

بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاههای دولتی شهر تهران

علی جعفری راد^۱، مصطفی عزیزی شمامی^۲ و زهرا جعفری کرفستانی^۳

چکیده: تحقیق حاضر با هدف بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاههای دولتی شهر تهران انجام شده است. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است و جامعه آماری شامل تمام دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاههای دولتی شهر تهران است. نمونه آماری تحقیق، ۳۸۴ دانشجو از دانشگاههای تربیت معلم، تربیت مدرس، شهید بهشتی، تهران، صنعتی امیرکبیر و صنعتی خواجه نصیر است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند و در نهایت ۳۶۱ نفر در تحقیق حاضر مشارکت داشتند، که به وسیله پرسش‌نامه محقق-ساخته ۴۸ گویه‌ای، مورد سنجش قرار گرفتند. نتایج تحلیل عاملی با استفاده از روش مؤلفه‌های اصلی (PC)، چهار عامل را با ارزش بالاتر از ۱ نشان می‌دهد؛ عامل اول: خدمات آموزشی؛ عامل دوم: خدمات رفاهی؛ عامل سوم: خدمات اداری و عامل چهارم: خدمات پژوهشی. این عوامل با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای مورد بررسی قرار گرفتند. یافته‌ها نشان می‌دهند رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات رفاهی، و اداری) به شکل معناداری پایین‌تر از حد متوسط است. به نظر می‌رسد با توجه به اینکه هدف آموزش عالی پیشرفت دانش به منظور ایجاد جامعه‌ای بهتر است، دانشگاهها باید بیش از پیش پاسخ‌گوی نیازهای متقاضیان و استفاده‌کنندگان از خدمات خود باشند.

واژه‌های کلیدی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی، رضایت، کیفیت خدمات

۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه خوارزمی تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

alijafarirad@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه خوارزمی تهران، تهران، ایران. shomami85@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

(دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۲/۱۴)

(پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۸/۱۷)

۱. مقدمه

رقابت شدید سازمانها موجب شده است توجه به کیفیت خدمات عامل مهمی برای موفقیت و بقای آنها باشد [۱]. نگاهی به روند تحولات جاری در نظام آموزش عالی ایران حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی به حفظ، بهبود، و ارتقای کیفیت نیز بپردازد [۲]. چالشهای مذکور از یک طرف، سبب دگرگونیهای سازمانی نظیر استقلال و خودتنظیمی مراکز آموزش عالی شده است و از طرف دیگر، تقاضا برای بهبود کیفیت و پاسخگو بودن این مراکز را افزایش داده است [۳]. روزه‌روز شرایط بازاری بیشتر بر آموزش عالی حاکم می‌شود و به همان میزانی که تقاضا برای آموزش عالی بیشتر می‌شود، حساسیت نسبت به کیفیت فرایندها و بروندهای دانشگاهی نیز افزایش می‌یابد [۴].

مایکل دانشجویان را به‌عنوان مشتریان کلیدی دانشگاه نام می‌برد. الیوت و شین نیز اظهار می‌کنند که مشتریان اصلی دانشگاهها دانشجویان هستند و آموزش عالی تأکید زیادی بر برآورده کردن انتظارات و نیازهای دانشجویان دارد [۵]. ساندر و همکارانش، گرملر و هیل نیز دانشجویان را به‌عنوان مشتریان اولیه خدمات آموزش عالی تلقی می‌کنند [۶]. تمرکز بر رضایت دانشجو نه‌تنها دانشگاه را قادر به مهندسی مجدد سازمان خود برای انطباق با نیازهای دانشجویان می‌سازد بلکه به دانشگاه اجازه می‌دهد به توسعه یک سیستم نظارتی مستمر برای برخورد اثربخش با نیازهای دانشجویان بپردازد. بنابراین رویکرد رضایت دانشجو برای توسعه فرهنگ و بهبود مداوم کیفیت مهم است [۵]. ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات آموزش عالی به‌منظور بهبود مداوم برنامه‌های درسی، تدریس، کارکنان، و امکانات ضروری است. در طول زمان این ارزیابی مداوم اطلاعات حیاتی را برای تصمیم‌گیری مؤثر، کنترل عملکرد، و تخصیص منابع فراهم می‌کند [۷]. باتوجه‌به اینکه دانشجویان متقاضیان اصلی و بی‌واسطه خدمات آموزش عالی هستند و آگاهی از نظر آنها برای پایش کیفیت و شناخت نقاط ضعف و قوت خدمات آموزش عالی بسیار مفید و ضروری است، در این راستا بررسی وضعیت رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاههای دولتی شهر تهران مسئله اساسی این تحقیق است.

یکی از مؤثرترین راهها برای بهبود کیفیت خدمات توجه به مشتریان است. بیشتر تعاریف کیفیت زمانی که برای خدمات به کار گرفته می‌شوند، بر مشتری متمرکز هستند؛ به عبارت دیگر سنجش کیفیت خدمات بر مبنای ادراک مشتری از خدمات صورت می‌گیرد [۸].

کیفیت خدمات فراتر از انتظارات مشتریان عمل کردن است که با مشخص شدن ادراک مشتری از خدمات تعیین می‌شود و کیفیت ادراک‌شده را می‌توان در یک طیف نشان داد که نقاط مابین این دو

واحد درجات متفاوتی از کیفیت را نشان می‌دهد [۹]. هوی و همکاران تعاریف کیفیت را به سه دسته تقسیم می‌کنند:

- تضمین کیفیت: به تعیین استانداردهای یک مجموعه متخصص برای یک فرایند یا محصول گفته می‌شود؛
- هم‌نوایی با قرارداد: به موقعیتی اشاره دارد که در آن استانداردهای کیفی فرایند یا محصول باید در مدت قراردادی، که بر سر آن مذاکراتی صورت گرفته، رعایت شود؛
- نظر مشتری: به نیازها و انتظارات مشتری مربوط می‌شود.

هوی و همکاران اشاره می‌کنند که حرکتی به نفع رویکرد سوم به‌ویژه در سازمانهای آموزشی مشاهده می‌شود و می‌گویند که کیفیت در نظام آموزشی عبارت از ارزشیابی فرایند آموزشی است که ضرورت پیشرفت استعدادهای مشتریان آموزش را تقویت می‌کند و همزمان قابلیت پاسخ‌گویی به استانداردهایی را دارد که ارباب رجوع برای آن پول پرداخت کرده است. [۱۰]. از نظر تاکر^۱ کیفیت یک مفهوم چندشکلی و چندبعدی است. تصورات، ارزشها، مقاصد کلی، و اهداف خاص هر فرد و یا گروه ذی‌نفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد [۱۱]. پیترز اشاره می‌کند که کیفیت در چشم مشاهده‌کننده و یا در ذهن مصرف‌کننده قرار دارد و بر اساس ذهنیت، طرز تلقی، اهداف، و تجارب افراد برداشتهای متنوعی به خود می‌گیرد [۱۲]. لوماس^۲ تأکید می‌کند هیچ دارویی که بتواند همه دردهای کیفیت را شفا دهد وجود ندارد و عواملی مانند فرهنگ کیفیت، اهمیت آموزش، کیفیت بالای مربیان جدید، رشد حرفه‌ای مستمر آنان، بررسی دقیق تدریس استادان، توسعه حرفه‌ای آنان، و توسعه رهبران تحولی است که می‌توانند راهبردهای مدیریت را به طور اثربخش تغییر دهند [۱۳].

لارسن^۳ ابعاد کیفیت در آموزش عالی را در ده جنبه دسته‌بندی کرده است که عبارت‌اند از: ۱- همکاری جمعی؛ ۲- پاسخ‌گویی؛ ۳- موضوعات درسی؛ ۴- تسهیلات دانشگاه؛ ۵- فعالیت‌های مربوط به تدریس؛ ۶- ارزیابی درونی؛ ۷- ارزیابی بیرونی؛ ۸- تسهیلات رایانه‌ای؛ ۹- مقایسه عوامل پس از مطالعه؛ ۱۰- منابع کتابخانه‌ای [۱۴].

پتروزلیز^۴ و همکاران (۲۰۰۶) شاخصهای آموزشی، اداری، رفاهی، و محیطی را بر روی نمونه‌ای از دانشجویان بررسی کردند که دانشجویان از وضعیت خدمات ارائه‌شده به آنان رضایت نداشتند؛ آنها پیشنهاد کردند که دانشگاه باید در جهت بهبود کیفیت تدریس و خدمات غیرآموزشی مانند

1. Tucher
2. Lomas
3. Larsen
4. Petruzzellis

ارتباطگیری با محیطهای تولیدی و اقتصادی تلاش کند [۱۵]. جارك كوئيج و همكاران عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان را شامل کیفیت علمی، فرهنگ تدریس، و کیفیت خدماتی می‌دانند که کارکنان اداری ارائه می‌دهند [۵].

پدرا^۱ و همکاران در تحقیقی با عنوان «کیفیت خدمات در آموزش عالی: تجربه‌ها و مشاهدات دانشجویان، در انگلیس» به عواملی شامل به رسمیت شناختن، کیفیت آموزش، قابلیت منابع و امکانات، و تعامل با استادان توجه کرده‌اند [۱۶]. آرمبیولا و هال^۲ در بررسی رضایت دانشجویان خارجی از کیفیت خدمات دانشگاه در استرالیا عوامل زیر را اندازه‌گیری کردند: ۱- هزینه اقامت؛ ۲- امنیت زندگی؛ ۳- اعتبار دانشگاه؛ ۴- وضعیت اقتصادی؛ ۵- وضعیت آموزش و یادگیری؛ ۶- فناوری (تسهیلات فناوری)؛ ۷- موقعیت اجتماعی [۱۷].

اسکات کلزو در اندازه‌گیری ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات در آموزش عالی؛ خدمات مشاوره‌ای، پارکینگ دانشگاه و زمان برگزاری کلاسها، خدمات کتابخانه، خدمات بهداشتی، مسکن دانشجویی، و خدمات تغذیه را مورد بررسی قرار داده است [۸]. مونا سینگه و راسناسیری^۳ پنج بُعد برای کیفیت در آموزش عالی را شناسایی کرده است: ۱- دسترسی به منابع و امکانات؛ ۲- شایستگی اعضای هیئت علمی؛ ۳- همکاری سازمانی؛ ۴- پاسخ‌گویی؛ ۵- نظارت و ارزیابی [۱۸]. بات و رحمان^۴ در بررسی رضایت دانشجویان در آموزش عالی؛ تخصص استادان، دوره‌های ارائه‌شده، محیط و فضای کلاسی، و امکانات کلاس درس را مورد بررسی قرار داده‌اند [۱۹].

راسلی^۵ و همکاران در بررسی کیفیت خدمات و رضایت مشتری در دانشگاهها؛ ۱- امکانات و تجهیزات؛ ۲- حمایت مالی؛ ۳- قابلیت تحقیقاتی و پژوهشی؛ ۴- پاسخ‌گویی کارکنان اداری و اعضای هیئت علمی را مورد بررسی قرار دادند [۲۰]. حامد و امجد^۶ رضایت دانشجویان در مؤسسات آموزش عالی را باتوجه به عملکرد هیئت علمی، عملکرد کارکنان، و کلاسها بررسی کرده‌اند [۲۱].

سیادت و همکاران چهار حیطه، عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخ‌گویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی در بررسی رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مورد توجه قرار داده اند [۲۲].

-
1. Pereda
 2. Armbewela & Hall
 3. Munasinghe & Rathnasiri
 4. Butt & Rehman
 5. Rasli
 6. Hameed & Amjad

آقاملایی و همکاران در بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان عوامل تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان، و ملموس را مورد توجه قرار دادند [۲۳]. درویش متولی و همکاران در سنجش رضایت دانشجو به اندازه‌گیری رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی، و رفاهی پرداختند [۲۴].

منصوریان در بررسی کیفیت جامع خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد امور آموزشی، امور پژوهشی، کتابخانه و اطلاع‌رسانی، دیداری و شنیداری، خوابگاهها، غذاخوری، امور فرهنگی، و تربیت بدنی را مورد سنجش قرار داده‌اند [۲۵].

پایمر در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاههای آزاد اسلامی و پیام‌نور شهرستان پیرانشهر» نشان داد که کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان پایین‌تر از حد متوسط است که نشان می‌دهد دانشگاههای شهر پیرانشهر نتوانسته پاسخ‌گوی انتظارات دانشجویان باشد [۲۶].

صادقی در پژوهشی با عنوان «ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه‌شده و رضایت‌مندی دانشجویان فنی‌مهندسی از نظام آموزش عالی» نشان داد که بُعد تخصص استادان مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان است [۲۷].

در این پژوهش با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیقات انجام‌شده و کارکردهایی که هر دانشگاه دارد، خدمات دانشگاهی در حوزه آموزشی، پژوهشی، رفاهی، و اداری به صورت شاخص مشخص شد.

۲. روش تحقیق

روش این پژوهش با توجه به موضوع و ماهیت تحقیق، روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری شامل تمام دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاههای دولتی شهر تهران در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ است. تعداد ۳۸۴ نفر از دانشگاههای خوارزمی (تربیت معلم)، تربیت مدرس، شهید بهشتی، تهران، صنعتی امیرکبیر و صنعتی خواجه نصیر به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای با استفاده از جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند، که پس از توزیع حضوری پرسش‌نامه‌ها در کلاس، تعداد ۳۶۱ پرسش‌نامه قابل استفاده جمع‌آوری شد.

در این پژوهش با توجه به پیشینه موضوع برای بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاهی، از پرسش‌نامه ۴۸ گویه‌ای محقق‌ساخته استفاده شد. روایی پرسش‌نامه حاضر را گروهی از متخصصین مدیریت آموزشی تأیید کرده‌اند و پایایی به دست آمده (آلفای کرونباخ) برای پرسش‌نامه برابر ۰/۸۳۱ محاسبه شد.

۱۸ بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاههای دولتی ...

۳. یافته‌های تحقیق

در تحلیل عامل اکتشافی با استفاده از روش مؤلفه‌های اصلی^۱ ساختار عاملی پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفت. اندازه کفایت نمونه‌گیری برابر با ۰/۸۷۶ و نتیجه آزمون کرویت بارتلت ۹۱۸۳/۸۴۰ با درجه آزادی ۱۱۲۸ در سطح (p= ۰,۰۵) معنادار است.

جدول ۱: آزمون اندازه کفایت نمونه‌گیری و آزمون کرویت بارتلت

اندازه کفایت نمونه‌گیری (KMO)	آزمون کرویت بارتلت
۰/۸۷۶	۹۱۸۳/۸۴۰
خی دو	۱۱۲۸
درجه آزادی	۰/۰۰۰
معناداری	

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود اندازه کفایت نمونه‌گیری بالاتر از ۰/۸ است و از ارزش قابل‌قبولی برخوردار است و آزمون کرویت بارتلت نیز معنادار بوده است.

جدول ۲: بار عاملی هر یک از گویه‌ها پس از چرخش

رتبه	گویه	عامل اول خدمات آموزشی	عامل دوم خدمات پژوهشی	عامل سوم خدمات رفاهی	عامل چهارم خدمات اداری
۱	فضای فیزیکی کلاسهای درس	۰/۴۴۸			
۲	فناوری به‌کاررفته در کلاسهای درس	۰/۵۲۱			
۳	کیفیت تدریس استادان گروه	۰/۷۳۲			
۴	دانش تخصصی استادان گروه	۰/۷۳۴			
۵	مشاوره استادان در پیشرفت تحصیلی دانشجویان	۰/۶۳۳			
۶	ارزشیابی صحیح و منصفانه استادان از دانشجویان	۰/۵۵۴			
۷	اختصاص دادن وقت کافی برای دانشجویان توسط استادان	۰/۴۴۶			
۸	ارتباط محتوای درسی ارائه‌شده با نیازهای دانشجویان	۰/۷۴۱			
۹	به‌روز بودن محتوای درسی ارائه‌شده	۰/۷۲۷			
۱۰	مشارکت دادن فعال دانشجویان در فرایند یادگیری	۰/۶۲۳			
۱۱	توجه به مهارت‌های تحلیلی (تفکر انتقادی، حل مسئله) در کلاس	۰/۶۸۷			

1. Principle Component Analysis (PC)

		۰/۷۰۱	وجود بازخوردهای مناسب در فرایند یادگیری	۱۲
		۰/۶۴۹	حمایت از ایده‌ها، نوآوریها و مقالات دانشجویان	۱۳
۰/۵۹۳			پرداخت کمک هزینه تحقیقاتی به دانشجویان	۱۴
۰/۵۳۰			همکاری و استقبال از طرحهای تحقیقاتی دانشجویان	۱۵
۰/۶۷۱			دسترسی به رایانه و اینترنت	۱۶
۰/۶۶۱			وضعیت سرعت اینترنت	۱۷
۰/۶۳۰			وضعیت خدمات چاپ و تکثیر	۱۸
۰/۶۱۸			پایگاههای استنادی الکترونیکی برای دریافت مقالات علمی	۱۹
۰/۶۵۵			تعداد کتابهای تخصصی داخلی و خارجی موجود در کتابخانه‌ها	۲۰
۰/۷۱۷			تعداد مجلات داخلی و خارجی موجود در کتابخانه‌های دانشگاه	۲۱
۰/۶۴۲			وضعیت برگزاری همایشهای علمی در دانشگاه	۲۲
۰/۶۴۵			امکانات آزمایشگاهها، کارگاهها، مراکز تحقیقاتی دانشگاه	۲۳
۰/۴۰۴			راهنمایی و مشاوره استادان در جهت پشبرد پایان‌نامه‌ها	۲۴
۰/۵۳۳			تولیدات علمی دانشگاه (کتاب، مقالات، اختراعات)	۲۵
		۰/۴۴۵	محیط ایمن خوابگاه	۲۶
		۰/۶۷۱	وضعیت بهداشتی خوابگاه	۲۷
			هزینه‌های زندگی خوابگاهی	۲۸
		۰/۶۹۷	وضعیت مطالعه و یادگیری در خوابگاه	۲۹
		۰/۸۰۹	در دسترس بودن خدمات پزشکی و درمانی	۳۰
		۰/۷۵۸	کیفیت خدمات پزشکی و درمانی	۳۱
		۰/۷۱۵	در دسترس بودن امکانات ورزشی	۳۲
		۰/۷۱۴	کیفیت خدمات و امکانات ورزشی	۳۳
		۰/۵۱۸	کیفیت غذای غذاخوری دانشگاه	۳۴
		۰/۵۴۴	تنوع غذایی غذاخوری دانشگاه	۳۵
		۰/۴۴۳	قیمت غذای غذاخوری دانشگاه	۳۶
		۰/۴۳۹	میزان وامهای تحصیلی	۳۷
		۰/۴۱۷	فرایند دریافت وامهای تحصیلی	۳۸
		۰/۵۳۷	پیگیری مسائل و مشکلات دانشجویان از طرف مدیران دانشگاه	۳۹
		۰/۵۴۷	کانالهای ابراز انتقادات و پیشنهادات	۴۰

۱۲۰ بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاههای دولتی ...

۴۱	امور ثبت نام و انتخاب واحد	۰/۵۰۱	
۴۲	سرعت مکانبات اداری دانشجویان	۰/۷۰۷	
۴۳	مسئولیت پذیری و پاسخ گویی کارکنان دانشگاه	۰/۸۰۷	
۴۴	پایبندی کارکنان دانشگاه به قوانین و مقررات	۰/۷۸۴	
۴۵	نظم و انضباط کارکنان دانشگاه	۰/۷۳۸	
۴۶	اهمیت دادن کارکنان به کاهش مدت زمان انتظار دانشجویان	۰/۷۹۷	
۴۷	وضعیت برخورد کارکنان با دانشجویان	۰/۷۳۲	
۴۸	مدیریت دانشگاه به طور کلی	۰/۷۲۹	

همانگونه که در جدول بالا مشاهده می شود اکثر گویه ها بار عاملی بالایی دارند و به غیر از گویه ۲۸ که بار عاملی کمتر از ۰/۴ داشته است. با استفاده از گویه های بالا می توان به نقش مهم هر یک از گویه ها در تبیین و معرفی ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی پی برد. با توجه به گویه ها، موارد زیر قابل برداشت است. عامل اول: خدمات آموزشی؛ عامل دوم: خدمات رفاهی؛ عامل سوم: خدمات اداری؛ و عامل چهارم: خدمات پژوهشی.

جدول ۳: ارزشهای ویژه عاملهای پرسش نامه

عاملها	ارزش ویژه	درصد واریانس تعیین شده	درصد تجمعی واریانس تعیین شده
عامل ۱	۱۱/۵۳۱	۲۴/۰۲۴	۲۴/۰۲۴
عامل ۲	۴/۲۰۶	۸/۷۶۳	۳۲/۷۸۷
عامل ۳	۳/۱۱۴	۶/۴۸۷	۳۹/۲۷۳
عامل ۴	۲/۵۰۶	۵/۲۲۲	۴۴/۴۹۵

جدول ارزشهای ویژه ۴ عامل را با ارزش بالاتر از ۱ معرفی می کند که به ترتیب ۲۴/۰۲۴، ۸/۷۶۳، ۶/۴۸۷ و ۵/۲۲۲ درصد و مجموعاً ۴۴/۴۹۵ درصد از واریانس ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی را تبیین معنادار می کنند؛ ماتریس چرخش یافته آنها را به روش چرخش متمایل گزارش کرده است.

جدول ۴: توصیف آماری مربوط به ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی

ابعاد خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف از میانگین
خدمات آموزشی	۳۶۱	۲/۸۴	۰/۶۴	۰/۰۳
خدمات پژوهشی	۳۶۱	۲/۵۸	۰/۶۴	۰/۰۳
خدمات رفاهی	۳۶۱	۲/۴۷	۰/۷۰	۰/۰۳
خدمات اداری	۳۶۱	۲/۳۴	۰/۶۷	۰/۰۳

جدول ۵: آزمون t تک‌نمونه‌ای مربوط به ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی

۳= میانگین آزمون				مؤلفه
تفاضل میانگین	سطح معناداری	df	T	
-۰/۱۵	۰/۰۰۰	۳۶۰	-۴/۴۷۱	خدمات آموزشی
-۰/۴۱	۰/۰۰۰	۳۶۰	-۱۱/۹۹۲	خدمات پژوهشی
-۰/۵۲	۰/۰۰۰	۳۶۰	-۱۴/۱۸۱	خدمات رفاهی
-۰/۶۵	۰/۰۰۰	۳۶۰	-۱۸/۴۱۸	خدمات اداری

باتوجه به جدول ۴ و ۵ در خصوص وضعیت رضایت از کیفیت خدمات دانشگاهی، با در نظر گرفتن مقدار t برای متغیر رضایت از کیفیت خدمات آموزشی ($t=-۴/۴۷۱$)، پژوهشی ($t=-۱۱/۹۹۲$)، رفاهی ($t=-۱۴/۱۸۱$)، و اداری ($t=-۱۸/۴۱۸$) در سطح آلفای ۰,۰۵، تفاوت معناداری بین متغیر رضایت از کیفیت خدمات دانشگاهی و میانگین آزمون وجود دارد به طوری که میانگین نمره رضایت از کیفیت خدمات به طور معناداری پایین‌تر از میانگین آزمون (حد متوسط) است و می‌توان گفت رضایت دانشجویان از ابعاد آموزشی، پژوهشی، رفاهی، و اداری در دانشگاه‌های دولتی به شکل معناداری پایین‌تر از متوسط است.

۴. بحث

کیفیت از جمله نگرانی‌هایی است که همیشه نظام‌های دانشگاهی برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند [۲۸]. اما به نظر می‌رسد تلاش‌های انجام‌گرفته در این زمینه در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از نظر دانشجویان مثرتر واقع نشده است. هر چند تلاش‌هایی در دهه اخیر در رابطه با توسعه کمی آموزش عالی صورت پذیرفته است اما به نظر می‌رسد که در زمینه کیفیت آموزش عالی دانشگاه‌ها دچار مشکلاتی باشند. باید توجه داشت در صورتی که کیفیت مراکز آموزش عالی خوب نباشد، آینده علمی و فنی کشور اطمینان‌بخش نخواهد بود. کیفیت پایین آموزش به فقر نیروی انسانی متخصص و ماهر می‌انجامد و در نتیجه اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی کشور با مشکلات عمده‌ای مواجه می‌شود و این امر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور را زیر سؤال می‌برد، چرا که نقش اساسی دانشگاه‌ها همان اتخاذ راهبردی سنجیده برای توسعه تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر در راه رشد و توسعه کشور است.

در خصوص خدمات آموزشی مشخص شد رضایت دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه پایین‌تر از متوسط است. باتوجه به اینکه دانشگاه به‌عنوان

محلی برای آموزش در سطح عالی است [۲۹]. و یکی از اهداف مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اعتدالی موقعیت آموزشی، علمی و فنی کشور است و [۲۹] همچنین با تأکید بر آموزش به‌عنوان یکی از خدمات دانشگاهها [۱۶] به نظر می‌رسد که در این زمینه بین انتظارات دانشجویان و ادراکشان از وضعیت خدمات آموزشی در دانشگاه شکاف معناداری وجود دارد. گویی در دهه گذشته دانشگاهها با بالا بردن ظرفیت پذیرش نتوانسته‌اند کیفیت لازم را در حیطه آموزش و یادگیری بالا ببرند خصوصاً در چند سال اخیر افزایش ظرفیتهای دوره‌های تحصیلات تکمیلی در دانشگاههای دولتی تهدیدی برای حفظ کیفیت آموزش و یادگیری در دانشگاهها محسوب می‌شود. نتایج بالا با مطالعات سیادت و همکاران [۲۲]، آقاملایی و همکاران [۲۳] درخصوص پایین بودن رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی مطابقت دارد.

درخصوص خدمات پژوهشی مشخص شد رضایت دانشجویان دانشگاههای دولتی شهر تهران از وضعیت کیفیت خدمات پژوهشی در دانشگاهها پایین‌تر از حد متوسط است. با توجه به اینکه دانشگاهها محلی برای پژوهش و تولید به شمار می‌روند که توجه به پژوهش و توسعه و کاربردی کردن آن در دانشگاهها به‌عنوان یکی از کارکردهای اصلی دانشگاهها باشد اما به نظر می‌رسد در این زمینه نیز دانشگاهها نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده سازند هرچند که ما در عصر فناوری زندگی می‌کنیم اما در همین دوره نیز بسیاری از دانشجویان برای دسترسی به پایگاههای استنادی منابع به-روز و معتبر، آزمایشگاههای مجهز، و بسیاری از زیرساختهای مربوط دچار مشکل هستند. ارتباط ضعیف دانشگاه با جامعه، بازار، و صنعت موجب شده تا تحقیقاتی که هر ساله در دانشگاهها در قالب پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها، طرحهای تحقیقاتی، و مقالات انجام می‌شود قابلیت کاربردی نداشته باشند. این نتایج با تحقیقات درویش متولی و همکاران [۲۴] و پایمرد [۲۶] درخصوص پایین بودن رضایت از خدمات پژوهشی دانشگاهها همسو است.

درباره وضعیت رفاهی مشخص شد رضایت دانشجویان دانشگاههای دولتی شهر تهران از وضعیت رفاهی در دانشگاهها پایین‌تر از حد متوسط است. منابع مناسب، حمایت از دانشجویان، دانشکده و زیرساختهای بنیادی یکی از محورهای کیفیت خدمات دانشگاهها محسوب می‌شوند. در این زمینه نیز به نظر می‌رسد افزایش ظرفیت دوره‌های تحصیلات تکمیلی بر کیفیت خدمات رفاهی دانشگاههای دولتی شهر تهران اثرگذار بوده، به‌نحوی که بین ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات رفاهی شکاف معناداری وجود دارد. کمبود خوابگاههای دانشجویی، پایین بودن کیفیت تغذیه دانشجویی، امکانات ورزشی، تفریحی، و اردویی را می‌توان به‌عنوان نمونه‌هایی از پایین بودن کیفیت خدمات رفاهی دانشگاهها ذکر کرد. نتایج با تحقیقات منصوریان [۲۵]، درویش متولی و همکاران [۲۴] درخصوص پایین بودن کیفیت خدمات رفاهی دانشگاهها همسو است.

نتایج وضعیت اداری نشان می‌دهد که رضایت دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از وضعیت اداری در دانشگاه‌ها پایین‌تر از حد متوسط است. با توجه به اینکه سیستم اداری در دانشگاه‌ها به دانشجویان، کارکنان، و اعضای هیئت‌علمی خدمات ارائه می‌دهند، وجود امکانات لازم برای پاسخ‌گویی به جامعه دانشجویی ضروری است؛ از طرفی هم سیستم‌های اداری در دانشگاه‌ها باید از کاغذبازی و دیوان‌سالاری زائد پرهیز کنند تا بتوانند رضایت جامعه دانشگاهی را به دست آورند. به نظر می‌رسد در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به این موارد کم‌توجهی شده است. افزایش ظرفیت دوره‌های تحصیلات تکمیلی در چند سال اخیر مستلزم افزایش توان پاسخ‌گویی در این بخش است. نتایج حاصل‌شده با تحقیقات و سیادت و همکاران [۲۲] در خصوص پایین بودن رضایت از خدمات اداری دانشگاه‌ها همسو است.

۵. نتیجه‌گیری

هدف آموزش عالی پیشرفت دانش به‌منظور ایجاد جامعه‌ای بهتر است. بنابراین، دانشگاه‌ها باید پاسخ‌گوی نیازهای متقاضیان و استفاده‌کنندگان از خدمات خود باشند. لازم است مشخص شود که در عرصه خدمات دانشگاهی خواسته‌ها و نیازهای چه کسانی باید برآورده شود. در این راستا ارزیابی از تلقی دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی و محوری دانشگاه درباره کیفیت خدمات ارائه‌شده به آنها از اهمیت خاصی برخوردار خواهد بود. لذا از دانشگاه‌ها انتظار می‌رود که با انجام وظایف خود گام‌های مؤثری در جهت تحقق آرمانهای توسعه بردارند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق به نظر می‌رسد که دانشگاه‌های دولتی شهر تهران نتوانسته‌اند این انتظارات را برآورده کنند. از سوی دیگر به دانشگاه‌ها به‌عنوان مراکزی برای انجام فعالیتهای پژوهشی به‌منظور کشف راه‌حلهای جدید، که حلال مشکلات زندگی و بهبود آن هستند، نگریسته می‌شود. بی‌شک دانشگاهی، که خود خالی از کیفیت باشد، نمی‌تواند کیفیت زندگی را تأمین کند و در این راه حمایت و پشتیبانی افراد و جامعه‌ای را، که هزینه‌های آن را تأمین می‌کند، از دست خواهد داد.

مراجع

1. Sahney, S., Banwet, D. K. and Karunes, S. (2006), An integrated framework for quality in education: application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis, *Total Quality Management*, Vol. 17, pp. 265-285.
۲. میرفخرالدینی، سیدحیدر، اولیا، محمدصالح و جمالی، رضا (۱۳۸۸)، مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد)، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۱۵، شماره ۳، صص. ۱۵۶ - ۱۳۱.

۳. محمدزاده، سعید، حجازی، یوسف و بازرگان، عباس (۱۳۸۶)، الگویی برای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایران: دیدگاه اعضای هیئت علمی کشاورزی و منابع طبیعی، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۵، سال ۱۳، صص. ۸۵-۱۰۷.
4. Massy, V. F. and KA, Andra (2005), A nation education quality work; national center for postsecondary improvement, California Stanford University.
5. Jurkowitsch, S., et al. (2006), A student satisfaction model for Austrian higher education providers considering aspects of marketing communication, *Special Edition on Consumer Satisfaction – Global Perspective*, Vol. 2. No. 3, pp. 9-23.
6. Alnaser, A.S.M. (2010), Service quality higher education and customer satisfaction among undergraduate students of university of Jordan; Theses of master management, University Utara Malaysia.
7. Scott Kelso, R. (2008), Measuring undergraduate student perceptions of service quality in higher education; Theses of Education Doctor, *University of South Florida*, pp.1-130.
8. Sahney, S., Banwet, D. K. and Karunes, S. (2004), The conceptualizing total quality management in higher education, *The TQM Magazine*, Vol. 16. pp. 145-159.
۹. سید جوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود (۱۳۹۰)، مدیریت کیفیت خدمات، نگاه دانش.
۱۰. هویدا، رضا و زارع، حسین (۱۳۸۴)، نقش بهبود کیفیت آموزش عالی در تعالی سازمانها، ششمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، تهران تیر ماه ۱۳۸۴.
۱۱. یارمحمدیان، محمد حسن (۱۳۸۳)، کیفیت در آموزش عالی، دایره‌المعارف آموزش عالی، جلد دوم، بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، صص. ۷۱۹-۷۱۰.
۱۲. محمدی، رضا و فتح آبادی، جلیل (۱۳۸۴)، ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی (مفاهیم، اصول، روشها، معیارها)، سازمان سنجش و آموزش کشور.
13. Lomas, L. (2004), Embedding quality: the challenges for higher education, *Quality Assurance in Education*, Vol.12, pp. 57-65.
14. Larsen, S. et. al.(2004), Evaluation of the dimensions of quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, Vol.12, p. 619.
15. Petruzzellis, L., D'Uggento, M. A. and Romanazzi, S.(2006), Student satisfaction and quality of service in Italian universities, *Managing Service Quality*, Vol. 16, No. 4, pp. 349-364.
16. Pereda, M. Airey, D. and Bennett, M. (2007), Service quality in higher education: the experience of overseas students, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, Vol. 6, No. 2, pp. 55-67.
17. Armbewela, R. and Hall, J.(2008), A model of student satisfaction: International Postgraduate Students from Asia, *European Advances in Consumer Research*, Vol. 8, pp.129-135.
18. Munasinghe, M. A. T. K. and Rathnasiri, U. A.H.A, (2010), Quality in higher education: what say the undergraduates?, ICBI, University of Kelaniya, Sri Lanka, pp.1-9.
19. Butt, B. and Rehman, R. (2010), A study examining the students satisfaction in higher education, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2. pp. 5446-5450.

20. Rasli, A., Danjuma, L., Yew, L. K. and Igbal, J. M.(2011), Service quality, customer satisfaction in technology-based universities, *African Journal of Business Management*. Vol. 5, No. 15, pp. 6541-6553.
21. Hameed, A. and Amjad, S. (2011), Students' satisfaction in higher learning institutions: A case study of COMSATS Abbottabad, Pakistan; *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, Vol. 4, No.1, pp.63-77.
۲۲. سیادت، علی، شمس، بهزاد، همایی، رضا و غریبی، لطف‌الله (۱۳۸۴)، رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، دوره ۵، شماره ۱۴، صص. ۹۳-۱۰۰.
۲۳. آقاملایی، تیمور، زارع، شهرام و عابدینی، صدیقه (۱۳۸۵)، شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، *مجله گامهای توسعه در آموزش پزشکی*، دوره سوم، شماره ۲، صص. ۷۸-۸۵.
۲۴. درویش متولی، محمدحسین، درویش متولی، محمود و اصفهانی، سعید (۱۳۹۰)، سنجش رضایت دانشجویان با بهره‌گیری از رویکرد فازی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، *فصلنامه مدیریت (پژوهشگر)*، سال هشتم، ویژه نامه بهار، صص. ۵۱-۶۷.
۲۵. منصوریان، رضا (۱۳۸۲)، مدیریت کیفیت جامع خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان، *مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد*، شماره ۹، صص. ۵۶-۶۱.
۲۶. پایمرد، ناصر (۱۳۹۰)، بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی و پیام‌نور شهرستان پیرانشهر بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی.
۲۷. صادقی، زینب (۱۳۹۲)، ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایت‌مندی دانشجویان فنی مهندسی از نظام آموزش عالی، *فصلنامه آموزش مهندسی ایران*، سال پانزدهم، شماره ۵۹، صص. ۲۵-۳۷.
۲۸. بازرگان، عباس، فتح‌آبادی، جلیل و عین‌الهی، بهرام (۱۳۷۹)، رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقا مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی، *مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران*، دوره ۳۰، شماره ۲، صص. ۱-۲۶.
۲۹. صفوی، حسین (۱۳۷۲)، آموزش عالی در ایران، نشر یاشیل.
۳۰. عارفی، محبوبه (۱۳۸۴)، برنامه‌ریزی درسی راهبردی در آموزش عالی، جهاد دانشگاهی دانشگاه شهید بهشتی.