

## بررسی میزان کاربست برخی از شاخص های TQM در دانشگاه اصفهان از نظر اعضای هیات علمی و دانشجویان (۸۴-۱۳۸۳)

ناهید نادری\* عبدالرسول جمشیدیان\*\*  
قربانعلی سلیمی\*\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۷/۱۲  
تاریخ پذیرش مقاله: ۸۵/۱۱/۳۰

### چکیده

این مقاله با توجه به اصول اساسی TQM (مشتری گرایی، مشارکت فراگیر، بهبود مستمر فرایندها) به بررسی برخی از شاخص های مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه اصفهان پرداخته است. در این بررسی جامعه آماری آن را اعضای هیات علمی و دانشجویان دانشگاه اصفهان تشکیل داده است. نمونه گیری با استفاده از شیوه طبقه بندی متناسب با حجم انجام گرفته و جهت تجزیه و تحلیل آماری از آزمونهای t تک متغیره، t هتلینگ، تحلیل واریانس و تعقیبی توکی استفاده گردید. نتایج نشان داد میزان مشارکت اعضای هیات علمی در بهبود فرآیند آموزش و میزان مشارکت آنان در همایشهای علمی و پژوهشی بیشتر از سطح متوسط بود در حالی که میزان تامین رضایت اعضای در راستای بهبود فرآیند آموزش، ارائه خدمات علمی و پژوهشی و همچنین میزان استقبال دانشگاه از مشارکت اعضای در بهبود فرآیند آموزش و پژوهش و میزان توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها توسط مدیریت دانشگاه کمتر از حد

---

\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

\*\* عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان

\*\*\* عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان

متوسط نشان داده شد. این نظرات در بین اعضای به تفکیک جنسیت یکسان اما با توجه به محل اخذ مدرک تحصیلی اعضای، نوع دانشکده و سابقه خدمت متفاوت بود. میزان مشارکت دانشجویان در امور آموزشی و میزان تامین رضایت آنها در جهت ارائه خدمات کتابخانه ای، رفاهی و آموزشی در سطح دانشگاه اصفهان کمتر از حد متوسط بود.

**واژه های کلیدی:** بهبود مستمر<sup>۱</sup>، رضایت مشتری<sup>۲</sup>، مدیریت کیفیت فراگیر<sup>۳</sup>، مشارکت فراگیر<sup>۴</sup>.

Faculty of Admin. Sciences & Econ. Journal,  
University of Isfahan.  
Vol.18, No.3, 2006

## A Study of Application of Some of TQM Indices in Isfahan University from Faculty Members and Students' Point of View

N. Naderi, \*  
A. Jamshidian, \*\*  
Q. Salimi, \*\*\*

### Abstract

This article investigated the extent of applications of TQM indices (customer satisfaction, total involvement and continuous improvement) in University of Isfahan. The population of the study were all faculty members and students in 1383-1384 academic year. Data were gathered through a questionnaire and analyzed through t, F and Tokey tests. Findings showed that faculty involvement in improving education process and involving in research and conferences were more than average. Meanwhile, faculty satisfaction in terms of improving education process, scientific and research service presentation and

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. Continuous Improvement   | 5. Tourain |
| 2. Customer Satisfaction    | 6. Joel    |
| 3. Total Quality Management |            |
| 4. Total Involvement        |            |

\* M. A Candidate for Educational Management at University of Isfahan

\*\* Faculty Member of Dept. of Education at Isfahan University

\*\*\* Faculty Member of Dept. of Education at Isfahan University

developing faculty members collaboration with other organizations were less than average. These findings regarding gender was similar. But the place and kind of faculty and length of employment showed differences. Student's involvement in educational services and their satisfaction in library , educational and welfare services were less than average .

**Keywords:** Continues improvement , Customer Satisfaction , Total Involvement, TQM.

### مقدمه

در آستانه قرن ۲۱ تغییرات سریع سیاسی ، اجتماعی ، فرهنگی و اقتصادی سبب شده تا نظام آموزش عالی نگاهی کاملاً متفاوت به محیط خارجی و داخلی خود داشته باشد و با توجه به رویکردهای مدیریتی نوین در راستای تدوین آرمان و مأموریت های خود به وضع سیاستها و ارزشهایی بپردازد که جهت گیری آنها بیشتر به سمت جلب رضایت مشتری و ارائه خدمات کیفی به آنان باشد. دانشگاه ها سه کارکرد اساسی دارند: (تورین، ۱۹۸۹)<sup>۵</sup> کارکرد تولیدی (تربیت نخبگان)، کارکرد سازگاری با تغییرات و کارکرد تولید مجدد (تفسیر دانش موجود). مدیریت کیفیت جامع رویکردی عملی است که کاربست مفاهیم بنیادی آن در دانشگاهها سرعت ، انعطاف پذیری و پاسخگویی رادر برابرسه کارکرد افزایش می دهد و موجب تحقق نیازها و انتظارات ذینفعان و افزایش رضایت آنان می گردد. به زعم جوان (نقل از جوئل، ۱۹۹۹: ۱) "مدیریت کیفیت جامع به آن دسته از فعالیتها و سیستم های مدیریتی اطلاق میشود که از طریق کارکنان برخوردار از اختیار موجب رضایتمندی مشتریان می شود و در عین افزایش عواید هزینه ها را نیز کاهش می دهد. بدون توجه به خواسته ها و نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان در زمینه خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشگاه ها قادر نخواهند بود در برآوردن نیازهای مشتریان خارجی در تمام رده ها موفق عمل کنند. نیاز مشتری کیفیت را تعریف می کند و "کیفیت در آموزش عالی از نظر اعضای هیأت علمی با میزان انتقال دانش و انجام پژوهش سر و

کار دارد" (نیستانی و کیدوری، ۱۳۸۳). اساس کار در TQM (دمینگ، ۱۹۹۲)<sup>۱</sup> مشارکت فراگیر همه کارکنان از بالا تا پایین می باشد و اصل مشارکت فراگیر، رویکردی مهم به عامل منابع انسانی در سازمانها است. هر سازمانی شامل افراد مختلف با عقاید مختلف است. تعیین سطح کیفیت ارایه خدمات در دانشگاهها به مشتریان اعم از داخلی (اعضای هیات علمی و کارکنان پشتیبانی) و خارجی (دانشجویان کارفرمایان و جامعه) نباید به عهده افرادی گذاشته شود که جداگانه عمل می کنند. جلب مشارکت کارکنان برای تصمیم گیری بهتر، امری لازم و ضروری است. به طوری که مشارکت در تصمیمات (موگ جوکا، ۱۹۹۳)<sup>۲</sup> مهمترین عامل در پیشرفت است. استیون<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) اذعان می دارد که "موفقیت نهایی بر نامه های کیفی مبتنی بر مشارکت و همکاری تمام اعضا است". "کارکنان مستقیماً در فرایندی مشارکت می کنند که نسبت به چگونگی بهبود فرآیند آگاهی دارند (ماهونی و مک میلان، ۱۹۹۴: ۱۷۷)<sup>۴</sup> "با توجه به اینکه دانشجویان بعنوان مشتریان اصلی در اولویت قرار دارند، اما دانشگاه ها بعنوان نهادهای ارائه خدمات (حائری، ۱۳۸۰ ص ۸۶ نقل از پیتر و وایلز، ۱۹۹۸) در عرصه تجارت به طور معمول در ایجاد راهبری در جهت کسب علامت تجاری به چشم مشتریان، شکست خورده و موفق نبودند. در حالیکه اغلب آنها تجسم چیزی بودند، که ما بعنوان یک سازمان قدرتمند شناخته ایم، منافع آن بیشتر برای اساتید و محققین آن بوده تا دانشجویان بعنوان مشتری". اسکاجیتی<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) معتقد است "بهبود مستمر شیوه ای برای نزدیک نمودن فاصله های میان انتظارات مشتریان و ویژگیهای برون دادهای فرآیند است". همچنین آدامز<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۰۰) معتقدند که "بهبود مستمر نتایج عالی پایان ناپذیر رادر فعالیتها به

1. Deming

2. Mogjuka

3. Steven

4. Mahoney &amp; McMillan

1. Adams

5. Scachitti

ارمغان می آورد." در دانشگاه و مراکز آموزش عالی بهبود مستمر شیوه های آموزشی و پژوهشی در اولویت قرار دارند. در طرح بهبود کیفیت آموزش و یادگیری کمیته دانشگاه استرالیای جنوبی در سال ۱۹۹۵ چهار مرحله برای بهبود مستمر کیفیت در فرایند آموزش را معین ساخته: (۱) تعیین مسایل مربوط به کیفیت (۲) انتخاب و به کارگیری استراتژی های مناسب جهت اطمینان از کیفیت (۳) ارزیابی استراتژی (۴) بازنگری استراتژی.

در این پژوهش با توجه به سه اصل مهم TQM ( مشتری گرایی ، مشارکت فراگیر و بهبود مستمر) به بررسی دیدگاه های اعضای هیات علمی و دانشجویان دانشگاه اصفهان در مورد میزان کاربست برخی از شاخص های مرتبط با این سه اصل پرداخته شده است.

### مروری بر پیشینه تحقیق

تحقیقات گسترده ای در داخل و خارج کشور صورت گرفته که به نوعی بامدیریت کیفیت جامع در مراکز آموزش عالی مرتبط است: توفیقی (۱۳۷۸) در بررسی موانع و راهکارهای کیفیت بیان می دارد که یکی از مهم ترین موانع استقرار نظام کیفیت عدم تعهد مدیران می باشد. رستمی (۱۳۸۳) در ارزیابی عوامل بحرانی مدیریت کیفیت به این نتیجه رسید که میزان شرکت رهبران در کمیته های راهبردی بیانگر تعهد پایین رهبران شرکت صا ایران نسبت به موفقیت مدیریت کیفیت است. تقی پور (۱۳۸۰) با بررسی موانع اجرای TQM از دیدگاه مدیران آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز ۳ مانع بزرگ را در اجرای TQM موثر می داند: (۱) فقدان حمایت مدیران (۲) ضعف تعهد و مسئولیت پذیری (۳) عدم قدردانی مدیران از تلاشها و دستاوردهای کارکنان. محمدی و همکاران (۱۳۸۳) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی نیازهای اساسی اجرای TQM در مجتمع آموزشی حضرت رسول (ص) بیشترین امتیاز را مربوط به تعهد رهبری دانسته و یکی از موانع مهم در این مسیر رافقدان قدردانی از کار تیم ها و افراد توسط رهبری عنوان کرده است. ظهرابی و همکاران (۱۳۸۳) در

مطالعه موردی پیاده سازی برنامه بهبود کیفیت دانشگاه علوم پزشکی تهران بدین نتیجه دست یافتند که ۴ مرحله چرخه آموزشی ارتقای کیفیت در این دانشگاه نقش اساسی داشته است: مرحله اول: دوره ارتقای فرآیند مرحله دوم: دوره باز آموزی ارتقای فرآیند، مرحله سوم: مرحله مشاوره فنی و کارشناسی پروژه های ارتقای، مرحله چهارم: برگزاری سمینار، ارائه نتایج برنامه بهبود کیفیت. همچنین سایر تحقیقات نشان می دهد که یک رابطه مثبت بین مشارکت و رضایت وانگیزش وعملکرد وجود دارد (هولاندر و آفرمن، ۱۹۹۰)<sup>۱</sup>. ناراسیم هان<sup>۲</sup> (به نقل از سیمور ۱۹۹۹:۱)<sup>۳</sup> معتقد است که برای اولین بار TQM در آموزش عالی امریکا در کالج فاکسی ولی<sup>۴</sup> به کار برده شد که نتیجه آن رضایت کارفرمایان از برنامه های آموزش قراردادی و بهبود محیط یادگیری بوده است. پیتز سنج<sup>۵</sup> (۱۹۹۲) به توجه به بررسی های انجام شده به سه موج کیفیت اشاره می کند: موج اول شامل: بهبود شیوه کار، موج دوم: ارتقای چگونگی انجام کار و موج سوم: آموزش است که تنها راه تعالی کارکنان و مدیران سازمان است.

### سؤالات اساسی تحقیق

- ۱- آیا ارایه خدمات پژوهشی رضایت اعضای هیات علمی (مشتریان داخلی) را تامین کرده است ؟
- ۲- آیا برنامه ریزی های دانشگاه در راستای بهبود فرآیند آموزش رضایت اعضای هیات علمی را تامین کرده است ؟
- ۳- آیا اعضای هیات علمی در بهبود فرآیند آموزش مشارکت فعال دارند؟
- ۴- آیا اعضای هیات علمی در همایشهای علمی و پژوهشی مشارکت فعال دارند؟
- ۵- آیا ارایه خدمات علمی رضایت اعضای هیات علمی را تامین کرده است؟

1. Holander & Offerman  
2. Narasimhan  
3. Symour  
4. Fax alley Technical College

5. Senge

- ۶- آیا دانشگاه از مشارکت اعضای هیأت علمی در بهبود فرآیند پژوهش استقبال می کند؟
- ۷- آیا دانشگاه از مشارکت اعضای هیأت علمی در بهبود فرآیند آموزش استقبال می کند؟
- ۸- آیا دانشگاه زمینه های توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها را فراهم می سازد؟
- ۹- آیا دانشجویان (مشتریان خارجی) در امور آموزشی مشارکت فعال دارند؟
- ۱۰- آیا ارائه خدمات کتابخانه ای رضایت دانشجویان را تامین کرده است ؟
- ۱۱- آیا ارائه خدمات رفاهی رضایت دانشجویان را تامین کرده است ؟
- ۱۲- آیا ارائه خدمات آموزشی رضایت دانشجویان را تامین کرده است ؟
- ۸- سؤال اول با توجه به متغیرهای جنسیت ، محل اخذ مدرک تحصیلی ، دانشکده های مختلف و سابقه خدمت اعضای هیأت علمی و ۴ سوال بعدی با توجه به جنسیت دانشجویان و نوع دانشکده های دانشگاه اصفهان مورد بررسی قرار گرفته است.

### روش پژوهش، جامعه و نمونه آماری

روش تحقیق در راستای توصیف خصوصیات فعلی دانشگاه یک روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری آن را اعضای هیأت علمی ۶ دانشکده زبان ، فنی و مهندسی ، علوم ، علوم تربیتی و روان شناسی ، ادبیات و علوم انسانی و اقتصاد که در سال تحصیلی ۸۴-۱۳۸۳ مشغول به خدمت هستند و دانشجویان مقطع کارشناسی در دانشکده های فوق به انضمام دانشکده تربیت بدنی که در سال تحصیلی ۸۴-۱۳۸۳ مشغول به تحصیل هستند را تشکیل می دهد. نمونه تحقیق با استفاده از نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم مشخص گردید که بعد از تعیین حجم نمونه ی کل و حجم نمونه به نسبت هر دانشکده ۸۶ نفر از اعضای هیأت علمی و ۵۷۸ نفر از دانشجویان دختر و پسر در سال تحصیلی ۸۴-۸۳ بصورت تصادفی جهت پاسخگویی به سؤالات انتخاب شدند.

### ابزار اندازه گیری

ابزار اندازه گیری در این تحقیق، دو نوع پرسشنامه محقق ساخته است که با توجه به هدف کلی، فرضیات، ادبیات تحقیق و دیگر مطالعات انجام شده تهیه و تنظیم گردید. جهت تأیید روایی محتوا، پرسشنامه ها مقدماتی با تأیید نظر چند تن از اعضای هیأت علمی گروه مدیریت آموزشی به منظور اجرایی اولیه آماده گردید و پس از اجرای اولیه، پرسشنامه نهایی با طیف پاسخ (اصلاً، بسیار کم، کم، متوسط، زیاد، بسیار زیاد) به اجرا گذاشته شد. در این پژوهش از چندین پرسشگر استفاده گردید که قبلاً موارد مربوط به تکمیل پرسشنامه و نحوه پاسخ دهی اعضای و دانشجویان به آنها تعلیم داده شده بود. اعتبار هر دو پرسشنامه با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ  $0/89$  محاسبه شده و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمونهای t تک متغیره، t هتلینگ، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی توکی مورد بررسی قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل داده ها

در جدول (۱) سؤالات ۱ تا ۸ با میانگین فرضی  $2/5$  و سؤالات ۹ تا ۱۲ با میانگین فرضی ۳ مورد محاسبه قرار گرفته است. بنابراین با توجه به اینکه t مشاهده شده در خصوص سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱ و ۱۲ از مقدار جدول بحرانی در سطح خطای  $0/05$  کوچکتر می باشد، بنابراین کمتر از سطح متوسط بوده است. بر اساس یافته های جدول ۲، F مشاهده در سطح  $p \leq 0/01$  معنا دار بوده است. بنابراین میزان مشارکت دانشجویان در امور آموزشی و تامین رضایت آنها از ارائه خدمات کتابخانه ای، رفاهی و آموزشی یکسان نبوده و بیشترین میزان مربوط به ارائه خدمات کتابخانه ای و کمترین مربوط به ارائه خدمات رفاهی بوده است.

جدول (۱) مقایسه میانگین نمرات سؤالات

سؤالات	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t
۱	۲/۵۹	۰/۸۶	۰/۱۰	۰/۸۷



۲	۲/۳۹	۰/۷۲	۰/۰۸	-۱/۱۵
۳	۲/۹۸	۰/۸۷	۰/۱۰	۴/۴۹
۴	۲/۷۳	۰/۹۷	۰/۱۱	۱/۹۶
۵	۲/۳۴	۱/۰۲	۰/۱۲	-۱/۲۴
۶	۲/۶۳	۰/۷۱	۰/۰۸	۱/۵۷
۷	۲/۶۶	۰/۸۶	۰/۱۰	۱/۵۲
۸	۲/۲۱	۱/۰۷	۰/۱۳	-۲/۱۸
۹	۲/۹۰	۰/۹۳	۰/۰۵	-۱/۷۸
۱۰	۲/۹۶	۰/۹۹	۰/۰۵	-۰/۵۴
۱۱	۲/۵۲	۰/۷۵	۰/۴۳	-۱۰/۹۷
۱۲	۲/۸۷	۰/۷۵	۰/۴۳	-۲/۹۷

جدول (۲): مقایسه میانگین نمرات شاخص های مشارکت و تامین رضایت دانشجویان دانشگاه اصفهان

سوالات	میانگین	انحراف معیار
۹	۲/۹۰	۰/۹۳
۱۰	۲/۹۶	۰/۹۹
۱۱	۲/۵۲	۰/۷۴
۱۲	۲/۸۷	۰/۷۵

$$F=۲۹/۴۰ \quad P=۰/۰۰۰ \quad t2= ۸۸/۸۰$$

جدول (۳): مقایسه میانگین نمرات اعضای هیأت علمی در ۸ سوال اول به تفکیک محل اخذ

مدرک تحصیلی

سوالات	داخل		خارج		t	p
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
۱	۲/۳۶	۰/۷۵	۲/۸	۰/۹۲	۲/۱۰	۰/۰۴
۲	۲/۷۶	۰/۶۶	۲/۵۰	۰/۷۷	۱/۲۳	۰/۲۲
۳	۲/۰۳	۰/۸۲	۲/۹۴	۰/۹۲	۰/۴۱	۰/۶۸
۴	۲/۶۲	۰/۸۳	۲/۸۲	۱/۰۸	۰/۸۲	۰/۴۱
۵	۲/۰۴	۱/۱۹	۲/۶۰	۰/۷۶	۲/۲۵	۱/۰۲۸
۶	۲/۴۹	۰/۵۴	۲/۷۶	۰/۸۳	۱/۵۹	۰/۱۱
۷	۲/۵۸	۰/۷۳	۲/۷۳	۰/۹۷	۰/۷۲	۰/۴۶
۸	۲/۰۰	۱/۰۶	۲/۴۰	۱/۰۵	۱/۵۲	۰/۱۳

بر اساس یافته های جدول ۴ ، t مشاهده شده در سطح  $P \leq ۰/۰۵$  معنادار

نبوده بنابراین بین نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان به تفکیک جنسیت در

مورد ۱۲ سوال تفاوت وجود ندارد.

جدول (۴) مقایسه میانگین نمرات در ۱۲ سوال به تفکیک جنسیت

P	t	مرد		زن		سوالات
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۲۰۲	۱/۲۸	۰/۸۷	۲/۶۴	۰/۸۳	۲/۲۲	۱
۰/۶۶۷	۰/۴۲۳	۰/۷۴	۲/۴۱	۰/۶۵	۲/۲۹	۲
۰/۴۹۰	۰/۶۹۴	۰/۸۹	۲/۹۵	۰/۷۰	۳/۱۸	۳
۰/۸۸۵	۰/۱۴۶	۱/۰۲/	۲/۷۴	۰/۵۳	۲/۶۸	۴
۰/۰۸	۱/۷۷	۰/۹۹	۲/۴۲	۱/۰۹	۱/۷۵	۵
۰/۴۰۲	/۸۴۳	۰/۷۳	۲/۶۶	۰/۵۴	۲/۴۳	۶
۰/۳۲۱	۱/۰۱	۰/۸۷	۲/۷۰	۰/۸۱	۲/۳۷	۷
۰/۱۹۵	۱/۳۰	۱/۰۷	۲/۲۷	۱/۰۰۰	۱/۷۵	۸
۰/۸۵	۰/۱۹	۰/۸۶	۲/۸۹	۱/۰۱	۲/۹۱	۹
۰/۴۰	/۷۵	۰/۹۳	۲/۹۲	۱/۰۷	۳/۰۱	۱۰
۰/۳۴۵	۱/۰۵	۰/۶۵	۲/۴۵	۰/۸۳	۲/۶۱	۱۱
۰/۸۷۵	/۱۴۵	۰/۶۸	۲/۸۶	۰/۸۳	۲/۸۷	۱۲

بر اساس یافته های جدول ۵،  $F$  مشاهده شده در خصوص سوالات ۱۱-۱۲-۱۰-۹-۸-۵ در سطح  $0/05 \leq P$  معنادار بوده بنابراین بین نظرات اعضای هیأت علمی در مورد تامین رضایت از آرایه خدمات علمی و میزان توسعه همکاری با سایر سازمانها و همچنین بین نظرات دانشجویان در مورد میزان مشارکت آنان در امور آموزشی و تامین رضایت ایشان از لحاظ آرایه خدمات کتابخانه ای، رفاهی و به تفکیک دانشکده ها تفاوت وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

جدول (۵) مقایسه میانگین نمرات در ۱۲ سوال به تفکیک دانشکده

P	F	اقتصاد		ادبیات و علوم انسانی		علوم تربیتی و روان شناسی		علوم		فنی و مهندسی		زبان		دانشکده سوالات
		S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	
۰/۲۰	۱/۴۸	۰/۹۲	۲/۸۱	۰/۸۴	۲/۲۵	۰/۷۴	۲/۳۰	۰/۷۲	۲/۵۶	۰/۴۲	۲/۸۲	۱/۲۵	۳/۰۸	۱
۰/۶۷	۰/۶۳	۰/۹۰	۲/۵۲	۰/۶۰	۲/۳۸	۰/۵۶	۲/۰۲۱	۰/۳۷	۲/۰۲	۰/۵۳	۲/۴۷	۱/۱۲	۲/۶۰	۲
۰/۵۲	۰/۸۵	۱/۰۵	۲/۸۳	۰/۴۸	۳/۱۱	۰/۷۵	۲/۷۵	۰/۹۱	۳/۰۸	۱/۲۰	۲/۹۲	۰/۸۲	۳/۶۰	۳
۰/۲۷	۱/۳۵	۱/۲۰	۳/۰۴	۰/۸۴	۲/۴۴	۰/۴۷	۳/۰۰	۰/۶۸	۲/۲۵	۱/۰۰	۲/۵۰	۱/۰۹	۲/۸۰	۴
۰/۰۰۷	۳/۵۲	۰/۸۴	۲/۹۳	۱/۲۱	۱/۶۸	۰/۸۳	۲/۱۳	۰/۴۵	۲/۴۴	۰/۶۵	۲/۲۳	۱/۱۴	۲/۵۳	۵
۰/۵۷	۰/۷۷	۰/۹۳	۲/۷۶	۰/۵۷	۲/۴۹	۰/۳۵	۲/۴۳	۰/۷۰	۲/۵۲	۰/۴۳	۲/۷۳	۰/۹۹	۳/۰۳	۶
۰/۱۷	۱/۵۸	۱/۱۲	۲/۸۵	۰/۸۰	۲/۵۱	۰/۶۰	۲/۱۵	۰/۵۷	۲/۵۴	۰/۳۷	۲/۸۹	۰/۶۷	۳/۲۰	۷
۰/۰۴	۲/۵۰	۱/۱۶	۲/۶۹	۰/۹۲	۱/۹۷	۰/۹۳	۱/۴۰	۰/۶۸	۲/۲۵	۰/۸۰	۲/۲۸	۱/۲۷	۲/۵۰	۸
۰/۰۰	۴/۶۱	۱/۰۱	۲/۲۳	۰/۹۴	۳/۰۵	۰/۵۷	۲/۸۶	۰/۹۵	۲/۴۹	۰/۷۶	۲/۸۸	۱/۰۹	۳/۲۰	۹
۰/۰۳۸	۲/۲۵	۱/۰۹	۲/۹۳	۰/۸۸	۳/۱۰	۰/۷۸	۲/۹۰	۱/۱۰	۲/۹۴	۰/۹۱	۲/۶۴	۰/۹۶	۳/۴۸	۱۰
۰/۰۰	۶/۱۳	۰/۸۶	۲/۷۳	۰/۵۹	۲/۶۵	۰/۶۳	۲/۸۱	۰/۵۵	۲/۵۳	۰/۸۱	۲/۱۶	۰/۸۷	۲/۰۷	۱۱
۰/۰۰	۶/۰۵	۰/۷۱	۳/۰۲	۰/۸۷	۳/۱۶	۰/۴۱	۲/۸۷	۰/۶۱	۲/۷۷	۰/۷۵	۲/۳۵	۰/۹۰	۳/۰۶	۱۲



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول (۶) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره رضایت اعضای از ارایه خدمات علمی به تفکیک دانشکده

دانشکده	اختلاف میانگین	سطح معناداری
ادبیات و علوم انسانی - اقتصاد	-۱/۲۵	۰/۰۰۲

در جدول ۶ بر اساس نتایج آزمون تعقیبی توکی اختلاف بین میانگین نمرات اعضای هیأت علمی دو دانشکده (ادبیات - اقتصاد) در مورد تامین رضایت از ارایه خدمات علمی معنادار است.

جدول (۷) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمره میزان توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها به تفکیک دانشکده

دانشکده	اختلاف میانگین	سطح معناداری
علوم تربیتی و روانشناسی - اقتصاد	-۱/۲۹	۰/۰۰۲
ادبیات و علوم انسانی - اقتصاد	-۰/۷۱	۰/۰۳۳

در جدول ۷ بر اساس نتایج آزمون تعقیبی توکی اختلاف بین میانگین نمرات اعضای هیأت علمی در دانشکده های (علوم تربیتی و روانشناسی - اقتصاد) و (ادبیات و علوم انسانی - اقتصاد) در خصوص توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها توسط دانشگاه معنادار است.

جدول (۸) مقایسه زوجی اختلاف میانگین میزان مشارکت دانشجویان در امور آموزشی در دانشکده های مختلف

دانشکده ها	اختلاف میانگین	سطح معناداری	خطای استاندارد
اقتصاد - علوم	۰/۷۳	۰/۰۰۰	۰/۱۶
ادبیات - علوم	۰/۵۵	۰/۰۱	۰/۱۶
زبان - علوم	۰/۷۰	۰/۰۰۷	۰/۱۹

بر اساس نتایج آزمون توکی اختلاف میانگین نمرات دانشکده علوم با اقتصاد، ادبیات و زبان معنادار بوده است. مطالعات فرسنگی

جدول (۹) مقایسه زوجی اختلاف میانگین در تامین رضایت دانشجویان از لحاظ ارایه خدمات کتابخانه ای در دانشکده های مختلف

دانشکده	اختلاف میانگین	سطح معناداری	خطای استاندارد
زبان - فنی و مهندسی	۰/۸۴	۰/۰۰۸	۰/۲۳

بر اساس نتایج آزمون توکی اختلاف میانگین نمرات دانشکده ی زبان با فنی و مهندسی معنادار بوده است.

جدول (۱۰): مقایسه زوجی اختلاف میانگین رضایت دانشجویان از لحاظ آرایه خدمات رفاهی در دانشکده مختلف

دانشکده	اختلاف میانگین	سطح معنا داری	خطای استاندارد
فنی و مهندسی - اقتصاد	۰/۵۷	۰/۰۲۰۰	۰/۱۴
زبان - اقتصاد	۰/۶۶	۰/۰۱۰۰	۰/۱۶
علوم تربیتی - فنی و مهندسی	۰/۶۴	۰/۰۱۰۰	۰/۱۵
ادبیات - فنی و مهندسی	۰/۴۸	۰/۰۱	۰/۱۴
زبان - علوم تربیتی	۰/۷۴	۰/۰۰۰	۰/۱۶
زبان - علوم	۰/۴۶	۰/۰۴	۰/۱۵
زبان - ادبیات	۰/۵۸	۰/۰۰	۰/۱۶

در جدول (۱۰) بر اساس نتایج آزمون توکی میانگین نمرات دانشکده اقتصاد با زبان و فنی و مهندسی، دانشکده فنی و مهندسی با ادبیات و علوم تربیتی، دانشکده زبان با علوم تربیتی، علوم و ادبیات معنا دار بوده است.

جدول (۱۱) مقایسه زوجی اختلاف میانگین در مورد رضایت دانشجویان از لحاظ آرایه خدمات آموزشی در دانشکده مختلف

دانشکده	اختلاف میانگین	P	خطای استاندارد
فنی و مهندسی - اقتصاد	۰/۶۶	۰/۰۰۰	۰/۱۴
فنی و مهندسی - علوم تربیتی	۰/۵۱	۰/۰۱۷	۰/۱۵
فنی و مهندسی - علوم	۰/۴۲	۰/۰۴	۰/۱۳
فنی و مهندسی - ادبیات	۰/۸۱	۰/۰۰۰	۰/۱۴
فنی و مهندسی - زبان	۰/۷۰	۰/۰۰۱	۰/۱۷
ادبیات - علوم	۰/۳۹	۰/۰۴۸	۰/۱۳

بر اساس نتایج آزمون توکی در جدول ۱۱، اختلاف میانگین نمرات دانشکده فنی و مهندسی با اقتصاد، علوم تربیتی، علوم ادبیات، زبان و همچنین دانشکده ادبیات با علوم معنا دار است.

در جدول ۱۲ با توجه به اینکه  $F$  مشاهده شده در خصوص سوالات ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ در سطح  $P \leq 0/05$  معنا دار بوده بنابراین بین نظرات اعضای هیأت علمی با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۱۰ الی ۱۵ سال و بیش از ۱۶ سال در سوالات

مذکور تفاوت وجود دارد. یافته ها نشان می دهد میزان مشارکت در همایشهای علمی و پژوهشی در اساتید با سابقه خدمت زیر ۱۰ سال کمتر و میزان تامین رضایت اعضا در مورد آرایه خدمات علمی و میزان استقبال دانشگاه از مشارکت اعضای در بهبود فرآیند آموزش و پژوهش و میزان توسعه همکاری با سایر سازمانها از نظر اعضای با سابقه ۱۶ سال به بالا نسبتا خوب است. در حالیکه به نظر اساتید با سابقه ۱۰ الی ۱۵ سال این موارد در سطح خوبی انجام نمی پذیرد.

جدول (۱۲) میانگین نمرات اعضای هیات علمی در ۸ سوال اول با توجه به سابقه خدمت

P	F	۱۶ سال به بالا		۱۰-۱۵ سال		زیر ۱۰ سال		سابقه خدمت سوالات
		S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	S	$\bar{x}$	
۰/۱۲	۲/۱۲	۱/۱۲	۳/۰۰	۰/۸۴	۲/۴۲	۰/۶۷	۲/۵۴	۱
۰/۱۰	۲/۳۰	۰/۸۱	۲/۷۲	۰/۷۵	۲/۲۲	۰/۵۹	۲/۴	۲
۰/۱۲	۲/۱۷	۱/۰۲	۳/۱۰	۰/۹۱	۲/۷۲	۰/۶۹	۳/۲	۳
۰/۰۳	۳/۵۱	۰/۹۳	۳/۳۲	۱/۰۷	۲/۶۱	۰/۷۶	۲/۴۵	۴
۰/۰۰	۶/۱۴	۰/۸۷	۳/۰۴	۱/۰۳	۱/۹۵	۰/۸۹	۲/۳۷	۵
۰/۰۴	۳/۲۸	۰/۸۰	۲/۹۵	۰/۷۳	۲/۳۹	۰/۵۷	۲/۷۲	۶
۰/۰۲	۳/۸۳	۰/۸۳	۳/۰۵	۰/۸۴	۲/۳۴	۰/۸۰	۲/۷۹	۷
۰/۰۲	۳/۷۲	۰/۲۱	۲/۸۵	۱/۱۴	۱/۹۴	۰/۷۴	۲/۱۴	۸

جدول (۱۳) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات اساتید در سوالات ذیل با توجه به سابقه خدمت

سوالات	سابقه خدمت	اختلاف میانگین	سطح معناداری
۴	زیر ۱۰- بالای ۱۶	-۰/۷۸	۰/۰۴
۵	۱۰ الی ۱۵- بالای ۱۶	-۱/۰۹	۰/۰۲
۶	۱۰ الی ۱۵- بالای ۱۶	-۰/۵۵	۰/۰۴
۷	۱۰ الی ۱۵- بالای ۱۶	-۰/۷۱	۰/۰۳
۸	۱۰ الی ۱۵- بالای ۱۶	-۰/۹۱	۰/۰۲

بر اساس نتایج آزمون توکی اختلاف میانگین نمرات سوال ۴ در بین اعضای هیأت علمی با سابقه خدمت زیر ۱۰ سال و بالای ۱۶ سال معنادار است. همچنین اختلاف میانگین در سوالات ۵ و ۶ و ۷ و ۸ در بین اعضای با سابقه خدمت ۱۰ الی ۱۵ و بالای ۱۶ سال معنادار می باشد.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد میزان مشارکت اعضای هیأت علمی در بهبود فرآیند آموزش و مشارکت آنها در همایشهای علمی و پژوهشی بیشتر از سطح متوسط بوده و شاخص های دیگر کمتر از حد متوسط را نشان داده است. همچنین در بین نظرات اعضای هیأت علمی به تفکیک جنسیت در ۸ سوال اول تفاوتی مشاهده نشد. نظر اساتیدی که محل اخذ مدرک تحصیلی آنان دانشگاههای خارج از کشور بوده با اعضای که مدرک تحصیلی خود را از دانشگاههای داخلی دریافت کرده اند در مورد میزان تامین رضایت از ارائه خدمات علمی و پژوهشی متفاوت است، بطوری که در گروه اول به میزان نسبتاً بهتری ارائه این خدمات رضایت آنها را تامین کرده بود.

نظرات اعضای هیأت علمی به تفکیک دانشکده نیز مورد بررسی قرار گرفت و مشاهده شد که بین نظرات اساتید در دانشکده های مختلف تفاوت وجود داشت. با مقایسه زوجی میانگین نمرات در مورد تامین رضایت از ارائه خدمات علمی در بین دو دانشکده (ادبیات و علوم انسانی - اقتصاد) تفاوت معنادار بوده که بیشترین میزان مربوط به دانشکده اقتصاد و کمترین میزان در دانشکده ادبیات و علوم انسانی مشاهده شده است. با مقایسه زوجی میانگین نمرات میزان توسعه همکاری اعضای هیأت علمی با سایر سازمانها دانشگاه تفاوت میانگین در دانشکده های (علوم تربیتی و روان شناسی - اقتصاد) و (ادبیات و علوم انسانی - اقتصاد) معنادار بوده است. داده ها نشان می دهد که بیشترین میزان توسعه همکاری در دانشکده اقتصاد و کمترین میزان توسعه همکاری با سایر سازمانها در دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی انجام می پذیرفت.

با مقایسه میانگین نمرات اعضای هیأت علمی در ۸ سوال اول تفاوت معنادار بین نظرات اساتید با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۱۰ الی ۱۵ و ۱۶ سال به بالا در خصوص میزان مشارکت اعضای در همایش های عملی و پژوهشی، میزان تامین رضایت آنان از ارائه خدمات علمی، میزان استقبال سیستم مدیریتی دانشگاه از



مشارکت اعضای در بهبود فرآیند آموزش و پژوهش و میزان توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها توسط سیستم مدیریتی دانشگاه دیده می شود.

میزان مشارکت در همایش های علمی و پژوهشی در اساتید با سابقه خدمت زیر ۱۰ سال کمتر است و میزان رضایت اعضای هیأت علمی از ارائه خدمات علمی در اساتید با سابقه خدمت بالای ۱۶ سال بیشتر است. به نظر اساتید با سابقه خدمت ۱۶ سال به بالا میزان استقبال سیستم مدیریت دانشگاه از مشارکت اعضای هیأت علمی در بهبود فرآیند آموزش و پژوهش و میزان توسعه همکاری اعضای با سایر سازمانها توسط مدیریت دانشگاه نسبتاً خوب است در حالیکه به نظر اساتید با سابقه خدمت ۱۰ الی ۱۵ سال این موارد در سطح خوبی انجام نمی پذیرد.

میزان مشارکت دانشجویان در امور آموزشی و میزان تامین رضایت آنان از ارائه خدمات کتابخانه ای، رفاهی و آموزشی کمتر از حد متوسط است. بیشترین میزان مربوط به تامین رضایت دانشجویان از لحاظ ارائه خدمات کتابخانه ای و کمترین میزان مربوط به ارائه خدمات رفاهی است.

بین میزان مشارکت دختران و پسران دانشجویان در امور آموزشی و میزان تامین رضایت آنان از ارائه خدمات کتابخانه ای، رفاهی و آموزشی نشان نمی دهد. براساس نتایج آزمون تحلیل واریانس میزان مشارکت دانشجویان در امور آموزشی در ۷ دانشکده متفاوت است. بیشترین میزان مشارکت در دانشکده اقتصاد و کمترین میزان در دانشکده علوم نشان داده می شود.

همچنین تفاوت معناداری بین دانشکده های مختلف در رضایت از ارائه خدمات کتابخانه ای وجود داشت. بیشترین میزان تامین رضایت از ارائه خدمات کتابخانه ای در بین دانشجویان دانشکده زبان و کمترین میزان در بین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی است

محاسبات تحلیل واریانس بیان گر این بود که میزان تامین رضایت دانشجویان از ارائه خدمات رفاهی در دانشکده ها متفاوت است. بیشترین میزان مربوط

به دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی و کمترین میزان دردانشکده زبان است. میزان تامین رضایت دانشجویان در دانشکده از ارایه خدمات آموزشی متفاوت است. بیشترین میزان تامین رضایت از ارایه خدمات آموزشی در بین دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی و کمترین میزان رضایت در بین دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی نشان داده شده است.

### پیشنهادات

- توسعه شبکه تعاملی دانشگاه با سایر سازمانها به منظور افزایش همکاری اعضای هیات علمی با دیگر مراکز موجود در سطح جامعه
- به منظور برقراری سیستم مشارکت فراگیر، استقرار نظام پیشنهادات در سطح دانشگاه و دانشکده ها ضروری می باشد.
- تشکیل کمیته هایی متشکل از نمایندگان دانشگاهها و سازمانهای دیگر به منظور تبادل نظر و تبادل تجربه و تشریک مساعی در تبیین اهداف و برنامه ریزی با توجه به رویکرد TQM.
- برگزاری جلسات برنامه ریزی شده به منظور تعیین اهداف چالش انگیز در زمینه های کلیدی موفقیت در ارایه خدمات کیفی با حضور رئیس دانشکده، معاون، مدیران گروه های آموزشی و اعضای هیات علمی
- جهت هدایت دانشکده ها به سمت بهبود مستمر در زمینه ارایه خدمات پیشنهاد می شود میزان رضایتمندی اعضای هیات علمی و دانشجویان مورد بررسی قرار گیرد.
- استفاده از روشهای متنوع و متعدد جهت در اختیار قرار دادن الویت های پژوهشی به اعضای هیات علمی
- برنامه ریزی دقیق به منظور افزایش فرصت پژوهشی و مطالعاتی اعضای هیات علمی

- تشکیل کارگاههای آموزشی روشها و فنون تدریس، فراهم ساختن امکاناتی جهت دسترسی به کتابها و مجلات و پایان نامه های داخلی و خارجی
- تشکیل تیم های پژوهشی، تیم تدریس و تیم برنامه درسی که موجب افزایش تعهد اعضا در بهبود فرآیند آموزش و پژوهش خواهد شد.
- استفاده از نظرات دانشجویان به منظور ارائه بهتر خدمات آموزشی، کتابخانه ای و رفاهی زمینه مشارکت فراگیر آنان را فراهم می سازد.
- در بهبود مستمر " برای اطمینان از سازگاری دانشجویان با اهداف، محتوا و شیوه تدریس لازم است دستورالعمل هایی همانند تهیه مقاله، انجام پروژه و تحلیل انتقادی برای دانشجویان تهیه شود " (نیوبل و کانن ۱۹۸۹ ص ۱۵۵).

#### پیشنهاد به سایر محققان

- ۱- تهیه چک لیست و پرسشنامه استاندارد منطبق با شرایط و ویژگیهای دانشگاههای ایران به منظور بررسی و اندازه گیری شاخص های TQM.
- ۲- جهت نمایان ساختن راههای بهبود وضعیت دانشگاهها پیشنهاد می شود که پژوهشگران در پژوهشهای آتی خود تحقیقاتی مشابه در این زمینه در سایر دانشگاهها با همین موضوع و یا با سایر مولفه های دیگر انجام دهند. این مولفه ها می تواند شامل میزان استقبال اعضای هیات علمی و یا دانشجویان از اجرای مدیریت کیفیت جامع، میزان آگاهی آنها از شاخص های TQM و میزان کاربرد اصول آن از نظر کارکنان غیر آموزشی باشد.

#### منابع

- ۱- تقی پور، دهخوار خوانی، ص. (۱۳۸۰). بررسی موانع اجرای TQM از دیدگاه مدیران آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز. پایان نامه کارشناسی ارشد، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۲- توفیقی، ش. (۱۳۷۸). ارتقای کیفیت، موانع و راهکارها، فصلنامه بیمارستان، سال اول، شماره دوم، صص ۴۳ - ۴۰.
- ۳- جابری، م.ر. (۱۳۸۰). بررسی امکان پذیری ارائه خدمات آموزش عالی مطابق با استانداردهای بین المللی مدیریت کیفیت، پایان نامه کارشناسی ارشد، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشگاه آزاد اسلامی.

- ۴- رستمی، ر. (۱۳۸۳). *ارزیابی عوامل بحرانی موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر*، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۵- ظهراپی، م. و همکاران (۱۳۸۳). *مطالعه موردی پیاده سازی برنامه بهبود کیفیت در معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران*، پنجمین کنفرانس مدیران کیفیت، تهران.
- ۶- محمدی، م. دهنویه، ر. اسماعیل زاده، ح. (۱۳۸۳). *ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران*، تهران: پنجمین کنفرانس مدیران کیفیت.
- ۷- نیستانی، م. کیدوری، ام. (۱۳۸۳). *ارزیابی درونی (خود - ارزیابی)*. (<http://evalautionedu.persianbolg.com>)
- 8- Adams, S G., Watson, K. L, and Malave, C. O. (2000). *Utilizing TQM and OD to management curricula change* Texas A&M University College Station, Texas.
- 9- *Committee in the Faculty of Business and Management*. (1999). *Quality assurance strategies for teaching*. Astralia: University of South Australia.
- 10- Deming, W. E. (1992). *Quality, productivty and competitive position*. Paper presented at Four Day Quality Seminar, St. Louis Mo.
- 11- Holander, E. P., Offerman, L. R. (1990). *Power and leadership in organizations*. *American Psychologist*, February: 179-188.
- 12- Joel, E. R. (1999). *Total Quality Management*. CRS press LLC. p. 1
- Mahoney, P .L, McMillan, A. (1994). *Riding the quality horse*. *Occupational Hazards*, October: 177-178.
- 13- Magjuka, R. J. (1993). *The 10 dimensions of employee involvement*. *Training & Development*, April: 61-67.
- 14-Newble, D. and Cannon R. (1989). *A Handbook for teachers in universities and college: A guid to improving teaching methods*, London.
- 15- Scachitti, S, Neff, G. (2002). *Continuos impowerment*, Nashville ET Programs, p.2 .
- 16- Senge , P. (1992). *Building Learning organization*. *Journal For Quality and Participation* 25, PP.16-18.
- 17- Steven, D. P. (1993). *Avoiding failure with total quality (QUA)*. *TQM Seminar*, December: 18-22.
- 18- Symour, D. (1999). *Total quality mamagement in higher education: Clearing the hurdles*. U.S. massachussets.
- 19- Tourain, A. (1989). *Universite*, Ency, Universalis, 171-172