

# وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی : مطالعه تطبیقی بین دو دانشگاه قدیم و جدید<sup>۱</sup>

یداله مهر علی زاده<sup>۲</sup>

عبدالمالک بلوهرچی<sup>۳</sup>

حسین الهام پور<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۹/۰۷

## چکیده

مقاله حاضر باهدف بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه قدیمی و نسبتاً جوان کشور ایران تدوین شده است. چارچوب نظری تحقیق بر اساس نظریه ی طول عمر سازمان/دانشگاه انتخاب گردید. روش تحقیق توصیفی، از نوع میدانی برای این تحقیق بکار گرفته شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه گروه‌های آموزشی دو دانشگاه در سال تحصیلی ۸۸-۸۹ که حداقل در یک رشته باهم مشترک هستند، تشکیل می‌دهد. در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه محقق ساخته بر اساس ابعاد مقیاس کیفیت خدمات آموزشی<sup>۵</sup> با تأکید بر جنبه‌های خاصی از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت و همدلی)، هم برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) و هم اعضای هیئت‌علمی تکمیل گردید. نتیجه کلی به‌دست‌آمده گویای آن است که بین دو دانشگاه قدیمی و دانشگاه نسبتاً جوان

<sup>۱</sup>. این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز رشته مدیریت آموزشی است.

<sup>۲</sup>. استاد دانشگاه شهید چمران اهواز.

<sup>۳</sup>. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز.

<sup>۴</sup>. عضو هیئت‌علمی دانشگاه شهید چمران اهواز.

<sup>۵</sup> Service Quality

به لحاظ کیفیت درزمینه ی ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و تضمین/ امنیت بین ادراک از وضع موجود و انتظارات از وضع مطلوب اختلاف معنی داری به دست آمده است.

#### واژگان کلیدی:

کیفیت خدمات آموزشی، نظریه عمر سازمان، تحصیلات تکمیلی



## مقدمه

به عقیده بسیاری از صاحب نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت، مشخصه‌های اصلی آن به حساب می‌آیند. یکی از چالش‌های فراوری دانشگاه‌های هزاره‌ی جدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه‌های ذینفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند. پیچیدگی مفهوم کیفیت در ماهیت و نگاه‌ها و برداشت‌های تک‌بعدی، اجماع عمومی در خصوص تعریف مفهومی و عملیاتی، کیفیت را با دشواری‌های عمده‌ای مواجه ساخته است؛ اما نبود تعریف واحد از کیفیت، تلاش‌های مربوط به کیفیت را متوقف نکرده است. کیفیت آموزش عالی، دستور کار اصلی آموزش عالی کشورهای سراسر دنیا شده است. بافت متغیر و متحولی که آموزش عالی را محصور کرده، تضمین کیفیت آموزش عالی را به یکی از دغدغه‌های ملی مبدل ساخته است.

در تعریف کیفیت می‌توان گفت مجموعه ویژگی‌هایی از قبیل بی‌عیب بودن، بی‌نقص بودن، ترکیب مناسب و بدقواره بودن، پایداری مطلوب، رضایت مشتری، حذف خطاها، پرهیز از ضایعه، ارزان بودن، قابلیت سرویس دهی، دسترسی، اعتبار، احساس مسئولیت و... هست (کونگ و والکر، ۱۹۹۶؛ سالیس، ۱۹۹۶؛ تریبوس، ۱۹۹۸؛ ایمایی، ۱۹۹۸؛ نقل در مهرعلی‌زاده، ۱۳۸۷). کیفیت خدمات به‌طور کلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی و مؤسسات آموزشی به‌طور اخص بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت در زمینه‌یویژگی‌هایی مانند لمس ناپذیری، هم‌زمانی و عدم تجانس است.

کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چندبعدی است که می‌بایست تمام کارکردها و فعالیت‌ها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اқشار جامعه و دانشگاه را در برگیرد. در بین دوره‌های مختلف آموزش عالی، تحصیلات تکمیلی دارای نقش و منزلتی والاتر است، چون‌که وظیفه تربیت نیروی انسانی متخصص در عرصه آموزش، پژوهش و خدمات را بر عهده دارد. در سال‌های اخیر رشد تحصیلات تکمیلی در ایران روندی رو به رشد داشته و اکنون بعد کیفی آن مورد توجه سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران نظام آموزش عالی ایران است. کیفیت در آموزش عالی با دستیابی به اهداف و کسب یا تأیید استانداردهای

عمومی و قابل قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود برنامه‌ریزی و بررسی منظم آن برنامه به منظور تعیین استانداردهای قابل قبول در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است که در حال حاضر وجود دارد و افزایش خواهد یافت؛ بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی به منظور هدر نرفتن سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است (مهرعلی‌زاده، ۱۳۸۷).

معانی متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش‌های مختلف برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی شده است. طی سال‌های گذشته، پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک‌بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالی که مقیاس‌های تک‌بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست. امروزه با توجه به گستره تحولات جهانی، سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی به فکر یافتن روش‌هایی به منظور افزایش بهره‌وری، استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود و جذب بیشتر دانشجویان هستند. در این میان روش‌هایی می‌توانند موفقیت سازمان‌ها را تضمین نمایند که بتوانند خواسته‌های مشتریان را تشریح کرده و آن‌ها را در طراحی محصول یا خدمات لحاظ کنند. روش شناخته‌شده «کیفیت خدمات»<sup>۱</sup> که برای شناخت صحیح مشتریان و درک نیازهایشان بسیار مفید است، در چند سال اخیر در بسیاری از سازمان‌های تولیدی و خدماتی -از جمله نظام آموزش عالی- به نحو احسن به کار رفته و کارایی خود را نشان داده است. این روش که یک مقیاس چندبعدی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات است در مدل‌های مختلفی (بازرگان، ۱۳۷۶؛ بازارگادی، ۱۳۷۷؛ پاک‌سرشت، ۱۳۸۶؛ مهرعلی‌زاده، ۱۳۸۷؛ یمنی و همکاران، ۱۳۸۷؛ شارع پور و همکاران، ۱۳۸۷؛ میر فخرالدینی و همکاران ۱۳۸۸؛ پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱؛ اویس ادموندو، ۲۰۰۹، بروچاندو و آنا، ۲۰۰۹). تدوین شده است.

از معروف‌ترین طبقه‌بندی‌های کیفیت، الگوی پنج عاملی پاراسورامان و همکاران (۱۹۹۱) است که انتظارات و ادراکات مشتریان را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری می‌نماید. این ابعاد شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت

<sup>۱</sup> Services Quality

از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری) و بعد همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان کرده است) است. پاراسورامان و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده‌اند.

در مطالعه حاضر تلاش شده است تا بر اساس نظریه سیکل عمر سازمان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه قدیمی با ۵۶ سال عمر و دانشگاه نسبتاً جوان با ۳۶ سال عمر مورد بررسی قرار گیرد. طبق این نظریه، دیدگاه‌های مرتبط با کیفیت آموزش عالی، سابقه و دیرینه هر سازمان و موسسه بر عملکرد آن تأثیرگذار است. در این نظریه فرض می‌شود که سازمان‌ها مانند موجودات زنده، دارای منحنی (دوره‌های) عمر و یا سیکل حیات هستند. از یک طرف، در هر مرحله از مراحل مؤسسات آموزش عالی با مشکلات خاص آن دوره مواجه‌اند و از طرف دیگر، در مراحل انتقالی با مسائل و مشکلات از نوع خاص مواجه می‌گردند. دانشگاه‌های مورد بررسی به لحاظ طول عمر و سوابق از همدیگر متمایز می‌باشند اما از سوی دیگر، هر ساله در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان زیادی را پذیرش می‌کنند؛ بنابراین، سؤالی که مطرح است این است که آیا طول عمر دانشگاه بر کیفیت تحصیلات تکمیلی این دو دانشگاه درزمینه‌ی خدمات آموزشی تأثیر گذاشته است؟ لذا مسئله اصلی تحقیق حاضر بررسی تفاوت بین کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان ارشد، دکتری و اعضای هیئت علمی در این دو دانشگاه است.

#### پیشینه تحقیق

در بررسی مسئله کیفیت در آموزش عالی دیدگاه‌های متنوع و بعضاً متعارضی وجود دارد. از مفهوم کیفیت آموزشی تعابیر گوناگونی به عمل آمده است. این تعابیر را می‌توان برحسب انتظاراتی که گویندگان آن‌ها از نظام آموزشی دارند به دودسته تقسیم نمود: ۱- دسته‌ای که معتقد به وجود اهداف خارجی برای نظام‌های آموزشی درزمینه حرفه‌ای، اقتصادی و اجتماعی هستند و انتظار دارند که این نظام‌ها مستقیماً

در جهت تحقق اهداف گام بردارند تا از این طریق نیازهای جامعه را مرتفع سازند. ۲- در مقابل این دیدگاه گروهی معتقدند آموزش و پرورش در ورای خود هدفی ندارد و اهداف آن از خود فرآیند آموزش و پرورش ریشه می‌گیرند و طرفداران این دیدگاه معتقدند برای ارزیابی از کیفیت آموزشی باید معیارهای درونی نظام‌های آموزشی را ارزیابی نمود. به عقیده آنان ارزیابی از طریق خارج از نظام آموزشی به‌تنهایی کافی نیست (پاک‌سرشت، ۱۳۷۶، ص: ۴۸).

کیفیت آموزشی مبحثی اصلی و ضروری در آموزش عالی است که بدون پرداختن به آن نگرانی راجع به هزینه‌ها و امکان دستیابی افراد جامعه به آموزش عالی بیهوده خواهد بود. او کیفیت آموزشی را معادل استانداردهای آموزشی می‌داند همچون سطح پیشرفت تحصیلی فارغ‌التحصیلان، این تعریف از کیفیت آموزشی همخوانی کاملی با تمرکز به وجود آمده روی یادگیری دانشجویان دارد (وزیری، ۱۳۸۳، ص: ۴۵۶). تعریف کیفیت خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده خیلی دشوارتر است (مهرعلی‌زاده، ۱۳۸۳). این دشواری مشهود به‌طور عمده نتیجه لمس ناپذیری خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده است (بیکو، ۲۰۰۰، گرونروس، ۲۰۰۱). درحالی‌که کیفیت کالاهای تولیدشده می‌تواند مشخصات عینی را در معرض قرار دهد و بنابراین، به‌راحتی توسط مشتری اندازه‌گیری می‌شود، کیفیت خدمات فقط می‌تواند به‌وسیله مفاهیم غیر عینی (ذهنی) ارزیابی شود. عدم لمس پذیری باعث می‌شود که هم فراهم‌کنندگان خدمات و هم مشتریان درجه معینی از عدم اطمینان را، موقع که کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کنند، تجربه کنند. درنتیجه، آن ممکن نیست که کیفیت خدمات را با صراحت کامل تعریف کنیم (سورش چاندار و همکاران، ۲۰۰۲).

به‌هرحال، مروری بر ادبیات مربوط به کیفیت خدمات، به این اشاره دارد که اجماع عمومی در بین محققان با مراجعه به تعریف کیفیت خدمات در سه سطح/حوزه وجود دارد: اول اینکه کیفیت خدمات به وضعیت/نگرش وابسته است، دوم اینکه آن از رضایت مشتری مجزا است و سوم اینکه آن بایستی از چشم‌انداز مشتری تعریف شود؛ بنابراین، کیفیت خدمات به‌طور عمومی به‌عنوان یک نگرش یا قضاوت کلی تعریف می‌شود که مشتریان به برتری یا درجه برتری از تحویل/دریافت خدمات یک موسسه بازگو می‌کنند یا گزارش می‌دهند. از سوی دیگر، رضایت مشتری یک واکنش

هیجانی کوتاه مدت است که از مواجه شدن با خدمات ویژه ای منجر می شود (راینسون، ۱۹۹۹).

اگرچه بیشتر محققان به تمایز بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری توافق دارند، اما این بیشتر راجع به طبیعت روابطشان نیست (راینسون، ۱۹۹۹). بعضی از محققان معتقدند که رضایت مشتری یک پیشاینده/مقدمه برای کیفیت خدمات است. به عبارت دیگر، وقایع رضایت یک تأثیر تراکمی دارند و خواه ساعات اضافه کاری مساعد، مشتریان را به توسعه ادراکات از کیفیت خدمات برتر هدایت می کند. بعضی دیگر معتقدند که رابطه شیوه تکمیلی دیگری است. با وجود تفاوت در دیدگاه ها، کیفیت خدمات به داشتن یک رابطه مثبت و قوی با رضایت مشتری نشان داده شده است موقع که از هر دو جهت بررسی شود (پالمر، ۲۰۰۱).

به هر حال، مطالعات انجام گرفته شده در داخل و خارج از کشور نشانگر آنست که کیفیت آموزش عالی دانشگاه های کشور وضعیت خاصی دارد. نتایج پژوهش های فوق بیانگر آن بود انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ کدام از ابعاد خدمت، انتظارات آنها برآورده نشده است. (جدول ۱)

جدول ۱: مقایسه مطالعات تطبیقی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزش عالی

نام محقق	جامعه هدف	نام دانشگاه	اختلاف (وضعیت موجود و مطلوب) ابعاد کیفیت خدمات آموزشی					
			ملموسات	قابلیت اطمینان	پاسخگویی	تضمین	همدلی	کل
زوار و همکاران (۱۳۸۶)	دانشجویان	پیام نور آذربایجان شرقی و غربی	-۱/۸۲	-۱/۷۱	-۱/۹۰	-۱/۶۳	-۱/۷۰	-۱/۷۵
آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)	دانشجویان	علوم پزشکی هرمزگان	-۰/۸۴	-۰/۷۱	-۱/۱۴	-۰/۸۹	-۱/۹۵	-۰/۸۹
کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)	دانشجویان	علوم پزشکی زاهدان	-۱/۳۱	-۱/۱۵	-۱/۷۳	-۱/۵۴	-۱/۵۵	-۱/۴۹
لوتیز	دانشجویان	برزیل	-۰/۶۷	-۰/۸۷	-۰/۹۷	-۰/۸۱	-۰/۹۶	-۰/۸۵

ادموندو (۲۰۰۹)	(سائوپائولو)							
جلینا لگسویچ (۲۰۰۹)	دانشجویان	کرواسی (استراس مایر)	-۰/۶۵	-۱/۵۵	-۲/۸۶	-۲/۵۶	-۱/۸۵	-۱/۶۹

در این راستا نیز نتایج تحقیق موحد محمدی (۱۳۸۷)، با عنوان «بررسی کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره‌ها»، نشان داد که بر طبق نظر دانشجویان، کیفیت آموزشی دوره‌های فوق از لحاظ سه مورد محتوا، روش تدریس و توسعه حرفه‌ای اساتید، مطلوب نیست. همچنین نتایج بیانگر این بود که هیچ رابطه معنی‌داری بین متغیرهای معدل کتبی دیپلم، معدل لیسانس، سن و میزان علاقه به رشته تحصیلی با نظر دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی وجود ندارد و همه دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی نظر یکسانی دارا می‌باشند.

مطالعه مدهوشی (۱۳۸۷) در زمینه‌ی ایجاد خانه کیفیت در نظام آموزش عالی (مطالعه موردی: مقطع دکتری مدیریت دانشگاه‌های دولتی) حاکی از آن است که مهم‌ترین خواسته‌های دانشجویان دکترای مدیریت «کسب جدیدترین تجارب سازمانی، تبحر یافتن در مهارت‌های تحلیلی، ترغیب دانشجویان به تفکر، مفید و کافی بودن منابع معرفی شده، مثال‌ها و تکالیف ارائه شده، داشتن روحیه انتقادپذیری استاد درس و توانایی علمی و میزان تسلط استاد بر موضوع درس» هست. همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین میزان اهمیت خواسته‌ها از نظر دانشجویان و میزان دستیابی آن‌ها به خواسته‌هایشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ضرورت گذر از وضع موجود به وضع مطلوب به روشنی ادراک می‌شود. در همین راستا، یمنی و همکاران (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان «بررسی مقایسه‌ای برخی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی در دوره‌های کارشناسی ارشد از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد دانشکده‌های علوم و فنی مهندسی دانشگاه شهید بهشتی و صنعتی شریف» انجام دادند. نتایج حاصل از این تحقیق روشن ساخت که دانشجویان کارشناسی ارشد بیشتر به چگونگی تدریس، سازمان‌دهی

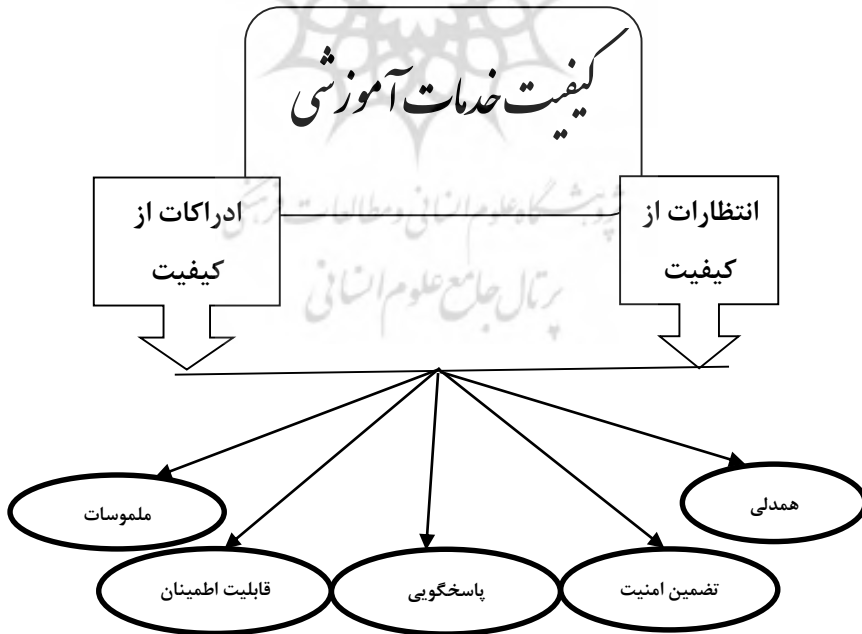


محتوای آموزشی و بعدازآن چگونگی آرایش فضای آموزشی و چگونگی ارزشیابی کلاسی توجه داشتند.

اسماعیل بیدهندی (۱۳۷۷) با تحقیق در خصوص «بررسی عوامل مؤثر در کیفیت آموزش عالی» چنین نتیجه‌گیری می‌کند که فراهم نمودن زمینه رشد و توسعه حرفه‌ای اعضای هیئت‌علمی، فراهم کردن جو سالم سازمانی، برخورداری از مدیریت کارا، بهبود وضعیت کمی و کیفی کتابخانه‌های دانشگاهی، فراهم نمودن زمینه رشد و توسعه حرفه‌ای دانشجویان، بهبود وضعیت کمی و کیفی برنامه درسی، استفاده از ملاک‌های عملی و علمی جهت گزینش هیئت‌علمی، اصلاح و بهبود شیوه‌های ارزشیابی عملکرد اعضای هیئت‌علمی، بهبود شیوه‌های تدریس و ارزشیابی از عملکرد دانشجویان به ترتیب از عوامل مؤثر در کیفیت آموزش عالی از دیدگاه هیئت‌علمی و دانشجویان است. درزمینه‌ی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی بررسی سارا پاکاریان (۱۳۷۸) نشان داد که شیوه‌های گزینش هیئت‌علمی و دانشجو، فراهم بودن زمینه رشد حرفه‌ای، رضایت خاطر اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان، نوع و چگونگی ارزشیابی از عملکرد اعضای هیئت‌علمی، شیوه‌های تدریس و ارزشیابی تحصیلی، عملکرد مدیران در سطوح مختلف دانشگاهی، محتوای کمی و کیفی برنامه‌های درسی و همچنین وضعیت کمی و کیفی کتابخانه‌ای در کیفیت آموزشی تأثیر دارد و می‌تواند منجر به افزایش یا کاهش سطح آن گردد. در تکمیل این تحقیق سلیمانی مطلق (۱۳۸۴) این نتیجه را به دست آورد که بین محتوای برنامه درسی، شیوه‌های ارزشیابی پیشرفت تحصیلی، روش‌های تدریس، آشنایی و به‌کارگیری فناوری آموزشی و کیفیت آموزش دانشگاهی، رابطه معناداری وجود دارد و هر یک از این عوامل می‌توانند موجبات افزایش کیفیت آموزشی را فراهم نمایند.

بر اساس سوابق تحقیق، آشکار است که متغیرهای فراوانی بر کیفیت تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌ها به‌ویژه با توجه به ماهیت و نوع رشته‌ها و از همه مهم‌تر تاریخچه فعالیت آن قابل‌بررسی هستند. لذا در تحقیق حاضر با توجه به امکانات موجود به لحاظ زمانی و مکانی و همچنین همکاری معاونت آموزشی کیفیت تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه در کشور ایران بررسی شده‌اند.

در مطالعه حاضر تلاش شده است تا بر اساس نظریه سیکل عمر سازمان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه قدیمی با ۵۶ سال عمر و دانشگاه نسبتاً جوان با ۳۶ سال عمر مورد بررسی قرار گیرد. طبق این نظریه، دیدگاه‌های مرتبط با کیفیت آموزش عالی، سابقه و دیرینه هر سازمان و موسسه بر عملکرد آن تأثیرگذار است. در این نظریه فرض می‌شود که سازمان‌ها مانند موجودات زنده، دارای منحنی (دوره‌های) عمر و یا سیکل حیات هستند. از یک طرف، در هر مرحله از مراحل، مؤسسات آموزش عالی با مشکلات خاص آن دوره مواجه‌اند و از طرف دیگر، در مراحل انتقالی با مسائل و مشکلات از نوع خاص مواجه می‌گردند. دانشگاه‌های مورد بررسی به لحاظ طول عمر و سوابق از همدیگر متمایز می‌باشند اما از سوی دیگر، هر ساله در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان زیادی را پذیرش می‌کنند؛ بنابراین، سؤالی که مطرح است این است که آیا طول عمر دانشگاه بر کیفیت تحصیلات تکمیلی این دو دانشگاه درزمینه خدمات آموزشی تأثیر داشته است؟ لذا مسئله اصلی تحقیق حاضر بررسی تفاوت بین کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان ارشد، دکتری و اعضای هیئت علمی در این دو دانشگاه است.



شکل ۱: چارچوب مفهومی تحقیق

## اهداف تحقیق

تحقیق حاضر باهدف کلی «بررسی اختلافاً کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و هیئت علمی دانشگاه قدیمی و دانشگاه نسبتاً جوان و مقایسه آنها با یکدیگر» به آزمون فرضیات زیر پرداخت:

بین اختلافاً کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان ارشد دو دانشگاه درزمینه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

بین اختلافاً کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان دکتری تخصصی دو دانشگاه درزمینه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

بین اختلافاً کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه اعضای هیئت علمی دو دانشگاه درزمینه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

## روش شناسی تحقیق

### روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف نوعی تحقیق کاربردی و بر مبنای ماهیت و روش یا چگونگی انجام کار، تحقیق توصیفی از نوع زمینه یابی است.

### جامعه آماری

با توجه به اهداف و سؤالات تحقیق، جامعه آماری این پژوهش را کلیه گروه های آموزشی دانشگاه نسبتاً جوان و دانشگاه قدیمی در سال تحصیلی ۸۹-۸۸ که حداقل در یک رشته باهم مشترک هستند، تشکیل می دهد. با توجه به دفترچه راهنمای انتخاب رشته کنکور کارشناسی ارشد سال تحصیلی ۸۹-۸۸ دو دانشگاه جمعاً در ۱۵ گروه آموزشی در مقطع کارشناسی ارشد باهم رشته مشترک دارند و همچنین در مقطع دکتری در ۶ گروه آموزشی باهم رشته مشترک دارند. جدول شماره ۱-۳ تعداد کل گروه های آموزشی دو دانشگاه را که حداقل در یک رشته باهم مشترک هستند و همچنین جامعه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) و هیئت علمی این گروه ها را در دو دانشگاه نشان می دهد.

## شیوه نمونه‌گیری

برای دستیابی به نظرات دانشجویان با توجه به ابعادی نظیر مقطع ارشد یا دکتری، رشته و دانشگاه از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی‌شده در هر دو دانشگاه استفاده گردید. لذا برای انتخاب حجم نمونه در دو دانشگاه، ابتدا کل نمونه به‌طور جداگانه برای دو دانشگاه در مقاطع ارشد و دکتری و همچنین هیئت‌علمی با استفاده از جدول مورگان گرفته شد که این تعداد برای دانشگاه قدیمی با توجه به حجم جامعه برای هریک از مقاطع تحصیلی ارشد و دکتری و همچنین هیئت‌علمی به ترتیب اعداد ۲۹۱، ۸۶ و ۱۱۵ به دست آمد و برای دانشگاه نسبتاً جوان حجم نمونه برای هریک از مقاطع تحصیلی ارشد و دکتری و هیئت‌علمی به ترتیب اعداد ۸۵، ۳۰۲ و ۸۶ به دست آمد. سپس نمونه در داخل هریک از گروه‌های دو دانشگاه با استفاده از فرمول (تعداد کل نمونه گروه‌ها ÷ تعداد کل جامعه گروه‌ها) × جامعه گروه موردنظر = نمونه گروه موردنظر انجام شد.

شکل ۲: جامعه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و همچنین هیئت‌علمی دو دانشگاه و میزان حجم نمونه آنها به تفکیک هر یک از گروه‌های آموزشی

جامعه و نمونه دانشجویان و هیئت‌علمی در دانشگاه نسبتاً جوان		جامعه و نمونه دانشجویان و هیئت‌علمی در دانشگاه قدیمی										
هیئت‌علمی		دکتری		ارشد		هیئت‌علمی		دکتری		ارشد		
n	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n	N	
۹	۱۲			۲۵	۱۳۹	۷	۱۱			۱۱	۴۲	ادبیات فارسی
۹	۱۲			۲۸	۱۶۰	۷	۱۱			۸	۳۱	جغرافیا
۱	۲			۳	۱۵	۵	۸			۱۱	۴۶	ادبیات عرب
۳	۵	۶	۹	۲۰	۱۱۵	۵	۸	۴	۵	۱۲	۴۶	اقتصاد
۴	۶			۱۴	۸۱	۴	۶			۱۳	۵۱	تاریخ
۶	۹			۷	۳۸	۴	۶			۸	۳۱	مبانی حقوق اسلامی
۳	۵			۱۳	۷۳	۵	۷			۲۴	۸۹	علوم تربیتی
۶	۹			۱۴	۸۲	۷	۱۱			۱۳	۵۲	زبان انگلیسی
۱	۲			۷	۳۹	۱	۳			۷	۲۵	حسابداری

مدیریت	۵۰	۱۳		۸	۵	۱۷۲	۲۹		۷	۴
زمین شناسی	۷۰	۱۹	۲	۹	۶	۸۵	۱۴		۸	۵
شیمی	۱۰۲	۲۷	۲۰	۱۶	۲۲	۱۵	۲۰۸	۳۷	۱۹	۱۵
فیزیک	۷۲	۱۹		۱۱	۷	۱۲۶	۲۱		۹	۶
ریاضی	۱۵۰	۴۰	۲۲	۱۶	۳۱	۲۱	۲۱۱	۴۰	۱۴	۱۱
عمران	۱۰۱	۲۷	۱	۱	۱۲	۸	۱۲۴	۲۱	۹	۶
مکانیک	۹۰	۲۴	۶	۴	۱۲	۸	۹۲	۱۵	۱۶	۴
کل	۱۰۴۳	۲۷۶	۵۴	۴۳	۱۷۶	۱۱۵	۲۰۳۳	۳۰۶	۹۳	۱۳۴
									۱۰۳	

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پایایی و روایی آن

برای آگاهی از وضعیت کیفیت خدمات مربوط به تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه از پرسشنامه محقق ساخته، که با بهره‌گیری از پرسشنامه‌های موجود (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱؛ لوییز ادموندو، ۲۰۰۹؛ جلینا لگسویچ، ۲۰۰۹؛ میر فخرالدین، ۱۳۸۸؛ مدهوشی، ۱۳۸۷) و با مراجعه به متون مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی در زمینه‌ی کیفیت خدمات آموزش عالی استفاده شد. این پرسشنامه که انتظارات دانشجویان و هیئت‌علمی را از وضع مطلوب خدمات مربوط به تحصیلات تکمیلی و ادراکات آن‌ها را از وضع موجود خدمات ارائه‌شده بر اساس هر یک از ابعاد پنج‌گانه ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی می‌سنجد، دارای دو بخش است: الف) میزان انتظارات از وضع مطلوب کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی دانشگاه؛ برای این قسمت سؤالات با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (از خیلی مهم است با امتیاز ۵ و خیلی کم‌اهمیت است با امتیاز یک) می‌باشند. ب) میزان ادراکات از وضع موجود کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی دانشگاه؛ برای این قسمت هم سؤالات با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (از خیلی راضی هستم با امتیاز ۵ و خیلی ناراضی هستم با امتیاز یک) می‌باشند. بر این اساس کیفیت خدمات تفاوت بین انتظارات و ادراکات در هر شاخص، در هر بعد و به‌عنوان یک نمره کلی برآورد می‌شود. برای سنجش روایی پرسشنامه‌های موردنظر در این تحقیق، از روایی محتوایی استفاده‌شده است. بدین ترتیب برای تعیین روایی محتوایی از قضاوت افرادی همچون

دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۵ نفر)، دکتری (۷ نفر) و هیئت علمی (۵ نفر) در دانشگاه قدیمی استفاده شد و روایی پرسشنامه‌های موردنظر مورد تأیید این افراد قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه دانشجویان ۹۲٪ و اعضای هیئت علمی ۹۳٪ به دست آمده است. برای سنجش عملکرد پرسشنامه‌های موردنظر در این تحقیق، از روایی محتوایی استفاده شده است. بدین ترتیب برای تعیین روایی محتوایی از قضاوت افرادی همچون دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۵ نفر)، دکتری (۷ نفر) و هیئت علمی (۵ نفر) در دانشگاه قدیمی استفاده شد و روایی پرسشنامه‌های موردنظر مورد تأیید این افراد قرار گرفته است.

### تحلیل نتایج

تحلیل داده‌ها برای هریک از مقاطع ارشد، دکتری و هیئت علمی به ترتیب در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج داده‌ها برحسب هریک از مقاطع ارشد، دکتری و هیئت علمی

کارشناسی ارشد	دانشگاه قدیمی			دانشگاه نسبتاً جوان			تفاوت دو اختلاف	خطای استاندارد اختلاف	محاسبه شده	sig	معنی دار نیست
	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین					
بعد معلومات	ارشد	۱/۶۴	۳/۱۶	-۱/۵۲	۱/۶۱	۳/۰۹	-۱/۴۸	۰/۰۸	-۰/۵۴	۰/۵۹	معنی دار نیست
	دکتری	۱/۵۷	۳/۱۲	-۱/۵۴	۱/۷۴	۲/۷۴	-۱	۰/۱۹	-۲/۷۹	۰/۰۱	معنی دار است
	هیئت علمی	۱/۶۰	۳/۰۸	-۱/۴۹	۱/۳۷	۲/۶۷	-۱/۲۹	۰/۱۲	-۱/۶۰	۰/۱۱	معنی دار نیست
بعد قابلیت اطمینان	ارشد	۱/۵۴	۳/۱۱	-۱/۵۸	۱/۴۱	۳/۲۴	-۱/۸۲	۰/۰۷	۳/۴۲	۰/۰۰	معنی دار است
	دکتری	۱/۵۹	۲/۹۹	-۱/۴۰	۱/۵۶	۲/۷۷	-۱/۲۱	۰/۱۷	-۱/۰۸	۰/۲۸	معنی دار نیست
	هیئت علمی	۱/۵۴	۳/۱۳	-۱/۵۸	۱/۴۲	۲/۵۷	-۱/۱۵	۰/۱۳	-۳/۴۰	۰/۰۰	معنی دار است
بعد پاسخگویی	ارشد	۱/۵۴	۳/۲۶	-۱/۷۲	۱/۴۳	۳/۵۵	-۲/۱۲	۰/۰۸	۴/۹۵	۰/۰۰	معنی دار است
	دکتری	۱/۴۹	۳/۲۰	-۱/۷۱	۱/۶۱	۲/۸۷	-۱/۲۶	۰/۱۷	-۲/۶۰	۰/۰۱	معنی دار است

معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۰	۰/۱۷	-۰/۳۷	-۱/۲۷	۲/۸۴	۱/۵۷	-۱/۶۴	۳/۲۶	۱/۶۲	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۷/۵۱	۰/۰۸	-۰/۵۸	-۲/۲۰	۳/۵۹	۱/۳۹	-۱/۶۳	۳/۱۳	۱/۵۰	ارشد	بعد تضمین امنیت
معنی دار است	۰/۰۴	-۲/۵۷	۰/۱۹	-۰/۳۸	-۱/۲۲	۲/۸۳	۱/۶۱	-۱/۶۰	۳	۱/۴۰	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۱	-۲/۴۹	۰/۱۴	-۰/۳۴	-۱/۰۶	۲/۵۱	۱/۴۵	-۱/۴۰	۲/۹۴	۱/۵۴	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۵/۵۶	۰/۰۹	-۰/۵۰	-۱/۸۹	۳/۳۹	۱/۵۰	-۱/۳۹	۳/۹۹	۱/۶۰	ارشد	بعد همدمی
معنی دار نیست	۰/۳۲	-۱	۰/۲۳	-۰/۲۳	-۱/۱۱	۲/۷۴	۱/۶۳	-۱/۳۴	۲/۸۵	۱/۵۲	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۵	۰/۱۳	-۰/۳۰	-۰/۷۶	۲/۳۴	۱/۵۸	-۱/۰۶	۲/۷۸	۱/۷۲	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۵/۱۹	۰/۰۷	-۰/۳۵	-۱/۹۱	۳/۳۷	۱/۴۶	-۱/۵۶	۳/۱۲	۱/۵۶	ارشد	کیفیت کلی
معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۷	۰/۱۶	-۰/۳۶	-۱/۱۶	۲/۷۹	۱/۶۳	-۱/۵۱	۳/۰۳	۱/۵۱	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۰	-۳/۰۶	۰/۱۱	-۱/۳۳	-۱/۰۹	۲/۵۷	۱/۴۸	-۱/۴۲	۳/۰۳	۱/۶۱	هیئت علمی	

### بحث و نتیجه گیری

هدف از مطالعه حاضر، بررسی اختلاف کیفیت (فاصله بین وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و هیئت علمی دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان و دانشگاه قدیمی از خدمات آموزشی ارائه شده و مقایسه آن‌ها با یکدیگر هست. در این زمینه کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت علمی مشغول به تدریس در آن دانشگاه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که نتایج پژوهش نشان داد بین هر سه گروه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت علمی دو دانشگاه از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود دارد و در دو دانشگاه اختلاف کیفیت در هر پنج بعد و در هر ۳۳ شاخص منفی هست. اختلاف منفی کیفیت بیانگر این است که انتظارات دانشجویان و هیئت علمی فراتر از ادراکات آن‌ها از وضع موجود است و این نشان‌دهنده نارضایتی است. در ادامه به بحث و نتیجه‌گیری از تحلیل داده‌ها پرداخته شده است.

همان‌طور که در قسمت تحلیل نتایج اشاره شده است از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه قدیمی و دانشجویان دکتری و هیئت علمی دو دانشگاه بیشترین میزان نارضایتی در بعد پاسخگویی خدمت هست؛ که با نتایج تحقیق زوار و همکاران (۱۳۸۶)، آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹) و جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) هم‌جهت است؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه نسبتاً جوان بیشترین اختلاف منفی کیفیت را مربوط به بعد تضمین می‌دانستند و بعد پاسخگویی را در مرتبه بعدی قرار دادند. در رابطه با کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت، دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه قدیمی و هیئت علمی دو دانشگاه بعد همدلی را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می‌دانستند؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می‌دانستند. در رابطه با تحقیقات مرتبط، زوار و همکاران (۱۳۸۶)، بعد تضمین را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت، آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)، بعد قابلیت اطمینان و لوئیز ادموندو (۲۰۰۹) و جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) هم‌جهت با دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات خدمت را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت عنوان می‌کردند. مقایسه نتایج این پژوهش با مطالعات مشابه بیانگر این است که مشتریان اصلی آموزش عالی، از ابعاد مختلف کیفیت خدمات درک یکسانی ندارند. با احتمال زیاد این موضوع به دلیل ماهیت متفاوت خدمات، ویژگی‌های متفاوت مشتریان، امکانات و تسهیلات متفاوت فیزیکی و آموزشی، تنوع رشته‌ها و مقاطع تحصیلی مختلف، نسبت‌های متفاوت نیروی انسانی و اعضای هیئت علمی و ... هست.

در مجموع، برای تحلیل نهایی نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر نظریه طول عمر سازمان می‌تواند تبیین مناسبی ارائه نماید. در نظریه دوره عمر، دو دانشگاه مورد بررسی شرایط متفاوتی دارند. دانشگاه قدیمی به عنوان یک دانشگاه با عمر بیش از ۶۰ سال در یک طرف و دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان با عمری تقریباً ۳۶ سال



در سوی دیگر قرار دارد. هر دو دانشگاه، مراحل ایجاد (قبل و بعد از تولد) را پشت سر گذاشته‌اند. مرحله‌ای که در آن سه عامل: ۱- ایده نو (آنچه امروزه به ارزش و تعهد تعبیر می‌شود) ۲- رهبر و پیشاهنگ ۳- منبع قدرت (که در هنگام ایجاد سازمان، این منبع قدرت نیروهای انسانی یا منابع مالی هستند) وجود داشته است. البته برخی اوقات انگیزه اولیه تشکیل شدن سازمان ترکیبی از عناصر فوق و حتی تلفیق چند عامل دیگر خواهد بود، اما آنچه در این مرحله بسیار حائز اهمیت است، دیدگاه غیر منفعت طلبانه بنیان‌گذاران است که با عنصر تعهد ترکیب شده و اساس سازمان را بنا می‌نهد.

اما به نظر می‌رسد هر دو دانشگاه در مرحله طفولیت باهم دیگر تفاوت دارند. مشخصه‌های این، در دور طفولیت سازمان به دو زیرساخت نیاز اساسی دارد: ۱- زیرساخت‌های اقتصادی: که نیازهای معیشتی سازمان و کارکنان سازمان را تأمین می‌کند. ۲- زیرساخت‌های انسانی: که در تعهد بنیان‌گذاران خلاصه می‌شود، بدین صورت که حضور مستمر و دائمی بنیان‌گذاران در عرصه‌های سازمانی این نیاز را سامان می‌بخشد. در این دوره مسائلی پیش می‌آید که در صورت لاینحل ماندن موجب اضمحلال سازمان می‌گردد. این مسائل تحت عنوان عوامل مرگ در طفولیت بیان می‌گردد: اول اینکه بنیان‌گذاران احساس خستگی کنند و یا با آنچه آفریده‌اند (سازمان جدید) احساس بیگانگی کنند. دوم کمبودهای شدید مالی که مانع ایجاد زیرساخت‌های اقتصادی شود. بررسی شواهد و مدارک و نظرات بیانگر آنست که گرچه دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان به لحاظ مالی و اقتصادی وضعیت مناسب‌تری دارد اما بعضی از دوره‌های ارشد و دکتری این دانشگاه هنوز در مرحله طفولیت قرار دارند و به لحاظ برخورداری از اساتید مجرب، دانشجویان با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستند.

در مرحله رشد سریع، هر دو دانشگاه به لحاظ کمی رشد زیادی داشته‌اند. البته این رشد به نظر می‌رسد عمدتاً برون‌زا بوده است تا درون‌زا، ناشی از فشارهای بیرونی و وزارتخانه بوده است تا گروه‌های آموزشی و اعضای هیئت‌علمی. به همین دلیل است هر دو موسسه از کیفیت ارائه خدمات آموزشی به‌ویژه در بعد تدریس و یادگیری و مدرسان در تحصیلات تکمیلی به‌ویژه در دانشگاه نسبتاً جوان در اولویت‌های آخر

قرار گرفته است. به بیان دیگر؛ مدیران ارشد هر دو موسسه توسعه کیفی آموزش عالی را فدای توسعه کمی آن کرده‌اند و بیشتر به کارهای حاشیه‌ای تحصیلات تکمیلی توجه داشته‌اند.

دوره بلوغ، قضاوت درزمینه‌ی میزان بلوغ سازمانی این دو موسسه دشوار است؛ زیرا اتفاقات نسبتاً همسانی طی ۵ سال گذشته در هر دو موسسه رخ داده است که به افت کیفیت خدمات در دوره‌های تحصیلات تکمیلی منجر شده است. اول: جابجایی مدیران و تغییر سیاست‌ها و برنامه‌های دانشگاه‌های موردبررسی، دوم: تغییر اهداف اولیه دانشگاه‌ها.

از سوی دیگر در دوره بلوغ، در صورت عدم توافق بین باسابقه‌ها (آن‌هایی که تاکنون سازمان را به پیش برده‌اند و بسیاری از آن‌ها بنیان‌گذاران سازمان بوده‌اند) و تازه‌واردها (آن‌هایی که در دوره رشد سریع و دوره بلوغ وارد چرخه سازمانی شده‌اند) جدایی صورت می‌گیرد. این خطرناک‌ترین اتفاق ممکن است که در سرنوشت یک سازمان رغم می‌خورد. در صورت بروز این حادثه دیگر راه نجاتی باقی نخواهد ماند و سازمان بلندترین گام را در راه مرگ و فنایش برداشته است. دام جدایی به این معناست که در صورت تسلط تمام‌عیار سابقه‌دارها بر سازمان، سازمان در دام پیروی زودرس گرفتار می‌شود و نیز در صورت تسلط تازه‌واردها بر سازمان، سازمان در دام تله خلاقیت گرفتار می‌آید، تله خلاقیت یعنی به نام نوآوری و خلاقیت آسیب‌های جدی به ریشه و اصل سازمان زده می‌شود و این نهال در راه بلوغ را از بین می‌برد. در هر دو حالت فوق سازمان به‌زودی از بین خواهد رفت؛ اما آنچه موجب دوام و پایداری و ورود به مرحله بعد می‌شود، توافق و اتصال سابقه‌دارها با تازه‌واردهاست. آموزش، تربیت و انتقال ارزش‌ها و تجربیات از سوی بنیان‌گذاران به نسل تازه‌وارد موجب استحکام و تثبیت و تخصیص سازمان می‌گردد. وفاق و همدلی این دو نسل در ظاهر جدا از هم، ثمره تبیین و ترسیم چهره حقیقی سازمان توسط نسل اول و تحصیل و پذیرش و ارج نهادن نسل دوم است. سودمندترین راه برای رقیبان و دشمنان یک سازمان نفوذ در این دوره است. آنان که هوس انحطاط سازمان‌های سعادت‌پیشه رادارند، از این فاصله (فاصله بین نسل اول و دوم) سوءاستفاده نموده و با توهّمات و تهمت‌ها و سوءظن‌ها سعی در تخریب هر نسل در نظر دیگری رادارند.

کامل‌ترین راه در دفاع و رهایی از این مهلکه آگاهی و بصیرت است و دانستن اینکه هیچ‌کس دلسوزتر از پدران نسل دوم برای آن‌ها نیست و از طرف دیگر هیچ وارثی نکوتر از فرزندان نسل اول نیست.

به‌هرحال، شواهد و مدارک گویای آن است که شکاف تجربه بین دو گروه از مدیران در تغییر و تنوع کیفیت‌بخشی به خدمات آموزشی هر دو موسسه آموزشی در مقطع تحصیلات تکمیلی به‌خوبی مشهود است.

### پیشنهادها

نتایج این پژوهش بیانگر نارضایتی دانشجویان و هیئت‌علمی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دو دانشگاه مورد مطالعه است. با توجه به اینکه ساختار احتیاجات اصلی برای هر یک از گروه‌های مشتری در رشته‌ها (اعم از فنی، انسانی و...) و مؤسسات مختلف آموزش عالی کشور یکسان است، می‌توان تفاوت را در سیاست‌ها، نیازها و اولویت‌های خاص هر رشته آموزشی ذکر کرد. از این‌رو، اگر هریک از نظام‌های آموزش عالی این ساختارها و عناصر را بپذیرند و نظامی بر مبنای برآوردن آن‌ها طراحی کنند، رضایت مشتریان آموزش عالی افزایش می‌یابد. در این خصوص، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه‌ی مفاهیم مشتری و مدیریت کیفیت برای مدیران و کارکنان آموزشی و غیر آموزشی، همچنین تشکیل گروه‌های بهبود کیفیت با عضویت روسای دانشگاه و دانشکده‌ها، مدیران گروه‌ها و مشاوران آموزشی در هر یک از مؤسسات آموزش عالی به‌منظور ارتقاء بخشی خدمات آموزشی به مشتریان می‌تواند سودمند باشد. با در نظر گرفتن این نکات و با توجه به نقش مهم مدیریت در کیفیت خدمات، راهکارهای زیر در راستای نتایج این پژوهش برای دو دانشگاه پیشنهاد می‌شود:

نتایج حاصل از تحقیق متفاوت بودن سطح رضایت دانشجویان و هیئت‌علمی دو دانشگاه را از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده نشان می‌دهد. در راستای افزایش رضایت همه دانشجویان و هیئت‌علمی پیشنهاد می‌شود:

اولویت‌های بودجه دو دانشگاه در هر گروه و دانشکده با توجه به اولویت و اهمیت نیازها و انتظارات مشتریان آن‌ها اختصاص داده شود.

با توجه به اینکه از نظر اکثر دانشجویان و هیئت علمی در هر پنج بعد خدمت اختلاف منفی کیفیت وجود دارد پیشنهاد می شود:

در جهت کاهش این اختلاف ها، دو دانشگاه بایستی کارگاه های آموزشی مختلفی را در زمینه نحوه ارائه خدمت به دانشجویان و هیئت علمی و برقراری ارتباط مناسب با آنان و همچنین کارگاه های آموزشی برای افزایش مهارت های فنی کارکنان و کارگاه های آموزشی برای هیئت علمی به منظور به کارگیری بیشتر و بهتر روش های نوین آموزشی برای تدریس در رده ها و برقراری ارتباط مناسب تر به دانشجویان ارائه دهند.

برای بهبود وضعیت ظاهری امکانات و تسهیلات فیزیکی مانند ساختمان، کلاس درس، صندلی و... و همچنین به روز کردن تجهیزات، فناوری و مواد آموزشی مانند اینترنت، کتابخانه و... منابع بیشتری اختصاص یابد (مخصوصاً در دانشگاه قدیمی)

از طرف اساتید راهنما و مشاور ساعات مشخصی برای مراجعه دانشجویان در نظر گرفته شود و در این ساعات حتماً در محل کار خود حضور داشته باشند و اطلاع رسانی کافی هم به دانشجویان در این زمینه صورت بگیرد.

از طرف مدیریت، ساعات مشخصی جهت پاسخگویی به سؤالات دانشجویان و همچنین هیئت علمی و طرح مشکلات آنها در نظر گرفته شود و از نظرات سازنده آنها در برنامه ریزی های آموزشی استفاده شود.

اختلاف های مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمات برای هر یک از گروه ها می تواند به عنوان راهنمای مفیدی برای برنامه ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد. بدین ترتیب می توان این ابعاد را در پنج گروه برای تخصیص منابع به منظور رفع و یا کاهش اختلاف کیفیت اولویت بندی کرد:

به این ترتیب در دانشگاه نسبتاً جوان برای دانشجویان بعد تضمین در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی، همدلی و قابلیت اطمینان در رتبه بعدی و بعد ملموسات در پایین ترین رتبه اولویت قرار گیرد و برای هیئت علمی بعد ملموسات در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی، قابلیت اطمینان و تضمین در رتبه بعدی و همدلی در اولویت های آخر باشد.

در دانشگاه قدیمی بعد پاسخگویی در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد تضمین، قابلیت اطمینان و ملموسات در رتبه بعدی و بعد همدلی در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. در صورتی که چنین اولویت‌بندی انجام شود و در ابتدا به ابعادی پرداخته شود که دارای بیشترین اختلاف هستند، همگام با کاهش اختلاف در این ابعاد کیفیت سایر ابعاد نیز بهبود می‌یابد، زیرا وجود نقص و اختلاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد، اثر تشدیدکنندگی دارد، بدین معنی که موجب افت کیفیت یا بهبود کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت می‌گردد.

با توجه به اینکه اکثر تحقیقات به‌کارگیری مدیریت کیفیت را بیشترین عامل تأثیرگذاری در کیفیت خدمات یا رضایت مشتریان دانسته‌اند، اما کیفیت به‌خودی‌خود حال نمی‌شود. در این زمینه پیشنهاد می‌گردد مدیران کنونی دانشگاه با بهره‌گیری از ظرفیت شورای دانشگاه، اعضای هیئت ممیزه، اساتید پیش‌کسوت تلاش نمایند تا از تجربه مدیران گذشته و حال دانشگاه به‌طور مشترک برای توسعه کمی و کیفی دانشگاه استفاده به عمل آید. مسئله‌ای که به‌خوبی در هر دو دانشگاه آشکار بود و در صورت عدم توجه می‌تواند خسارت‌های بیشتری به کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به وجود آورد.

در خاتمه در خصوص محدودیت‌های این تحقیق باید گفته شود که به دلیل تنوع رشته‌ها و مقاطع تحصیلی مختلف در دانشگاه‌ها، برخورداری دانشگاه‌ها از امکانات و تسهیلات متفاوت فیزیکی و فضای آموزشی و نیز نسبت متفاوت نیروی انسانی و اعضای هیئت‌علمی، نتایج این پژوهش قابل‌تعمیم به سایر دانشگاه‌ها نیست. لذا توصیه می‌شود در هر دانشگاهی چنین پژوهش‌هایی انجام شود. همچنین در تحقیق حاضر تأکید بر نگرش و دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی بوده است. معمولاً در مطالعات نگرش‌سنجی محدودیت‌هایی درزمینه‌ی دسترسی به نتایج عمیق‌تر در تحقیق به وجود می‌آید. لذا برای جلوگیری از این محدودیت پیشنهاد می‌گردد محققان بعدی که در نظر دارند درزمینه‌ی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها مطالعه نمایند از سیاهه شاخص‌های آموزش عالی درزمینه‌ی امکانات و زیرساخت‌ها و همچنین شاخص‌های درون‌داد، فرآیند و برون‌داد استفاده نمایند. این

روش به محقق کمک می‌نماید تا در کنار نگرش افراد از شاخص‌های عینی‌تری برای مقایسه و تحلیل استفاده نماید.

پیشنهاد برای تحقیقات آینده

- دلایل عدم تأثیرگذاری دوره عمر دانشگاه‌های بزرگ بر کیفیت خدمات آموزشی آنان در دانشگاه قدیمی

- بررسی راه‌های بهره‌برداری از تجربه نهفته آموزشی اساتید پیش‌کسوت و بازنشسته در توسعه کیفی خدمات آموزشی به دانشجویان تحصیلات تکمیلی در هر دو دانشگاه  
- بررسی تأثیرات ناشی از شکاف تجربه بین دو گروه از مدیران در تغییر و تنوع کیفیت بخشی به خدمات آموزشی در هر دو موسسه آموزشی



## منابع

- اسماعیل بیده‌ندی، زهرا (۱۳۷۷)، بررسی عوامل مؤثر در افزایش کیفیت آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه الزهراء، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهراء
- پازارگادی م (۱۳۷۷). پیشرفت‌های بین‌المللی در خصوص ارزیابی کیفیت در آموزش عالی. رهیافت (فصلنامه سیاست علمی پژوهشی). شورای پژوهش‌های علمی کشور، ۴۳، ۱۸، ۱۳۷۷-۲۹.
- پاکاریان، سارا (۱۳۷۸)، بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهادهایی برای بهبود آن، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
- پاک‌سرشت، محمدجعفر (۱۳۸۶). نظریه‌های تربیتی و چالش‌های نظریه‌پردازی در آموزش و پرورش، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۲۰، سال ششم، تابستان، صص: ۱۴۸-۱۲۵.
- بازرگان، عباس (۱۳۷۶)، کیفیت و ارزیابی آن در آموزش عالی: نگاهی به تجربه‌های ملی و بین‌المللی، محسن خلیجی و محمدمهدی فرقانی ویراستاران. (مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران، جلد اول : تهران : انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی : ۲۷۳).
- زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی؛ نادری؛ عزت‌الله (۱۳۸۶)، ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، زمستان ۱۳۸۶، صص ۶۷-۹۰.
- سلیمانی مطلق، خدایا (۱۳۸۴)، بررسی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه لرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی شارع پور، محمود؛ فاضلی، محمد؛ صالحی، صادق (۱۳۸۷)، بررسی شاخص‌های کیفیت در آموزش عالی بر مبنای تحلیل شایستگی‌های کانونی، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۷، صص ۱۰۷-۱۳۸.
- مدهوشی، مهرداد؛ زالی، محمدرضا؛ نجیمی، نسیم. (۱۳۸۸) تشکیل خانه کیفیت در آموزش عالی (مطالعه موردی: مقطع دکتری مدیریت دانشگاه‌های دولتی): (فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، بهار ۱۳۸۸، صص ۱۲۱-۱۵۴).
- مهرعلی‌زاده، یدالله (۱۳۸۷)، جنبش کیفیت گرایی در آموزش عالی به سوی الگویی جامع از مدیریت کیفیت، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۳، تابستان ۱۳۸۷، صص ۸۲-۵۵.
- موحد محمدی، حمید: شمس، علی (۱۳۸۷) «بررسی کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره‌ها». مجله علوم کشاورزی ایران ۱۳۸۷: ۳۹-۲ (ویژه اقتصاد و توسعه کشاورزی): ۲۱۳-۲۰۷.

میرفخرالدینی، سید حیدر؛ اولیا، محمد صالح؛ 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، پاییز ۱۳۸۸، ص ۱۳۱-۱۵۷)

یعنی دوزی سرخابی، محمد؛ بهادری حصار، مریم (۱۳۸۷). مقایسه برخی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۷، ص ۸۰-۵۷.

- Abdullah, F. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF Versus SERVPERF, *Marketing Intelligenc and Planning*, Vol. 24, No. 1, pp. 31-47
- Brochado, Ana. (2009). "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education" Faculty of Economics, University of Porto, Porto, Portugal' The current issue and full text archive of this journal is available at [www.emeraldinsight.com/0968-4883.htm](http://www.emeraldinsight.com/0968-4883.htm).
- Jelena Legčević, M. Sc. (2009). "Quality gap of educational services in viewpoints of students" Assistant' Faculty of Law in Osijek' J.J. Strossmayer University in Osijek' The current issue and full text archive of this journal is available at [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Luiz Edmundo' C.C. (2009). "Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education"; Department of Production Engineering' POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A' May 1 to May 4, 2009..
- Palmer, A., 2001. Principles of Service Marketing. McGraw-Hill, New York (p. 227).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, , 67(3): 420-450 .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L., 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 41-50.
- Robinson, B. (1999) 'Asian learners, Western models: some discontinuities and issues for distance educators.' In Carr, R., Jegede, O. J., Wong Tat-meng and Yuen Kin-sun (eds), *The Asian Distance Learner*. Hong Kong: The Open University of Hong Kong (33-48)
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. and Anantharaman, R.N. (2002). "Determinants of customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach", *Journal of Services Marketing*, vol. 16, no. 1, pp. 9-34.