

## عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید از دیدگاه دانشجویان

جعفر ترکزاده \*  
رحمت‌اله مرزوقی \*\*  
مهدی محمدی \*\*\*  
معصومه محترم \*\*\*\*

### چکیده

هدف از انجام تحقیق حاضر شناسایی عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان بود. جامعه آماری تحقیق شامل همه دانشجویان دانشگاه شیراز بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۱۲۲۰ نفر از آنها به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌های میدانی از پرسشنامه بازپاسخ استفاده شد و داده‌های گردآوری شده نیز با استفاده از روش فرایند چرخ‌های تحلیل مورد پردازش و تحلیل قرار گرفت. با استفاده از رویایی صوری و نظر داوران و متخصصان کلیدی نیز روایی و پایایی پرسشنامه مذکور مورد تأیید قرار گرفت. سؤالات تحقیق با استفاده از روش آماری خی‌دو مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که تخصص، شخصیت، رابطه متقابل با دانشجو، ارزشیابی اسناد از دانشجو و مدیریت کلاس درس به ترتیب به عنوان مؤثرترین تا کم اثرترین عوامل بر ارزشیابی دانشجویان از اساتید به شمار می‌آیند. البته دیدگاه دانشجویان دختر و پسر درباره پنج عامل مذکور متفاوت است. همچنین این نتیجه به دست آمد که بین تأثیر عوامل پنجگانه تخصص، شخصیت، رابطه متقابل با دانشجو، ارزشیابی اسناد از دانشجو و مدیریت کلاس درس در ارزشیابی دانشجویان از اساتید خود در دانشکده‌های مختلف نیز تفاوت وجود دارد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، استاد، دانشجو؛ دانشگاه.

\* دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز (مسئول مکاتبات: djt2891@gmail.com)

\*\* دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

\*\*\* استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

## مقدمه

نظام آموزش عالی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، در تربیت و تامین نیروی انسانی کارآمد نقش اساسی دارد. از این رو کسب اطمینان از کیفیت عملکرد کارکنان آن به منظور جلوگیری از به هدر رفتن سرمایه انسانی و همچنین برخورداری از توانایی رقابت در آینده که در آن کیفیت به عنوان مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمانی از جمله دانشگاه‌ها به شمار می‌آید ضرورتی انکارناپذیر است که باید مورد توجه ویژه قرار گیرد (معروفی و همکاران، ۱۳۸۷). از بین کارکنان دانشگاه، اعضای هیأت علمی به عنوان یکی از ارکان اصلی و مهم‌ترین سرمایه انسانی دانشگاه به شمار می‌آیند که عملکرد آنان بر بازدهی کل نظام آموزشی اثر تعیین‌کننده‌ای دارد. بنابر این کسب اطلاع از عملکرد آنها به منظور اصلاح، بهبود و یا توسعه فعالیت‌های حرفه‌ای آنها حائز اهمیت است که باید مورد توجه قرار گیرد.

از جمله راه‌های کسب اطلاع از عملکرد اساتید، ارزشیابی از عملکرد آنها می‌باشد. ارزشیابی به فرایندی نظام‌دار برای جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر اطلاعات اطلاق می‌گردد تا بر اساس آن تعیین شود آیا هدف‌های مورد نظر تحقق یافته‌اند یا خیر. از این رو از این روش به منظور تعیین اثربخشی فعالیت‌های انجام شده در هر سازمانی استفاده می‌شود (ولف، ۱۳۷۱). در واقع، ارزشیابی مستمر از نحوه عملکرد اعضای هیأت علمی، در صورتی که به طور صحیح انجام شود، می‌تواند هم‌گویی وضعیت عملکرد آنان باشد و هم با تشخیص نقاط قوت و ضعف، به عنوان عاملی کمک‌کننده در جهت ارتقا کیفیت فعالیت‌های آموزشی آنها به شمار آید (فتاحی و همکاران، ۱۳۸۴، بازرگان، ۱۳۸۰).

لازم به ذکر است که ارزشیابی عملکرد اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌ها، به شیوه‌های متعددی مانند ارزشیابی توسط دانشجویان، ارزشیابی توسط همکاران و مسئولان آموزشی، بررسی برون‌دادهای آموزشی و پژوهشی، بررسی حضور فیزیکی و یا میزان اثرگذاری در محیط‌های آموزشی و موارد مشابه انجام می‌شود. در بین روش‌های ذکر شده، رایج‌ترین روش که به طور معمول در پایان هر نیمسال یا دوره درسی انجام می‌شود، ارزشیابی استادان توسط دانشجویان است که با استفاده از فرم‌های مشخصی در مورد درس‌های مختلف انجام می‌شود و از نتایج آن در روند

ارتقا استادان، محاسبه کارایی آنان، برنامه‌ریزی‌های آموزشی و ارزیابی کلی گروه آموزشی و دانشکده استفاده می‌شود. بنابر این شناخت دقیق دیدگاه دانشجویان، به عنوان افرادی که ارزشیابی را انجام می‌دهند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اگر در دانشجویان نگرش مثبتی در مورد مناسب بودن نحوه انجام ارزشیابی و مؤثر بودن آن وجود نداشته باشد، صحت و دقت پاسخ‌های آنان به سؤالات ارزشیابی مورد تردید جدی قرار می‌گیرد (رنجبر و همکاران، ۱۳۸۵). با این وصف، اطلاع از نگرش دانشجویان نسبت به منش عمومی و کنش حرفه‌ای و تخصصی اساتید و شناخت عوامل و زمینه‌های مؤثر بر ارزشیابی آنان نسبت به اساتید خود، به منزله دریافت یک بازخورد فراگیر در فضای نظام اجتماعی دانشگاه، می‌تواند زمینه اطلاعاتی خوبی برای اصلاح نظام آموزشی و پژوهشی و به طور کلی الگوی تعاملی موجود در آن فضا فراهم آورد. نظر به آنچه گفته شد در این پژوهش تلاش شده است به شناسایی عوامل واقعی مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان پرداخته شود.

### بیان مسئله

آموزش یکی از وظایف اصلی دانشگاه‌هاست و مدرسان یکی از اجزای کلیدی و مؤثر بر این فرایند به شمار می‌آیند. کسب اطلاع از کیفیت عملکرد مدرسان دانشگاه‌ها توسط مدیران و برنامه‌ریزان دانشگاهی به منظور توسعه انسجام و اثربخشی دانشگاه و همچنین بهبود تصویر بیرونی آنها امر مهمی است که باید مورد توجه قرار گیرد. لازم به ذکر است، در هر تعریفی که از کیفیت ارائه می‌شود، مسئله ارزیابی اهمیت می‌یابد. بنابر این هدف از ارزیابی عناصر موجود در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، ارتقا سطح کیفیت دانشگاه‌ها در حوزه‌های مختلف آموزشی، پژوهشی و خدماتی است.

یکی از متداول‌ترین ارزیابی‌های موجود در دانشگاه‌ها، ارزیابی از عملکرد اساتید است که به شیوه‌های متعددی از جمله ارزشیابی از آنها توسط دانشجویان انجام می‌شود. در واقع ارزشیابی دانشجو از اساتید، به عنوان منبعی ارزشمند برای بهبود کیفیت نظام آموزشی محسوب می‌شود که لازم است زمینه مناسب برای ارزیابی دقیق و همه جانبه آنها از کیفیت عملکرد اساتید فراهم شود. در این روش، معمولاً فرم نظرسنجی حاوی تعدادی سؤال درباره کیفیت فعالیت‌های آموزشی عضو هیأت علمی مورد نظر در اختیار دانشجو گذاشته می‌شود و از او خواسته می‌شود تا استاد خود را ارزشیابی کند. برخی از مطالعات نشان داده‌اند که اظهار نظر دانشجویان در مورد

اساتید، ممکن است بنا به دلایل متعددی مانند عدم اشراف جامع دانشجو بر همه جنبه‌های حرفه‌ای اساتید و یا حب و بغض‌های شخصی دانشجویان با اساتید دقیق نباشد که این امر باعث عدم استفاده اساتید از نتایج ارزیابی‌های به عمل آمده توسط دانشجویان برای بهبود یا اصلاح عملکردشان در آینده خواهد شد (شوب، ۲۰۰۳)؛ لذا دانشگاه‌ها باید فرم‌هایی مطابق با انتظارات دانشجویان از اساتیدشان تنظیم کنند، تا نتایج ارزیابی آنها به واقعیت نزدیک‌تر و کاربردی‌تر باشد.

با وجود اهمیت این موضوع و متداول بودن این شیوه ارزشیابی در دانشگاه‌های ایران و با نظر به نگرانی‌ها و مخالفت‌های شدید اساتید از فرم‌های موجود در دانشگاه برای ارزیابی عملکرد آنها توسط دانشجویان، لازم است دانشگاه‌ها فرم‌های ارزیابی موجود در دانشگاه‌ها را متناسب با انتظارات دانشجویان از اساتیدشان باز طراحی کنند و با شناسایی عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از منظر دانشجویان و تدوین فرم‌های ارزیابی متناسب با این اطلاعات، نتایج ارزشیابی از اساتید را به واقع نزدیک‌تر کنند و از این طریق زمینه بهبود کیفیت نظام آموزشی دانشگاه را فراهم آورند. به این منظور در ابتدا باید اطلاعاتی درباره دیدگاه دانشجویان نسبت به استاد خوب و با کیفیت، گردآوری کنند و سپس به تدوین و یا بازطراحی فرم‌های موجود در دانشگاه‌ها برای ارزیابی اساتید پردازند. با این وصف در این مطالعه تلاش شده است، با گردآوری اطلاعاتی راجع به عوامل مؤثر بر کیفیت عملکرد اساتید از دید دانشجویان برای تجدیدنظر در فرم‌های موجود ارزیابی عملکرد اساتید ملاک‌هایی در اختیار برنامه‌ریزان و مدیران دانشگاهی قرار داده شود و از این راه زمینه مناسب برای کسب اطلاع از نتایج واقعی از عملکرد اساتید را فراهم آورد. با این وصف در این مطالعه سوالات زیر مطرح و پیگیری شد:

۱. عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید از دیدگاه دانشجویان کدامند؟
۲. آیا بین عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان دختر و پسر تفاوت وجود دارد؟
۳. آیا بین عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های مختلف تفاوت وجود دارد؟
۴. آیا تفاوت معناداری بین ابعاد هر یک از عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید وجود دارد؟

## پیشینه پژوهش

درباره ارزشیابی اساتید، تعاریف متعددی ارائه شده است. از جمله می‌توان به تعریف گنو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸) در این خصوص اشاره نمود. از نظر آنها ارزشیابی از اساتید به عنوان فرایندی مستمر و منظم برای توصیف، تبیین، هدایت و همچنین کسب اطمینان از کیفیت فعالیت‌های آموزشی به شمار می‌آید که به کمک آن می‌توان میزان موفقیت اساتید در دستیابی به اهداف نظام آموزشی را محک زد (امری<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). لازم به ذکر است به دلیل تعدد ابعاد کارکردی و رفتاری اساتید و روابط چندگانه و چند لایه آنها با عناصر مختلف نظام دانشگاهی و همچنین اعتبار کم و بی‌دقتی ابزار و روش‌های سنجش و اندازه‌گیری، ارزشیابی عملکرد استادان از جمله پیچیده‌ترین انواع ارزشیابی دانشگاهی به شمار می‌آید. به همین دلیل پیشنهاد شده است که برای قضاوت نهایی درباره عملکرد اساتید، از ترکیبی از اطلاعات ارزشیابی استفاده شود (سیف، ۱۳۸۵). تحقیقات انجام شده در زمینه ارزشیابی اعضای هیأت علمی توسط دانشجویان، نشان می‌دهد که ارزشیابی‌های متناوب اساتید توسط دانشجویان و بازخورد به موقع نتایج به آنها، منجر به بهبود عملکرد و در نهایت ارتقا کیفیت آموزش می‌گردد (رمزدن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). از سوی دیگر شناخت عوامل تعیین‌کننده ارزشیابی دانشجویان از استادان، به مدیران و اعضای هیأت علمی دانشگاه برای تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف موجود و در نتیجه بهبود کیفیت آموزش کمک خواهد کرد.

در مطالعات انجام شده در ایران، ویژگی‌هایی مانند توانایی انتقال مفاهیم درسی، توجه به یادگیری و درک مطالب تدریس شده (رنجبر و همکاران، ۱۳۸۵)، تسلط بر موضوع درس و برقراری ارتباط با دانشجو (شکورنیا و همکاران، ۱۳۸۱؛ اشرف و همکاران، ۱۳۸۱ و صابری و همکاران، ۱۳۸۴)، سخت‌گیری استاد در امتحان یا در کلاس (امینی و هنردار، ۱۳۸۷) به عنوان عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از استادان مطرح شده است. سایر تحقیقات نیز عواملی از قبیل ارتباط استاد با دانشجو و انتقال مفاهیم؛ سازماندهی و مدیریت کلاس، یاددهی به دانشجویان و برگزاری آزمون مناسب؛ مهارت‌های ارتباطی و توانایی‌های حرفه‌ای (جاشی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۴)؛

1. Geo
2. Emery
3. Ramsden
4. Joshi

هدف از ارزشیابی (اگر به دانشجویان گفته شود هدف ارزشیابی ارتقاء استاد است، نمره بالاتری می‌دهند) (کمبر و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) را به عنوان عوامل مؤثر بر ارزشیابی آنها از اساتیدشان مطرح نموده‌اند. به علاوه، نتیجه تحقیق پیمان و همکاران (۱۳۸۹) نیز نشان داد که مهم‌ترین ویژگی استاد توانمند از دیدگاه دانشجویان، به ترتیب مربوط به روش تدریس، ارتباطات بین فردی، ویژگی‌های فردی و دانش‌پژوهی اساتید می‌باشد. نتیجه تحقیق بلند، ورسال، وان‌لوی و جاکوت<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) نیز بیانگر این است که خصوصیات مدرس مانند جنسیت، تجربه تدریس، درجه علمی و روش آموزش از جمله عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید به شمار می‌آید. همچنین ویژگی‌های کلاس شامل اندازه کلاس، سطح علمی درس، زمان ارائه درس و رعایت ضوابط و مقررات آموزشی نیز بر نتایج ارزشیابی تأثیرگذار می‌باشد. مطابق با برخی دیگر از تحقیقات انجام شده در ایران نیز مهارت‌های ارتباطی اساتید، آراستگی ظاهر و شوخ طبعی استاد با دانشجو، توانایی استاد در تفهیم درس و ویژگی‌های فردی و رفتاری او (بلند و همکاران، ۲۰۰۲)، شیوه تدریس و قدرت بیان استاد، توان علمی، صبر و حوصله و اخلاق استاد (هاک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲)، ویژگی‌های شخصیتی، اطلاعات علمی، شیوه تدریس و قدرت مدیریت کلاس (آیربی، گیل‌مور و رامسی<sup>۴</sup>، ۱۹۸۷)، تسلط بر موضوعات درسی، اعتماد به نفس، ارتباط صمیمانه با دانشجویان از جمله عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از اساتیدشان به شمار می‌آید. البته مطابق با نتیجه گروه دیگری از محققان داخلی، سخت‌گیری و کنترل اساتید در کلاس‌ها و امتحانات، جنسیت و یا اطلاع آنها از اوضاع سیاسی و اجتماعی در ارزشیابی آنها توسط دانشجویان تأثیری ندارد. مطابق با گزارش پژوهشی وارگاس<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) و ردماچر و مارتین<sup>۶</sup> (۲۰۰۱)، از نظر دانشجویان محبوبیت اجتماعی اساتید تحت تأثیر رفتار شخصی، خصلت‌های فردی، ویژگی‌های شخصیتی و رفتار اجتماعی آنها می‌باشد. به علاوه، گروه دیگری از پژوهشگران، وجود صفاتی مانند ملایمت، گرمی، خوش‌مشربی و راحت بودن را زمینه‌ساز کسب محبوبیت بیشتر اعضای هیأت علمی در نزد دانشجویان ذکر کرده‌اند

- 
1. Kember
  2. Bland, Wersal, vanloy, Jacott
  3. Hake
  4. Irby, Gillmore, Ramsey
  5. Vargas
  6. Radmacher & Martin

(یانکر و یانکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳؛ بست و آدیسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). علی اصغرپور و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی درباره عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجو از استاد، با مقایسه دیدگاه اساتید و دانشجویان با یکدیگر به این نتیجه دست یافتند که تفاوت معناداری بین دیدگاه اساتید و دانشجویان درباره عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از اساتید در خصوص ویژگی‌های فردی و شخصیتی استاد، فعالیت‌های آموزشی مدرس، برخی شرایط آموزشی و عوامل مرتبط با دانشجو وجود ندارد. مطابق با گزارش پژوهشی آقامیرزایی و همکاران (۱۳۹۳)، مؤلفه‌های عملکرد تحصیلی دانشجو، جنسیت استاد و دانشجو، دوره تحصیلی دانشجو، نوع درس، توان علمی - آموزشی استاد، مرتبه علمی، سابقه تدریس، زمان ارائه درس و وضعیت تأهل استاد، ارزشیابی اساتید توسط دانشجو را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنا به گزارش وکیلی و همکاران (۱۳۸۹) نیز توانمندی علمی استاد (تسلط علمی و ارائه اطلاعات علمی جدید و به روز در موضوع درس) به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در ارزشیابی اساتید به شمار می‌آید. همچنین مطابق با یافته این پژوهش، علاوه بر نحوه تدریس و آموزش اساتید، شخصیت و منش استاد نیز می‌تواند در افزایش انگیزه یادگیری و آموزش و در نهایت ارتقا کیفیت آموزش بسیار مؤثر باشد. عابدینی و همکاران (۱۳۹۱) نیز به این نتیجه پژوهشی دست یافتند که شخصیت و جنبه‌های اخلاقی استاد، در کنار دانسته‌های علمی و نحوه تدریس وی، می‌تواند در بهبود روابط بین استاد و دانشجو و در نتیجه افزایش و بهبود فرایند یاددهی - یادگیری مؤثر باشد. بادل و همکاران (۱۳۹۱) با انجام پژوهشی درباره عوامل تأثیرگذار بر عملکرد اساتید در تدریس از دیدگاه دانشجویان، به این نتیجه دست یافتند که با وجود اهمیت ویژگی‌های علمی اساتید، توانایی آنها در تفهیم درس و بیان شیوای اساتید در نزد دانشجویان اهمیت زیادی دارد. از دیدگاه برخی پژوهشگران نیز چهار ویژگی هر استاد خوب از دیدگاه دانشجو به ترتیب اولویت مربوط به حیطه شخصیت فردی، دانش پژوهی، روش تدریس و توانایی در ایجاد ارتباط با دانشجو می‌باشد. همچنین مطابق با گزارش این محققان مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر ارزشیابی استاد از دیدگاه دانشجو، قدرت بیان استاد، وضوح مطالب و ویژگی‌های فردی و رفتاری او می‌باشد (مظلومی و همکاران، ۱۳۸۱؛ مشیری و همکاران، ۱۳۸۲). نتیجه تحقیق شکورنیا و مطلق (۱۳۸۰) نیز مؤید آن است که نظر

---

1. Yunker & Yanker

2. Best & Addison

دانشجویان راجع به اساتیدشان بیشتر تحت تأثیر شهرت، وجهه اجتماعی، آراستگی و موقعیت اداری و اجرایی استاد قرار دارد. معدن‌دار آرنی و پاریاد (۱۳۹۰) نیز طی پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که توان علمی استاد مهم‌ترین عامل در محبوبیت اجتماعی او نزد دانشجویان محسوب می‌شود. علاوه بر این موارد ویژگی‌های دیگری نیز به عنوان عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از اساتید گزارش شده است که به منظور ایجاز در جدول (۱) آورده شده است.

جدول (۱) برخی عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از استادان

عنوان	نام محقق و سال تحقیق
میزان تخصص، مهارت یا تسلط استاد بر موضوعات درسی، توانایی تخصصی و فنی	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ رمزدن، ۲۰۰۱؛ وایز و دیگران، ۲۰۰۲؛ کرامبلی، ۲۰۰۱، رمسی و همکاران، ۱۹۸۸.
بی‌طرفی یا عدم تبعیض	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ رمزدن، ۲۰۰۱؛ کرامبلی، ۲۰۰۱.
عدم تعصب، پذیرش، رفتار دوستانه استاد و رفع نیازهای دانشجویان	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ رمزدن، ۲۰۰۱؛ کرامبلی، ۲۰۰۱.
دقت و جزءنگری، بهره‌مندی از دانش و بصیرت	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ رمزدن، ۲۰۰۱.
شور و اشتیاق، خوش‌مشربی و جالب بودن سخنان استاد	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ وایز و دیگران، ۲۰۰۲؛ کرامبلی، ۲۰۰۱.
تطابق زمان با محتوا	رمزدن، ۲۰۰۱.
پشتیبانی و ارائه موضوعات و منابع تکمیلی به دانشجویان و مطالعه پیگیر	رمزدن، ۲۰۰۱.
شفافیت، روشن‌سازی و بیان روشن انتظارات و اهداف	رمزدن، ۲۰۰۱.
قابلیت دسترسی استاد	آکسلرود، ۲۰۰۷؛ رمزدن، ۲۰۰۱؛ کرامبلی، ۲۰۰۱.
تعامل و مشارکت با دانشجو	رمزدن، ۲۰۰۱.
قواعد و اصول نمره‌دهی استاد	کرامبلی، ۲۰۰۱.

با نظر به آنچه گفته شد، می‌توان گفت پرسش از دانشجویان درباره عملکرد اساتید، به عنوان منبع مهمی در ارزیابی کیفیت فرایند یاددهی - یادگیری به شمار می‌آید که باید زمینه مناسب برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات لازم از آنها - بر اساس نظرخواهی از آنها - فراهم شود و از این راه به ارتقا کیفیت عملکرد اساتید و همچنین فرایند یاددهی - یادگیری در دانشگاه یاری شود.



## روش پژوهش

این تحقیق از نوع توصیفی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان کارشناسی دانشگاه شیراز بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر حسب نوع دانشکده و جنسیت، ۱۲۲۰ دانشجو در نه دانشکده دانشگاه شیراز انتخاب شدند (جدول شماره ۲).

جدول (۲) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت و دانشکده

فراوانی در دانشکده‌ها									
عوامل	علوم انسانی	علوم تربیتی و روانشناسی	حقوق و علوم سیاسی	علوم اجتماعی	علوم پایه	دامپزشکی	کشاورزی	مهندسی	هنر
دختر	۱۱۱	۷۴	۹۷	۱۰۲	۹۸	۹۸	۹۹	۳۷	۴۳
پسر	۳۹	۶۷	۵۴	۳۵	۴۱	۴۹	۵۰	۹۷	۲۹
جمع	۱۵۰	۱۴۱	۱۵۱	۱۳۷	۱۳۹	۱۴۷	۱۴۹	۱۳۴	۷۲

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه بازپاسخ محقق‌ساخته استفاده شد. در این پرسشنامه پس از اطلاعات جمعیت‌شناختی دانشجویان، در دو سؤال بازپاسخ از آنان خواسته شده بود تا عوامل مختلفی را که منجر به ارزشیابی مثبت و یا منفی آنان از اساتید می‌شود را بیان کنند. پس از گردآوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات با استفاده از روش کیفی فرایند چرخه‌ای تحلیل استخراج و سازماندهی شد (ساراتاکوس، ۱۹۹۸؛ ترک‌زاده، ۱۳۸۸). سپس فراوانی عوامل و ابعاد آنها با استفاده از آزمون خی دو مقایسه شد. در توضیح روش فرایند چرخه‌ای تحلیل (ترک‌زاده، ۱۳۸۸) باید گفت که روش مذکور، به عنوان روش پژوهش کیفی محسوب می‌شود که مشتمل بر چهار مرحله گردآوری اطلاعات، تقلیل احیاگرانه داده‌ها، سازماندهی و تحلیل اطلاعات و تفسیر و نتیجه‌گیری می‌باشد. با این وصف، نخستین گام در فرایند چرخه‌ای تحلیل، گردآوری اطلاعات مرتبط با موضوع، مسئله و یا سؤالات پژوهش می‌باشد که شامل مراحل چون شناسایی زمینه‌ها و منابع اطلاعاتی مرتبط؛ جستجو و کشف اطلاعات؛ استخراج و گردآوری اطلاعات و کدگذاری و دسته‌بندی اطلاعات در حال گردآوری می‌باشد.

گام دوم یا تقلیل احیاگرانه داده‌ها نیز به فرایند دستکاری، یکپارچه‌سازی، انتقال و نمایان‌سازی داده‌ها و اطلاعات گردآوری شده اشاره دارد و شامل فعالیت‌هایی مانند مطالعه دقیق مواد و محتوای گردآوری شده؛ شناسایی موضوعات یا جوانب اصلی فرایند، رفتار، موقعیت یا به طور کلی موضوع مطالعه شده و طبقه‌بندی مواد و داده‌ها و اطلاعات به دست آمده از آنها می‌باشد. در گام سوم نیز که به سازماندهی و تحلیل اطلاعات توجه دارد، به جمع‌بندی، طبقه‌بندی و ارائه اطلاعات پرداخته می‌شود. لذا مشتمل بر مراحل زیر است: جمع‌بندی اطلاعات حول موضوعات، ابعاد یا نکات معین؛ طبقه‌بندی اطلاعات بر حسب مفاهیم یا تحت عبارات معین‌تر؛ ارائه اطلاعات به شکل‌های مختلف (متن، جدول، نمودار و موارد مشابه)؛ تحلیل اطلاعات و محتوای آنها و روابط موجود یا ممکن بین عوامل. در نهایت در مرحله تفسیر و نتیجه‌گیری که شامل استنباط و استنتاج نتایج مرتبط با ابعاد موضوع، اهداف یا سؤالات پژوهش و در صورت لزوم، اتخاذ تصمیم‌گیری‌هایی در خصوص تکرار چرخه فرایند و هر یک از مراحل آن برای توسعه یا تکمیل نتایج و تولید یا توسعه دانش در زمینه مورد نظر می‌باشد به شناسایی و ارائه الگوها و قواعد، کشف روندها و نیز تبیین‌های مرتبط با موضوع یا سؤالات، کشف اصول، مفهوم‌سازی‌های جدید، ارزشیابی‌ها و تعمیم‌های نظری پرداخته می‌شود. لازم به ذکر است با توجه به اینکه ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه بازپاسخ بوده است، به منظور بررسی روایی پرسشنامه از روایی صوری و به منظور بررسی پایایی آن نیز نظر داوران و متخصصان کلیدی پرسیده شد که مؤید پایایی پرسشنامه مذکور بود.

### یافته‌های پژوهش

#### ۱. عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید از دیدگاه دانشجویان کدامند؟

همچنان‌که جدول شماره (۳) نشان می‌دهد، بیشترین عامل مؤثر بر ارزشیابی استادان از دیدگاه دانشجویان، عامل تخصص استادان بوده است که ۱۵۲۱ بار تکرار شده است. در حالی که کم‌اثرترین عامل مؤثر بر ارزشیابی استادان از دیدگاه دانشجویان مربوط به مدیریت کلاس درس با ۴۸۳ مورد تکرار بوده است.  $X^2$  به دست آمده با درجه آزادی چهار نیز نشان دهنده تفاوت بین فراوانی عوامل در سطح ۰/۰۰۰۱ می‌باشد.

جدول (۳) مقایسه عوامل مؤثر بر ارزشیابی استادان از دیدگاه دانشجویان

سطح معناداری	درجه آزادی	$\chi^2$	درصد	فراوانی ارجاع	حوزه عوامل
۰,۰۰۰۱	۴	۸۷۷,۵۲	۳۱,۴	۱۵۲۱	تخصص استاد
			۲۸,۳	۱۳۶۸	شخصیت استاد
			۱۸,۱	۸۷۵	رابطه استاد و دانشجو
			۱۲,۳	۵۹۴	ارزشیابی استاد از دانشجو
			۱۰	۴۸۳	مدیریت کلاس درس توسط استاد

## ۲. آیا بین عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان دختر و پسر

### تفاوت وجود دارد؟

همان گونه که جدول شماره (۴) نشان می‌دهد، در همه پنج عامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید، تفاوت معناداری بین فراوانی دیدگاه دانشجویان دختر و پسر وجود دارد. ملاحظه می‌شود که اگر چه ترتیب اولویت عوامل پنجگانه در دو گروه پسر و دختر همسان است، اما فراوانی تأکید دانشجویان دختر بر عوامل مذکور بیشتر از پسران می‌باشد. علاوه بر این، نسبت درصدی اهمیت برخی از عوامل در مجموع عوامل در دو گروه متفاوت است. در حالی که دانشجویان دختر تأکید تقریباً مساوی روی تخصص و شخصیت استاد داشته‌اند، دانشجویان پسر تأکید بیشتری بر تخصص استاد داشته‌اند. همچنین پسران نسبت به دختران، بیشترین تأکید را بر ارزشیابی استاد از دانشجو داشته‌اند.

جدول (۴) مقایسه عوامل مؤثر بر ارزشیابی استادان از دیدگاه دانشجویان دختر و پسر

سطح معناداری	درجه آزادی	$\chi^2$	پسر		دختر		عوامل
			درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۰,۰۰۰۱	۱	۶۳,۵۹	۳۳,۱	۶۰,۵	۲۹,۹	۹۱۶	تخصص استاد
۰,۰۰۰۱	۱	۱۸۱,۱۸	۲۳,۱	۴۲۲	۲۹,۸	۹۱۴	شخصیت استاد
۰,۰۰۰۱	۱	۵۶,۳۷	۲۰	۳۶۵	۱۹,۵	۵۹۸	رابطه استاد و دانشجو
۰,۰۰۷	۱	۷,۱۷	۱۴,۳	۲۶۲	۱۰,۷	۳۲۷	ارزشیابی استاد از دانشجو
۰,۰۰۰۱	۱	۳۷,۲۵	۹,۵	۱۷۴	۱۰,۱	۳۰۸	مدیریت کلاس درس

### ۳. آیا بین عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های مختلف تفاوت وجود دارد؟

چنان که جدول شماره (۵) نشان می‌دهد، عامل تخصص استاد، به جز از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های علوم تربیتی و روانشناسی و علوم انسانی، توسط دانشجویان سایر دانشکده‌ها به عنوان مؤثرترین عامل شناخته شده است. به علاوه، دانشجویان همه دانشکده‌ها به جز دانشکده علوم انسانی ابراز داشته‌اند که عامل مدیریت کلاس درس به عنوان کم‌اثرترین عامل مؤثر بر ارزشیابی از استاد می‌باشد. لذا بر اساس شی محاسبه شده، تفاوت فراوانی‌های پنج عامل در میان دانشجویان رشته‌های مختلف معنادار می‌باشد. لازم به ذکر است، از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های علوم تربیتی و روانشناسی و علوم انسانی، شخصیت استاد به عنوان مؤثرترین عامل شناخته شده است.

#### جدول (۵) مقایسه عوامل مؤثر بر ارزشیابی استادان از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های مختلف (رشته‌های)

عوامل	دانشکده‌ها											
	علوم انسانی	علوم تربیتی و روانشناسی	علوم و حقوق و علوم سیاسی	علوم اجتماعی	علوم پایه	دامپزشکی	کشاورزی	مهندسی	هنر	$\chi^2$	درجه آزادی	سطح معناداری
رابطه استاد و دانشجو	۱۰۱	۲۸	۱۲۵	۱۱۷	۱۵۸	۱۲۶	۱۴۳	۱۱۰	۵۵	۱۲۷,۷۷	۸	۰,۰۰۰۱
تخصص استاد	۱۵۵	۳۸	۱۸۱	۱۷۸	۲۲۶	۲۱۲	۲۲۶	۱۹۷	۱۰۸	۷۷,۶۲	۸	۰,۰۰۰۱
شخصیت استاد	۱۶۲	۴۱	۱۵۱	۱۶۵	۲۱۰	۱۸۶	۲۰۲	۱۵۱	۶۸	۱۸۳,۹۳	۸	۰,۰۰۰۱
مدیریت کلاس درس	۷۴	۱۱	۵۵	۶۷	۸۰	۵۰	۶۸	۳۹	۳۸	۷۷,۶۲	۸	۰,۰۰۰۱
ارزشیابی استاد از دانشجو	۷۱	۱۳	۶۷	۶۷	۹۶	۵۰	۹۴	۹۳	۳۸	۹۷,۵۲	۸	۰,۰۰۰۷

۴. آیا تفاوت معناداری بین ابعاد هر یک از عوامل مؤثر بر ارزشیابی از اساتید وجود دارد؟

همان گونه که در جدول شماره (۶)، ملاحظه می‌شود در عامل تخصص استاد، دانشجویان به سه بعد اساسی اشاره نموده‌اند. این ابعاد شامل آمادگی علمی استاد (با فراوانی ۱۳۳۱)، مشاوره به دانشجویان (با فراوانی ۱۶۹) و تحقیقات و مقالات علمی استاد (با فراوانی ۲۱) می‌باشد. تفاوت معناداری بین ابعاد مذکور در سطح  $0/0001$  مشاهده شد.

جدول (۶) مقایسه ابعاد مختلف عامل تخصص استاد

ابعاد عامل تخصص استاد	فراوانی	درصد	$\chi^2$	درجه آزادی	سطح معناداری
آمادگی علمی استاد	۱۳۳۱	۸۷,۵	۲۰۳۰,۳	۲	۰,۰۰۰۱
مشاوره به دانشجویان	۱۶۹	۱۱,۱			
تحقیقات و مقالات علمی استاد	۲۱	۱,۴			

در عامل شخصیت استاد نیز سه بعد اساسی شامل منش استاد (با ۱۰۰۲ فراوانی)، واقع‌بینی و رفتار عادلانه (با ۱۷۸ فراوانی) و مسئولیت‌پذیری (با ۱۵۶ فراوانی) شناسایی شد. همان گونه که در جدول شماره (۷) ملاحظه می‌شود منش استاد دارای بیشترین فراوانی و مسئولیت‌پذیری استاد کم‌ترین فراوانی را داشت، که در سطح  $0/0001$  معنادار بود.

جدول (۷) مقایسه ابعاد مختلف عامل شخصیت استاد

ابعاد عامل شخصیت استاد	فراوانی	درصد	$\chi^2$	درجه آزادی	سطح معناداری
منش استاد	۱۰۰۲	۷۵	۱۰۴۴,۳	۲	۰,۰۰۰۱
واقع‌بینی و رفتار عادلانه استاد	۱۷۸	۱۴,۸			
مسئولیت‌پذیری استاد	۱۵۶	۱۱,۷			

همان گونه که جدول شماره (۸) نشان می‌دهد در باره رابطه استاد و دانشجو نیز سه بُعد احترام به دانشجویان، توجه به مسائل دانشجویان و عدم تبعیض استاد مورد توجه دانشجویان بوده است. در بین این ابعاد، بعد احترام به دانشجویان با فراوانی ۶۶۲ دارای بیشترین و بعد عدم تبعیض بین دانشجویان با فراوانی ۸۳ کم‌ترین فراوانی را داشتند.  $\chi^2$  محاسبه شده، نشانگر معناداری تفاوت فراوانی‌های مشاهده شده بین ابعاد عامل رابطه استاد و دانشجو در سطح  $0/0001$  می‌باشد.

جدول (۸) مقایسه ابعاد مختلف عامل رابطه استاد و دانشجو

سطح معناداری	درجه آزادی	$\chi^2$	درصد	فراوانی	ابعاد عامل رابطه استاد و دانشجو
۰,۰۰۰۱	۲	۸۸۲,۷۴	۷۵,۵	۶۶۲	احترام به دانشجویان
			۱۵,۱	۱۳۲	توجه به مسائل دانشجویان
			۹,۵	۸۳	عدم تبعیض بین دانشجویان

بر اساس جدول شماره (۹)، در موضوع ارزشیابی استاد نیز دانشجویان سه بُعد شامل شیوه نمره‌دهی (با ۲۹۵ فراوانی)، شیوه امتحان‌گیری (با ۲۵۱ فراوانی) و شیوه تصحیح اوراق (با ۴۳ فراوانی) را برشمردند. بُعد شیوه نمره‌دهی دارای بیشترین فراوانی و شیوه تصحیح اوراق کم‌ترین فراوانی بود که در سطح ۰/۰۰۱ تفاوت معناداری نشان می‌دهد.

جدول (۹) مقایسه ابعاد مختلف عامل ارزشیابی استاد از دانشجویان

سطح معناداری	درجه آزادی	$\chi^2$	درصد	فراوانی	ابعاد عامل ارزشیابی استاد از دانشجویان
۰,۰۰۰۱	۲	۱۸۵,۵۵	۴۶,۹	۲۹۵	شیوه نمره‌دهی
			۳۹,۹	۲۵۱	شیوه امتحان‌گیری
			۱۳,۲	۴۳	شیوه تصحیح اوراق

ابعاد مربوط به مدیریت کلاس درس توسط استاد نیز از دیدگاه دانشجویان در سه بُعد دسته‌بندی شد (جدول شماره ۱۰). این ابعاد شامل ایجاد جو کلاسی پرنشاط (با ۱۹۴ فراوانی)، حضور و غیاب (با ۱۶۸ فراوانی) و توانایی کنترل کلاس (با ۱۲۰ فراوانی) می‌باشد. بر اساس یافته‌ها بیشترین فراوانی ابعاد، متعلق به ایجاد جو کلاسی پرنشاط با ۱۹۴ مورد و کم‌ترین فراوانی مربوط به توانایی کنترل کلاس (۱۲۰ مورد) بوده است که نشان دهنده تفاوت معنادار بین فراوانی‌ها در سطح ۰/۰۰۱ می‌باشد.

جدول (۱۰) مقایسه ابعاد مختلف عامل مدیریت کلاس درس توسط استاد

سطح معناداری	درجه آزادی	$\chi^2$	درصد	فراوانی	ابعاد عامل مدیریت کلاس درس توسط استاد
۰,۰۰۰۱	۲	۱۷,۵۴	۴۷,۹	۱۹۴	ایجاد جو کلاسی پرنشاط
			۴۱,۵	۱۶۸	حضور و غیاب
			۱۰,۶	۱۲۰	توانایی کنترل کلاس

## نتیجه گیری

همان گونه که نتایج تحقیق نشان داد تخصص استاد، شخصیت استاد، رابطه استاد و دانشجو، ارزشیابی استاد از دانشجو و مدیریت کلاس درس به ترتیب به عنوان مؤثرترین تا کم اثرترین عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجویان از اساتید شناخته شدند. از دیدگاه دانشجویان تخصص استاد به عنوان اولین و مهم ترین عامل در ارزشیابی اساتید تلقی می شود. علت چنین نتیجه ای را علاوه بر هدف دانشجویان برای حضور در دانشگاه و کسب علم، به اهمیت اقتدار علمی اساتید در نزد دانشجویان نیز می توان نسبت داد. در این باره قربانی و همکاران (۱۳۸۷) طی گزارش پژوهشی خود اظهار داشتند که مهم ترین خصوصیت هر استاد خوب از دیدگاه دانشجویان به ترتیب تسلط علمی وی بر موضوع درس، شیوایی بیان، نحوه ساماندهی و تنظیم درس می باشد. لذا اساتیدی که دارای تحصیلات و تخصص بیشتری می باشند، علاوه بر اینکه عموماً از مهارت کلاسی بیشتری برخوردارند، در ایجاد نگرش مثبت دانشجویان نسبت به خود، نیز موفق خواهند بود.

شخصیت استاد نیز به عنوان دومین عامل اثرگذار بر ارزشیابی دانشجویان از اساتید مورد تأکید قرار گرفته است. این یافته بیانگر آن است که علاوه بر تسلط علمی استاد، اعتماد به نفس، خوش خلقی و به طور کلی شخصیت و منش استاد، از متغیرهای مهم دیگری است که در ارزشیابی دانشجویان از اساتید مؤثر می باشد. بر این اساس می توان گفت که شخصیت، منش و رفتار استاد در کلاس درس نیز بر افزایش شور و شوق و انگیزه دانشجویان برای یادگیری، آموزش و در نهایت ارتقا کیفیت یاددهی - یادگیری بسیار مؤثر است. ماشینی (۱۳۷۰) در گزارش پژوهشی خود بیان کرد که هرگاه مدرس از رفتار انسانی مطلوبی برخوردار باشد، اما از نظر علمی ضعیف و ناتوان تلقی شود، مورد قبول فراگیران واقع نخواهد شد. چرا که مرتبه علمی، تخصص مدرس، تسلط بر موضوع و محتوای درس از مهم ترین ویژگی های هر مدرس تلقی می شود.

در ارزشیابی دانشجویان از اساتید عامل ارتباط استاد و دانشجو در مرتبه سوم اهمیت قرار گرفته است. بر اساس مطالعات انجام شده، علاوه بر اینکه تعاملات بین اساتید و دانشجویان، بر توسعه فکری، کیفیت یادگیری و به طور کلی بر میزان رضایت مندی دانشجویان مؤثر خواهد بود، فراوانی این تعاملات نیز بر دستاوردهای علمی فراگیران مانند مهارت های حل مسئله و همچنین تلاش آنها برای دستیابی به

اهداف آموزشی نیز مؤثر خواهد بود (قانع‌راد و ابراهیم‌آبادی، ۱۳۸۹). کیفیت ارزشیابی اساتید از دانشجویان نیز به عنوان چهارمین عامل مؤثر در ارزشیابی دانشجویان از اساتید محسوب می‌شود. در این باره امینی و هنردار (۱۳۸۷) به این نتیجه رسیدند که بین سخت‌گیری استاد در امتحان با کم شدن نمره ارزشیابی وی توسط دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد. البته کیفیت ارزشیابی صرفاً منحصر به نمره نمی‌شود بلکه مشتمل بر ابعادی مانند تعیین شیوه ارزشیابی در آغاز درس تا نحوه اجرای آن و شاید از همه مهم‌تر روشنی، شفافیت و منصفانه بودن آن از دید دانشجو می‌باشد.

از نظر دانشجویان، مدیریت کلاس درس به عنوان پنجمین عامل مؤثر در ارزشیابی آنان از اساتید به شمار می‌آید. معمولاً اساتید، متناسب با شرایط و اقتضائات هر کلاس، نوع خاصی از سبک مدیریتی را به کار می‌گیرند، به نحوی که فراگیران نیز به دلیل ویژگی‌های شخصیتی و مبانی انگیزشی و تصوراتشان از مدرس و کلاس درس، در مقابل آن واکنش نشان می‌دهند (لی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۵). لذا در این حالت، مدیریت کلاس درس به فرایند کنش و واکنش متقابل تبدیل می‌شود که فراگیران خود را مجزای از آن نمی‌دانند و لذا از آن تأثیر می‌پذیرند. این تأثیر نیز به نوبه خود بر رفتار و واکنش آنها نسبت به استاد درس نمایان می‌شود.

مقایسه دیدگاه دانشجویان دختر و پسر در مورد عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید نیز نشان داد که تفاوت معناداری بین فراوانی دیدگاه دانشجویان دختر و پسر در زمینه عوامل پنجگانه وجود دارد. به خصوص اینکه دانشجویان دختر، اهمیت تقریباً یکسانی برای تخصص و شخصیت استاد قایل هستند؛ در حالی که پسران تخصص استاد را مهم‌ترین عامل دانسته‌اند. به علاوه دانشجویان پسر نسبت دانشجویان دختر تأکید بیشتری بر نحوه ارزشیابی استاد از دانشجو داشتند. علت این تفاوت دیدگاه را می‌توان به انتظارات متفاوت آنها از اساتید و یا انگیزه‌های متفاوت تحصیلی در بین آنها نسبت داد. در این باره معروفی و همکاران (۱۳۸۶) نیز به این نتیجه رسیدند که سن، جنس، نژاد و ملیت از جمله عوامل مهمی هستند که بر ارزشیابی از اساتید تأثیرگذار خواهند بود. برخی از تحقیقات نشان داده‌اند که بین ارزشیابی دانشجو و جنسیت یا ارتباطی وجود ندارد و یا ارتباط اندکی وجود دارد. به عنوان مثال، کیرستد و دریل<sup>۲</sup> (۱۹۸۸)

1. Lee

2. Kierstead & Drill



در مطالعه خود دریافتند که دانشجویان زن و مرد به طور یکسانی اساتید خود را ارزیابی می‌کنند. به باور آنها شاید به این دلیل که هر دو جنس انتظارات یکسانی از سطح شایستگی اساتید خود دارند.

یافته‌های تحقیق نشان داد که از نظر دانشجویان در دانشکده‌های مختلف به جز دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی و علوم انسانی، عامل تخصص استاد به عنوان مؤثرترین عامل در ارزشیابی اساتید به شمار می‌آید. همچنین از نظر دانشجویان در همه دانشکده‌ها به جز دانشکده علوم انسانی، مدیریت کلاس درس به عنوان کم‌اثرترین عامل محسوب می‌شود. در تأیید این نتیجه می‌توان گفت دانشجویان با دلایل و انتظارات متفاوتی وارد دانشگاه می‌شوند که این امر منجر به شکل‌گیری نگرش‌های مختلفی از مهم‌ترین و حساس‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین آنها نسبت به مطالب درسی، نمره نهایی کسب شده، اساتید و تخصص آنها می‌شود (جونز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). بدین ترتیب هر چه نگرش دانشجو نسبت به درس و مدرس مثبت‌تر باشد و یا مفاهیم ارائه شده با علاقه‌ها و تجربیات آنها انطباق بیشتری داشته باشد، امتیاز کسب شده استاد اکتسابی در ارزشیابی دانشجویان افزایش می‌یابد (کاشین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). علاوه بر این، از نظر صادقی و حسینی (۱۳۸۷) نیز چون ساختار کلی موضوع درس و به طور کلی ماهیت رشته‌های غیر علوم پایه به گونه‌ای است که پراکنده‌گویی و عدم ارائه مفاهیم منسجم و سازماندهی شده توسط اساتید، نگرانی چندانی در باره از دست دادن چیزی در دانشجویان ایجاد نمی‌کند و لذا از نظر دانشجویان این گونه رشته‌ها، تخصص استاد به عنوان مؤثرترین عامل در ارزشیابی اساتید به شمار نمی‌آید. جالب است که از نظر دانشجویان دانشکده‌های علوم انسانی و علوم تربیتی و روانشناسی، شخصیت استاد حائز رتبه نخست گردیده است و تخصص استاد در مرتبه دوم قرار گرفته است.

بنابر یافته‌های دیگر تحقیق، از دیدگاه دانشجویان مؤثرترین ابعاد در عامل تخصص استاد مربوط به سه بُعد آمادگی علمی استاد، مشاوره به دانشجویان و تحقیقات و مقالات علمی آنها بود. جونز (۱۹۹۹) معتقد است وقتی که اساتید در ارائه مطالب، آمادگی لازم را ندارند و صحبت‌های پراکنده می‌کنند، دانشجویان نگران می‌شوند. این نگرانی در رشته‌های علوم پایه، مهندسی، علوم کشاورزی و معماری به دلیل ماهیت رشته و ساختار موضوع درس شدت بیشتری دارد (صادقی و حسینی،

۱۳۸۷). از نظر فولر<sup>۱</sup> (۱۹۸۷) نیز مهم‌ترین عامل ایجاد نگرش مثبت دانشجویان نسبت به مدرس، تخصص و فعالیت‌های علمی وی می‌باشد. از نظر وی چنانچه سایر اجزای نظام آموزشی، برنامه‌ها و وسایل آموزشی به طور مرتب تدوین شوند، اما مجری برنامه‌ها از کم و کیف آنها مطلع نباشد و تخصص مربوط به موضوع تدریس را نداشته باشد، دانشجویان او را در سطح پایینی ارزیابی می‌کنند.

دومین بُعد مؤثر در عامل تخصص، مربوط به بُعد مشاوره علمی استاد به دانشجو می‌باشد. ادهمی و علیزاده (۱۳۸۷) به این نتیجه رسید که مشاوره می‌تواند عامل مؤثری برای حل بسیاری از مسائل دانشجویان باشد. ارائه ناکافی راهنمایی و مشاوره، دستیابی به اهداف آموزشی را دچار مشکل می‌نماید. در مقابل راهنمایی و مشاوره تحصیلی، موجب بازدهی و کارآمدی بیشتر نظام آموزشی، افزایش پیشرفت و کاهش افت تحصیلی دانشجویان می‌گردد (شفیع‌آبادی، ۱۹۹۹). همچنین بنا به برخی مطالعات انجام شده، یادگیری تا حد زیادی تحت تأثیر کیفیت راهنمایی و مشاوره‌های ارائه شده توسط اساتید قرار دارد. دانشجویان نیز راهنمایی و مشاوره اساتید را در کنار مطالعات خود مهم تلقی می‌کنند (نیک‌زاد، ۱۳۹۰). سومین بُعد مرتبط با عامل تخصص استاد مربوط به تحقیقات و مقالات علمی آنها می‌باشد. در این باره جکوبس<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) در گزارش پژوهشی خود نشان داد بین تولیدات پژوهشی اساتید با ارزشیابی از آنها توسط دانشجویان رابطه مثبت، معناداری وجود دارد.

از دیدگاه دانشجویان، مؤثرترین ابعاد در عامل شخصیت /استاد به ترتیب مربوط به بُعد منش، واقع‌بینی و مسئولیت‌پذیری اساتید می‌باشد. مطابق با تحقیقات انجام شده، ویژگی شخصیتی و رفتار اساتید با ارزشیابی دانشجویان از آنها ارتباط دارد. به این ترتیب که دانشجویان از اساتیدی که متخصص، صمیمی، برون‌گرا و علاقه‌مند به تدریس هستند، با ارزشیابی بالا ق‌دردانی می‌کنند (مورای، راشتون و پانون<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰؛ معروفی و همکاران، ۱۳۸۶). دومین و سومین بُعد مرتبط با عامل شخصیت استاد، واقع‌بینی و رفتار عادلانه اساتید و مسئولیت‌پذیری آنها می‌باشد. در همین راستا گلداشمیت<sup>۴</sup> (۱۹۸۸) و پرل‌برگ<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) نیز به این نتیجه رسیدند که مقوله تدریس،

1. Fuller

2. Jacobs

3. Murray; Rush ton & Paunone

4. Goldschmit

5. Perelberg

به عنوان فنی‌ترین و اصلی‌ترین کارکرد در نظام‌های آموزشی و به خصوص آموزش عالی تلقی می‌شود لذا باید به‌گونه‌ای ماهرانه باشد و مدرسان نسبت به آن مسئولیت‌پذیر و پاسخگو باشند. البته رفتار عادلانه استاد در جریان تدریس و تعاملات مرتبط با آن و واقع‌بینی وی نسبت به ابعاد مختلف مرتبط با تدریس از محتوا تا ارزشیابی و سایر فعالیت‌های یادگیری، دور از چشم و ذهن دانشجویان نخواهد ماند.

در موضوع ارتباط استاد و دانشجو نیز از نظر دانشجویان، سه بُعد احترام به دانشجو، توجه استاد به مسائل دانشجویان و تبعیض قائل نشدن بین آنان به ترتیب از ابعاد مؤثر بر ارزشیابی اساتید به شمار می‌آیند. بنا به نظر شوب (۲۰۰۳) احترام به فراگیران، شناسایی نقاط قوت و تقدیر از آنها، نشانه توانایی استاد در رهبری کلاس می‌باشد که بر نگرش دانشجویان از وی اثر تعیین‌کننده‌ای خواهد گذاشت. از نظر گود و برافی<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) آگاهی و هوشیاری مدرس نسبت به مسائل فراگیران، به کارگیری نشانه‌های مشخص و تعریف شده به منظور جلب توجه فراگیران و ارزش یکسان قائل شدن برای فراگیران، با نگرش مثبت آنها نسبت به استاد مرتبط می‌باشد. در عامل ارزشیابی/اساتید از نظر دانشجویان، سه بُعد شیوه نمره‌دهی، شیوه امتحان‌گیری و چگونگی تصحیح برگه‌ها توسط اساتید به ترتیب از مهم‌ترین ابعاد مؤثر بر ارزشیابی از آنها محسوب می‌شوند. از نظر ولفانگ و گلیکمن<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) شیوه نمره‌دهی اساتید یکی از حلقه‌های فرایند ارزشیابی آنان به شمار می‌آید که بر چگونگی ارزشیابی دانشجویان از آنها مؤثر خواهد بود. علاوه بر این، جکوبس (۲۰۰۴) نیز از این فرایند به عنوان معامله متقابل بین استاد و دانشجو یاد می‌کند و معتقد است هنگامی که مدرس از دانشجو با دادن نمره خوب تشکر می‌کند، دانشجو نیز با ارزشیابی خوب به او پاسخ می‌دهد. علاوه بر این، از آنجا که شیوه امتحان‌گیری اساتید از یک سو بیانگر کیفیت یادگیری فراگیران می‌باشد و از سوی دیگر بر برنامه‌ها و روش‌های آموزشی وی مؤثر خواهد بود، از نظر دانشجویان به عنوان دومین بُعد مؤثر در ارزشیابی اساتید به شمار آمده است. در این باره از نظر پاشاشریفی (۱۳۸۵) سریع‌ترین و مناسب‌ترین راه برای تغییر کیفیت یادگیری فراگیران، تغییر در روش ارزشیابی است. لذا چون شیوه امتحان‌گیری اساتید بیانگر تصویری از وضعیت پیشرفت تحصیلی فراگیران و ابعاد مختلف یادگیری آنان به‌شمار می‌آید، به عنوان دومین عامل مؤثر در ارزشیابی اساتید مورد توجه دانشجویان قرار گرفته است.

1. Good &amp; Brophy

2. Wolfange &amp; Glickman

سومین بُعد مؤثر در ارزشیابی اساتید در حوزه ارزشیابی اساتید نیز مربوط به بُعد شیوه تصحیح اوراق امتحانی است. در تأیید این یافته، شاید بتوان گفت از آنجا که شیوه سنجش یادگیری فراگیران، اطلاعات با ارزشی در مورد چگونگی یادگیری آنها در جهت نیل به اهداف آموزشی فراهم می‌سازد، و از سوی دیگر دادن بازخورد به دانشجویان از این راه سبب کسب آگاهی آنها از نقاط قوت و ضعف خود می‌شود (پاشاشریفی، ۱۳۸۰)، نحوه تصحیح برگه‌ها توسط اساتید به عنوان امری مهم تلقی می‌شود که ارزشیابی دانشجویان از اساتید را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از نظر دانشجویان، ابعاد مربوط به عامل مدیریت کلاس درس نیز به ترتیب اهمیت و تأثیری که بر ارزشیابی از اساتید دارند، شامل وجود جو کلاسی پر نشاط، حضور و غیاب استاد و توانایی کنترل کلاس می‌باشد. گاف<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۶) و رمزدن (۱۹۹۹) به این نتیجه رسیدند که محیط‌های متفاوت یادگیری موجب بروز پاسخ‌ها و رفتارهای متفاوتی از سوی دانشجویان خواهد شد. به نحوی که ایجاد یک محیط شاد، سرزنده و سرشار از دوستی، همدلی، مسئولیت‌پذیری و نظم و انضباط بر پیشرفت تحصیلی فراگیران و در نتیجه بر ارزشیابی آنها از اساتید مؤثر خواهد بود. علاوه بر این، از نظر آندرسون (۱۹۸۷) به دلیل آنکه در کلاس‌های جذاب، بین یاددهنده و یادگیرنده رابطه مثبت، پویا و همراه با احترام متقابل، مشارکت و رضایت درونی برقرار است، چگونگی ارزشیابی مدرسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

حضور و غیاب اساتید یکی دیگر از ابعاد مؤثر در ارزشیابی دانشجویان در حوزه مدیریت کلاس درس به‌شمار می‌آید. امینی و هنردار (۱۳۸۷) گزارش کردند که سخت‌گیری و کنترل دقیق و بیش از حد استاد در کلاس درس، در پایین آمدن نمره او مهم تلقی می‌شود. تمیزی‌فر (۱۳۷۹) دریافت که سخت‌گیری و کنترل دقیق دانشجویان، به عنوان عامل مخدوش‌کننده تحلیل نتایج ارزشیابی اعضای هیأت علمی محسوب نمی‌شود، بلکه منجر به بی‌علاقگی فراگیران به درس مورد تدریس می‌گردد. آخرین بُعد مؤثر در ارزشیابی از نظر دانشجویان در عامل مدیریت کلاس درس، مربوط به بُعد توانایی کنترل کلاس درس توسط اساتید می‌باشد. گروهی از محققان نیز معتقدند که چون توانایی کنترل و مدیریت کلاس درس، میزان اشتغال فراگیران در فعالیت‌های کلاسی را افزایش می‌دهد، بر نگرش دانشجویان نسبت به استاد مؤثر خواهد بود (رمزدن، ۲۰۰۱). لی و همکاران (۲۰۰۵) نیز معتقدند که وجود قوانین و برنامه‌های مشخص و قابل پیش‌بینی در کلاس درس علاوه بر اینکه زندگی و تلاش را در کلاس به جریان می‌اندازد، در ارزشیابی یادگیرندگان از اساتید نیز مؤثر خواهد بود.

در مجموع می‌توان گفت که ارزشیابی دانشجویان از اساتید، فرایندی چند بُعدی و متأثر از عوامل و عناصر متعددی است که در این تحقیق، عواملی مانند تخصص استاد، شخصیت استاد، رابطه استاد و دانشجو، ارزشیابی استاد از دانشجویان و مدیریت کلاس درس توسط استاد به صورت زمینه‌ای<sup>۱</sup> شناسایی شده است. لذا توجه به آنها از سوی اساتید حائز اهمیت است. البته چنین یافته‌ای نافی نقش و تأثیر سایر ابعاد و عوامل مؤثر در ارزشیابی اساتید و ضرورت توجه برای بهبود و توسعه هر یک از آنها نیست. در پایان پیشنهاد می‌گردد که با توجه به اینکه ارزشیابی اساتید به عنوان راهبردی مهم در ارتقا کیفیت آموزش به شمار می‌آید و از آنجا که پاسخگویی دقیق فراگیران، به عنوان رکن مهم نظام آموزشی، به کارآمدی هر چه بیشتر این روند یاری می‌رساند، مطلوب خواهد بود که عوامل و عناصر شناسایی شده در این پژوهش، در فرم‌های ارزشیابی دانشجویان از اساتید لحاظ شود. از سوی دیگر لازم است تا نتایج چنین پژوهش‌هایی در اختیار اساتید قرار داده شود تا با کیفیت بهتری به برقراری رابطه با دانشجویان و مدیریت کلاس درس خود بپردازند. همچنین با توجه به اینکه ارزیابی دانشجویان از اساتیدشان متأثر از نگرش‌ها، علاقه‌ها و ادراک آنها می‌باشد لازم است با تکرار چنین پژوهش‌هایی در حوزه‌های وسیع‌تر دانشگاهی، همه عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان شناسایی شود تا با اطمینان بیشتری فرم‌های ارزیابی تدوین گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود تا در پژوهشی مستقل عوامل مؤثر بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه اساتید بررسی و نتیجه‌های آن با یافته‌های این پژوهش مقایسه شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- آقامیرزایی، طاهره؛ صالحی عمران، ابراهیم و رحیم‌پور کامی، باقر (۱۳۹۳). عوامل مؤثر بر ارزشیابی عملکرد اعضای هیأت علمی توسط دانشجویان. *دو ماهنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی*، ۷(۱): ۵۸ - ۶۲.
- ادهمی، اشرف و محمدعلیزاده، سکینه (۱۳۸۷). نظرات دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد عملکرد اساتید در زمینه مشاوره و راهنمایی تحصیلی. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۵(۲): ۹۴-۱۰۱.
- اشرف، حسین؛ صبری، محمدرضا و حق‌پناه، سزانه (۱۳۸۱). تعیین مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر ارزشیابی آموزشی استاد از دیدگاه دانشجویان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۷: ۱۴-۱۵.
- امینی، میترا و هنردار، مرضیه (۱۳۸۷). ارزشیابی استاد از دیدگاه اساتید و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی سمنان. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان*، ۹(۳): ۱۷۱-۱۷۷.
- بادله، محمدتقی؛ چرکزی، عبدالرحمن؛ حسینی، سید عابدین؛ روحی، قنبر؛ ثناگو، اکرم و جعفری، سید یعقوب (۱۳۹۱). عوامل تأثیرگذار بر عملکرد اساتید در تدریس دروس نظری از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گلستان. *مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی*، ۹(۲): ۵۶-۶۴.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۰). *ارزشیابی آموزشی*. تهران، انتشارات سمت.
- شریفی، حسن پاشا (۱۳۸۵). سخن سردبیر مهمان. *نوآوری‌های آموزش*، شماره ۱۸، ۵(۸).
- پیمان، هادی؛ زریان، امینه؛ صادقی فر، جمیل؛ علیزاده، مریم؛ یعقوبی، منیره؛ یمانی، نیکو؛ رستمی، آریتا و دل‌پیشه، علی (۱۳۸۹). ویژگی‌های یک استاد توانمند از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه‌نامه توسعه آموزش)*، زمستان، ۱۰(۵): ۱۱۳۱-۱۱۳۹.
- ترک‌زاده، جعفر (۱۳۸۸). روش پژوهش فرایند چرخه‌ای تحلیل، روشی برای گردآوری، تحلیل و استنتاج از داده‌های کیفی پربعد در مسیر توسعه دانش مدیریت اسلامی. *روش‌شناسی علوم انسانی*، ۱۵(۶۱): ۱۲۳-۱۴۲.
- تمیزی فر، بابک؛ نجفی، مصطفی و سمیعی‌نسب، محمدرضا (۱۳۷۹). آیا نتایج ارزشیابی اعضای هیأت علمی از دیدگاه دانشجویان با نمرات دانشجویان از آن درس ارتباط دارد؟ *مجله دانشکده پزشکی*، ویژه‌نامه چهارمین همایش کشوری آموزش پزشکی: ۲۱.

- رنجبر، منصور؛ وحیدشاهی، کوروش و محمودی، میترا (۱۳۸۵). بررسی دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران در مورد ارزشیابی استادان توسط دانشجویان سال ۱۳۸۴. *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۱۶ (۵۶): ۱۲۶-۱۳۵.
- سیف، علی اکبر (۱۳۸۵). *روانشناسی پرورشی*. ویراست پنجم. تهران: آگاه.
- شکورنیا، عبدالحسین؛ ملایری، علیرضا؛ ترابپور، مسعود و صبوری، مریم (۱۳۸۵). ارتباط بین نمره ارزشیابی استاد با معدل تحصیلی دانشجویان. *مجله ایرانی در علوم پزشکی*، ۶ (۱).
- شکورنیا، عبدالحسین و مطلق، محمداسماعیل (۱۳۸۰). ارزشیابی استاد و ارتقای کیفیت. خلاصه مقالات اولین همایش کشوری ارزیابی و اعتباربخشی، اهواز، دانشگاه علوم پزشکی.
- صابری، فرزانه؛ اکبری، حسین؛ باقری؛ اعظم؛ حسینیان، معصومه و صبوری، مریم (۱۳۸۴). بررسی نظرات اساتید و دانشجویان در مورد فرم ارزشیابی اساتید علوم پایه توسط دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کاشان. خلاصه مقالات هفتمین همایش کشوری آموزش پزشکی، تبریز (۸۶).
- صادقی، عباس و حسینی، فاطمه (۱۳۸۷). بررسی دیدگاه‌های دانشجویان در مورد تدریس مطلوب در دانشگاه گیلان. *مجله آموزش عالی*، ۱ (۲): ۱۲۳-۱۴۸.
- عابدینی، محمدرضا؛ عباسی، علی؛ مرتضوی، فتحیه و بیجاری، بیتا (۱۳۹۱). عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی بیرجند. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۲ (۶): ۴۳۹-۴۴۷.
- علی‌اصغرپور، منصوره؛ منجمد، زهرا و بحرانی، ناصر (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر ارزشیابی دانشجو از استاد: مقایسه دیدگاه اساتید با دانشجویان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۰ (۲): ۱۸۶-۱۹۵.
- فتاحی، زهرا؛ موسی‌پور، نعمت‌الله و حقدوست، علی اکبر (۱۳۸۴). روند تغییرات کیفیت آموزشی مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کرمان؛ *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*؛ ۲ (۲): ۶۳-۷۱.
- قانع‌راد، محمدمین و ابراهیم‌آبادی، حسین (۱۳۸۹). تأثیر ساختار اجتماعی آموزش بر عملکرد دانشجویان. *مجله آموزش عالی*، ۲ (۴): ۱-۲۷.

- قربانی، راهب؛ حاجی آقاجانی، سعید؛ حیدری‌فر، معصومه؛ انداده، فاطمه و شمس‌آبادی، مرضیه (۱۳۸۷). بررسی دیدگاه دانشجویان دانشکده پرستاری و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان در خصوص ویژگی‌های یک استاد خوب دانشگاهی، کومش، ۱۰ (۳۰): ۷۷-۸۳.
- ماشینی، جمیله (۱۳۷۰). عوامل مؤثر بر موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان. تعلیم و تربیت، شماره ۷.
- مشیری، زهرا؛ بقایی، رحیم و احتسابی، علیرضا (۱۳۸۲). بررسی ویژگی‌های یک استاد خوب از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در سال ۱۳۸۰. مجموعه مقالات همایش کشوری آموزش پزشکی، تهران: دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.
- مظلومی، سعید؛ احرام‌پوش، محمدحسین؛ کلاتر، مهدی؛ کریمی، حسین و حرازی، محمدعلی (۱۳۸۱). بررسی خصوصیات یک استاد خوب از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، شماره ۷.
- معروفی، یحیی؛ کیامنش، علیرضا؛ مهرمحمدی، محمود و علی‌عسگری، مجید (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت تدریس در آموزش عالی: بررسی برخی دیدگاه‌ها. مطالعات برنامه‌درسی، ۲ (۱): ۸۱-۱۱۲.
- معدن‌دار آرانی، عباس و پاریاد، رحمان (۱۳۹۰). بررسی رابطه محبوبیت اجتماعی اعضای هیأت علمی با ارزشیابی دانشجویان از آنان در دانشگاه لرستان. دو فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۳ (۴): ۹۷-۱۱۶.
- وکیلی، عابدین؛ حاجی آقاجانی، سعید؛ رشیدی‌پور، علی و قربانی، راهب (۱۳۸۹). بررسی عوامل تأثیرگذار بر ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان: یک مطالعه جامع در دانشگاه علوم پزشکی سمنان. کومش، ۱۲ (۲): ۹۳-۱۰۳.
- ولف، ریچارد (۱۳۷۱). ارزشیابی آموزشی: مبانی سنجش توانایی و بررسی برنامه. ترجمه علیرضا کیامنش؛ انتشارات مرکز نشر دانشگاهی.

- Axelrod, P. (2007). A History of Good Teaching: Student Perspectives Presented as the 2007 David C. Smith Lecture on November 1, Retrieved July 22, 2008 from [www.cou.on.ca/content/objects/DavidSmithLecture2007.pdf](http://www.cou.on.ca/content/objects/DavidSmithLecture2007.pdf)



- Bland C. J.; Wersal, L.; Vanloy, W. & Jacott, W. (2002). Evaluating faculty performance: a systematically designed and assessed approach. *Acad Med*, 77 (1): 15 – 30.
- Best, J. & Addison, W. (2000). A Preliminary Study of Perceived Warmth of Professor and Student Evaluations. *Teaching Psychology*, No. 2.
- Cashin, W. E. & Downey, R. G. (1992). Using Global Student Ratings Items for Summative Evaluations. *Journal of educational Psychology*, 84 (4): 563-572.
- Crumbley, L.; Henry, B. K. & Kratchman, S. H. (2001). Students' Perceptions of the Evaluation of College Teaching. *Quality Assurance in Education*, 9: 197-207.
- Emery C., Kramer T. & Tian R. (2001). Customers vs Products: Adopting an Effective Approach to Business Students. *Quality Assurance in Education*. 9(2): 110-15.
- Fuller, B. (1987). School Effects in the Third World. *Journal of Education Research*. 57(3): 255 – 292.
- Gaff, J. G.; Crombag, H. F. M. & Chang, T. M. (1986). Environmental for Learning in a Dutch University. *Higher Education*, 5: 285 – 299.
- Goe, L.; Bell, C. & Little, O. (2008). *Approaches to evaluating teacher effectiveness: A research synthesis*. Washington, D. C.: National Comprehensive Center for Teacher Quality.
- Goldshmid, M. L. (1988). The Evaluation and Improvement of Teaching in Higher Education. *Higher Education*, 44: 596 – 604.
- Good, T. & Brophy (1995). *Contemporary Educational Psychology* (5<sup>th</sup> Ed.). New York: Harper Collins.
- Hake, R. R. (2002). Problems with student evaluation. Is assessment the remedy? Available from <http://www.stu.ca/hunt/take.htm>.
- Irby, D. M.; Gillmore, G. M. & Ramsey, P. G. (1987). Factors affecting ratings of clinical teachers by medical students and residents. *Journal of Medical Education*, 62: 1-7
- Jacobs, L. C. (2004). *Student Ratings of College Teaching: What Research Has to Say*. Indiana University Bloomington. IU Bloomington Evaluation Services & Testing Franklin Hall 014, 601 E. Kirkwood Ave. Bloomington, in 47405.
- Jones, C. (1999). From the Sage on the Stage to what Exactly? Description and the Place of the Moderator in Co-operative and Collaborative Learning. *ALT-J, the Association for Learning Technology Journal*, 7(2): 27 – 36.
- Joshi, R.; Ling, F. W. & Jaeger, J. (2004). Assessment of a 360-degree Instrument to Evaluate Residents' Competency in Interpersonal and Communication Skills. *Acad Med*, 79:458 – 463.

- Kember, D., Leung, D. Y. P., & Kwan, K. P. (2002). Does the Use of Student Feedback Questionnaires Improve the Overall Quality of Teaching? *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 27(5): 411–425.
- Kierstead, D., D' Agostino, P. & Drill, H. (1988). Sex Role Stereotyping of College Professors: Bias in Students Ratings of Instructors. *Journal of Educational Psychology*, 80: 342-344.
- Lee, Gui-Ro, et al. (2005). Phase I BK21 Program Achievements Analyzed by International and Domestic Experts, Policy Research Project 2005-26, Ministry of Education and Human Resource Development.
- Murray, H. G., Rushton, J. P. & Paunonen, S. V. (1990). Teacher Personality Traits and Student Instructional Ratings in Six Types of University Courses. *Journal of Educational Psychology*. American Psychological Association .82(2): 250-261.
- Perlberg, A. (1999). When Professors Confront Themselves: Towards a Theoretical Conceptualization of Video Self-Confrontation in Higher Education. *Higher Education*, (12): 633-63.
- Ramsden, P. (2001). *Strategic Management of Teaching and Learning*, in Rust, C. (ed.) *Improving student learning strategically*, pp: 1–10. Oxford: Oxford Centre for Staff and Learning Development, Oxford Brookes University.
- Ramsey, P. G.; Gillmore, G. M. & Irby, D. M. (1988). Evaluating Clinical Teaching in the Medicine Clerkship. *Journal of General Internal Medicine*, 3: 35 – 55.
- Radmacher, S. & Martin, D. (2001). Identifying significant Predictors of Student Evaluations of Faculty through Hierarchical Regression Analysis. *Journal of Psychology*, No. 135.
- Sarantakos, S. (1998). *Social Research*, 2nd edn, Australia, South Melbourne: MacMillan.
- Shobe, Robert (2003). Respecting Diversity: A classroom Management Technique- a Survey of Incarcerated Adult students, *Journal of Correctional Education*, 54(2): 60-64.
- Vargas, J. (2001). Improving Teaching Performance. In D. Royse (ed). *Teaching Tips for College and University Instructors: A Practical Guide*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Wolfgang, C. H. & Glickman, C. D. (1986). *Solving Discipline Problems: Strategies for Classroom Teachers* (2nd ed.), Allyn and Bacon, Boston.
- Yanker, P. & Yanker, J. (2003). Are Student Evaluations of Teaching Valid? Evidence from an analytical Business Core Course. *Journal of Education for Business*, July/ August.