وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی : مطالعه تطبیقی بین دو دانشگاه قدیم و جدید[1]

یداله مهر علی زاده[2]
عبدالمالک بلوهزچی[3]
حسین الهام پور[4]

تاریخ دریافت:۱۳۹۰/۰۱/۱۵
تاریخ پذیرش:۱۳۹٤/۰۹/۰۷

چکیده

مقاله حاضر باهدف بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره‌های تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه قدیمی و نسبتاً جوان کشور ایران تدوین‌شده است. چارچوب نظری تحقیق بر اساس نظریه ی طول عمر سازمان/دانشگاه انتخاب گردید. روش تحقیق توصیفی، از نوع میدانی برای این تحقیق بکار گرفته‌شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه گروه‌های آموزشی دو دانشگاه در سال تحصیلی ۸۹-۸۸ 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[5] با تأکید بر جنبه‌های خاصی از ابعاد پنج‌گانه 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 به‌دست‌آمده گویای آن است که بین دو دانشگاه قدیمی و دانشگاه نسبتاً جوان

---

[1]. این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز رشته مدیریت آموزشی است.

[2]. استاد دانشگاه شهید چمران اهواز.

[3]. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز.

[4]. عضوهیئت‌علمی دانشگاه شهید چمران اهواز.

[5] Service Quality

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

به لحاظ کیفیت درزمینه ی ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و تضمین/ امنیت بین ادراک از وضع موجود و انتظارات از وضع مطلوب اختلاف معنی‌داری به‌دست‌آمده است.

واژگان کلیدی:
کیفیت خدمات آموزشی، نظریه عمر سازمان، تحصیلات تکمیلی

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

مقدمه

به عقیده بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت، مشخصه‌های اصلی آن به‌حساب می‌آیند. یکی از چالش‌های فراروی دانشگاه‌های هزارهیجدید مفهوم کیفیت و انتظاراتی است که گروه‌های ذینفع از آموزش عالی برای تضمین و اطمینان از این مفهوم دارند. پیچیدگی مفهوم کیفیت در ماهیت و نگاه‌ها و برداشت‌های تک‌بعدی، اجماع عمومی در خصوص تعریف مفهومی و عملیاتی، کیفیت را با دشواری‌های عمده‌ای مواجه ساخته است؛ 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، تضمین کیفیت آموزش عالی را به یکی از دغدغه‌های ملی مبدل ساخته است.

در تعریف کیفیت می‌توان گفت مجموعه ویژگی‌هایی از قبیل بی‌عیب بودن، بی‌نقص بودن، ترکیب مناسب و بدقواره بودن، پایداری مطلوب، رضایت مشتری، حذف خطاها، پرهیز از ضایعه، ارزان بودن، قابلیت سرویس‌دهی، دسترسی، اعتبار، احساس مسئولیت و...هست (کونگ و والکر،۱۹۹۶؛ سالیس،۱۹۹۶؛ تریبوس،۱۹۹۸؛ ایمایی،۱۹۹۸؛ نقل در مهرعلی‌زاده،۱۳۸۷). کیفیت خدمات به‌طورکلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی و مؤسسات آموزشی به‌طور اخص بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت درزمینهیویژگی‌هایی مانند لمس ناپذیری، هم‌زمانی و عدم تجانس است.

کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چندبعدی است که می‌بایست تمام کارکردها و فعالیت‌ها ازجمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقشار جامعه و دانشگاه را در برگیرد. 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 موردتوجه سیاست‌گذاران و تصمیم گیران نظام آموزش عالی ایران است. کیفیت در آموزش عالی با دست‌یابی به اهداف و کسب یا تائید استانداردهای

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

عمومی و قابل‌قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود برنامه‌ریزی و بررسی منظم آن برنامه به‌منظور تعیین استانداردهای قابل‌قبول در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است که در حال حاضر وجود دارد و افزایش خواهد یافت؛ بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی به‌منظور هدر نرفتن سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است (مهرعلی‌زاده،١٣٨٧).

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 به‌منظور 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[1]» که برای شناخت صحیح مشتریان و درک نیازهایشان بسیار مفید است، در چند سال اخیر در بسیاری از سازمان‌های تولیدی و خدماتی-ازجمله نظام آموزش عالی- به نحو احسن به‌کاررفته و کارایی خود را نشان داده است. این روش که یک مقیاس چندبعدی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات است در مدل‌های مختلفی (بازرگان، ١٣٧٦؛ پازارگادی، ١٣٧٧؛ پاک‌سرشت، ١٣٨٦؛ مهرعلی‌زاده،١٣٨٧ یمنی و همکاران، ١٣٨٧؛ شارع پور و همکاران، ١٣٨٧؛ میر فخرالدینی و همکاران ١٣٨٨؛ پاراسورامان و همکاران، ١٩٩١؛ اویس ادموندو، ٢٠٠٩، بروچاندو آنا، ٢٠٠٩). تدوین شده است.

از معروف‌ترین طبقه‌بندی‌های کیفیت، الگوی پنج عاملی پاراسورامان و همکاران (١٩٩١) 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 Qaulity

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

ازجملـه تسـهیلات، تجهیـزات، کارکنـان و کانـال‌هـای ارتبـاطی)، بعـد قابلیـت اطمینـان (توانـایی انجـام خـدمت بـه شـکل مطمـئن و قابـل‌اعتمـاد)، بعـد پاسـخگویی (تمایـل بـه همکـاری و کمـک بـه مشـتری)، بعـد تضـمین (شایسـتگی و توانـایی کارکنـان بـرای القـاء حس اعتمـاد و اطمینـان بـه مشـتری) و بعـد همـدلی (برخـورد ویـژه بـا هریـک از مشـتریان با توجـه بـه روحیـات آن‌هـا بـه‌طـوری‌کـه مشـتریان قـانع شـوند کـه سـازمان آن‌هـا را درک کرده اسـت) اسـت. پاراسـورامان و همکـاران، کیفیـت را تفـاوت بـین انتظـارات مشـتریان از وضع مطلوب و ادراکات آن‌ها از وضع موجود ارائه خدمات، تعریف نموده‌اند.

در مطالعه حاضـر تـلاش شـده اسـت تـا بـر اسـاس نظریـه سـیکل عمـر سـازمان، وضـعیت کیفیت خدمات آموزشـی در دو دانشـگاه قـدیمی بـا ۵۶ سـال عمـر و دانشـگاه نسـبتاً جـوان با ۳۶ سـال عمـر موردبررسـی قـرار گیـرد. طبـق ایـن نظریـه، دیـدگاه‌هـای مـرتبط باکیفیـت آموزش عالی، سـابقه و دیرینـه هـر سـازمان و موسسـه بـر عملکـرد آن تأثیرگـذار اسـت. در ایـن نظریـه فـرض مـی‌شـود کـه سـازمان‌هـا ماننـد موجـودات زنـده، دارای منحنـی (دوره‌هـای) عمـر و یـا سـیکل حیـات هسـتند. ازیـک‌طـرف، در هـر مرحلـه از مراحـل، مؤسسـات آمـوزش عـالی بـا مشـکلات خـاص آن دوره مواجـه‌انـد و از طـرف دیگـر، در مراحـل انتقـالی بـا مسـائل و مشـکلات از نـوع خـاص مواجـه مـی‌گردنـد. دانشـگاه‌هـای موردبررسـی بـه لحـاظ طـول عمـر و سـوابق از همـدیگر متمـایز مـی‌باشـند امـا از سـوی دیگـر، هرسـاله در مقـاطع کارشناسـی ارشـد و دکتـری دانشـجویان زیـادی را پـذیرش می‌کنند؛ بنابراین، سؤالی که مطرح است ایـن اسـت کـه آیـا طـول عمـر دانشـگاه بـر کیفیـت تحصـیلات تکمیلـی ایـن دو دانشـگاه درزمینهـی خـدمات آموزشـی تـأثیر گذاشـته اسـت؟ لذا مسئله اصـلی تحقیـق حاضـر بررسـی تفـاوت بـین کیفیـت خـدمات تحصـیلات تکمیلـی از دیدگاه دانشجویان ارشد، دکتری و اعضای هیئت‌علمی در این دو دانشگاه است.

پیشینه تحقیق

در بررسـی مسـئله کیفیـت در آمـوزش عـالی دیـدگاه‌هـای متنـوع و بعضـاً متعارضـی وجـود دارد. از مفهـوم کیفیـت آموزشـی تعـابیر گونـاگونی بـه‌عمـل‌آمـده اسـت. ایـن تعـابیر را مـی‌تـوان برحسـب انتظـاراتی کـه گوینـدگان آن‌هـا از نظـام آموزشـی دارنـد بـه دودسـته تقسیم نمود: ۱- دسـته‌ای کـه معتقـد بـه وجـود اهـداف خـارجی بـرای نظـام‌هـای آموزشـی درزمینهی حرفه‌ای، اقتصادی و اجتمـاعی هسـتند و انتظـار دارنـد کـه ایـن نظـام‌هـا مسـتقیماً

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1394.7.2.1.5]

در جهت تحقق اهداف گام بردارند تا از این طریق نیازهای جامعه را مرتفع سازند.
٢- در مقابل این دیدگاه گروهی معتقدند آموزش‌وپرورش در ورای خود هدفی ندارد و اهداف آن از خود فرآیند آموزش‌وپرورش 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 به‌تنهایی کافی نیست (پاک‌سرشت، ١٣٧٦، ص:٤٨).

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، ١٣٨٣، ص: ٤٥٦). تعریف کیفیت خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده خیلی دشوارتر است (مهرعلی‌زاده، ١٣٨٣). این دشواری مشهود به‌طور عمده نتیجه لمس ناپذیری خدمات نسبت به کالاهای تولیدشده است (ببکو، ٢٠٠٠، گرونروس، ٢٠٠١). درحالی‌که کیفیت کالاهای تولیدشده می‌تواند مشخصات عینی را در معرض قرار دهد و بنابراین، به‌راحتی توسط مشتری اندازه‌گیری می‌شود، کیفیت خدمات فقط می‌تواند به‌وسیله 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 صراحت کامل تعریف کنیم (سورش چاندار و همکاران، ٢٠٠٢).

به‌هرحال، 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 به‌طور عمومی به‌عنوان یک نگرش یا قضاوت کلی تعریف می‌شود که مشتریان به برتری یا درجه برتری از تحویل/دریافت خدمات یک موسسه بازگو می‌کنند یا گزارش می‌دهند. از سوی دیگر، رضایت مشتری یک واکنش

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

هیجانی کوتاه‌مدت است که از مواجه‌شدن با خدمات ویژه‌ای منجر می‌شود (رابینسون، ۱۹۹۹).

اگرچه بیشتر محققان به تمایز بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری توافق دارند، اما این بیشتر راجع به طبیعت روابطشان نیست (رابینسون، ۱۹۹۹). بعضی از محققان معتقدند که رضایت مشتری یک پیشایند/مقدمه برای کیفیت خدمات است. به‌عبارت‌دیگر، 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. باوجود تفاوت در دیدگاه‌ها، کیفیت خدمات به داشتن یک رابطه مثبت و قوی با رضایت مشتری نشان داده‌شده است موقع که از هر دو جهت بررسی شود (پالمر، ۲۰۰۱).

به‌هرحال، مطالعات انجام گرفته‌شده در داخل و خارج از کشور نشانگر انست 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	قابلیت اطمینان	پاسخگویی	تضمین	همدلی	کل
زوار و همکاران (۱۳۸٦)	دانشجویان	پیام نور آذربایجان شرقی و غربی	-۱/۸۲	-۱/۷۱	-۱/۹۰	-۱/٦۳	-۱/۷۰	-۱/۷۵
آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)	دانشجویان	علوم پزشکی هرمزگان	-۰/۸٤	-۰/۷۱	-۱/۱٤	-۰/۸۹	-۱/۹۵	-۰/۸۹
کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)	دانشجویان	علوم پزشکی زاهدان	-۱/۳۱	-۱/۱۵	-۱/۷۳	-۱/۵٤	-۱/۵۵	-۱/٤۹
لوئیز	دانشجویان	برزیل	-۰/٦۷	-۰/۸۷	-۰/۹۷	-۰/۸۱	-۰/۹٦	-۰/۸۵

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

ادموندو (۲۰۰۹)		(سائوپائولو)						
جلینا لگسویچ (۲۰۰۹)	دانشجویان	کرواسی (استراس مایر)	-۰/٦٥	-۱/٥٥	-۲/۸٦	-۲/٥٦	-۱/۸٥	-۱/٦۹

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 درموردکیفیت آموزشی نظر یکسانی دارا می‌باشند.

مطالعه مدهوشی (۱۳۸۷) درزمینهی ایجاد خانه کیفیت در نظام آموزش عالی (مطالعه موردی: 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 معرفی‌شده، مثال‌ها و تکالیف ارائه‌شده، 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 ازنظر دانشجویان و میزان دستیابی آن‌ها به خواسته‌هایشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و ضرورت گذر از وضع موجود به وضع مطلوب به‌روشنی 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

محتـوای آموزشـی و بعـدازآن چگـونگی آرایـش فضـای آموزشـی و چگـونگی ارزشـیابی کلاسی توجه داشتند.

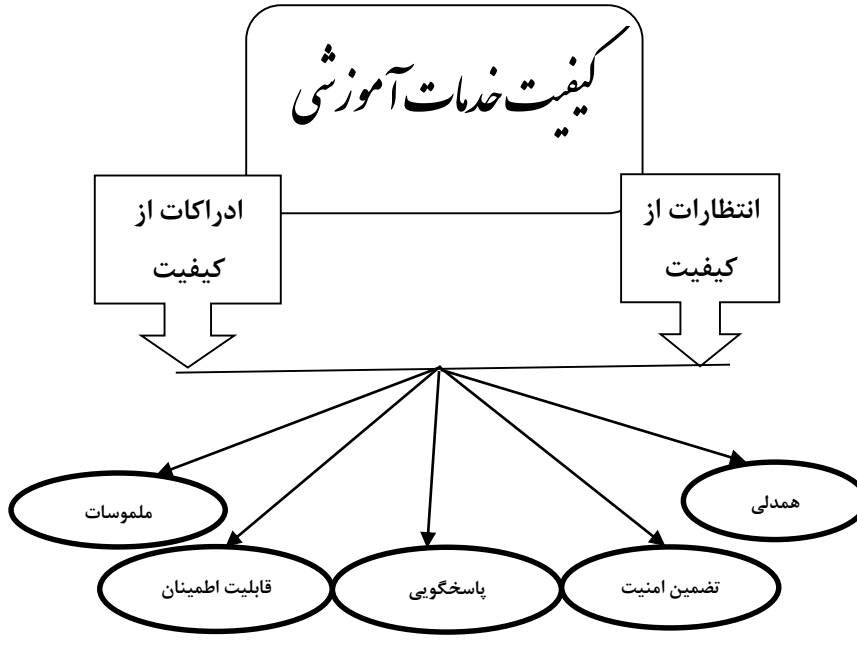
اسـماعیل بیدهنـدی (۱۳۷۷) بـا تحقیـق در خصـوص «بررسـی عوامـل مـؤثر در کیفیـت آموزش عالی» چنین نتیجه‌گیری مـی‌کنـد کـه فـراهم نمـودن زمینـه رشـد و توسـعه حرفـه‌ای اعضـای هیئـت‌علمـی، فـراهم کـردن جـو سـالم سـازمانی، برخـورداری از مـدیریت کـارا، بهبـود وضـعیت کمـی و کیفـی کتابخانـه‌هـای دانشـگاهی، فـراهم نمـودن زمینـه رشـد و توسـعه حرفـه‌ای دانشـجویان، بهبـود وضـعیت کمـی و کیفـی برنامـه درسـی، اسـتفاده از مـلاک‌هـای عملـی و علمـی جهـت گـزینش هیئـت‌علمـی، اصـلاح و بهبـود شـیوه‌هـای ارزشیابی عملکرد اعضـای هیئـت‌علمـی، بهبـود شـیوه‌هـای تـدریس و ارزشـیابی از عملکـرد دانشجویان بـه ترتیـب از عوامـل مـؤثر در کیفیـت آمـوزش عـالی از دیـدگاه هیئـت‌علمـی و دانشـجویان اسـت. درزمینهـی عوامـل تأثیرگـذار بـر کیفیـت آمـوزش عـالی بررسـی سـارا پاکاریـان (۱۳۷۸) نشـان داد کـه شـیوه‌هـای گـزینش هیئـت‌علمـی و دانشـجو، فـراهم بـودن زمینـه رشـد حرفـه‌ای، رضـایت خـاطر اعضـای هیئـت‌علمـی و دانشـجویان، نـوع و چگـونگی ارزشـیابی از عملکـرد اعضـای هیئـت‌علمـی، شـیوه‌هـای تـدریس و ارزشـیابی تحصـیلی، عملکـرد مـدیران در سـطوح مختلـف دانشـگاهی، محتـوای کمـی و کیفـی برنامـه‌هـای درسـی و همچنـین وضـعیت کمـی و کیفـی کتابخانـه‌ای در کیفیـت آموزشـی تأثیر دارد و می‌تواند منجـر بـه افـزایش یـا کـاهش سـطح آن گـردد. در تکمیـل ایـن تحقیـق سـلیمانی مطلـق (۱۳۸٤) ایـن نتیجـه را بـه دسـت آورد کـه بـین محتـوای برنامـه درسـی، شـیوه‌هـای ارزشـیابی پیشـرفت تحصـیلی، روش‌هـای تـدریس، آشـنایی و بـه‌کـارگیری فنّـاوری آموزشـی و کیفیـت آمـوزش دانشـگاهی، رابطـه معنـاداری وجـود دارد و هـر یـک از این عوامل می‌توانند موجبات افزایش کیفیت آموزشی را فراهم نمایند.

بـر اسـاس سـوابق تحقیـق، آشـکار اسـت کـه متغیرهـای فراوانـی بـر کیفیـت تحصـیلات تکمیلی دانشگاه‌ها به‌ویژه با توجـه بـه ماهیـت و نـوع رشـته‌هـا و از همـه مهـم‌تـر تاریخچـه فعالیـت آن قابـل‌بررسـی هسـتند. لـذا در تحقیـق حاضـر بـا توجـه بـه امکانـات موجـود بـه لحـاظ زمـانی و مکـانی و همچنـین همکـاری معاونـت آموزشـی کیفیـت تحصـیلات تکمیلی دو دانشگاه در کشور ایران بررسی‌شده‌اند.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

در مطالعه حاضر تلاش شده است تا بر اساس نظریه سیکل عمر سازمان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه قدیمی با ٥٦ سال عمر و دانشگاه نسبتاً جوان با ٣٦ سال عمر موردبررسی قرار گیرد. طبق این نظریه، دیدگاه‌های مرتبط باکیفیت 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. ازیک‌طرف، 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 موردبررسی به لحاظ طول عمر و سوابق از همدیگر متمایز می‌باشند اما از سوی دیگر، هرساله 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 تکمیلی این دو دانشگاه درزمینهی خدمات آموزشی تأثیر داشته 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.



شکل ۱: چارچوب مفهومی تحقیق

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

اهداف تحقیق

تحقیق حاضر باهدف کلی «بررسی اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و هیئت‌علمی 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 درزمینهی ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

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

بین اختلاف کیفیت (فاصله وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی دو دانشگاه درزمینهی ابعاد کیفیت (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف نوعی تحقیق کاربردی و برمبنای 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 ۸۹-۸۸ که حداقل در یک‌رشته باهم مشترک هستند، تشکیل می‌دهد. با توجه به دفترچه راهنمای انتخاب رشته کنکور کارشناسی ارشد سال تحصیلی ۸۹-۸۸ دو دانشگاه جمعاً در 15 گروه آموزشی در مقطع کارشناسی ارشد باهم رشته مشترک دارند و همچنین در مقطع دکتری در ٦ گروه آموزشی باهم رشته مشترک دارند. جدول شماره ۱-۳ 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 هیئت‌علمی این گروه‌ها را در دو دانشگاه نشان می‌دهد.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

شیوه نمونه‌گیری

برای دستیابی به نظرات دانشجویان با توجه به ابعادی نظیر مقطع ارشد یا دکتری، رشته و دانشگاه از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی‌شده 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 ۲۹۱، ۸٦ 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 302،85 و 86 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.

شکل 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 قدیمی				جامعه و نمونه دانشجویان و هیئت‌علمی در دانشگاه نسبتاً جوان			
	ارشد		دکتری		ارشد		دکتری		هیئت‌علمی	
	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
ادبیات فارسی	٤٢	١١			١٣٩	٢٥			١٢	٩
جغرافیا	٣١	٨			١٦٠	٢٨			١٢	٩
ادبیات عرب	٤٦	١١			١٥	٣			٢	١
اقتصاد	٤٦	١٢	٥	٤	١١٥	٢٠	٩	٦	٥	٣
تاریخ	٥١	١٣			٨١	١٤			٦	٤
مبانی حقوق اسلامی	٣١	٨			٣٨	٧			٩	٦
علوم تربیتی	٨٩	٢٤			٧٣	١٣			٥	٣
زبان انگلیسی	٥٢	١٣			٨٢	١٤			٩	٦
حسابداری	٢٥	٧			٣٩	٧			٢	١

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

مدیریت	۵۰	۱۳			۸	۵	۱۷۲	۲۹			۷	٤
زمین‌شناسی	۷۰	۱۹		۲	۹	٦	۸۵	١٤	۲		۸	٥
شیمی	۱۰۲	۲۷	۲۰	١٦	۲۲	۱۵	۲۰۸	۳۷	٤٠	٥٨	۱۹	۱۵
فیزیک	۷۲	۱۹			۱۱	۷	۱۲٦	۲۱			۹	٦
ریاضی	۱۵۰	٤٠	۲۲	١٦	۳۱	۲۱	۲۱۱	٤٠	۱۳	۱۷	١٤	۱۱
عمران	۱۰۱	۲۷	۱	۱	۱۲	۸	۱۲٤	۲۱	۱۲	١٦	۹	٦
مکانیک	۹۰	۲٤	٦	٤	۱۲	۸	۹۲	۱۵	۱۱	۱۳	١٦	٤
کل	۱۰٤۳	۲۷٦	٥٤	٤۳	۱۷٦	۱۱٥	۲۰۳۳	۳۰٦	۸٤ ۱۰۳		۹۳	۱۳٤

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پایایی و روایی آن

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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]
[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

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٪ به‌دست‌آمده است.

برای سنجش عملکرد پرسشنامه‌های موردنظر در این تحقیق، از روایی محتوایی استفاده‌شده است. بدین ترتیب برای تعیین روایی محتوایی 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.

تحلیل نتایج

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

جدول ٤: نتایج داده‌ها برحسب هریک از مقاطع ارشد، دکتری و هیئت‌علمی

کارشناسی ارشد		دانشگاه قدیمی			دانشگاه نسبتاً جوان			تفاوت دو اختلاف	خطای استاندارد اختلاف	محاسبه‌شده t	sig	نتیجه اختلاف
		میانگین مطلوب	میانگین موجود	میانگین اختلاف	میانگین مطلوب	میانگین موجود	میانگین اختلاف					
بعد ملموسات	ارشد	۱/٦٤	۳/۱٦	-۱/۵۲	۱/٦۱	۳/۰۹	-۱/٤۸	-۰/۰٤	۰/۰۸	-۰/۵٤	۰/۵۹	معنی‌دار نیست
	دکتری	۱/۵۷	۳/۱۲	-۱/۵٤	۱/۷٤	۲/۷٤	-۱	-۰/۵٤	۰/۱۹	-۲/۷۹	۰/۰۱	معنی‌دار است
	هیئت‌علمی	۱/٦۰	۳/۰۸	-۱/٤۹	۱/۳۷	۲/٦۷	-۱/۲۹	-۰/۲۰	۰/۱۲	-۱/٦۰	۰/۱۱	معنی‌دار نیست
بعد قابلیت اطمینان	ارشد	۱/۵٤	۳/۱۱	-۱/۵۸	۱/٤۱	۳/۲٤	-۱/۸۲	-۰/۲۵	۰/۰۷	۳/٤۲	۰/۰۰	معنی‌دار است
	دکتری	۱/۵۹	۲/۹۹	-۱/٤۰	۱/۵٦	۲/۷۷	-۱/۲۱	-۰/۱۹	۰/۱۷	-۱/۰۸	۰/۲۸	معنی‌دار نیست
	هیئت‌علمی	۱/۵٤	۳/۱۳	-۱/۵۸	۱/٤۲	۲/۵۷	-۱/۱۵	-۰/٤۳	۰/۱۳	-۳/٤۰	۰/۰۰	معنی‌دار است
بعد پاسخگویی	ارشد	۱/۵٤	۳/۲٦	-۱/۷۲	۱/٤۳	۳/۵۵	-۲/۱۲	-۰/٤۱	۰/۰۸	٤/۹۵	۰/۰۰	معنی‌دار است
	دکتری	۱/٤۹	۳/۲۰	-۱/۷۱	۱/٦۱	۲/۸۷	-۱/۲٦	-۰/٤٤	۰/۱۷	-۲/٦۰	۰/۰۱	معنی‌دار است

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

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

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از مطالعه حاضر، بررسی اختلاف کیفیت (فاصله بین وضع موجود و مطلوب) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و هیئت‌علمی 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 هیئت‌علمی مشغول به تدریس در آن دانشگاه‌ها موردبررسی قرار گرفت. همان‌طور که نتایج پژوهش نشان داد بین هر سه گروه دانشجویان کارشناسی ارشد، دکتری و هیئت‌علمی دو دانشگاه از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری 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 هیئت‌علمی فراتر از ادراکات آن‌ها از وضع موجود است و این نشان‌دهنده نارضایتی است. در ادامه به بحث و نتیجه‌گیری از تحلیل داده‌ها پرداخته‌شده است.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

همان‌طور که در قسمت تحلیل نتایج اشاره‌شده است از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه قدیمی و دانشجویان دکتری و هیئت‌علمی دو دانشگاه بیشترین میزان نارضایتی در بعد پاسخگویی خدمت هست؛ که با نتایج تحقیق زوار و همکاران (۱۳۸٦)، آقاملایی و همکاران (۱۳۸۵)، کبریایی و رودباری (۱۳۸۳)، لوئیز ادموندو (۲۰۰۹) و جلینا لگسویچ (۲۰۰۹) هم‌جهت است؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه نسبتاً جوان بیشترین اختلاف منفی کیفیت را مربوط به بعد تضمین می‌دانستند و بعد پاسخگویی را در مرتبه بعدی قراردادند. در رابطه با کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت، دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه قدیمی و هیئت‌علمی دو دانشگاه بعد همدلی را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می‌دانستند؛ اما دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت می‌دانستند. در رابطه با تحقیقات مرتبط، زوار و همکاران (۱۳۸٦)، 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 جلینا لگسویچ(۲۰۰۹) هم‌جهت با دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه نسبتاً جوان بعد ملموسات خدمت را دارای کمترین میزان اختلاف منفی کیفیت عنوان می‌کردند. 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، ویژگی‌های متفاوت مشتریان، امکانات و تسهیلات متفاوت فیزیکی و آموزشی، تنوع رشته‌ها و مقاطع تحصیلی مختلف، نسبت‌های متفاوت نیروی انسانی و اعضاء هیئت‌علمی و... هست.

درمجموع، برای تحلیل نهایی نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق حاضر نظریه طول عمر سازمان می‌تواند تبیین مناسبی ارائه نماید. در نظریه دوره عمر، دو دانشگاه موردبررسی شرایط متفاوتی دارند. دانشگاه قدیمی به‌عنوان یک دانشگاه با عمر بیش از ٦۰ سال در یک‌طرف و دانشگاه نسبتاً جوان نسبتاً جوان با عمری تقریباً ۳٦ سال

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

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 ـ رهبر و پیشاهنگ۳ـ 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 می‌نهد.

اما به نظر می‌رسد هر دو دانشگاه در مرحله طفولیت باهم دیگر تفاوت دارند. مشخصه‌های این، در دور طفولیت سازمان به دو زیرساخت نیاز اساسی دارد:۱ـ زیرساخت‌های اقتصادی: که نیازهای معیشتی سازمان و کارکنان سازمان را تأمین می‌کند.۲ـ زیرساخت‌های انسانی: که در تعهد بنیان‌گذاران خلاصه می‌شود، بدین‌صورت که حضور مستمر و دائمی بنیان‌گذاران در عرصه‌های سازمانی این نیاز را سامان می‌بخشد. در این دوره مسائلی پیش می‌آید که در صورت لاینحل ماندن موجب اضمحلال سازمان می‌گردد. این مسائل تحت عنوان عوامل مرگ در طفولیت 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 طفولیت قرار دارند و به لحاظ برخورداری از اساتید مجرب، دانشجویان با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستند.

در مرحله رشد سریع، هر دو دانشگاه به لحاظ کمی رشد زیادی داشته‌اند. البته این رشد به نظر می‌رسد عمدتاً برون‌زا 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

قرارگرفته است. به‌بیان‌دیگر؛ 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 درزمینهی 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 موردبررسی، دوم: تغییر اهداف اولیه دانشگاه‌ها.

از سوی دیگر در دوره بلوغ، در صورت عدم توافق بین باسابقه‌ها (آن‌هایی که تاکنون سازمان را به‌پیش 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 درراه مرگ و فنایش برداشته است. دام جدایی به این معناست که در صورت تسلط تمام‌عیار سابقه‌دارها بر سازمان، سازمان در دام پیری زودرس 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 درراه 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 تثبیت 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 رقیبان و دشمنان یک سازمان نفوذ در این دوره است. آنان که هوس انحطاط سازمان‌های سعادت پیشه رادارند، 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 رادارند.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

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 هیچ وارثی نکوتر از فرزندان نسل اول نیست.

به‌هرحال، 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 تکمیلی 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 احتیاجات 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. ازاین‌رو، اگر هریک از نظام‌های آموزش عالی این ساختارها و عناصر را بپذیرند و نظامی بر مبنای برآوردن آن‌ها طراحی کنند، رضایت مشتریان آموزش عالی افزایش می‌یابد. در این خصوص، برگزاری کارگاه‌های آموزشی درزمینهی 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 به‌منظور 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.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1394.7.2.1.5]

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

در جهت کاهش این اختلاف‌ها، دو دانشگاه بایستی کارگاه‌های آموزشی مختلفی را درزمینهی 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 به‌منظور به‌کارگیری 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 به‌روز کردن تجهیزات، فنّاوری و مواد آموزشی مانند اینترنت، کتابخانه و... منابع بیشتری اختصاص یابد (مخصوصاً در دانشگاه قدیمی)

از طرف اساتید راهنما و مشاور ساعات مشخصی برای مراجعه دانشجویان در نظر گرفته شود و در این ساعات حتماً در محل کار خود حضورداشته 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 مشاهده‌شده در ابعاد کیفیت خدمات برای هر یک از گروه‌ها می‌تواند به‌عنوان راهنمای مفیدی برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورداستفاده قرار گیرد. بدین ترتیب می‌توان این ابعاد را در پنج گروه برای تخصیص منابع به‌منظور رفع و یا کاهش اختلاف کیفیت اولویت‌بندی کرد:

به‌این‌ترتیب 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 پایین‌ترین 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.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

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. درصورتی‌که چنین اولویت‌بندی انجام شود و در ابتدا به ابعادی 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 تشدیدکنندگی دارد، بدین معنی که موجب افت کیفیت یا بهبود کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کننده خدمت می‌گردد.

با توجه به اینکه اکثر تحقیقات به‌کارگیری مدیریت کیفیت را بیشترین عامل تأثیرگذاری در کیفیت خدمات یا رضایت مشتریان دانسته‌اند، اما کیفیت به‌خودی‌خود 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 به‌طور مشترک برای توسعه کمی و کیفی دانشگاه استفاده به عمل آید. مسئله‌ای که به‌خوبی در هر دو دانشگاه آشکار بود و در صورت عدم توجه می‌تواند خسارت‌های بیشتری به کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده 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 قابل‌تعمیم 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 درزمینهی دسترسی به نتایج عمیق‌تر در تحقیق به وجود می‌آید. لذا برای جلوگیری از این محدودیت پیشنهاد می‌گردد محققان بعدی که در نظر دارند درزمینهی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها مطالعه نمایند از سیاهه شاخص‌های آموزش عالی درزمینهی امکانات و زیرساخت‌ها و همچنین شاخص‌های درونداد، فرآیند و برونداد استفاده نمایند. این

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1394.7.2.1.5]

روش 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 بازنشسته 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

منابع

اسماعیل بیدهندی، زهرا (۱۳۷۷)، بررسی عوامل مؤثر در افزایش کیفیت آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی 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 (۱۳۸٦). نظریه‌های تربیتی و چالش‌های نظریه‌پردازی در آموزش‌وپرورش، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۲۰، سال ششم، تابستان، صص:۱٤۸-۱۲۵.

بازرگان، عباس (۱۳۷٦)، کیفیت و ارزیابی آن در آموزش عالی :نگاهی به تجربه‌های ملی و بین‌المللی، محسن خلیجی و محمدمهدی فرقانی ویراستاران .(مجموعه مقالات نخستین سمینار آموزش عالی در ایران، جلد او ل :تهران : انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی : ۳ ۲۷).

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، زمستان۱۳۸۶ ، ص۶۷-۹۰

سلیمانی مطلق، خدایا (۱۳۸٤)، بررسی عوامل آموزشی مؤثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی 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، شماره۱ ، تابستان۱۳۸۷ ، ص۱۰۷-۱۳۸.

مدهوشی، 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 ، بهار۱۳۸۸، ص۱۲۱-۱۵۴.

مهرعلی‌زاده،یدالله (۱۳۸۷)، جنبش کیفیت گرایی در آموزش عالی به‌سوی الگویی جامع از مدیریت کیفیت، مجله آموزش عالی ایران، شماره۳، تابستان ۱۳۸۷، ص۸۲-۵۵.

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: ۳۹-۲(ویژه اقتصاد و توسعه کشاورزی):۲۱۳-۲۰۷ .

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]

میرفخرالدینی، سید حیدر؛ اولیا، محمد صالح؛ جمالی، رضا .(۱۳۸۸)مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی)مطالعه موردی :دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد .(فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی،پاییز۱۳۸۸، ص۱۳۱-۱۵۷

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، تابستان۱۳۸۷، ص۸۰-۵۷.

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.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-14]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1394.7.2.1.5]