ۳۰ نفری، خارج از نمونه تحقیق، توزیع و موارد ابهام ذکر شده توسط آزمودنی‌ها رفع شد. در این تحقیق، پایایی دو پرسشنامه در مطالعه‌ای راهنما، با استفاده از ضریب آلفای

-
1. Job Descriptive Index
 2. Wysocki & Kromm
 3. Karonke's student survey questionnaire

کرونباخ برای پرسشنامه رضایت شغلی ۰/۸۵ و برای پرسشنامه رضایت دانشجویان ۰/۸۱ به دست آمد.

پس از انجام هماهنگی‌های لازم با دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت بدنی، فهرست اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی هر دانشگاه تهیه شد. با توجه به اینکه ابزار مناسب برای تحقیق حاضر پرسشنامه بود، پس از تنظیم و اطمینان از پایایی و روایی، پرسشنامه‌ها به همراه نامه به صورت حضوری، توسط محقق در میان نمونه انتخابی توزیع و پس از تکمیل، جمع‌آوری شد. از پرسشنامه‌های توزیع شده، ۴۱ پرسشنامه قابل استفاده (۰/۷۷) از اعضای هیئت علمی و ۲۱۶ پرسشنامه (۰/۹۴) از دانشجویان به دست آمد^۱.

در این پژوهش، از آمار توصیفی (شامل میانگین و انحراف معیار) برای خلاصه کردن، طبقه‌بندی و توصیف داده‌ها، در قالب جدول استفاده شد. در بخش آمار استنباطی، ابتدا از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی طبیعی بودن توزیع و آزمون لوین برای بررسی تجانس واریانس داده‌ها استفاده شد. سپس، با محرز شدن پیش فرض‌های طبیعی بودن و تجانس واریانس، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره با روش ورود هم‌زمان متغیرها^۲ استفاده شد. تجزیه و تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS15 انجام شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این تحقیق در سه بخش به شرح زیر بیان می‌شود:

۱- تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات مربوط به ویژگی‌های فردی نمونه‌های آماری تحقیق نشان داد ۳۳ نفر از اعضای هیئت علمی را مردان و ۸ نفر را زنان تشکیل می‌دهند. از این میان، ۱۴/۷ درصد بین ۳۰-۳۹ سال، ۳۱/۷ درصد بین ۴۰-۴۹ سال و ۵۳/۶ درصد بیش از ۵۰ سال سن داشتند. از دانشجویان حاضر در تحقیق نیز، ۱۱۱ نفر را مردان و ۹۵ نفر را زنان تشکیل می‌دادند که ۲۵ درصد آنان بین ۲۰-۲۴ سال، ۶۶/۷ درصد بین ۲۵-۲۹ سال و ۸/۳ درصد بیش از ۳۰ سال سن داشتند.

۲- تجزیه و تحلیل توصیفی وضعیت رضایت شغلی اعضای هیئت علمی نشان داد که رضایت آن‌ها در دامنه‌ای از ۵ تا ۲۵ امتیاز برابر با ۱۷/۵۹ است که این امتیاز در تقسیم‌بندی‌ای پنج سطحی (نارضایتی، رضایت کم، رضایت متوسط، رضایت زیاد و رضایت بسیار زیاد) سطح

۱. اطلاعات مربوط به طبقات جامعه و نمونه آماری در یادداشت‌های انتهای مقاله ارائه شده است.

رضایت بالایی را نشان می‌دهد. ضمناً، اعضای هیئت علمی بیشترین میزان رضایت را از ماهیت شغل (۴/۴۵ از ۵) و کمترین میزان را از حقوق (۱/۵۳ از ۵) و ارتقاء (۱/۶۵ از ۵) داشتند. میزان رضایت دانشجویان از اعضای هیئت علمی نیز در دامنه‌ای از ۲ تا ۱۰ امتیاز برابر با ۶/۳۵ به‌دست آمد که این امتیاز در تقسیم‌بندی‌ای سه سطحی (رضایت کم، رضایت متوسط و رضایت زیاد)، سطح متوسطی را نشان می‌دهد. ضمناً، رضایت دانشجویان در مؤلفه رضایت از تدریس بیشتر از رضایت از اثربخشی اعضای هیئت علمی و به‌ترتیب برابر با ۳/۷ و ۳/۱۴ بود.

۳- نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین، بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان از دو بُعد تدریس (۰/۷۴) و اثربخشی (۰/۶۳۶) آنان رابطه مثبت و معنی‌داری دیده شد (جدول ۱). به‌علاوه، بر اساس نتایج، بین رضایت اعضای هیئت علمی از مؤلفه‌های سرپرستی (۰/۸۰۵)، ارتقای شغلی (۰/۶۷۷)، حقوق (۰/۵۶۹) و همکاران خود (۰/۵۴۳) با رضایت دانشجویان از تدریس آنان در سطح $\alpha=0/05$ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، اما بین رضایت اعضای هیئت علمی از ماهیت کار خود با رضایت دانشجویان از تدریس آنان رابطه معنی‌داری دیده نشد (جدول ۲).

همچنین، نتایج نشان داد بین رضایت اعضای هیئت علمی از مؤلفه‌های سرپرستی (۰/۷۵۳)، ارتقای شغلی (۰/۷۲۱) و حقوق خود (۰/۵۷۱) با رضایت دانشجویان از اثربخشی آنان رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح $\alpha=0/05$ وجود دارد. به‌علاوه، بین رضایت اعضای هیئت علمی از ماهیت شغل و همکاران خود با رضایت دانشجویان از اثربخشی آنان رابطه معنی‌داری مشاهده نشد (جدول ۳).

نتایج تحقیق درباره متغیرهای پیش‌بینی‌کننده رضایت دانشجویان براساس رضایت اعضای هیئت علمی از ماهیت کار خود، سرپرستی، همکاران، حقوق و ارتقای شغلی، با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه (با روش ورود هم‌زمان) نشان داد ضریب رگرسیون چندگانه برابر با $R=0/88$ و ضریب تعیین برابر با $R^2=0/78$ است که نشان می‌دهد ۷۸ درصد از تغییرات پنج مؤلفه رضایت شغلی با تغییرات رضایت دانشجویان همبسته است؛ به عبارت دیگر، توان پیش‌بینی رضایت دانشجویان از طریق رضایت اعضای هیئت علمی، با استفاده از این مؤلفه‌ها وجود دارد. مقایسه ضرایب بتا و نیز میزان t به‌دست آمده نشان داد تنها مؤلفه سرپرستی قدرت پیش‌بینی مثبت و معنی‌داری دارد (جدول ۴).

جدول ۱. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای رضایت شغلی استادان و رضایت دانشجویان

متغیر	شاخص آماری		
	تعداد	مقدار همبستگی	سطح معنی داری
رضایت شغلی	۱۴	۰/۷۰۹	*۰/۰۰۵
اعضای	۱۴	۰/۷۴۰	*۰/۰۰۲
هیئت علمی	۱۴	۰/۶۳۶	*۰/۰۱۴

*رابطه در $P \leq 0/05$ معنی دار است.

جدول ۲. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان از تدریس

متغیرها	شاخص آماری		
	تعداد	مقدار همبستگی	سطح معنی داری
ماهیت کار	۱۴	۰/۱۵۱	۰/۶۰۷
همکاران	۱۴	۰/۵۴۳	*۰/۰۴۵
حقوق	۱۴	۰/۵۶۹	*۰/۰۳۴
ارتقاء	۱۴	۰/۶۷۷	*۰/۰۰۷
سرپرستی	۱۴	۰/۸۰۵	*۰/۰۰۱

*رابطه در $P \leq 0/05$ معنی دار است.

جدول ۳. نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی اعضای هیئت علمی و رضایت دانشجویان از اثربخشی

متغیرها	شاخص آماری		
	تعداد	مقدار همبستگی	سطح معنی داری
ماهیت کار	۱۴	۰/۲۵۲	۰/۳۸۴
همکاران	۱۴	۰/۴۹۶	۰/۰۷۱
حقوق	۱۴	۰/۵۷۱	*۰/۰۳۳
ارتقاء	۱۴	۰/۷۲۱	*۰/۰۰۴
سرپرستی	۱۴	۰/۷۵۳	*۰/۰۰۲

*رابطه در $P \leq 0/05$ معنی دار است.

جدول ۴. ضرایب رگرسیون مرتبط با پیش‌بینی «رضایت دانشجویان»، براساس «رضایت اعضای هیئت علمی از ماهیت کار خود، سرپرستی، همکاران، حقوق و ارتقای شغلی» با روش ورود هم‌زمان متغیرها

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بینی کننده	R	R ²	ضریب β	میزان t	سطح معنی داری
رضایت دانشجویان	ماهیت کار	۰/۸۸۳	۰/۷۸	۰/۳۰۱	۱/۷۱۴	۰/۱۲۱
	سرپرستی			۰/۵۸۸	۳/۱۶۱	*۰/۰۱۱
	همکاران			-۰/۱۴۸	-۰/۵۸۸	۰/۵۷۱
	ارتقاء			۰/۱۷۱	۰/۹۱۲	۰/۳۸۵
	حقوق			۰/۰۹۲	۰/۴۷۷	۰/۶۴۵

*رابطه در $P \leq 0/05$ معنی دار است.

بحث و نتیجه گیری

بررسی نتایج تحقیق نشان می‌دهد به‌طور کلی، بین رضایت شغلی اعضای هیئت علمی با رضایت کلی دانشجویان و رضایت از هر دو بعد تدریس و اثربخشی اعضای هیئت علمی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. این یافته با یافته‌های کرانکی (۲۰۰۶) و سی‌یونگ وان (۲۰۰۹) در محیط‌های آموزشی مطابقت دارد. همچنین، این نتیجه با نتایج رتزر (۲۰۰۵)، بولگارلا (۲۰۰۵)، وو (۲۰۰۷) و شی و گورسوی (۲۰۰۸) که رابطه بین رضایت کارکنان و رضایت مشتریان در محیط‌های تجاری را نشان داده‌اند، هم‌خوانی دارد (۸، ۲۷، ۲۹، ۲۶، ۳۰، ۳۱)؛ از این رو، ضمن تأکید بر کیفیت استادان (کارکنان) به‌عنوان یکی از ابعاد اصلی رضایت دانشجویان (مشتریان)، انتظار می‌رود که با ایجاد تغییرات مثبت در دیدگاه اعضای هیئت علمی در مورد شغل خود، میزان رضایت دانشجویان نیز ارتقاء یابد. این موضوع می‌تواند به این دلیل باشد که استادان راضی - که در تماس مستقیم با دانشجویان هستند - نه تنها در جایگاهی قرار دارند که می‌توانند از نیازها و اهداف دانشجویان آگاهی یابند و به آن واکنش نشان دهند، بلکه انرژی و تمایل زیادی برای ارائه خدمت خواهند داشت که این موضوع، در جای خود، می‌تواند در مورد فرآیند آموزش دیدگاه مثبتی در دانشجویان ایجاد کند.

یافته‌های دیگر تحقیق بیانگر این است که بین رضایت اعضای هیئت علمی از جنبه‌های حقوق، ارتقاء و سرپرستی خود با هر دو جنبه رضایت دانشجویان (تدریس و اثربخشی) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بر این اساس، به نظر می‌رسد حقوق منصفانه و پاداش برای تلاش بیشتر، امکان رشد و ترقی، کسب مراتب علمی بالاتر یا ارتقاء به پست‌های بالاتر سازمانی و رفتار منصفانه مدیران و سرپرستان، رفتار حمایتی آنان و فراهم کردن بازخوردهای مربوط به نتایج کار برای اعضای هیئت علمی می‌تواند در آنان انگیزش لازم برای تلاش بیشتر ایجاد کند و در نتیجه، به بهبود عملکرد و افزایش اثربخشی آنان منجر شود. همچنان که مطالعات ویلسون^۱ و همکاران (۲۰۰۴) و استروف^۲ (۱۹۹۲) در محیط‌های آموزشی این موضوع را تأیید می‌کند (۳۲، ۳۳). این پیامدهای مثبت می‌تواند نیازها و خواسته‌های دانشجویان را به نحو بهتری برآورده کند و به رضایت آن‌ها منجر شود. یافته اخیر درباره رابطه بین رضایت اعضای هیئت علمی از حقوق خود و رضایت دانشجویان از تدریس اعضای هیئت علمی با یافته کرانکی (۲۰۰۶) در دانشگاه اهایو مغایرت دارد. دلیل این امر ممکن است به ساختار متفاوت حقوق و دستمزد در دانشگاه اهایو مربوط باشد؛ زیرا تأکید این دانشگاه در پرداخت حقوق بر اجرای

1. Wilson
2. Ostroff

تحقیقات برای مؤسسه‌های طرف قرارداد دانشگاه است؛ بنابراین، اعضای هیئت علمی علاقه‌مند به تدریس که در مسائل تحقیقی درگیر نمی‌شوند حقوق کمتری دریافت می‌کنند. مطالعات رتزر (۲۰۰۵) و بولگارلا (۲۰۰۵) در محیط‌های تجاری نیز رابطه بین رضایت کارکنان از حقوق و سرپرست خود را با رضایت مشتریان تأیید می‌کند (۲۶، ۲۹).

نتایج تحقیق، همچنین نشان می‌دهد رضایت اعضای هیئت علمی از همکاران خود تنها با رضایت دانشجویان از تدریس اعضای هیئت علمی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. این یافته با یافته کرانکی (۲۰۰۶) مغایرت دارد. این امر بر اهمیت و لزوم برقراری شرایط کاری دوستانه و صمیمی در جامعه تحقیق تأکید می‌کند. در واقع، به نظر می‌رسد شرایط کاری دوستانه و تعاملات اجتماعی و حرفه‌ای اعضای هیئت علمی با همکاران خود که ایجاد و گسترش کار تیمی و افزایش تعهد حرفه‌ای را به همراه دارد (۳۴)، می‌تواند زمینه افزایش کیفیت تدریس و برآورده ساختن انتظارات دانشجویان را در سطحی بالاتر فراهم سازد. البته، با توجه به تحقیقات محدود در این زمینه، این امر به بررسی بیشتری نیاز دارد.

از دیگر یافته‌های تحقیق حاضر این است که بین رضایت اعضای هیئت علمی از ماهیت کار خود با هیچ‌یک از جنبه‌های رضایت دانشجویان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. این یافته می‌تواند بدین معنی باشد که اگرچه ماهیت کار عامل انگیزشی مهمی است که رضایت شغلی را به دنبال دارد (۳۴) و نتایج این تحقیق نیز آن را نشان می‌دهد، نمی‌توان انتظار داشت که باور اعضای هیئت علمی در مورد اهمیت وظایف و هدفمند بودن کار خود، افزایش رضایت دانشجویان را به دنبال داشته باشد که البته این مسئله نیز به تحقیق بیشتر نیاز دارد.

همچنین، نتایج تحقیق حاکی از آن است که رضایت اعضای هیئت علمی از سرپرست خود، پیش‌بین مثبت و معنی‌داری برای رضایت دانشجویان است؛ بدین معنی که رضایت از سرپرست نقش به‌سزایی در تبیین رضایت دانشجویان دارد. بر اساس این یافته، می‌توان پیشنهاد کرد که در مرتبه اول، انتخاب مدیران شایسته و مجهز به مهارت‌های رهبری در دانشکده‌های تربیت بدنی و سپس، مدیریت حمایتی و رفتار منصفانه مدیران با کارکنان می‌تواند زمینه‌ساز افزایش رضایت دانشجویان، بهبود بازده یادگیری آنان و در نهایت، پرورش نیروهای کارآمد برای جامعه باشد.

نتایج تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات نیز سطوح پایین رضایت اعضای هیئت علمی را از وضعیت ارتقاء و حقوق خود نشان می‌دهد. این یافته با یافته‌های اسدی و همکاران (۱۳۸۰)، شکیب و رجایی (۱۳۸۵)، خاوری و یوسفیان (۱۳۸۶) و فروغی و همکاران (۱۳۸۶) که کمترین میزان رضایت اعضای هیئت علمی را از حقوق یا ارتقای خود و یا از هر دو آن‌ها بیان کرده‌اند،

هم‌خوانی دارد (۳۵-۳۸). با توجه به این مسئله، لزوم اتخاذ سیاست‌ها و رویه‌های روشن در خصوص فرآیندهای ارتقاء و ترفیع اعضای هیئت علمی تربیت بدنی و نیز افزایش حقوق و پاداش آن‌ها به چشم می‌خورد تا ضمن انجام این کار به بهبود فرآیند آموزش کمک شود. بدین ترتیب، ضمن تحقق اهداف کوتاه مدت، رسالت نهایی دانشکده‌های تربیت بدنی که همانا توسعه ورزش و داشتن جامعه‌ای سالم و توسعه‌یافته است، امکان‌پذیر می‌شود.

یادداشت‌ها

۱- طبقات مختلف جامعه و نمونه آماری اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی را می‌توان در جدول ۱ و ۲ مشاهده نمود. چنانچه مشخص است مطالعه در قالب ۱۴ گروه آموزشی حاضر در این تحقیق انجام شده است.

جدول ۱. جامعه و نمونه آماری مربوط به اعضای هیئت علمی و طبقات مختلف آن

تعداد در نمونه	تعداد در جامعه آماری		طبقات جامعه آماری اعضای هیئت علمی	
	دانشگاه	گروه (گرایش)	گروه (گرایش)	دانشگاه
۳	۴	۴	فیزیولوژی ورزش	الزهر
۱	۴	۲	فیزیولوژی ورزش	تربیت مدرس
۲		۲	مدیریت و برنامه‌ریزی	
۱	۱۲	۱	آسیب‌شناسی	تربیت معلم
۲		۲	رفتار حرکتی	
۳		۴	فیزیولوژی ورزش	
۳		۵	مدیریت و برنامه‌ریزی	
۲	۲۰	۲	آسیب‌شناسی	تهران
۵		۷	رفتار حرکتی	
۴		۵	فیزیولوژی ورزش	
۴		۶	مدیریت و برنامه‌ریزی	
۳	۹	۴	رفتار حرکتی	شهید بهشتی
۴		۵	فیزیولوژی ورزش	
۴	۴	۴	مدیریت و برنامه‌ریزی	علامه طباطبایی
۴۱	۵۳	۵۳	۱۴	تعداد کل

جدول ۲. جامعه و نمونه آماری مربوط به دانشجویان تحصیلات تکمیلی و طبقات مختلف آن

تعداد در نمونه	تعداد در جامعه آماری		طبقات جامعه آماری اعضای هیات علمی	
	دانشگاه	گروه (گرایش)	گروه (گرایش)	دانشگاه
۱۷	۳۴	۳۴	فیزیولوژی ورزش	الزهر
۱۲	۴۳	۲۱	فیزیولوژی ورزش	تربیت مدرس
۱۲		۲۲	مدیریت و برنامه ریزی	
۶	۸۸	۶	آسیب شناسی	تربیت معلم
۷		۱۱	رفتار حرکتی	
۱۶		۳۲	فیزیولوژی ورزش	
۲۰		۳۹	مدیریت و برنامه ریزی	
۱۱	۱۲۵	۱۵	آسیب شناسی	تهران
۱۳		۳۰	رفتار حرکتی	
۱۹		۴۲	فیزیولوژی ورزش	
۱۸		۳۸	مدیریت و برنامه ریزی	
۲۰	۹۳	۴۶	رفتار حرکتی	شهید بهشتی
۲۲		۴۷	فیزیولوژی ورزش	
۲۳	۴۵	۴۵	مدیریت و برنامه ریزی	علامه طباطبایی
۲۱۶	۴۲۸	۴۲۸	۱۴	تعداد کل

منابع:

۱. روستا، احمد، ونوس، داور، ابراهیمی، عبدالحمید، (۱۳۸۶). «مدیریت بازاریابی». تهران: سمت.
2. Anderson, E.W., Fornell, C., Rust, R.T. (1997). Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. *Marketing Science Journal*, 16: 129-145.
3. Willard Hom, M.B.A. (2000). An overview of customer satisfaction models. *RP Group Proceedings*, 100-110.
۴. صدری، بیژن، (۱۳۷۸). بررسی دیدگاه مشتریان پراید در مورد کیفیت محصول در شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
5. Valarie, A.Z., Leonard, L.B., Parasurman, A. (1998). Communication and Control processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 66: 35-38.
۶. استونر، جیمز ای. اف، فریمن، آر، ادوارد و گیلبرت، دانیل آر، (۱۳۸۶). «مدیریت: مقدمه‌ای بر مدیریت، مدیریت در قرن بیست و یکم، برنامه ریزی». جلد اول. ترجمه علی پارسائیان، سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
7. Kara, A., Oscar, W., Deshields, Jr. (2004). Business student satisfaction, Intention and retention in higher education: An empirical investigation. A thesis

- of Business Administration. Pennsylvania State University-York campus.
8. Karoncke, K.A. (2006). Correlation between faculty satisfaction and student satisfaction in higher education. A thesis of the degree bachelor, the Ohio state university.
 ۹. کاشف، میرمحمد، مظفری، سید امیر احمد، (۱۳۸۵). مقایسه سلامت عمومی اعضای هیئت علمی فعال و غیرفعال حرکتی دانشگاه‌های کشور. علوم حرکتی و ورزش، ۷: ۱۱-۲۳.
 10. Karemera, D., Reuben, L.J., Sillah, M.R. (2003). The effect of academic environment and background characteristics on student satisfaction and performance: The case of South Carolina State University's Schools of Business. College Student Journal, 37(2): 298-308.
 11. Garsia-Aracil, A. (2009). European graduates level of satisfaction with higher education. High Education journal, 57: 1-21. (Available in: www.Springer.com)
 12. Corts, D.P., Lounsbury, J.W., Saudargas, R.A., Tatum, H.E. (2000). Assessing undergraduate satisfaction with an academic department: A method and case study. College Student Journal, 34(3): 399-409.
 13. Hill, Y., Lomas, L., MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. Quality Assurance in Education, 11: 15-20.
 14. British-Columbia Ministry of Advanced Education. (2003). Understanding Student Satisfaction. Issue paper, 3(1): 19-25.
 ۱۵. سروش، مجتبی، (۱۳۸۱). مقایسه رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همبستگی آن‌ها با منتخبی از ویژگی‌های فردی بین مسئولان تربیت بدنی آموزشگاه‌ها و مدیران ادارات تربیت بدنی شهرستان‌های استان خراسان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی. دانشگاه تربیت معلم تهران.
 16. Ford, J. (2002). Job satisfaction and attrition among school psychologists. School psychology Jaclyn Wiesenberger, 41: 112-119.
 17. Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., Patton, G.k. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. Psychological bulletin, 127: 376-407.
 18. Chen, L.H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. Computer in human behavior, 24: 105-118.
 19. Skalli, A., Theodosiou, L., Vasileiou, E. (2008). Job as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. The Journal of Socio-Economics, 37: 1906-1920.
 20. Shahu, R., Gole S.V. (2008). Effect of job stress and job satisfaction on performance: An empirical study. AIMS International Journal of Management, 3: 237-246.

21. Gui, L., Barriball, K.L. While, A.E. (2009). Job satisfaction of nurse teachers: A review. Part II: Effects and related factors. *Nurse Education Today*. 29(5): 477-487.
22. Hall, C. (2003). Job satisfaction of sport management faculty in the U.S.A. Doctoral dissertation, Department of sport management. Recreation Management and Physical education. The Florida State University.
23. Lu, H., While, A.E., Barribal, K.L. (2007). Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing studies*, 44: 574-588.
24. Yang, F.H., Chang, C.C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*, 45: 879-887
25. Daft, R.L., Noe, R.A. (2001). *Organizational Behavior*. New York: South-Western Publishing.
26. Bulgarella, C.C. (2005). Employee satisfaction & customer satisfaction: Is there a Relationship? Guide star research. http://www.guidestar.com/professional_services/whitepaper.
27. Hsiung Wan, C. (2009). A study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan. A doctoral dissertation of education in sport management.
28. Gui, L., Barriball, K.L. While, A.E. (2009). Job satisfaction of nurse teachers: A review. Part I: Measurement, levels and components. *Nurse Education Today*. 29(5): 469-476.
29. Retzer, J. (2005). Examining the customer-employee satisfaction feedback loop. *International research group, Maritz research*, 36(4): 108-119.
30. Wu, C.H. (2007). The impact of customer homogeneity on customer satisfaction in tourism service- the service encounter prospective. *Tourism Management Journal*. 28(6): 1518-1528.
31. Chi, C.G., Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction customer satisfaction and financial performance: an empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 245-253.
32. Wilson, A., Frimpong, J. (2004). A reconceptualisation of the satisfaction-service performance thesis. *Journal of Services Marketing*, 18: 471-481.
33. Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77: 963-974.
34. Anon, B. (1999). Motivation. *Family Practice Management Journal*, 23: 145-170.

۳۵. اسدی، حسن، طالب پور، مهدی، مرتضوی، مسعود، کاظم نژاد، انوشیروان، (۱۳۸۰). بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران، کارکنان و استادان دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور. حرکت، ۹: ۱۰۱-۱۱۴.

۳۶. شکیب، عبدالحمید، رجایی، علیرضا، (۱۳۸۵). عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی استادان دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه روان‌شناسان ایرانی، ۸: ۲۸۷-۲۹۷.

۳۷. خاوری، لیلی، یوسفیان، جواد، (۱۳۸۶). مقایسه رضایت شغلی اعضای هیئت علمی فعال و غیرفعال در دانشگاه یزد. المپیک، ۳۷(۱): ۴۹-۵۸.

۳۸. فروغی، فیض‌اله، خرازی، هادی، ایران‌فر، شیرین، رضایی، منصور، (۱۳۸۶). رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۷(۲)، ۲۱-۲۸.

