

آسیب شناسی کیفیت تحصیلی دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان

Diagnosing of Academic Quality in Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources: Student Opinion Survey

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۴/۱۲/۱۸

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۱۰/۲۰

Gholamhossein Abdollahzadeh
Mohammad Sharif Sharifzadeh

غلامحسین عبدالله زاده*
محمدشریف شریف زاده**

Abstract: The main aim of this research was academic quality diagnosing in Gorgan University of Agricultural Sciences and Natural Resources (GUASNR). This applied research was based on a single cross-sectional survey strategy. Samples were 3084 students of GUASNR in 2015. Through Cochran formula 308 students were determined as samples of this research. Stratified random sampling method with appropriate allocation was employed to select samples. A questionnaire was used in order to collect data and its face and content validity was established using comments of a some researchers and reliability of the questionnaire was confirmed according to calculate Cronbach's alpha ($\alpha=0.92-0.75$). Results showed that the main issues and bottlenecks of academic education were ranked in these areas, respectively: (1) facilities and infrastructure; (2) welfare and support programs for student; (3) student performance; (4) management and administration of laws and regulations in university; (5) curriculum and syllabus; (6) performance of faculty members.

Keywords: diagnosing, academic quality, higher education, student opinion.

چکیده: هدف اصلی این تحقیق آسیب شناسی کیفیت تحصیلی دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان بود. تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی بود و بر مبنای راهبرد پیمایش و به صورت تک مقطعی به انجام رسید. جامعه مورد مطالعه همه دانشجویان این دانشگاه به تعداد ۳۰۸۴ نفر در سال ۱۳۹۳ بود. بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۳۰۸ نفر تعیین شد. برای گزینش نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با انتساب متناسب اقدام شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که روایی صوری و محتوایی آن بر پایه نظرات گروهی از پژوهشگران مربوطه تأیید شد و پایایی آن بر مبنای ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد ($\alpha=0.92-0.75$). نتایج نشان داد که مهم‌ترین مسائل کیفیت تحصیلی دانشجویان به حوزه‌های زیر مربوط می‌شود: (۱) امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه؛ (۲) خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه؛ (۳) عملکرد دانشجویان؛ (۴) مدیریت، قوانین و مقررات و سیستم اداری دانشگاه؛ (۵) برنامه آموزشی و درسی؛ و (۶) عملکرد استادان.

واژگان کلیدی: آسیب شناسی، کیفیت تحصیلی، آموزش عالی، نظرات دانشجو

* دانشیار دانشکده مدیریت کشاورزی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان (نویسنده مسئول)
(abdollahzade1@gmail.com)

** دانشیار دانشکده مدیریت کشاورزی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان

مقدمه

رشد و توسعه اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و دستیابی به توسعه پایدار به میزان سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی بستگی دارد (نیک‌نشان و همکاران، ۱۳۸۸: ۶۷). دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های تخصصی در حوزه کشاورزی و منابع طبیعی توانسته است با توسعه زیرساخت‌های آموزشی و پژوهشی نقش مهمی در تربیت نیروی انسانی و همچنین انجام تحقیقات کاربردی مورد نیاز بخش کشاورزی داشته باشد. با وجود امکانات و قابلیت‌های فراوان در این دانشگاه، اخیراً اقبال عمومی برای ادامه تحصیل در رشته‌های مختلف کشاورزی و منابع طبیعی کاهش یافته است. به منظور جلوگیری از ادامه چنین روندی لازم است که دست‌اندرکاران امر، بازناندیشی اساسی را در زمینه مؤلفه‌های آموزش و تحصیل در این دانشگاه به عمل آورند و با توجه به چالش‌های پیش رو، به گزینش راهبردهای مؤثر برای جذب بیشتر به رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی اقدام کنند.

پس از گسترش کمی آموزش عالی کشاورزی که در نتیجه فزونی تقاضا در سطح جامعه صورت پذیرفت و ماحصل آن گسترش چشم‌گیر مراکز آموزش عالی کشاورزی در اقصی نقاط کشور و نیز برون‌داد آن، یعنی حجم عظیمی از دانش‌آموختگان رشته‌های کشاورزی بود، اکنون وقت آن فرا رسیده تا به بُعد مهم دیگری از آموزش عالی کشاورزی یعنی کیفیت نیز توجه شود. هرچند ماهیت مشکلات کیفیت آموزشی در کشورهای مختلف متفاوت است اما بخش اعظم کیفیت آموزش، متأثر از شرایط خاص اقتصادی- اجتماعی جوامع است (هینمن^۱، ۲۰۰۴: ۴۴). به تعبیر دیگر مسائل کیفیت آموزشی از مسائل و وضعیت اقتصادی- اجتماعی جامعه نیستند. این مسائل، به نحو بارزی در مسائل پیش و پس از تحصیل دانشگاهی که در این تحقیق شناسایی شدند، خود را نشان می‌دهند.

وقتی از آموزش و کیفیت آن سخن به میان می‌آید، هدف صرفاً تنظیم و تدوین استانداردها نیست، بلکه مهم این است که چه کسی کیفیت را از چه دیدگاهی تعریف می‌کند. به‌طور معمول، استادان به کیفیت فعالیت‌های پژوهشی، دانشجویان به کیفیت تدریس، تجربیات یادگیری و محیط و فضای علمی، نهادهای حرفه‌ای به استانداردها و مهارت‌های شغلی دانش‌آموختگان و دانش‌آموختگان به اشتغال‌پذیری در بازار کار نظر دارند (مارتین و استلا^۲، ۱۳۸۸: ۳۵). در این بین، دانشجویان از ارکان اساسی در

^۱ . Heyneman

^۲. Martin & Stella

هر نظام آموزشی هستند که نقش اساسی در تعالی آن مجموعه آموزشی و همچنین بخش‌های اقتصادی مرتبط را بر عهده دارند. بنابراین، نظرهای دانشجویان می‌تواند راهگشایی برای برنامه‌ریزی‌های مؤثر و مفید به منظور افزایش کیفیت و کمیت آموزش و پژوهش و کاهش تحلیل رفتگی آموزشی و کارآمد کردن دانشجویان باشد (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴: ۷۱). دانشجویان در دوران تحصیل خود با مشکلات گوناگونی روبه‌رو هستند. وجود این مشکلات موجب گرفتاری دانشجویان و خانواده‌های آنها و پایین آمدن سطح علمی و کارایی نظام تحصیلی کشور خواهد شد (درون‌پرور، ۱۳۸۴: ۵۸). به علاوه تداوم این مشکلات موجب کاهش رغبت به دانشگاه و رشته‌های تحصیلی دایر، خواهد شد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مباحث کنونی کیفیت آموزش، تفاوت کشورها را نه از نظر آموزشی بلکه از نظر کیفی نیز بررسی می‌کند. در این باره نیاز است به طور جدی دو مقوله کارایی داخلی (میزان اُفت یا پیشرفت تحصیلی، گذار به سطوح آموزشی بالاتر) و کارایی خارجی (نسبت و کیفیت پاسخگویی دوره‌های آموزشی به تقاضای بازار کار و تناسب عرضه و تقاضا) نظام آموزشی مد نظر قرار گیرد (معدن‌دار آرنای و سرکارآرنای، ۱۳۸۸: ۲۹۱). گسترش کمی آموزش عالی، محدودیت‌های مالی و افزایش رقابت، نارضایتی دانشجویان و کارفرمایان و تقاضا برای پاسخگویی از جمله عواملی هستند که کیفیت نظام آموزش عالی را به عنوان مسئله‌ای سیاسی مرتبط با استلزامات اقتصادی، فناورانه و اجتماعی مطرح کرده است (وسترهیدن و همکاران^۱، ۱۹۹۴). تلفیق کیفیت در فرآیند و در نتیجه، ارتقای دستاوردها بازخوردهای حمایتی را برای دانشگاه به همراه دارد. در این خصوص، براون^۲ (۲۰۰۴) معتقد است که ارتقای همه‌جانبه کیفیت در هر مرکز دانشگاهی باعث می‌شود که منابع تأمین شده برای تحقق رسالت‌های دانشگاهی به طور موفقیت‌آمیزی مصرف شود. این برداشت کیفیت را به مثابه انطباق با اهداف و بسان فرآیندی مستمر به شمار می‌آورد. طبق تعریف شبکه بین‌المللی تضمین کیفیت در آموزش عالی، کیفیت عبارت است از انطباق آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین شده، رسالت، هدف‌ها و انتظارات (هاروی و ویلیامز^۳، ۲۰۱۰: ۳). کیفیت را باید

^۱ . Westerheijden

^۲ . Brown

^۳ . Harvey & Williams

از چشم ناظران آن تعیین کرد (وروجنستین^۱، ۱۹۹۵). برای نمونه ممکن است دولت‌ها کیفیت را از نظر درصد قبولی / مردودی و یا افت تحصیلی دانشجویان تعریف کنند؛ متخصصان حرفه‌ای کیفیت را از نظر قابلیت‌های شکل گرفته در دانش‌آموختگان طی دوران تحصیل تعریف کنند؛ منظور دانشجویان از مفهوم کیفیت توسعه فردی و کسب آمادگی برای ایفای نقش اجتماعی باشد؛ و اعضای هیئت علمی کیفیت را از نظر انتقال دانش و معرفت، آموزش علمی و محیط یادگیری مناسب تعریف کنند. وارن و ترانتر^۲ (۲۰۰۱) با مطالعه سنجش کیفیت آموزش عالی در استرالیا، به این نتیجه رسیده‌اند که رهیافتی صلاحیت‌محور برای این منظور مورد نیاز است تا به دو پرسش پاسخ دهد: (الف) چه صلاحیت‌هایی برای اشتغال موفق دانش‌آموختگان در بازار کار مورد نیاز است؟ و (ب) مؤسسه آموزش عالی تا چه حد توانسته است به شکل‌گیری و رشد این صلاحیت‌ها کمک کند؟ چنانچه عناصر نظام آموزشی (درونداد، فرآیند، برونداد و پیامد) در نظر گرفته شود، کیفیت را می‌توان بر اساس هر یک از آنها تعریف کرد. البته، در رویکرد مدیریت جامع کیفیت، کیفیت همه عناصر نظام آموزشی منظور می‌شود. اخیراً کیفیت به عنوان ارزش افزوده تعریف شده است و کیفیت نظام آموزشی عبارت است از وضعیت دانش‌آموختگان این نظام از نظر دانش، نگرش و مهارت‌های کسب‌شده، به طوری که بتوان سطح موجود این قابلیت‌ها را به نظام آموزشی نسبت داد (بازرگان، ۱۳۸۱: ۵۸-۶۰). این رویکرد نگاهی پیامدگرا به مقوله کیفیت آموزش عالی دارد و آن را برحسب میزان موفقیت دانش‌آموختگان در بازار کار و نیز کاربرد سودمند خروجی‌های نظام آموزشی ارزیابی می‌کند.

آسیب‌شناسی کیفیت و مسائل نظام‌های آموزشی از دغدغه‌های پژوهشگران این حوزه در داخل کشور بوده است. برای نمونه در بررسی وضعیت تحصیلی دانشجویان غیربومی دانشگاه یزد توسط مهران‌فر (۱۳۸۲) مهم‌ترین مشکلات گزارش شده عبارت بود از: عدم تجانس فرهنگی با محیط جغرافیایی و فرهنگی محل تحصیل، دوری از خانواده و مسائل ناشی از آن، هزینه زیاد زندگی و تحصیل، کمبود امکانات و حمایت‌های مالی، کمبود امکانات فرهنگی، تفریحی و ورزشی در دانشگاه، کمبود امکانات فرهنگی، تفریحی و ورزشی در شهر محل تحصیل. شریفی (۱۳۸۵) در نتیجه بررسی مشکلات دانشجویان آزاد اسلامی رودهن به مسائلی در حوزه تفریح و گذراندن اوقات فراغت، دین و اخلاق، تحصیل، اشتغال و شغل آینده، خانواده، روابط

^۱ . Vroeijsstijn

^۲ . Warn & Tranter

عاطفی - روانی، ازدواج و رابطه با جنس مخالف، سلامت جسمانی، امور مالی و اقتصادی و روابط اجتماعی در بین دانشجویان پی برده است. برجیان بروجنی و همکاران (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیده‌اند که مشکلات آموزشی برای دانشجویان پسر و دانشجویان غیر بومی، نسبت به دانشجویان دختر و بومی بیشتر نمود دارد. مشکلات خانوادگی، مالی، بیماری و کمبود اطلاع دانشجویان و استادان راهنما از مقررات آموزشی، از مهم‌ترین مشکلات تحصیلی برشمرده شده‌اند. نتایج تحقیق نادری و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که بیشتر دانشجویان از رعایت موازین اخلاقی، وقت‌شناسی، تسلط بر مفاهیم علمی، استفاده صحیح از تمام وقت کلاس، رعایت توالی مطالب و توانایی رهبری کلاس در مدرسان علوم پایه اظهار رضایت کرده‌اند. نتایج مطالعه چنگیزی آشتیانی و شمسی (۱۳۹۰) نشان داد که میانگین نمره مشکلات روحی و فردی دانشجویان استعداد درخشان در مقایسه با دانشجویان عادی بیشتر بوده است اما این دانشجویان نگرانی کم‌تری نسبت به آینده شغلی خود داشتند. ارزیابی تأثیر کیفیت آموزش و خدمات آن بر «تحلیل رفتگی آموزشی» دانشجویان نشان داد که کیفیت آموزش بر هر سه مؤلفه تحلیل رفتگی آموزشی، تأثیر منفی و معنادار دارد، اما اثر کیفیت خدمات آموزشی فقط بر مؤلفه خستگی هیجانی منفی و معنادار است و به‌طور غیرمستقیم بر دو مؤلفه دیگر تحلیل رفتگی اثر معنادار ندارد (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴: ۷۱).

مطالعات انجام شده در سطح بین‌المللی نیز نشان می‌دهد با توجه به رقابتی‌تر شدن و اتخاذ رویکرد مشتری‌مداری در عرصه آموزش عالی، ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و رضایت دانشجویان از این خدمات در نقش متقاضی یا مشتری مؤسسات آموزش عالی (هارتمن و اشمیت^۱، ۱۹۹۵؛ هیل^۲، ۱۹۹۵؛ لبلانک و نگوین^۳، ۱۹۹۷ و ۱۹۹۹) به چالشی اساسی برای مدیران و برنامه‌ریزان آموزش عالی بدل شده است. این مهم مستلزم درک عمیق مدیران مؤسسات آموزشی از نظرات دانشجویان در خصوص مسائل و مشکلات تحصیلی و نیازهای آموزشی آنان است. به‌واقع، درک و شناخت مسائل و مشکلات تحصیلی دانشجویان می‌تواند زمینه‌ساز برنامه‌ریزی برای برطرف کردن آن و در نتیجه، ارتقای رضایت دانشجویان از کیفیت تحصیلی و بهبود جایگاه مؤسسات آموزشی در بازار رقابتی باشد. در این بین، محققان مختلف (رامزدن^۴،

1. Hartman & Schmidt

2. Hill

3. LeBlanc & Nguyen

4. Ramsden

۱۹۹۷؛ ویلسون و همکاران^۱، ۱۹۹۱ و ریچاردسون^۲، ۲۰۰۷) رابطه معناداری را بین رضایت دانشجویان و دستاورد یادگیری آنها گزارش کرده‌اند. در برخی از پژوهش‌های انجام شده در این خصوص به رابطه بین رضایت دانشجویان، تجارب یادگیری و اشتغال آنها (ویلسون و همکاران، ۱۹۹۷؛ ریچاردسون، ۱۹۹۴؛ رودز و نویل^۳، ۲۰۰۴؛ دی‌بیاس^۴، ۲۰۰۴ و اومباخ و واورزینسکی^۵، ۲۰۰۴) اشاره شده است. برخی دیگر (هیل، ۱۹۹۵؛ آتیامان^۶، ۱۹۹۷؛ ویرز-جنسن و همکاران^۷، ۲۰۰۲ و الیوت و هیلی^۸، ۲۰۰۱) به رضایت دانشجویان از خدمات تحصیلی ارائه شده توسط دانشگاه‌ها اشاره کرده‌اند. به باور برخی پژوهشگران اجماع نظر چندانی درباره مفهوم رضایت‌مندی از آموزش عالی یا مقیاس اندازه‌گیری پذیرفته شده برای این منظور وجود ندارد (هارتمن و اشمیت، ۱۹۹۵، ۱۹۷). عمده تلاش‌های صورت گرفته برای سنجش رضایت دانشجویان از آموزش عالی بر نظرسنجی و کسب دیدگاه‌های آنها در خصوص کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده استوار بوده است (الیوت و هیلی، ۲۰۰۱؛ ۱ و گارسیا-آراسیل^۹، ۲۰۰۹: ۱). در هر حال، سنجش رضایت دانشجویان می‌تواند به مؤسسات آموزش عالی کمک کند تا قوت‌ها و ضعف‌های خود را بشناسند و بر حیطه‌های نیازمند بهبود تمرکز کنند (اونیل و پالمر^{۱۰}، ۲۰۰۴: ۳۹). آنچه مسلم است، رضایت دانشجویان از کیفیت تحصیلی به کلیت تجربه یادگیری دانشجویان می‌پردازد و از ارزیابی کیفیت تدریس وسیع‌تر است (لبلانک و نگوین، ۱۹۹۷: ۷۲ و ۱۹۹۹: ۱۸۷). در این خصوص، تلاش‌هایی برای شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان از آموزش عالی صورت گرفته است. هارتمن و اشمیت (۱۹۹۷) به این نتیجه رسیده‌اند که توانایی نهادی مؤسسه آموزشی برای ارائه محیط فکری شایسته تأثیر مثبتی بر سطح رضایت دانشجویان دارد. لازمه شکل‌گیری چنین محیطی از دیدگاه آنها عبارت است از: توانایی تدریس اعضای هیئت علمی، ظرفیت فکری دانشجویان، فعالیت تشکلهای دانشجویی، تعامل بین دانشجویان و اعضای هیئت

1. Wilson et al.

2. Richardson

3. Rhodes & Nevill

4. DiBiase

5. Umbach & Wawrzynski

6. Athiyaman

7. Wiers-Jenssen et al.

8. Elliot and Healy

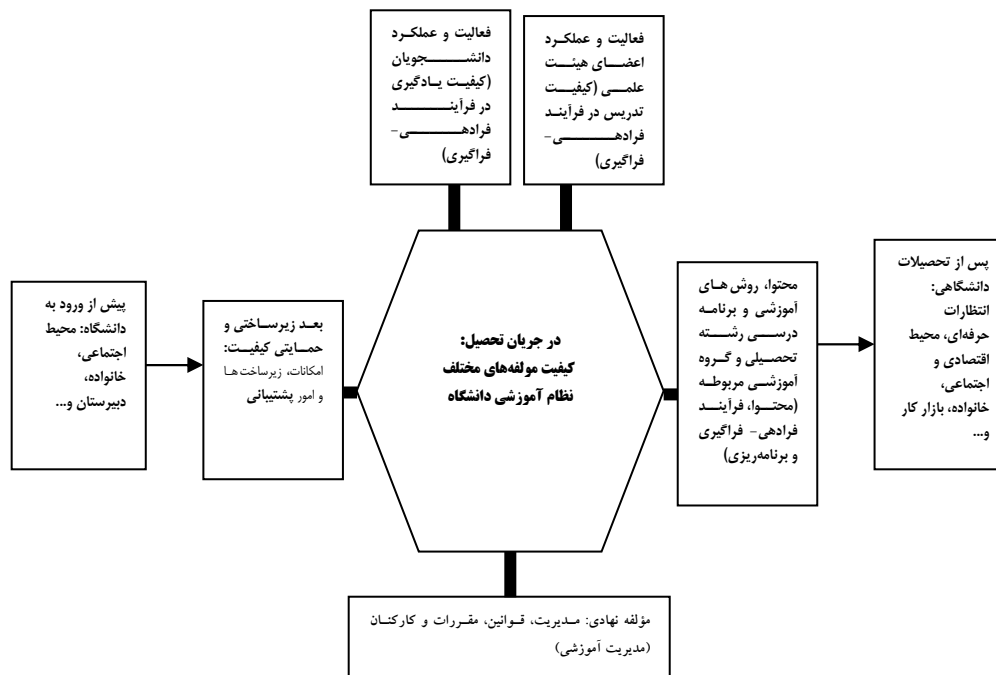
9. Garcí'a-Aracil

10. O'Neill & Palmer

علمی و تعامل بین مدیریت و بخش اداری با دانشجویان. گارسیا- آراسیل (۲۰۰۹) رضایت دانش‌آموختگان اروپایی از آموزش عالی را با استفاده از نشانگرهای زیر بررسی کرده است: راهنمایی‌های تحصیلی، راهنمایی برای امتحان پایانی، محتوای دوره، تنوع دوره‌ها و درس‌های ارائه شده، طراحی برنامه آموزشی، نظام ارزشیابی، فرصت انتخاب دوره‌ها و گرایش‌های تخصصی، تأکید عملی بر تدریس و یادگیری، کیفیت تدریس، فرصت مشارکت در پروژه‌های تحقیقاتی، ارائه فرصت کار عملی و کسب تجربه کاری، امکان تعامل با آموزشگران بیرون از کلاس، تعامل با دانشجویان هم‌رشته‌ای، امکان تأثیرگذاری بر سیاست‌های دانشگاه، تجهیزات آزمایشگاهی و فنی، کیفیت خدمات کتابخانه و دسترسی به مواد آموزشی. پرایس^۱ (۲۰۱۶) در بررسی کیفیت آموزشی در مدارس عمومی ایالات متحده، فضا و محیط آموزشی و نیز شیوه حکمرانی و مدیریت مؤسسه را مد نظر قرار داده و شمول سه گروه کلیدی شامل کارکنان، والدین و فراگیران در بررسی کیفیت، مورد نظر وی بوده است. علاوه بر این، ضمن بهره‌گیری از شاخص‌ها و نشانگرهای معین (رویکرد استانداردگرا به کیفیت)، بر درک تفاوت‌های وضعی بین مؤسسات مختلف تأکید کرده‌اند.

آسیب‌شناسی تحصیلی دانشجویان، نیازمند در نظر گرفتن همه مسائل و مشکلات تحصیلی آنها با رویکردی فرآیندی (قبل، حین و پس از تحصیل) و سیستمی (همه مؤلفه‌های نظام آموزشی شامل دانشجو، هیئت علمی، امکانات، مدیریت آموزشی، برنامه‌های درسی و غیره) است (شکل ۱). بر اساس این الگو و در راستای تحقق هدف تحقیق، پرسش‌های زیر مد نظر بوده است: انگیزه دانشجویان از انتخاب رشته در دانشگاه چه است؟ دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه با چه مسائلی روبرو شده‌اند؟ دانشجویان در حین تحصیل بیشتر با چه مسائلی روبرو شده‌اند؟ مهم‌ترین مسائل و مشکلات دانشجویان پس از تحصیل چه است؟ تحصیل در دانشگاه چه دستاوردی برای دانشجویان داشته است؟ و آنها کدام یک از گزینه‌های شغلی یا کاری را پس از اتمام تحصیل ترجیح می‌دهند؟

^۱ . Price



شکل (۱) الگوی فرآیندی- سیستمی آسیب‌شناسی وضعیت تحصیلی دانشجویان

روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده در این مطالعه، از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ میزان و درجه کنترل، میدانی و از لحاظ نحوه جمع‌آوری اطلاعات از نوع تحقیقات توصیفی و غیر تجربی (غیر آزمایشی) است. این پژوهش در سال تحصیلی ۱۳۹۴-۱۳۹۳، در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان به انجام رسید. انتخاب دانشگاه علوم کشاورزی به عنوان مورد پژوهش، به دلیل جایگاه این دانشگاه در آموزش عالی کشاورزی و منابع طبیعی در ایران به واسطه سابقه طولانی و تمرکز تخصصی بود؛ به گونه‌ای که می‌توان راهکارهای حاصل را به‌طور مقتضی در سایر مؤسسات آموزش عالی کشاورزی و منابع طبیعی کشور نیز مد نظر قرار داد. همچنین پیگیری مدیریت دانشگاه برای آسیب‌شناسی به منظور ارتقای کیفیت در چارچوب برنامه راهبردی دانشگاه دلیل دیگری برای انتخاب این دانشگاه به عنوان مورد مطالعه بود.

جامعه آماری تحقیق شامل همه دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان به تعداد ۳۰۸۴ نفر در سال تحصیلی ۱۳۹۴-۱۳۹۳ بود. برای تعیین حجم نمونه

تحقیق از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه ۳۱۴ به دست آمد. پرسشنامه‌های تحقیق به نسبت متناسب با توجه نسبت جنسی، مقطع تحصیلی، سال ورود و رشته تحصیلی دانشجویان توزیع شد. در نهایت پس از گردآوری اطلاعات و با حذف پرسشنامه‌هایی که دارای پاسخ‌های ناقص، غیر کامل و مبهم بودند اطلاعات ۳۰۸ پرسشنامه برای تحلیل‌های آماری مورد استفاده قرار گرفت. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه بر اساس نظرات گروهی از کارشناسان آموزش، اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه و پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف (بین ۰/۷۵ تا ۰/۹۲) تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

یافته‌ها

مشخصات فردی و تحصیلی: اطلاعات بیانگر این بود که نسبت تقریباً مساوی از پاسخگویان را دانشجویان دختر (۴۸/۰۵ درصد) و پسر (۴۹/۶۸ درصد) تشکیل داده است. میانگین سنی دانشجویان ۲۲/۵۴ سال و کمترین آن ۱۸ سال و بیشترین نیز ۳۴ سال بود. محل تولد ۶۸/۸۸ درصد دانشجویان شهر و ۲۸/۹۰ درصد نیز روستا بود. همچنین بیشتر دانشجویان (۷۶/۳۰ درصد) غیربومی بودند. نزدیک به ۸۰ درصد دانشجویان در خوابگاه اقامت داشتند و بیشتر آنها نیز (۷۶/۶۲ درصد) شاغل نبودند. میانگین معدل دیپلم دانشجویان ورودی ۱۶/۲۹ بود و نزدیک به یک‌سوم دانشجویان دارای معدلی بین ۱۶ و ۱۸ بودند. بیشتر پاسخگویان یعنی ۶۴/۲۹ درصد در مقطع کارشناسی، ۲۵ درصد در مقطع ارشد و ۸/۴۴ درصد نیز در مقطع دکتری تحصیل می‌کردند. بیشتر پاسخگویان (۷۴/۰۳ درصد) با سهمیه آزاد وارد دانشگاه شده بودند و درصد بیشتری از آنها (۸۴/۰۹) نیز به صورت روزانه در دانشگاه تحصیل می‌کردند. بیشتر پاسخگویان به ترتیب از گروه‌های شیلات، صنایع غذایی، باغبانی، جنگلداری، علوم دامی، ترویج و آموزش کشاورزی، زراعت و مرتع‌داری بودند. میانگین معدل پاسخگویان ۱۵/۲۴، بیشترین آن ۱۹/۷۰ و کمترین آن ۱۱/۹۹ بود.

- **دست‌آورد عمده تحصیل در دانشگاه برای دانشجویان چه بوده است؟** پاسخگویان، تحصیل در این دانشگاه را از لحاظ «بلوغ فکری و شخصیتی»، «ارتقای منزلت و جایگاه اجتماعی»، «کسب مهارت‌های شغلی و قابلیت‌های عملی در رشته خویش»، «افزایش معلومات علمی و دانش تخصصی در رشته تحصیلی» و «کسب مهارت و قابلیت در سایر رشته‌ها و یا زمینه‌ها» مفید و مؤثر ارزیابی کرده‌اند.

- جهت‌گیری شغلی یا کاری دانشجویان پس از اتمام تحصیل چیست؟ بیشتر پاسخگویان (۴۴/۴۸ درصد) «ادامه تحصیل در مقطع بالاتر» را به عنوان تصمیم خود پس از اتمام تحصیل در مقطع تحصیلی فعلی انتخاب کرده‌اند. پس از آن گزینه‌های زیر قرار گرفته‌اند: اشتغال در بخش دولتی؛ راه‌اندازی کسب‌وکار برای خود؛ نداشتن گزینه مشخص؛ اشتغال در بخش خصوصی و اشتغال به کسب‌وکار خانوادگی.

- دانشجویان با چه انگیزه و یا هدفی، تحصیل در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان را برگزیده‌اند؟ پاسخگویان مهم‌ترین دلیل انتخاب رشته در دانشگاه را به ترتیب «علاقه به تحصیل در کشاورزی و منابع طبیعی (۳۴/۴۲ درصد)»، «پایین بودن رتبه و عدم امکان انتخاب رشته‌های دیگر (۲۸/۲۵ درصد)»، «جایگاه و اعتبار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان (۲۷/۶۰ درصد)»، «کسب مدرک دانشگاهی و مهم نبودن رشته یا دانشگاه (۲۰/۷۸ درصد)» و «اصرار خانواده به تحصیل در نزدیک‌ترین دانشگاه به محل سکونت (۱۵/۵۸ درصد)» بیان کردند.

- مسائل و مشکلات تحصیلی دانشجویان

- دانشجویان در بدو ورود به دانشگاه با چه مسائل تحصیلی روبرو شده‌اند؟ از بین مسائل و مشکلات در بدو ورود به دانشگاه، دانشجویان بیشتر بر مواردی مانند «کیفیت پایین آموزشی مقاطع تحصیلی پیش از دانشگاه»، «مطرح نشدن موضوعات مرتبط با کشاورزی و منابع طبیعی در مقاطع تحصیلی پیش از دانشگاه» و «نگاه نامساعد جامعه به رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی» تأکید کرده‌اند (جدول ۱).

جدول (۱) مسائل و مشکلات تحصیلی در بدو ورود به دانشگاه (خارج از دانشگاه)

ردیف	مشکل	درصد	رتبه	مشکل	مشکلات تحصیلی در بدو ورود به دانشگاه
۵	۰/۶۱۳	۱/۰۷	۱/۷۵	آشنا نبودن با رشته تحصیلی در هنگام انتخاب رشته (انتخاب آگاهانه)	
۸	۰/۶۶۵	۱/۰۷	۱/۶۲	تجربه نداشتن و ناآشنایی با مشاغل و فعالیت‌های مرتبط با کشاورزی و منابع طبیعی در هنگام انتخاب رشته	
۲	۰/۵۹۴	۱/۰۲	۱/۷۱	مطرح نشدن موضوعات مرتبط با کشاورزی و منابع طبیعی در مقاطع تحصیلی پیش از دانشگاه	
۱	۰/۵۴۷	۰/۹۴	۱/۶۴	کیفیت پایین آموزشی مقاطع تحصیلی پیش از دانشگاه (در دبیرستان)	
۷	۰/۶۶۲	۱/۰۵	۱/۵۹	عدم دستیابی به سطح مطلوب از مهارت‌های عمومی (زبان، کامپیوتر...)	
				پیش از ورود به دانشگاه	

میانگین	انحراف معیار	ت. پیوسته	ت. دقیق	مسائل و مشکلات تحصیلی در بدو ورود به دانشگاه
۱/۶۸	۱/۰۱	۰/۶۰۳	۴	آشنایی نداشتن با دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی در هنگام انتخاب رشته
۱/۷۱	۱/۰۸	۰/۶۳۲	۶	انتخاب اجباری رشته به دلیل کسب رتبه پایین در کنکور و عدم امکان انتخاب رشته مورد علاقه
۱/۷۶	۱/۰۶	۰/۶۰۱	۳	نگاه نامساعد جامعه به رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی
۱/۴۰	۱/۱۱	۰/۷۹۷	۱	دوری مسافت و عدم امکان انتخاب رشته از دانشگاه‌های دیگر
۱/۳۶	۱/۰۷	۰/۷۸۷	۹	نداشتن بضاعت مالی لازم برای تأمین مخارج تحصیل
۱/۲۴	۱/۰۸	۰/۸۷۶	۱	انتظارات و توقعات نابجای والدین
۱/۱۲	۱/۱۳	۰/۰۰۹	۱	حمایت نشدن یا بی‌توجهی و کم‌توجهی خانواده

- دانشجویان در حین تحصیل بیشتر با چه مسائلی روبرو شده‌اند؟
 - مسائل مرتبط با برنامه آموزشی و درسی: از بین مشکلات مرتبط با برنامه آموزشی و درسی، پاسخگویان اهمیت بیشتری را به ترتیب برای «ضعف واحدهای عملی رشته تحصیلی»، «کیفیت نامناسب آموزش دروس پایه»، «آزادی عمل اندک در انتخاب واحدهای درسی» و «عدم انطباق دروس عملی و کلاسی رشته» قائل شده‌اند (جدول ۲).

جدول (۲) مسائل و مشکلات تحصیلی مرتبط با برنامه آموزشی و درسی

میانگین	انحراف معیار	ت. پیوسته	ت. دقیق	برنامه آموزشی و درسی
۱/۳۶	۱/۱۲	۰/۸۲۷	۱۲	جذابیت نداشتن و علاقه‌برانگیز نبودن رشته تحصیلی
۱/۷۲	۰/۹۸	۰/۵۶۶	۳	آزادی عمل کم دانشجویان در انتخاب واحدهای درسی (با توجه به مدرس، زمان برگزاری و...)
۱/۶۶	۱/۰۱	۰/۶۱۱	۹	وجود نداشتن توازن بین واحدهای عمومی، پایه و اختصاصی

م.ع.	ت.ع.	ت.ع.	میانگین	برنامه آموزشی و درسی
۸	۰/۵۹۷	۰/۹۶	۱/۶۰	تنوع نداشتن درس‌های انتخابی ارائه شده
۶	۰/۵۸۱	۱/۰۴	۱/۸۰	مفید نبودن درس‌های عمومی رشته تحصیلی (برای گذراندن سایر درس‌ها و کسب دانش و مهارت‌های عمومی)
۲	۰/۵۶۰	۰/۹۴	۱/۶۹	کیفیت نامناسب آموزش درس‌های پایه رشته تحصیلی
۷	۰/۵۸۷	۱/۰۱	۱/۷۳	ضعف و کمبود واحدهای تخصصی رشته تحصیلی
۱	۰/۴۹۴	۰/۹۸	۱/۹۹	ضعف و کمبود واحدهای عملی رشته تحصیلی (نظری بودن دوره)
۴	۰/۵۷۴	۰/۹۸	۱/۷۰	منطبق نبودن درس‌های عملی و کلاسی رشته تحصیلی
۱۰	۰/۶۱۶	۰/۹۶	۱/۵۶	عدم ارتباط و یکپارچگی مناسب منطقی و موضوعی واحدها در طول دوره (برحسب پیش‌نیازها و زمان برگزاری در ترم‌های مختلف)
۱۳	۰/۸۵۵	۱/۵۵	۱/۸۱	برنامه‌ریزی نامناسب کلاس‌ها در طول هفته
۵	۰/۵۷۷	۰/۹۳	۱/۶۰	کیفیت و محتوای نامطلوب جزوات درسی
۱۱	۰/۷۷۳	۱/۱۰	۱/۴۲	سختی دسترسی به کتاب‌ها و منابع درسی تخصصی معرفی شده توسط استادان

- **مسائل مرتبط با عملکرد استادان:** از بین مسائل و مشکلات مرتبط با عملکرد استادان، دانشجویان بیشتر به «عدم برقراری ارتباط و تعامل مؤثر با دانشجویان و درک مسائل و شرایط خاص هر دانشجوی»، «پایین نبودن به برنامه زمانی مشخص برای ارائه درس‌ها، تکالیف دانشجویان، برگزاری امتحان و غیره در طول ترم»، «مهارت و توانایی محدود در تدریس درس‌های عملی»، «توانایی نداشتن برای انتقال مطالب به شیوه قابل فهم»، «عدم معرفی و استفاده از منابع درسی متنوع و مناسب در ارتباط با هر درس»، «نپذیرفتن انتقادات و پیشنهادهای دانشجویان» و «ترغیب و تشویق نکردن دانشجویان به کار عملی و تجربی» اشاره کرده‌اند (جدول ۳).

جدول (۳) مسائل و مشکلات تحصیلی مرتبط با عملکرد استادان

م.ع.	ت.ع.	ت.ع.	میانگین	عملکرد استادان دانشگاه
۳۵	۱/۲۰۹	۱/۹۸	۱/۶۴	عدم بیان شفاف سرفصل‌ها و هدف‌های مورد انتظار از درس در ابتدای ترم

ردیف	شماره ثبت	شماره انحراف معیار	میانگین	عملکرد استادان دانشگاه
۲	۰/۵۹۷	۰/۸۸	۱/۴۸	پایبند نبودن به برنامه زمانی مشخص برای ارائه درس‌ها، تکالیف دانشجویان، برگزاری امتحان و غیره در طول ترم
۵	۰/۶۱۰	۰/۹۴	۱/۵۳	عدم معرفی و استفاده از منابع درسی متنوع و مناسب در ارتباط با هر درس
۱۹	۰/۶۶۵	۱/۰۳	۱/۵۵	عدم ارائه به موقع جزوه به دانشجویان در هر ترم
۲۶	۰/۶۸۴	۱/۰۰	۱/۴۶	عدم استفاده مناسب از وسایل کمک‌آموزشی (ویدئوپرژکتور، دیتاپرژکتور، اورهد، فیلم و غیره) در کلاس درس
۳۴	۰/۷۵۸	۰/۹۹	۱/۳۰	نداشتن آراستگی و جذبه ظاهری مناسب
۲۷	۰/۶۸۶	۱/۰۲	۱/۴۹	نداشتن شور و شوق (بی‌تفاوتی) برای فعالیت آموزشی در کلاس درس و کار با دانشجویان
۲۴	۰/۶۷۷	۰/۹۸	۱/۴۵	مدیریت نامناسب زمان و کنترل نظم در کلاس‌ها (شروع و اتمام کلاس در زمان مقرر و تقسیم زمان کلاس بین مطالب مختلف)
۱۱	۰/۶۲۷	۰/۹۶	۱/۵۳	محدودیت دسترسی به استادان در ساعات غیر کلاسی طبق برنامه‌ای معین در دفتر کار خود برای مشاوره به دانشجویان
۱۲	۰/۶۳۴	۱/۰۲	۱/۶۱	مشارکت ندادن دانشجویان در امور پژوهشی و کارهای علمی
۱	۰/۵۷۰	۰/۹۵	۱/۶۷	عدم برقراری ارتباط و تعامل مؤثر با دانشجویان و درک مسائل و شرایط خاص هر دانشجو
۳	۰/۶۰۶	۰/۹۶	۱/۵۹	مهارت و توانایی محدود در تدریس درس‌های عملی
۱۵	۰/۶۴۹	۱/۰۴	۱/۶۰	عدم تلاش مؤثر در ایجاد انگیزه و علاقه در دانشجویان
۲۰	۰/۶۶۵	۱/۱۲	۱/۶۸	فراهم نکردن جو روحی- روانی مناسب و محیط دوستانه در کلاس درس
۸	۰/۶۱۵	۰/۹۵	۱/۵۵	تشویق نکردن خلاقیت و ابتکار دانشجویان در انجام تکالیف، پروژه‌ها، تحقیق و غیره و ارجح‌نهی به تلاش‌های آنها
۱۶	۰/۶۵۲	۰/۹۹	۱/۵۲	در نظر نگرفتن سطح معلومات قبلی دانشجویان در ارائه محتوا و مطالب درسی
۲۱	۰/۶۷۰	۱/۰۶	۱/۵۸	زیاد بودن حجم محتوا و مطالب ارائه شده در یک درس
۲۸	۰/۷۰۱	۱/۰۰	۱/۴۲	زیاد نبودن حجم تکالیف در نظر گرفته شده برای درس‌ها
۱۷	۰/۶۵۸	۱/۰۰	۱/۵۱	استفاده نکردن از شیوه‌های مختلف ارزیابی دانشجویان مناسب با هر درس (کوئیز، امتحان کتبی، سمینار و پروژه دانشجویی و غیره)

عملکرد استادان دانشگاه	میانگین	انحراف معیار	تاریخ	رتبه
عدم دادن بازخورد و آگاه کردن دانشجویان از نتایج ارزشیابی (امتحانات، تکالیف کلاسی و غیره) و هدایت اصلاحی آنها	۱/۵۱	۰/۹۴	۰/۶۲۱	۱۰
بیان نکردن خلاصه جلسه قبلی در ابتدای هر جلسه توأم با جمع‌بندی (ارتباط دادن مطالب جلسات مختلف جهت حفظ پیوستگی در ارائه مطالب در طول ترم)	۱/۵۱	۱/۰۰	۰/۶۶۳	۱۸
عدم ارائه مطالب کاربردی با استفاده از مثال‌های عینی در حین تدریس	۱/۵۳	۰/۹۵	۰/۶۲۰	۹
تشویق نکردن دانشجویان به تفکر و طرح پرسش (استقبال از پرسش‌های دانشجویان و پاسخ‌دهی مناسب به آنها)	۱/۴۹	۱/۰۰	۰/۶۷۱	۲۲
نپذیرفتن انتقادات و پیشنهادهای دانشجویان (انتقادپذیری)	۱/۵۹	۰/۹۷	۰/۶۱۲	۶
عدم تلاش برای ارائه موضوعات و مطالب جدید	۱/۴۷	۲/۰۰	۰/۳۵۶	۳۶
تسلط نداشتن علمی و تخصصی بر موضوع درس	۱/۳۷	۱/۰۱	۰/۷۳۹	۳۱
توانایی نداشتن برای انتقال مطالب به شیوه قابل فهم	۱/۴۶	۰/۸۸	۰/۶۰۷	۴
مشارکت ندادن دانشجویان در بحث‌های کلاسی	۱/۴۶	۱/۰۶	۰/۷۲۸	۳۰
کمبود معلومات عمومی و غیردرسی	۱/۵۱	۱/۰۳	۰/۶۸۱	۲۵
استفاده نکردن از روش‌های مختلف آموزشی در طول ترم بسته به ماهیت درس (سخنرانی، بحث گروهی، بازدید، نمایش فیلم و غیره)	۱/۵۲	۰/۹۷	۰/۶۳۸	۱۳
عدم گشاده‌رویی و برخورد مناسب با دانشجویان (تکریم دانشجویان مبتنی بر احترام متقابل)	۱/۳۸	۱/۰۳	۰/۷۴۶	۳۳
نداشتن تعهد و احساس مسئولیت در قبال یادگیری دانشجویان	۱/۵۳	۱/۰۲	۰/۶۷۱	۲۳
عدم انعطاف‌پذیری در برگزاری کلاس در موارد خاص با توجه به شرایط دانشجویان	۱/۴۰	۱/۰۲	۰/۷۲۳	۲۹
عدم ترغیب و تشویق دانشجویان به کار عملی و تجربی	۱/۵۸	۰/۹۷	۰/۶۱۴	۷
رعایت نکردن عدالت و ایجاد تبعیض بین دانشجویان	۱/۵۶	۱/۰۰	۰/۶۴۴	۱۴
سخت‌گیری بی‌مورد و انعطاف‌ناپذیری استادان	۱/۴۸	۱/۱۰	۰/۷۴۲	۳۲

– مسائل تحصیلی مرتبط با عملکرد دانشجویان: در این حوزه دانشجویان اهمیت بیشتری را برای مسائلی نظیر «حجم زیاد درس‌ها و تکالیف و نداشتن فرصت برای تفریح و ورزش»، «بی‌هدفی و نداشتن برنامه در طول دوره تحصیل»، «نگرانی

درباره آینده شغلی»، «عدم رغبت و تلاش دانشجویان به مطالعه و یادگیری» و «مشارکت ضعیف دانشجویان در کارهای علمی غیر کلاسی» قائل شده‌اند (جدول ۴).

جدول (۴) مسائل و مشکلات تحصیلی مرتبط با عملکرد دانشجویان

ردیف	میانگین	انحراف معیار	نسبت تغییرات	عملکرد دانشجویان
۱۶	۱/۷۱	۱/۱۴	۰/۶۶۹	بی‌علاقه بودن دانشجویان به رشته تحصیلی خویش
۴	۱/۷۸	۰/۹۵	۰/۵۳۴	عدم رغبت و تلاش دانشجویان به مطالعه و یادگیری
۱۴	۱/۵۹	۰/۹۹	۰/۶۲۱	تلاش نکردن دانشجویان برای کار عملی و آموختن مهارت‌های حرفه‌ای
۱۸	۱/۸۲	۱/۵۴	۰/۸۵۰	تعامل نداشتن دانشجویان با محیط‌های واقعی کشاورزی در جریان تحصیل (مزارع، واحدهای تولیدی و مراکز مربوطه)
۱۰	۱/۶۸	۱/۰۰	۰/۵۹۳	تلاش نکردن دانشجویان برای یادگیری مهارت‌های جانبی در طی تحصیل (زبان، کارهای هنری، نرم‌افزار، کسب‌وکار و غیره)
۶	۱/۵۸	۰/۸۸	۰/۵۶۰	شکاف نسلی و تفاوت فرهنگی دانشجویان با استادان
۱۲	۱/۶۲	۰/۹۹	۰/۶۱۴	ضعف همکاری و روابط علمی بین دانشجویان (تعامل سازنده و کمک به همدیگر در یادگیری درس‌ها و انجام تکالیف)
۵	۱/۷۱	۰/۹۵	۰/۵۵۴	مشارکت ضعیف دانشجویان در کارهای علمی غیر کلاسی (همایش‌های علمی، انتشار مقالات علمی و...)
۹	۱/۶۶	۰/۹۸	۰/۵۹۰	همکاری نداشتن دانشجویان در پروژه‌های علمی و تحقیقاتی استادان
۸	۱/۶۳	۰/۹۵	۰/۵۸۵	مشارکت نکردن دانشجویان در فعالیت‌های فوق‌برنامه (با تشکل‌های دانشجویی نظیر انجمن علمی و بسیج دانشجویی)
۷	۱/۶۶	۰/۹۶	۰/۵۷۵	نپرداختن دانشجویان به امر تحقیق در کنار گذراندن واحدها
۱۱	۱/۶۳	۰/۹۹	۰/۶۰۷	آگاهی نداشتن دانشجویان از قوانین و مقررات، وظایف، حقوق، اختیارات و مسئولیت‌های خود
۳	۲/۰۴	۱/۰۶	۰/۵۲۱	نگرانی درباره آینده شغلی
۱۵	۱/۵۸	۱/۰۱	۰/۶۳۸	نداشتن استعداد تحصیلی متناسب با رشته برای فهم مطالب ارائه شده
۱۳	۱/۷۱	۱/۰۵	۰/۶۱۵	نداشتن آرامش روحی و روانی لازم در دانشگاه (استرس و اضطراب یا افسردگی)
۱۹	۲/۰۲	۲/۷۲	۰/۳۵۱	سختی زندگی و درس خواندن در محیط خوابگاه
۱	۱/۸۱	۰/۹۱	۰/۵۰۵	حجم زیاد درس‌ها و تکالیف و نداشتن فرصت برای تفریح و ورزش

ردیف	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	عملکرد دانشجویان
۲	۱/۹۰	۰/۹۹	۰/۵۲۱	بی‌هدفی و نداشتن برنامه در طول دوره تحصیل (شب امتحانی بودن)
۱۷	۱/۳۴	۱/۰۷	۰/۷۹۸	رفت و آمد مداوم بین خانه و دانشگاه به علت نداشتن خوابگاه

- مسائل تحصیلی مرتبط با مدیریت، قوانین و مقررات و سیستم اداری دانشگاه: در این حوزه، دانشجویان مسائل «عدم معرفی مناسب رشته تحصیلی به دانشجویان در ابتدای ورود آنها»، «عدم توجه به نظرات دانشجویان در تدوین و اصلاح آیین‌نامه‌ها، قوانین و مقررات تحصیلی» و «تعامل نامناسب مدیران با دانشجویان» را مهم‌تر ارزیابی کرده‌اند (جدول ۵).

جدول (۵) مسائل تحصیلی مرتبط با مدیریت، قوانین و مقررات و سیستم اداری دانشگاه

ردیف	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	مدیریت، قوانین و مقررات و سیستم اداری دانشگاه
۶	۱/۶۲	۱/۰۴	۰/۶۴۰	اطلاع‌رسانی نامناسب به دانشجویان در خصوص قوانین و مقررات و وظایف و حقوق و اختیارات آنها
۹	۱/۸۷	۱/۴۹	۰/۷۹۶	روند مبهم و زمان‌بر امور اداری تحصیلی دانشجویان
۲	۱/۸۶	۱/۰۰	۰/۵۳۹	توجه نکردن به نظرات دانشجویان در تدوین و اصلاح آیین‌نامه‌ها، قوانین و مقررات تحصیلی
۱	۱/۸۸	۰/۹۶	۰/۵۱۱	عدم معرفی مناسب رشته تحصیلی به دانشجویان در ابتدای ورود آنها (ترکیب دروس، هدف و جایگاه رشته و مقطع و غیره)
۵	۱/۶۷	۱/۰۰	۰/۶۰۰	نامناسب بودن فضای کلی حاکم در گروه آموزشی (تعامل استادان با همدیگر و با دانشجویان)
۴	۱/۶۴	۰/۹۳	۰/۵۶۸	تعامل نامناسب کارکنان با دانشجویان
۳	۱/۶۰	۰/۹۰	۰/۵۶۵	تعامل نامناسب مدیران با دانشجویان (در سطح دانشکده و دانشگاه)
۸	۱/۵۲	۱/۰۳	۰/۶۷۹	برخورد نامناسب با تخلفات آموزشی دانشجویان
۷	۱/۶۲	۱/۰۴	۰/۶۴۰	عدم حمایت و تشویق مطلوب گروه آموزشی مربوطه از ابتکارات و فعالیت‌های علمی دانشجویان

- مسائل تحصیلی مرتبط با خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه: پاسخگویان از بین مشکلات مرتبط با خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه، اهمیت بیشتری را برای «محدودیت دسترسی دانشجویان به خدمات درمانی و بهداشتی»، «خدمات‌دهی نامناسب غذاخوری و بوفه دانشگاه»، «محدودیت بازدیدها و اردوهای دانشجویی» و «محدودیت آموزش‌های فوق‌برنامه‌ای برای دانشجویان» قائل شده‌اند (جدول ۶).

جدول (۶) مسائل تحصیلی مرتبط با خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه

ردیف	نوع مشکل	تعداد پاسخ‌دهندگان	درصد	خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه
۱۱	ضعف سرویس حمل و نقل دانشگاه	۱/۱۲	۰/۶۵۹	۱/۶۹
۲	خدمات‌دهی نامناسب غذاخوری و بوفه دانشگاه	۱/۰۱	۰/۵۳۹	۱/۸۷
۱	محدودیت دسترسی دانشجویان به خدمات درمانی و بهداشتی	۰/۹۵	۰/۴۷۷	۲/۰۰
۶	عدم ارائه تسهیلات تحصیلی مناسب به دانشجویان (مشاوره، کمک‌هزینه و غیره)	۱/۰۶	۰/۵۸۴	۱/۸۲
۳	محدودیت بازدیدها و اردوهای دانشجویی	۱/۰۲	۰/۵۴۲	۱/۸۷
۴	محدودیت آموزش‌های فوق‌برنامه‌ای برای دانشجویان (دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی)	۰/۹۸	۰/۵۴۷	۱/۷۹
۵	تنوع نداشتن فعالیت‌های فرهنگی در سطح دانشگاه (تمرکز بر مراسم مذهبی و غیره)	۰/۹۹	۰/۵۶۹	۱/۷۵
۱۲	نبود برنامه‌های ورزشی و هنری در محیط خوابگاه‌ها	۱/۰۱	۰/۶۶۱	۱/۵۳
۹	نبود برنامه مناسب برای اوقات فراغت دانشجویان	۱/۰۲	۰/۶۲۴	۱/۶۴
۸	عملکرد ضعیف فعالیت‌های تشکلی دانشجویی (شورای صنفی، بسیج و...)	۱/۰۴	۰/۶۲۲	۱/۶۷
۱۰	نبود تعامل بین دانشگاه و خانواده دانشجویان	۱/۰۵	۰/۶۳۲	۱/۶۶
۷	مشکلات مالی برای تأمین مخارج تحصیل و زندگی	۱/۰۶	۰/۵۸۶	۱/۸۱

- مسائل تحصیلی مرتبط با امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه: در این حوزه پاسخگویان بیشتر به «ضعف خدمات اینترنتی ارائه شده به دانشجویان»، «ضعف خدمات کامپیوتری ارائه شده به دانشجویان»، «نبود فضای مناسب برای استراحت

دانشجویان در طول روز بین کلاس‌ها» و «محدودیت دسترسی دانشجویان به تجهیزات و امکانات لازم برای پژوهش» اهمیت داده‌اند (جدول ۷).

جدول (۷) مسائل تحصیلی مرتبط با امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه

ردیف	میانگین	انحراف معیار	تغییرات	امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه
۱۲	۱/۷۰	۱/۱۲	۰/۶۶۱	فضای نامناسب کلاس‌های درس (نبود تهویه، دما، نور، راحتی و چیدمان مناسب صندلی‌ها)
۳	۱/۹۳	۱/۰۲	۰/۵۲۵	نبود فضای مناسب برای استراحت دانشجویان در طول روز بین کلاس‌ها
۲	۱/۹۶	۱/۰۲	۰/۵۲۲	ضعف خدمات کامپیوتری ارائه شده به دانشجویان (از نظر تعداد کامپیوتر، مدت‌زمان استفاده، دسترسی به نرم‌افزار، خدمات فنی توسط کارکنان مرکز و غیره)
۱	۱/۹۶	۱/۰۱	۰/۵۱۴	ضعف خدمات اینترنتی ارائه شده به دانشجویان (سرعت، مدت‌زمان استفاده، شرایط استفاده در خوابگاه)
۷	۱/۶۸	۰/۹۹	۰/۵۸۸	ضعف خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده به دانشجویان (از نظر تنوع وجود منابع علمی و آسانی استفاده)
۶	۱/۷۲	۱/۰۱	۰/۵۸۸	دسترسی محدود دانشجویان به فضاهای مناسب برای مطالعه
۴	۱/۸۰	۱/۰۱	۰/۵۶۴	محدودیت دسترسی دانشجویان به تجهیزات و امکانات لازم برای پژوهش (اعتبارات، مواد آزمایشگاهی و غیره)
۸	۱/۸۰	۱/۰۶	۰/۵۹۰	ضعف امکانات برای گذراندن واحدهای عملی (تجهیزات و محیط آزمایشگاه، گلخانه، کارگاه، مزرعه و غیره)
۱۱	۱/۶۵	۱/۰۴	۰/۶۳۲	محدودیت امکانات و تسهیلات ورزشی دانشگاه
۹	۱/۷۱	۱/۰۴	۰/۶۰۵	محیط نامناسب خوابگاه به لحاظ استقرار (حاشیه شهر) و محدودیت دسترسی به خدمات شهری
۱۰	۱/۵۸	۰/۹۷	۰/۶۱۴	محدودیت امکانات رفاهی و آسایشی در خوابگاه (گرمایش و سرمایش، نظافت و ...)
۵	۱/۸۴	۱/۰۶	۰/۵۷۶	هزینه بالای مخارج تحصیلی در دانشگاه (هزینه غذا، حمل‌ونقل و ...)

- مسائل و مشکلات دانشجویان پس از تحصیل کدام است؟ در این حوزه، پاسخگویان بیشتر بر «حمایت نکردن دولت از اشتغال فارغ‌التحصیلان کشاورزی و

منابع طبیعی»، «تناسب نداشتن محتوای آموزشی گذرانده شده با نیازهای بازار کار»، «آشنایی نداشتن فارغ‌التحصیلان با فرصت‌های شغلی و بازار کار»، «مدرک‌گرایی در بازار کار»، «دسترسی نداشتن فارغ‌التحصیلان به ملزومات اشتغال در کشاورزی» و «دسترسی نداشتن دانش‌آموختگان به تسهیلات کاریابی» تأکید کرده‌اند (جدول ۸).

جدول (۸) مسائل و مشکلات پس از تحصیلات دانشگاهی

ردیف	تعداد پاسخ‌دهندگان	درصد	مسائل مربوط به پس از تحصیلات دانشگاهی
۲۰	۰/۶۰۹	۱/۲۰	نبود فرصت‌های شغلی مناسب برای دانش‌آموختگان کشاورزی و منابع طبیعی
۳	۰/۴۵۸	۰/۹۲	آشنا نبودن فارغ‌التحصیلان با فرصت‌های شغلی و بازار کار
۶	۰/۴۷۸	۰/۹۵	دسترسی نداشتن دانش‌آموختگان با تسهیلات کاریابی (مشاوره، اطلاعات بازار کار و ...)
۱۹	۰/۶۰۰	۱/۰۲	بی‌علاقگی دانش‌آموختگان به ورود با بازار کار در زمینه‌های تخصصی در کشاورزی و منابع طبیعی
۸	۰/۴۹۹	۰/۹۴	برخوردار نبودن دانشجویان از توانمندی حرفه‌ای و شغلی لازم برای موفقیت در بازار کار
۱۵	۰/۵۴۸	۰/۹۹	علاقه نداشتن به کار و نداشتن روحیه کارآفرینی در بین دانش‌آموختگان
۹	۰/۵۰۱	۱/۰۲	نگاه نامساعد جامعه به مشاغل کشاورزی و منابع طبیعی
۱۸	۰/۵۹۱	۱/۱۷	اشباع رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی در نتیجه تربیت فارغ‌التحصیلان مازاد بر بازار کار در دانشگاه‌های دیگر
۲	۰/۴۳۰	۰/۸۴	تناسب نداشتن محتوای آموزشی گذرانده شده با نیازهای بازار کار
۱	۰/۴۱۰	۰/۸۹	عدم حمایت مطلوب دولت از اشتغال فارغ‌التحصیلان کشاورزی و منابع طبیعی
۵	۰/۴۷۲	۰/۹۷	دسترسی نداشتن فارغ‌التحصیلان به زمین، اعتبارات و دیگر ملزومات اشتغال در کشاورزی
۴	۰/۴۶۶	۰/۹۶	مدرک‌گرایی به جای شایسته‌سالاری تخصصی در بازار کار
۱۱	۰/۵۱۵	۰/۹۹	آشنایی نداشتن با فرصت‌های شغلی تخصصی
۱۳	۰/۵۲۴	۱/۰۴	رابطه‌بازی در جذب دانش‌آموختگان کشاورزی به جای توجه به شایسته‌سالاری

ردیف	میانگین	انحراف معیار	تعیینات	مسائل مربوط به پس از تحصیلات دانشگاهی
۱۲	۱/۹۰	۰/۹۹	۰/۵۱۹	مناسب نبودن بازار کار کشاورزی و منابع طبیعی برای اشتغال فارغ‌التحصیلان دختر
۱۴	۱/۸۶	۱/۰۰	۰/۵۳۹	در نظر نگرفتن امتیاز خاص برای جذب دانش‌آموختگان ممتاز در سازمان‌های دولتی
۱۷	۱/۹۸	۱/۱۴	۰/۵۷۸	در نظر نگرفتن امتیاز خاص برای دانش‌آموختگان دانشگاه‌های تخصصی و دولتی همانند دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی در بازار کار
۷	۲/۰۱	۰/۹۸	۰/۴۸۹	ادامه تحصیل کلیشه‌ای و بی‌هدف دانش‌آموختگان در مقاطع بالاتر (کارشناسی ارشد و دکتری)
۱۰	۱/۸۵	۰/۹۵	۰/۵۱۵	دشواری پذیرش دانش‌آموختگان کارشناسی ارشد در مقاطع دکتری دانشگاه‌های برتر کشور
۱۶	۱/۹۳	۱/۱۱	۰/۵۷۴	دشواری اخذ وام برای راه‌اندازی شغل در زمینه رشته تخصصی

- رتبه‌بندی مسائل مختلف تحصیلی: از نتایج آزمون فریدمن (جدول ۹) برمی‌آید که از بین مسائل و مشکلات ارزیابی شده، دانشجویان مسائل پس از دانشگاه که اشتغال را نیز شامل می‌شود را مهم‌تر ارزیابی کرده‌اند. مسائل مرتبط با امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه، مسائل مرتبط با خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه و مسائل مرتبط با عملکرد دانشجویان مهم‌تر بوده‌اند.

جدول (۹) اهمیت مسائل مختلف تحصیلی از دیدگاه پاسخگویان

رتبه	میانگین فریدمن	مسائل
۷	۴/۲۹	مسائل در بدو ورود به دانشگاه (خارج از دانشگاه)
۶	۴/۷۲	مسائل مرتبط با برنامه آموزشی و درسی
۸	۳/۳۹	مسائل مرتبط با عملکرد استادان دانشگاه
۴	۴/۹۳	مسائل مرتبط با عملکرد دانشجویان
۵	۴/۸۴	مسائل مرتبط با مدیریت، قوانین و مقررات و سیستم اداری دانشگاه
۳	۵/۱۰	مسائل مرتبط با خدمات رفاهی و پشتیبانی و فوق برنامه
۲	۵/۲۷	مسائل مرتبط با امکانات و زیرساخت‌های دانشگاه
۱	۶/۲۰	مسائل مربوط به پس از تحصیلات دانشگاهی
مقدار χ^2 : ۶۴۴/۰۸ درجه آزادی: ۹ سطح معنی‌داری: ۰/۰۰		

نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق با هدف آسیب‌شناسی کیفیت تحصیل دانشجویان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان مبتنی بر رویکردی فرآیندی (مراحل مختلف بدو، حین و پس از تحصیل) و سیستمی (مؤلفه‌های مختلف نظام تحصیلی) نشان‌دهنده وجود مسائل و مشکلات تحصیلی مختلف از دیدگاه دانشجویان، رضایت و دستاورد نه‌چندان مطلوب آنها از تحصیل در دانشگاه بود. پیش از این، شریف‌زاده و عبدالله‌زاده (۵۱:۱۳۹۰) در بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی، مسائل درون‌دانشگاهی را مد نظر قرار داده‌اند، اما به مسائل و مشکلات پیش و پس از تحصیل نپرداخته‌اند که نشان‌دهنده تأثیرپذیری کم و کیفی تحصیلات و آموزش از شرایط اقتصادی-اجتماعی جامعه (هینمن، ۲۰۰۴: ۴۴۱) و نیز کارایی بیرونی آموزش (بازرگان، ۷۱:۱۳۸۱) است. البته، پیش‌تر برخی محققان، نظیر مهران‌فر (۲۲۹:۱۳۸۲) و شریفی (۷۷:۱۳۸۵) به مسائل و مشکلات اقتصادی، اجتماعی و اقتصادی دانشجویان اشاره داشته‌اند که تا حدودی بازتاب ضرورت در نظرگرفتن مسائل و مشکلات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی فراتر از دانشگاه و تأثیر آن بر کیفیت تحصیلی دانشجویان است. در بین مسائل و مشکلات شناسایی شده، پیش از این برخی محققان از جمله نیک‌نشان و همکاران (۶۷:۱۳۸۸)، نادری و همکاران (۲۰۶:۱۳۸۹)، برجیان بروجنی و همکاران (۵۰:۱۳۸۰) و هزارجریبی و سلیمانی (۴۷:۱۳۸۹) به مسائل آموزشی مرتبط با عملکرد استادان، دانشجویان و برنامه درسی و چنگیزی آشتیانی و همکاران (۷:۱۳۹۰) به مسائل فردی و خانوادگی دانشجویان اشاره داشته‌اند. یافته‌های این پژوهش در قیاس با پژوهش‌های دیگر، مسائل پیش، حین و پس از تحصیل دانشگاهی دانشجویان را در برمی‌گیرد و بر حوزه آموزش عالی کشاورزی و منابع طبیعی متمرکز است. مورد اخیر، به باور پرایس (۴۰۳:۲۰۱۶) بازتاب ضرورت در نظر گرفتن تفاوت‌های رشته‌ای و مؤسسه‌ای در بررسی وضعیت تحصیلی دانشجویان است.

پیشنهادها

رفع مسائل و مشکلات تحصیلی شناسایی شده در دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان نیازمند طرح و نهادینه‌سازی رویکرد کیفیت‌مدار و گروهی در این دانشگاه است؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود به مطالعه تطبیقی کیفیت گروه‌های آموزشی مختلف دانشگاه به منظور انتخاب گروه آموزشی برتر به لحاظ کیفیت و حمایت‌های نهادی و بودجه‌ای ویژه از آن گروه برای ترویج فرهنگ کیفیت و ایجاد رقابت در بین

گروه‌های آموزشی توأم با همکاری گروهی در بین اعضای گروه‌های آموزشی برای ارتقای کیفیت کلیت گروه مربوطه اقدام شود. این رویه را می‌توان در مورد واحدهای اداری و معاونت‌های مختلف دانشگاه با سنجش رضایت مخاطبان از کیفیت خدمات مورد انتظار (بر مبنای اصل مشتری‌مداری) نیز پیگیری کرد. در صورت اتخاذ چنین رویه‌ای، لازم است ابعاد مختلف عملکرد واحدها و بخش‌های دانشگاه، نظیر بهره‌وری پژوهشی گروه‌های آموزشی در کنار کیفیت آموزشی، کیفیت خدمات واحدهای اداری نیز در نظر گرفته شود (سahنی و همکاران، ۲۰۰۳: ۲۹۷).

درباره مسائل و مشکلات مربوط به دوره پیش از تحصیل، معرفی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان و رشته‌های دایر در رسانه‌های ملی و استانی، خبرگزاری‌ها، سایت‌های اینترنتی و نیز سایت دانشگاه، دعوت از مراکز متوسطه دایر در سطح استان برای برگزاری بازدیدهای دانش‌آموزان از دانشگاه به منظور آشناسازی و جلب گرایش تحصیلی دانشجویان به رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی، توجیه و آگاه‌سازی دانشجویان در بدو ورود از طریق جلسه‌های معارفه‌های تخصصی با حضور دانش‌آموختگان و شاغلان کارآفرین و موفق در هر رشته و نیز اعطای تسهیلات خوابگاهی و تسهیلات ویژه برای دانشجویان ممتاز متقاضی تحصیلات تکمیلی می‌تواند تا آنجایی که در اختیار و وسع دانشگاه است به حل مشکلات یاری رساند.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که از نظر دانشجویان، کیفیت مؤلفه‌های تحصیلی مورد مطالعه با وجود مسائل و مشکلات شناسایی شده از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. از این‌رو، برنامه‌ریزی و اقدام مقتضی برای ارتقای کیفیت کلی دانشگاه امری ضروری به شمار می‌رود. این یافته نیازمند بازنگری مدیریت دانشگاه در همه حوزه‌ها و در پیش گرفتن رویکرد کیفیت‌مدار برای ارتقای کیفیت تحصیل دانشجویان است. دانشگاه برای رفع مشکلات پس از تحصیل تا آنجایی که در اختیار و وسع دانشگاه است می‌تواند با ارائه مشاوره‌های شغلی و کارآیی از طریق معاونت فرهنگی و دانشجویی و نیز مرکز رشد، تشویق و معرفی دانشجویان و دانش‌آموختگان کارآفرین، برگزاری جشنواره ایده‌های کارآفرینی دانشجویان و دانش‌آموختگان، برگزاری دوره‌های کسب‌وکار با همکاری سازمان فنی و حرفه‌ای، افزودن درس‌ها و سرفصل‌های مرتبط با کارآفرینی و کسب‌وکار، راه‌اندازی دفتر مشاوره شغلی و رایزنی

¹. Sahney et al.

با دستگاه‌های مسئول برای اعطای تسهیلات کسب‌وکار (مانند زمین و وام) به دانش‌آموختگان متقاضی کسب‌وکار در این خصوص گام مؤثری بردارد.

علاوه بر این راهکارهای زیر را می‌توان برای بهبود کیفیت تحصیل در دانشگاه ارائه کرد: بازنگری اساسی در برنامه درسی رشته‌های متعارف دانشگاه و اولویت‌بخشی به راه‌اندازی رشته‌های جدید دارای بازار کار؛ تشکیل پرونده بهداشتی برای همه دانشجویان، گسترش بیمه درمانی و تسهیل بهره‌مندی دانشجویان از خدمات درمانی؛ تقویت مشاوره‌های دانشجویی در امور رفتاری، بهداشت روان، انجام تحقیقات سالانه و تعیین متغیرهای سلامت روانی و جسمانی دانشجویان توأم با تعامل منسجم‌تر با خانواده‌ها؛ تسهیل پرداخت وام‌های تحصیلی (به‌ویژه برای جذب دانشجویان نوبت دوم)؛ بهبود مستمر محیط فیزیکی کلاس‌ها، کتابخانه و خوابگاه از نظر امکانات گرمایشی و سرمایشی؛ توسعه مستمر کیفیت خوابگاه‌ها و افزایش درصد پوشش خوابگاه برای دانشجویان متقاضی و اعلام آن در دفترچه کنکور؛ نهادینه کردن ارتباط سازنده دانشجویان در همه سطوح مدیریتی از طریق تعیین ساعات ملاقات با مدیران، برگزاری گفتگوی آزاد با استادان، تقویت تشکل‌های دانشجویی و نقش آنها در تصمیم‌گیری‌ها و نظایر آن؛ تقویت و گسترش ورزش‌های همگانی و اردوهای ورزشی، فرهنگی و تفریحی توسط معاونت‌های فرهنگی و دانشجویی توأم با توسعه فضاهای فرهنگی و ورزشی و تفریحی در سطح دانشگاه به‌ویژه در محدوده خوابگاه‌ها؛ و اولویت‌بخشی به بهره‌گیری از نیروی کار دانشجویان متقاضی و علاقه‌مند در دانشگاه حین تحصیل و حمایت از راه‌اندازی تعاونی دانشجویان و فعالیت‌های کارآفرینانه دانشجویان و همچنین کار دانشجویی.

منابع

- بازرگان، عباس (۱۳۸۱). *ارزشیابی آموزشی: مفاهیم، الگوها و فرآیند عملیاتی*. تهران: سمت.
- برجیان بروجنی، سیف‌الله؛ شیرزاد، هدایت‌الله؛ خیری، سلیمان؛ حق‌شناس، زهرا؛ میرزاوند، حسین؛ بیگی، احمد و نکوئی، بیژن (۱۳۸۸). بررسی مشکلات آموزشی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد مطرح شده در شوراهای آموزشی دانشگاه از ابتدای سال ۱۳۸۱ تا پایان سال ۱۳۸۴. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۱۱، ۵۰-۵۶.
- چنگیزی آشتیانی، سعید؛ شمسی، محسن و دژم، سمیه (۱۳۹۰). مقایسه مشکلات روحی، فردی، خانوادگی و شغلی دانشجویان استعداد درخشان با دانشجویان عادی دانشگاه علوم پزشکی اراک. *مجله دانشگاه علوم پزشکی جهرم*، ۱۶، ۷-۱۳.
- درون‌پرور، داوود (۱۳۸۴). بررسی مسائل و مشکلات دانشجویی و تأثیر آن بر پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، پژوهشگر، ۲ (۴)، ۵۸ - ۶۴.
- شریف‌زاده، ابوالقاسم و عبدالله‌زاده، غلامحسین (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۶۱، ۵۱-۷۴.
- شریفی، نسترن (۱۳۸۵). بررسی مشکلات شخصی، تحصیلی و اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن و رابطه آن با جنس مخالف، پیشرفت تحصیلی. *فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره*، ۱۸ (۷۷)، ۷۷ - ۹۶.
- قورچیان، نادرقلی (۱۳۷۳). تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۲ (۳ و ۴)، ۱۳-۲۰.
- مارتین، میشل و استلا، آنتونی (۱۳۸۸). *تضمین بیرونی کیفیت در آموزش عالی؛ ترجمه رضا محمدی*. تهران: مرکز انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- معدن‌دار آرانی، عباس و سرکارآرانی، محمدرضا (۱۳۸۸). *آموزش و توسعه: مباحث نوین در اقتصاد آموزش*. تهران: نشر نی.
- مهران‌فر، صفر (۱۳۸۲). بررسی مشکلات فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی دانشجویان غیربومی دانشگاه یزد و ارائه راهکارهای مناسب برای رفع آنها. *کلوش‌نامه زبان و ادبیات فارسی*، ۶، ۲۲۹-۲۵۸.
- نادری، نادره؛ عابدینی، صدیقه؛ اصغری، نسرین؛ حسینی تشنیزی، سعید؛ جهانگیری زرکانی، زهرا و نمازی، سید شجاع‌الدین (۱۳۸۹). *ارزیابی وضعیت موجود*

آموزشی علوم پایه از دیدگاه دانشجویان دانشکده پزشکی بندرعباس. مجله پزشکی هرمزگان، ۵۵، ۲۰۶-۲۱۲.

نصیری، فخرالسادات؛ قنبری، سیروس؛ اردلان، محمدرضا و کریمی، ایمان (۱۳۹۴). تأثیر کیفیت آموزش و خدمات آن بر «تحلیل رفتگی آموزشی» دانشجویان تحصیلات تکمیلی. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۲۱ (۳)، ۷۱-۹۵.

نیک‌نشان، شقایق؛ نصر اصفهانی، احمدرضا؛ میرشاه جعفری، ابراهیم و انصاری، مریم (۱۳۸۸). میزان استفاده استادان از محتوای درسی مناسب برای دانشجویان استعداد درخشان و عادی. اندیشه‌های نوین تربیتی، ۵ (۴)، ۹۰-۶۷.

- Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education, *European Journal of Marketing*, 31 (7), 528-540.
- Behrman, J. & Birdsall, N. (1983). The quality of schooling in developing countries: quantity alone is misleading. *American Economic Review*, 73 (5), 928-946.
- Brown, R. (2004). *Quality assurance in higher education: The UK experience since 1992*. London: Routledge Falmer.
- DiBiase, D. (2004). The Impact of Increasing Enrolment on Faculty Workload and Student Satisfaction Over Time, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 8 (2): 45-60.
- Elliot, K. M. & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention, *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), 1-11.
- García-Aracil, A. (2009). European Graduates' Level of Satisfaction with Higher Education, *Higher Education*, 57 (1), 1-21.
- Hartman, D. E. & Schmidt, S. L. (1995). Understanding Student/alumni Satisfaction from a Consumer's Perspective: The Effects of Institutional Performance and Program Outcomes, *Research in Higher Education*, 36 (2), 197-217.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1): 9-34.
- Harvey, L. & Williams, J. (2010). Fifteen Years of Quality in Higher Education, *Quality in Higher Education*, 16 (1): 3 - 36
- Heyneman, S. P. (1990). Inequality in educational quality: an international perspective. In D. Verstegen, & J. Ward (Eds.), *Spheres of justice in education 1990 American Education Finance Association Yearbook* (pp. 103-128). New York: Harper-Collins Publishers.
- Heyneman, S. P. (2004). International education quality. *Economics of Education Review*, 23, 441-452.

- Hill, F. M. (1995). Managing Service Quality in Higher Education: The Role of Student as Primary Consumer, *Quality Assurance in Education*, 3 (1), 10–21.
- LeBlanc, G. & Nguyen, N. (1997). Searching for Excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality, *International Journal of Educational Management*, 11 (2), 72–79.
- LeBlanc, G. & Nguyen, N. (1999). Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students, *International Journal of Educational Management*, 13 (4), 187–198.
- O'Neill, M. & Palmer, A. (2004). Importance-performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Improvement in Higher Education, *Quality Assurance in Education*, 12 (1), 39–52.
- Price, Heather E. (2016). Assessing U.S. Public School Quality: The Advantages of Combining Internal "Consumer Ratings" With External NCLB Ratings. *Educational Policy*, 30 (3), 403–433.
- Ramsden, P. (1991). A Performance Indicator of Teaching Quality in Higher Education: The Course Experience Questionnaire, *Studies in Higher Education*, 16 (2), 129–150.
- Rhodes, C. & Nevill, A. (2004). Academic and Social Integration in Higher Education: A Survey of Satisfaction and Dissatisfaction within a First-year Education Studies Cohort at a New University, *Journal of Further and Higher Education*, 28 (2), 179–193.
- Richardson, J. T. (1994). A British Evaluation of the Course Experience Questionnaire, *Studies in Higher Education*, 19 (1), 59–68
- Richardson, J. T. (2005). Instruments for Obtaining Student Feedback: A Review of the Literature, *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 30 (4), 387–415.
- Sahney, S.; Banwet, D. K. & Karunes, S. (2003). Enhancing quality in education: application of quality function deployment-an industry perspective. *Work Study*, 52 (6), 297–309.
- Umbach, P. D. & Wawrzynski, M. (2004). Faculty do Matter: The Role of College Faculty in Student Learning and Engagement, *Research in Higher Education*, 46 (2), 153–184.
- Vroeijenstijn, A. I. (1995). *Improvement and Accountability: Navigating between Scylla and Charybdis*, H. E. Policy Series 30. London: Jessica Kingsley.

- Warn, James & Tranter, Paul (2001). Measuring Quality in Higher Education: A Competency Approach. *Quality in Higher Education*, 7 (3).
- Westerheijden, D. F.; Brennan, J. & Maassen, P. A. M. (Eds.). (1994). *Changing Contexts of Quality Assessment: Recent Trends in West European Higher Education*. Utrecht: Lemma.
- Wiers-Jenssen, J.; Stensaker, B. & Groggaard, J. B. (2002). Student Satisfaction: Towards and Empirical Deconstruction of the Concept, *Quality in Higher Education*, 8 (2), 183–195.
- Wilson, K.; Lizzion, A. & Ramsden, P. (1997). The Development, Validation and Application of the Course Experience Questionnaire, *Studies in Higher Education*, 22 (1), 33–53.