

## بررسی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان دوره‌های

### تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز<sup>۱</sup>

آزاده کرد زنگنه<sup>۲</sup>

ام‌البین صابر<sup>۳</sup>

مریم صابر<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۸/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۲/۰۳

#### چکیده:

هدف از مقاله حاضر، بررسی وضعیت کیفی دوره‌های تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بود. تحقیق انجام‌گرفته از نوع توصیفی هست. بدین منظور ۲۴۰ نفر از دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی از دانشگاه شیراز با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند که ۱۸۰ نفر از آن‌ها را دانشجویان کارشناسی ارشد و ۶۰ نفر را دانشجویان دکترا شامل شدند. پرسش‌نامه‌ی مورد استفاده در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ی مورد استفاده‌ی بلوچ‌زهی (۱۳۸۹) بر اساس ابعاد مقیاس سرکوال بود که پایایی آن با استفاده از روش آماری آلفای کرونباخ ۰/۹۰، گزارش شده است. روایی پرسش‌نامه با استفاده از روش روایی صوری و پایایی آن از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹، محاسبه گردید. کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بر اساس پنج بعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی مورد بررسی قرار گرفت. عمده‌ترین یافته‌های این پژوهش عبارت‌اند از: وضعیت کیفیت دوره‌های تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا در سطح مطلوب و مورد انتظاری نبوده است و میانگین بعد ملموسات و همدلی از سایر مؤلفه‌ها بالاتر بوده است. یافته‌های دیگر نشان داد که بین دو گروه علوم انسانی و غیر علوم انسانی تفاوت معناداری وجود داشته و دانشجویان

<sup>۱</sup> - برگرفته از پژوهش آزاد در دانشگاه شیراز در سال ۱۳۹۱

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز azadehkordzangeneh@yahoo.com

<sup>۳</sup> - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز saber.omolbanin@yahoo.com

<sup>۴</sup> - کارشناس زبان و ادبیات فارسی اداره آموزش و پرورش اقلید

علوم انسانی کیفیت خدمات ارائه شده را در حد مطلوب تری دانسته اند که این تفاوت در بعد همدمی از سایر ابعاد بارزتر بوده است. همچنین تفاوت در بین دانشکده ها نیز وجود داشته به طوری که دانشجویان دانشکده حقوق و علوم سیاسی و دانشجویان دانشکده کشاورزی به ترتیب بیشترین و کمترین رضایت را از وضعیت موجود داشته اند. اما یافته های دیگر پژوهش نشان داد که بین دانشجویان دختر و پسر و همچنین بین دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا در بیان وضعیت کیفی تفاوت معناداری وجود ندارد.

### واژگان کلیدی:

کیفیت، تحصیلات تکمیلی، دانشگاه شیراز

## مقدمه

آموزش عالی در فرهنگ و تمدن پویای ایرانی و اسلامی از قدمت و نمای شایسته‌ای برخوردار است و می‌تواند یکی از ارکان اصلی خیزش به سمت جهانی‌شدن به شمار شود. اهمیت این نظام در آن است که تربیت‌کننده‌ی افرادی است که باید در توسعه کشورها نقش اصلی را ایفا کرده و گردانندگان چرخه پیشرفت آن‌ها باشند. لذا ضروری به نظر می‌رسد که اهداف آموزشی و پژوهشی آموزش عالی منطبق با نیازهای کشورها باشد و از آنجاکه تقویت نظام آموزش عالی هر کشور یکی از مهم‌ترین وظایف دولت‌هاست. از این رو آن‌ها بالاترین انرژی خود را صرف توسعه علم و تحقیق می‌کنند تا به جایگاه برتر علمی دست یابند (جعفری و همکاران، ۹۰). بالدرستون بر این اعتقاد است که آموزش عالی به‌عنوان اصلی‌ترین نهاد توسعه‌دهنده منابع انسانی، در مسیر دستیابی به توسعه پایدار مبتنی بر ملاحظات جهانی‌شدن، نقش حساسی را بر عهده دارد. (دوماس و هنجانس، ۲۰۱۰، نقل از کرمی و همکاران، ۹۱). مشخصه‌ی مهم آموزش عالی در چهار دهه گذشته، گسترش سریع مؤسسات آموزش عالی در کشورهای درحال‌توسعه، از جمله کشور ما بوده است. به‌واقع، آموزش عالی معرف نوعی مهم از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های موردنیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه‌جانبه کشور کمک می‌کند بنابراین، آموزش عالی نقش غیرقابل‌انکاری در پیشرفت جوامع و بخصوص سازمان‌ها به عهده دارد (بارون، ۲۰۰۰). به عقیده‌ی بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه‌های اصلی آن به حساب می‌آید. یکی از چالش‌های فراروی دانشگاه‌های هزاره‌ی جدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه‌های ذینفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند. دانشگاه‌ها از جمله مهم‌ترین نظام‌های اجتماعی هستند و رشد و توسعه سایر نظام‌ها به کیفیت آن وابسته است. لذا بهبود کیفیت آن یکی از دغدغه‌های روزمره کشورها و نظام‌های دانشگاهی تبدیل شده است. امروزه موضوع بهبود کیفیت آموزش‌های دانشگاهی جزء لاینفک گفتارهای سیاسی و اداری کارگزاران مرتبط با مدیریت آموزش عالی کشور است. بی‌آنکه توجهی اساسی به مفهوم کیفیت و سازوکارهای

1. Dumas, A, Hanchans

2. Baron

لازم برای بهبود آن شده باشد. رونتویولو، کیفیت را مفهومی چندبعدی می‌داند که از بخش صنعت و خدمات وارد آموزش عالی شده است و بنا به نیت دولت‌ها، معلمان و دانشجویان به ابعاد متفاوت آموزشی و پژوهشی، محتوای آموزش و... مربوط می‌شود (یمنی، ۱۳۸۷). اما نبود تعریف واحد از کیفیت تلاش‌های مربوط به کیفیت را متوقف نکرده است. کیفیت آموزش عالی، دستور کار اصلی آموزش عالی کشورهای سراسر دنیا شده است. بافت متغیر و متحولی که آموزش عالی را محصور کرده است، تضمین کیفیت آموزش عالی را به یکی از دغدغه‌های ملی مبدل ساخته است. تمامی نظام‌های اجتماعی جهت حفظ و بقاء خود و حفظ رقابت در دنیای متغیر امروزی ناگزیر از بهبود کیفیت هستند، چون که کیفیت با توجه به نیازهای جامعه و مخاطب تعریف می‌شود و این نیازها و تقاضاها همواره در حال تغییرند، لذا لازم است جهت تطابق با آن‌ها تمامی نظام‌ها به بهبود کیفیت خود بپردازند (زین‌آبادی، ۱۳۸۲ نقل در بلوچزی، ۱۳۸۹). در تعریف مفهوم کیفیت می‌توان گفت مجموعه ویژگی‌هایی از قبیل استاندارد بودن، بی‌عیب و نقص بودن، ترکیب مناسب و با قواره بودن، دوام و پایداری مطلوب، اثرات سازنده و غیره ..... یک کالا یا خدمات که به آن توانایی می‌دهد تا بتواند نیازهای بیان‌شده از قبیل رضایت مشتری و ... را تأمین نماید. مجموعه ویژگی در اشیاء و خدمات مختلف متفاوت است. آنچه مسلم است، کیفیت فقط مخصوص تولید یک کالای فیزیکی نیست بلکه ارائه هر نوع خدمات آموزشی، اداری، رفاهی و ... نیز در فرایند کیفیت قرار می‌گیرد. (سلطانی، ۸۳ به نقل از بریمانی ۹۰). کیفیت خدمات به‌طور کلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی و موسسات آموزشی به‌طور اخص بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت در زمینه‌ی ویژگی‌هایی مانند لمس ناپذیری، همزمانی و عدم تجانس است. کیفیت مفهومی است پیچیده، پویا و چندبعدی که اغلب تعریف آن، تابع مجموعه‌ای از عوامل و شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است.

پاراسورامان و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده‌اند. خدمات آموزشی باید به‌گونه‌ای ارائه شود تا فراگیران احساس کنند که در یک محیط امن قرار دارند و بدین گونه، آمادگی روانی آن‌ها برای یادگیری بیشتر فراهم گردد (جترا، ۲۰۰۰). مدیریت بر سازمان‌های آموزشی از

<sup>۱</sup>Gunter

حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این سازمان‌ها با انسان سروکار دارند و در حال پرورش دادن آن‌ها برای تبدیل شدن به انسان‌های مبتکر، خلاق و آگاه هستند که نقشی استراتژیک را در جوامع ایفا می‌کنند (مورگان<sup>۱</sup>، ۱۹۸۴). برای رسیدن به یک دانشگاه مطلوب و جلب رضایت دانشجویان، نیاز است خدمات ارائه شده توسط دانشگاه به طور مطلوب تری ارائه گردد و کارکنان و مسئولین امور دانشگاه توجه بیشتری را نسبت به چگونگی ارائه خدمات داشته باشند. در این راستا، وظایف مدیران آموزشی را در شش گروه طبقه‌بندی کرده‌اند این شش گروه شامل: برنامه آموزشی و تدریس، امور فراگیران، امور کارکنان، روابط سازمان آموزشی با اجتماع، تسهیلات و تجهیزات آموزشی، امور اداری و مالی، می‌باشد (علاقه بند، ۱۳۸۸).

از جمله تعریف‌هایی که از کیفیت در آموزش عالی شده است، تعریف شبکه بین‌المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی است. این شبکه در کنفرانس سال ۱۹۹۳ دو تعریف از کیفیت آموزش عالی داده است:

۱- کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین شده.

۲- کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با رسالت، هدف و انتظارات یاران آموزشی (منظور افراد ذی‌ربط، ذی‌نفع و ذی‌علاقه در امور دانشگاهی است از جمله هیئت علمی، مسئولان دانشگاهی، دانشجویان، قانون‌گذاران و امثال آن). (یمینی دوزی، ۱۳۸۷).

کیفیت در آموزش عالی یک نقطه ثابت و ایستا نیست بلکه، یک حرکت، هدف استراتژیک و مفهوم چندبعدی است که می‌بایست تمام کارکردها و فعالیت‌ها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقشار جامعه و دانشگاه را در برگیرد (بریمانی، ۱۳۹۰). در بین دوره‌های مختلف آموزش عالی، تحصیلات تکمیلی دارای نقش و منزلتی والاتر است، چون‌که، وظیفه تربیت نیروی انسانی متخصص در عرصه آموزش، پژوهش و خدمات را بر عهده دارد. در سال‌های اخیر رشد تحصیلات تکمیلی در ایران روندی رو به رشد داشته و اکنون بعد کیفی آن مورد توجه سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران نظام آموزش عالی ایران است (نیلی، ۲۰۰۵، نقل در بلوچزی، ۱۳۸۹). بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی

<sup>۱</sup>.Morgan

به منظور هدر نرفتن سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام-های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است.

### پیشینه تحقیق

معانی متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش‌های مختلف برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی شده است. طی سال‌های گذشته، پژوهشگران دانشگاهی، کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک‌بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، درحالی‌که مقیاس‌های تک‌بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست. امروزه با توجه به گستره تحولات جهانی، سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی به فکر یافتن روش‌هایی به منظور افزایش بهره‌وری، استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود و جذب بیشتر دانشجویان هستند. در این میان روش‌هایی می‌توانند موفقیت سازمان‌ها را تضمین نمایند که بتوانند خواسته‌های مشتریان را تشریح کرده و آن‌ها را در طراحی محصول یا خدمت لحاظ کنند. روش شناخته‌شده «کیفیت خدمات»<sup>۱</sup> که برای شناخت صحیح مشتریان و درک نیازهایشان بسیار مفید است، در چند سال اخیر در بسیاری از سازمان‌های تولیدی و خدماتی از جمله نظام آموزش عالی به نحو احسن به کاررفته و کارایی خود را نشان داده است. این روش که یک مقیاس چندبعدی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات است در مدل‌های مختلفی طراحی شده است (پاک‌سرشت، ۱۳۶۸؛ بازارگادی، ۱۳۷۷؛ یمنی، ۱۳۸۰؛ بازرگان، ۱۳۸۶؛ مهرعلی زاده، ۱۳۸۸؛ پارسورامان و همکاران، ۱۹۸۸؛ هوی و همکاران، ۲۰۰۰، نقل در بلوچزهی ۱۳۸۹).

نتایج حاصل از تحقیق بریمانی و همکاران (۱۳۹۰) در مورد «بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی در دوره تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مازندران» نشان می‌دهند، عوامل روش تدریس هیئت‌علمی، سازمان‌دهی محتوای آموزشی، تجهیزات و امکانات دانشگاه، وضعیت دانشجو و هیئت‌علمی در بهبود کیفیت آموزش عالی مؤثر هستند. مهرعلی‌زاده (۸۸) پژوهشی تحت عنوان «جنبش کیفیت‌گرایی در آموزش عالی به‌سوی الگوی جامع از مدیریت کیفیت» نشان می‌دهد که معنی «کیفیت» با غلبه بر الگوهای تجاری در آموزش عالی تغییر ماهیت داده است. ثانیاً، الگوهای کنونی کیفیت مبتنی بر دنیای

۱. Services Qaulity

صنعت ارزش‌های اساسی و بنیادی آموزش عالی را نادیده گرفته است. محمودی و همکاران (۱۳۸۷)، مقاله‌ای تحت عنوان «ارزشیابی تجربه‌آموزشی اساتید از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی» به این نتیجه رسیده‌اند دانشجویان عملکرد آموزشی اعضای هیئت‌علمی دانشکده را مطلوب ارزیابی نمودند. از نکات مثبت ایشان داشتن حسن خلق، برنامه‌ریزی مؤثر و تسلط علمی به موضوع درسی است. بلوچزهی (۱۳۸۹) تحقیقی باهدف « بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ با استفاده از مقیاس سرکوال (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی) » انجام داده است نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که اختلاف کیفیت مشاهده‌شده بین دانشجویان ارشد در چهار بعد، دکتری در سه بعد و همچنین هیئت‌علمی در چهار بعد معنی‌دار است. همچنین اختلاف کیفیت مشاهده‌شده بین دانشجویان ارشد، دکتری و هیئت‌علمی معنی‌دار است. یمنی دوزی و بهادری حصار (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان «بررسی مقایسه‌ای برخی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزشی دانشگاهی در دوره‌های کارشناسی ارشد از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد دانشکده‌های علوم و فنی مهندسی دانشگاه شهید بهشتی و صنعتی شریف» انجام داده‌اند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که ملاک‌های مورد عمل در گزینش استاد، ملاک‌های مورد عمل در گزینش دانشجو، چگونگی تدریس، چگونگی سازمان‌دهی محتوی، چگونگی آرایش فضای کلاسی، و چگونگی ارزشیابی کلاسی تأکید داشتند. دانشجویان کارشناسی ارشد بیشتر به چگونگی تدریس، سازمان‌دهی محتوای آموزشی و بعدازآن چگونگی آرایش فضای آموزشی و چگونگی ارزشیابی کلاسی توجه داشتند. زوار و همکاران (۱۳۸۶) مطالعه‌ای باهدف «ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی شامل بعد ملموسات، بعد قابلیت اطمینان، بعد پاسخگویی، بعد تضمینی، و بعد همدلی دانشگاه پیام نور» نشان می‌دهند که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مؤلفه‌ها و ابعاد الگو منفی است و آزمون t در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است و این نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند و در ضمن، میانگین کل ادراک دانشجویان ۲/۶۸ درصد (زیر متوسط) و انتظار آن‌ها ۴/۴۴ درصد (بالای زیاد) است. (سارا پاکاریان، ۱۳۷۸). مطالعه‌ای در مورد بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی نیز نشان داد که شیوه‌های گزینش

هیئت علمی و دانشجویان نوع و چگونگی ارزشیابی از عملکرد اعضای هیئت علمی، شیوه‌های تدریس و ارزشیابی تحصیلی، عملکرد مدیران در سطوح مختلف دانشگاهی، محتوای کمی و کیفی برنامه‌های درسی و همچنین وضعیت کمی و کیفی کتابخانه‌ای در کیفیت آموزشی تأثیر دارد و می‌تواند منجر به افزایش یا کاهش سطح آن گردد.

مطالعه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشان داد که از نظر دانشجویان تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه خدمت در زمینه‌های تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان و بعد فیزیکی و ملموس وجود داشته و اکثریت دانشجویان (۸۱/۶ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند (کبریایی و رودباری، ۸۴). در دانشگاه علوم پزشکی قزوین نیز خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان مامایی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده است (جورابچی، ۱۳۸۱) این در حالی است که فراهم نمودن امکانات موردنیاز دانشجویان و افزایش سطح رضایت آنان موجب آرامش آنان می‌گردد که در درازمدت اثرات مطلوبی را برای جامعه به دنبال خواهد داشت (جورابچی، ۱۳۸۱). لوئیز ادموندو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) تحقیقی تحت عنوان «انطباق و کاربرد مقیاس سرکوال شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری)، و بعد همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحیات آن‌ها به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است) در آموزش عالی» انجام داد. هدف این پژوهش «تطبيق مقیاس سرکوال به فعالیت خدمات آموزش عالی و ارائه نتایج کاربردی آن برای برنامه‌ریزی مهندسی تولید در دانشگاه ایالتی سائوپائولو، کالج بائورو» بود. با توجه به نتایج تحقیق میزان رضایت دانشجویان در بعد ملموسات از ابعاد دیگر خدمت بیشتر است و ابعاد تضمین، قابلیت اطمینان، همدلی و پاسخگویی به ترتیب از نظر میزان رضایت در رتبه‌های بعدی قرار دارند. جلینا لگسویچ<sup>۲</sup> (۲۰۰۹)، تحقیقی تحت عنوان «شکاف کیفیت خدمات آموزشی شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه

<sup>۱</sup>. Luiz Edmundo

<sup>۲</sup>. jelena legcevic

خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری)، و بعد همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحیات آن‌ها به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است) از دیدگاه دانشجویان در دانشکده حقوق دانشگاه استراس مایر در کرواسی انجام داد. نتایج نشان داد که در هریک از ابعاد پنج‌گانه سرکوال شکاف منفی کیفیت وجود دارد. کمترین و بیشترین شکاف منفی کیفیت مربوط به بعد قابلیت اطمینان و همدلی بودند.

با نظر به پیشینه پژوهشی مشخص می‌شود که پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، نشان می‌دهند در سال‌های اخیر، در ایران تحصیلات تکمیلی روندی روبه رشد داشته است، با توجه به رشد کمی تحصیلات تکمیلی، کیفیت آن اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند و بایستی این امر مورد توجه مسئولین و سیاست‌گذاران آموزش عالی قرار بگیرد. در صورتی که کیفیت مطلوب نباشد آینده علمی و فنی کشور اطمینان‌بخش نخواهد بود. کیفیت پایین همچنین به فقر نیروی انسانی متخصص و ماهر می‌انجامد و در نتیجه اهداف برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور با مشکلات عمده‌ای مواجه می‌شود و این امر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی را زیر سؤال می‌برد، چون که تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر جهت رشد و توسعه کشور را بر عهده دارد. نکته قابل توجه اینکه پژوهشی به مشخص کردن وضعیت مطلوب کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز صورت نگرفته است. لذا لزوم انجام پژوهشی که بتواند تصویری از وضعیت مطلوب کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز در اختیار مسئولین و سیاست‌گذاران آموزش عالی قرار گیرد، احساس می‌شود. دانشگاه شیراز از جمله دانشگاه‌های بزرگ و معتبر کشور است و برای تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر در بخش‌های مختلف هر ساله در رشته گرایش‌های مختلف کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان زیادی را پذیرش می‌کنند. به عبارتی، درصدی از دانشجویان مقطع تحصیلات تکمیلی کشور، در این دانشگاه تحصیل می‌کنند که انتظار می‌رود همگام با رشد کمی، شاهد رشد کیفی در سطح تحصیلات تکمیلی نیز باشیم. و همچنین در یک دانشگاه از جمله دانشگاه

شیراز هر دانشجو چند سال به طور شبانه روز طیف گسترده‌ای از خدمات را از دانشگاه دریافت می‌کند. بنابراین، ارضای این نوع از دانشجویان مستمر، امری حیاتی و مهم است و این مسئله به این معنی است که بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت محیط‌های آموزشی مسئله‌ای حیاتی و مهم است هر چه کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله این دانشگاه‌ها بهبود یابد، باعث می‌شود تا کیفیت خروجی‌های آن‌ها که معمولاً فارغ‌التحصیلان هستند، افزایش یابد، اثرات این بهبود کیفیت به سرتاسر جامعه تسری می‌یابد. در نتیجه آن بهبود کیفیت در تمامی بخش‌های جامعه، نهادینه می‌شود. از معروف‌ترین طبقه‌بندی‌های کیفیت، الگوی پنج عاملی پاراسورامان<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۸) است که انتظارات و ادراکات مشتریان را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری می‌نماید. این ابعاد شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان برای القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری)، و بعد همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحیات آن‌ها به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است) است. بنابراین، توجه به امر کیفیت در این دانشگاه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. پژوهش حاضر باهدف بررسی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز انجام گرفته است. کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بر اساس پنج بعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس همین پنج بعد فرضیات پژوهش مطرح می‌گردد:

### هدف کلی

هدف کلی مقاله‌ی حاضر، بررسی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا در دانشگاه شیراز است.

<sup>۱</sup>. Parasuraman

## فرضیات تحقیق

از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز

- ۱- با توجه به بعد ملموسات در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
- ۲- با توجه به بعد قابلیت اطمینان در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
- ۳- با توجه به بعد پاسخگویی در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
- ۴- با توجه به بعد امنیت در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
- ۵- با توجه به بعد همدلی در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
- ۶- با توجه به کل ابعاد در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

## روش‌شناسی تحقیق

### روش تحقیق

با توجه به ماهیت پژوهش و هدف آن، روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی است.

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه‌ی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز است که در سال

۹۲-۱۳۹۱ مشغول به تحصیل بوده‌اند. برای نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. به این منظور از بین دانشکده‌های دانشگاه، ۳ دانشکده علوم انسانی (شامل دانشکده‌های علوم تربیتی و روانشناسی، اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، حقوق و علوم سیاسی) و ۳ دانشکده غیر علوم انسانی (شامل دانشکده‌های مهندسی، علوم و کشاورزی) به صورت تصادفی ساده برگزیده شد. جمع کل نمونه ۲۴۰ نفر بود که ۱۸۰ نفر را دانشجویان کارشناسی ارشد و ۶۰ نفر را دانشجویان دکترا شامل شدند. در هر دانشکده به طور مساوی به ۴۰ نفر از دانشجویان پرسشنامه داده شد که ۳۰ پرسشنامه در هر دانشکده به دانشجویان کارشناسی ارشد و ۱۰ پرسشنامه به دانشجویان دکترا داده شد. در جدول ۱- فراوانی و درصد نمونه‌ی تحقیق آورده شده است.

## ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه‌ی به‌کاررفته شده، توسط بلوچزی (۱۳۸۹) بر اساس ابعاد مقیاس سرکوال ساخته شده که تعداد سؤالات این پرسشنامه ۳۳ سؤال بوده است که بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای در اختیار آزمودنی‌های مطالعه قرار گرفت. سؤالات پرسشنامه در زمینه کیفیت خدمات مربوط به تحصیلات تکمیلی (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت و همدلی) تهیه و تدوین گردید.

جدول شماره (۱) توصیف نمونه تحقیق

توصیف نمونه برحسب	گزینه	فراوانی	درصد
دانشکده	علوم تربیتی و روانشناسی	۴۰	۱۶٫۷
	اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی	۴۰	۱۶٫۷
	حقوق و علوم سیاسی	۴۰	۱۶٫۷
	علوم	۴۰	۱۶٫۷
	مهندسی	۴۰	۱۶٫۷
	کشاورزی	۴۰	۱۶٫۷
مقطع تحصیلی	دکترا	۶۰	۲۵
	کارشناسی ارشد	۱۸۰	۷۵
جنسیت	مرد	۱۶۵	۶۸٫۸
	زن	۷۵	۳۱٫۲
گروه	علوم انسانی	۱۲۰	۵۰
	غیرعلوم انسانی	۱۲۰	۵۰

## روایی و پایایی ابزار تحقیق

ضریب پایایی این پرسشنامه به استناد بلوچزی (۱۳۸۹) در نتیجه محاسبه آلفای کرونباخ  $0.90$  است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ی مورد استفاده در این تحقیق، بر اساس نظرات ۵ تن از اعضای هیئت علمی متخصص در زمینه‌ی مورد نظر در دانشگاه شیراز و همچنین تعدادی از کارشناسان آموزشی، مورد بررسی قرار گرفت که بعد از انجام تغییراتی در محتوی و تقدم و تأخر سؤالات، به تأیید آنان رسید. در ضمن با نظر متخصصان نقطه‌ی برش،  $0.3/5$  تعیین شده است. اعتبار بر اساس آلفای کرونباخ در پرسشنامه‌ی مذکور  $0.89$  تعیین گردید. تجزیه و تحلیل

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss محاسبه گردید. در سطح آمار توصیفی از مشخصه‌هایی نظیر میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از آزمون‌های t تک متغیره، t دوگروهی مستقل و آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شده است.

### یافته‌های تحقیق

در بررسی اطلاعات توصیفی از کیفیت تحصیلات تکمیلی نتایج به دست آمده نشان داد که به طور کلی، میانگین کیفیت تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت ۲/۵۱ از ۵ بوده است. ملموسات با میانگین ۲/۷۷ و قابلیت اطمینان با ۲/۳۲ به ترتیب بیشترین و کمترین نمره بودند. اطلاعات توصیفی مربوط به مؤلفه‌ها در جدول ۲- آمده است.

جدول شماره (۲) یافته‌های توصیفی کیفیت تحصیلات تکمیلی

مؤلفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
ملموسات	۲۴۰	۲/۷۷	/۸۳
قابلیت اطمینان	۲۴۰	۲/۳۲	/۶۴
پاسخگویی	۲۴۰	۲/۴۳	/۸۰
امنیت	۲۴۰	۲/۴۸	/۶۵
همدلی	۲۴۰	۲/۶۴	/۵۹
کیفیت تحصیلات تکمیلی	۲۴۰	۲/۵۱	/۳۲

در زیر به ارائه‌ی یافته‌ها بر اساس فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود. لازم به ذکر است جهت آزمون فرضیه‌های

« ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ و ۶ » از t-test یک گروهی با شاخص مطلوب فرضیه‌ی تحقیق (test ۳/۵) value =

استفاده شد. از آنجاکه امتیاز هر سؤال تحقیق از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده است. بنابراین با نظر متخصصان، سطح مطلوب ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت، همدلی و کل جنبه‌ها (کیفیت تحصیلات تکمیلی) در این تحقیق «۳/۵» در نظر گرفته شده است. خلاصه‌ی یافته‌های مربوط به فرضیات پژوهش در جدول ۳- آمده است:

جدول ۳- میانگین، انحراف معیار و آزمون t مؤلفه‌های کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگین‌ها	t	df درجه آزادی	P سطح معنی داری
ملموسات	۲۴۰	۲/۷۷	۰/۷۳	-۰/۷۳	-۱۵/۳۷	۲۳۹	۰/۰۰۱
قابلیت اطمینان	۲۴۰	۲/۳۲	۰/۶۴	-۱/۱۸	-۲۸/۳۳	۲۳۹	۰/۰۰۱
پاسخگویی	۲۴۰	۲/۴۳	۰/۷۰	-۱/۰۷	-۲۵/۴۷	۲۳۹	۰/۰۰۱
امنیت/ تضمین	۲۴۰	۲/۴۸	۰/۶۵	-۱/۰۲	-۲۴/۲۲	۲۳۹	۰/۰۰۱
همدلی	۲۴۰	۲/۶۴	۰/۵۹	-۰/۸۶	-۲۲/۳۴	۲۳۹	۰/۰۰۱
کیفیت (کل) انسانی	۲۴۰	۲/۵۱	۰/۳۲	-۰/۹۹	-۴۷/۳۷	۲۳۹	۰/۰۰۱

فرضیه‌ی اول: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد ملموسات در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

یافته‌های به دست آمده از فرضیه‌ی اول تحقیق بیانگر این است که مقدار t مقایسه‌ی میانگین ملموسات ( $\bar{X} = 2/77$ ) و مقدار ( $\text{test value} = 3/5$ ) است که از لحاظ آماری در سطح ( $p < 0/001$ ) معنی دار و منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها  $-0/73$  است، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب  $0/73$  است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد ملموسات مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی اول تحقیق تأیید نشد.

فرضیه‌ی دوم: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد قابلیت اطمینان در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

مقدار t مقایسه‌ی میانگین قابلیت اطمینان ( $\bar{X} = 2/32$ ) و مقدار ( $\text{test value} = 3/5$ ) است که از لحاظ آماری در سطح ( $p < 0/001$ ) معنی دار و منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها  $-1/18$  می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب  $1/18$  است. بنابراین وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد قابلیت اطمینان مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی دوم تحقیق تأیید نشد.

فرضیه‌ی سوم: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد پاسخگویی در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

در فرضیه‌ی سوم نیز یافته‌ها بیانگر این است که مقدار  $t$  مقایسه‌ی میانگین پاسخگویی (۲/۴۳)  $(\bar{X} =$  و مقدار

(test value = ۳/۵) است که از لحاظ آماری در سطح (p < ۰/۰۰۱) معنی‌دار و منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۱/۰۷- است، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۱/۰۷ است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد پاسخگویی مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی سوم تحقیق نیز تأیید نشد.

فرضیه‌ی چهارم: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد امنیت در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

نتایج نشان داد که مقدار  $t$  مقایسه‌ی میانگین امنیت (۲/۴۸)  $(\bar{X} = ۲)$  و مقدار (test ۳/۵) value = است که از لحاظ آماری در سطح (p < ۰/۰۰۱) معنی‌دار می‌باشد اما منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۱/۰۲-

می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۱/۰۲ است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد امنیت مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی چهارم تحقیق نیز تأیید نشد.

فرضیه‌ی پنجم: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد همدلی در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

نتایج حاصل از فرضیه پنجم تحقیق نشان داد که مقدار  $t$  مقایسه‌ی میانگین همدلی (۲/۴)  $(\bar{X} = ۲)$  و مقدار

(test value = ۳/۵) است که از لحاظ آماری در سطح (p < ۰/۰۰۱) معنی‌دار و منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۰/۸۶- است، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۰/۸۶ است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد همدلی مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی پنجم تحقیق نیز تأیید نشد.

فرضیه‌ی ششم: از نظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.

نتیجه به دست آمده از آزمون کل جنبه‌ها نشان داد که مقدار  $t$  مقایسه‌ی میانگین کل جنبه‌ها ( $\bar{X} = 2/51$ ) و مقدار

( $\text{test value} = 3/5$ ) است که از لحاظ آماری در سطح ( $p < 0/001$ ) معنی‌دار و منفی است و از آنجاکه تفاوت میانگین‌ها  $-/99$  است، به این معنی که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب  $/99$  است. بنابراین وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز در سطح مطلوب و مورد انتظاری نمی‌باشد. بنابراین فرضیه‌ی ششم تحقیق نیز تأیید نشد.

### یافته‌های جانبی

برای آزمون فرضیات بر اساس جنس، مقطع و رشته‌ی تحصیلی از آزمون  $t$  مستقل و بر اساس دانشکده از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه  $F$  استفاده شد. نتایج این آزمون‌ها به شرح زیر می‌باشد:

- یافته‌ها نشان داد که بین دانشجویان زن و مرد از لحاظ جنبه‌های ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت، همدلی و کل جنبه‌ها (کیفیت تحصیلات تکمیلی) تفاوت معنی‌داری در سطح  $P = 0/05$  وجود ندارد.

- بر اساس یافته‌ها، بین دو گروه علوم انسانی و غیر علوم انسانی تفاوت معناداری وجود داشته و دانشجویان علوم انسانی کیفیت خدمات ارائه‌شده را در حد مطلوب‌تری دانسته‌اند ( $t = -0/58$ ،  $P = 0/04$ ) که این تفاوت در بعد همدلی وجود داشته ( $P = 0/02$ ،  $t = -1/24$ ) اما در سایر ابعاد تفاوتی وجود نداشته است.

- بر اساس یافته‌های این تحقیق، بین دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا از لحاظ جنبه‌های ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت و همدلی تفاوت معنی‌داری در سطح  $P = 0/05$  وجود ندارد.

- بر مبنای یافته‌های این تحقیق، آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه در بین دانشکده‌ها نیز وجود داشته ( $F = 11/53$ ،  $P = 0/001$ ) که نشان‌دهنده‌ی تفاوت معنی‌دار بین دانشکده‌ها بود. بطوریکه دانشجویان دانشکده علوم با میانگین  $2/23$  و دانشجویان دانشکده علوم

تربیتی و روانشناسی با میانگین ۲/۶۶ به ترتیب کمترین و بیشترین رضایت را از وضعیت موجود داشته‌اند. از آنجاکه تفاوت بین دانشکده‌ها در کیفیت تحصیلات تکمیلی معنی‌داری بوده است نتایج این یافته در (جدول شماره ۴ و ۵) آورده شده است. همچنین بین اطمینان و امنیت در دانشکده‌های مختلف تفاوتی وجود نداشته و این تفاوت در ابعاد ملموسات، پاسخگویی؛ همدلی و کل جنبه‌ها مشهود است. جدول ۵- نتیجه آزمون شفه را در جنبه‌ی کیفیت دانشکده‌ها نشان می‌دهد.

جدول شماره (۴) خلاصه‌ی نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه دانشکده‌ها در متغیرهای ملموسات، قابلیت

اطمینان، پاسخگویی، امنیت، همدلی و کل جنبه‌ها

متغیر	منابع تغییرات	مجموع مجزورات	df	میانگین	F	سطح معنی‌داری
ملموسات	بین گروهی	11/535	5	2.3/7	4/584	/001
	درون گروهی	117/756	234	/503		
	کل	129/292	239			
اطمینان	بین گروهی	5/556	5	1/111	2/813	/017
	درون گروهی	92/420	234	/395		
	کل	97/975	239			
پاسخگویی	بین گروهی	9/844	5	1/969	4/247	/001
	درون گروهی	108/467	234	/464		
	کل	118/311	239			
امنیت	بین گروهی	3/947	5	/789	1/891	/097
	درون گروهی	97/675	234	/417		
	کل	101/622	239			
همدلی	بین گروهی	6/959	5	1/392	4/192	/001
	درون گروهی	77/694	234	/332		
	کل	84/653	239			
کل جنبه‌ها (وضوح کیفیت)	بین گروهی	4/950	5	/990	11/53	/001
	درون گروهی	20/087	234	/86		
	کل	25/038	239			

جدول شماره (۵) آزمون شفه تفاوت نظرات دانشجویان دانشکده‌ها در مورد کل جنبه‌ها

آلفا = ۰/۰۵			تعداد	دانشکده
۳	۲	۱		
		۲/۲۳	۴۰	علوم
		۲/۴۴	۴۰	مهندسی
۲/۵۲	۲/۵۲		۴۰	کشاورزی
۲/۵۵			۴۰	اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی
۲/۶۴	۲/۵۵		۴۰	حقوق
۲/۶۶			۴۰	علوم تربیتی و روانشناسی
		۱	۴۰	سطح معنی‌داری
	/۵۸			

### بحث و نتیجه گیری

در صورت ارائه خدمات به موقع، دقیق، صحیح و برخورد مناسب با دانشجویان، می‌توان احساس رضایت دانشجویان را از دانشگاه افزایش داد. پژوهش حاضر که به ارزیابی دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه شیراز پرداخته، نشان داد که دانشجویان از هیچ‌کدام از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه شیراز رضایت ندارند. هرچند میزان رضایت دانشجویان در پنج حیطه کمتر از حد متوسط بود، اما بررسی میانگین میزان رضایت دانشجویان در پنج حیطه نشان داد که بیشترین رضایت نسبت به ملموسات و کمترین نسبت به عملکرد قابلیت اطمینان بوده است. کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده دانشگاه در پاسخ‌گویی به دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی نیز نتوانسته است وظایف خود را حتی در حد متوسط انجام دهد و در حیطه‌ی امنیت و همدلی نیز از نظر دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی رضایت‌بخش نبوده است بنابراین، با توجه به یافته‌های مطالعه ما، می‌توان گفت، عملکرد خدمات آموزشی ارائه‌شده دوره تحصیلات تکمیلی، عملکرد مناسبی نبوده و نتوانسته رضایت دانشجویان خود را جلب کند. در مورد فرضیه نخست تحقیق، یافته‌ها نشان داد وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد ملموسات مطلوب نیست، این نتیجه با یافته‌های زوار (۱۳۸۶) نشان می‌دهد که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان

از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مؤلفه‌ها و ابعاد الگو منفی است و با یافته‌های پژوهش (کبریایی، ۸۴) که از نظر دانشجویان تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه وجود داشته همچنین با نتایج (جورابچی، ۱۳۸۱) خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان مامایی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده است و با مطالعات جلینا لگسویچ (۲۰۰۹)، که در هریک از ابعاد پنج‌گانه شکاف منفی کیفیت وجود دارد، همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد ملموسات بیانگر این است که، امکانات و تسهیلات فیزیکی با دوره‌های تحصیلات تکمیلی تناسب ندارد، تجهیزات، تکنولوژی و مواد آموزشی مانند اینترنت، کتابخانه،... همچنین مواد و اسناد مانند مجلات، مواد چاپی و... جدید و به‌روز نیستند، امکانات و تسهیلات فیزیکی مانند ساختمان، کلاس درس، صندلی و... از نظر ظاهری جذاب و خوشایند نیستند. در بررسی فرضیه دوم تحقیق، وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد قابلیت اطمینان مطلوب ارزیابی نشده است، نتیجه این تحقیق با تحقیق زوار (۱۳۸۶)، (کبریایی، ۸۴)، (جورابچی، ۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) و بلوچزی همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد قابلیت اطمینان خدمت بیانگر این است که، به وعده‌های داده‌شده عمل نمی‌شود، دانشگاه در هنگام بروز مشکل همدرد و اطمینان‌بخش نیست، منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه به‌آسانی در دسترس نیست، ارائه مطالب و نحوه تدریس به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل‌درک باشد نیست. در مورد فرضیه سوم تحقیق نتایج نشان داد وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد پاسخگویی مطلوب و مورد انتظار نیست، نتیجه این تحقیق با تحقیق زوار (۱۳۸۶)، (کبریایی، ۸۴)، (جورابچی، ۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) و بلوچزی همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد پاسخگویی بیانگر این است که، دسترسی به مدیریت دانشگاه برای انتقال نظرات و پیشنهادات درباره مسائل آموزشی به‌آسانی میسر نیست، به نیازها و انتظارات معقول سریع پاسخ داده نمی‌شود، به نظرات و پیشنهادات درباره مسائل آموزشی توجه نمی‌شود و... در ادامه به تبیین شاخص‌های بعد پاسخگویی خدمت از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت‌علمی دو دانشگاه پرداخته‌شده است. در بررسی فرضیه چهارم تحقیق نتایج نشان داد وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد امنیت در سطح مطلوب و مورد انتظار

نیست، نتیجه این تحقیق با بررسی‌های زوار (۱۳۸۶)، (کبریایی، ۸۴)، (جورابچی، ۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) و بلوچزهی همخوانی دارد. بنابراین آموزش‌های نظری و عملی مناسب به دانشجویان برای شغل آینده ارائه نمی‌شود، منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی و دانش وجود ندارد، هیئت‌علمی از دانش تخصصی کافی برخوردار نیستند. در مورد فرضیه پنجم تحقیق نتایج نشان داد وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد همدلی در سطح مطلوب و مورد انتظار نیست، نتیجه این تحقیق با مطالعات زوار (۱۳۸۶)، (کبریایی، ۸۴)، (جورابچی، ۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) و بلوچزهی همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد همدلی بیانگر این است که، به وضعیت فردی توجه نمی‌شود، نیازها و انتظارات درک و فهمیده نمی‌شوند، هیئت‌علمی در مواجهه با شرایط خاص انعطاف‌پذیر نیستند، هیئت‌علمی برای دانشجویان وقت کافی نمی‌گذارند. نتایج این پژوهش بیانگر نارضایتی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده در دانشگاه شیراز است. بنابراین، برای جلب رضایت دانشجویان و رسیدن به یک دانشگاه مطلوب، نیاز است هیئت‌علمی، کارکنان و مسؤولین امور دانشگاه توجه بیشتری را نسبت به چگونگی ارائه خدمات داشته باشند. نظارت و ارزیابی بیشتر، امکانات فیزیکی مطلوب در دانشگاه و کلاس‌های درسی، ایجاد فضای آموزشی مطلوب و مناسب جهت کارهای تحقیقاتی و مطالعاتی، دسترسی آسان به منابع کتابخانه‌ای و تجهیزات رایانه‌ای، استفاده از مفاهیم جدید علمی برای هر واحد درسی، غنی‌سازی محتوای کتاب و جزوات درسی، تدوین محتوای درسی بر اساس نیازهای دانشجویان، قدرت تفهیم مطالب درسی توسط اساتید، انتخاب روش تدریس بر اساس موضوعات درسی، درگیر کردن ذهن دانشجویان با مسائل درسی، میزان علاقه‌مندی دانشجو رشته تحصیلی خود و میزان آگاهی داشتن نسبت به اهمیت رشته تحصیلی خود، میزان توانایی و مهارت استاد در برقراری ارتباط و انتقال دانش به دانشجو، میزان علاقه‌مندی استاد به تدریس و بحث و گفتگو با دانشجویان، متناسب بودن تخصص‌های علمی و تجربی استاد با دروس مربوط، میزان سابقه تدریس استاد و درجه و رتبه علمی استاد می‌تواند در بالا بردن کیفیت خدمات آموزشی مؤثر باشند. مطالعه مشابه در دانشجویان سایر مقاطع و بررسی علل نارضایتی می‌تواند برای مسؤولین و برنامه‌ریزان آموزشی مفید باشد. همچنین تحقق اهداف کیفیت مستلزم برنامه‌ریزی مطلوب در هر یک از عناصر (ملموسات،

قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی) ضرورت دارد. لازم است، به منظور مقابله با چالش‌های موجود و پیش رو، به صورت برنامه‌ریزی شده و فراگیر، از مدل‌های مناسب تضمین کیفیت در آموزش عالی استفاده شود. در این خصوص، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه مفاهیم مشتری و مدیریت کیفیت برای مدیران و کارکنان آموزشی و غیر آموزشی، همچنین تشکیل گروه‌های بهبود کیفیت با عضویت روسای دانشگاه و دانشکده‌ها، مدیران گروه‌ها و مشاوران آموزشی در هر یک از مؤسسات آموزش عالی به منظور ارتقاء بخشی خدمات آموزشی به مشتریان می‌تواند سودمند باشد. با در نظر گرفتن این نکات و با توجه به نقش مهم مدیریت در کیفیت خدمات، راهکارهای زیر در راستای نتایج این پژوهش برای دانشگاه شیراز پیشنهاد می‌شود: مانند برگزاری نشست‌هایی برای آشنایی بیشتر و اطلاع‌رسانی بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی و مسئولین حداقل هر نیمسال یکبار، گذاشتن صندوق پیشنهادات و انتقادات در دانشکده‌ها و دریافت بازخورد از سوی دانشجویان و اساتید تحصیلات تکمیلی در مورد وضعیت موجود به منظور بهبود وضعیت موجود، نظرسنجی از دانشجویان و اساتید حداقل سالی دو بار در مورد انتظاراتشان از خدمات موجود و ارائه پیشنهادات در مورد بهبود کیفی تحصیلات تکمیلی؛ توسعه کیفی دوره‌های تحصیلات تکمیلی با راه‌اندازی و یا نو گشایی رشته‌های جدید با توجه به نیاز کشور؛ توسعه ابعاد پاسخگویی، قابلیت اطمینان و امنیت در دوره‌ی تحصیلات تکمیلی، ارزیابی دوره‌های تحصیلات تکمیلی موجود و بازنگری در برنامه‌ی درسی، محتوا و پژوهش، توسعه، تقویت و تکمیل فرآیند اتوماسیونی امور تحصیلات تکمیلی و یکی دیگر کاهش دیدگاه تمرکزگرایی و حرکت به سمت ساختار تمرکززدایی در نظام آموزش عالی بخصوص در مقاطع تحصیلات تکمیلی و با توجه به اینکه اکثر تحقیقات به‌کارگیری مدیریت کیفیت را بیشترین عامل تأثیرگذاری در کیفیت خدمات یا رضایت مشتریان دانسته‌اند، اما کیفیت به‌خودی‌خود حاصل نمی‌شود. در این زمینه پیشنهاد می‌گردد مدیران کنونی دانشگاه با بهره‌گیری از ظرفیت شورای دانشگاه، اعضای هیئت ممیزه، اساتید پیش‌کسوت تلاش نمایند تا از تجربه مدیران گذشته و حال دانشگاه به‌طور مشترک برای توسعه کمی و کیفی دانشگاه استفاده به عمل آید برای بهبود وضعیت ظاهری امکانات و تسهیلات فیزیکی مانند ساختمان، کلاس درس، صندلی و... و همچنین به‌روز کردن تجهیزات، تکنولوژی و مواد آموزشی مانند اینترنت، کتابخانه و... منابع

بیشتری اختصاص یابد و به این ترتیب در دانشگاه شیراز برای دانشجویان بعد از قابلیت اطمینان در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی، امنیت، همدلی در رتبه بعدی و بعد ملموسات در پایین ترین رتبه اولویت قرار گیرد. همچنین تحقیقاتی برای پژوهشگران بعدی پیشنهاد می شود. به طور مثال: بررسی وضعیت کیفیت و کمیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی در سایر دانشگاه ها و بررسی تحلیلی تئوری اجابت اتریونی در روابط بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی یا بررسی تحلیلی تئوری ارتباطات سازمانی رسمی - غیررسمی و تئوری روانی - اجتماعی هوی و میسکل در روابط بین اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی. این تحقیق دارای محدودیت هایی نیز است از جمله: عدم قابلیت تعمیم نتایج این پژوهش به سایر دانشگاه ها به خاطر تفاوت در خدمات آموزشی، پژوهشی و ساختار دانشگاه ها، ترس بعضی از دانشجویان از دادن پاسخ صادقانه به سؤالات پرسشنامه، از اینکه این سؤالات از جانب گروه ها مطرح شده و پاسخ ها به ضرر خود دانشجویان خواهد بود؛ عدم استفاده از نظرات اساتید دانشگاه در جامعه ی مورد نظر و در نتیجه به دست نیامدن نتیجه ی کامل و همه جانبه از این پژوهش و احتمال سوگیری بعضی از دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی به دلیل نگرش سنج بودن تحقیق حاضر و اینکه این تحقیق، وابسته به ادراکات است و ممکن است اظهارات مطرح شده از سوی دانشجویان صد در صد واقعی نباشد.

## فهرست منابع

- ریمانی، ابوالقاسم. صالحی، محمد و محمدرضا صادقی (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی در دوره تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره ۴
- بلوچزی، عبدالملک (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه چمران.
- پاکاریان، سارا (۱۳۷۸)، بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهادهای برای بهبود آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- جورابچی، زینت (۱۳۸۱). بررسی آموزش بالینی رشته مامایی در ابعاد برنامه ریزی، کیفیت و کمیت از دیدگاه مربیان و دانشجویان مامایی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۷.
- جعفری، مصطفی. نوری، سیامک و داوود طالبی (۱۳۹۰). تحلیل عاملی شاخص های مؤثر در نظام جامع ارزیابی عملکرد آموزش عالی کشور. پژوهش مدیریت منابع انسانی، دوره ۱، شماره ۱، بهار ۹۰.
- زوار، تقی. بهرنگی، محمد رضا. عسگریان، مصطفی و نادری، عزت اله (۱۳۸۶)، ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، زمستان. ۱۳۸۶
- علاقه بند علی (۱۳۸۸). مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. تهران، نشر روان.
- کرمی، مرتضی، بهمن آبادی، سمیه و آرزو اسماعیلی (۱۳۹۱). ساختار تصمیم گیری مطلوب در طراحی برنامه درسی آموزش عالی، دیدگاه اعضای هیأت علمی و متخصصان برنامه درسی. پژوهش در برنامه ریزی درسی، دوره دوم، شماره ۷، پاییز ۹۱.
- کبریایی، علی و رودباری مسعود (۱۳۸۴). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی زاهدان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره اول، شماره ۵.
- محمودی، حسین، بازارگادی، مهنوش و عباس عبادی (۱۳۸۷). ارزشیابی اساتید از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشکده پرستاری تهران.
- مهرعلی زاده، یداله (۱۳۸۸). جنبش کیفیت گرایی در آموزش عالی به سوی الگویی جامع از مدیریت کیفیت، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۳.

- یمنی دوزی سرخابی، محمد و مریم بهادری حضاری (۱۳۸۷). مقایسه برخی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد در دانشگاههای شهید بهشتی و صنعتی شریف. فصلنامه علمی - پژوهشی انجمن آموزش عالی در ایران. سال اول، شماره ۲. ص ۵۷.
- Baron, A, (2000). *Behavior in organization 1st ed*, New York, Allyn and Bacon Inc.
- Gunter, HM, (2000). *Thinking theory; the field of education management in England and Wales*. Br J Sociology education.
- Jelena Legčević, M. Sc, (2009). *QUALITY GAP OF EDUCATIONAL SERVICES IN VIEWPOINTS OF STUDENTS' Assistant' Faculty of Law in Osijek' J.J. Strossmayer University in Osijek' The current issue and full text archive of this journal is available at*.
- Luiz Edmundo, C.C, (2009). *Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education*, Department of Production Engineering' POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A May 1 to May 4.
- Morgan CT, Khng RA, Robinson NM (1984). *Introduction to management psychology*. New York.
- Parasuraman A, V. A. Zeithaml and L. A. Berry, (1988). *Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol, (49), pp. 41-50.