

تحلیل رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و رضایت آنها

از کیفیت آموزشی ارائه شده در مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره)

Analysis of Relationship between Demographic Characteristics of Students and Their Satisfaction about Educational Quality in Imam Khomeini Higher Education Center

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۲/۲۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۴/۰۸/۱۶

Amir Naeimi
Seyed Davood Haji Mirrahimi
Parisa Najafloo

امیر نعیمی*
سید داوود حاجی میررحیمی**
پریسا نجفلو***

ABSTRACT: The purpose of this research was the analysis of relationship between demographic characteristics of students and their satisfaction about educational quality in Imam Khomeini Higher Education Center. Research method of this study was descriptive and correlational method. Statistical population of study were students who involved in Imam Khomeini Higher Education Center (N=2264). Sample size was determined by Cochran's formula (n=168). Sampling method was stratified random sampling. Research instrument was questionnaire. Face and content validity verified by faculty members of agricultural extension and education. Also, reliability of instrument was determined by Cronbach's alpha ($\alpha = 0.71-0.87$). Descriptive results showed that student satisfaction about "quality of educational management and rules" was highest priority but their satisfaction about "quality of educational facilities and infrastructure" was lowest priority. Generally, satisfaction level of students about educational quality was assessed relatively favorable. Inferential statistics results showed that there is a positive and significant correlation between variables such as age, job background, average, satisfaction of major and satisfaction of educational quality.

Keywords: Satisfaction, Educational quality, Educational characteristics of Imam Khomeini Higher Education Center

چکیده: هدف این تحقیق، تحلیل رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی ارائه شده در مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) بود. این مطالعه از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری تحقیق ۲۲۶۴ نفر از دانشجویان این مرکز بودند (N=۲۲۶۴). حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۶۸ نفر تعیین شد (n=۱۶۸). روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای تناسبی بود. ابزار تحقیق، پرسشنامه‌ای بود که روایی آن از سوی پانلی از متخصصان ترویج و آموزش کشاورزی تأیید شد و میزان پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ و ۰/۸۷ به دست آمد. نتایج آمار توصیفی نشان داد میزان رضایت دانشجویان از کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی مرکز در بالاترین الویت و میزان رضایت آنها کیفیت امکانات و زیرساخت‌های آموزشی در پایین‌ترین اولویت قرار داشت. در کل سطح رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. نتایج آمار استنباطی نشان داد که بین متغیرهای سن، سابقه شغلی، معدل و رضایت از رشته تحصیلی، همبستگی مثبت و معنی‌داری با متغیر رضایت از کیفیت آموزشی وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت، کیفیت آموزشی، ویژگی‌های تحصیلی، مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره).

* استادیار گروه ترویج، ارتباطات و توسعه روستایی دانشگاه زنجان، (نویسنده مسئول) a.naeimi@znu.ac.ir

** استادیار گروه مدیریت و توسعه کشاورزی مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) وزارت جهاد کشاورزی.

*** دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه زنجان.

مقدمه

نظام‌های آموزش عالی، به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقشی اصلی در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد بر عهده دارند. این نظام‌ها سهم قابل توجهی از بودجه کشور را به خود اختصاص می‌دهند و نقش تعیین‌کننده‌ای در ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه دارند. در کشور ما آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را برای تأمین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و غیره بر عهده دارد. محیط‌های علمی برای افزایش بهره‌وری در توسعه دانش و تربیت دانش‌آموختگان توانمند باید به ارائه برنامه‌های متناسب با نیاز دانشجویان پردازد (نجف‌لو و یعقوبی، ۱۳۹۳). کشاورزی یکی از زیر بخش‌های اصلی اقتصاد و عامل توسعه بسیاری از کشورها است. بنابراین، توسعه علمی دانشجویان شاخه کشاورزی در اولویت قرار دارد (نجف‌لو و همکاران، ۱۳۹۴). دانشگاه‌ها به‌عنوان سازمان‌هایی که نقش اساسی در رشد و توسعه علمی، فرهنگی و تربیت نیروی انسانی متخصص دارند، باید همزمان با تحولات علمی، آموزشی و متناسب با نیازها و مقیاس‌های ملی و جهانی، فرایند کیفیت آموزشی خود را به‌طور مستمر بهبود دهند (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۱).

شواهد گوناگون حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد روشن می‌شود (پارکاریان، ۱۳۸۹). از این‌رو، اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آنها 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 (غنجدی و همکاران، ۱۳۹۱). دانشجویان یکی از اجزاء اصلی آموزش عالی محسوب می‌شوند که در ارتقاء کیفیت دانشگاه‌ها، مراکز و مؤسسات آموزشی نقش مهمی دارند. بنابراین، ارزیابی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده و استفاده از نتایج چنین مطالعاتی می‌تواند در فرایند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های آموزش در جهت اعتلای کیفیت آموزش عالی کشور مثمر ثمر واقع شود. به‌رغم نقشی که دانشگاه‌ها در توسعه منابع انسانی دارند و تلاش می‌کنند تا دانشجویان را تربیت کنند که بتوانند مشکلات جامعه را حل کنند، موضوع آموزش هنوز دچار کمبودها و نارسایی‌های فراوانی است. آموزش عالی ایران در دو دهه گذشته با چالش‌ها و مشکلات متعددی روبه‌رو بوده است. گسترش کمی دانشگاه‌ها، کثرت مؤسسات آموزشی متنوع، افزایش تعداد دانشجویان، و گاه وجود تعداد زیادی

دانش‌آموخته بیکار، از جمله چالش‌هایی هستند که نظام آموزش عالی ایران را با مشکلات مواجه کرده است. گسترش کمی آموزش عالی، بدون توجه به ظرفیت‌های موجود و توان اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه، کاهش کیفیت نظام آموزش عالی را به دنبال خواهد داشت و نمی‌توان گسترش کمی دانشجویان را دلیلی بر وجود کیفیت مطلوب دانست (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۰).

کیفیت، هزینه و بهره‌وری به‌عنوان سه عامل اساسی مورد توجه خاص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی هستند، اما کیفیت بیش از دو عامل دیگر مورد توجه جدی قرار گرفته است. چون اعتقاد بر این است که هزینه و بهره‌وری به نوعی تحت تأثیر عامل کیفیت قرار می‌گیرند. اگر کیفیت بهبود یابد، هزینه‌ها کاهش یافته و بهره‌وری افزایش می‌یابد (حسین‌زاده، ۱۳۸۹).

از آنجا که مخاطبان و ذی‌نفعان مؤسسات آموزش عالی به‌ویژه والدین انتظار زیادی در خصوص کیفیت مطلوب خدمات این‌گونه مؤسسات دارند، کیفیت نظام‌های آموزش عالی به یکی از موضوعات مهم و اصلی والدین تبدیل شده است. یقیناً هر پدر و مادری می‌خواهد فرزندش از آموزش مطلوبی بهره‌مند شود و به همین علت والدین سعی دارند فرزندان خود را در یک "مدرسه خوب" و یک "دانشگاه خوب" ثبت نام کنند. بنابراین، لازم است نظام‌های آموزشی به این مهم بیندیشند که چگونه می‌توانند "خوب" باشند (مک بیث و مک گلین، ۲۰۰۸). نظام آموزش عالی به‌عنوان نظامی پویا و هدفمند نیازمند توجه و گسترش در هر دو بعد کمی و کیفی است که توجه به هر کدام از آنها بدون در نظر گرفتن دیگری منجر به ایجاد مسائل و مشکلاتی برای نظام آموزش عالی خواهد شد. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود (کاردریس و همکاران، ۲۰۰۱). همچنین به دلیل آنکه همواره کمبود منابع به‌عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، ارزیابی کیفیت آموزشی، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان در حوزه‌هایی که بیشترین اثر را در ادراک و انتظار مشتری از کیفیت خدمات دارند، بهبود یابد. چنین ارزیابی در دنیای رقابتی امروز برای کاهش هزینه‌ها نیز ضروری است (بری و همکاران، ۲۰۰۸).

مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) یکی از مراکز آموزش علمی- کاربردی مطرح و مهم تحت پوشش وزارت جهاد کشاورزی است که در زمینه‌های مختلف آموزشی

فعالیت دارد. پس از ادغام وزارتخانه‌های کشاورزی و جهاد سازندگی و تشکیل وزارت جهاد کشاورزی در سال ۱۳۷۹، مراکز آموزش عالی دو وزارتخانه نیز در یکدیگر ادغام شدند و تحت عنوان مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) به کار خود در سه حوزه آموزش مقطع‌دار، آموزش کارکنان وزارت جهاد کشاورزی و آموزش بهره‌برداران پیشرو بخش کشاورزی ادامه داد. در زمان انجام تحقیق ۲۲۶۴ نفر دانشجوی در ۳۲ رشته تحصیلی و در سه مقطع کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد در غالب شش گروه آموزشی مشغول به تحصیل بودند. بر اساس سیاست‌های جدید دانشگاه جامع علمی-کاربردی در زمینه ارتقای کیفیت آموزشی مراکز آموزش عالی علمی-کاربردی، این تحقیق به منظور تولید داده‌های موردنیاز برنامه‌ریزان آموزشی اجرا شد. بنابراین، هدف کلی این تحقیق تحلیل روابط بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها بود. برای نیل به این منظور اهداف اختصاصی ذیل مدنظر هستند:

اهداف اختصاصی

- ✓ توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان مرکز آموزش عالی امام خمینی؛
- ✓ اولویت‌بندی ابعاد کیفیت آموزشی در مرکز آموزش عالی امام خمینی؛
- ✓ تعیین رابطه بین ویژگی‌های فردی و تحصیلی دانشجویان و میزان رضایت آنها از کیفیت آموزشی.

پیشینه تحقیق

زین‌الدین^۲ (۲۰۰۷) در مطالعه خود نشان داد که بین هریک از مؤلفه‌های پنج‌گانه کیفیت آموزش عالی (کیفیت هدف‌های آموزشی، کیفیت فرایند آموزشی، کیفیت زیرساخت‌ها شامل منابع انسانی، مالی، فنی و ...، کیفیت تعاملات و روابط و کیفیت محیط و جو آموزشی) با میزان رضایت دانشجویان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی کیفیت خدمات آموزشی بین دانشجویان کشاورزی به این نتیجه رسیدند که کیفیت اطمینان، همدلی و پاسخگویی در رتبه‌های نخست و خدمات فیزیکی و تجهیزات آموزشی ارائه شده به دانشجویان در آخرین اولویت دانشجویان قرار دارد. همچنین، بین مقطع تحصیلی و جنسیت دانشجویان کارشناسی

درباره رضایتمندی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

نتایج مطالعه دیگری نشان داد که دانشجویان از کیفیت مراکز آموزشی دانشگاه راضی نیستند. همچنین در این تحقیق نشان داده شد بین جنسیت و کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌دار وجود دارد و بین رشته تحصیلی دانشجویان و کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها تفاوت معنی‌داری وجود دارد (زوار و همکاران، ۱۳۸۷). رومی^۳ (۱۹۹۸) در تحقیقی مشابه نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و مدیران پیرامون ابعاد کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بیشترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان در زمینه تسهیلات فیزیکی است و بعد از پاسخگویی کارکنان، پایین‌ترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده است. بحرینی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای نشان دادند که دانشجویان مورد مطالعه از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها ناراضی هستند و بیشترین میزان شکاف در بعد ملموس خدمت (کیفیت تسهیلات فیزیکی آموزشی) بود. قلی‌فر و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای نشان دادند که بین مدرک تحصیلی و مرتبه علمی اعضای هیئت علمی از نظر مهارت‌های حرفه‌ای آموزشی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این مطالعه مشخص شد که جنسیت پاسخگویان تأثیری بر مهارت‌های حرفه‌ای آموزشی آنها ندارد. شریف‌زاده و عبدالله‌زاده (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای نشان دادند که سطح رضایت بیشتر دانشجویان در خصوص کیفیت آموزشی متوسط به پایین است. همچنین، همبستگی منفی معنی‌داری بین متغیر سن و کیفیت محتوی و برنامه درسی وجود داشت. بازرگان و همکاران (۱۳۸۶) در مطالعه‌ای نشان دادند که تناسب برنامه‌های درسی از نظر دانشجویان و اعضای هیئت علمی همه مقاطع و گرایش‌ها نسبتاً مطلوب است. تنوع برنامه‌های درسی دوره‌ها نیز از نظر اعضای هیئت علمی نسبتاً مطلوب، از نظر دانشجویان نامطلوب و دانش‌آموختگان نسبتاً مطلوب و سطح رضایت دانشجویان از نحوه تدریس اعضای هیئت علمی در همه مقاطع در حد متوسط است. در این مطالعه کیفیت کلی آموزشی در سطح مطلوب ارزیابی شد. شاد و همکاران (۱۳۸۹) در گزارش ارزشیابی درونی خود نشان دادند که شفافیت و صراحت آئین‌نامه‌های داخلی و اجرای آن و اطلاع اعضای هیئت علمی در سطح مطلوب است. همچنین در این مطالعه مشخص شد که تناسب محتوای برنامه آموزشی با اهداف، روش‌های تدریس و میزان استفاده از طرح درس و یکپارچگی

دروس در وضعیت مطلوب است. رضایت اعضای هیئت علمی از امکانات رفاهی و خدماتی نامطلوب و میزان فعالیت پژوهشی دانشجویان نامطلوب به دست آمد. همچنین وضع ظاهری، کیفیت و مساحت کلاس درس نامطلوب، میزان استفاده از وسایل کمک آموزشی و برنامه و خط مشی گروه برای تأمین و بهینه‌سازی منابع آموزشی در وضعیت مطلوب قرار دارد. میزان دسترسی به اینترنت و آموزش استفاده از اینترنت در وضعیت نامطلوب قرار دارد. امینی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه ارزیابی کیفیت برنامه درسی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه کاشان نشان دادند که کیفیت آموزشی رشته‌های مختلف دانشکده مهندسی از دیدگاه دانشجویان تقریباً در حد متوسط قرار دارد. در این تحقیق، تناسب و هماهنگی واحدهای درسی با اهداف کلی رشته بالاترین اولویت اهداف آموزشی و متناسب بودن آموزش با نیازهای کار و مبتنی بودن سرفصل‌های دروس بر دانش و نگرش و مهارت تخصصی، پایین‌ترین اولویت را به خود اختصاص دادند. به طوری که اهداف آموزشی بالاترین میانگین و امکانات آموزشی پایین‌ترین میانگین را دارا بودند و نتیجه آزمون همبستگی نشان داد که بین وضعیت ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزشی و میزان علاقه آنها به رشته تحصیلی ارتباط مستقیم وجود دارد. همچنین، اختلاف معنی‌داری بین ارزیابی دانشجویان دختر و پسر، مقطع و رشته تحصیلی دانشجویان در رابطه با کیفیت آموزشی مشاهده نشد. پورجم و همکاران (۱۳۸۵) مطالعه ارزیابی درونی مجتمع آموزش عالی جهاد کشاورزی اصفهان که به منظور آشکار کردن جنبه‌های مختلف کیفیت نظام گروه‌های آموزشی مربوطه انجام شده است، نشان داد که میانگین کیفیت نظام آموزشی مجتمع ۲/۸۶ است که در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد.

روش تحقیق

این تحقیق کاربردی از نوع مطالعات توصیفی - همبستگی است که به روش پیمایش و با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شد. جامعه آماری تحقیق ۲۲۶۴ نفر از دانشجویان دوره‌های ترمی و پودمانی علمی - کاربردی و سراسری مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) بودند ($N=2264$). حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۶۸ نفر تعیین شد ($n=168$) و افراد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تناسبی^۴ به صورت تصادفی بررسی شدند (جدول ۱) ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بود که برای تدوین قسمت‌های مختلف آن از یافته‌های مطالعات انجام‌شده مرتبط به‌خصوص

1. Stratified Random Sampling

تحقیق شریف‌زاده و عبدالله‌زاده (۱۳۹۰) بهره گرفته شد. بر این اساس، فهرست جامعی از نشانگرهای سنجش کیفیت آموزشی گردآوری شد. پرسشنامه تحقیق شامل پنج بخش بود که در بخش‌های اول تا چهارم رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت آموزشی در قالب طیف لیکرت پنج قسمتی (۱: خیلی کم؛ ۲: کم؛ ۳: متوسط؛ ۴: زیاد؛ ۵: خیلی زیاد) به شرح ذیل مورد سنجش قرار گرفت: بخش اول؛ کیفیت محتوی و برنامه درسی (۱۸ گویه)، بخش دوم؛ کیفیت فعالیت و تدریس استادان (۲۶ گویه)، بخش سوم؛ مدیریت آموزشی، قوانین، مقررات و کارکنان (۱۱ گویه) و بخش چهارم؛ کیفیت امکانات، زیرساخت‌ها و امور پشتیبانی (۲۵ گویه) و در بخش پنجم ابزار تحقیق ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان (سن، سابقه اشتغال، معدل، جنسیت، وضعیت اشتغال، مقطع تحصیلی، نوع دوره آموزشی و رشته تحصیلی) در قالب سؤالات باز و بسته بررسی شد. روایی ظاهری و محتوایی ابزار تحقیق توسط پانلی از متخصصان ترویج و آموزش کشاورزی بررسی و تأیید شد. برای تعیین پایایی ابزار تحقیق، آزمون مقدماتی بین ۳۰ نفر از دانشجویان کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس انجام گرفت و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ مقدار آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ و ۰/۸۷ به دست آمد. پس از تعیین و تأیید روایی و پایایی ابزار تحقیق، پرسشنامه‌ها به صورت حضوری بین افراد جامعه آماری توزیع شد و با استفاده از مطالعه پیگیره پس از گذشت یک ماه ۱۲۸ پرسشنامه با نرخ بازگشت‌پذیری ۷۶/۲۰ درصد جمع‌آوری شد و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ پردازش آماری انجام شد.

جدول (۱) توزیع جامعه آماری و حجم نمونه به تفکیک گروه‌های آموزشی

حجم نمونه	تعداد	گروه آموزشی
۵۸	۷۹۱	تولیدات گیاهی
۳۹	۵۳۰	مدیریت و توسعه کشاورزی
۲۷	۳۶۷	منابع طبیعی
۲۳	۳۱۴	آب و خاک
۱۶	۲۰۴	فنی و مکانیک
۵	۵۸	علوم دامی
۱۶۸	۲۲۶۴	جمع

منبع: یافته‌های تحقیق

1. Follow up study

یافته‌های تحقیق

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که جنسیت سه چهارم پاسخگویان، ۹۳ نفر زن و ۳۲ نفر مرد بودند. میانگین سنی دانشجویان پاسخگو ۲۵ سال بود. جوان‌ترین و مسن‌ترین دانشجو به ترتیب ۱۸ و ۵۵ سال سن داشتند. سن نزدیک به سه چهارم دانشجویان (۸۵ نفر) بین ۱۸ تا ۲۵ سال قرار داشت. میانگین سابقه اشتغال دانشجویان بیش از ۲ سال (۲/۲۰) به دست آمده که کمترین و بیشترین آن به ترتیب مقدار صفر و ۲۹ سال بود. میانگین معدل دانشجویان نزدیک به ۱۷ (۱۶/۶۱) به دست آمد که کمترین معدل ۱۲/۴۳ و بیشترین معدل ۱۹/۸۶ بود. همچنین، معدل بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۵ نفر) بین ۱۴ تا ۱۷ دسته‌بندی شد. از نظر وضعیت اشتغال بیش از نیمی از دانشجویان بیکار (۶۹ نفر) و کمتر از یک‌چهارم (۲۹ نفر) جویای کار بودند و مابقی (۲۶ نفر) دارای شغل مرتبط با رشته تحصیلی (۱۱ نفر) و نامرتبط با رشته تحصیلی خود (۱۵ نفر) بودند. مقطع تحصیلی کمتر از سه چهارم پاسخگویان دانشجو (۸۱ نفر)، مقطع کاردانی و مابقی (۲۶ نفر) کارشناسی بودند. دوره آموزشی بیش از یک سوم دانشجویان (۴۸ نفر) سراسری، ۴۳ نفر علمی - کاربردی و ۳۵ نفر پودمانی بود. رشته تحصیلی حدود یک سوم پاسخگویان (۴۵ نفر) تولیدات گیاهی، بیش از یک‌پنجم (۲۵ نفر) مدیریت و توسعه کشاورزی، ۲۰ دانشجو منابع طبیعی، ۱۶ نفر آب و خاک، ۱۲ دانشجو مکانیک و فنی و سه دانشجو علوم دامی بود. سطح رضایت ۵۰ نفر از دانشجویان در سطح متوسط، ۴۲ نفر در سطح اندک و ۳۴ نفر در سطح زیاد بود (جدول ۲).

جدول (۲) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
سن (سال)	۱۸-۲۵	۸۵	۷۲/۶	۲۵/۳۹	۸/۲۹	۱۸	۵۵
	۲۶-۳۵	۱۶	۱۳/۷				
	۳۶-۴۵	۱۰	۸/۵				
	۴۶-۵۵	۶	۵/۱				
	جمع	۱۱۷	۱۰۰				
سابقه اشتغال				۲/۲۰	۵/۷۹	۰	۲۹
معدل	۱۴ و کمتر	۹	۸/۸	۱۶/۶۱	۱/۵۸	۱۲/۴۳	۱۹/۸۶
	۱۷-۱۴/۱	۵۵	۵۳/۹				
	۲۰-۱۷/۱	۳۸	۳۷/۳				
	جمع	۱۰۲	۱۰۰				
جنسیت	مرد	۳۲	۲۵/۶				
	زن	۹۳	۷۴/۴				
	جمع	۱۲۵	۱۰۰				
وضعیت اشتغال	بیکار	۶۹	۵۵/۶				
	مرتبط با رشته	۱۱	۸/۹				
	نامرتبط	۱۵	۱۲/۱				
	جویای کار	۲۹	۲۳/۴				
	جمع	۱۲۴	۱۰۰				
مقطع تحصیلی	کاردانی	۸۱	۶۹/۲۴				
	کارشناسی	۳۶	۳۰/۷۶				
	جمع	۱۱۷	۱۰۰				
نوع دوره آموزشی	علمی - کاربردی	۴۳	۳۴/۱				
	پودمانی	۳۵	۲۷/۸				
	سراسری	۴۸	۳۸/۱				
	جمع	۱۲۶	۱۰۰				
رشته تحصیلی	تولیدات گیاهی	۴۵	۳۲/۷				
	مدیریت و توسعه	۲۵	۲۰/۷				
	آب و خاک	۱۶	۱۳/۲				
	علوم دامی	۳	۲/۵۰				
	منابع طبیعی	۲۰	۱۶/۵				
	فنی و مکانیک	۱۲	۹/۹۰				
	جمع	۱۲۱	۱۰۰				

منبع: یافته‌های تحقیق

اولویت‌بندی رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی

نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی با میانگین ۴/۰۲ بیشترین سطح رضایت و در زمینه کیفیت تجهیزات و امکانات آموزشی با میانگین ۳/۴۳ پایین‌ترین سطح رضایت را از خود نشان دادند. میانگین کل نیز ۳/۶۳ به دست آمد که نشان‌دهنده رضایت نسبی دانشجویان از کیفیت آموزشی در مرکز آموزش عالی امام خمینی است (جدول ۳).

جدول (۳) میانگین، انحراف معیار، اولویت رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی

اولویت	انحراف معیار	میانگین*	عامل
۱	۰/۱۶	۴/۰۲	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی
۲	۰/۲۶	۳/۶۰	کیفیت محتوی و برنامه درسی
۳	۰/۲۴	۳/۴۹	کیفیت تدریس و عملکرد مدرسان
۴	۰/۲۶	۳/۴۳	کیفیت تجهیزات و امکانات آموزشی و مرتبط
	۰/۱۸	۳/۶۳	کیفیت آموزشی

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

همبستگی بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و رضایت از ابعاد کیفیت آموزشی نتایج حاصل از همبستگی نشان داد که بین سن دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای پنج درصد وجود دارد. به عبارتی دیگر، هرچه قدر سن دانشجویان افزایش می‌یابد رضایت آنها از کیفیت آموزشی افزایش می‌یابد. همچنین همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای یک درصد بین سن و ابعاد «کیفیت محتوی و برنامه درسی» و «کیفیت عملکرد و تدریس اساتید» مشاهده شد. بین سابقه اشتغال دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای یک درصد دیده شد. همچنین، همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای پنج درصد بین متغیر سابقه اشتغال با ابعاد کیفیت عملکرد و تدریس استادان و کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات و کارکنان مشاهده شد. به عبارتی دیگر، هرچه قدر سابقه اشتغال دانشجویان افزایش یابد، رضایت آنها به طور اعم از کیفیت آموزشی و به طور اخص از کیفیت عملکرد و تدریس استادان و کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات و کارکنان افزایش می‌یابد. معدل دانشجویان نیز همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای پنج درصد به طور اعم با رضایت از کیفیت آموزشی و به طور اخص با متغیرهای رضایت کیفیت محتوی و برنامه درسی و کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی داشت. بین رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی خود و رضایت از کیفیت آموزشی همبستگی مثبت و معنی‌داری در

سطح یک درصد مشاهده شد. همچنین، این متغیر همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای یک درصد با متغیرهای رضایت از کیفیت محتوی و برنامه‌داری و کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی داشت. همبستگی مثبت و معنی‌داری در سطح خطای درصد نیز بین متغیر رضایت از رشته تحصیلی و کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی وجود دارد (جدول ۴).

جدول (۴) همبستگی بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و ابعاد کیفیت آموزشی

کیفیت آموزشی		کیفیت امکانات و تجهیزات		کیفیت مدیریت، قوانین و کارکنان		کیفیت تدریس و عملکرد اساتید		کیفیت محتوی و برنامه‌داری		ابعاد متغیر
Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	
/۰۲	۰/۲۱*	۰/۲۶	۰/۱۰	۰/۲۳	۰/۱۱	۰/۰۲۷	۰/۲۰**	۰/۰۰۸	/۲۵**	سن
/۰۴	۰/۲۲*	۰/۷۸	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۲۶*	۰/۰۳	۰/۲۳*	۰/۰۹	۰/۱۸	سابقه شغلی
/۰۵	۰/۱۹*	۰/۰۲	-۰/۲۴*	۰/۷۹	۰/۰۳	۰/۳۲	۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۲۱*	معدل
/۰۰۱	/۲۹**	۰/۰۲	۰/۲۲*	/۰۰۴	/۲۶**	۰/۰۷	۰/۱۶	۰/۰۰۱	/۲۹**	رضایت از رشته تحصیلی

$p \leq ۰/۰۵^*$ $p \leq ۰/۰۱^{**}$

مقایسه رضایت دانشجویان پسر و دختر در رابطه با ابعاد کیفیت آموزشی

با توجه به ماهیت متغیرهای تحقیق برای مقایسه رضایت دانشجویان دختر و پسر نسبت به کیفیت آموزشی از آزمون t استفاده شد. نتایج به‌دست آمده نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین رضایت دانشجویان دختر و پسر در رابطه با ابعاد کیفیت آموزشی وجود ندارد. به‌عبارت‌دیگر، می‌توان گفت میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر در رابطه با کیفیت آموزشی ارائه شده به آنها در سطح نسبتاً یکسانی قرار دارد (جدول ۵).

جدول (۵) مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی به تفکیک جنسیت (n=۱۲۵)

Sig.	t	زن (n=۹۳)		مرد (n=۳۲)		بعد از پژوهش
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۵۱	۰/۶۷	۰/۲۵	۳/۶۱	۰/۲۸	۳/۵۸	کیفیت محتوی و برنامه‌داری
۰/۳۲	۱/۰۱	۰/۲۲	۳/۴۸	۰/۲۹	۳/۵۴	کیفیت تدریس و عملکرد مدرسان
۰/۸۳	۰/۲۲	۰/۱۶	۴/۰۲	۰/۱۶	۴/۰۳	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی
۰/۹۱	۰/۱۱۵	۰/۲۴	۳/۴۳	۰/۳۳	۳/۴۴	کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی
۰/۸۱	۰/۲۴	۰/۱۷	۳/۶۵	۰/۲۲	۳/۶۴	کیفیت آموزشی

مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی بر اساس مقطع تحصیلی دانشجویان یافته‌های به دست آمده از آزمون t نشان داد که بین مقطع تحصیلی دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی اختلاف معنی داری وجود ندارد (جدول ۶). این نتیجه نشان می‌دهد در مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) که رضایت دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی نسبت به کیفیت آموزشی ارائه شده به آنها یکسان است و به لحاظ آماری این دو گروه تفاوت چندانی باهم ندارند.

جدول (۶) مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی از نظر مقطع تحصیلی دانشجویان (n=۱۱۷)

Sig.	t	کارشناسی (n=۳۶)		کاردانی (n=۸۱)		بعد
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۴۹	۰/۶۹	۰/۲۸	۳/۶۲	۰/۲۳	۳/۶۰	کیفیت محتوی و برنامه درسی
۰/۰۸	۱/۷۲	۰/۳۱	۳/۵۴	۰/۱۶	۳/۴۶	کیفیت تدریس و عملکرد مدرسان
۰/۱۵	۱/۴۶	۰/۲۱	۴/۰۵	۰/۹۷	۴/۰۰	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی
۰/۳۴	۰/۹۷	۰/۳۵	۳/۴۶	۰/۱۶	۳/۴۱	کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی
۰/۱۴	۱/۵۰	۰/۲۴	۰/۶۷	۰/۱۲	۳/۶۲	کیفیت آموزشی

مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی بر اساس رشته تحصیلی دانشجویان نتایج حاصل از آزمون کروس کالوالیس نشان می‌دهد که اختلاف معنی داری بین رشته تحصیلی دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی وجود ندارد؛ به عبارت دیگر، رضایت دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی نسبت به ابعاد مختلف کیفیت آموزشی در مرکز آموزش عالی امام خمینی با همدیگر یکسان است (جدول ۷).

جدول (۷) مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی بر اساس رشته تحصیلی دانشجویان

Sig.	کای اسکور	۶	۵	۴	۳	۲	۱	متغیر
		(n=۲۹)	(n=۲۹)	(n=۲۹)	(n=۱۵)	(n=۲۵)	(n=۴۵)	
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
۰/۸۳	۲/۱۱	۵۹/۰۴	۶۳/۸۰	۶۳/۶۷	۴۹/۹۷	۶۰/۹۶	۶۴/۰۴	کیفیت محتوی و برنامه درسی
۰/۷۵	۲/۶۴	۶۱/۲۱	۵۹/۴۳	۷۶/۶۷	۶۲/۰۶	۶۸/۳۸	۵۶/۱۲	کیفیت تدریس و عملکرد استادان
۰/۰۷	۱۰/۰۱	۴۴/۵۴	۶۰/۴۸	۵۹/۶۷	۸۲/۳۸	۶۲/۴۲	۵۷/۳۲	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی
۰/۴۴	۴/۹۰	۵۸/۲۵	۵۴/۹۸	۸۸/۳۳	۵۱/۵۰	۶۰/۱۶	۶۶/۴۳	کیفیت امکانات و تجهیزات
۰/۷۸	۲/۴۹	۵۷/۴۲	۵۵	۸۶/۳۳	۶۲/۲۵	۵۹/۸۴	۶۳/۱۳	کیفیت آموزشی

۱- تولیدات گیاهی، ۲- مدیریت و توسعه، ۳- آب و خاک، ۴- علوم دامی، ۵- منابع طبیعی و ۶- فنی و مکانیک

مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی بر اساس نوع دوره تحصیلی برای مقایسه رضایت دانشجویان نسبت به کیفیت آموزشی به تفکیک نوع دوره تحصیلی آنها از آزمون F یا تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتایج به‌دست آمده نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین دوره تحصیلی دانشجویان و رضایت آنها از ابعاد کیفیت آموزشی وجود ندارد. رضایت دانشجویان علمی - کاربردی، پودمانی و سراسری نسبت به ابعاد مختلف کیفیت آموزشی با همدیگر یکسان است. بنابراین، می‌توان گفت نوع دوره‌ای که دانشجویان در آن مشغول به تحصیل هستند، تأثیر بر رضایت آنها از کیفیت آموزشی نداشت (جدول ۸).

جدول (۸) مقایسه رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی از نظر نوع دوره تحصیلی

Sig.	F	سراسری (n=۴۸)		پودمانی (n=۳۵)		علمی - کاربردی (n=۴۳)		متغیر
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۶۴	۰/۴۴	۰/۲۷	۳/۵۸	۰/۲۴	۳/۶۱	۰/۲۵	۳/۶۳	کیفیت محتوی و برنامه درسی
۰/۵۵	۰/۶۰	۰/۱۹	۳/۴۷	۰/۱۷	۳/۵۰	۰/۳۲	۳/۵۲	کیفیت تدریس و عملکرد استادان
۰/۶۶	۰/۴۱	۰/۱۳	۴/۰۴	۰/۱۲	۴/۰۰	۰/۲۱	۴/۰۲	کیفیت مدیریت، قوانین و مقررات آموزشی
۰/۸۴	۰/۱۷	۰/۲۸	۳/۴۲	۰/۱۷	۳/۴۲	۰/۳۱	۳/۴۵	کیفیت امکانات و تجهیزات
۰/۷۰	۰/۳۵	۰/۱۷	۳/۶۳	۰/۱۲	۳/۶۳	۰/۲۲	۳/۶۶	کیفیت آموزشی

نتیجه‌گیری و بحث

این تحقیق با هدف تحلیل رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دانشجویان و رضایت آنها از کیفیت آموزشی ارائه شده به آنها در مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) انجام شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که میانگین رضایت دانشجویان از ابعاد کیفیت آموزشی ۳/۶۳ به دست آمد که بین سطح متوسط و زیاد ارزیابی می‌شود. با توجه به اینکه مقدار میانگین به‌دست آمده بالاتر از ۳/۵۰ است، می‌توان گفت که رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی ارائه شده به آنها در سطح نسبتاً مطلوب است که با نتایج تحقیقات امینی و همکاران (۱۳۹۱) و پورجم و همکاران (۱۳۸۵) همخوانی دارد و با نتایج مطالعات بحرینی و همکاران، (۱۳۹۰)؛ شریف زاده و عبدالله زاده (۱۳۹۰)؛ زوار و همکاران (۱۳۸۷)، مطابقت ندارد.

اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت آموزشی نشان داد که بیشترین رضایت دانشجویان با میانگین ۴/۰۲ در رابطه با کیفیت مدیریت آموزشی، قوانین و مقررات آموزشی است

که با نتیجه تحقیق شاد و همکاران (۱۳۸۷) همسو است و با نتیجه تحقیق روبی (۱۹۹۸) مطابقت ندارد. همچنین، کمترین سطح رضایت به مؤلفه کیفیت تجهیزات فیزیکی و امکانات آموزشی اختصاص داشت که با نتیجه بحرینی و همکاران (۱۳۹۰)، شاد و همکاران (۱۳۸۹)، مطابقت و با مطالعه روبی (۱۹۹۸) مطابقت ندارد. در این مطالعه رضایت دانشجویان از کیفیت محتوی و برنامه درسی ارائه شده به آنها بعد از مؤلفه مدیریت آموزشی در رتبه دوم قرار گرفت که در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد که با نتیجه مطالعه شاد و همکاران (۱۳۸۹)، امینی و همکاران (۱۳۹۱) مطابقت دارد و با نتیجه مطالعه بازرگان (۱۳۸۶) مطابقت ندارد. در این مطالعه رضایت دانشجویان از نحوه تدریس و عملکرد استادان با میانگین $3/49$ در سطح متوسط ارزیابی شد که با نتیجه مطالعه بازرگان (۱۳۸۶) همخوانی دارد.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد در این مطالعه جنسیت دانشجویان تأثیری بر رضایت آنها نسبت به کیفیت آموزشی نداشته است. این یافته با نتایج مطالعه زوار و همکاران (۱۳۸۷) و قلی‌فر و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد؛ در صورتی که فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود نشان دادند که جنسیت دانشجویان مورد مطالعه بر روی رضایتمندی آنها از خدمات آموزشی ارائه شده تأثیر دارد.

یافته‌های به دست آمده از آزمون t مستقل نشان داد که مقطع تحصیلی دانشجویان نیز بر رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی تأثیر ندارد. این نتیجه با یافته تحقیق فعلی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی ندارد. از نظر تأثیر رشته تحصیلی، نوع دوره تحصیلی دانشجویان بر روی رضایت آنها از کیفیت آموزشی نیز نتایج مشابهی با یافته‌های فوق به دست آمد که مطابق با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰)، امینی و همکاران (۱۳۹۱) است و با نتایج مطالعات زوار و همکاران (۱۳۸۷) همخوانی ندارد.

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی چون سن، سابقه اشتغال، معدل، رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی خود، همبستگی مثبت و معنی‌داری با متغیر رضایت از کیفیت آموزشی داشتند. شریف‌زاده و عبدالله‌زاده (۱۳۹۰) در مطالعه خود همبستگی منفی و معنی‌داری را بین سن و کیفیت محتوی و برنامه درسی گزارش کردند. در صورتی که در این مطالعه سن همبستگی مثبت و معنی‌داری با کیفیت محتوی و برنامه درسی دارد. امینی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای ارتباط بین وضعیت ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزشی و میزان علاقه آنها به رشته تحصیلی خود را گزارش کردند که با نتیجه به دست آمده در این مطالعه همخوانی دارد.

- باتوجه به نتایج به‌دست آمده پیشنهادهای ذیل برای بهبود کیفیت آموزشی در مرکز آموزش عالی امام خمینی (ره) ارائه می‌شود:
- ✓ در بدو ورود و طول تحصیل دانشجویان، اطلاع‌رسانی به‌منظور افزایش علاقه‌مندی دانشجویان درباره ماهیت رشته تحصیلی و بازار کار آن برنامه‌ریزی و اجرا شود و برای آگاهی دانشجویان از مقررات آموزشی، آیین‌نامه‌های مربوط به حقوق و وظایف دانشجویان در اختیار آنها گذاشته شود؛
 - ✓ به‌منظور به‌کارگیری سازوکارهای مناسب بررسی پیشرفت و عملکرد تحصیلی دانشجویان و ارائه بازخوردهای مناسب، روش‌های جدید سنجش یادگیری از سوی مدرسان محترم مرکز فراخور رشته تحصیلی استفاده شود؛
 - ✓ نشست نمایندگان دانشجویان با اعضای کمیته نظارت و ارزشیابی در حوزه معاونت پژوهشی برای تبادل نظر در برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی اهداف آموزشی و برنامه‌های درسی و نشست‌های مشترک اعضاء هیئت علمی و دانشجویان برای استفاده از نظرات دانشجویان در خصوص فرایند یاددهی یادگیری، بررسی عملکرد دانشجویان و ارائه بازخورد مناسب به آنان و مشارکت دادن دانشجویان در برنامه‌ریزی درسی برگزار شود؛
 - ✓ کارگاه‌های آموزشی برای تبادل نظر و تجربه اعضای هیئت علمی درباره روش‌های جدید تدریس، ارزشیابی و آشنایی با فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات برگزار شود؛
 - ✓ بهبود امکانات فیزیکی از قبیل ایجاد سایت کامپیوتر اختصاصی برای هر گروه، اصلاح چیدمان صندلی، تهویه و روشنایی در کلاس‌های درس و استفاده از فناوری اطلاعات و وسایل کمک‌آموزشی در فرایند تدریس برای ارتقاء کیفیت آموزش، تجهیزات ورزشی و امکانات حمل‌ونقل دانشجویان نیاز است؛
 - ✓ ارتقاء کیفیت ارائه دروس تخصصی، افزایش همپوشانی محتوای درسی مباحث تئوری با مباحث عملی در گروه‌های آموزشی، برقراری ارتباط، انسجام و یکپارچگی منطقی و موضوعی در واحدهای ارائه شده در طول دوره تحصیلی و توجه بر خلاقیت و ابتکار دانشجویان در انجام پروژه‌های درسی پیشنهاد می‌شود.

منابع

- امینی، محمد؛ گنجی، محمد و یزدخواستی، علی (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت برنامه درسی رشته‌های مهندسی از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه کاشان). فصلنامه آموزش مهندسی ایران. ۵۵، ۶۱-۸۷.
- بازرگان، عباس؛ حجازی، یوسف و اسحاقی، فاخته (۱۳۸۶). فرایند اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاهی (راهنمای عملی). تهران: نشر روان.
- بحرینی، مسعود؛ مؤمنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علیرضا؛ قدسی، سحر و هاشمی، محسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندانپزشکی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۷ (۱۱)، ۶۸۵-۶۹۵.
- پاکاریان، سارا (۱۳۸۹). بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهاداتی برای بهبود آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
- پورجم، محمد؛ محمدی، رضا و قلی‌زاده، آذر (۱۳۸۵). ارزیابی درونی رویکرد مطمئن تضمین کیفیت مدیریت آموزش عالی. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، ۲۱، ۱۳-۳۸.
- چوپانی، حیدر؛ حیات، علی‌اصغر و زارع خلیلی، مجتبی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران؛ موانع، چالش‌ها و ارائه راهکارها، اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی، سندج، دانشگاه کردستان. قابل بازیابی در:
- http://www.civilica.com/Paper-IICMFEIHE01-IICMFEIHE01_013.html
- حسین‌زاده، حسین (۱۳۸۹). مدیریت جامع کیفیت: نگرش یکپارچه. تهران: نشر بینا.
- شاد، بیژن (۱۳۸۹). گزارش نهایی طرح ارزشیابی درونی گروه آموزشی بیماری‌های قلب و عروق. گیلان: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان.
- شریف‌زاده، ابوالقاسم و عبدالله‌زاده، غلامحسین (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۷ (۶۲)، ۵۱-۷۴.
- زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی و نادری، عزت‌اله (۱۳۸۷). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه‌های پیام نور استان آذربایجان شرقی و غربی بر اساس دیدگاه دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۳ (۴۶)، ۶۷-۹۹.

طبرسا، غلامعلی؛ حسونند مفرد، مهدی و عارف‌نژاد، محسن (۱۳۹۱). تحلیل و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت آموزشی (مطالعه موردی: دانشگاه اصفهان). *مطالعات میان رشته‌ای در علوم انسانی*. ۱۶، ۵۳-۷۴.

غنجدی، مستانه؛ حسینی، سیدمحمود و حجازی، یوسف (۱۳۹۱). تحلیل عاملی مؤلفه‌های مدیریتی تأثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیئت علمی پردیس‌های کشاورزی دانشگاه تهران. *پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*. ۲، ۳۶-۴۲.

فعلی، سعید؛ بیگلری، نگین و پزشکی‌راد، غلامرضا (۱۳۹۰). رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمات SERVQUAL. *مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*. ۲، ۱۹۹-۲۰۷.

قلی‌فر، آری؛ حجازی، یوسف و حسینی، محمود (۱۳۸۹). تحلیل عاملی مهارت‌های حرفه‌ای لازم برای موفقیت شغلی از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشکده‌های کشاورزی ایران. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزشی عالی*. ۵۷، ۱۲۵-۱۴۱.

نجفلو، پریسا و یعقوبی، جعفر (۱۳۹۳). وضعیت دانش‌اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی کشاورزی دانشگاه زنجان. *فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*. ۲۹، ۲۴-۳۲.

نجفلو، پریسا؛ یعقوبی، جعفر و عباسی، عنایت (۱۳۹۴). بررسی مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی کشاورزی دانشگاه زنجان. *تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*. ۳، ۵۴۱-۵۵۰.

Berry, L., Zeithaml V.A. and Parasuraman, A. (2008). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring customer perceptions of service. *Journal of Retailing*, 64:12-20.

Karydis, A., Komboli, M. and Panis, V. (2001). Expectations and perceptions of Greek Patients Regarding the quality of dental health care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13: 409-16.

Mac Beath, J. and Mac Glynn, A. (2008). *Self-Evaluation, What's in it for schools*. First published by Routledge Flamer. New Delphi, SAGE Publication.

Ruby, A. C. (1998). Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market-driven model of service quality. *NASPA Journal*, 35(4):331-341

Zineldin, M. (2007). *The quality of higher education and student satisfaction: A 5Qs model. Economics and Strategic Relationship Management*. School of Management and Economics Växjö University, Sweden.