

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی کشاورزی با استفاده از  
مدل کیفیت خدمات آموزشی (SERVQUAL) (مورد مطالعه: دانشکده کشاورزی  
دانشگاه تربیت مدرس)

Assessment of Educational Service Quality in Agricultural Higher  
Education System via Application of Service Quality Model  
(SERVQUAL)

(Case Study of Tarbiat Modares University, Faculty of Agriculture)

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۱۰/۲۷

Milad Taqipour

Enayat Abbasi

Amir Naeimi

**Abstract:** Nowadays, interest in quality in higher education and universities has been increased and paid attention in educational researches in international area. This descriptive- correlational research aimed to investigate university educational services quality from the students' viewpoint. The statistical population of the research consisted of all Master of Science (MSc.) and Ph. D. students of faculty of agriculture in Tarbiat Modares University (TMU) (N= 414). Using Krejcie and Morgan's table and simple random sampling, 193 students were selected as research sample (n= 193). A structured questionnaire, including end-closed answers using adjusted educational service quality (SERVQUAL) model in five dimensions was the main tool for data gathering. A panel of agricultural extension and education confirmed the validity of the questionnaire and its reliability was confirmed by calculating Cronbach alpha. According to the results, the priority of educational service quality dimension from the students' viewpoints included empathy, responsiveness, reliability, tangibility and assurance. The results of comparing tests means showed that there were significant differences between the students with different courses, different average of scores and different gender regarding the satisfying from the educational service quality.

**Keywords:** Assessment, Service Quality, SERVQUAL Model, Satisfy, Agricultural Students.

میلاد تقی پور \*

عنایت عباسی \*\*

امیر نعیمی \*\*\*

چکیده: امروزه علاقه‌مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه‌ها به‌طور چشمگیری افزایش یافته و در سطح بین‌المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. هدف کلی این پژوهش توصیفی - همبستگی، بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی از دید دانشجویان بود. جامعه آماری تحقیق شامل همه دانشجویان (مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری) دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس در سال تحصیلی ۹۱-۹۰ بود (N= ۴۱۴). با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۹۳ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب و به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها اقدام شد (n= ۱۹۳). ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای ساختارمند حاوی سؤال‌های بسته‌پاسخ بود که با استفاده از مدل کیفیت خدمات آموزشی (SERVQUAL) در پنج بُعد تهیه شد. پانلی متشکل از متخصصان ترویج و آموزش کشاورزی روایی پرسشنامه را تأیید کردند و پایایی آن نیز با محاسبه آلفای کرونباخ تعیین شد. با توجه به نتایج تحقیق، رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان عبارت است از همدلی، پاسخگویی، اعتبار، شرایط فیزیکی و ملموس و تضمین. نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که بین میزان رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها برحسب رشته تحصیلی، معدل کل نمره‌ها و جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی، کیفیت خدمات، مدل سروکوال، آموزش عالی کشاورزی، دانشجویان، آموزش عالی.

\*دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان  
\*\*استادیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول):

(enayat.abbasi@modares.ac.ir)

\*\*\*استادیار گروه ترویج، ارتباطات و توسعه روستایی دانشگاه زنجان

## مقدمه

در دنیای کنونی موضوع کیفیت، مدیریت سازمان‌ها را با چالش روبرو کرده و پذیرش آن در بخش خدمات، افزایش یافته است. کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری است و به‌عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (سحنی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ داگلاس و داگلاس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ فیردوس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). همچنین، رقابت شدید بین سازمان‌ها موجب شده است تا کیفیت خدمات، عامل کلیدی برای موفقیت و بقای سازمان باشد (سورشچاندار و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). اخیراً، علاقه‌مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه‌ها نیز افزایش چشمگیری یافته (کراتس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵) و در سطح بین‌المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (لوپز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵).

نظام آموزش عالی عهده‌دار وظایف و مسئولیت‌های مهمی در زمینه رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع است. در کشور ما نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را برای تأمین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و غیره به عهده دارد. نظام آموزش عالی کشاورزی نیز به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقشی اصلی در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد بر عهده دارد. این در حالی است که کشاورزی از زیربخش‌های اصلی اقتصاد و عامل توسعه بسیاری از کشورهاست. بنابراین توسعه علمی دانشجویان بخش کشاورزی در اولویت قرار دارد (نجفلو و همکاران، ۱۳۹۴). 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 (سید عسکری همکاران، ۱۳۹۴). در این رابطه، ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت، محسوب می‌شود (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰؛ کاریدیس و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). همچنین به لحاظ آنکه همواره کمبود منابع به‌عنوان یکی از موانع عمده اجرای برنامه‌های کیفیت مطرح است، ارزیابی کیفیت خدمات، مدیریت را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت،

---

1. Sahney et al

2. Douglas & Douglas

3. Firdaus

4. Sureshchandar et al

5. Coates

6. Lopez

7. Karydis et al

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 ارزیابی‌هایی در دنیای رقابتی امروز و برای کاهش هزینه‌ها نیز ضروری است (پاراسورامان و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸). برای ارزیابی کیفیت، نگرش‌های سنتی مشخصه‌های کالا یا خدمات را به‌عنوان معیار کیفیت تعریف می‌کردند ولی بر اساس شیوه‌ها و نگرش‌های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند (وست<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). پاراسورامان و همکاران کیفیت خدمت را به‌عنوان آنچه مشتریان درک می‌کنند تعریف می‌کردند (پاراسورامان و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۸۵).

### بیان مسئله

در حال حاضر، در سطح جهان دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزش‌های ارائه شده در مؤسسات آموزشی، بررسی شده و به‌عنوان عامل ضروری پیش کیفیت در دانشگاه‌ها در نظر گرفته می‌شود (هیل و لوماس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). زیرا این امر هم توجیهی از چگونگی عملکردها است و هم موجب بهبود بخشیدن کیفیت آموزشی می‌شود (اکلیک و سماریک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵؛ کمال و رضی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲، دولوات و رای<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵؛ یمنی دوزی و بهادری حصار<sup>۸</sup>، ۱۳۸۷؛ ذوالفقاری و مهرمحمدی، ۱۳۸۷؛ موحدمحمدی و شمس، ۱۳۸۷؛ فتاحی و همکاران، ۱۳۸۲).

جاسو و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۰۴) کیفیت خدمات آموزشی را این‌گونه تعریف می‌کنند: «کیفیت آموزشی، ویژگی مجموعه‌ای از عناصر در نهاد، فرآیند و ستاده هر نظام آموزشی است که خدماتی را تهیه می‌کند که رضایتمندی کامل مدیران درونی و بیرونی را با در نظر گرفتن انتظارات درونی و بیرونی برآورده می‌سازد». این در حالی است که وچسلر و شیلدز<sup>۹</sup> در یافته‌های خود در سال ۲۰۰۸ ویژگی‌های خدمات آموزشی را اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی، کارایی خدمات مشاوره تحصیلی، رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو،

1. Parasuraman et al

2. West, 2001

3. Parasuraman et al

4. Hill & Lomas

5. Akkilic & Semeric

6. Kamal & Ramzi

7. Dulawat & Rai

8. Jusoh, et al

9. Wechsler & Shields

ایجاد انگیزه در دانشجو برای مطالعه و تحقیق، انعطاف‌پذیری استادان در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید، تعریف می‌کنند.

امروزه، مدل‌ها و الگوهای متنوعی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به وجود آمده است. مدل کیفیت خدمات آموزشی سروکوال<sup>۱</sup> یکی از این مدل‌ها است که توجه زیادی به آن شده است و توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارائه و در سال ۱۹۸۸ تکمیل شده است. کیفیت خدمات در الگوی سروکوال عبارت از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی است که به وسیله سازمان در واقعیت به آنها ارائه می‌شود. پاراسورامان و همکاران در تحقیقات خود مدل اولیه‌ای را برای سنجش کیفیت خدمات ارائه کردند که ده بُعد داشت، اما با بررسی‌های بعدی این ابعاد به پنج بُعد کاهش یافت و با استفاده از ۲۲ گویه کیفیت خدمات ارائه شده را مورد سنجش قرار می‌داد. امروزه با اضافه شدن گویه‌هایی از این مدل در موضوعات آموزشی نیز استفاده می‌شود. بر اساس این مدل، خدمات ارائه شده در مؤسسات در قالب پنج بُعد به شرح زیر اندازه‌گیری می‌شود (فعلی و همکاران، ۱۳۹۰ به نقل از رابی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸).

۱. قابلیت اعتبار<sup>۳</sup> به توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به‌طور واقعی و مطمئن اشاره می‌کند (عمل به تعهدات)؛
۲. پاسخگویی<sup>۴</sup> و مسئولیت‌پذیری که شامل میل و رغبت کارکنان برای یاری دادن به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات است؛
۳. تضمین<sup>۵</sup> که شامل دانش و ادب کارکنان و توانایی آنها در انتقال اعتماد و اعتبار خود به مشتریان است؛
۴. همدلی<sup>۶</sup> که برای دقت و توجه فردی به مشتریان اشاره می‌کند؛
۵. جلوه فیزیکی و ملموس<sup>۷</sup> شامل ظواهر فیزیکی، تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی است.

---

1. Service Quality (SERVQUAL)  
 2. Ruby  
 3. Reliability  
 4. Responsiveness  
 5. Assurance  
 6. Empathy  
 7. Tangibility



شکل (۱) ابعاد مدل کیفیت خدمات آموزشی

#### پیشینه پژوهش

هدف اصلی و اولیه تهیه و توسعه الگوی سروکوال این بود که با اندکی حک و اصلاح، ابزار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات در همه سازمان‌ها فراهم شود (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲). امروزه، الگوی سروکوال روشی استاندارد برای اندازه‌گیری رضایت مشتری در صنایع خدماتی به شمار می‌رود (هیل و لوماس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). همچنین، ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و می‌تواند در محیط‌های آموزش عالی به کار گرفته شود (زفیروپولوس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

کاربرد عملی مدل سروکوال نشان داده است که توانایی بالایی در مقایسه با سایر مقیاس‌ها دارد که عبارت است از: امکان تطبیق ابعاد سروکوال با انواع محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه با ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای خود سروکوال، اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، روان‌شناختی و سایر زمینه‌ها (آرامبلا و هال<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶).

در ایران الگوی سروکوال برای ارزشیابی کیفیت خدمات بیمه (جعفری‌نژاد و رحیمی، ۱۳۸۴)، توزیع نیروی برق، (میرغفوری، ۱۳۸۴)، بانکداری (حقیقی و

<sup>1</sup>. Hill & Lomas

<sup>2</sup>. Zafiroopoulos

<sup>3</sup>. Arambewela & Hall

همکاران، ۱۳۸۲)، نظام‌های اطلاعاتی (مهدوی ۱۳۸۴) و خدمات آموزشی دانشگاهی (نجفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ رسول‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۲؛ فعلی و همکاران، ۱۳۹۰؛ کبریایی و همکاران، ۱۳۸۴؛ زوار و همکاران، ۱۳۸۶) و دیگر زمینه‌ها استفاده شده است.

ازجمله تحقیقات انجام شده در زمینه‌های مرتبط با آموزش عالی، می‌توان به تحقیق کبریایی و همکاران (۱۳۸۴) اشاره کرد. نتایج مطالعه آنها با عنوان "ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها" نشان داد که ۱۷/۶ درصد از پاسخگویان، کیفیت خدمات ارائه شده را خوب، ۴۸/۲ درصد متوسط و ۳۴/۲ درصد آن را پایین توصیف کردند. مقایسه ابعاد پنج‌گانه (قابلیت اعتبار خدمت، پاسخگویی، ضمانت و تضمین، همدلی، بُعد فیزیکی و ملموس) نشان می‌دهد که وضع موجود کیفیت در بُعد اعتبار (عمل به تعهدات) بهتر و در بُعد پاسخگویی بدتر از سایر ابعاد است.

حیدری و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود کیفیت خدمات آموزشی دانشکده فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان را بر اساس مدل سروکوال ارزیابی کردند. بر اساس نتایج حاصل این مطالعه بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و جنسیت به جز در بعد اطمینان، تفاوت ملاحظه نشد. نتایج مطالعه دیگری با عنوان "ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان" نشان می‌دهد که وضع موجود کیفیت در بُعد اعتبار بهتر و در بُعد پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری بدتر از سایر ابعاد است. از طرفی، نتایج تحقیق آنها نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند. همچنین، بین دیدگاه‌های دانشجویان در خصوص چگونگی کیفیت خدمات برحسب جنسیت و سال تحصیلی (دوم و چهارم) تفاوتی وجود ندارد ولی برحسب نوع رشته تحصیلی بین دیدگاه‌های آنان تفاوت وجود دارد (زوار و همکاران، ۱۳۸۶). رابی<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) نیز در تحقیقی مشابه نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و مدیران درباره ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بیشترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و مدیران، به ترتیب در ابعاد همدلی و تسهیلات فیزیکی است. همچنین، پاسخگویی دارای پایین‌ترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان، اعضای هیئت علمی و مدیران است.

<sup>۱</sup>. Ruby

تیران و روس<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در تحقیق خویش با استفاده از این مدل نشان دادند که انتظارات دانشجویان برای کیفیت خدمات مشاوره تحصیلی در سطح بالایی است. همچنین، این نتایج نشان داد که پاسخگویی، ضعیف‌ترین بُعد کیفیت خدمات را به خود اختصاص داده است.

فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه خویش پیرامون رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات ارائه شده به آنها (در سال تحصیلی ۸۸-۸۹) با استفاده از مدل کیفیت خدمت نشان دادند که ابعاد قابلیت اعتبار، همدلی، پاسخگویی، تضمین و شرایط فیزیکی به ترتیب در جایگاه اول تا پنجم واقع شدند. این تحقیق به دنبال بررسی این موضوع بود که آیا در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ نسبت به سال تحصیلی ۸۸-۸۹ در کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان تفاوتی رخ داده است یا خیر؟ به عبارتی دیگر، چه تغییری در کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان در سال تحصیلی (۹۰-۹۱) در مقایسه با سال تحصیلی (۸۸-۸۹) صورت گرفته است. لذا، این تحقیق، با هدف کلی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از مدل سروکوال به مرحله اجرا در آمد. در همین رابطه دولوات و رای<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) معتقدند که بررسی سطح رضایت دانشجویان می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌های آموزشی مورد استفاده قرار گیرد. برای دستیابی هدف کلی ذکر شده، اهداف اختصاصی زیر مد نظر است:

۱. توصیف ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان مورد مطالعه؛
۲. توصیف میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده کشاورزی؛
۳. مقایسه میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده برحسب ویژگی‌های فردی و آموزشی آنان.

### روش پژوهش

این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق، دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس در دو مقطع کارشناسی ارشد و دکتری بودند (N=۴۱۴). که از این میان با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد

1. Tyran & Ross

2. Dulawat & Rai

۲۰۱ نفر به عنوان نمونه آماری، انتخاب و به جمع‌آوری اطلاعات از آنها اقدام شد. در نهایت ۱۹۳ پرسشنامه تکمیل شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت ( $n=193$ ). پرسشنامه تحقیق از دو بخش تشکیل شده است؛ در بخش اول به منظور بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از مدل کیفیت خدمات سروکوال (۲۲ گویه) و ۱۳ گویه بر مبنای مرور ادبیات پژوهش (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۰؛ کبریایی و همکاران، ۱۳۸۴؛ زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ موحدمحمدی و شمس، ۱۳۸۷؛ ذوالفقار و مهرمحمدی، ۱۳۸۲؛ یمنی‌دوزی و بهادری حصارى ۱۳۸۷؛ کبریایی و اکبری، ۱۳۸۷؛ فعلی و همکاران، ۱۳۹۰؛ دولوات و رای، ۲۰۰۵) استفاده شد. این گویه‌ها در قالب پنج بُعد قابلیت اعتبار خدمت (۸ گویه)، پاسخگویی (۷ گویه)، تضمین (۱۱ گویه)، همدلی (۶ گویه) و شرایط فیزیکی (۳ گویه)، بر اساس طیف لیکرت پنج‌قسمتی (خیلی کم = ۱؛ کم = ۲؛ تا حدودی = ۳؛ زیاد = ۴؛ خیلی زیاد = ۵) بود. بخش دوم پرسشنامه، ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان را بررسی می‌کند. به منظور بررسی روایی محتوایی و ظاهری پرسشنامه، از نظرات استادان علوم ترویج و آموزش کشاورزی استفاده شد و پس از اعمال نظرات اصلاحی آنان، پرسشنامه نهایی تدوین شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه مذکور نیز تعداد ۳۰ نسخه از پرسشنامه توسط دانشجویان جامعه آماری، خارج از حجم نمونه تکمیل شد که با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف پرسشنامه، ضرایب پایایی پرسشنامه بین ۰/۷۰ تا ۰/۸۷ به دست آمد (جدول ۱). اطلاعات پس از گردآوری با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی از قبیل فراوانی، درصد، میانگین، ضریب تغییرات و آزمون‌های  $t$  و  $F$  استفاده شده است.

جدول (۱) تعداد گویه‌ها و مقدار آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف پرسشنامه ( $n=193$ )

مؤلفه	تعداد گویه	کرونباخ آلفا
همدلی	۶	۰/۷۴
پاسخگویی	۷	۰/۷۹
قابلیت اعتبار	۸	۰/۸۲
شرایط فیزیکی	۳	۰/۷۰
تضمین	۱۱	۰/۸۷



## یافته‌های پژوهش

## ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان

داده‌های جدول (۲) نشان می‌دهد که جنسیت ۴۳/۵ درصد افراد نمونه تحقیق زن و ۵۶/۵ درصد آن‌ها مرد است. میانگین سن دانشجویان ۲۷/۳۵ سال با انحراف معیار ۳/۳۷ سال است. کمترین سن پاسخگویان ۲۳ سال و بیشترین سن پاسخگویان ۴۲ سال بوده است. بیشترین میزان پاسخگویان از گروه علوم زراعی و باغی (۲۹/۵) و کمترین گروه پاسخگویان از گروه‌های علوم دامی و پرورش طیور با تعداد ۲۳ نفر (۱۱/۹ درصد) بوده‌اند. از لحاظ مقطع تحصیلی ۴۸/۷ درصد کارشناسی ارشد و ۵۱/۳ درصد دانشجویان دوره دکتری بودند. از نظر وضعیت تأهل نیز ۷۶/۷ درصد مجرد و تنها ۲۳/۳ درصد آنها متأهل بودند. از نظر سال ورود به دانشگاه تربیت مدرس ۱۳۱ نفر از پاسخگویان ورودی سال ۱۳۸۹ و تنها حدود ۱۰ درصد از پاسخگویان ورودی سال ۱۳۸۶ بودند. معدل بیش از ۶۶ درصد دانشجویان در حد متوسط و بین ۱۶ تا ۱۸ است. حدود ۲۰ درصد از پاسخگویان دارای معدل عالی، یعنی بین ۱۸ تا ۲۰ هستند.

جدول (۲) توصیف ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان (n= ۱۹۳)

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۸۴	۴۳/۵
	پسر	۱۰۹	۵۶/۵
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۹۴	۴۸/۷
	دکتر	۹۹	۵۱/۳
رشته تحصیلی	آب و خاک	۳۰	۱۵/۵
	اقتصاد و ترویج	۲۸	۱۴/۵
	مکانیزاسیون و صنایع غذایی	۲۸	۱۴/۵
	علوم زراعی و باغی	۵۷	۲۹/۵
	علوم دامی و طیور	۲۳	۱۱/۹
	گیاه پزشکی	۲۷	۱۴/۱
	۸۶	۱۹	۹/۸
سال ورود به دانشگاه	۸۷	۲۰	۱۰/۴
	۸۸	۲۳	۱۱/۹
	۸۹	۱۳۱	۶۷/۹
	۱۶-۱۴	۲۳	۱۱/۹
معدل مقطع فعلی	۱۸ - ۱۶/۰۱	۱۲۸	۶۶/۳
	۲۰ - ۱۸/۰۱	۳۸	۱۹/۷

## رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

جدول (۳) میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی را در هر یک از پنج بُعد کیفیت آموزشی نشان می‌دهد. نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که بیشترین رضایت پاسخگویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده با استفاده از شاخص ضریب تغییرات، به ترتیب در ابعاد (۱) هم‌دلی (۰/۳۰۳)، (۲) پاسخگویی (CV= ۰/۳۲۴)، (۳) قابلیت اعتبار (CV= ۰/۳۴۴)، (۴) شرایط فیزیکی و ملموس (CV= ۰/۳۸۳)، (۵) تضمین (CV= ۰/۴۰۵) است. علاوه بر این نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده، مربوط به گویه مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان

(CV= ۰/۲۲۹) و کمترین میزان رضایت از خدمات متعلق به گویه آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی (CV= ۰/۵۴۷) است.

جدول (۳) رتبه‌بندی رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده (n= ۱۹۳)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌ها	ابعاد
۱	۰/۳۷۶	۱/۱۱	۲/۹۵	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر	رضایت دانشجویان
۲	۰/۳۹۳	۱/۱۸	۳/۰۰	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو	
۳	۰/۴۲۱	۱/۱۲	۲/۶۶	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	
۴	۰/۴۳۴	۱/۱۶	۲/۶۷	اعلام ساعت‌های مراجعه دانشجو به استادان	
۵	۰/۴۴۹	۱/۲۹	۲/۸۷	سهولت دسترسی به مدیریت گروه برای بیان نظرها و پیشنهادات	
۶	۰/۴۵۶	۱/۰۹	۲/۳۹	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	
۷	۰/۴۸۳	۱/۰۲	۲/۱۱	کارایی خدمات مشاوره تحصیلی	
	۰/۴۲۴	۱/۱۳	۲/۶۶	مجموع	
۱	۰/۲۹۸	۱/۰۵	۳/۵۲	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	رضایت اساتید
۲	۰/۳۰۷	۱/۰۲	۳/۳۲	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست	
۳	۰/۳۲۱	۱/۰۲	۳/۱۷	ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	
۴	۰/۳۲۲	۰/۹۸	۳/۰۴	ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو	
۵	۰/۳۲۵	۱/۰۱	۳/۱۰	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سؤال‌های دانشجویان	
۶	۰/۳۷۱	۱/۰۶	۲/۸۵	انجام فعالیت‌ها توسط استادان در زمان وعده داده شده	
۷	۰/۳۹۰	۱/۰۷	۲/۷۴	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	
۸	۰/۴۴۹	۱/۲۰	۲/۶۷	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	
	۰/۳۴۴	۱/۰۵	۳/۰۵	مجموع	

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌ها	ابعاد
۱	۰/۲۸۰	۰/۹۳	۳/۳۱	میزان مشارکت دانشجویان در کلاس درس	رشد
۲	۰/۲۹۵	۱/۱۶	۳/۹۲	برخورداری استادان از تخصص کافی	
۳	۰/۲۹۶	۱/۱۵	۳/۸۷	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان	
۴	۰/۲۹۷	۱/۱۶	۳/۹۰	اختصاص وقت از سوی استادان برای پاسخ به دانشجویان	
۵	۰/۳۰۱	۱/۱۵	۳/۸۲	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان	
۶	۰/۳۱۳	۱/۰۳	۳/۲۹	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو	
۷	۰/۳۵۱	۱/۱۲	۳/۱۹	میزان استقبال استادان از سؤال‌های دانشجویان	
۸	۰/۴۸۲	۱/۲۲	۲/۵۳	ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی	
۹	۰/۵۳۸	۱/۱۱	۲/۰۶	تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه	
۱۰	۰/۵۴۰	۱/۱۳	۲/۰۹	تناسب بین مطالب ارائه شده با نیازهای جامعه	
۱۱	۰/۵۴۷	۱/۰۳	۱/۸۸	آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی	
	۰/۴۰۵	۱/۱۰	۲/۷۱	مجموع	
۱	۰/۲۲۹	۰/۹۱	۳/۹۶	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	همدلی
۲	۰/۲۸۲	۱/۰۳	۳/۶۵	احساس امنیت و آرامش دانشجو هنگام تعامل و تماس با کارکنان	
۳	۰/۳۰۴	۱/۰۶	۳/۴۸	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	
۴	۰/۳۱۱	۱/۰۷	۳/۴۴	رفتار توأم با احترام استادان با دانشجویان	
۵	۰/۳۴۷	۱/۰۷	۳/۰۵	دادن تکالیف مناسب، نه کم و نه زیاد	
۶	۰/۳۸۸	۱/۱۷	۳/۰۱	انعطاف‌پذیری استادان در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	
	۰/۳۰۳	۱/۰۴	۳/۴۳	مجموع	
۱	۰/۳۷۵	۱/۰۹	۲/۹۰	مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی	رشد تأثیر رشد
۲	۰/۳۸۰	۱/۰۸	۲/۸۴	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی موجود در گروه و دانشکده	
۳	۰/۳۹۲	۱/۲۲	۳/۱۱	وجود محیطی آرام برای مطالعه در گروه و دانشکده	
	۰/۳۸۳	۱/۱۳	۲/۹۵	مجموع	

\*: خیلی کم = ۱؛ کم = ۲؛ تا حدودی = ۳؛ زیاد = ۴؛ خیلی زیاد = ۵

## توصیف ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

جدول (۴) میزان رضایت پاسخگویان را در هر یک از پنج بُعد کیفیت خدمات آموزشی نشان می‌دهد. نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که بیشترین رضایت پاسخگویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده با استفاده از شاخص ضریب تغییرات، به ترتیب در ابعاد (۱) همدلی ( $CV=0/303$ )، (۲) قابلیت اعتبار ( $CV=0/344$ )، (۳) شرایط فیزیکی ( $CV=0/383$ )، (۴) تضمین ( $0/405$ ) و (۵) پاسخگویی ( $0/424$ ) است.

جدول (۴) رتبه‌بندی ابعاد مختلف ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ( $n=193$ )

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	ابعاد	متغیر
۱	۰/۳۰۳	۱/۰۴	۳/۴۳	همدلی	رضایت پاسخگویان
۲	۰/۳۴۴	۱/۰۵	۳/۰۵	قابلیت اعتبار	
۳	۰/۳۸۳	۱/۱۳	۲/۹۵	شرایط فیزیکی	
۴	۰/۴۰۵	۱/۱۰	۲/۷۱	تضمین	
۵	۰/۴۲۴	۱/۱۳	۲/۶۶	پاسخگویی	

\*: خیلی کم، ۲: کم، ۳: تا حدودی، ۴: زیاد، ۵: خیلی زیاد

## مقایسه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها

## از کیفیت خدمات آموزشی

نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دختران و پسران در ارتباط با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات وجود دارد. با توجه به میانگین میزان رضایت از کیفیت خدمات در دو گروه فوق می‌توان بیان کرد که دانشجویان دختر ( $Mean=108/55$ ) در مقایسه با دانشجویان پسر ( $102/50$ ) رضایت بیشتری از کیفیت خدمات آموزشی دارند. میزان Cohen's d نشان می‌دهد که اندازه گروه‌ها تأثیر کمی بر نتیجه حاصله داشته است. علاوه بر این، نتایج نشان می‌دهند که بین مقطع تحصیلی دانشجویان (کارشناسی ارشد و دکتری) با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (جدول ۵).

جدول (۵) مقایسه میزان رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی بر حسب جنسیت و مقطع تحصیلی

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آزمون t	سطح معنی داری	Cohen's d
جنسیت	دختران	۸۴	۱۰۸/۵۵	۲۰/۱۳	۱/۸۸۶*	۰/۰۴۷	۰/۱۳
	پسران	۱۰۹	۱۰۲/۵۰	۲۲/۶۲			
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۹۴	۱۰۱/۱۴	۲۰/۵۷	۰/۳۸۶	۰/۴۳۲	-
	دکتر	۹۹	۱۰۳/۸۳	۲۲/۴۰			

\* معنی داری در سطح ۵ درصد

همچنین نتایج مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که بین رشته تحصیلی دانشجویان با میزان رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معنی داری در سطح پنج درصد وجود دارد. به عبارت دیگر، دانشجویان رشته‌های مختلف تحصیلی، انتظارات متفاوتی از کیفیت خدمات آموزشی دارند. نتایج آزمون LSD نشان داد که دانشجویان شاغل در گروه‌های آموزشی گیاه‌پزشکی و مکانیزاسیون و صنایع غذایی بیشترین میزان رضایت را از خدمات آموزشی ارائه شده دارند. این در حالی است که دانشجویان گروه‌های آموزشی آب و خاک و همچنین علوم زراعی و باغی کمترین میزان رضایت را از خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده کشاورزی دارند (جدول ۶).

همچنین با مقایسه میزان رضایت از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر حسب معدل دانشجویان مشخص شد که بین دانشجویان با رده‌های مختلف معدلی در خصوص رضایت از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری در سطح یک درصد وجود دارد. نتایج آزمون LSD نشان می‌دهد که دانشجویانی که معدل بالاتری دارند (Mean= ۱۱۳/۸۶) در مقایسه با دانشجویانی که معدل پایین‌تری دارند از میانگین رضایت بالاتری نسبت به کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده، برخوردار هستند (جدول ۶).

جدول (۶) مقایسه میزان رضایت از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی توسط دانشجویان  
برحسب رشته تحصیلی و معدل

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار F	Sig.	LSD
رشته تحصیلی	آب و خاک (۱)	۳۰	۹۷/۴۶	۲۰/۶۲	۵	۱/۸۸*	۰/۰۲۰	۱ > ۲ و ۳ و ۶
	اقتصاد و ترویج (۲)	۲۸	۱۰۶/۴۶	۱۹/۶۵				
	مکانیزاسیون و صنایع غذایی (۳)	۲۸	۱۰۷/۶۷	۲۱/۵۲				
	علوم زراعی و باغی (۴)	۵۷	۹۹/۵۲	۲۲/۶۳				
	علوم دامی و طیور (۵)	۲۳	۱۰۲/۳۴	۱۸/۴۱				
	گیاه پزشکی (۶)	۲۷	۱۰۹/۴۴	۲۲/۱۹				
معدل مقطع فعلی	۱۶-۱۴ (۱)	۲۷	۹۲/۸۲	۱۶/۱۹	۲	۲/۰۳**	۰/۰۱۳	۳ > ۲ و ۱
	۱۸-۱۶ (۲)	۱۲۴	۱۰۱/۱۰	۲۰/۹۶				
	۲۰-۱۸ (۳)	۳۸	۱۱۳/۸۶	۲۱/۳۲				

\*: معنی داری در سطح ۵ درصد      \*\*: معنی داری در سطح ۱ درصد

دیگر نتایج مقایسه میانگین‌ها نشان داد که بین میزان رضایت از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی برحسب سال ورود دانشجو به دانشگاه تفاوت معنی داری وجود ندارد. برای مقایسه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان برحسب سال ورود به دانشگاه، با توجه به اینکه تعداد دانشجویان در برخی طبقات کمتر از حد مجاز (۲۵ نفر) بود از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده شد. نتایج نشان داد که بین سال ورود به دانشگاه و میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود ندارد. به عبارت دیگر، دانشجویان ورودی در سال‌های مختلف رضایت یکسانی از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده دارند (جدول ۷).

جدول (۷) مقایسه میزان رضایت دانشجویان برحسب سال ورود به دانشگاه از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین رتبه‌ای	انحراف معیار	درجه آزادی	کای اسکویر	Sig.
سال ورود به دانشگاه	۱۳۸۶	۱۹	۹۴/۶۳	۱۸/۹۴	۳	۳/۵۳	۰/۳۱۷
	۱۳۸۷	۲۰	۱۰۷/۹۰	۲۹/۶۲			
	۱۳۸۸	۲۳	۱۰۳/۶۰	۲۴/۵۹			
	۱۳۸۹	۱۳۱	۱۰۲/۶۶	۱۹/۷۴			

### بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

امروزه دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت خود در توسعه جوامع، زیر فشار فزاینده‌ای هستند، به طوری که پاسخگویی در قبال تحقق یافتن و یا تحقق نیافتن اهداف آموزشی تبدیل به ضرورت شده است (جانسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). بر همین اساس، کیفیت خدمات ارائه شده از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. دانشجویان به‌عنوان ورودی‌های نظام دانشگاهی نقش تعیین‌کننده‌ای را در فرآیند تضمین کیفیت ایفا می‌کنند. از این‌رو، هدف کلی این تحقیق، بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از مدل کیفیت خدمات آموزشی سروکوال است.

یافته‌های تحقیق در رابطه با رضایت دانشجویان (در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰) از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده نشان داد که ابعاد همدلی، قابلیت اعتبار یا اطمینان، شرایط فیزیکی، تضمین و پاسخگویی به ترتیب در اولویت‌های اول تا پنجم قرار دارند. به طوری که رضایت دانشجویان از ابعاد همدلی و قابلیت اطمینان در سطح متوسط به بالا و رضایت آنها از ابعاد شرایط فیزیکی، تضمین و پاسخگویی کمتر از سطح متوسط به دست آمد. در مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در همین دانشکده، اولویت‌بندی رضایت دانشجویان (در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸) از ابعاد پنج‌گانه به صورت زیر بود: قابلیت اطمینان، همدلی، پاسخگویی، تضمین و شرایط فیزیکی. به عبارت دیگر، میزان رضایت دانشجویان از ابعاد قابلیت اطمینان، همدلی، پاسخگویی، بالاتر از سطح متوسط و در رابطه با ابعاد تضمین و شرایط فیزیکی کمتر از سطح متوسط است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که در دو سال تحصیلی مورد مطالعه، میزان رضایت دانشجویان کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از ابعاد قابلیت اطمینان و همدلی تفاوت چندانی نکرده است و در همان سطح متوسط باقی مانده

<sup>1</sup>. Johnson



است، ولی در مقایسه با مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) میزان رضایت دانشجویان از شرایط فیزیکی به رتبه سوم ارتقا پیدا کرده است، هرچند در هر دو مطالعه با توجه به میانگین به دست آمده میزان رضایت کمتر از سطح متوسط ارزیابی شده است. در رابطه با رضایت دانشجویان از بعد تضمین می توان گفت که وضعیت این بعد در هر دو مطالعه فرقی نکرده است. به عبارت دیگر، در طی دو سال تحصیلی بعد تضمین کیفیت خدمات آموزشی اولویت چهارم را به خود اختصاص داده است. رضایت دانشجویان از بعد پاسخگویی در طی دو سال تحصیلی سیر نزولی به خود گرفته است، به طوری که این بعد در مطالعه حاضر آخرین اولویت و در مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در اولویت سوم قرار دارد که نشان دهنده کاهش رضایت دانشجویان است. زوار و همکاران (۱۳۸۶) نیز در مطالعه ای نشان دادند که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در بُعد اعتبار و کمترین میزان رضایت از بعد شرایط فیزیکی بوده است.

در بررسی رضایت دانشجویان از گویه های ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها نتایج نشان می دهد که در زمینه بعد همدلی، بیشترین سطح رضایت را "مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان" و کمترین سطح رضایت را "انعطاف پذیری استادان در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید" به خود اختصاص دادند. فعلی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیق خود چنین نتیجه مشابهی را گزارش کردند. در بعد قابلیت اطمینان گویه های "دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه" و "کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو" به ترتیب بیشترین و کمترین سطح رضایت را داشتند، ولی در مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) گویه های "ارائه مطالب به شیوه ای قابل درک برای دانشجو" و "آگاه کردن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی" به ترتیب بالاترین و پایین ترین اولویت را (در بعد قابلیت اطمینان) به خود اختصاص دادند. در رابطه با بعد شرایط فیزیکی بالاترین اولویت به گویه "مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی" مطابق با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) و پایین ترین اولویت به گویه "وجود محیطی آرام برای مطالعه در گروه و دانشکده" اختصاص یافت که با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) مطابقت ندارد. در مطالعه فعلی و همکاران جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی آخرین اولویت شرایط فیزیکی را دارد. در رابطه با اولویت بندی گویه های بعد تضمین، گویه "میزان مشارکت دانشجویان در کلاس درس" در بالاترین اولویت است که با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) مطابقت ندارد. در مطالعه فعلی و همکاران این گویه در اولویت دوم

قرار دارد. همچنین در بعد تضمین گویه "آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی" پایین‌ترین اولویت را داشت که با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) مطابقت دارد. به عبارت دیگر، میزان رضایت دانشجویان در رابطه با این گویه از بعد تضمین طی سال‌های تحصیلی مورد مطالعه یکسان بوده است. در بعد پاسخگویی گویه "ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر" مطابق با نتیجه تحقیق فعلی و همکاران (۱۳۹۰) و گویه "کارایی خدمات مشاوره تحصیلی" مخالف با نتیجه مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) به ترتیب بالاترین و کمترین اولویت را به خود اختصاص دادند. در مطالعه فعلی و همکاران (۱۳۹۰) گویه "کارایی خدمات مشاوره تحصیلی در اولویت ماقبل آخر" و گویه "سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرها و پیشنهادها" اولویت آخر را به خود اختصاص دادند.

یافته‌های تحلیلی تحقیق نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین دانشجویان دختر و پسر در رابطه با میزان رضایت آنها از خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد. به این معنی که دانشجویان دختر رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان پسر در مورد خدمات آموزشی ارائه شده دارند. به عبارتی، انتظارات دانشجویان پسر از خدمات آموزشی که هم‌اکنون به آنها ارائه بیشتر از دانشجویان دختر است. این یافته با مطالعات فعلی و همکاران (۱۳۹۰)؛ تان و کک<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)؛ کمال و رمزی<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) همسو است اما با مطالعات زوار و همکاران (۱۳۸۶)؛ موحدمحمدی و شمس (۱۳۸۷) و ذوالفقار و مهرمحمدی (۱۳۸۲) مطابقت ندارد.

سایر نتایج مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که بین رشته تحصیلی و معدل دانشجویان با میزان رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی دیگر، رشته تحصیلی فرد و معدل او باعث تفاوت در انتظارات وی از کیفیت خدمات آموزشی شده است. این یافته با مطالعه زوار و همکاران (۱۳۸۶) همسو و با یافته‌های کبریایی و همکاران (۱۳۸۵) غیر همسو است. دیگر نتایج مقایسه میانگین‌ها نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت از ابعاد کیفیت خدمات برحسب سال ورود به دانشگاه وجود ندارد. این یافته نیز با مطالعه زوار و همکاران (۱۳۸۶) همسو است.

از سوی دیگر، نتایج آزمون کروسکال‌والیس نشان داد که بین میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی برحسب سال ورود به دانشگاه تفاوت معنی‌داری وجود

1. Tan & Kek

2. Kamal & Ramzi

ندارد. در واقع در طول سالیان متفاوت روند تغییرات کیفیت خدمات یکسان بوده و تغییری در روند آن، چه در جهت منفی و چه در جهت مثبت رخ نداده است. این یافته با مطالعه تان و کک (۲۰۰۲) مطابقت ندارد زیرا آنها در مطالعه خود به وجود اختلاف معنی داری بین سال ورود به دانشگاه و دیدگاه نسبت به کیفیت خدمات اشاره کرده بودند.

نتایج برخی تحقیقات دیگر نشان داده است که کیفیت پایین در یک گویه، اثر تشدیدکنندگی بر سایر گویه‌ها دارد. یعنی موجب افت کیفیت در سایر گویه‌ها از دیدگاه دریافت‌کننده خدمات می‌شود (کبریایی و همکاران، ۱۳۸۵). بنابراین این در رابطه با مواردی که کمترین میزان رضایت دانشجویان را به خود اختصاص داده‌اند، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- برنامه‌ریزی برای بالا بردن کارایی خدمات مشاوره تحصیلی؛
- بهره‌گیری استادان از سیستم‌های انگیزشی و تشویقی مناسب برای بالا بردن علاقه دانشجویان به منظور افزایش تلاش و پشتکار آنها؛
- برنامه‌ریزی درسی مناسب برای برقراری ارتباط بیشتر واحدهای نظری با واحدهای عملی به منظور افزایش مهارت‌آموزی دانشجویان برای ورود به بازار کار؛
- برگزاری جلسات توجیهی برای استادان به منظور اصلاح و بهبود انعطاف پذیری رفتاری در آنها در برخورد با دانشجویان در شرایط خاص
- تلاش مسئولان دانشکده و مدیران گروه‌های آموزشی در ایجاد محیط آرام و به دور از تنش در دانشکده و گروه‌های آموزشی به منظور فعالیت و تعامل دانشجویان و اعضای هیئت علمی با همدیگر.

## منابع

- جعفرنژاد، احمد و رحیمی، حسن (۱۳۸۴). اندازه‌گیری کیفیت ارائه خدمات بیمه با استفاده از مدل گسترده کیفیت خدمات (سروکوال): مطالعه موردی شرکت‌های بیمه آسیا، ایران، البرز و دانا. فصلنامه صنعت بیمه، ۲۰(۳)، ۱۱۳-۱۴۸.
- حقیقی، محمد؛ مقیمی، سید محمد و کیماسی، مسعود (۱۳۸۷). وفاداری خدمت: اثرات کیفیت خدمات و نقش میانجی رضایت‌مندی مشتری. دانش مدیریت، ۱۶(۶۰-۶۱)، ۵۳-۷۲.
- ذوالفقار، محسن و مهرمحمدی، محمود (۱۳۸۲). ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اعضای هیئت علمی رشته‌های علوم انسانی دانشگاه‌های شهر تهران. دانش‌سور رفتار، ۱۱(۶)، ۱۷-۲۸.
- رسول آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUA: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۸، ۱۰۴-۱۱۲.
- زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ نادری، عزت‌الله و عسکریان، مصطفی (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۴۶، ۶۷-۹۰.
- سیدعسکری، سید مصطفی؛ شفا، محمدعلی؛ ایرانمنش، فرهاد؛ بیگزاده، امین و محمدپور، محبوبه (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به دستیاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بر اساس مدل سروکوال. نشریه علمی پژوهشی گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، ۱۲(۱)، ۱۵۹-۱۶۷.
- عنایتی نوین‌فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۷(۳)، ۱۳۵-۱۵۱.
- فتاحی، زهرا؛ جوادی، یداله و نخعی، نوذر (۱۳۸۲). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان نسبت به رشته تحصیلی خود و برخی از عوامل مرتبط به آن. گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، ۱۱(۱)، ۳۲-۴۰.
- فعلی، سعید؛ بیگلری، نگین و پزشکی‌راد، غلامرضا (۱۳۹۰). رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL. تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، ۴۲(۲)، ۱۹۹-۲۰۷.

کاوسی، زهرا؛ کفاشی، شهناز؛ صادقی‌فر، جمیل و موسوی اصفهانی، هاله (۱۳۹۲). شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس مدل SERVQUAL. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۶ (۱۲)، ۶۹-۷۸.

کبریایی، علی؛ رودباری، مسعود؛ رخشانی‌نژاد، ملک و میرلطفی، پرویزرضا (۱۳۸۴). ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. *طبيب شرق*، ۷ (۲)، ۱۳۹-۱۴۶.

مهدوی، عبدالمحمد (۱۳۸۳). *طراحی و تبیین سیستم ارزیابی کیفیت خدمات سیستم های اطلاعاتی*. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.

موحده‌محمدی، حمید و شمس، علی (۱۳۸۷). بررسی کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره ها. *علوم کشاورزی ایران (ویژه اقتصاد و توسعه کشاورزی)*، ۳۹ (۲)، ۲۰۷-۲۱۳.

میرغفوری، سید حبیب‌الله (۱۳۸۴). کاربرد مدل تحلیل شکاف در سنجش کیفیت خدمات شرکت‌های توزیع نیروی برق (مورد: امور مشترکین برق شهرستان یزد). *بیستمین کنفرانس بین‌المللی برق*. ۲۳ الی ۲۵ آبان ماه.

نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا و گلوی، میترا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال (SERVQUAL). *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*. ۴ (۶)، ۱۱-۲۷.

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.

حیدری رفعت، ابودر؛ عنایتی نوین‌فر، علی و پروری، امین (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده فنی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان بر اساس مدل سروکوال. *نامه آموزش عالی*. ۶ (۲۲)، ۲۵-۳۹.

یمنی‌دوزی سرخابی، محمد و حصاری بهادری، مریم (۱۳۸۷). مقایسه برخی از عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف. *مجله آموزش عالی ایران*، ۱ (۱)، ۵۷-۸۰.

Akkilic, E. M, & Semeric, C. (2005). The measurement of customer's satisfaction in education services marketing. *Pakistan Journal of Social Science*, 3 (8), 997-1001.

- Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163.
- Coates, H. (2005). The Value of Student Engagement for Higher Education Quality Assurance. *Quality in Higher Education*, 11 (1), 25-36.
- Douglas, A. & Douglas, J. (2006). Campus Spies Using Mystery Students to Evaluate University Performance. *Educational Research*, 48(1): 111-119.
- Dulawat, S. M. & Rai, S. R. (2005). Satisfaction level of students as a tool for performance measurement. *International Seminar on Strategic Role of HRM in new millennium* on 8-10 January, 2005 at IPS Academy, Indore.
- Firdaus, A. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared. *International Journal of Research and Method in Education*; 29 (1), 71-89.
- Hill, Y. & Lomas, L. (2003). Student's perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*. 11, 15-20.
- Johnson, R. L. (1994). *Assessment requirements practices and rational in NAIT accredited baccalaureate degree programs*. Colorado State University.
- Kamal, A. & Ramzi, N. (2002). Assuring quality service in higher education: Registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, 10 (4), 198-206.
- Karydis, A. Komboli, M. & 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.
- Kebriaei, A. & Akbari, F. (2008). Quality Gap of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences, Iran. *Bangladesh Medical Research Bulletin*, 34 (3), 76-89.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30, 607-610.
- Lopez, I. G. (2005). Building Universities of Quality: An Analysis of the Views of University Students Concerning their Academic Training. *Higher Education in Europe*, 30 (3-4), 321-334.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49, 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring

- Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Ruby, A. C. (1998). Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market-driven model of service quality. *NASPA Journal*, 35 (4), 331-362.
- Sahney, S. Banwet, D. K. & Karunes, S. (2004). Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education. *The TQM Magazine*, 16 (2), 145-159.
- Sureshchandar, G. Rajendran, S. & Kamalanabhan, T. J. (2001). Customer Perceptions of Service Quality: A Critique. *Total Quality Management*, 12 (1), 111-124.
- Tan, K. G. & Kek, S. W. (2002). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, 10 (1), 17-24.
- Tyran, K. C. & Ross, C. S. (2006). Service quality expectations and perceptions: Use of the SERVQUAL instrument for requirements analysis. *Issues in Information Systems*, 7 (1), 357-362.
- West, E. (2001). Management matters: the link between hospital organization and quality of patient care. *Quarterly Health Care*, 10, 40-48.
- Zafiropoulos, C. (2006). Students' Attitudes about Educational Service Quality. *The Cyprus Journal of Sciences*, 4, 13-23.
- Wechsler, M. E. & Shields, P. M. (2008). *Teaching quality in California: A new perspective to guide policy*. The Center for the Future of Teaching and Learning.
- Jusoh, A. Omain, Z. S. Abdul-Majid, N. Md-Som, H. & Shammsudin, S. A. (2004). Service quality in higher education: Management student perspective, University of Technology Malaysia: Research Management center. Retrieved from <http://eprints.utm.my/2742/1/71982.pdf/>.