

وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی : مطالعه تطبیقی بین دو دانشگاه قدیم و جدید^۱

یدالله مهر علی زاده^۲

عبدالمالک بلوهزچی^۳

حسین الهام پور^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۹/۰۷

چکیده

مقاله حاضر باهدف بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه قدیمی و نسبتاً جوان کشور ایران تدوین شده است. چارچوب نظری تحقیق بر اساس نظریه‌ی طول عمر سازمان/دانشگاه انتخاب گردید. روش تحقیق توصیفی، از نوع میدانی برای این تحقیق بکار گرفته شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه گروه‌های آموزشی دو دانشگاه در سال تحصیلی ۸۸-۸۹ که حداقل در یکرشته باهم مشترک هستند، تشکیل می‌دهد. در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه محقق ساخته بر اساس ابعاد مقیاس کیفیت خدمات آموزشی^۵ با تأکید بر جنبه‌های خاصی از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت و همدلی)، هم برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) و هم اعضای هیئت‌علمی تکمیل گردید. نتیجه کلی به دست آمده گویای آن است که بین دو دانشگاه قدیمی و دانشگاه نسبتاً جوان

^۱. این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز رشته مدیریت آموزشی است.

^۲. استاد دانشگاه شهید چمران اهواز.

^۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز.

^۴. عضو هیئت علمی دانشگاه شهید چمران اهواز.

^۵ Service Quality

به لحاظ کیفیت درز مینه‌ی ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و تضمین/امنیت بین ادراک از وضع موجود و انتظارات از وضع مطلوب اختلاف معنی‌داری به دست آمده است.

واژگان کلیدی:

کیفیت خدمات آموزشی، نظریه عمر سازمان، تحصیلات تكمیلی

مقدمه

به عقیده بسیاری از صاحب نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقبابت و کیفیت، مشخصه های اصلی آن به حساب می آیند. یکی از چالش های فراروی دانشگاه های هزاره ی جدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه های ذینفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند. پیچیدگی مفهوم کیفیت در ماهیت و نگاه ها و برداشت های تک بعدی، اجماع عمومی در خصوص تعریف مفهومی و عملیاتی، کیفیت را با دشواری های عمدہ ای مواجه ساخته است؛ اما نبود تعریف واحد از کیفیت، تلاش های 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، تضمین کیفیت آموزش عالی را به یکی از دغدغه های ملی مبدل ساخته است.

در تعریف کیفیت می توان گفت مجموعه ویژگی هایی از قبیل بی عیب بودن، بی نقص بودن، ترکیب مناسب و بدقواره بودن، پایداری مطلوب، رضایت مشتری، حذف خطاهای پرهیز از ضایعه، ارزان بودن، قابلیت سرویس دهنی، دسترسی، اعتبار، احساس مسئولیت و... هست (کونگ و والکر، ۱۹۹۶؛ سالیس، ۱۹۹۶؛ تریبوس، ۱۹۹۸؛ ایمابی، ۱۹۹۸؛ نقل در مهرعلی زاده، ۱۳۸۷). کیفیت خدمات به طور کلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی و مؤسسات آموزشی به طور اخصن بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت در زمینه بیوژنگی هایی مانند لمس ناپذیری، هم زمانی و عدم تجانس است.

کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چند بعدی است که می بایست تمام کارکردها و فعالیت ها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقشار جامعه و دانشگاه را در بر گیرد. در بین دوره های 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 سال های اخیر رشد تحصیلات تکمیلی در ایران روندی رو به رشد داشته و اکنون بعد کیفی آن مورد توجه سیاست گذاران و تصمیم گیران نظام آموزش عالی ایران است. کیفیت در آموزش عالی با دست یابی به اهداف و کسب یا تائید استانداردهای

عمومی و قابل قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود برنامه‌ریزی و بررسی منظم آن برنامه به منظور تعیین استانداردهای قابل قبول در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است که در حال حاضر وجود دارد و افزایش خواهد یافت؛ بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی به منظور هدر نرفتن سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است (مهرعلیزاده، ۱۳۸۷).

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، درحالی که 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 خدمات لحاظ کنند. روش شناخته‌شده «کیفیت خدمات^۱» 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 (بازرگان، ۱۳۷۶؛ پازارگادی، ۱۳۷۷؛ پاکسرشت، ۱۳۸۶؛ مهرعلیزاده، ۱۳۸۷؛ یمنی و همکاران، ۱۳۸۷؛ شارع پور و همکاران، ۱۳۸۷؛ میر فخرالدینی و همکاران ۱۳۸۸؛ پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱؛ اویس ادموندو، ۲۰۰۹، بروچاندو آنا، ۲۰۰۹). تدوین شده است.

از معروف‌ترین طبقه‌بندی‌های کیفیت، الگوی پنج عاملی پاراسورامان و همکاران (۱۹۹۱) است که انتظارات و ادراکات مشتریان را در پنج بعد خدمت اندازه‌گیری می‌نماید. این ابعاد شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت

¹ Services Quality

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 توپایی کارکنان برای القاء حسن اعتماد و اطمینان به مشتری) و بعد همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحیات آن‌ها به‌طوری‌که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است). پارسورامان و همکاران، کیفیت را تفاوت بین انتظارات مشتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده‌اند.

در مطالعه حاضر تلاش شده است تا بر اساس نظریه سیکل عمر سازمان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه قدیمی با ۵۶ سال عمر و دانشگاه نسبتاً جوان با ۳۶ سال عمر مورد بررسی قرار گیرد. طبق این نظریه، دیدگاه‌های مرتبط با کیفیت آموزش عالی، سابقه و دیرینه هر سازمان و موسسه بر عملکرد آن تأثیرگذار است. در این نظریه فرض می‌شود که سازمان‌ها مانند موجودات زنده، دارای منحنی (دوره‌های) عمر و یا سیکل حیات هستند. از یک طرف، در هر مرحله از مراحل، مؤسسات آموزش عالی با مشکلات خاص آن دوره مواجه‌اند و از طرف دیگر، در مراحل انتقالی با مسائل و مشکلات از نوع خاص مواجه می‌گردند. دانشگاه‌های موردنبررسی به لحاظ طول عمر و سوابق از هم‌دیگر تمایز می‌باشند اما از سوی دیگر، هر ساله در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان زیادی را پذیرش می‌کنند؛ بنابراین، سوالی که مطرح است این است که آیا طول عمر دانشگاه بر کیفیت تحصیلات تکمیلی این دو دانشگاه در زمینه خدمات آموزشی تأثیر گذاشته است؟ لذا مسئله اصلی تحقیق حاضر بررسی تفاوت بین کیفیت خدمات تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان ارشد، دکتری و اعضای هیئت‌علمی در این دو دانشگاه است.

پیشینه تحقیق

در بررسی مسئله کیفیت در آموزش عالی دیدگاه‌های متنوع و بعضًا متعارضی وجود دارد. از مفهوم کیفیت آموزشی تعابیر گوناگونی به عمل آمده است. این تعابیر را می‌توان بر حسب انتظاراتی که گویندگان آن‌ها از نظام آموزشی دارند به دو دسته تقسیم نمود: ۱- دسته‌ای که معتقد به وجود اهداف خارجی برای نظام‌های آموزشی در زمینه حرفة‌ای، اقتصادی و اجتماعی هستند و انتظار دارند که این نظام‌ها مستقیماً

در جهت تحقق اهداف گام بردارند تا از این طریق نیازهای جامعه را مرتفع سازند.

-۲ در مقابل این دیدگاه گروهی معتقدند آموزش و پرورش در ورای خود هدفی ندارد و اهداف آن از خود فرآیند آموزش و پرورش ریشه می‌گیرند و طرفداران این دیدگاه معتقدند برای ارزیابی از کیفیت آموزشی باید معیارهای درونی نظامهای آموزشی را ارزیابی نمود. به عقیده آنان ارزیابی از طریق خارج از نظام آموزشی به تنایی کافی نیست (پاکسرشت، ۱۳۷۶، ص: ۴۸).

کیفیت آموزشی مبحثی اصلی و ضروری در آموزش عالی است که بدون پرداختن به آن نگرانی راجع به هزینه‌ها و امکان دستیابی افراد جامعه به آموزش عالی بیهوده خواهد بود. او کیفیت آموزشی را معادل استانداردهای آموزشی می‌داند همچون سطح پیشرفت تحصیلی فارغ‌التحصیلان، این تعریف از کیفیت آموزشی همخوانی کاملی با تمرکز به وجود آمده روی یادگیری دانشجویان دارد (وزیری، ۱۳۸۳، ص: ۴۵۶). تعریف کیفیت خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده خیلی دشوارتر است (مهرعلیزاده، ۱۳۸۳). این دشواری مشهود به طور عمده نتیجه لمس ناپذیری خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده است (بیکو، ۲۰۰۰، گرونروس، ۲۰۰۱). در حالی که کیفیت کالاهای تولیدشده می‌تواند مشخصات عینی را در معرض قرار دهد و بنابراین، به راحتی توسط مشتری اندازه‌گیری می‌شود، کیفیت خدمات فقط می‌تواند به وسیله مفاهیم غیر عینی (ذهنی) ارزیابی شود. عدم لمس پذیری باعث می‌شود که هم فراهم‌کنندگان خدمات و هم مشتریان درجه معینی از عدم اطمینان را، موقع که کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کنند، تجربه کنند. درنتیجه، آن ممکن نیست که کیفیت خدمات را با صراحة کامل تعریف کنیم (سورش چاندار و همکاران، ۲۰۰۲).

به هر حال، مروری بر ادبیات مربوط به کیفیت خدمات، به این اشاره دارد که اجماع عمومی در بین محققان با مراجعه به تعریف کیفیت خدمات در سه سطح/حوزه وجود دارد: اول اینکه کیفیت خدمات به وضعیت/نگرش وابسته است، دوم اینکه آن از رضایت مشتری مجزا است و سوم اینکه آن بایستی از چشم‌انداز مشتری تعریف شود؛ بنابراین، کیفیت خدمات به طور عمومی به عنوان یک نگرش یا قضاوت کلی تعریف می‌شود که مشتریان به برتری یا درجه برتری از تحويل/دريافت خدمات یک موسسه بازگو می‌کنند یا گزارش می‌دهند. از سوی دیگر، رضایت مشتری یک واکنش

هیجانی کوتاه‌مدت است که از مواجهه شدن با خدمات ویژه‌ای منجر می‌شود (راینسون، ۱۹۹۹).

اگرچه بیشتر محققان به تمایز بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری توافق دارند، اما این بیشتر راجع به طبیعت روابط‌شان نیست (راینسون، ۱۹۹۹). بعضی از محققان معتقدند که رضایت مشتری یک پیش‌ایند/مقدمه برای کیفیت خدمات است. به عبارت دیگر، وقایع رضایت یک تأثیر تراکمی دارند و خواه ساعات اضافه‌کاری مساعد، مشتریان را به توسعه ادراکات از کیفیت خدمات برتر هدایت می‌کند. بعضی دیگر معتقدند که رابطه شیوه تکمیلی دیگری است. با وجود تفاوت در دیدگاه‌ها، کیفیت خدمات به داشتن یک رابطه مثبت و قوی با رضایت مشتری نشان داده شده است موقع که از هر دو جهت بررسی شود (پالمر، ۲۰۰۱).

به‌حال، مطالعات انجام گرفته‌شده در داخل و خارج از کشور نشانگر انسنست که کیفیت آموزش عالی دانشگاه‌های کشور وضعیت خاصی دارد. نتایج پژوهش‌های فوق بیانگر آن بود انتظارات دانشجویان فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود است و در هیچ‌کدام از ابعاد خدمت، انتظارات آن‌ها برآورده نشده است. (جدول ۱)

جدول ۱: مقایسه مطالعات تطبیقی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزش عالی

نام محقق	جامعه هدف	نام دانشگاه	اختلاف (وضعیت موجود و مطلوب) ابعاد کیفیت خدمات آموزشی					
			ملموسات	اطمینان	قابلیت	پاسخگویی	تضمين	همدلی
کل								
-۱/۷۵	-۱/۷۰	-۱/۶۳	-۱/۹۰	-۱/۷۱	-۱/۸۲	پیام نور آذربایجان شرقی و غربی	دانشجویان	زوار و همکاران (۱۳۸۶)
-۰/۸۹	-۱/۹۰	-۰/۸۹	-۱/۱۴	-۰/۷۱	-۰/۸۴	علوم پزشکی هرمزگان	دانشجویان	آقamlایی و همکاران (۱۳۸۵)
-۱/۴۹	-۱/۰۰	-۱/۰۴	-۱/۷۳	-۱/۱۵	-۱/۳۱	علوم پزشکی Zahedan	دانشجویان	کبریایی و روبداری (۱۳۸۳)
-۰/۸۵	-۰/۹۶	-۰/۸۱	-۰/۹۷	-۰/۸۷	-۰/۷۷	برزیل	دانشجویان	لوئیز

						(سائوپائولو)		ادمنندو (۲۰۰۹)
-۱/۶۹	-۱/۸۵	-۲/۵۶	-۲/۸۶	-۱/۰۵	-۰/۶۵	کرواسی (استراس مایر)	دانشجویان	جلینا لگسویچ (۲۰۰۹)

در این راستا نیز نتایج تحقیق موحد محمدی (۱۳۸۷)، با عنوان «بررسی کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره‌ها»، نشان داد که بر طبق نظر دانشجویان، کیفیت آموزشی دوره‌های فوق ازلحاظ سه مورد محتوا، روش تدریس و توسعه حرفه‌ای اساتید، مطلوب نیست. همچنین نتایج بیانگر این بود که هیچ رابطه معنی‌داری بین متغیرهای معدل کتبی دیپلم، معدل لیسانس، سن و میزان علاقه به رشته تحصیلی با نظر دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی وجود ندارد و همه دانشجویان درمورد کیفیت آموزشی نظر یکسانی دارا می‌باشند.

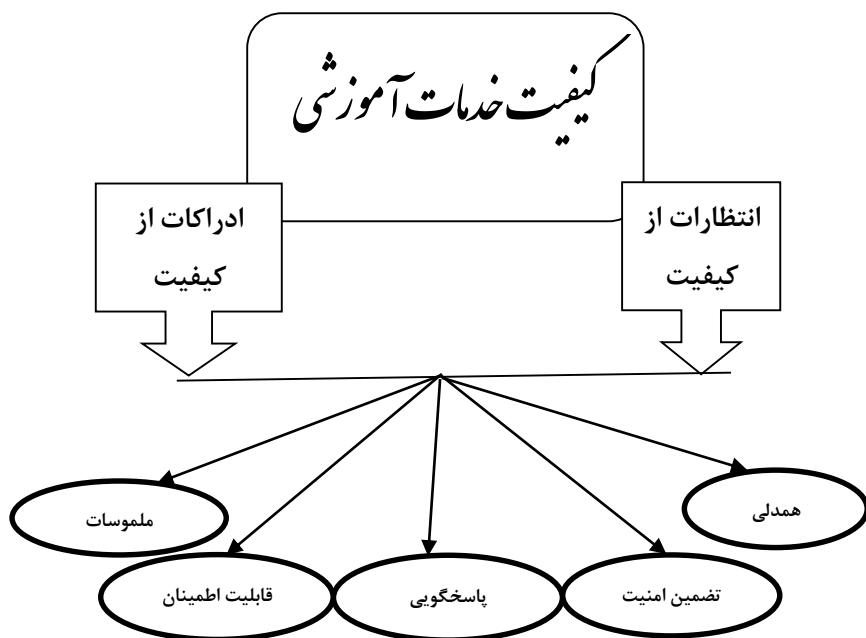
مطالعه مدهوشی (۱۳۸۷) در زمینه‌ی ایجاد خانه کیفیت در نظام آموزش عالی (مطالعه موردنی: مقطع دکتری مدیریت دانشگاه‌های دولتی) حاکی از آن است که مهم‌ترین خواسته‌های دانشجویان دکترای مدیریت «کسب جدیدترین تجارب سازمانی، تبحر یافتن در مهارت‌های تحلیلی، ترغیب دانشجویان به تفکر، مفید و کافی بودن منابع معرفی شده، مثال‌ها و تکالیف ارائه شده، داشتن روحیه انتقادپذیری استاد درس و توانایی علمی و میزان تسلط استاد بر موضوع درس» هست. همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین میزان اهمیت خواسته‌ها از نظر دانشجویان و میزان دستیابی آن‌ها به خواسته‌هایشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ضرورت گذر از وضع موجود به وضع مطلوب بهره‌ونی ادراک می‌شود. در همین راستا، یمنی و همکاران (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان «بررسی مقایسه‌ای برخی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزش 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 دادند. نتایج حاصل از این تحقیق روشن ساخت که دانشجویان کارشناسی ارشد بیشتر به چگونگی تدریس، سازمان‌دهی

محتوای آموزشی و بعدازآن چگونگی آرایش فضای آموزشی و چگونگی ارزشیابی کلاسی توجه داشتند.

اسماعیل بیدهندی (۱۳۷۷) با تحقیق در خصوص «بررسی عوامل مؤثر در کیفیت آموزش عالی» چنین نتیجه‌گیری می‌کند که فراهم نمودن زمینه رشد و توسعه حرفه‌ای اعضای هیئت‌علمی، فراهم کردن جو سالم سازمانی، برخورداری از مدیریت کارا، بهبود وضعیت کمی و کیفی کتابخانه‌های دانشگاهی، فراهم نمودن زمینه رشد و توسعه حرفه‌ای دانشجویان، بهبود وضعیت کمی و کیفی برنامه درسی، استفاده از ملاک‌های عملی و علمی جهت گزینش هیئت‌علمی، اصلاح و بهبود شیوه‌های ارزشیابی عملکرد اعضای هیئت‌علمی، بهبود شیوه‌های تدریس و ارزشیابی از عملکرد دانشجویان به ترتیب از عوامل مؤثر در کیفیت آموزش عالی از دیدگاه هیئت‌علمی و دانشجویان است. در زمینه‌ی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت آموزش عالی بررسی سارا پاکاریان (۱۳۷۸) نشان داد که شیوه‌های گزینش هیئت‌علمی و دانشجو، فراهم بودن زمینه رشد حرفه‌ای، رضایت خاطر اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان، نوع و چگونگی ارزشیابی از عملکرد اعضای هیئت‌علمی، 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. در تکمیل این تحقیق سلیمانی مطلق (۱۳۸۴) این نتیجه را به دست آورد که بین محتوای برنامه درسی، شیوه‌های ارزشیابی پیشرفت تحصیلی، روش‌های تدریس، آشنایی و بهکارگیری فناوری آموزشی و کیفیت آموزش دانشگاهی، رابطه معناداری وجود دارد و هر یک از این عوامل می‌توانند موجبات افزایش کیفیت آموزشی را فراهم نمایند.

بر اساس سوابق تحقیق، آشکار است که متغیرهای فراوانی بر کیفیت تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌ها بهویژه با توجه به ماهیت و نوع رشته‌ها و از همه مهم‌تر تاریخچه فعالیت آن قابل بررسی هستند. لذا در تحقیق حاضر با توجه به امکانات موجود به لحاظ زمانی و مکانی و همچنین همکاری معاونت آموزشی کیفیت تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه در کشور ایران بررسی شده‌اند.

در مطالعه حاضر تلاش شده است تا بر اساس نظریه سیکل عمر سازمان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه قدیمی با ۵۶ سال عمر و دانشگاه نسبتاً جوان با ۳۶ سال عمر مورد بررسی قرار گیرد. طبق این نظریه، دیدگاه‌های مرتبط با کیفیت آموزش عالی، سابقه و دیرینه هر سازمان و موسسه بر عملکرد آن تأثیرگذار است. در این نظریه فرض می‌شود که سازمان‌ها مانند موجودات زنده، دارای منحنی (دوره‌های) عمر و یا سیکل حیات هستند. از یک طرف، در هر مرحله از مراحل، مؤسسات آموزش عالی با مشکلات خاص آن دوره مواجه‌اند و از طرف دیگر، در مراحل انتقالی با مسائل و مشکلات از نوع خاص مواجه می‌گردند. دانشگاه‌های موردن بررسی به لحاظ طول عمر و سوابق از هم‌دیگر متمایز می‌باشند اما از سوی دیگر، هر ساله در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشجویان زیادی را پذیرش می‌کنند؛ بنابراین، سؤالی که مطرح است این است که آیا طول عمر دانشگاه بر کیفیت تحصیلات تكمیلی این دو دانشگاه در زمینه‌ی خدمات آموزشی تأثیر داشته است؟ لذا مسئله اصلی تحقیق حاضر بررسی تفاوت بین کیفیت خدمات تحصیلات تكمیلی از دیدگاه دانشجویان ارشد، دکتری و اعضای هیئت‌علمی در این دو دانشگاه است.



شکل ۱: چارچوب مفهومی تحقیق

اهداف تحقیق

تحقیق حاضر باهدف کلی «بررسی اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و هیئت علمی دانشگاه قدیمی و دانشگاه نسبتاً جوان و مقایسه آنها با یکدیگر» به آزمون فرضیات زیر پرداخت: بین اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان ارشد دو دانشگاه درزمنیه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

بین اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان دکتری تخصصی دو دانشگاه درزمنیه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

بین اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه اعضای هیئت علمی دو دانشگاه درزمنیه ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف نوعی تحقیق کاربردی و بر مبنای ماهیت و روش یا چگونگی انجام کار، تحقیق توصیفی از نوع زمینه‌یابی است. جامعه آماری

با توجه به اهداف و سؤالات تحقیق، جامعه آماری این پژوهش را کلیه گروه‌های آموزشی دانشگاه نسبتاً جوان و دانشگاه قدیمی در سال تحصیلی ۸۸-۸۹ که حداقل در یکرشته باهم مشترک هستند، تشکیل می‌دهد. با توجه به دفترچه راهنمای انتخاب رشته کنکور کارشناسی ارشد سال تحصیلی ۸۸-۸۹ دو دانشگاه جمعاً در ۱۵ گروه آموزشی در مقطع کارشناسی ارشد باهم رشته مشترک دارند و همچنین در مقطع دکتری در ۶ گروه آموزشی باهم رشته مشترک دارند. جدول شماره ۳-۱ تعداد کل گروه‌های آموزشی دو دانشگاه را که حداقل در یکرشته باهم مشترک هستند و همچنین جامعه آماری دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) و هیئت علمی این گروه‌ها را در دو دانشگاه نشان می‌دهد.

شیوه نمونه‌گیری

برای دستیابی به نظرات دانشجویان با توجه به ابعادی نظیر مقطع ارشد یا دکتری، رشته و دانشگاه از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده در هر دو دانشگاه استفاده گردید. لذا برای انتخاب حجم نمونه در دو دانشگاه، ابتدا کل نمونه به‌طور جداگانه برای دو دانشگاه در مقاطع ارشد و دکتری و همچنین هیئت‌علمی با استفاده از جدول مورگان گرفته شد که این تعداد برای دانشگاه قدیمی با توجه به حجم جامعه برای هریک از مقاطع تحصیلی ارشد و دکتری و همچنین هیئت‌علمی به ترتیب اعداد ۸۶، ۲۹۱ و ۱۱۵ به دست آمد و برای دانشگاه نسبتاً جوان حجم نمونه برای هریک از مقاطع تحصیلی ارشد و دکتری و هیئت‌علمی به ترتیب اعداد ۸۵.۳۰۲ و ۸۶ به دست آمد. سپس نمونه در داخل هریک از گروه‌های دو دانشگاه با استفاده از فرمول (تعداد کل نمونه گروه‌ها*تعداد کل جامعه گروه‌ها٪/جامعه گروه موردنظر=نمونه گروه موردنظر) انجام شد.

شكل ۲: جامعه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و همچنین هیئت‌علمی دو دانشگاه و میزان حجم نمونه آن‌ها به تفکیک هر یک از گروه‌های آموزشی

جامعه و نمونه دانشجویان و هیئت‌علمی در دانشگاه نسبتاً جوان				جامعه و نمونه دانشجویان و هیئت‌علمی در دانشگاه قدیمی				
ن	ن	ن	ن	ن	ن	ن	ن	
هیئت‌علمی	دکتری	ارشد	هیئت‌علمی	دکتری	ارشد			
۹	۱۲		۲۵	۱۳۹	۷	۱۱		ادبیات فارسی
۹	۱۲		۲۸	۱۶۰	۷	۱۱		جغرافیا
۱	۲		۳	۱۵	۵	۸		ادبیات عرب
۳	۵	۶	۹	۲۰	۱۱۵	۵	۴	اقتصاد
۴	۶		۱۴	۸۱	۴	۶		تاریخ
۶	۹		۷	۳۸	۴	۶		مبانی حقوق اسلامی
۳	۵		۱۳	۷۳	۵	۷		علوم تربیتی
۶	۹		۱۴	۸۲	۷	۱۱		زبان انگلیسی
۱	۲		۷	۳۹	۱	۳		حسابداری

مدیریت	۵۰	۱۳			۸	۵	۲۹	۱۷۲		۷	۴
زمین شناسی	۷۰	۱۹			۹	۶	۸۵	۱۴	۲	۸	۵
شیمی	۱۰۲	۲۷			۲۰	۱۶	۲۲	۳۷	۴۰	۱۹	۱۵
فیزیک	۷۲	۱۹			۱۱	۷	۱۲۶	۲۱		۹	۶
ریاضی	۱۵۰	۴۰			۲۲	۲۱	۲۱۱	۴۰	۱۳	۱۷	۱۱
عمران	۱۰۱	۲۷			۱۲	۸	۱۲۴	۲۱	۱۲	۱۶	۶
mekanik	۹۰	۲۴			۱۲	۸	۹۲	۱۵	۱۱	۱۳	۱۶
کل	۱۰۴۳	۲۷۶			۱۷۶	۱۱۵	۲۰۳۳	۳۰۶	۸۴	۹۳	۱۳۴
					۱۰۳						

ابزار جمع آوری داده‌ها، پایایی و روایی آن

برای آگاهی از وضعیت کیفیت خدمات مربوط به تحصیلات تكمیلی دو دانشگاه از پرسشنامه محقق ساخته، که با بهره‌گیری از پرسشنامه‌های موجود (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱؛ لوییز ادموند، ۲۰۰۹؛ جلینا لگسویچ، ۲۰۰۹؛ میر فخرالدین، ۱۳۸۸؛ مدهوشی، ۱۳۸۷) و با مراجعه به متون مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی در زمینه‌ی کیفیت خدمات آموزش عالی استفاده شد. این پرسشنامه که انتظارات دانشجویان و هیئت‌علمی را از وضع مطلوب خدمات مربوط به تحصیلات تكمیلی و ادراکات آن‌ها را از وضع موجود خدمات ارائه شده بر اساس هر یک از ابعاد پنج گانه ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی می‌سنجد، دارای دو بخش است: (الف) میزان انتظارات از وضع مطلوب کیفیت خدمات تحصیلات تكمیلی دانشگاه؛ برای این قسمت سؤالات با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از خیلی مهم است با امتیاز ۵ و خیلی کم اهمیت است با امتیاز یک) می‌باشدند. (ب) میزان ادراکات از وضع موجود کیفیت خدمات تحصیلات تكمیلی دانشگاه؛ برای این قسمت هم سؤالات با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از خیلی راضی هستم با امتیاز ۵ و خیلی ناراضی هستم با امتیاز یک) می‌باشدند. بر این اساس کیفیت خدمات تفاوت بین انتظارات و ادراکات در هر شاخص، در هر بعد و به عنوان یک نمره کلی برآورد می‌شود. برای سنجش روایی پرسشنامه‌های موردنظر در این تحقیق، از روایی محتواهای استفاده شده است. بدین ترتیب برای تعیین روایی محتواهای از قضاوت افرادی همچون

دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۵ نفر)، دکتری (۷ نفر) و هیئت‌علمی (۵ نفر) در دانشگاه قدیمی استفاده شد و روایی پرسشنامه‌های موردنظر مورد تائید این افراد قرارگرفته است. پایایی پرسشنامه دانشجویان ۹۲٪ و اعضای هیئت‌علمی ۹۳٪ به دست آمده است.

برای سنجش عملکرد پرسشنامه‌های موردنظر در این تحقیق، از روایی محتوایی استفاده شده است. بدین ترتیب برای تعیین روایی محتوایی از قضاوat افرادی همچون دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۵ نفر)، دکتری (۷ نفر) و هیئت‌علمی (۵ نفر) در دانشگاه قدیمی استفاده شد و روایی پرسشنامه‌های موردنظر مورد تائید این افراد قرارگرفته است.

تحلیل نتایج

تحلیل داده‌ها برای هریک از مقاطع ارشد، دکتری و هیئت‌علمی به ترتیب در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج داده‌ها بر حسب هریک از مقاطع ارشد، دکتری و هیئت‌علمی

کارشناسی ارشد	دانشگاه قديمي										دانشگاه نسيان جوان	دانشگاه ارشد
	معني دار	معني ندار	معني دار	معني ندار	معني دار	معني ندار	معني دار	معني ندار	معني دار	معني ندار		
بعد ملموسات	معني دار	-۰/۵۹	-۰/۵۴	-۰/۰۸	-۰/۰۴	-۱/۴۸	۳/۰۹	۱/۶۱	-۱/۵۲	۳/۱۶	۱/۶۴	ارشد
	معني دار است	-۰/۰۱	-۲/۷۹	۰/۱۹	-۰/۰۵۴	-۱	۲/۷۴	۱/۷۴	-۱/۵۴	۳/۱۲	۱/۵۷	دکتری
	معني دار نیست	-۰/۱۱	-۱/۷۰	۰/۱۲	-۰/۰۲۰	-۱/۲۹	۲/۷۷	۱/۳۷	-۱/۴۹	۳/۰۸	۱/۶۰	هیئت‌علمی
بعد قابلیت اطمینان	معني دار است	-۰/۰۰	-۲/۴۲	۰/۰۷	-۰/۰۲۵	-۱/۸۲	۳/۲۴	۱/۴۱	-۱/۵۸	۳/۱۱	۱/۵۴	ارشد
	معني دار نیست	-۰/۲۸	-۱/۰۸	۰/۱۷	-۰/۰۱۹	-۱/۲۱	۲/۷۷	۱/۵۶	-۱/۴۰	۲/۹۹	۱/۵۹	دکتری
	معني دار است	-۰/۰۰	-۲/۴۰	۰/۱۳	-۰/۰۴۳	-۱/۱۵	۲/۵۷	۱/۴۲	-۱/۵۸	۳/۱۳	۱/۵۴	هیئت‌علمی
بعد پاسخگویی	معني دار است	-۰/۰۰	-۴/۹۰	۰/۰۸	-۰/۰۴۱	-۲/۱۲	۳/۵۵	۱/۴۳	-۱/۷۲	۳/۲۶	۱/۵۴	ارشد
	معني دار است	-۰/۰۱	-۲/۷۰	۰/۱۷	-۰/۰۴۴	-۱/۲۶	۲/۸۷	۱/۶۱	-۱/۷۱	۳/۲۰	۱/۴۹	دکتری

معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۰	۰/۱۷	-۰/۳۷	-۱/۲۷	۲/۸۴	۱/۵۷	-۱/۶۴	۳/۲۶	۱/۶۲	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۷/۵۱	۰/۰۸	-۰/۵۸	-۲/۲۰	۳/۵۹	۱/۳۹	-۱/۶۳	۳/۱۳	۱/۵۰	ارشد	بعد تضمین امنیت
معنی دار است	۰/۰۴	-۲/۰۷	۰/۱۹	-۰/۳۸	-۱/۲۲	۲/۸۳	۱/۶۱	-۱/۶۰	۳	۱/۴۰	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۱	-۲/۴۹	۰/۱۴	-۰/۳۴	-۱/۰۶	۲/۵۱	۱/۴۵	-۱/۴۰	۲/۹۴	۱/۵۴	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۵/۵۶	۰/۰۹	-۰/۵۰	-۱/۸۹	۳/۳۹	۱/۵۰	-۱/۳۹	۳/۹۹	۱/۶۰	ارشد	
معنی دار نیست	۰/۳۲	-۱	۰/۲۳	-۰/۲۳	-۱/۱۱	۲/۷۴	۱/۶۳	-۱/۳۴	۲/۸۵	۱/۵۲	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۵	۰/۱۳	-۰/۳۰	-۰/۷۶	۲/۳۴	۱/۵۸	-۱/۰۶	۲/۷۸	۱/۷۲	هیئت علمی	
معنی دار است	۰/۰۰	۵/۱۹	۰/۰۷	-۰/۳۵	-۱/۹۱	۳/۳۷	۱/۴۶	-۱/۵۶	۳/۱۲	۱/۵۶	ارشد	کیفیت کلی
معنی دار است	۰/۰۳	-۲/۲۷	۰/۱۶	-۰/۳۶	-۱/۱۶	۲/۷۹	۱/۶۳	-۱/۵۱	۳/۰۳	۱/۵۱	دکتری	
معنی دار است	۰/۰۰	-۳/۰۶	۰/۱۱	-۱/۳۳	-۱/۰۹	۲/۵۷	۱/۴۸	-۱/۴۲	۳/۰۳	۱/۶۱	هیئت علمی	

بحث و نتیجه گیری

هدف از مطالعه حاضر، بررسی اختلاف کیفیت (فاصله بین وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تكمیلی و هیئت علمی دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان و دانشگاه قدیمی از خدمات آموزشی ارائه شده و مقایسه آنها با یکدیگر هست. در این زمینه کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت علمی مشغول به تدریس در آن دانشگاه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که نتایج پژوهش نشان داد بین هر سه گروه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت علمی دو دانشگاه از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود دارد و در دو دانشگاه اختلاف کیفیت در هر پنج بعد و در هر ۳۳ شاخص منفی هست. اختلاف منفی کیفیت بیانگر این است که انتظارات دانشجویان و هیئت علمی فراتر از ادراکات آنها از وضع موجود است و این نشان‌دهنده نارضایتی است. در ادامه به بحث و نتیجه گیری از تحلیل داده‌ها پرداخته شده است.

همان طور که در قسمت تحلیل نتایج اشاره شده است از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه قدیمی و دانشجویان دکتری و هیئت علمی دو دانشگاه بیشترین میزان نارضایتی در بعد پاسخگویی خدمت هست؛ که با نتایج تحقیق زوار و همکاران (۱۳۸۶)، آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹) و جلينا لگسویچ (۲۰۰۹) هم جهت است؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه نسبتاً جوان بیشترین اختلاف منفی کیفیت را مربوط به بعد تضمین می دانستند و بعد پاسخگویی را در مرتبه بعدی قراردادند. در رابطه با کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت، دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه قدیمی و هیئت علمی دو دانشگاه بعد همدلی را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می دانستند؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می دانستند. در رابطه با تحقیقات مرتبط، زوار و همکاران (۱۳۸۶)، بعد تضمین را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت، آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)، بعد قابلیت اطمینان و لوئیز ادموندو (۲۰۰۹) و جلينا لگسویچ (۲۰۰۹) هم جهت با دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات خدمت را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت عنوان می کردند. مقایسه نتایج این پژوهش با مطالعات مشابه بیانگر این است که مشتریان اصلی آموزش عالی، از ابعاد مختلف کیفیت خدمات درک یکسانی ندارند. با احتمال زیاد این موضوع به دلیل ماهیت متفاوت خدمات، ویژگی های متفاوت مشتریان، امکانات و تسهیلات متفاوت فیزیکی و آموزشی، تنوع رشته ها و مقاطع تحصیلی مختلف، نسبت های متفاوت نیروی انسانی و اعضاء هیئت علمی و... هست.

درمجموع، برای تحلیل نهایی نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر نظریه طول عمر سازمان می تواند تبیین مناسبی ارائه نماید. در نظریه دوره عمر، دو دانشگاه مورد بررسی شرایط متفاوتی دارند. دانشگاه قدیمی به عنوان یک دانشگاه با عمر بیش از ۶۰ سال در یک طرف و دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان با عمری تقریباً ۳۶ سال

در سوی دیگر قرار دارد. هر دو دانشگاه، مراحل ایجاد (قبل و بعد از تولد) را پشت سر گذاشته‌اند. مرحله‌ای که در آن سه عامل: ۱- ایده نو (آنچه امروزه به ارزش و تعهد تعبیر می‌شود) ۲- رهبر و پیشاهنگ ۳- منبع قدرت (که در هنگام ایجاد سازمان، این منبع قدرت نیروهای انسانی یا منابع مالی هستند) وجود داشته است. البته برخی اوقات انگیزه اولیه تشکیل شدن سازمان ترکیبی از عناصر فوق و حتی تلفیق چند عامل دیگر خواهد بود، اما آنچه در این مرحله بسیار حائز اهمیت است، دیدگاه غیر منفعت طلبانه بنیان‌گذاران است که با عنصر تعهد ترکیب شده و اساس سازمان را بنا می‌نمهد.

اما به نظر می‌رسد هر دو دانشگاه در مرحله طفویلت باهم دیگر تفاوت دارند. مشخصه‌های این، در دور طفویلت سازمان به دو زیرساخت نیاز اساسی دارد: ۱- زیرساخت‌های اقتصادی: که نیازهای معيشی سازمان و کارکنان سازمان را تأمین می‌کند. ۲- زیرساخت‌های انسانی: که در تعهد بنیان‌گذاران خلاصه می‌شود، بدین صورت که حضور مستمر و دائمی بنیان‌گذاران در عرصه‌های سازمانی این نیاز را سامان می‌بخشد. در این دوره مسائلی پیش می‌آید که در صورت لاپتحل ماندن موجب اضمحلال سازمان می‌گردد. این مسائل تحت عنوان عوامل مرگ در طفویلت بیان می‌گردد: اول اینکه بنیان‌گذاران احساس خستگی کنند و یا با آنچه آفریده‌اند (سازمان جدید) احساس بیگانگی کنند. دوم کمبودهای شدید مالی که مانع ایجاد زیرساخت‌های اقتصادی شود. بررسی شواهد و مدارک و نظرات بیانگر انست که گرچه دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان به لحاظ مالی و اقتصادی وضعیت مناسب‌تری دارد اما بعضی از دوره‌های ارشد و دکتری این دانشگاه هنوز در مرحله طفویلت قرار دارند و به لحاظ برخورداری از اساتید معتبر، دانشجویان با مشکلات عدیدهای رویرو هستند.

در مرحله رشد سریع، هر دو دانشگاه به لحاظ کمی رشد زیادی داشته‌اند. البته این رشد به نظر می‌رسد عمدتاً بروزنزا بوده است تا درونزا، ناشی از فشارهای بیرونی و وزارتخانه بوده است تا گروههای آموزشی و اعضای هیئت‌علمی. به همین دلیل است هر دو موسسه از کیفیت ارائه خدمات آموزشی به‌ویژه در بعد تدریس و یادگیری و مدرسان در تحصیلات تکمیلی به‌ویژه در دانشگاه نسبتاً جوان در اولویت‌های آخر

قرارگرفته است. به بیان دیگر؛ مدیران ارشد هر دو موسسه توسعه کیفی آموزش عالی را فدای توسعه کمی آن کرده‌اند و بیشتر به کارهای حاشیه‌ای تحصیلات تکمیلی توجه داشته‌اند.

دوره بلوغ، قضاوت در زمینه‌ی میزان بلوغ سازمانی این دو موسسه دشوار است؛ زیرا اتفاقات نسبتاً همسانی طی ۵ سال گذشته در هر دو موسسه رخداده است که به افت کیفیت خدمات در دوره‌های تحصیلات تکمیلی منجر شده است. اول: جابجایی مدیران و تغییر سیاست‌ها و برنامه‌های دانشگاه‌های مورد بررسی، دوم: تغییر اهداف اولیه دانشگاه‌ها.

از سوی دیگر در دوره بلوغ، در صورت عدم توافق بین باسابقه‌ها (آن‌هایی که تاکنون سازمان را به پیش برده‌اند و بسیاری از آن‌ها بنیان‌گذاران سازمان بوده‌اند) و تازهواردها (آن‌هایی که در دوره رشد سریع و دوره بلوغ وارد چرخه سازمانی شده‌اند) جدایی صورت می‌گیرد. این خطرناک‌ترین اتفاق ممکن است که در سرنوشت یک سازمان رغم می‌خورد. در صورت بروز این حادثه دیگر راه نجاتی باقی نخواهد ماند و سازمان بلندترین گام را در راه مرگ و فایش برداشته است. دام جدایی به این معناست که در صورت تسلط تمام عیار سابقه‌دارها بر سازمان، سازمان در دام پیری زور در گرفتار می‌شود و نیز در صورت تسلط تازهواردها بر سازمان، سازمان در دام تله خلاقیت گرفتار می‌آید، تله خلاقیت یعنی به نام نوآوری و خلاقیت آسیب‌های جدی به ریشه و اصل سازمان زده می‌شود و این نهال در راه بلوغ را از بین می‌برد. در هردو حالت فوق سازمان به‌زودی از بین خواهد رفت؛ اما آنچه موجب دوام و پایداری و ورود به مرحله بعد می‌شود، توافق و اتصال سابقه‌دارها با تازهواردهاست. آموزش، تربیت و انتقال ارزش‌ها و تجربیات از سوی بنیان‌گذاران به نسل تازهوارد موجب استحکام و ثبات و تخصیص سازمان می‌گردد. وفاق و همدلی این دو نسل در ظاهر جدا از هم، ثمره تبیین و ترسیم چهره حقیقی سازمان توسط نسل اول و تحصیل و پذیرش و ارج نهادن نسل دوم است. سودمندترین راه برای رقیان و دشمنان یک سازمان نفوذ در این دوره است. آنان که هوس انحطاط سازمان‌های سعادت پیشه را دارند، از این فاصله (فاصله بین نسل اول و دوم) سوءاستفاده نموده و با توهمات و تهمت‌ها و سوءظن‌ها سعی در تخریب هر نسل در نظر دیگری را دارند.

کامل‌ترین راه در دفاع و رهایی از این مهلکه آگاهی و بصیرت است و دانستن اینکه هیچ‌کس دلسوزتر از پدران نسل دوم برای آن‌ها نیست و از طرف دیگر هیچ‌وارثی نکوتر از فرزندان نسل اول نیست.

به‌حال، شواهد و مدارک گویای آن است که شکاف تجربه بین دو گروه از مدیران در تغییر و تنوع کیفیتبخشی به خدمات آموزشی هر دو موسسه آموزشی در مقطع تحصیلات تكمیلی به‌خوبی مشهود است.

پیشنهادها

نتایج این پژوهش بیانگر نارضایتی دانشجویان و هیئت‌علمی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دو دانشگاه موردمطالعه است. با توجه به اینکه ساختار احتياجات اصلی برای هر یک از گروه‌های مشتری در رشته‌ها (اعم از فنی، انسانی و...) و مؤسسات مختلف آموزش عالی کشور یکسان است، می‌توان تفاوت را در سیاست‌ها، نیازها و اولویت‌های خاص هر رشته آموزشی ذکر کرد. از این‌رو، اگر هریک از نظام‌های آموزش عالی این ساختارها و عناصر را پذیرنده و نظامی بر مبنای برآوردن آن‌ها طراحی کنند، رضایت مشتریان آموزش عالی افزایش می‌یابد. در این خصوص، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه‌ی 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 دو دانشگاه پیشنهاد می‌شود:

نتایج حاصل از تحقیق متفاوت بودن سطح رضایت دانشجویان و هیئت‌علمی دو دانشگاه را از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده نشان می‌دهد. در راستای افزایش رضایت همه دانشجویان و هیئت‌علمی پیشنهاد می‌شود:
اولویت‌های بودجه دو دانشگاه در هر گروه و دانشکده با توجه به اولویت و اهمیت نیازها و انتظارات مشتریان آن‌ها اختصاص داده شود.

با توجه به اینکه از نظر اکثر دانشجویان و هیئت‌علمی در هر پنج بعد خدمت اختلاف منفی کیفیت وجود دارد پیشنهاد می‌شود:

در جهت کاهش این اختلاف‌ها، دو دانشگاه باستی کارگاه‌های آموزشی مختلفی را در زمینهٔ نحوه ارائه خدمت به دانشجویان و هیئت‌علمی و برقراری ارتباط مناسب با آنان و همچنین کارگاه‌های آموزشی برای افزایش مهارت‌های فنی کارکنان و کارگاه‌های آموزشی برای هیئت‌علمی به منظور به کارگیری بیشتر و بهتر روش‌های نوین آموزشی برای تدریس در رده‌ها و برقراری ارتباط مناسب‌تر به دانشجویان ارائه دهند.

برای بهبود وضعیت ظاهری امکانات و تسهیلات فیزیکی مانند ساختمان، کلاس درس، صندلی و... و همچنین به روز کردن تجهیزات، فناوری و مواد آموزشی مانند اینترنت، کتابخانه و... منابع بیشتری اختصاص یابد (مخصوصاً در دانشگاه قدیمی)

از طرف اساتید راهنمای مشاور ساعات مشخصی برای مراجعه دانشجویان در نظر گرفته شود و در این ساعات حتماً در محل کار خود حضور داشته باشند و اطلاع‌رسانی کافی هم به دانشجویان در این زمینه صورت بگیرد.

از طرف مدیریت، ساعات مشخصی جهت پاسخگویی به سؤالات دانشجویان و همچنین هیئت‌علمی و طرح مشکلات آن‌ها در نظر گرفته شود و از نظرات سازنده آن‌ها در برنامه‌ریزی‌های آموزشی استفاده شود.

اختلاف‌های مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمات برای هر یک از گروه‌ها می‌تواند به عنوان راهنمای مفیدی برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد. بدین ترتیب می‌توان این ابعاد را در پنج گروه برای تخصیص منابع به منظور رفع و یا کاهش اختلاف کیفیت اولویت‌بندی کرد:

به این ترتیب در دانشگاه نسبتاً جوان برای دانشجویان بعد تضمین در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی، همدلی و قابلیت اطمینان در رتبه بعدی و بعد ملموسات در پایین ترین رتبه اولویت قرار گیرد و برای هیئت‌علمی بعد ملموسات در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی، قابلیت اطمینان و تضمین در رتبه بعدی و همدلی در اولویت‌های آخر باشد.

در دانشگاه قدیمی بعد پاسخگویی در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد تضمین، قابلیت اطمینان و ملموسات در رتبه بعدی و بعد همدلی در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. در صورتی که چنین اولویت‌بندی انجام شود و در ابتدا به ابعاد پرداخته شود که دارای بیشترین اختلاف هستند، همگام با کاهش اختلاف در این ابعاد کیفیت سایر ابعاد نیز بهبود می‌یابد، زیرا وجود نقص و اختلاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد، اثر تشدیدکننده دارد، بدین معنی که موجب افت کیفیت یا بهبود کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت می‌گردد.

با توجه به اینکه اکثر تحقیقات به کارگیری مدیریت کیفیت را بیشترین عامل تأثیرگذاری در کیفیت خدمات یا رضایت مشتریان دانسته‌اند، اما کیفیت به خودی خود حال 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 به طور مشترک برای توسعه کمی و کیفی دانشگاه استفاده به عمل آید. مسئله‌ای که به خوبی در هر دو دانشگاه آشکار بود و در صورت عدم توجه می‌تواند خسارت‌های بیشتری به کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به وجود آورد.

در خاتمه در خصوص محدودیت‌های این تحقیق باید گفته شود که به دلیل تنوع رشته‌ها و مقاطع تحصیلی مختلف در دانشگاه‌ها، برخورداری دانشگاه‌ها از امکانات و تسهیلات متفاوت فیزیکی و فضای آموزشی و نیز نسبت متفاوت نیروی انسانی و اعضاء هیئت‌علمی، نتایج این پژوهش قابل تعمیم به سایر دانشگاه‌ها نیست. لذا توصیه می‌شود در هر دانشگاهی چنین پژوهش‌هایی انجام شود. همچنین در تحقیق حاضر تأکید بر نگرش و دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی بوده است. معمولاً در مطالعات نگرش سنجی محدودیت‌هایی در زمینه‌ی دسترسی به نتایج عمیق‌تر در تحقیق به وجود می‌آید. لذا برای جلوگیری از این محدودیت پیشنهاد می‌گردد محققان بعدی که در نظر دارند در زمینه‌ی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها مطالعه نمایند از سیاهه شاخص‌های آموزش عالی در زمینه‌ی امکانات و زیرساخت‌ها و همچنین شاخص‌های درونداد، فرآیند و برونداد استفاده نمایند. این

روشن به محقق کمک می‌نماید تا در کنار نگرش افراد از شاخص‌های عینی‌تری برای مقایسه و تحلیل استفاده نماید.

پیشنهاد برای تحقیقات آینده

- دلایل عدم تأثیرگذاری دوره عمر دانشگاه‌های بزرگ بر کیفیت خدمات آموزشی آنان در دانشگاه قدیمی

- بررسی راه‌های بهره‌برداری از تجربه نهفته آموزشی اساتید پیش‌کسوت و بازنیسته در توسعه کیفی خدمات آموزشی به دانشجویان تحصیلات تکمیلی در هر دو دانشگاه

- بررسی تأثیرات ناشی از شکاف تجربه بین دو گروه از مدیران در تغییر و تنوع کیفیت‌بخشی به خدمات آموزشی در هر دو موسسه آموزشی

منابع

- اسماعیل بیدهندی، زهرا (۱۳۷۷)، بررسی عوامل مؤثر در افزایش کیفیت آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا
- پازارگادی م (۱۳۷۷). پیشرفت‌های بین‌المللی در خصوص ارزیابی کیفیت در آموزش عالی. رهیافت (فصلنامه سیاست علمی پژوهشی). شورای پژوهش‌های علمی کشور، ۴۳، ۱۸، ۱۳۷۷-۲۹.
- پاکاریان، سارا (۱۳۷۸)، بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهادهایی برای بهبود آن، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
- پاکسرشت، محمدجعفر (۱۳۸۶). نظریه‌های تربیتی و چالش‌های نظریه‌پردازی در آموزش‌پرورش، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۲۰، سال ششم، تابستان، صص: ۱۴۸-۱۲۵.
- بازرگان، عباس (۱۳۷۶)، کیفیت و ارزیابی آن در آموزش عالی: نتگاهی به تجربه‌های ملی و بین‌المللی، محسن خلیجی و محمدمهدی فرقانی ویراستاران. (مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران، جلد اول: نظریه‌های آموزشی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی : ۲۷۳).
- زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی؛ نادری؛ عزت‌الله (۱۳۸۶)، ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، زمستان ۱۳۸۶، ص ۶۷-۹۰.
- سلیمانی مطلق، خدایا (۱۳۸۴)، بررسی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه لرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی شارع پور، محمود؛ فاضلی، محمد؛ صالحی، صادق (۱۳۸۷)، بررسی شاخص‌های کیفیت در آموزش عالی بر مبنای تحلیل شایستگی‌های کانونی، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۷، ص ۱۰۷-۱۳۸.
- مدھوشی، مهرداد؛ زالی، محمدرضا؛ نجیمی، نسیم (۱۳۸۸) تشکیل خانه کیفیت در آموزش عالی) مطالعه موردی: مقطع دکتری مدیریت دانشگاه‌های دولتی (فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، بهار ۱۳۸۸، ص ۱۲۱-۱۵۴.
- مهرعلیزاده، یادالله (۱۳۸۷)، جنبش کیفیت گرایی در آموزش عالی به سوی الگویی جامع از مدیریت کیفیت، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۳، تابستان ۱۳۸۷، ص ۸۲-۵۵.
- موحد محمدی، حمید: شمس، علی (۱۳۸۷) «بررسی کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره‌ها»، مجله علوم کشاورزی ایران ۱۳۸۷: ۲۱۳-۲۰۷ (ویژه اقتصاد و توسعه کشاورزی).

میرفخرالدینی، سید حیدر؛ اولیا، محمد صالح؛ جمالی، رضا. (۱۳۸۸) مهندسی مجلد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی) مطالعه موردنی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد. (فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، پاییز ۱۳۸۸، ص ۱۳۱-۱۵۷.

یمنی دوزی سرخابی، محمد؛ بهادری حصاری، مریم (۱۳۸۷)، مقایسه برخی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف، مجله آموزش عالی ایران، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۷، ص ۸۰-۵۷.

Abdullah, F. (2006).Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF Versus SERVPERF, *Marketing Intelligenc and Planning*, Vol. 24, No. 1, pp. 31-47

Brochado, Ana .(2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education" Faculty of Economics, University of Porto,Porto,Portugal' The current issue and full text archive of this journal is available at www.emeraldinsight.com/0968-4883.htm.

-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 www.emeraldinsight.com

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, 2009..

Palmer, A., 2001. Principles of Service Marketing. McGraw-Hill, New York (p. 227).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1991).Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, , 67(3): 420-450 .

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L., 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 41–50.

Robinson, B. (1999) 'Asian learners, Western models: some discontinuities and issues for distance educators.' In Carr, R., Jegede, O. J., Wong Tat-meng and Yuen Kin-sun (eds), *The Asian Distance Learner*. Hong Kong: The Open University of Hong Kong (33-48)

Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. and Anantharaman, R.N. (2002). "Determinants of customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach", *Journal of Services Marketing*, vol. 16, no. 1, pp. 9-34.