بررسی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز[1]

آزاده کرد زنگنه[2]
ام‌البنین صابر[3]
مریم صابر[4]

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 ۲٤۰ 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 ٦۰ نفر را دانشجویان دکترا شامل شدند. پرسش‌نامه‌ی مورداستفاده در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ی مورداستفاده‌ی بلوچزهی (۱۳۸۹) بر اساس ابعاد مقیاس سرکوال بود که پایایی آن با استفاده از روش آماری آلفای کرونباخ ۹۰/. گزارش‌شده است. روایی پرسش‌نامه با استفاده از روش روایی صوری و پایایی آن از طریق روش آلفای کرونباخ ۸۹/. محاسبه گردید. کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بر اساس پنج بعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی موردبررسی 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

---

[1]- برگرفته از پژوهش آزاد در دانشگاه شیراز در سال ۱۳۹۱

[2] – کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز azadehkordzangeneh@yahoo.com

[3] – کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز saber.omolbanin@yahoo.com

[4] – کارشناس زبان و ادبیات فارسی اداره آموزش و پرورش اقلید

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

علوم انسانی کیفیت خدمات ارائه‌شده را در حد مطلوب‌تری دانسته‌اند که این تفاوت در بعد همدلی از سایر ابعاد بارزتر بوده است. همچنین تفاوت در بین دانشکده‌ها نیز وجود داشته به‌طوری‌که دانشجویان دانشکده حقوق و علوم سیاسی و دانشجویان دانشکده کشاورزی به ترتیب بیشترین و کمترین رضایت را از وضعیت موجود داشته‌اند. اما یافته‌های 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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 ازآنجاکه تقویت نظام آموزش عالی هر کشور یکی از مهم‌ترین وظایف دولت‌هاست. ازاین‌رو 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 هنچانس[1]، ۲۰۱۰، نقل از کرمی و همکاران، ۹۱). مشخصه‌ی مهم آموزش عالی در چهار دهه گذشته، گسترش سریع مؤسسات آموزش عالی در کشورهای درحال‌توسعه، ازجمله 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[2]،۲۰۰۰). به عقیده‌ی بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه‌های اصلی آن به‌حساب 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 ازجمله مهم‌ترین نظام‌های اجتماعی هستند و رشد و توسعه سایر نظام‌ها به کیفیت آن وابسته است. لذا بهبود کیفیت آن‌یکی از دغدغه‌های روزمره کشورها و نظام‌های دانشگاهی تبدیل‌شده 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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 نیات 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، چون‌که 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،۱۳۸۲نقل در بلوچزهی، 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 به‌طورکلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی و موسسات‌آموزشی به‌طور اخص بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت درزمینهٔ 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(جنتر[۱]،۲۰۰۰). مدیریت بر سازمان‌های آموزشی از

[۱].Gunter

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این سازمان‌ها با انسان سروکار دارند و در حال پرورش دادن آن‌ها برای تبدیل‌شدن به انسان‌های مبتکر، خلاق و آگاه هستند که نقشی استراتژیک را در جوامع ایفا می‌کنند (مورگان[1]،۱۹۸٤). برای رسیدن به یک دانشگاه مطلوب و جلب رضایت دانشجویان، نیاز است خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه به‌طور مطلوب‌تری ارائه گردد و کارکنان و مسؤولین 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).

ازجمله 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 به‌عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با استانداردهای از قبل تعیین‌شده.

۲-کیفیت به‌عنوان تطابق وضعیت آموزش عالی با رسالت، هدف و انتظارات یاران آموزشی (منظور افراد ذی‌ربط، ذی‌نفع و ذی‌علاقه در امور دانشگاهی است ازجمله هیئت‌علمی، مسئولان دانشگاهی، دانشجویان ، قانون‌گذاران و امثال آن). (یمنی 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 ازجمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقشار جامعه و دانشگاه را در برگیرد(بریمانی، ۱۳۹۰). در بین دوره‌های مختلف آموزش عالی، تحصیلات‌تکمیلی 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 تحصیلات‌تکمیلی در ایران روندی رو به رشد داشته و اکنون بعد کیفی آن موردتوجه سیاست‌گذاران و تصمیم گیران نظام آموزش عالی ایران است(نیلی،۲۰۰۵، نقل در بلوچزهی، ۱۳۸۹). بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی

[1].Morgan

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

به‌منظور 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 به‌منظور افزایش بهره وری، استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود و جذب بیشتر دانشجویان هستند. در این میان روش هایی 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[۱]» 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 طراحی‌شده است(پاک‌سرشت، ۱۳٦۸؛ پازارگادی، ۱۳۷۷؛ یمنی، ۱۳۸۰؛ بازرگان،۱۳۸٦؛مهرعلی زاده، ۱۳۸۸؛ پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۸؛ هوی و همکاران، ۲۰۰۰، نقل در بلوچزهی۱۳۸۹).

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 کیفیت گرایی 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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 تحصیلات‌تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان و دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی۸۹-۱۳۸۸ با استفاده از مقیاس سرکوال (ملموسات، قابلیت‌اطمینان، 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 حصاری(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(۱۳۸٦) 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 آزمونt 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 دانشجویان۲/٦۸ درصد(زیر متوسط) و انتظار آن‌ها ٤/٤٤ درصد(بالای زیاد) است. (سارا پاکاریان، ۱۳۷۸). مطالعه‌ای در موردبررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی نیز نشان داد که شیوه‌های گزینش

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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.

مطالعه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشان داد که ازنظر 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 (۸۱/٦ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند(کبریایی و رودباری،۸٤). 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[۱](۲۰۰۹) تحقیقی تحت عنوان«انطباق و کاربرد مقیاس سرکوال شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت ازجمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل‌اعتماد)، 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 به‌طوری‌که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است) در آموزش عالی» انجام داد. هدف این پژوهش« تطبیق 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 ازنظر میزان رضایت در رتبه‌های بعدی قرار دارند. جلینا لگسویچ[۲] (۲۰۰۹)، تحقیقی تحت عنوان«شکاف کیفیت خدمات آموزشی شامل ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه

۱. Luiz Edmundo

۲. jelena legcevic

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

خدمت ازجمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل‌اعتماد)، 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 به‌طوری‌که 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 انجام‌شده در این زمینه، نشان می‌دهند در سال‌های اخیر، در ایران تحصیلات‌تکمیلی روندی روبه رشد داشته است، با توجه به رشد کمی تحصیلات‌تکمیلی، کیفیت آن اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند و بایستی این امر موردتوجه مسئولین و سیاست‌گذاران آموزش عالی قرار بگیرد. درصورتی‌که کیفیت مطلوب نباشد آینده علمی و فنی کشور اطمینان‌بخش نخواهد بود. کیفیت پایین همچنین به فقر نیروی انسانی متخصص و ماهر می‌انجامد و درنتیجه 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، چون‌که تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر جهت رشد و توسعه کشور را بر عهده دارد. نکته قابل‌توجه 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 ازجمله دانشگاه‌های بزرگ و معتبر کشور است و برای تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر در بخش‌های مختلف هرساله 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 ازجمله دانشگاه

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

شیراز هر دانشجو چند سال به‌طور شبانه‌روز 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 ارائه‌شده به‌وسیله 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. درنتیجه آن بهبود کیفیت در تمامی بخش‌های جامعه، نهادینه می‌شود. از معروف‌ترین طبقه‌بندی‌های کیفیت، الگوی پنج عاملی پاراسورامان[1] 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 ازجمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد قابلیت اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل‌اعتماد)، 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 به‌طوری‌که 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 انجام‌گرفته است .کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بر اساس پنج بعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی موردبررسی 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.

[1]. Parasuraman

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

فرضیات تحقیق

ازنظر 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.
٤- با توجه به بعد امنیت در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
٥- با توجه به بعد همدلی در سطح مطلوب و مورد انتظاری است.
٦- با توجه به‌کل 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) به‌صورت تصادفی ساده برگزیده شد. جمع کل نمونه ۲٤۰ نفر بود که ۱۸۰ نفر را دانشجویان کارشناسی ارشد و ٦۰ نفر را دانشجویان دکترا شامل شدند. در هر دانشکده به‌طور مساوی به ٤۰ نفر از دانشجویان پرسشنامه داده شد که ۳۰ پرسشنامه در هر دانشکده به دانشجویان کارشناسی ارشد و ۱۰پرسشنامه به دانشجویان دکترا داده شد. در جدول ۱- فراوانی و درصد نمونه‌ی تحقیق آورده شده است.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده‌شده است. پرسشنامه‌ی به‌کاررفته شده، توسط بلوچزهی (۱۳۸۹) بر اساس ابعاد مقیاس سرکوال ساخته‌شده که تعداد سؤالات این پرسشنامه ۳۳ سؤال بوده است که بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای در اختیار آزمودنی‌های مطالعه قرار گرفت. سؤالات پرسشنامه درزمینهٔ 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	٤۰	۱٦/۷
	اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی	٤۰	۱٦/۷
	حقوق و علوم سیاسی	٤۰	۱٦/۷
	علوم	٤۰	۱٦/۷
	مهندسی	٤۰	۱٦/۷
	کشاورزی	٤۰	۱٦/۷
مقطع تحصیلی	دکترا	٦۰	۲۵
	کارشناسی ارشد	۱۸۰	۷۵
جنسیت	مرد	۱٦۵	٦۸/۸
	زن	۷۵	۳۱/۲
گروه	علوم انسانی	۱۲۰	۵۰
	غیرعلوم انسانی	۱۲۰	۵۰

روایی و پایایی ابزار تحقیق

ضریب پایایی این پرسشنامه به استناد بلوچزهی (۱۳۸۹) درنتیجه محاسبه آلفای کرونباخ ۹۰/ است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ی مورداستفاده در این تحقیق، بر اساس نظرات ۵ تن از اعضای هیئت‌علمی متخصص درزمینه‌ی موردنظر در دانشگاه شیراز و همچنین تعدادی از کارشناسان آموزشی، موردبررسی 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، ۳/۵ تعیین‌شده است. اعتبار بر اساس آلفای کرونباخ در پرسشنامه‌ی مذکور ۸۹/ تعیین گردید. تجزیه‌وتحلیل

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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 استفاده‌شده است.

یافته‌های تحقیق

در بررسی اطلاعات توصیفی از کیفیت تحصیلات تکمیلی نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که به‌طورکلی، 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	۲٤۰	۲/۷۷	/۷۳
قابلیت اطمینان	۲٤۰	۲/۳۲	/٦٤
پاسخگویی	۲٤۰	۲/٤۳	/۷۰
امنیت	۲٤۰	۲/٤۸	/٦٥
همدلی	۲٤۰	۲/٦٤	/٥۹
کیفیت تحصیلات تکمیلی	۲٤۰	۲/٥۱	/۳۲

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

« ۱،۲، ۳، ٤، ٥ و ٦ » از t-test یک گروهی با شاخص مطلوب فرضیه‌ی تحقیق (test ۳/٥) value = استفاده شد. ازآنجاکه امتیاز هر سؤال تحقیق از ۱ تا ۵ در نظر گرفته‌شده 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 گرفته‌شده است. خلاصه-ی یافته‌های مربوط به فرضیات پژوهش در جدول ۳- آمده است:

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگین‌ها	t	dfدرجه آزادی	Pسطح معنی‌داری
ملموسات	۲٤۰	۲/۷۷	/۷۳	-/۷۳	-۱۵/۳۷	۲۳۹	/۰۰۱
قابلیت اطمینان	۲٤۰	۲/۳۲	/٦٤	-۱/۱۸	-۲۸/۳۳	۲۳۹	/۰۰۱
پاسخگویی	۲٤۰	۲/٤۳	/۷۰	-۱/۰۷	-۲۵/٤۷	۲۳۹	/۰۰۱
امنیت/ تضمین	۲٤۰	۲/٤۸	/٦۵	-۱/۰۲	-۲٤/۲۲	۲۳۹	/۰۰۱
همدلی	۲٤۰	۲/٦٤	/۵۹	-/۸٦	-۲۲/۳٤	۲۳۹	/۰۰۱
کیفیت (کل) انسانی	۲٤۰	۲/۵۱	/۳۲	-/۹۹	-٤۷/۳۷	۲۳۹	/۰۰۱

فرضیه‌ی اول: ازنظر 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 به‌دست‌آمده از فرضیه‌ی اول تحقیق بیانگر این است که مقدار t مقایسه‌ی میانگین ملموسات ($\overline{X}$ = ۲/۷۷) و مقدار (test value = ۳/۵) است که ازلحاظ آماری در سطح ($p < ۰/۰۰۱$) معنی‌دار و منفی است و ازآنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۷۳/- است، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۷۳/ است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد ملموسات مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی اول تحقیق تأیید نشد.

فرضیه‌ی دوم: ازنظر 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 ($\overline{X}$ = ۲/۳۲) و مقدار (test value = ۳/۵) است که ازلحاظ آماری در سطح ($p < ۰/۰۰۱$) معنی‌دار و منفی است و ازآنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۱/۱۸- می‌باشد، به این معنی است که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۱/۱۸ است. بنابراین وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد قابلیت اطمینان مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی دوم تحقیق تأیید نشد.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

فرضیه‌ی سوم: ازنظر 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 = $\overline{X}$) و مقدار

(test value = ۳/۵) است که ازلحاظ آماری در سطح (۰/۰۰۱ > p) معنی‌دار و منفی است و ازآنجاکه 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: ازنظر 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 /٤٨ =$\overline{X}$) و مقدار(**test ۳/۵ value =** است که ازلحاظ آماری در سطح (۰/۰۰۱ > p) معنی‌دار می‌باشد اما منفی است و ازآنجاکه 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: ازنظر 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 (۲/٤ =$\overline{X}$) و مقدار

(test value = ۳/۵) است که ازلحاظ آماری در سطح (۰/۰۰۱ > p) معنی‌دار و منفی است و ازآنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۸٦/- است، به این معنی که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۸٦/ است. یعنی وضعیت کیفیت تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز با توجه به بعد همدلی مطلوب نیست. بنابراین فرضیه‌ی پنجم تحقیق نیز تأیید نشد.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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

نتیجه به‌دست‌آمده از آزمون کل جنبه‌ها نشان داد که مقدار t مقایسه‌ی میانگین کل جنبه-ها($\overline{X}$ =۲/۵۱) و مقدار

(test value = ۳/۵) است که ازلحاظ آماری در سطح (۰/۰۰۱ > p) معنی‌دار و منفی است و ازآنجاکه تفاوت میانگین‌ها ۹۹/- است، به این معنی که فاصله‌ی وضع موجود و مطلوب ۹۹/ 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 ازلحاظ جنبه‌های ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت، همدلی و کل جنبه‌ها (کیفیت تحصیلات تکمیلی) تفاوت معنی‌داری در سطح P= ۰/۰۵ 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 (P=۰/۰٤ ، ۵/۵۸ - =t) که این تفاوت در بعد همدلی وجود داشته (P=۰/۰۲ ، ۱/۲٤- = t) اما در سایر ابعاد تفاوتی وجود نداشته است.
- بر اساس یافته‌های این تحقیق، بین دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا ازلحاظ جنبه‌های ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین/امنیت و همدلی تفاوت معنی‌داری در سطح P= ۰/۰۵ وجود ندارد.
- بر مبنای یافته‌های این تحقیق، آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه در بین دانشکده‌ها نیز وجود داشته (P=۰/۰۰۱ ، F= ۱۱/۵۳) که نشان‌دهنده‌ی تفاوت معنی‌دار بین دانشکده‌ها بود. بطوریکه دانشجویان دانشکده علوم با میانگین ۲/۲۳ و دانشجویان دانشکده علوم

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

تربیتی و روانشناسی با میانگین ۲/٦٦ به ترتیب کمترین و بیشترین رضایت را از وضعیت موجود داشته‌اند. ازآنجاکه تفاوت بین دانشکده‌ها در کیفیت تحصیلات تکمیلی معنی‌داری بوده است نتایج این یافته در (**جدول شماره‌ی ٤ و٥**) 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 ٥- نتیجه آزمون شفه را در جنبه‌ی کیفیت دانشکده‌ها نشان می‌دهد.

جدول شماره (٤) خلاصه‌ی نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه دانشکده‌ها در متغیرهای ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت، همدلی و کل جنبه‌ها

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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

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

دانشکده	تعداد	آلفا = ۰/۰۵		
		۱	۲	۳
علوم	٤۰	۲/۲۳		
مهندسی	٤۰	۲/٤٤		
کشاورزی	٤۰		۲/۵۲	۲/۵۲
اقتصاد،مدیریت و علوم اجتماعی	٤۰		۲/۵۵	۲/۵۵
حقوق	٤۰			۲/٦٤
علوم تربیتی و روانشناسی	٤۰			۲/٦٦
سطح معنی‌داری		۱	/۵۸	/۲۷

بحث و نتیجه گیری

در صورت ارائه خدمات به‌موقع، 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 ازنظر 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(۱۳۸٦) نشان می‌دهد که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مؤلفه‌ها و ابعاد الگو منفی است و با یافته‌های پژوهش (کبریایی،۸٤) که ازنظر 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...ازنظر 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 (۱۳۸٦)، (کبریایی،۸٤)، (جورابچی،۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو(۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ(۲۰۰۹) و بلوچزهی همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد قابلیت اطمینان خدمت بیانگر این است که، به وعده‌های داده‌شده عمل نمی شود، 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 (۱۳۸٦)، (کبریایی،۸٤)، (جورابچی،۱۳۸۱)، لوئیز ادموندو(۲۰۰۹)، جلینا لگسویچ(۲۰۰۹) و بلوچزهی همخوانی دارد. بنابراین اختلاف منفی کیفیت در بعد پاسخگویی بیانگر این است که، دسترسی به مدیریت دانشگاه برای انتقال نظرات و پیشنهادها 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

نیست، نتیجه این تحقیق با بررسی‌های زوار (۱۳۸٦)، (کبریایی،۸٤)، (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 (۱۳۸٦)، (کبریایی،۸٤)، (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 نمی-گذارند. 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 برنامه ریزان آموزشی مفید باشد. همچنین تحقق اهداف کیفیت مستلزم برنامه‌ریزی مطلوب در هر یک از عناصر(ملموسات،

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و همدلی) ضرورت دارد. لازم است، به‌منظور مقابله با چالش‌های موجود و پیش رو، به‌صورت برنامه‌ریزی‌شده و فراگیر، از مدل‌های مناسب تضمین کیفیت در آموزش عالی استفاده شود. در این خصوص، برگزاری کارگاه‌های آموزشی درزمینهٔ 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 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 به‌منظور بهبود وضعیت موجود، نظرسنجی از دانشجویان و اساتید حداقل سالی دو بار در مورد انتظاراتشان از خدمات موجود و ارائه‌ی پیشنهادات در مورد بهبود کیفی تحصیلات تکمیلی؛ توسعه‌ی کیفی دوره‌های تحصیلات تکمیلی با راه‌اندازی و یا نو گشایی رشته‌های جدید با توجه به نیاز کشور؛ توسعه‌ی 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

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

بیشتری اختصاص یابد و به‌این‌ترتیب در دانشگاه شیراز برای دانشجویان بعد قابلیت اطمینان در بالاترین رتبه اولویت و ابعاد پاسخگویی،امنیت، همدلی در رتبه بعدی و بعد ملموسات در پایین‌ترین رتبه اولویت قرار گیرد. همچنین تحقیقاتی برای پژوهشگران بعدی پیشنهاد می‌شود. به‌طور مثال: بررسی وضعیت کیفیت و کمیت تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضاء هیئت‌علمی در سایر دانشگاه‌ها و بررسی تحلیلی تئوری اجابت اتزیونی در روابط بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضاء هیئت‌علمی یا بررسی تحلیلی تئوری ارتباطات سازمانی رسمی- غیررسمی و تئوری روانی- اجتماعی هوی و میسکل در روابط بین اعضاء هیئت‌علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی. این تحقیق دارای محدودیت‌هایی نیز است ازجمله: عدم قابلیت تعمیم نتایج این پژوهش به سایر دانشگاه‌ها به خاطر تفاوت در خدمات آموزشی، پژوهشی و ساختار دانشگاه‌ها، ترس بعضی از دانشجویان از دادن پاسخ صادقانه به سؤالات پرسشنامه، از اینکه این سؤالات از جانب گروه‌ها مطرح‌شده و پاسخ‌ها به ضرر خود دانشجویان خواهد بود؛ عدم استفاده از نظرات اساتید دانشگاه در جامعه‌ی موردنظر و درنتیجه به دست نیامدن نتیجه‌ی کامل و همه‌جانبه از این پژوهش و احتمال سوگیری بعضی از دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموشی به دلیل نگرش‌سنج بودن تحقیق حاضر و اینکه این تحقیق، وابسته به ادراکات است و ممکن است اظهارات مطرح شده از سوی دانشجویان صددرصد واقعی نباشد.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

فهرست منابع

- ریمانی، ابوالقاسم. صالحی، محمد و محمدرضا صادقی (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی در دوره تحصیلات تکمیلی از دید گاه دانشجویان. فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات مدیریت اموزشی، سال دوم، شماره٤
- بلوچزهی، عبدالملک (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت تحصیلات‌تکمیلی 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 پیشنهاداتی 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 (۱۳۸٤). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی زاهدان .مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره اول، شماره ۵.
- محمودی، حسین، پازارگادی، مهرنوش 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.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]

- 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. فصلنامه‌ی علمی – پژوهشی انجمن آموزش عالی در ایران. سال اول، شماره ۲. ص ۵۷.

- Baron, A, (2000). *Behavior in organization1st 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.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-10-31]