

عنوان:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس  
از دیدگاه دانشجویان

نویسنده گان:

سعید فعلی

دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس

[saeidfealy@yahoo.com](mailto:saeidfealy@yahoo.com)

نگین بیگلی

دانشجوی کارشناسی ارشد ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس

غلامرضا پزشکی‌راد

دانشیار دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس

مکاتبه کننده: سعید فعلی

تهران، خیابان جلال آل احمد، پل نصر، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده کشاورزی، گروه ترویج و آموزش کشاورزی

تلفن تماس: ۰۹۱۲۵۴۲۷۲۵۵

## چکیده

نظام آموزش عالی به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش اصلی را در تربیت نیروی انسانی کارآمد و همچنین نقش تعیین‌کننده‌ای در ابعاد گوناگون اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه بر عهده دارد. از این‌رو اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آن به‌منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر است. بنابراین هدف کلی این پژوهش توصیفی - همبستگی، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای ساختارمند حاوی سؤالات بسته‌پاسخ بود که با استفاده از مدل کیفیت خدمت (SERVQUAL) در پنج بعد تهیه شد که روایی و پایایی آن نیز تأیید گردید. جامعه آماری مورد نظر شامل کلیه دانشجویان (مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری) دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است (N=۶۷۴)، که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها گردید (n=۱۵۹). نتایج توصیفی تحقیق، اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان را بدین ترتیب نشان می‌دهد: (۱) قابلیت اطمینان، (۲) همدلی یا دلسوزی، (۳) پاسخگویی، (۴) شرایط فیزیکی و ملموس، (۵) تضمین. همچنین، نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین ارزیابی دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و دکتری، و مردان و زنان درباره کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد.

**کلمات کلیدی:** کیفیت، آموزش عالی، دانشجو، مدل کیفیت خدمت.

## مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی وسیله‌ای برای رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به‌عنوان اساسی‌ترین قطب‌های رشد و توسعه هر کشور محسوب می‌شوند، دوره‌های کارشناسی ارشد و بالاتر در ایفای رسالت‌های اصلی آموزش عالی و بویژه تربیت نیروی انسانی متخصص و محقق، گسترش مرزهای دانش و اعتلای موقعیت علمی کشور و مشارکت مؤثر در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نقش مؤثری را می‌توانند داشته باشند (حجازی و عباسی، ۱۳۸۱). امروزه موسسات آموزش عالی به صورت رو به افزایشی به نیازها و انتظارات دانشجویان تاکید دارند (Aghamolaei *et al.*, 2006). مأموریت دانشگاه‌ها در آموزش، پژوهش و ارائه خدمات اجتماعی خلاصه می‌شود (بیرن، ۱۳۸۲). معروفی و همکاران (۱۳۸۶) به نقل از اجتهادی در مورد مأموریت دانشگاه‌ها بیان می‌کنند که مأموریت دانشگاه‌ها در ارتباط تنگاتنگی با سه ویژگی دانش یعنی کسب دانش از طریق پژوهش، اشاعه آن از راه آموزش و اجرای آن از طریق خدمات اجتماعی صورت می‌گیرد. فرهنگ غالب در میان دانشگاه‌های جهان به سمت پژوهش سوق داده شده است و در این میان پژوهش و انتشارات از جایگاه ویژه‌ای در استخدام و ارتقاء برخوردارند. اما نقش و توجه به آموزش در ارزیابی فعالیت‌های علمی کم‌رنگ شده است، در واقع میزان اثربخشی و بهره‌وری اساتید بیشتر با میزان فعالیت‌های تحقیقاتی و آثار علمی منتشر شده آنها سنجیده می‌شود و نتیجه این امر کم توجهی به آموزش و مخاطبان اصلی آن یعنی دانشجویان بوده است. عدم تاکید بر آموزش به‌عنوان یکی از کارکردهای مهم نظام آموزش عالی می‌تواند به تربیت نیروی انسانی ناتوان و ناکارآمد منجر شود (معروفی و همکاران، ۱۳۸۶). از این‌رو کیفیت خدمات در آموزش عالی بحث روز تمام سازمان‌ها و موسسات درگیر در آموزش عالی شده است (Dew, 2009). پاراسورامن کیفیت خدمت را به‌عنوان آنچه مشتریان درک کرده‌اند تعریف می‌کند (Parasuraman *et al.*, 1985). در مطالعه‌ای که توسط چین و همکاران<sup>۱</sup> انجام شده است الگویی را برای کیفیت خدمات ارائه داده است که کسب بازخورد از مشتریان را به نوان یکی از گام‌های اساسی آن ذکر می‌کنند. بازخورد کسب شده از مشتریان کمک می‌کند تا قسمت‌هایی را که در آنها نیاز به بهبود مستمر وجود دارد، با توجه به محدودیت‌های مربوط به زمان و منابع و دیگر عوامل اولویت بندی کرد.

بازخوردهای دانشجویان اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولین آموزش قرار می‌دهد که می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثر بخشی خود از آن بهره‌مند شوند (آراسته و محمودی‌راد، ۱۳۸۲). برایت من و همکاران معتقدند که سازمان دهی کلاس درس، ارائه مناسب مطالب، تعامل، تکالیف، رعایت انصاف در امتحان و احساس موفقیت دانشجویان، از جمله موضوعاتی هستند که باید در اثر بخشی آموزش و ارزیابی آن مورد عنایت قرار گیرند (همان منبع). همچنین دیو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) روش‌هایی را بیان کرده‌است که سبب بالا بردن کیفیت خدمات آموزش عالی می‌شوند از جمله: (۱) کیفیت در دوام و پایداری موسسه آموزش عالی: هر موسسه آموزش عالی بتواند دوام و پایداری موسسه را بیشتر حفظ کند که این خود نشان دهنده بالا بودن کیفیت خدمت است، (۲) کیفیت در اعتبار و شهرت: منظور مجهز بودن و زیبایی موسسه آموزش عالی است، (۳) کیفیت در ملزومات آموزش عالی: منظور ارائه خدمات برای افزایش بازده یادگیری است، (۴) کیفیت در بهبود مستمر آموزش عالی: ارائه

<sup>1</sup> Chin *et al.*

<sup>2</sup> Dew

تکنولوژی‌های جدید و نوآوری در خدمات آموزش عالی، ۵) کیفیت در ارزش افزوده شده به دانشجویان: تفاوت بین دانش قبل از ورود به موسسه آموزش عالی و بعد از آن و این افزایش دانش باید در تمامی جنبه‌های یادگیری دانشجویان اتفاق بیافتد، این تغییر شامل، تغییر در دانش، نگرش، مهارت‌ها و حتی یادگیری زبان دیگر در دانشجو می‌شود. در چند دهه گذشته، ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس ارائه شده توسط اساتید در کانون توجه ملی قرار گرفته است، زیرا این امر هم توجیهی از چگونگی عملکردها است و هم موجب بهبود بخشیدن کیفیت آموزشی می‌شود (کبریایی و همکاران، ۱۳۸۴؛ معروفی و همکاران، ۱۳۸۶؛ زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ سماوی و همکاران، ۱۳۸۷؛ Hiner & Naville, 2001; Pariseau, 1997; Sakthivel et al., 2005; Aghamolaei et al., 2006). این تحقیق، نیز در راستای مطالعات قبلی و با هدف کلی، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی از دید دانشجویان اجرا و به رشته نگارش در آمده است.

## مواد و روش‌ها

این تحقیق به روش پیمایشی انجام شده است و از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است ( $N=674$ ) که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها گردید ( $n=159$ ). جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نظر، پرسشنامه‌ای براساس مدل کیفیت خدمت (SERVQUAL) با استفاده از مرور ادبیاتی پژوهش (کبریایی و همکاران، ۱۳۸۴؛ معروفی و همکاران، ۱۳۸۶؛ Aghamolaei et al., 2006) در دو بخش تهیه شد. بخش اول پرسشنامه شامل ابعاد کیفیت خدمات و بخش دوم شامل ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان بود.

براساس مدل کیفیت خدمت (SERVQUAL)، خدمات ارائه شده در موسسات دارای ۵ بعد می‌باشند، این ابعاد شامل پنج بعد (۱) قابلیت اطمینان خدمت به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و قابل اعتماد (عمل به تعهدات)، (۲) پاسخگویی یعنی تمایل کارکنان به همکاری و کمک به مشتری، (۳) ضمانت و تضمین نمایان‌گر شایستگی و توانایی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد، (۴) اطمینان به مشتری و همدلی یعنی این که با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود، به‌طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است، و (۵) بعد فیزیکی و ملموس نیز به معنای شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی است (Parasuraman et al., 1988).

به منظور تعیین روایی ظاهری پرسشنامه از نظرات صاحب‌نظران این حوزه (دانشجویان دکتری و استادان علوم ترویج و آموزش کشاورزی) استفاده شد که پس از اعمال نظرات اصلاحی آنها، پرسشنامه نهایی تدوین گردید. برای تعیین اعتبار پرسشنامه مذکور نیز تعداد ۳۰ نسخه از پرسشنامه توسط دانشجویان جامعه آماری خارج از حجم نمونه تکمیل گردید که از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی پرسشنامه بین ۰/۷۷ تا ۰/۹۴ به‌دست آمد. برای تحلیل داده‌ها متناسب با مقیاس متغیرهای تحقیق از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد) و استنباطی (آزمون

پارامتری تی) استفاده شد. پیش از انجام تحلیل آماری پارامتری، نرمال بودن داده‌ها با استفاده از مقدار کشیدگی (Morgan *et al.*, 2001) مورد بررسی و تأیید گردید. همچنین برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از برنامه SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد.

نتایج و بحث

ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان

میانگین سن دانشجویان ۲۵ سال با انحراف معیار ۲ سال است و حداقل سن پاسخگویان ۲۲ سال و بیشترین سن پاسخگویان ۳۳ سال بوده است. بیشترین میزان پاسخگویان از گروه ترویج و آموزش کشاورزی (۱۹/۵ درصد) و کمترین گروه پاسخگویان از گروه ماشین‌آلات کشاورزی (۶ درصد) بودند. همچنین نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد که جنسیت، مقطع و نوع قبولی اکثریت پاسخگویان به ترتیب، دختر (۸۹ نفر یا ۵۶٪)، کارشناسی ارشد (۱۲۱ نفر یا ۷۶/۱٪) و روزانه (۱۳۷ نفر یا ۸۶/۲٪) است.

جدول ۱- توصیف ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان (n=۱۵۹)

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۸۹	۵۶
	پسر	۷۰	۴۴
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۲۱	۷۶/۱
	دکترا	۳۸	۲۳/۹
نوع قبولی	روزانه	۱۳۷	۸۶/۲
	شبانه	۲۲	۱۳/۸

### رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

در این تحقیق برای سنجش رضایت دانشجویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از ۳۷ گویه در قالب پنج بعد: قابلیت اطمینان خدمت، پاسخگویی، تضمین، همدلی و دلسوزی و شرایط فیزیکی بر مبنای مرور ادبیات پژوهش و نیز استفاده از مدل کیفیت خدمت (SERVQUAL) استفاده شده است. برای سنجش رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمت از طیف لیکرت پنج‌قسمتی استفاده گردید که از خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده بود سپس میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی با حاصل جمع پاسخ‌های داده شده به گویه‌ها در مقیاس فاصله‌ای برای استفاده از آزمون پارامتری تی به دست آمد. جدول شماره (۲) میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت آموزشی را در هر یک از ۵ بعد کیفیت آموزشی نشان می‌دهد.

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که بیشترین رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به ترتیب در ابعاد: قابلیت اطمینان (SD=۰/۹۱ و M=۳/۲۸)، همدلی یا دلسوزی (SD=۱/۰۲ و M=۳/۲۰)، پاسخگویی (SD=۱/۰۱ و M=۳/۰۸)، شرایط فیزیکی و ملموس (SD=۱/۲۵ و M=۳/۰۶)، تضمین (SD=۱/۰۵ و M=۲/۹۵). نتایج مطالعات زوار و همکاران (۱۳۸۶) نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در بعد اطمینان و

کمترین میزان رضایت از بعد شرایط فیزیکی جذاب بوده است، همچنین نتایج پژوهش‌های کبرایی و همکاران (۱۳۸۴) نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی در بعد اطمینان و کمترین میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی در بعد پاسخگویی بوده است.

جدول ۲- میزان رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی (n=۱۵۹)

ابعاد	گویه‌ها	میانگین*	انحراف معیار	رتبه
ضمنی	میزان استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان	۳/۳۹	۱/۱۰	۱
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	۳/۳۸	۰/۹۱	۲
	برخورداری اساتید از تخصص کافی	۳/۳۳	۱/۰۹	۳
	میزان مشارکت دانشجویان در کلاس درس	۳/۲۷	۰/۸۹	۴
	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	۳/۲۰	۱/۱۳	۵
	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان	۳	۱/۰۱	۶
	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان	۲/۷۷	۰/۹۷	۷
	ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی	۲/۷۶	۱/۲۶	۸
	ارائه بین مطالب ارائه شده با نیازهای جامعه	۲/۴۲	۱/۱۲	۹
	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی	۲/۳۸	۱/۱۶	۱۰
	تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه	۲/۱۴	۰/۹۷	۱۱
مجموع	۲/۹۱	۱/۰۵	-	
پاسخگویی	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر	۳/۳۵	۰/۹۸	۱
	اعلام ساعات مراجعه دانشجو به اساتید	۳/۳۲	۱/۰۳	۲
	سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرات پیشنهادات	۳/۲۶	۱/۱۷	۳
	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو	۳/۲۵	۱/۰۹	۴
	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	۲/۹۶	۰/۹۳	۵
	کارایی خدمات مشاوره تحصیلی	۲/۷۲	۰/۹۵	۶
	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	۲/۷۱	۰/۹۴	۷
مجموع	۳/۰۸	۱/۰۱	-	
قابلیت اطمینان	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۳/۷۱	۱/۰۱	۱
	ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو	۳/۳۳	۰/۷۵	۲
	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤالات دانشجویان	۳/۳۳	۰/۹۲	۳
	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمان وعده داده شده	۳/۳۳	۰/۹۶	۴
	ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست	۳/۳۲	۰/۷۹	۵
	ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۳۰	۰/۸۶	۶
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	۳/۰۶	۱/۰۳	۷
	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۲/۸۹	۱/۰۲	۸
مجموع	۳/۲۸	۰/۹۱	-	
مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۳/۷۶	۰/۹۳	۱	

۲	۱/۱۳	۳/۳۲	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو	
۳	۰/۹۵	۳/۲۶	احساس امنیت و آرامش دانشجو هنگام تماس تعامل و تماس با کارکنان	
۴	۱/۰۱	۳/۰۱	دادن تکالیف مناسب نه کم و نه زیاد	
۵	۱/۰۲	۲/۹۹	مناسب بودن زمان برگزاری کلاسها	
۶	۱/۱۲	۲/۸۹	انعطاف پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	
-	۱/۰۲	۳/۲۰	مجموع	
۱	۱/۸۰	۳/۵۵	محیط اداری- آموزشی مرتب، تمیز و پاکیزه	رضایت
۲	۱/۱۹	۳/۱۸	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	
۳	۱/۱۴	۲/۹۱	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	
۳	۰/۹۶	۲/۸۸	مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی	
۴	۱/۱۷	۲/۷۹	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی	
-	۱/۲۵	۳/۰۶	مجموع	

\*: خیلی کم= ۱، کم= ۲، متوسط= ۳، زیاد= ۴ و خیلی زیاد= ۵

### مقایسه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

نتایج حاصل از آزمون تی استیودنت نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دختران و پسران ( $P \leq 0.05$  و  $t = 2/313$ )، در ارتباط با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد، قضاوت نمود که بین متغیر مذکور و میزان رضایت از کیفیت خدمت رابطه معنی‌داری وجود دارد. بدین معنی که دانشجویان دختر ( $M = 101/49$ ) رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان پسر ( $M = 94/93$ ) از کیفیت خدمات آموزشی دارند. نتایج مطالعات زوار و همکاران (۱۳۸۶) و نیز نتایج مطالعات ساکتیول و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نشان می‌دهد که بین جنسیت دانشجویان و میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین این نتایج در راستای یافته‌های مطالعه‌ای در دو دانشکده بازرگانی در آمریکا پیرامون همین موضوع است (Pariseau & McDaniel, 1997).

همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که تفاوت معنی‌داری بین مقاطع تحصیلی دانشجویان (کارشناسی ارشد و دکترا) ( $P \leq 0.05$  و  $t = -2/356$ ) با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد، بدین معنی که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد ( $M = 100/44$ ) رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان دکتری ( $M = 92/69$ ) از کیفیت خدمات آموزشی دارند. از طرفی، این نتایج نشان می‌دهند که تفاوت معنی‌داری بین نوع قبولی دانشجویان (شبانه و روزانه) ( $P > 0.05$  و  $t = -0/342$ ) با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی وجود ندارد (جدول ۳).

برای دستیابی به شدت اختلاف میانگین‌ها، اندازه تأثیر با استفاده از قاعده کوهن محاسبه، تفسیر و گزارش شد (با مراجعه با وبسایت محاسبه کننده <http://www.uccs.edu/~faculty/lbecker>). در این روش مقدار  $d$  محاسبه شده بیانگر اندازه تأثیر می‌باشد که تفسیرهای مرتبط با مقادیر  $d$  عبارتند از (Cohen, 1988): کمتر از  $0/20 =$  کم، بین  $0/20$  تا  $0/50 =$

<sup>3</sup> Sakthivel et al.

متوسط، بیشتر از  $d=0/50$  زیاد. اندازه تأثیر نشان می‌دهد که جنسیت ( $d=0/36$ ) و مقطع تحصیلی ( $d=0/41$ ) شدت تأثیری در حد متوسط و نوع قبولی ( $d=0/07$ ) شدت تأثیری در حد کم دارند.

جدول ۳- مقایسه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی ( $n=159$ )

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آزمون t	سطح معنی داری	اندازه تأثیر (d)
جنسیت	مرد	۷۰	۹۴/۹۳	۱۸/۲۸	۲/۳۱۳*	۰/۰۲۲	۰/۳۶
	زن	۸۹	۱۰۱/۴۹	۱۷/۲۲			
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۲۱	۱۰۰/۴۴	۱۶/۸۵	۲/۳۵۶*	۰/۰۲۰	۰/۴۱
	دکتری	۳۸	۹۲/۶۹	۲۰/۱۵			
نوع قبولی	روزانه	۱۳۷	۹۸/۳۹	۱۷/۹۲	-۰/۳۴۲	۰/۷۳۳	۰/۰۷
	شبانه	۲۲	۹۹/۸۱	۱۸/۴۱			

\*:  $p \leq 0.05$

### نتیجه گیری و جمع‌بندی

امروزه، دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکتشان در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به‌طوری‌که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است (Johnson, 2004). بر همین اساس، کیفیت خدمات ارائه شده از اهمیت قابل توجهی برخوردار می‌شود. دانشجویان به‌عنوان ورودی‌های نظام دانشگاهی نقش تعیین‌کننده‌ای را در فرایند تضمین کیفیت ایفاء می‌کنند. از این‌رو، هدف کلی این تحقیق ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان می‌باشد. از این رو با استفاده از مدل (SERVQUAL) و مطالعه سایر پژوهش‌ها ۳۷ گویه در قالب ۵ بعد کیفیت خدمت مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها در بعد قابلیت اطمینان با میانگین بالاتر از متوسط و کمترین آن در بعد تضمین با میانگین کمتر از متوسط است. یافته‌های پژوهشی ساکتیول و همکاران (۲۰۰۵) در کشور هندوستان نیز نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها راضی هستند. کبریایی و همکاران (۱۳۸۴) معتقد هستند که کیفیت بد در یک بعد، اثر تشدیدکنندگی بر سایر ابعاد دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمات می‌گردد. لذا توجه جدی به ابعادی که بیشترین میزان رضایت پاسخگویان را به خود اختصاص داده‌اند، توصیه می‌گردد. یافته‌های استنباطی تحقیق نشان می‌دهند که تفاوت معنی‌داری بین دانشجویان دختر و پسر، و کارشناسی ارشد و دکتری در رابطه با میزان ارزیابی آنها از خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارند.

### منابع مورد استفاده

آراسته، ح.، محمودی‌راد، م. (۱۳۸۲). آموزش اثربخش: رویکردی براساس ارزیابی تدریس توسط دانشجویان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان، ویژه نامه آموزش پزشکی، جلد ۵. صص: ۷-۱.

بیرن، ر. (۱۳۸۲). دانشگاه‌ها چگونه کار می‌کنند، سازمان علمی و رهبری آن از منظر سبیرنتیک، (ترجمه: حمید رضا آراسته). تهران: موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.



حجازی، ی. و عباسی، ع. (۱۳۸۱). بررسی عوامل موثر در افزایش کیفیت پایان نامه‌های دانشجویان کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران. *مجله علوم کشاورزی ایران*، جلد ۳، شماره ۲. صص: ۲۸۸-۳۰۴.

زوار، ت.، بهرنگی، م.، عسگریان، م. و نادری، ع. (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۶. صص: ۹۰-۶۷.

سماوی، ح.، رضایی مقدم، ک. و برادران، م. (۱۳۸۷). مشتری مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی: مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۹. صص: ۱۴۳-۱۲۱.

کبریایی، ع.، رودباری، م.، رخسانی نژاد، م. و میرلطفی، پ. (۱۳۸۴). ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. *مجله طبیب شرق*، سال هفتم، شماره ۲. صص: ۱۴۶-۱۳۹.

معروفی، ی.، کیامنش، ع.، مهرمحمدی، م. و علی عسکری، م. (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت تدریس در آموزش عالی: بررسی برخی دیدگاه‌ها. *فصلنامه مطالعات برنامه درسی*، سال اول، شماره ۵. صص: ۱۱۲-۸۱.

- Aghamolaei, T., Zare, Sh. & Abedini S. (2006). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of Medical Education*, 10 (1): 3-10.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2<sup>nd</sup> edition). Hillsdale, NJ: Erlbaum Publishing.
- Dew, J. (2009). Quality Issues in Higher Education. *The Journal for Quality and Participation*, 32 (1): 1-11.
- Johnson, R. (2004). Assessment Requirements Practices and Rational in Nait Accredited Baccalaureate Degree Programs. Available at: [www.http://lib.umi.com/dissertations/fullcit/9524039](http://lib.umi.com/dissertations/fullcit/9524039).
- Hiner, R. & Neville, S. (2001). Multidimensional ratings of teaching effectiveness by student from different Academic setting and their relation to student\course\instructor characteristics. *Journal of Education Psychology*, 42 (4): 375- 382.
- Morgan, A. G., Griego, V. O. & Gloeckner, W. G. (2001). *SPSS for windows: an introduction use and interpretation in research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Pariseau, S. E. & McDaniel, JR. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14: 204-218.
- Sakthivel, P. B., Rajendran, G. & Raju, R. (2005). TQM implementation and students' satisfaction of academic performance. *The TQM Magazine*, 17 (6): 573-589.

# **Assessing Quality of Educational Services Provided in Agriculture College, Tarbiat Modarres University (TMU) as perceived by Students**

**S. Feli, N. Biglari, Gh. R. Pezeshki Rad**

## **Abstract**

High education system, as a tangible demonstration of human power investment, has a major role in upgrading human resources, and also poses an eminent share in political, social, economic, and cultural dimensions. Therefore, securing confidence on its quality, desirable performance, preventing waste of human and physical resources, and creating competitive ability at world scale, which seem the most significant elements for survival of each organizations. The purpose of this descriptive-correlational research is to assess quality of educational services in agriculture college, TMU upon perception of its students. The research instrument was a structured questionnaire with close-ended questions, whose validity and reliability were confirmed. The target population of this study consisted of students of the same agriculture college of TMU (N=674) out of which, according to Cochran formula, a number of 159 people were selected using statistical sampling via a stratified randomization method. Findings revealed that assessment of quality of educational services in agriculture college, TMU from viewpoints of majority students was achieved in 1) reliability, 2) compassion, 3) accountability, 4) physical qualification, and 5) assurance, respectively. Inferential results also indicated that there was a significant difference between views expressed by master and Phd, male and female students on quality of educational services provided by the college.

**Key Words** :Human resource, High education service, Agriculture college