



Paper Type: Original Article



The Impact of Student Feedback on Improving Educational Quality: A Case Study of the Faculty of Computer Science, Herat University

Seyyed Kamran Hosseini^{1,*}, Ahmad Faisal Akbari²

¹ Department of Software Engineering, Faculty of Computer Science, Herat University, Herat, Afghanistan; seyedkamranhosseini@gmail.com.

² Department of International Relations, Faculty of Law and Political Science, Herat University, Herat, Afghanistan; ahmadfaisalakbari@gmail.com.

Citation:



Hosseini, S. K., & Akbari, A. F. (2025). The impact of student feedback on improving educational quality: A case study of the faculty of computer science, Herat University. *Applied studies in educational management and e-learning*, 2(3), 129-139.

Received: 10/04/2025

Reviewed: 01/06/2025

Revised: 14/08/2025

Accepted: 17/09/2025

Abstract

Purpose: This study investigates the impact of student feedback on improving educational quality in the Faculty of Computer Science at Herat University. The central research question addresses how the current feedback system affects educational quality. The main hypothesis posits that systematic integration of student feedback, along with improved methods of collection, analysis, and application, can significantly enhance the quality of teaching and learning from the perspectives of both students and lecturers.

Methodology: A cross-sectional design was employed across three consecutive semesters (spring 2024, Fall 2024, and Spring 2025). A total of 411 questionnaires (15 items) were completed by randomly selected students of the Computer Science Faculty. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics (version 29). Quantitative variables were summarized using the median, while qualitative variables were presented as percentages. Associations between categorical variables were tested with Chi-square, considering $p < 0.05$ as statistically significant.

Findings: The results demonstrated that student feedback serves as a dynamic and influential mechanism for enhancing educational quality, with a positive effect on lecturer performance and overall departmental outcomes.

Originality/Value: Student feedback plays a vital role in fostering a responsive and continuously improving academic environment. Its systematic implementation can substantially contribute to advancing the quality of higher education.

Keywords: Student satisfaction, Continuous improvement, Herat university, Educational quality.



Corresponding Author: seyedkamranhosseini@gmail.com

<https://doi.org/10.48313/asemel.v2i2.76>

Licensee. **Applied Studies in Educational Management and E-Learning**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



تاثیر بازخورد محصلان بر ارتقای کیفیت آموزشی: مطالعه موردی پوهنحی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات

سید کامران حسینی^۱، احمد فیصل اکبری^۲

^۱گروه مهندسی نرم افزار، دانشکده علوم کامپیوتر، دانشگاه هرات، واحد هرات، افغانستان.

^۲گروه روابط بین الملل، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه هرات، واحد هرات، افغانستان.

چکیده

هدف: این مطالعه به بررسی تاثیر بازخورد محصلان بر ارتقای کیفیت آموزشی در پوهنحی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات می پردازد. پرسش اصلی تحقیق آن است که سیستم بازخورد فعلی چگونه بر کیفیت آموزشی اثر می گذارد. فرضیه تحقیق بر این استوار است که ادغام نظام مند بازخورد محصلان، همراه با روش های اصلاح شده جمع آوری، تحلیل و به کار گیری، می تواند کیفیت آموزشی و یادگیری را از دیدگاه محصلان و اساتید به طور معناداری افزایش دهد.

روش شناسی پژوهش: پژوهش به صورت مقطعی و در طول سه سمستر متوالی (بهار ۱۴۰۳، خزان ۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴) در پوهنحی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات انجام شد. داده ها از طریق ۴۱۱ پرسش نامه ۱۵ سوالی جمع آوری گردید. نمونه ها با روش تصادفی ساده انتخاب شدند. داده ها با نرم افزار IBM SPSS (نسخه ۲۹) تحلیل گردید. متغیرهای کمی با میانه و متغیرهای کیفی با درصد گزارش شدند. ارتباط بین متغیرهای کیفی با آزمون χ^2 بررسی شد و سطح معنی داری ۰.۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته ها: نتایج نشان داد بازخورد محصلان به عنوان یک ساز و کار پویا و اثرگذار بر بهبود کیفیت عمل می کند و مسیر مثبتی را در بهبود عملکرد اساتید و ارتقای نتایج بخش ها ایجاد می نماید.

اصالت/ارزش افزوده علمی: بازخورد محصلان نقش اساسی در شکل دهی به محیط های پوهنتونی پاسخ گو و در حال بهبود مستمر دارد. به کار گیری نظام مند آن می تواند موجب ارتقای کیفیت آموزش عالی گردد.

کلیدواژه ها: بازخورد محصلان، بهبود مستمر، پوهنتون هرات، کیفیت آموزشی.

۱- مقدمه

در تلاش مستمر برای تعالی علمی، پوهنتون ها و موسسات تحصیلات عالی همواره به دنبال اصلاح و بهبود رویکردهای خود برای ارتقای کیفیت آموزشی هستند. در این میان، تضمین کیفیت و اعتباردهی یکی از عناصر کلیدی این نظام به شمار می آید [1]. با این حال، یکی از منابع مهم، اما کمتر مورد استفاده در این مسیر، بازخورد محصلان است. علی رغم آن که توان بالقوه بازخورد برای بهبود محیط های یادگیری بارها مورد تاکید قرار گرفته، گنجاندن موثر آن در روش های تدریس اغلب با موانع متعددی مواجه می شود [2]، [3]. در بسیاری موارد، اساتید یا به دلایل شخصی و ساختاری از بازخورد استقبال نمی کنند یا در به کار گیری موثر آن ناکام می مانند و در نتیجه فرصت های ارزشمندی برای بهبود فرآیند یاد دهی-یادگیری

از دست می‌رود [4]. اگرچه بازخورد محصلان ابزار مهمی برای سنجش کیفیت آموزشی محسوب می‌گردد، اما چگونگی اجرای دقیق آن و نحوه تاثیرگذاری آن بر بهبود واقعی آموزش هنوز به‌طور کامل روشن نیست [5].

ارتباط بین جمع‌آوری دیدگاه‌های محصلان و تبدیل آن به تغییرات موثر در محتوای درسی و شیوه‌های تدریس، نیازمند تحلیل عمیق و نظام‌مند است. این فرآیند در عین حال تحت تاثیر چالش‌هایی همچون کیفیت و زمان ارایه بازخورد و همچنین بحث در مورد عینیت و اعتبار ارزیابی‌های محصلان قرار دارد [2]، [6]. از همین‌رو، ظرفیت غنی بازخورد در بسیاری از محیط‌های آموزشی، به ویژه در سطوح تحصیلی، هنوز به‌طور کامل به‌کار گرفته نشده است. با توجه به اولویت یافتن رشد مداوم و پاسخ‌گویی به نیازهای محصلان در نظام تحصیلات عالی، بررسی نحوه بهره‌برداری بهینه از بازخورد محصلان امری ضروری است [3].

میکانیزم‌های موثر بازخورد نه تنها به بهبود عملکرد محصلان کمک می‌کنند، بلکه اساتید را نیز در اصلاح استراتژی‌های تدریس و طراحی برنامه درسی یاری می‌رسانند [4]، [7]، [8]. این تحقیق در زمینه بازخورد محصلان، برای پوهنچی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. هدف اصلی این تحقیق، بررسی تاثیر استفاده از بازخورد محصلان بر ارتقای کیفیت آموزشی در پوهنچی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات می‌باشد. در نهایت، این تحقیق با ارایه مطالعه‌ای موردی از پوهنچی علوم کامپیوتر، می‌کوشد تا الگویی موثر برای گنجاندن بازخورد در طرح‌های توسعه نهادینه ارایه دهد و به گفتمان وسیع‌تر ارتقای کیفیت آموزشی در سطوح تحصیلی یاری رساند.

پرسش اصلی تحقیق به شرح زیر است:

سیستم فعلی بازخورد محصلان در پوهنچی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات چگونه بر ارتقای کیفیت آموزشی تاثیر گذاشته است؟

برای پاسخ به این پرسش، فرضیه اصلی این مطالعه چنین بیان می‌شود: ادغام آگاهانه و سیستماتیک بازخورد محصلان، همراه با روش‌های بهبودیافته در گردآوری، تحلیل و استفاده از آن، از دیدگاه محصلان و کادر علمی منجر به بهبود قابل توجه در کیفیت تدریس و یادگیری در پوهنچی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات خواهد شد. این بهبود از طریق روش‌های تدریس تطبیقی، محتوای درسی هدفمندتر و تجربه تحصیلی عمیق‌تر برای محصلان نمایان خواهد شد.

۲- پیشینه تحقیق

ایده اصلی این تحقیق-این‌که بازخورد محصلان می‌تواند تاثیر کلیدی بر ارتقای کیفیت آموزشی ایفا کند، یکی از موضوعات مهم و رو به رشد در ادبیات علمی تحصیلات عالی است. بررسی‌های نظری و علمی زیادی در سطح بین‌المللی و داخلی به ابعاد مختلف این موضوع پرداخته‌اند؛ از جمله ماهیت بازخورد، موانع اجرایی، اثرات آن بر بهبود تدریس و نیاز به نهادینه‌سازی آن در ساختارهای تضمین کیفیت.

یکی از مفاهیم تکرار شونده در منابع علمی، تاکید بر تاثیر بازخورد محصلان به عنوان یک ابزار اساسی در ارزیابی موثریت تدریس و برنامه درسی است. نواک [3] استدلال می‌کند که بازخورد نباید صرفاً معیاری برای رضایت‌مندی باشد، بلکه باید به عنوان محرک اصلی اصلاح روش‌های تدریس محسوب گردد. او از یک تغییر رفتاری صحبت می‌کند که در آن، بازخورد به مرکز اصلی روند یاد دهی-یادگیری تبدیل می‌شود.

سورجلال [8] نیز در همین چارچوب، با الهام از رویکرد خدمات محور، محصلان را همانند مشتریان پوهنتون معرفی می‌کند که می‌توانند دیدگاه‌های ارزشمندی درباره کیفیت آموزشی ارایه نمایند.

با وجود این دیدگاه‌های مثبت، مطالعات تجربی به محدودیت‌های عملی در پیاده‌سازی موثر بازخورد اشاره دارند. برای نمونه، سیوچی و همکاران [9] و سورجلال [8] به چالش‌هایی مانند حجم زیاد دروس، ابزارهای نادرست بازخورد، تاخیر در اجرا و نبود تحلیل سیستماتیک اشاره می‌کنند. این دستاوردها نشان می‌دهند که اگرچه بازخورد ظرفیت بالایی دارد، در عمل اغلب به‌صورت سطحی اجرا می‌شود.

از زاویه‌ای عمیق‌تر، کارلس [7] نظریه "سواد بازخورد" را معرفی می‌کند که در آن، محصل نه تنها گیرنده بازخورد، بلکه تولیدکننده، تحلیل‌کننده و پاسخ‌دهنده فعال به آن است. این نگرش مشارکت محصلان را تقویت می‌دهد و آنان را در مرکز روند آموزشی قرار می‌دهد. با آن‌که این نظریه از پایه‌های فکری قوی برخوردار است، اما تا هنوز بررسی‌های عملی در زمینه‌های واقعی-به ویژه در رشته‌هایی مانند علوم کامپیوتر-ضرورت دارد تا موثریت آن در عمل ثابت شود.

مولینا موریرا و همکاران [2] نیز تاکید دارند که بازخورد باید بخش جدایی‌ناپذیر فرآیند تدریس و یادگیری باشد و به محصلان معلومات واضح، به موقع و تشویق‌کننده ارایه کند. این دیدگاه بر این اساس است که بازخورد موثر، نه تنها اشتباهات را اصلاح می‌کند، بلکه موفقیت‌ها را نیز برجسته می‌سازد. با آن‌که مطالعه آن‌ها راه‌کارهای عملی خوبی برای استادان ارایه می‌دهد، اما به صورت خاص به تفاوت‌های رشته‌ای-مثلاً میان علوم تکنولوژیکی و علوم اجتماعی-توجه عمیق نکرده است.

از سوی دیگر، مطالعه سپما و همکاران [10] در کشور استونیا بر دیدگاه استادان در خصوص بازخورد محصلان تمرکز داشته و نشان می‌دهد که استادان، بازخورد را هم به عنوان ابزار ارتقای مسلکی و هم به عنوان وسیله‌ای برای کنترل و ارزیابی اداری تجربه می‌کنند. در این مطالعه، مشارکت محدود محصلان، نبود سوالات معنادار و یک جانبه بودن سیستم بازخورد، از مشکلات کلیدی شناسایی شده‌اند. استادان خواهان تبدیل بازخورد به یک فرآیند تعاملی بین محصل، استاد و مدیریت بوده‌اند که از طریق آن بتوان رشد حرفه‌ای و اصلاح تدریس را به صورت موثرتر دنبال کرد.

مطالعات اخیر همچنین تاکید دارند که بازخورد موثر باید در قالب یک سیستم ساختاریافته و پاسخ‌گو نهادینه شود. فارکاس و همکاران [11] با استفاده از روش Q نشان داده‌اند که نیازهای محصلان متفاوت است و طراحی یکسان برای همه کافی نیست. سیوچی و همکاران [9] نیز بر اساس همین دیدگاه، به بازنگری فرم‌های بازخورد با مشارکت محصلان پرداخته‌اند.

تمرکز این مطالعات بر روش‌های داده محور، نقطه قوت آن‌هاست، اما توجه آن‌ها بیشتر بر ابزار و کمتر بر تحولات نهادی و فرهنگی بوده است. در ادبیات داخلی، هرچند تحقیقات اختصاصی درباره تاثیر بازخورد محصلان اندک‌اند، اما دو تحقیق مهم در زمینه تضمین کیفیت تحصیلات عالی افغانستان، جایگاه بازخورد را به خوبی روشن می‌سازند:

بهزاد و همکاران [12] با استفاده از روش نظریه داده بنیاد، الگویی بومی شده برای تضمین کیفیت تحصیلات عالی در افغانستان ارایه کرده‌اند. در این الگو، ارزشیابی‌های درونی، مشارکت محصلان و به کارگیری تکنولوژی برای تحلیل بازخورد از راهبردهای کلیدی عنوان شده‌اند که به وضوح تاثیر بازخورد را بر ارتقای کیفیت تثبیت می‌کنند.

آزارمی [13] نیز در بررسی وضعیت تضمین کیفیت در نهادهای تحصیلات عالی افغانستان، کم تجربه‌گی کادر کاری، نبود ابزار مناسب بازخورد و کمبود ساختارهای بومی ارزیابی آموزشی را به عنوان چالش‌های کلیدی شناسایی کرد. آزارمی [13] بر نیاز به استقلال نهادی و ظرفیت‌سازی برای استفاده موثر از بازخورد محصلان تاکید می‌ورزید.

۳- روش‌شناسی تحقیق

۳-۱- طرح تحقیق

این تحقیق به صورت مقطعی در جریان سه سمستر متوالی (بهار ۱۴۰۳، خزان ۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴) در پوهنهی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات انجام شد. هدف اصلی تحقیق، بررسی تاثیر بازخورد محصلان بر کیفیت آموزشی و تحلیل روابط بین بازخورد محصلان، شاخص‌های عملکرد بخش‌ها و نتایج سطح اساتید می‌باشد.

جمعیت هدف

جمعیت هدف تحقیق شامل تمامی محصلان پوهنهی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات در سه سمستر مذکور بود.

برآورد سائز نمونه

در مجموع ۴۱۱ محصل در این تحقیق شرکت کردند که شامل بازخوردهای آنان و داده‌های عملکرد نهادی بود.

روش انتخاب نمونه

نمونه شامل تحقیق از طریق روش نمونه‌گیری در دسترس^۱ و بر اساس محصلان حاضر در سمسترهای مورد مطالعه انتخاب گردید.

جمع‌آوری داده‌ها

داده‌ها از طریق پرسش‌نامه‌های ساختاریافته جمع‌آوری شد و همچنین از آمار رسمی عملکرد بخش‌ها در سه سمستر استفاده گردید. داده‌های کیفی به صورت نظرات باز محصلان نیز برای تکمیل یافته‌های کمی به کار رفت.

تحلیل داده‌ها

داده‌ها در برنامه *IBM SPSS Statistics (version 29)* تحلیل گردید. تحلیل توصیفی داده‌ها به صورت میانگین گزارش شد. تحلیل استنباطی با تقسیم مجموع نمرات بازخورد به دو دسته "نمره پایین" و "نمره بالا" برای هر سمستر انجام گردید و با استفاده از آزمون کای-اسکور^۲ روابط مورد بررسی قرار گرفت. سطح معنی‌داری ۰.۰۵ در نظر گرفته شد.

۴- یافته‌های تحقیق

این تحقیق در سه سمستر متوالی (بهار ۱۴۰۳، خزان ۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴) در بین بخش‌های مهندسی نرم‌افزار، سیستم‌های معلوماتی و مهندسی شبکه در پوهنهی علوم کامپیوتر انجام شده است. در هر سمستر محصلان اساتیدی که همراه آن‌ها صنف درسی دارند توسط فورم آنلاین ارزیابی نموده‌اند. این ارزیابی شامل منابع درسی، روش تدریس استاد، رفتار استاد همراه محصلان و روش ارزیابی محصلان توسط استاد می‌باشد. جدول ۱ تعداد محصلان و اساتید در ۳ سمستر را نشان می‌دهد.

جدول ۱- تعداد محصلان و اساتید در ۳ سمستر.

Table 1- Number of students and professors in 3 semesters.

تعداد فورم‌های ارزیابی		تعداد اساتید
بهار ۱۴۰۳		
مهندسی نرم‌افزار	46	3
سیستم‌های معلوماتی	27	2
مهندسی شبکه	48	4
خزان ۱۴۰۳		
مهندسی نرم‌افزار	49	3
سیستم‌های معلوماتی	36	3
مهندسی شبکه	36	4
بهار ۱۴۰۴		
مهندسی نرم‌افزار	58	4
سیستم‌های معلوماتی	61	5
مهندسی شبکه	50	4

¹ Convenience sampling² Chi-Square

نظر به جدول ۱، ۱۲۱ تن محصل در بهار ۱۴۰۳، ۱۲۱ تن محصل در خزان ۱۴۰۳ و ۱۶۱ تن محصل در بهار ۱۴۰۴ شرکت داشته بودند و ۹ تن استاد در بهار ۱۴۰۳، ۱۰ تن استاد در خزان ۱۴۰۳ و ۱۳ تن استاد در بهار ۱۴۰۴ مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش مهندسی نرم‌افزار در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش مهندسی نرم‌افزار.

Table 2- Results of the 3rd semester evaluation of the software engineering department.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
منابع درسی (کتاب/ لکچرنوت...) قابل فهم و مناسب مضمون است.	53.3	68.9	76.72
ساختار و حجم منابع درسی (کتاب/درس‌نامه) معیاری و مناسب است (داشتن فهرست، مقدمه، متن روان، اهداف هر درس، منابع، حجم مناسب - ۸۰ تا ۱۲۸ صفحه برای هر کریدیت).	56.5	65.3	84.05
تدریس مضمون بر اساس برنامه درسی (کورس پالیسی) که در آغاز شریک ساخته می‌شود به پیش می‌رود.	69.6	75.0	84.91
استاد برای تدریس مضمون تسلط داشته و آمادگی لازم می‌گیرد.	66.9	72.5	79.74
قدرت بیان و تفهیم استاد برای انتقال مطالب رضایت‌بخش است.	59.2	63.3	71.98
استاد محیط صنف و زمان را به گونه مناسب مدیریت می‌نماید.	64.1	73.0	83.19
رفتار استاد با محصلان به صورت منصفانه و احترام متقابل می‌باشد.	70.1	83.7	91.81
استاد به پرسش‌های محصلان به روحیه مناسب پاسخ می‌دهد.	71.7	80.6	85.34
استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض رفتار می‌نماید.	78.3	87.2	90.95
استاد از روش درس مشارکتی استفاده نموده و محصلان را در جریان درس سهیم می‌سازد.	69.6	72.5	80.17
استاد از روش‌های آموزشی متنوع (مثل کار گروهی، مباحثه و مناقشه، پرسش و پاسخ، تطبیقات، کار ساحوی) استفاده می‌کند.	58.2	56.1	72.84
استاد از وسایل کمک آموزشی مثل (پروژکتور، چارت، نقشه و ...) برای انتقال بهتر مفاهیم استفاده می‌کند.	57.6	77.0	86.21
پرسش‌های امتحان متنوع بوده و بر اساس منابع درسی تهیه می‌شود.	62.0	63.8	84.05
تقسیم نمرات جریان سمستر بر اساس فعالیت صنفی، ارزیابی روزمره یا صنفی و یا کارخانگی صورت می‌گیرد.	71.7	76.5	83.62
استاد در جریان سمستر از محصلان ارزیابی (روزمره، صنفی یا نیمه سمستر) می‌نماید.	66.9	68.9	82.76
میانگین عمومی	65.0	72.3	82.56

طوری‌که در جدول ۲ دیده می‌شود، بیشترین فیصدی رضایت محصلان رفتار استاد با محصلان به صورت منصفانه و احترام متقابل می‌باشد و کمترین فیصدی رضایت محصلان مربوط به منابع درسی قابل فهم و مناسب مضمون است.

نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش سیستم‌های معلوماتی در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش سیستم‌های معلوماتی.

Table 3- Evaluation results of the 3rd semester of the department of information systems.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
منابع درسی (کتاب/ لکچرنوت...) قابل فهم و مناسب مضمون است.	77.8	54.2	77.87
ساختار و حجم منابع درسی (کتاب/درس‌نامه) معیاری و مناسب است (داشتن فهرست، مقدمه، متن روان، اهداف هر درس، منابع، حجم مناسب - ۸۰ تا ۱۲۸ صفحه برای هر کریدیت).	76.9	52.8	77.05
تدریس مضمون بر اساس برنامه درسی (کورس پالیسی) که در آغاز شریک ساخته می‌شود به پیش می‌رود.	87.0	68.8	88.52
استاد برای تدریس مضمون تسلط داشته و آمادگی لازم می‌گیرد.	88.9	63.9	81.56
قدرت بیان و تفهیم استاد برای انتقال مطالب رضایت‌بخش است.	79.6	43.8	72.13
استاد محیط صنف و زمان را به گونه مناسب مدیریت می‌نماید.	74.1	53.5	79.1
رفتار استاد با محصلان به صورت منصفانه و احترام متقابل می‌باشد.	88.0	75.7	89.34
استاد به پرسش‌های محصلان به روحیه مناسب پاسخ می‌دهد.	88.0	71.5	84.02
استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض رفتار می‌نماید.	92.6	85.4	88.93
استاد از روش درس مشارکتی استفاده نموده و محصلان را در جریان درس سهیم می‌سازد.	77.8	68.1	78.28
استاد از روش‌های آموزشی متنوع (مثل کار گروهی، مباحثه و مناقشه، پرسش و پاسخ، تطبیقات، کار ساحوی) استفاده می‌کند.	63.0	48.6	74.59
استاد از وسایل کمک آموزشی مثل (پروجکتور، چارت، نقشه و ...) برای انتقال بهتر مفاهیم استفاده می‌کند.	71.3	76.4	88.11
پرسش‌های امتحان متنوع بوده و بر اساس منابع درسی تهیه می‌شود.	80.6	72.2	82.79
تقسیم نمرات جریان سمستر بر اساس فعالیت صنفی، ارزیابی روزمره یا صنفی و یا کارخانگی صورت می‌گیرد.	81.5	68.1	83.2
استاد در جریان سمستر از محصلان ارزیابی (روزمره، صنفی یا نیمه سمستر) می‌نماید.	75.0	65.3	77.46
میانگین عمومی	80.1	64.5	81.53

طوری که در جدول ۳ دیده می‌شود، بیشترین فیصدی رضایت محصلان رفتار استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض می‌باشد و کمترین فیصدی رضایت محصلان مربوط به قدرت بیان و تفهیم استاد برای انتقال مطالب رضایت‌بخش است. نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش مهندسی شبکه در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴- نتایج ارزیابی ۳ سمستر بخش مهندسی شبکه.

Table 4- Results of the 3rd semester evaluation of the network engineering department.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
منابع درسی (کتاب/ لکچرنوت...) قابل فهم و مناسب مضمون است.	73.4	79.4	65
ساختار و حجم منابع درسی (کتاب/درس‌نامه) معیاری و مناسب است (داشتن فهرست، مقدمه، متن روان، اهداف هر درس، منابع، حجم مناسب - ۸۰ تا ۱۲۸ صفحه برای هر کریدیت).	74.0	74.5	72.5
تدریس مضمون بر اساس برنامه درسی (کورس پالیسی) که در آغاز شریک ساخته می‌شود به پیش می‌رود.	88.0	83.2	83
استاد برای تدریس مضمون تسلط داشته و آمادگی لازم می‌گیرد.	67.2	82.1	67
قدرت بیان و تفهیم استاد برای انتقال مطالب رضایت‌بخش است.	60.4	74.5	61.5

جدول ۴- ادامه.
Table 4- Continued.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
استاد محیط صنف و زمان را به گونه مناسب مدیریت می نماید.	78.1	85.9	79
رفتار استاد با محصلان به صورت منصفانه و احترام متقابل می باشد.	80.7	84.2	87.5
استاد به پرسش های محصلان به روحیه مناسب پاسخ می دهد.	72.4	83.2	87
استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض رفتار می نماید.	91.2	88.0	88
استاد از روش درس مشارکتی استفاده نموده و محصلان را در جریان درس سهیم می سازد.	76.0	81.0	72
استاد از روش های آموزشی متنوع (مثل کار گروهی، مباحثه و مناقشه، پرسش و پاسخ، تطبیقات، کار ساحوی) استفاده می کند.	55.2	69.0	66
استاد از وسایل کمک آموزشی مثل (پروجکتور، چارت، نقشه و ...) برای انتقال بهتر مفاهیم استفاده می کند.	57.3	86.4	84
پرسش های امتحان متنوع بوده و بر اساس منابع درسی تهیه می شود.	78.7	84.2	78
تقسیم نمرات جریان سمستر بر اساس فعالیت صنفی، ارزیابی روزمره یا صنفی و یا کارخانگی صورت می گیرد.	84.9	90.2	83.5
استاد در جریان سمستر از محصلان ارزیابی (روزمره، صنفی یا نیمه سمستر) می نماید.	83.3	92.9	76
میانگین عمومی	74.7	82.6	76.67

طوری که در جدول ۴ دیده می شود، بیشترین فیصدی رضایت محصلان از ارزیابی های جریان سمستر می باشد و کمترین فیصدی رضایت محصلان مربوط به روش های آموزشی متنوع استادان است. نتایج ارزیابی ۳ سمستر پوهنهی علوم کامپیوتر در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵- نتایج ارزیابی ۳ سمستر پوهنهی علوم کامپیوتر.

Table 5- Evaluation results of the 3rd semester of the faculty of computer science.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
منابع درسی (کتاب/ لکچرنوت...) قابل فهم و مناسب مضمون است.	68.2	67.5	73.20
ساختار و حجم منابع درسی (کتاب/درس نامه) معیاری و مناسب است (داشتن فهرست، مقدمه، متن روان، اهداف هر درس، منابع، حجم مناسب - ۸۰ تا ۱۲۸ صفحه برای هر کزیدیت).	69.1	64.2	77.87
تدریس مضمون بر اساس برنامه درسی (کورس پالیسی) که در آغاز شریک ساخته می شود به پیش می رود.	81.5	75.6	85.48
استاد برای تدریس مضمون تسلط داشته و آمادگی لازم می گیرد.	74.3	72.8	76.10
قدرت بیان و تفهیم استاد برای انتقال مطالب رضایت بخش است.	66.4	60.5	68.54
استاد محیط صنف و زمان را به گونه مناسب مدیریت می نماید.	72.1	70.8	80.43
رفتار استاد با محصلان به صورت منصفانه و احترام متقابل می باشد.	79.6	81.2	89.55
استاد به پرسش های محصلان به روحیه مناسب پاسخ می دهد.	77.4	78.4	85.45
استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض رفتار می نماید.	87.3	86.9	89.29
استاد از روش درس مشارکتی استفاده نموده و محصلان را در جریان درس سهیم می سازد.	74.5	73.8	76.82

جدول ۵- ادامه.
Table 5- Continued.

معیار	بهار ۱۴۰۳	خزان ۱۴۰۳	بهار ۱۴۰۴
استاد از روش‌های آموزشی متنوع (مثل کار گروهی، مباحثه و مناقشه، پرسش و پاسخ، تطبیقات، کار ساحوی) استفاده می‌کند.	58.8	57.9	71.14
استاد از وسایل کمک آموزشی مثل (پروجکتور، چارت، نقشه و ...) برای انتقال بهتر مفاهیم استفاده می‌کند.	62.1	79.9	86.11
پرسش‌های امتحان متنوع بوده و بر اساس منابع درسی تهیه می‌شود.	73.7	73.4	81.61
تقسیم نمرات جریان سمستر بر اساس فعالیت صنفی، ارزیابی روزمره یا صنفی و یا کار خانگی صورت می‌گیرد.	79.4	78.3	83.44
استاد در جریان سمستر از محصلان ارزیابی (روزمره، صنفی یا نیمه سمستر) می‌نماید.	75.1	75.7	78.74
میانگین عمومی	73.3	73.1	80.25

طوری که در جدول ۵ دیده می‌شود، محصلان در پوهنچی علوم کامپیوتر به صورت عموم از رفتار استاد با محصلان به صورت عادلانه و بدون تبعیض رضایت‌مند بودند و بیشترین چالش در بخش روش‌های متنوع درسی اساتید بوده است. نمره کلی نظر به ۳ سمستر پوهنچی علوم کامپیوتر در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶- نمره کلی نظر به ۳ سمستر پوهنچی علوم کامپیوتر.
Table 6- Overall score according to 3 semesters of computer science.

سمستر	نمره پایین (<60)	نمره بالا (>60)	P-Value	Chi-Square
بهار ۱۴۰۳	59 (48.8%)	62 (51.2%)	0.002	12.145
خزانی ۱۴۰۳	55 (45.5%)	66 (54.5%)		
بهار ۱۴۰۴	51 (30.2%)	118 (69.8%)		

طوری که در جدول ۶ دیده می‌شود، تفاوت معنی‌داری بین نمرات در سمسترهای (بهار ۱۴۰۳، خزانی ۱۴۰۳ و بهاری ۱۴۰۴) وجود دارد. در سمسترهای جدید نمرات افزایش نموده است.

مناقشه

این تحقیق با بررسی داده‌های سه سمستر متوالی (بهار ۱۴۰۳، خزان ۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴) در پوهنچی علوم کامپیوتر پوهنتون هرات، تاثیر بازخورد محصلان را بر ارتقای کیفیت آموزشی تحلیل نموده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایت محصلان از تدریس اساتید در اکثر شاخص‌ها رو به بهبود بوده، اما در برخی موارد نیز نوسانات قابل توجهی به ثبت رسیده است. این الگوها نشان می‌دهد که بازخورد محصلان نه تنها یک ابزار کلیدی در بهبود کیفیت تدریس است، بلکه فهم و پاسخ‌گویی نهادی به آن پیچیدگی‌ها و بستر خاص خود را دارد.

در بخش مهندسی نرم‌افزار، یک سیر صعودی پایدار مشاهده شد: میانگین امتیازات بازخورد از ۶۵٪ در بهار ۱۴۰۳ به ۷۲٪ در خزان و سپس به ۸۲٪ در بهار ۱۴۰۴ افزایش یافت. این رشد تدریجی مشابه یافته‌های نواک [3] است که در تحقیق خود در پوهنتون اقتصاد بازخورد موثر، زمانی که به صورت سیستماتیک جمع‌آوری و بررسی شود، می‌تواند به بهبود چشم‌گیر در تدریس و یادگیری منجر شود.

برعکس، بخش سیستم‌های معلوماتی نوسانات شدیدی را تجربه کرد. این بخش با امتیاز نسبتاً بالا $80/2\%$ در بهار 1403 شروع کرد؛ اما در خزان همان سال دچار افت شدید به $64/54\%$ شد. هرچند این افت در بهار 1404 جبران گردید و میانگین به $81/53\%$ رسید، ولی این نوسانات مشابه چالش‌هایی است که سوروجلال [8] نیز در مورد بی‌ثباتی در پاسخ‌گویی به بازخورد، به ویژه در صنف‌های بزرگ و شرایط کاری سنگین استادان، گزارش داده است. بخش مهندسی شبکه نیز سیر نسبتاً باثباتی را طی نمود. امتیاز این بخش از $74/72\%$ در بهار 1403 به $72/58\%$ در خزان همان سال رسید و سپس اندکی به $76/68\%$ کاهش یافت. این تغییرات نشان‌دهنده یک پایداری نسبی در عملکرد تدریسی استادان آن بخش است.

در سطح پوهنچی، میانگین کلی نمرات از $73/29\%$ در بهار 1403 به $82/25\%$ در بهار 1404 افزایش یافت. این روند مثبت نشان‌دهنده پاسخ‌گویی و تطبیق بهتر نهاد آموزشی نسبت به بازخورد محصلان است. تحقیق‌های مانند فارکاس و همکاران [11] نیز تأکید می‌نمایند که استفاده سیستماتیک از داده‌های بازخورد محصلان می‌تواند جهت‌گیری آموزشی و ارتقای کیفیت را به‌طور عملی و موثر پشتیبانی نماید.

از دیگر نکات جالب این تحقیق، امتیاز بالای معیار "رفتار عادلانه و محترمانه استادان با محصلان" در تمام بخش‌ها است. موضوعی که در آثار مولینا موریرا و همکاران [2] و سوروجلال [8] نیز به عنوان یک شاخص کلیدی در برداشت محصلان از کیفیت تدریس مطرح گردیده است. در مقابل، پایین‌ترین امتیازات عمدتاً مربوط به استفاده از روش‌های تدریس متنوع است چالشی که در سطح بین‌المللی نیز گزارش شده و نشان‌دهنده ضرورت سرمایه‌گذاری در مهارت‌های تدریس فعال و مشارکتی می‌باشد.

هرچند در این تحقیق مستقیماً به مفهوم "سواد بازخورد" پرداخته نشده، اما مشارکت مداوم محصلان در ارزیابی سه سمسستر متوالی و بهبود پاسخ‌گویی استادان، نشان‌دهنده شکل‌گیری تدریجی یک فرهنگ بازخوردی است. این روند با آنچه کارلس [7] و کارلس [14] بود به عنوان مشارکت فعال محصلان در فرآیند بازخورد و توسعه ظرفیت فهم و پاسخ به بازخورد مطرح می‌کنند، هم‌خوانی دارد.

با این حال، نوسانات قابل‌توجه در سطح بخش‌ها، به ویژه افت‌وخیز شدید در سیستم‌های معلوماتی، بر اهمیت تحلیل دقیق‌تر زمینه‌های داخلی، سبک‌های رهبری بخش و رویکردهای خاص تدریس تأکید می‌نماید. این یافته‌ها تأییدکننده این دیدگاه‌اند که نمی‌توان یک شیوه واحد برای تمام بخش‌ها و شرایط نهادی پیشنهاد کرد، بلکه باید به تفاوت‌های سنتی و ساختاری توجه شود [14].

نتایج این مطالعه، مطابق با تأکید گاتر [15]، نشان می‌دهد که بازخورد محصلان وقتی به‌طور موثر تحلیل و استفاده شود، نه تنها کاستی‌ها را آشکار می‌سازد، بلکه زمینه مداخلات هدفمند و بهبود چشم‌گیر در کیفیت تدریس را فراهم می‌سازد. از طرف دیگر، افت‌های موقتی در برخی دوره‌ها می‌تواند به عنوان شاخصی از آسیب‌پذیری در فرایندهای بازخورد داخلی تلقی گردد که نیازمند بررسی‌های بیشتر در مطالعات آینده است.

درنهایت، این یافته‌ها بستری مستند و مبتنی بر داده را برای برنامه‌ریزی راهبردی، تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد و تخصیص منابع آگاهانه فراهم می‌سازد؛ و از آنجایی که این مطالعه در محیط کمتر بررسی‌شده‌ای مانند پوهنتون هرات صورت گرفته، می‌تواند به عنوان الگو برای توسعه تحقیق‌های مشابه در سایر محیط‌های آموزشی در حال توسعه مورد استفاده قرار گیرد.

۵- نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق به گونه روشن نشان داد که بازخورد محصلان می‌تواند تاثیر اساسی در بهبود کیفیت تدریس ایفا نماید. افزایش معنادار سطح رضایت محصلان در طول سه سمسستر متوالی، به ویژه در بخش‌هایی که به بازخورد محصلان پاسخ موثر داده‌اند، بیان‌گر آن است که بازخورد نه تنها وسیله سنجش کیفیت آموزشی است، بلکه می‌تواند به عنوان عامل ایجاد تغییرات واقعی در کارکرد تدریس مورد استفاده قرار گیرد. از سوی دیگر، تفاوت در الگوهای پیشرفت میان بخش‌ها آشکار ساخت که میزان اثربخشی بازخورد وابسته به ظرفیت‌های اجرایی، شیوه‌های مدیریتی و فرهنگ پاسخ‌گویی در هر بخش آموزشی می‌باشد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بازخورد محصلان، هرگاه به شکل ساختارمند گردآوری، تحلیل و در تصمیم‌گیری‌های آموزشی مدنظر قرار گیرد، یکی از موثرترین ابزارهای ارتقای کیفیت تدریس در نظام تحصیلات عالی کشور شمرده می‌شود.

۶- پیشنهادها

با توجه به یافته‌های این تحقیق که نشان‌دهنده تاثیر معنادار بازخورد محصلان بر بهبود کیفیت آموزشی در سطح پوهنچی و بخش‌های مختلف است، پیشنهاد می‌گردد که به منظور بهره‌برداری نظام‌مند و پایدار از این ظرفیت، وزارت تحصیلات عالی افغانستان اقدامات ذیل را در سطح ملی در نظر گیرد:

استانداردسازی و نوسازی ابزار بازخورد محصلان

وزارت تحصیلات عالی با تدوین یک الگوی یکسان، جامع و در عین حال انعطاف‌پذیر (مانند سیستم ارزیابی الکترونیک ارتقای کیفیت)، باید بستر لازم برای گردآوری بازخورد محصلان در تمامی پوهنتون‌ها و موسسات تحصیلات عالی کشور را فراهم سازد. ابزار مذکور باید شاخص‌هایی چون محتوی درسی، اثربخشی روش‌های تدریس، مدیریت صنفی، تعامل استاد-محصل و روش‌های ارزیابی را پوشش دهد. همچنین، بازنگری و به‌روزرسانی ادواری این ابزار باید به‌صورت رسمی نهادینه شود تا کارایی و اعتبار آن حفظ گردد.

وضع پیامدهای قانونی

ارزیابی از کیفیت تدریس بدون پیامدهای واضح قانونی اهمیت و موثریت لازم را نخواهد داشت؛ زیرا فقدان پیامدهای قانونی در باب نتایج ارزیابی از کیفیت تدریس، آن را در حد یک فرایند شکلی و فاقد کارایی، تقلیل خواهد داد. ضروری است که پیامدهای داده‌های حاصل از بازخورد محصلان به عنوان بخشی از چارچوب‌های رسمی تضمین کیفیت و اعتباربخشی برنامه‌های تحصیلی در سطح کشور در نظر گرفته شود. این امر نه تنها جایگاه صدای محصلان را در سیاست‌گذاری و ارزیابی نظام آموزشی تقویت می‌کند، بلکه موجب ارتقای پاسخ‌گویی و شفافیت عملکرد نهادهای آموزشی نیز می‌گردد.

توسعه ظرفیت حرفه‌ای استادان با تمرکز بر پاسخ‌گویی به بازخورد

پیشنهاد می‌گردد که برنامه‌های توسعه حرفه استادان تقویت و هدفمند شود. این برنامه‌ها باید شامل آموزش مهارت‌های تدریس فعال، مدیریت مشارکتی صنف، ارتباط موثر با محصلان و تحلیل و استفاده از بازخورد باشد. ایجاد چنین ظرفیت‌هایی به استادان امکان می‌دهد تا تاثیر بازخورد را در رشد حرفه خود درک کرده و از آن بهره ببرند.

ترویج سواد بازخوردی در سطح ملی

وزارت می‌تواند از طریق برنامه‌های آموزشی و آگاهی‌دهی، فرهنگ استفاده موثر از بازخورد را در میان استادان و محصلان تقویت نماید. محصلان باید توانایی ارائه بازخورد سازنده و هدفمند را کسب کنند و استادان نیز مهارت تحلیل، تفسیر و اقدام بر اساس بازخورد را فراگیرند. ایجاد این سواد دوطرفه، زمینه‌ساز تعامل علمی و یادگیری موثر خواهد بود.

تقویت فرهنگ بهبود مستمر بر مبنای بازخورد

با عملی‌سازی پیشنهادهای فوق، وزارت تحصیلات عالی می‌تواند به تدریج یک فرهنگ مبتنی بر پاسخ‌گویی، باز بودن به تغییر و بهبود مستمر را در سطح پوهنتون‌ها نهادینه سازد. چنین فرهنگی نه تنها به نفع استادان و نهادهای آموزشی است، بلکه مستقیماً کیفیت تجربه یادگیری محصلان را ارتقا خواهد داد.

منابع

- [1] Rahimi, A., & Ayubi, M. O. (2024). Role of quality assurance and accreditation criteria in knowledge production. *Baharestan scientific research quarterly journal*, 1(1), 45–68. <https://doi.org/10.61438/bsrqj.v1i1.48>
- [2] Molina-Moreira, A. A., Velásquez-Orellana, O. J., Zambrano-Murillo, D. J., & Zambrano-Villamil, M. E. (2023). Importance of feedback in the student evaluation process. *International journal of social sciences*, 6(3), 168–172. <https://doi.org/10.21744/ijss.v6n3.2176>
- [3] Novák, J. (2023). Evaluation of student feedback as a tool for higher education quality enhancement. *Pedagogical diplomacy*, 10(1), 117–127. <http://dx.doi.org/10.53349/resource.2023.is1.a1196>
- [4] Lutovac, S., Kaasila, R., Komulainen, J., & Maikkola, M. (2017). University lecturers' emotional responses to and coping with student feedback: A finnish case study. *European journal of psychology of education*, 32(2), 235–250. <https://doi.org/10.1007/s10212-016-0301-1>
- [5] Stroebe, W. (2016). Why good teaching evaluations may reward bad teaching: On grade inflation and other unintended consequences of student evaluations. *Perspectives on psychological science*, 11(6), 800–816. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1745691616650284#tab-contributors>
- [6] García-Jiménez, E. (2015). Assessment of learning: From feedback to self-regulation. The role of technologies. *Electronic journal of educational research, assessment & evaluation/revista electrónica de investigación y evaluación educativa*, 21(2), 1–21. <http://dx.doi.org/10.7203/relieve.21.1.5160>
- [7] Carless, D. (2022). From teacher transmission of information to student feedback literacy: Activating the learner role in feedback processes. *Active learning in higher education*, 23(2), 143–153. <https://doi.org/10.1177/1469787420945845>
- [8] Surujlal, J. (2014). Improving service quality in our classrooms: Student feedback as a quality mechanism for teaching. *Mediterranean journal of social sciences*, 5(13), 191–198. <https://pdfs.semanticscholar.org/660c/4e64256ae281bbabb6207c6b078aa07fd632.pdf>
- [9] Ciuchi, O. M., Șerbănescu, L. E., Dobre, C. M., Georgescu, B. G., Țigănoaia, B. D., & Țucă, P. L. (2024). The impact of student evaluation of teaching staff on enhancing the quality of teaching in higher education in Romania. *Sustainability*, 16(23), 10196. <https://doi.org/10.3390/su162310196>
- [10] Sepma, M., Lepp, L., & Remmik, M. (2018). The opinions of university teachers to the goals and role of feedback given by students towards their professional development and expectations for improving the feedback system. *INTED2018 proceedings* (pp. 3239–3248). IATED. <https://doi.org/10.21125/inted.2018.0623>
- [11] Farkas, G., Ancza, E., Tóth, G. N. (2023). Quality improvement in education, based on student feedback. *Acta polytechnica hungarica*, 20(6), 215–228. https://www.researchgate.net/profile/Gabriella-Farkas-3/publication/370798417_Quality_Improvement_in_Education_based_on_Student_Feedback/links/6655d7ad0b0d2845745e1e5b/Quality-Improvement-in-Education-based-on-Student-Feedback.pdf
- [12] Behzad, A. M., Abbaspour, A., Ghiasi Nodooshan, S., Khorsandi Taskoh, A., & Borzooian, S. (2024). In search of developing quality assurance model for Afghanistan higher education with focus on the role of innovative technologies. *Educational technologies in learning*, 7(23), 9–36. <https://doi.org/10.22054/jti.2024.78395.1445>
- [13] Auzarmi, Z. K. R. (2023). The study of effectiveness of quality assurance framework in higher education system of Afghanistan from Kabul university instructors' perspective. *Journal of natural sciences-Kabul university*, 6(2), 342–355. <https://doi.org/10.62810/jns.v6i2.382>
- [14] Carless, D., & Boud, D. (2018). The development of student feedback literacy: Enabling uptake of feedback. *Assessment & evaluation in higher education*, 43(8), 1315–1325. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1463354>
- [15] Gaertner, H. (2014). Effects of student feedback as a method of self-evaluating the quality of teaching. *Studies in educational evaluation*, 42, 91–99. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2014.04.003>