

تبیین میزان تحقق مدیریت کیفیت فراگیر آموزش عالی؛ دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان

بهمن خسروی پور^{۱*}، امید مهرباب قوچانی^۲

۱- دانشیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان (نویسنده مسئول)

۲- دانشجوی دکتری ترویج کشاورزی، دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان

چکیده

پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی- پیمایشی است که با هدف کاربست مدیریت کیفیت فراگیر آموزش عالی (TQME) از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان با توجه به اصول کیفیت فضاها و خدمات آموزشی، کیفیت فضاها و خدمات پژوهشی و میزان مشارکت دانشجویان در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی‌ها انجام شده است. اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه‌ای محقق ساخت جمع‌آوری گردید. جامعه آماری این مطالعه را دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان تشکیل می‌دادند (۲۲۰ نفر) که از میان آن‌ها نمونه‌ای به حجم ۱۴۰ نفر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به روش نمونه‌گیری کاملاً تصادفی انتخاب گردید. به منظور افزایش اعتبار مطالعه، تعداد نمونه به ۱۵۰ عدد افزایش یافت، که در نهایت ۱۴۳ پرسشنامه قابل بررسی، جمع‌آوری و کدگذاری گردید. داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS (V20) مورد توصیف و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که تمامی متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش در سطحی متوسط قرار داشتند لذا تا سطح مطلوب پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی فاصله زیادی وجود دارد. لذا در این راستا به منظور بهبود کاربست مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان، راهکارهایی ارائه شد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، آموزش عالی، دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان، دانشجویان کارشناسی ارشد.

مقدمه

امروزه نظام‌های مدیریتی به عنوان نرم‌افزارهای فناوری و ابزارهای اصلی فرآیند توسعه محسوب می‌شوند. همفکری، مشارکت و ارج نهادن به کارهای گروهی موجب می‌شود تا امور به وجه بهتری انجام شود و نتایج و پیامدهای مثبت و مطلوب متعددی از جمله افزایش سطح انگیزش، رضایت، بهداشت روانی و خلاقیت و نوآوری کارکنان را دربر خواهد داشت (Tarricone & Luca, 2002; Orlikowski, 1993). نظام‌های آموزشی و پژوهشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی جامعه نقش اصلی را بر عهده دارند. امروزه این نظام‌ها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده‌اند (سماوی و همکاران، ۱۳۸۷).

با توجه به چالش‌های متعددی که امروزه نظام آموزش عالی ایران با آن‌ها مواجه شده است، از جمله ضرورت توجه به تنوع در آموزش عالی، افزایش ظرفیت دانشگاه‌ها و هزینه بالای آموزش که در آموزش عالی کشاورزی نیز نمود بیشتری دارند، ضرورت توجه به بهبود و تضمین کیفیت در آن را الزامی ساخته است (وزیرپورکشمیری و همکاران، ۱۳۸۸). سالانه در حدود ۲۸۰ تا ۳۰۰ هزار نفر در مقطع کارشناسی فارغ التحصیل می‌شوند، تعداد اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های کشور را ۶۳ هزار و ۲۵۵ نفر و فارغ التحصیلان بخش کشاورزی بیشترین آمار بیکاری را در جامعه و بین فارغ التحصیلان سایر رشته‌ها به خود اختصاص داده‌اند. در این راستا، توجه به اعتقاد دمینگ خالی از لطف نمی‌نماید، وی بیان می‌دارد که: "زمانی که مشکلی وجود دارد، ۸۵ درصد آن مشکل به سیستم و ۱۵ درصد آن به کارکنان مرتبط است.

از آنجایی که ارتقاء تفکر انتقادی و خلاق در زمره نیازهای دنیای به شدت در حال تغییر امروز است. خلق محیطی آموزشی که در آن مهارت‌ها رشد و نمو پیدا نمایند بسیار با اهمیت است. با توجه به اهمیت نقش آموزش عالی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه، ضروری است در جهت بهبود کیفیت نظام‌های آموزشی اقدامات اساسی صورت گیرد و از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی جلوگیری شود. بدیهی است توانایی‌های فوق مستلزم تحولی عمیق در فرهنگ قدیمی مدیریت و آشنایی با مفاهیم جدید مشتری، بهبود مستمر، اقدامات پیشگیرانه و مشارکت همگانی در بهبود فرآیندهای تولیدی و غیرتولیدی در محدوده داخلی و خارجی سازمان است.

اما باید به این نکته توجه داشت که تغییرات بنیادی در تمامی زمینه‌هایی که مطرح شد کاری بسیار دشوار است و بسته به شرایط داخلی هر تشکیلات اقتصادی و میزان حمایت مدیریت ارشد آن تشکیلات از چالش‌های اولیه ناشی از اجرای این تغییرات، روش اجرایی خاص خود را می‌طلبد. ضمن اینکه نباید این نکته را فراموش کرد که اصولاً هر کسی آماده پذیرش تغییرات است، به شرط این که پیشنهاد ارائه شده نه تنها منجر به ایجاد هرج و مرج و بی‌اعتباری قوانین موجود نگردد بلکه با ارائه جایگزین‌های مناسب‌تر ضمن رفع کمبودهای قبلی موقعیت بهتری را برای سازمان به ارمغان آورد. که این خود مستلزم حرکتی سازمان‌یافته همراه با آموزش در کلیه سطوح سازمان و دربرگیرنده تمامی کارکنان جهت ایجاد فضای مناسب برای اجرای تغییرات با هدایت و حمایت مدیریت و مشارکت همگانی است و این تصویری جدید از مدیریت است که تحت عنوان مدیریت کیفیت فراگیر و اختصاراً^۱ T.Q.M مطرح است (آذر و فدایی، بی‌تاریخ).

از میان سیستم‌های مدیریت ارائه شده، هیچ‌یک به اندازه‌ی سیستم «مدیریت کیفیت فراگیر» یا اختصاراً «مُکف» نتوانسته است میزان اثربخشی خود را به اثبات برساند (مجیبی میکلائی و همکاران، ۱۳۹۱). از جمله دلایل نیاز به سیستم مدیریت کیفیت فراگیر می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. امروزه محیط تولید و تجارت به شدت رقابتی شده است نه فقط در سطح کشوری بلکه در سطح بین‌المللی نیز چنین است.

۲. مشتری امروز بیشتر از گذشته به کیفیت توجه می‌کند و تحقیقات نشان داده است که در گذشته از ۱۰ مشتری، ۳ تا ۴ مشتری به کیفیت توجه می‌کرد در حالی که امروزه از ۱۰ نفر، ۸ نفر به کیفیت توجه دارند.

۳. پرورش مدیریت کیفیت فراگیر برای بسیاری از سازمان‌ها ابزاری است که به کارکنان این قدرت را می‌بخشد تا از تمام هوش و ذکاوت خویش استفاده نموده و در همه‌حال فکر و عمل را توأم سازند. بدین وسیله افراد یک سازمان، در تمام مسائل و مشکلات سازمان، خود را درگیر می‌نمایند و در حل آن‌ها می‌کوشند و لذا به عنوان عاملی موثر در سرنوشت سازمان خود، احساس رضایت و مسئولیت می‌نمایند (مجیبی میکلائی و همکاران، ۱۳۹۱).

مدیریت کیفیت فراگیر در مباحث صنعتی مورد توجه قرار گرفته و قبل و هنگام جنگ جهانی دوم به وسیله دمینگ در صنایع آمریکا توسعه یافت، اما امروزه نقشی حیاتی را در زمینه‌های آموزشی ایفا می‌نماید. بحث مدیریت کیفیت در آموزش امروزه از نگرانی‌های آموزشی قرن ۲۱ ام می‌باشد و می‌تواند به دانشگاه‌ها و مدارس در راستای بهبود ارائه خدمات به مشتریان

خود کمک شایانی بنماید. این شیوه مدیریتی می‌تواند به سازمان‌های آموزشی از جنبه‌های گوناگونی از قبیل بهبود فرایند آموزش، جذاب‌تر نمودن فضای محیط آموزشی، بهبود دوره‌های تدریس، ارتقا سرعت ارائه خدمات آموزشی و کاهش هزینه‌ها کمک نماید (Samimi Sabet et al., 2012) و می‌توان آن را به عنوان فلسفه‌ای که به شکلی پیوسته در جستجوی راه بهبود خدمات و یا محصولات مورد نیاز مصرف‌کنندگان می‌باشد، تعریف نمود (Al-Tarawneh & Mubaslat, 2011).

در ایران از زمان تاسیس و توسعه دانشگاه‌ها در سال ۱۳۱۳ شمسی تا کنون، آموزش عالی از رشد شتابان کمی از نظر تعداد دانشجویان برخوردار بوده است (سماوی و همکاران، ۱۳۸۷). اگر آموزش عالی، قصد تربیت افرادی با استعداد به منظور مشارکت و رقابت در جامعه جهانی در حال ظهور را داشته باشد، اصلاح برنامه‌های آموزشی و توجه به توسعه کیفی آموزش، یک نیاز گسترده به شمار می‌آید. عدم توجه به دیدگاه ذی‌نفعان در طرح و اصلاح برنامه‌های آموزشی و رها کردن گروه‌های علاقه‌مند و موثر می‌تواند بحران‌زا باشد، در نتیجه دانشگاه‌ها می‌بایست به مباحث مدیریت کیفیت فراگیر، توجه ویژه‌ای مبذول دارند. در این راستا، با توجه به اینکه کیفیت مفهومی مقطعی نبوده و همواره درون سازمان جریان دارد این مسئله می‌تواند حائز اهمیت باشد که با توجه به شاخص‌های مدیریت کیفیت، سازمان در وضعیت کنونی در چه سطحی قرار گرفته است. لذا با توجه به این‌که دانشجویان به عنوان یکی از اصلی‌ترین مشتریان نظام آموزش عالی می‌باشند یک سوال مهم به عنوان اساس شکل‌گیری این پژوهش طرح می‌گردد و آن این است که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان، شاخص‌های مدیریت کیفیت فراگیر را در چه وضعیتی ارزیابی می‌نمایند؟

هدف کلی

این مطالعه با هدف تبیین میزان تحقق مدیریت کیفیت فراگیر آموزش عالی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان انجام شده است. این هدف سه هدف اختصاصی به شرح زیر را نیز در بر می‌گیرد.

- تبیین رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به وضعیت مشارکت آن‌ها در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های آموزشی؛
- تبیین رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به کیفیت امکانات و فضاهای آموزشی دانشگاه؛
- تبیین رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به تسهیلات و امکانات پژوهشی؛

روش‌شناسی مطالعه

پژوهش حاضر از لحاظ نحوه جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی، به لحاظ عملیات آماری توصیفی و از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این مطالعه را دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان در سال ۱۳۹۲، به تعداد ۲۲۰ نفر، تشکیل می‌دهند. از این تعداد به وسیله جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) نمونه-ای به حجم ۱۴۰ نفر به روش کاملاً تصادفی انتخاب گردید. به منظور افزایش اعتبار مطالعه تعداد نمونه به ۱۵۰ عدد افزایش یافت که در نهایت ۱۴۳ پرسشنامه قابل بررسی جمع‌آوری و کدگذاری گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این مطالعه، پرسشنامه‌ای محقق-ساخت بود که در آن سه سه مولفه‌ی رضایت از کیفیت فضاها و خدمات آموزشی، رضایت از کیفیت و خدمات پژوهشی و رضایت از مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها با استفاده از طیف لیکرت بر حسب مقیاس ۱= بسیار کم تا ۴= بسیار زیاد مورد ارزیابی قرار گرفت. شایان ذکر است که در طیف لیکرت مذکور به منظور جلوگیری از کشش پاسخ‌ها به سمت میانگین، گزینه میانی (متوسط) حذف گردید. روایی محتوایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات به وسیله پنلی از متخصصان مورد تایید قرار گرفت. پایایی ابزار مطالعه نیز به وسیله‌ی انجام مطالعه‌ای پیش‌آزمون در نمونه‌ای به تعداد ۳۰ نفر مورد سنجش و با آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ برای تمامی متغیرها مورد تایید قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها در جدول شماره ۱ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول شماره ۱- ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای مطالعه

ضریب آلفای کرونباخ	نام متغیر
۰/۹۳۴	رضایت دانشجویان از کیفیت فضاها و خدمات آموزشی
۰/۹۲۰	رضایت دانشجویان از کیفیت فضاها و خدمات پژوهشی
۰/۷۷۲	سطح مشارکت دانشجویان در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی‌ها

پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، اطلاعات موجود در پرسشنامه کد گذاری شده و با استفاده از نرم افزار آماری (SPSS (V20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. جهت توصیف پراکندگی وضعیت رضایت دانشجویان نسبت به هریک از متغیرهای مطالعه، پس از محاسبه‌ی مجموع هریک از شاخص‌ها، هر یک از این متغیرها با استفاده از فرمول فاصله انحراف معیار از میانگین (ISDM) به چهار طبقه (بسیار نامطلوب تا بسیار مطلوب) تقسیم شد.

نتایج و بحث

از تعداد ۱۴۳ نفر پاسخگو، ۸۳ نفر (۵۸ درصد) در دسته کمتر از ۲۵ سال و تعداد ۶۰ نفر (۴۲ درصد) در دسته بیشتر از ۲۵ سال قرار گرفتند. کمینه سن پاسخگویان ۲۰ سال، بیشینه سن پاسخگویان، ۳۷ سال با میانگین ۲۵/۵ سال بود. بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت مونث با فراوانی ۹۷ نفر (۶۷/۸ درصد) بود و ۴۶ نفر (۳۲/۲ درصد) از پاسخگویان دارای جنسیت مذکر بودند.

در رابطه با شناسایی رضایت پاسخگویان از کیفیت فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه، کلیه فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه مشخص و از پاسخگویان خواسته شد که میزان رضایت خود را از کیفیت هریک از این فضاها و خدمات آموزشی بر اساس طیف لیکرت چهارگانه بسیار زیاد تا بسیار کم مشخص سازند. نتایج در جدول شماره ۲ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول شماره ۲- رضایت پاسخگویان از کیفیت فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه

ردیف	میانگین رتبه‌ای	فراوانی شاخص‌ها			رضایت از کیفیت فضاها و خدمات آموزشی	
		بسیار زیاد	زیاد	کم		
۱	۲/۵۸۰	۱۴	۶۶	۵۲	۱۱	منابع رایانه‌ای
۲	۲/۴۵۴	۱۰	۵۸	۶۲	۱۳	منابع کتابخانه‌ای
۳	۲/۳۹۲	۱۲	۵۲	۵۵	۲۱	کیفیت برنامه‌های آموزشی نظری (کلاسی) طراحی شده توسط گروه
۴	۲/۳۴۷	۷	۵۷	۵۵	۲۲	به‌روز بودن محتوای برنامه‌های آموزشی
۵	۲/۳۲۸	۷	۵۵	۵۹	۲۲	فضای کلاس درس
۶	۲/۲۸۴	۶	۵۰	۵۸	۲۳	فضای آموزشی مزرعه
۷	۲/۲۷۶	۶	۵۲	۴۹	۲۷	فضای کارگاه ماشین‌آلات
۸	۲/۲۷۲	۱۷	۳۲	۵۳	۳۰	فضای گلخانه
۹	۲/۲۴۱	۹	۴۶	۵۶	۳۰	تلاش به موقع مدیریت گروه به منظور انجام تغییرات مطلوب در امور آموزشی
۱۰	۲/۲۲۳	۸	۴۲	۶۲	۲۷	تلاش به موقع مدیریت آموزشی دانشگاه به منظور انجام تغییرات مطلوب آموزشی
۱۱	۲/۱۲۱	۷	۳۴	۶۸	۳۱	فضای آزمایشگاه
۱۲	۲/۱۲۱	۷	۳۹	۵۸	۳۶	برنامه‌های آموزشی عملی طراحی شده توسط گروه

۱۳	۲/۱۱۳	۸	۳۱	۷۱	۳۱	متناسب بودن محتوای برنامه‌های درسی با نیازهای جامعه
۱۴	۲/۱۱۲	۴	۳۹	۶۸	۳۱	تجهیزات آزمایشگاهی
۱۵	۲/۰۳۵	۴	۳۳	۶۷	۳۶	تجهیزات کارگاهی
۱۶	۱/۷۴۲	۸	۱۵	۵۰	۶۷	برگزاری کارگاه‌های آموزشی (روانشناسی، کارآفرینی و ...)
۱۷	۱/۶۸۵	۷	۱۵	۴۵	۷۳	بازدیدهای علمی و آموزشی از دستگاه‌های اجرایی مرتبط با کشاورزی
۱۸	۱/۶۳۳	۵	۱۶	۴۱	۷۷	بازدید به منظور آشنایی با آینده شغلی
۱۹	۱/۵۹۴	۴	۱۳	۴۴	۷۷	میزان بازدید از مشکلات کشاورزی منطقه با توجه به رشته تخصصی خود

(در این اولویت بندی از گویه های ۱-بسیار کم ۲-کم ۳-زیاد ۴-بسیار زیاد استفاده شده است.)

همان‌گونه که نتایج جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، پاسخگویان، از میان فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه، به ترتیب بیشترین رضایت را از «منابع رایانه‌ای»، «منابع کتابخانه‌ای» و «کیفیت برنامه‌های آموزشی نظری (کلاسی) طراحی شده توسط گروه» داشته‌اند. نتایج همچنین حاکی از آن است که شاخص‌های «بازدیدهای علمی و آموزشی از دستگاه‌های اجرایی مرتبط با کشاورزی»، «بازدید به منظور آشنایی با آینده شغلی» و «میزان بازدید از مشکلات کشاورزی منطقه با توجه به رشته تخصصی خود» کمترین میزان رضایت پاسخگویان را به همراه داشته‌اند و این شاخص‌ها در اولویت‌های انتهایی اولویت‌بندی فوق قرار گرفته‌اند. به منظور شناسایی رضایت پاسخگویان از کیفیت فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه، کلیه فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه مشخص و از پاسخگویان خواسته شد که میزان رضایت خود را از کیفیت هر یک از این فضاها و خدمات پژوهشی بر اساس طیف لیکرت چهارگانه بسیار زیاد تا بسیار کم مشخص سازند. نتایج در جدول شماره ۳ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول شماره ۳- رضایت پاسخگویان از کیفیت فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه

اولویت	میانگین رتبه‌ای	فراوانی شاخص‌ها				رضایت از کیفیت فضاها و خدمات پژوهشی
		بسیار زیاد	زیاد	کم	بسیار کم	
۱	۲/۲۸۴	۹	۴۲	۶۵	۲۱	فضای آموزشی دانشگاه برای اجرای پایان‌نامه‌ها و تحقیقات دانشجویان
۲	۱/۹۹۲	۵	۳۰	۶۳	۴۱	فراهم نمودن امکانات آزمایشگاهی لازم برای اجرای تحقیقات
۳	۱/۸۷۳	۶	۲۰	۵۹	۴۹	حمایت مدیریت دانشگاه از خلاقیت‌ها و دستاوردهای علمی دانشجویان
۴	۱/۸۶۳	۴	۲۶	۵۶	۵۳	فراهم نمودن زمینه آشنایی شما با نیازهای پژوهشی سازمان‌ها و انتخاب موضوع پایان‌نامه در آن راستا
۵	۱/۸۲۷	۴	۱۷	۶۹	۴۹	فراهم نمودن زمینه همکاری شما با مراکز تحقیقات کشاورزی
۵	۱/۸۲۷	۲	۲۴	۵۶	۵۱	فراهم نمودن زمینه مناسب جهت شرکت در همایش‌های علمی و تخصصی
۷	۱/۸۰۶	۳	۲۳	۵۳	۵۵	حمایت دانشگاه از پروژه‌های عملیاتی دانشجویان در داخل دانشگاه
۸	۱/۷۰۷	۵	۱۱	۵۵	۵۹	وجود بخشی در دانشگاه برای راهنمایی و هدایت دانشجویان در انتخاب حرفه و شغل مناسب، مثل مرکز کارآفرینی یا هسته مشاوره شغلی
۹	۱/۶۶۱	۲	۱۴	۵۸	۶۵	فراهم نمودن تسهیلات مناسب برای آشنایی و بازدید از استعدادها و قابلیت‌های کشاورزی منطقه
۱۰	۱/۶۱۵	۰	۱۸	۴۹	۷۱	کافی بودن منابع مالی مورد نیاز برای اجرای پایان‌نامه‌ها
۱۱	۱/۵۳۶	۰	۹	۵۶	۷۳	در دسترس قرار گرفتن به موقع منابع مالی اجرای پایان‌نامه‌ها

(در این اولویت‌بندی از گویه‌های ۱-بسیار کم ۲-کم ۳-زیاد ۴-بسیار زیاد استفاده شده است.)

نتایج جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که پاسخگویان، بیشترین رضایت را از شاخص‌های «فضای آموزشی دانشگاه برای اجرای پایان‌نامه‌ها و تحقیقات دانشجویان» و «فراهم نمودن امکانات آزمایشگاهی لازم برای اجرای تحقیقات» به ترتیب اعلام داشتند. کمترین میزان رضایت را نیز به ترتیب از شاخص‌های «کافی بودن منابع مالی مورد نیاز برای اجرای پایان‌نامه‌ها» و «در دسترس قرار گرفتن به موقع منابع مالی اجرای پایان‌نامه‌ها» اعلام داشتند.

به منظور تعیین رضایت پاسخگویان از مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، شاخص‌هایی در این زمینه در اختیار پاسخگویان قرار داده شد و از آن‌ها خواسته شد که رضایت خود را در خصوص هر یک از این شاخص‌ها بر اساس طیف لیکرت چهارگانه بسیار کم و بسیار زیاد اعلام دارند. نتایج در جدول شماره ۴ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول شماره ۴، رضایت پاسخگویان از مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها

اولویت	میانگین رتبه‌ای	فراوانی شاخص‌ها				رضایت از مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها
		بسیار زیاد	زیاد	کم	بسیار کم	
۱	۲/۳۶۴	۱۷	۴۳	۵۴	۲۶	میزان مشارکت در تعیین تاریخ امتحانات
۲	۱/۸۰۵	۴	۲۰	۶۰	۵۵	میزان استفاده از نظرات دانشجویان توسط اعضای هیئت علمی جهت برنامه‌ریزی دروس
۳	۱/۷۰۷	۴	۱۵	۵۷	۶۴	میزان مشارکت در تعیین نحوه گزینش امتحانات
۴	۱/۶۹۲	۵	۱۳	۵۶	۶۶	میزان استفاده مدیریت گروه از نظرات دانشجویان برای برنامه‌ریزی‌های درون گروهی
۵	۱/۶۲۵	۸	۹	۴۵	۷۷	میزان مشارکت در گزینش دروس انتخابی
۶	۱/۵۸۲	۱	۱۴	۵۰	۷۴	میزان همکاری شما با سایر دانشگاه‌ها در زمینه فعالیت‌های آموزشی

(در این اولویت‌بندی از گویه‌های ۱- بسیار کم ۲- کم ۳- زیاد ۴- بسیار زیاد استفاده شده است.)

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت پاسخگویان از داشتن حق انتخاب تاریخ امتحانات و کمترین میزان رضایت مربوط به میزان همکاری دانشجویان با سایر دانشگاه‌ها در زمینه فعالیت‌های آموزشی بوده است. با نگاهی دقیق‌تر به میانگین رتبه‌ای شاخص‌های این متغیر مشخص می‌شود که میانگین اغلب این شاخص‌ها کمتر از دو می‌باشد و نشانگر میزان مشارکت پایین دانشجویان در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها می‌باشد.

به منظور آگاهی از میزان رضایت پاسخگویان از متغیرهای اصلی مطالعه، ابتدا شاخص‌های هر متغیر با یکدیگر جمع شده و سپس با استفاده از فن فاصله انحراف استاندارد از میانگین، پیوستاری بر مبنای یک انحراف معیار اختلاف از میانگین و حداقل و حداکثر نمرات ترسیم و متغیر به چهار دسته نامطلوب، نسبتاً نامطلوب، نسبتاً مطلوب و مطلوب تقسیم‌بندی گردید و مبنای این تقسیم‌بندی، میانگین رضایت کل پاسخگویان در هر یک از متغیرهای مطالعه، قرار گرفت. نتایج در جدول شماره ۵، قابل مشاهده می‌باشد.

جدول شماره ۵، برآورد رضایت از متغیرهای اصلی مطالعه

رضایت دانشجویان از متغیرهای اصلی مطالعه	میانگین	انحراف معیار	سطوح سه گانه	فراوانی	درصد
فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه	۳۹/۶۲	۱۰/۵۰	مطلوب	۱۸	۱۲/۶
			نسبتاً مطلوب	۴۹	۳۴/۳
			نسبتاً نامطلوب	۵۹	۴۱/۳
			نامطلوب	۱۷	۱۱/۹
فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه	۱۹/۴۷	۶/۲۹	مطلوب	۲۷	۱۹/۳
			نسبتاً مطلوب	۴۲	۳۰
			نسبتاً نامطلوب	۴۵	۲۲/۱
			نامطلوب	۲۶	۱۸/۶
مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها	۱۰/۷۴	۳/۲۸	مطلوب	۲۵	۱۷/۵
			نسبتاً مطلوب	۴۷	۳۲/۹
			نسبتاً نامطلوب	۵۲	۳۶/۴
			نامطلوب	۱۶	۱۱/۲

تمامی گویه‌ها با طیف لیکرت صفر تا چهار مورد سنجش قرار گرفته‌اند.

همان‌گونه که در جدول شماره ۷-۴ مشاهده می‌گردد رضایت بیش از نیمی از پاسخگویان در خصوص متغیرهای فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه (۵۳/۲ درصد) و فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه (۵۰/۷ درصد) در سطح نسبتاً نامطلوب و نامطلوب قرار دارد. در خصوص متغیر مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها بیش از نیمی از پاسخگویان این متغیر را در سطحی مطلوب و نسبتاً مطلوب ارزیابی نموده‌اند.

نتیجه‌گیری

نیاز و تمایل انسان به زیبایی و کیفیت برتر، به فطرت خداجوی انسان‌ها بر می‌گردد. سرشت کمال جوی او پی‌درپی، خود را در فراسوی تکامل سوق داده است. در غیر این صورت انسان‌ها می‌بایستی در دوران ماقبل تاریخ به سر می‌بردند. هیچ پیشرفتی حاصل نمی‌گشت و همچنان نیازهای خود را به همان شیوه‌های نخستین برآورده می‌ساختند. دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی پیوسته به‌عنوان بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم جامعه محسوب شده و با حضور و فعالیت اندیشمندان متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت‌بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقشی اساسی دارند. در همین راستا و به منظور بررسی میزان تحقق نظام مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی مطالعه حاضر با این هدف در دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان انجام گردید. نتایج حاصل نشان می‌دهد که اغلب دانشجویان در خصوص متغیرهای اصلی مطالعه (فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه، فضاها و خدمات پژوهشی دانشگاه و مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها)، میزان رضایت متوسطی در رابطه با سطوح این متغیرها را اعلام داشته‌اند. لذا می‌توان نتیجه گرفت که مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر بررسی شده در این مطالعه، از دیدگاه پاسخگویان در سطح متوسطی قرار داشته و تا سطح مطلوب پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر فاصله دارند.

نتایج بررسی رضایت در خصوص کیفیت فضاها و خدمات آموزشی دانشگاه نشان داد که پاسخگویان از منابع رایانه‌ای و کتابخانه‌ای دانشگاه رضایت بالایی داشتند اما در خصوص برگزاری بازدید به منظور آشنایی با مشکلات کشاورزی منطقه در راستای رشته تخصصی خود و بازدید به منظور آشنایی با آینده شغلی حداقل رضایت را اعلام داشتند. در این راستا با توجه به پتانسیل بالای کشاورزی منطقه و قرار گرفتن دانشگاه در منطقه‌ای مسعتد از نظر کشاورزی می‌توان به سادگی تدارک برنامه‌های بازدید آموزشی را داد تا دانشجویان از نزدیک با مشکلات کشاورزی منطقه آشنا شده و یافته‌های علمی خود را در

عمل به کار ببندند. همچنین می‌توان با مشارکت نزدیک با سازمان‌های مرتبط با رشته‌های تخصصی دانشجویان (مانند سازمان جهاد کشاورزی، سازمان حفاظت از محیط‌زیست و غیره)، تدارک اجرای همایش‌های مشترکی را داد تا دانشجویان با اهمیت رشته تحصیلی خود و آینده شغلی خود از نزدیک و به شکلی ملموس آشنا شوند. با توجه به ماهیت پژوهشی مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد، پاسخگویان دانشگاه در خصوص کفایت منابع مالی مورد نیاز برای اجرای پایان‌نامه‌ها و در دسترس قرار گرفتن به موقع این منابع کمترین میزان رضایت را اعلام داشته‌اند. با توجه به هزینه‌بر بودن اغلب پژوهش‌های رشته کشاورزی و اهمیت فوق‌العاده کشاورزی در توسعه ملی، می‌توان ترتیبی اتخاذ نمود تا از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری منابع مالی بیشتری در این خصوص در اختیار دانشگاه‌های تخصصی کشاورزی قرار داده شود. همچنین هزینه اجرایی پایان‌نامه را می‌توان در دو زمان در اختیار دانشجویان قرار داد. یک مرحله برای شروع کار و یک مرحله پس از اتمام کار پایان‌نامه و تایید استاد راهنمای مربوطه. در خصوص رضایت پاسخگویان در خصوص میزان مشارکت در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، کمترین میزان رضایت خود را از شاخص میزان همکاری با سایر دانشگاه‌ها اعلام داشته‌اند. در این خصوص می‌توان با نزدیکترین دانشگاه به دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان، یعنی دانشگاه شهید چمران، رایزنی‌هایی را انجام داد تا دانشجویان دانشگاه بتوانند فعالیت‌های آموزشی مشترکی را با دانشجویان آن دانشگاه به اجرا بگذارند.

منابع

- ۱- آذر، ع. فدایی، م. (بی‌تاریخ). طراحی نظام مدیریت کیفیت جامع در بخش کشاورزی
- ۲- سماوی، ح. برادران، م. رضایی مقدم، ک. (۱۳۸۷). بهبود مستمر فرایند آموزش در نظام آموزش عالی کشاورزی: کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر. علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، جلد ۴، شماره ۲.
- ۳- سماوی، ح. برادران، م. رضایی مقدم، ک. (۱۳۸۷). مشتری مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی: مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۹.
- ۴- مجیبی میکلائی، ت. مهدی‌زاده اشرفی، ع. امامی‌فر، م. (۱۳۹۱). ارزیابی میزان آمادگی اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع (TQM) در تعاونی‌های فعال تولیدی بخش صنعت استان مازندران. (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۶. صص: ۸۵-۶۹.
- ۵- وزیرپورکشمیری، م. تفرشی، ش. یوسفی، ن. (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات). سال دوم، شماره ۴.
- 6- Al-Tarawneh, H. Mubaslat, M. (2011). The implementation of total quality management (TQM) on the higher education sector in Jordan. International Journal of Industrial Marketing. Vol. 1, No, 1.
- 7- Orlikowski, W. (1993). Case tools as organization change: investigating incremental and radical changes in systems development. Forthcoming in MIS Quarterly.
- 8- Samimi Sabet, H. Seyed Saleki, Z. Roumi, B. Dezfoulia, A. (2012). A Study on Total Quality Management in Higher Education Industry in Malaysia. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 17; September 2012.
- 9- Tarricone, P. Luca, J. (2002). Successful teamwork: A case study. HERDSA 2002. Pp. 640-646.

Identifying the extent of achievement to the TQME; perspectives of M.Sc. students of Agricultural and Natural Resources University

Bahman Khosravipour¹, Omid M. Ghoochani²

1- Associate Professor, Department of Agricultural Extension and Education, Khuzestan Ramin Agricultural and Natural Resources University

2- Ph.D. Student of Agricultural Extension, Khuzestan Ramin Agricultural and Natural Resources University

Abstract

The present study is a descriptive-survey and aims to implication of Total Quality Management in higher education (TQME) from the M.Sc. students' perspective. This study focused on the principles of "The quality of educational services and spaces", "The quality of research spaces and services" and "The students' participation in planning and decision making". Data were collected with a researcher-made questionnaire. The population of this study was the M.Sc. students at the Khuzestan Ramin Agricultural and Natural Resources University (220 persons), which among them 140 persons using Krejcie and Morgan sample size's table were selected as sample of research by completely randomization sampling method. In order to enhancement of research validity the sample size increased to 150 persons that finally 143 valid questionnaires collected and codified. Data were described and analyzed using SPSS (V20). The results revealed all of research variables were on average level, so there is huge gap to the desired level of implementation of TQM in higher education. Finally some suggestions in order to better implication of Total Quality Management in Khuzestan Ramin Agricultural and Natural Resources University were offered.

Keywords: Total Quality Management, Higher education, Ramin University, M.Sc. students.



شپوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی