

تحلیل مؤلفه‌های کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان رشته‌های کشاورزی دانشگاه اراک

Factor Analysis of Principal Component of Quality of Educational Services from the Students of Agriculture Point of View, University of Arak

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۸/۰۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۴/۱۱

Mastaneh Ghonji
Zahra Khoshnodifar

مستانه غنجی *
زهره خشنودی فر **

Abstract: Improvement of communities is dependent on education level and quality and quantity development of higher education system. The overall goal of present research is to identify and analyze the components of quality of educational services from the perspective of different disciplines of agriculture students in Arak University. Statistical populations of study were 90 agriculture students in Arak University and analyzed through simple random sampling technique. The data collection tool was questionnaire which its reliability was confirmed upon professors' points of view. For determining the validity of questionnaire Cronbach's Alfa Coefficient was used. ($\alpha=0.84$). these data were analyzed with Spss18 software. Factor analysis results of the educational services quality showed that those factors such as professors' empathy, professors' accessibility, administrative and educational facilities and teaching skills describe about 83.07% of total variance of educational service quality.

چکیده: پیشرفت جوامع وابستگی انکارناپذیری به سطح آموزش و گسترش کمی و کیفی نظام آموزش عالی دارد. هدف کلی تحقیق حاضر شناسایی و تحلیل مؤلفه‌های تبیین‌کننده کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان رشته‌های کشاورزی دانشگاه اراک بوده است. این تحقیق براساس روش توصیفی (غیر آزمایشی) - پیمایشی به انجام رسیده است. جامعه آماری شامل ۹۰ نفر از دانشجویان رشته‌های کشاورزی در دانشگاه اراک بوده‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای بوده است که روایی آن بر اساس نظر جمعی از اساتید و صاحب‌نظران حوزه مدیریت آموزشی تأیید گردید. برای تعیین میزان پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید ($\alpha=0.84$). داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Spss نسخه ۱۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان داد مؤلفه‌های همدلی اساتید، دسترسی به اساتید، امکانات اداری - آموزشی و مهارت‌های تدریس در مجموع ۸۳/۰۷ درصد کل واریانس کیفیت خدمات آموزشی را تبیین می‌نمایند.

Keywords: Higher Education, Quality of Educational Services, Agricultural Students and Arak University.

واژگان کلیدی: آموزش عالی، کیفیت خدمات آموزشی، دانشجویان رشته‌های کشاورزی، دانشگاه اراک

* دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

** عضو هیأت علمی مجتمع آموزش عالی سراوان، دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول):
(khoshnodifz@gmail.com)

مقدمه

نظام آموزش عالی عهده‌دار وظایف و مسئولیت‌های عمده‌ای 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 موردنیاز بخش‌های مختلف را برای تأمین خودکفایی و رسیدن به توسعه در زمینه‌های مختلف علوم، صنعت، کشاورزی و غیره برعهده دارد. از طرفی دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت خود در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای هستند، به طوری که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت بنیادین شده است (جانسون^۱، ۲۰۰۴).

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت پردازد. شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع ضرورت راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد روشن می‌شود. بر همین اساس، مسأله و چالشی که برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران نظام آموزش عالی با آن مواجه هستند، اطمینان از این موضوع است که دانشجویان پس از فارغ‌التحصیلی، از دانش و توانمندی‌های لازم برای اشتغال برخوردار هستند یا خیر؟ (ریچارد و آدامز^۲، ۲۰۰۶: ۵۴۹-۵۳۵).

پازارگادی (۱۳۷۷) معتقد است که پاسخ این سؤال و سؤالاتی از این قبیل را باید در کیفیت آموزشی حاکم بر دانشگاه‌ها و خدمات آموزشی آنان جستجو نمود. جاسو و همکاران (۲۰۰۴)^۳ کیفیت خدمات آموزشی را این‌گونه تعریف می‌کنند: «کیفیت آموزشی، ویژگی مجموعه‌ای از عناصر در نهاد، فرآیند و ستاده یک 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».

پازارگادی می‌افزاید که برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت آموزش ضروری است. دانشجویان به عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه پیکره اصلی سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف جامعه را در آینده تشکیل می‌دهند و نگرش آنان از آموزش خود، عامل مؤثری برای ایجاد انگیزش و حفظ ارتقای کیفیت و اثربخشی

1. Johnson
2. Richard and Adams
3. Jusoh, et al

آموزش است. دانشجویان مشتریان اصلی دانشگاه‌ها هستند و تعیین ادراک و انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند بر ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی صحنه گذارد.

ذوالفقار و مهرمحمدی بیان می‌دارند که ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزش ارائه شده، نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی به دانشگاه‌ها در مورد عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته و استفاده از اطلاعات به دست آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب دروس با اساتیدی که از شایستگی علمی برخوردارند، در اختیار مسئولان آموزش قرار می‌دهد که می‌تواند بر بهبود کیفیت عملکرد و اثربخش خود از آن بهره‌مند شوند (آراسته و محمودی‌راد، ۱۳۸۲: ۷-۱).

کیفیت آموزش اعضای هیأت علمی در مؤسسات و آموزش عالی ابعاد مختلفی را در بر می‌گیرند از جمله اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان، در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو و سهولت دسترسی به مدیریت گروه به منظور بیان نظرات و پیشنهادهای (پارپالا و لیندبلوم یلانی^۱، ۲۰۰۷). دولات و ری (۲۰۰۵)^۲ در پژوهشی مشابه نشان دادند که ۶۷/۸۰ درصد دانشجویان تسهیلات کتابخانه و آزمایشگاه، ۴۲ درصد تجهیزات تدریس و آموزش، ۵۴/۷ درصد دانش و مهارت‌های فنی آموزشگران و ۵۷/۱۰ درصد طرح درس آموزشگران را مؤلفه‌های اصلی کیفیت خدمات آموزشی می‌دانند.

آکلیک و سمریک (۲۰۰۵)^۳ به این نتیجه رسیدند که از نظر دانشجویان مهم‌ترین ابعاد خدمات آموزشی در یک دانشگاه در ابعاد دسترسی و ارتباط و دوستی و احترام است. همچنین نتایج تحقیق آنها نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین نظرات و دیدگاه‌های دانشجویان دانشکده‌های مختلف در رابطه با ابعاد خدمات آموزشی وجود دارد، ولی این تفاوت با توجه به جنسیت مورد تأیید واقع نگردید.

یافته‌های حاصل از تحقیقات فعلی و همکاران در سال ۱۳۸۹ نشان می‌دهد که عوامل دسترسی به اساتید، کارایی و همدلی اساتید، امکانات اداری - آموزشی، روش تدریس، رفتار احترام‌آمیز استاد، امکانات کتابخانه‌ای، جذابیت ظاهری و رفتار کارکنان آموزش بر کیفیت خدمات آموزش تأثیر می‌گذارند (فعلی و همکاران، ۱۳۸۹).

1. Parpala and Lindblom-ylanne

2. Dulawat and Rai

3. Akkilic and Semerik

شن و همکاران^۱ در سال ۲۰۰۹ مدیریت کلاس، تنظیم مطالب درس و رعایت نظم و پیوستگی در ارائه مطالب، شیوه بیان، تفهیم و انتقال مطالب درسی، استفاده از روش‌های مختلف ارزشیابی، مروری بر درس قبلی و بیان ارتباط درس جدید با مطالب گذشته و مهارت در استفاده از روش‌ها و فنون مختلف در فرآیند یاددهی-یادگیری باید در کیفیت خدمات آموزشی مورد توجه قرار بگیرد.

کیفیت آموزش اعضای هیأت علمی در کلاس ابعاد مختلفی را در بر می‌گیرند که از آن جمله‌اند: احترام به دانشجو، توانایی به چالش کشیدن دانشجویان و تحریک ذهن آنان، سازمان‌دهی درس، مهارت‌های سخنرانی و ارائه مطالب به نحو مناسب (سروانس^۲، ۲۰۰۴: ۳۸۲-۶).

یافته‌های حاصل از تحقیق هنارد و لپرنس - رینگوئت^۳ در سال ۲۰۰۸ نشان می‌دهد که عوامل آشنایی با اصول روان‌شناسی یادگیری، تشویق دانشجویان به مشارکت در فعالیت‌های کلاسی، ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر از جمله عواملی هستند که بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیرگذار خواهند بود.

برای من و همکاران وی معتقدند که سازمان‌دهی کلاس درس، ارائه مناسب مطالب، تعامل، تکالیف، رعایت انصاف در امتحان و احساس موفقیت دانشجویان از جمله موضوعاتی هستند که باید در کیفیت خدمات آموزشی و ارزیابی آن مورد عنایت قرار گیرند (هیل و همکاران^۴، ۲۰۰۳: ۲۰-۱۵).

ویلبرت مکچی، یکی از صاحب‌نظران برجسته آموزش و یادگیری در آموزش عالی معتقد است، اجزاء تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی شامل ارزیابی مؤثر از دانشجویان، بحث و روش‌های پرسش، یادگیری مشارکتی و راهبردهای ارزیابی از سوی همکاران است (آلوز و ویریا^۵، ۲۰۰۶).

نتایج تحقیقات شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی در دانشگاه مدیریت یزد نشان می‌دهند، دسترسی سریع و کافی استادان و دانشجویان به کامپیوتر و اینترنت، معرفی فارغ‌التحصیلان به بازار کار و مشارکت دادن دانشجویان در فعالیت‌های فوق برنامه، گسترش سطوح تحصیلی بالاتر، از جمله کارشناسی‌ارشد و دکتری در رشته‌های مختلف، کافی بودن تعداد

-
1. Shen et al
 2. Sirvanci
 3. Henard and Leprince-Ringnet
 4. Hill et al
 5. Alves and Vieira

کارکنان و اساتید دانشکده و تخصیص زمان مخصوص و کافی برای پاسخ‌گویی به مشکلات و مسائل دانشجویان به وسیله استادان و برقراری ارتباط دانشکده با محیط‌های صنعتی، اداری و آشنا ساختن دانشجویان با این محیط‌ها، ارائه خدمات ویژه به دانشجویان جدیدالورود و زیبا و مناسب بودن چیدمان اتاق‌ها و کلاس‌های دانشکده مهم‌ترین ابعاد تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی اثربخش و با کیفیت است (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷). کیفیت در آموزش به عنوان یک مفهوم چند بُعدی مطرح است که تمامی وظایف و فعالیت‌هایی از جمله برنامه‌های آموزشی، یادگیری، تحقیق، خدمات اجتماعی، ساختمان‌ها، تجهیزات، اساتید و محیط اقتصادی را در بر می‌گیرد (امکلایین و برنافورد^۱، ۲۰۰۷).

وچسلر و شیلدز^۲ در یافته‌های خود در سال ۲۰۰۸ ویژگی‌های خدمات آموزشی را اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی، کارآیی خدمات مشاوره تحصیلی، رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو، ایجاد انگیزه در دانشجو برای مطالعه و تحقیق، انعطاف‌پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید می‌دانند.

کبریایی و همکاران (۱۳۸۴) در تحقیقی تحت عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب، ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان را ملموس بودن خدمات ارائه شده، اطمینان از ارائه خدمات ارائه شده، همدلی اساتید، پاسخگویی اساتید به دانشجویان و تضمین خدمات ارائه شده می‌دانند.

یافته‌های حاصل از تحقیقات محمدی و وکیلی (۱۳۸۸) در بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان نشان داد ابعاد خدمات آموزشی از نظر دانشجویان در ابعاد منابع، تسهیلات و امکانات، کیفیت تدریس، رشد و پیشرفت علمی، مدیریت خدمات آموزشی، برنامه درسی و رضایت کلی از کیفیت خدمات آموزشی خلاصه می‌شود. هدایت و راهنمایی دانشجویان برای انجام دادن فعالیت‌های درسی و انعطاف‌پذیری اساتید در حین پاسخ‌گویی به دانشجویان می‌تواند از عوامل مهم و تأثیرگذار در تعیین کیفیت خدمات آموزشی باشد (شن و همکاران، ۲۰۰۹).

1. Mclaughlin and Bernaford
2. Wechsler and Shields

بحرینی و همکاران (۱۳۹۰) در یافته‌های خود نشان دادند از دیدگاه دانشجویان، بین کیفیت وضع موجود و وضع مطلوب خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد. این ارزیابی منفی از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد پنج‌گانه خدمت مشاهده گردید که نشان می‌دهد خدمات آموزشی در دانشکده مورد مطالعه در همه ابعاد نیازمند ارتقا و بهبود است. بحرینی و همکاران ویژگی‌های خدمات آموزشی را تجهیزات و محیط فیزیکی، تمایل کارکنان به کمک به دانشجویان، حس اعتماد و اطمینان کارکنان برای دانشجویان و روابط اساتید با دانشجویان در کلاس درس می‌داند.

به‌طور کلی می‌توان گفت، نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا، هوشمند و هدف‌مند که با چالش‌های جدیدی روبرو است، دارای دو بُعد کمی و کیفی است. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بُعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون اُفت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، نبود کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت. اکنون که در ایران گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی در حال گذر است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود. لذا پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تحلیل عاملی مؤلفه‌های تبیین‌کننده کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه کشاورزی اراک صورت گرفت. در این راستا، اهداف اختصاصی زیر مدنظر این پژوهش قرار گرفت:

- بررسی ویژگی‌های فردی، تحصیلی پاسخگویان؛
- تحلیل عاملی مؤلفه‌های تبیین‌کننده کیفیت خدمات آموزشی؛
- ارائه راهکارهای اثربخش به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی؛

مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر از نظر ماهیت از نوع پژوهش‌های کمی، از نظر میزان کنترل متغیرها از نوع غیرآزمایشی و از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری تحقیق حاضر را دانشجویان رشته‌های کشاورزی دانشگاه اراک (استان مرکزی) تشکیل می‌دهند. تعداد ۹۰ دانشجو با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اصلی تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بوده است. پس از مرور منابع کتابخانه‌ای، اینترنتی و نیز گفتگو با تعدادی از صاحب‌نظران در این زمینه، متغیرهای شناسایی شده فهرست شد و از پاسخگویان خواسته شد تا اهمیت آن‌ها را ارزیابی نمایند و امتیازی بین ۰ تا ۵ (اصلاً... خیلی زیاد) به آنها اختصاص

دهند. به منظور سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده ۳۲ گویه مورد استفاده قرار گرفت. برای تعیین پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که برای این منظور، تعداد ۳۰ پرسشنامه در مرحله آزمایشی مقدماتی توسط دانشجویان منتخب تکمیل گردید که در نتیجه ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۴ به دست آمد. قابل ذکر است برای احتراز از خطای پیش‌آزمون و پرسشنامه از این افراد در مرحله میدانی استفاده نگردید. روایی صوری پرسشنامه براساس نظر جمعی از اساتید و صاحب‌نظران حوزه مدیریت آموزشی تأیید گردید. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها و گردآوری و ورود داده‌ها به رایانه، با استفاده از نرم‌افزار Spss نسخه ۱۸/۰ از روش تحلیل عاملی از نوع اکتشافی، به عنوان روش تحلیل چند متغیره و هم‌وابسته، برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده بهره گرفته شد.

نتایج و بحث

ویژگی‌های فردی - حرفه‌ای

نتایج به دست آمده در مورد سن پاسخگویان بیانگر آن است که میانگین سن پاسخگویان در حدود ۲۲ سال بوده و بیشینه سن پاسخگویان ۳۴ سال و کمینه آن نیز ۱۸ سال بود. در حدود ۹۳/۳ درصد پاسخگویان مرد و ۶/۷ درصد آنان زن بوده‌اند. براساس نتایج حاصله، ۳۲/۲ درصد پاسخگویان دانشجوی مقاطع تحصیلی کارشناسی‌ارشد و دکتری هستند و ۶۳/۳ درصد پاسخگویان به عنوان بیشترین فراوانی دانشجوی مقطع تحصیلی کارشناسی بوده‌اند. از نظر رشته تحصیلی، ۵/۶ درصد از پاسخگویان رشته علوم و تکنولوژی گیاهان دارویی، ۵/۶ درصد از پاسخگویان رشته علوم دامی، ۲۰ درصد رشته زراعت و اصلاح نباتات، ۱۴/۵ درصد رشته محیط زیست و ۵۴/۳ درصد رشته آبیاری بوده‌اند (جدول ۱).

جدول (۱) توزیع فراوانی پاسخگویان براساس رشته تحصیلی

درصد	فراوانی	رشته تحصیلی
۵۴.۳	۴۹	آبیاری
۲۰	۱۸	زراعت و اصلاح نباتات
۱۴.۵	۱۳	محیط زیست
۵.۶	۵	علوم دامی
۵.۶	۵	علوم و تکنولوژی گیاهان دارویی
۹۰	۹۰	جمع کل

تحلیل مؤلفه‌های تبیین‌کننده کیفیت خدمات آموزشی

به منظور تعیین مناسب بودن داده‌های جمع‌آوری شده برای انجام تحلیل عاملی از ضریب KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. در این پژوهش مقدار KMO برابر با ۰/۸۷۴ به دست آمد و نشان داد که وضعیت داده‌ها برای تحلیل عاملی در حد «خوب» بوده است. مقدار آماره بارتلت نیز برابر با ۳۸۲۶/۲۷۰ به دست آمد که در سطح یک درصد معنی‌دار بود. بنابراین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب بودند (جدول ۲).

جدول (۲) مقدار K.M.O و آزمون بارتلت داده‌های جمع‌آوری شده

سطح معنی‌داری	آزمون بارتلت	KMO
۰/۰۰۰	۳۸۲۶/۲۷۰	۰/۸۷۴

برای تعیین تعداد مؤلفه براساس ملاک کیسر عمل شد. در جدول (۳) تعداد مؤلفه‌های استخراج شده همراه با مقدار ویژه هر یک از آنها، درصد واریانس و درصد تجمعی واریانس مؤلفه‌ها آمده است. مقدار ویژه بیانگر سهم هر مؤلفه از کل واریانس متغیرهاست و هرچه مقدار آن بزرگتر باشد، نشان‌دهنده اهمیت و تأثیر بیشتر آن مؤلفه است. مؤلفه اول بیشترین سهم (۲۸/۸۱۵٪) و مؤلفه چهارم کمترین سهم (۱۳/۳۲۷٪) را در تبیین واریانس کل متغیرها دارند و در مجموع چهار مؤلفه مذکور توانسته‌اند ۸۳/۰۷۲ درصد از واریانس کل متغیرها را برآورد کنند که نشان از درصد بالای واریانس تبیین‌شده توسط این مؤلفه‌هاست. در پژوهش حاضر برای چرخش عامل‌ها از روش واریماکس استفاده شده است. بعد از مرحله چرخش متغیرهایی که مربوط به هر مؤلفه هستند، به صورت ستونی مشخص می‌گردند. نتایج چرخش عامل‌ها در جدول (۴) آمده است.

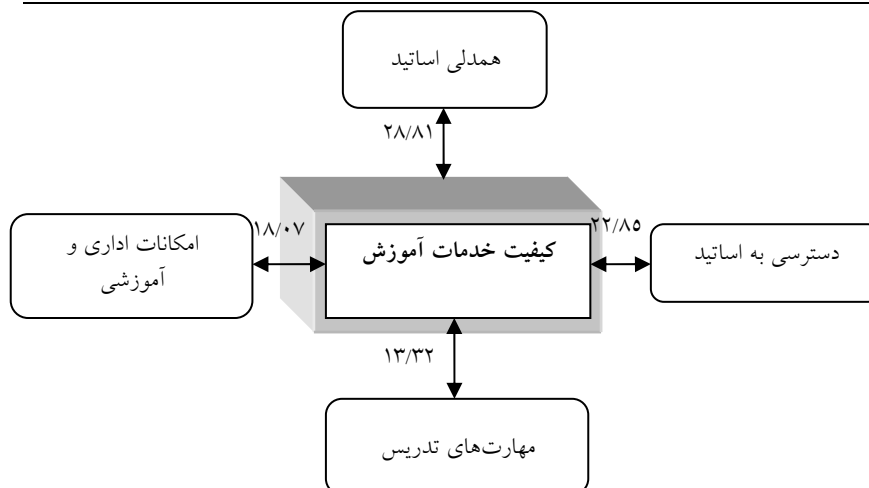
جدول (۳) عامل‌های استخراج شده همراه با مقدار ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تجمعی آن‌ها

مؤلفه‌ها	مقدار ویژه	درصد واریانس مقدار ویژه	درصد تجمعی واریانس مقدار ویژه
اول	۷/۴۹۲	۲۸/۸۱۵	۲۸/۸۱۵
دوم	۵/۹۴۳	۲۲/۸۵۷	۵۱/۶۷۲
سوم	۴/۶۹۹	۱۸/۰۷۴	۶۹/۷۴۵
چهارم	۳/۴۶۵	۱۳/۳۲۷	۸۳/۰۷۲

برای نام‌گذاری مؤلفه‌ها به ماهیت متغیرهای موجود در هر مؤلفه و نیز مهم‌ترین متغیرهای موجود در هر مؤلفه توجه گردید. در جدول (۴) هر یک از عوامل و متغیرهای مربوط به آن عامل همراه بارعاملی و گویه‌های پوشاننده آن‌ها ارائه شده است. مدل مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی در انگاره (۱) آمده است.

جدول (۴) متغیرهای مربوط به هر یک از عوامل و میزان ضرایب به دست آمده از ماتریس دوران‌یافته (عوامل تبیین‌کننده مربوط به کیفیت خدمات آموزشی)

بارعاملی	متغیرها	مؤلفه‌ها
۰/۵۴۶ ۰/۵۵۱ ۰/۶۰۳ ۰/۶۴۳ ۰/۶۶۵ ۰/۶۷۶ ۰/۷۱۱ ۰/۷۱۵	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی کارآیی خدمات مشاوره تحصیلی رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو ایجاد انگیزه در دانشجو برای مطالعه و تحقیق آشنایی با روحیات دانشجویان خود ایجاد فرصت‌های برابر برای یادگیری فراگیران هدایت و راهنمایی دانشجویان برای انجام دادن فعالیت‌های درسی انعطاف‌پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید	همدلی اساتید
۰/۶۲۳ ۰/۶۵۴ ۰/۶۷۳ ۰/۷۵۷	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو سهولت دسترسی به مدیریت گروه برای بیان نظرات و پیشنهادها میزان استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان	دسترسی به اساتید
۰/۵۹۲ ۰/۵۹۸ ۰/۶۶۷ ۰/۸۵۳	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	
۰/۵۳۱ ۰/۶۲۴ ۰/۷۱۳	مدیریت کلاس تنظیم مطالب درس و رعایت نظم و پیوستگی در ارائه مطالب، شیوه بیان، تفهیم و انتقال مطالب درسی استفاده از روش‌های مختلف ارزشیابی	امکانات اداری و آموزشی مناسب
۰/۷۱۹ ۰/۷۲۷ ۰/۷۲۹ ۰/۷۵۰ ۰/۷۵۲ ۰/۸۰۵	مروری بر درس قبلی و بیان ارتباط درس جدید با مطالب گذشته تدریس در مقاطع مختلف تحصیلی مهارت در استفاده از روش‌ها و فنون مختلف در فرآیند یاددهی- یادگیری آشنایی با اصول روانشناسی یادگیری تشویق دانشجویان به مشارکت در فعالیت‌های کلاسی ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	مهارت‌های تدریس



انگاره (۱) مدل مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بدیهی است که کیفیت خدمات آموزشی در هر دانشگاه و مؤسسه آموزش عالی نیازمند فاکتورها و عواملی مختلفی است و ترکیب مناسبی از هر کدام در زمان و مکان مناسب برای این کار از ضروریات است. دانشجویان جامعه آماری از مقاطع و رشته‌های تحصیلی مختلف انتخاب شدند و نتایج تحلیل عاملی نشان داد که در مجموع ۸۳/۰۷۲ درصد واریانس را چهار مؤلفه، همدلی اساتید، دسترسی به اساتید، وجود امکانات اداری و آموزشی مناسب و مهارت تدریس اساتید تبیین می‌نمایند.

مؤلفه اول، همدلی اساتید و اینکه اساتید، توانمندی برقراری ارتباط با دانشجویان را داشته و ضمن آشنایی با روحیات آنان در جهت انگیزه‌مند و راهنمایی نمودن آنها اقدام نمایند، از دید دانشجویان با کیفیت خدمات آموزشی در ارتباط است و مطالعات بسیاری از جمله بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰؛ شفیع رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷؛ سیروانس، ۲۰۰۴؛ چوا، ۲۰۰؛ پراسورامان و همکاران، ۱۹۹۸؛ زفیرپلوس، ۲۰۰۶؛ وچسلر و شیلدز، ۲۰۰۸؛ شن و همکاران، ۲۰۰۹؛ امکلایین و برنافورد، ۲۰۰۷ نیز مؤید اهمیت همدلی اساتید در بهره‌وری و بهبود کیفیت خدمات آموزشی است. در

1. Sirvanci
2. Chua
3. Parasuraman et al
4. Zafiroopoulos

خصوص مؤلفه دسترسی به اساتید و نقش آن در کیفیت خدمات آموزشی، باید گفت که اگر تمامی موارد بالا برای خدمات آموزشی با کیفیت مهیا باشد ولی در روند کار مسائلی چون اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان، در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجوی، سهولت دسترسی به مدیریت گروه برای بیان نظرات و پیشنهادهای و میزان استقبال اساتید از سؤالات دانشجویان رعایت نگردد، کیفیت خدمات آموزشی کاهش می‌یابد. با تبیین حدود ۲۳ درصد واریانس توسط این مؤلفه، دانشجویان نشان دادند که این مورد از اهمیت خاصی برخوردار است. نتایج تحقیقات شفيعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷؛ آدی و برنی^۱، ۲۰۰۷؛ داگلاس^۲ و همکاران، ۲۰۰۶؛ یه^۳، ۲۰۰۸ نیز مؤید این مطلب است.

سومین مؤلفه تأثیرگذار در این مطالعه مؤلفه امکانات اداری و آموزشی با تبیین حدود ۱۸ درصد واریانس است و تأثیرات متغیرهایی چون وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده، وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجوی، مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقات و دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه و... بر کیفیت خدمات آموزشی غیر قابل انکار است و این نتیجه مطابق با نتایج تحقیقات بارنز^۴، ۲۰۰۷؛ کبریایی و همکاران، ۱۳۸۴؛ وکیلی و محمدی، ۱۳۸۸؛ فیرداوس^۵، ۲۰۰۶ و یه، ۲۰۰۸ است.

در این مطالعه آخرین مؤلفه با تبیین ۱۳/۳۲ درصد واریانس و با توجه به متغیرهای شکل‌دهنده آن، مهارت‌های تدریس نام گرفته است که نشان‌دهنده ضرورت برخورداری اعضای هیأت علمی از مهارت‌های مدیریت کلاس، تنظیم مطالب درس و رعایت نظم و پیوستگی در ارائه مطالب، شیوه بیان، تفهیم و انتقال مطالب درسی، استفاده از روش‌های مختلف ارزشیابی، مروری بر درس قبلی و بیان ارتباط درس جدید با مطالب گذشته، تدریس در مقاطع مختلف تحصیلی، مهارت در استفاده از روش‌ها و فنون مختلف در فرآیند یاددهی - یادگیری، آشنایی با اصول روان‌شناسی یادگیری، تشویق دانشجویان به مشارکت در فعالیت‌های کلاسی و ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر است. این مؤلفه ضمن تأیید مطالعاتی که پیش از این صورت گرفته، نشان داد که در شرایط ایران نیز از دید

1. Adee and Bernie

2. Douglas

.Yeigh 7

4. Barnes

5. Firdaus

دانشجویان، نقش مهارت تدریس بسیار تعیین کننده است. نتایج مطالعات لوپز^۱، ۲۰۰۵؛ ساهنی و همکاران^۲، ۲۰۰۶؛ سیروانس^۳، ۲۰۰۴؛ هیل و همکاران، ۲۰۰۳؛ وکیلی و محمدی، ۱۳۸۸؛ شن و همکاران، ۲۰۰۹؛ هنارد و رینگوئت، ۲۰۰۸ نیز تأییدکننده این نتیجه تحقیق است.

بر مبنای یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌گردد، با اصلاح و تعدیل برنامه‌ها و ساختار آموزشی دانشگاه و حرکت به سمت ساختار آموزشی نوین و متناسب با نیازها و انتظارات دانشجویان و جامعه که از ویژگی‌های برجسته آن، اهمیت و اهتمام اعضای هیأت علمی در ارتباط بیشتر و هم‌سوتر با دانشجویان، استفاده از شیوه‌های مناسب تدریس که بر کاوش و تأمل دانشجویان نسبت به موضوعات آموزشی تأکید می‌نماید، انعطاف‌پذیری و اختصاص زمان مناسب و معین برای مراجعه دانشجویان به اساتید راهنما و مشاور، زمینه مناسب به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی فراهم شود. همچنین مدیران و رؤسای دانشگاه‌ها با در نظر گرفتن زمینه‌های تقویت‌کننده کیفیت آموزشی، با تدوین استراتژی‌ها و برنامه‌های مناسب، خدمات رفاهی - حمایتی مناسب از جمله فراهم نمودن پرسنل خدماتی مناسب، امکانات آزمایشگاهی و مزرعه، ارائه و تأمین بودجه و اعتبار لازم برای امور آموزشی، فضای فیزیکی مناسب برای مطالعه و یادگیری دانشجویان، زمینه بهبود و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم نمایند.

1. Lopez
2. Sahney et al
3. Sirvanci

منابع

- آراسته، حمیدرضا و محمودی‌راد، مریم (۱۳۸۲). آموزش مؤثر؛ رهیافتی بر مبنای ارزیابی تدریس به وسیله دانشجویان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی سمنان (ویژه‌نامه آموزش پزشکی)*، ۵: ۱-۷.
- بحرینی، مسعود؛ مؤمنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علیرضا؛ قدسی، سحر و هاشمی، سیدمحسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی؛ فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندانپزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۷): ۶۸۵-۶۹۵.
- پازارگادی، مهرنوش (۱۳۷۷). پیشرفت‌های بین‌المللی درباره ارزیابی کیفیت در آموزش عالی. *رهیافت*، ۱۸ (۱۸): ۲۹-۴۳.
- شفیعی رودپشتی، میثم و میرغفوری، سید حبیب‌اله (۱۳۸۷). تشخیص و رتبه‌بندی فاکتورهای تأثیرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی در آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشکده مدیریت دانشگاه یزد). *مجله علمی-تحقیقی آموزش عالی*، ۱ (۲): ۶۷-۹۳.
- فعلی، سعید؛ بیگلری، نگین و پزشکی‌راد، غلامرضا (۱۳۸۹). تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده. *مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، ۳ (۱۱): ۲۵-۳۴.
- کبریایی، علی؛ رودباری، مسعود؛ رخشانی‌نژاد، مالک و میرلطفی، پرویزرضا (۱۳۸۴). ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. *مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان (طیب شرق)*، ۷ (۲): ۱۳۹-۱۵۸.
- محمدی، علی و وکیلی، محمدمسعود (۱۳۸۸). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت. *دو فصلنامه توسعه آموزش در علوم پزشکی زنجان*، ۲ (۳): ۴۸-۵۹.
- Adee, A. & Bernie, O. (2007). Exploring graduates' perceptions of the quality of higher education. *Journal of Australian Association for institutional Research*, 3 (1).
- Akkilic, E. M. & Semeric, C. (2005). The measurement of customer satisfaction in education services marketing, *Pakistan Journal of Social Science*, 3 (8): 997-1001.

- Alves, A. R. & Vieira, A. (2006). The SERVQUAL as a marketing instrument to measure services quality in higher education institutions. *Poland; Second International Conference*, 2006.
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18 (3-4): 31-313.
- Chua, C. (2004). *Perception of quality in higher education. Australia: AUQA Occasional Publication*; 2004.
- Douglas, A. & Douglas, J. (2006). Campus spies? Using mystery students to evaluate university performance, *Journal of Educational Research*, 48 (1): 111-119.
- Dulawat, S. M. & Rai, S. R. (2005). Satisfaction level of student as a total for performance measurement. *Indore International Seminar on Strategic Role of HRM in new millennium*, IPS Academy.
- Hill, Y.; Lomas, L. MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education, *Quality Assurance Educ*, 1 (11): 15-20.
- Henard, F. & Leprince-Ringnet, S. (2008). The path to quality teaching in higher education.
- Johnson, R. (2004). Assessment requirement practices and rational in accredited Baccalaureate Degree Programs. Retrieved from <http://lib.umi.com.dissertation/fuulcit/9524039/>.
- 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/>.
- 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): 34-321.
- Mclaughlin, H. J. & Burnford, G. E. (2007). Re-thinking the basis for high quality teaching: teacher preparation in communities. *Handbook of teacher education*, 331-342.
- Parasuraman A.; Zeithaml, V. & Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-40.
- Parpala, A. & Lindblom-ylanne, S. (2007). University teacher's conceptions of good teaching in the unit of high-quality education. *Journal of Studies in Educational Evaluation*, 33 (3-4): 355-370.
- Richard, E. & Adams, J. N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education, *Journal of Assess Evaluation High Education*, 31 (5): 535-549.

- Sahney, S. D.; Banwet, K. & Karunes, S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis, *Total Qual Manag*, 17 (2): 265-85.
- Shen, J.; Gerard, L. & Bowyer, J. (2009). Getting from here to there: the roles of policy makers and principles in increasing science teacher quality. *Journal of Science Teacher Education*, 21: 283-307.
- Sirvanci, M. B. (2004). Critical issues for TQM implementation in higher education, *The TQM Magazine*, 16 (6): 382-386.
- 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.
- Yeigh, T. (2008). Quality teaching & professional learning uncritical reflections of a critical friend. *Australian Journal of Teacher Education*, 33 (2).
- Zafiropoulos, C. (2006). Students' attitudes about educational service quality, *The Cyprus Journal of Sciences*, 4: 13-23.