شکاف واقعیت موجود با انتظارات مطلوب دانشجویان از دانشگاه[1]
مطالعه موردی دانشگاه علامه طباطبائی

سعید غیائی ندوشن[2]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۵/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۹

چکیده

مسئله و هدف پژوهش بررسی انتظارات دانشجویان از دانشگاه و سنجش میزان برآورده شده آن است. روش کار پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌ها زمینه‌یابی با طرح مقطعی است. جامعه آماری، دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه علامه طباطبائی ورودی‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۰ بوده‌اند. با توجه به جامعه آماری پژوهش که به دانشکده‌ها، رشته‌ها و ورودی‌های مختلف تقسیم شده بودند، محقق از روش نمونه گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده کرده است و با استفاده از جدول مورگان تعداد ٦۰۰ نفر نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه ای محقق ساخته به‌صورت دوسویه با شش خرده مقیاس شامل فرایند آموزش و خط سیر یادگیری، تعاملات و تجارب بیرونی با استاد، جو و محیط دانشگاهی، مدیریت و سازمان دانشگاه، امکانات و جلوه‌های ملموس، رفتار دانشگاهی استفاده شد که روایی ابزار مورداستفاده در حد بسیار مطلوب گزارش شده است. یافته‌ها بیانگر آن است که در وضع موجود میانگین مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد (٤٨/٤٣) بالاترین و مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه (۳۹/۲۵) پایین‌ترین بوده است؛ اما در وضع مطلوب میانگین مؤلفه رفتار دانشگاهی (۸۳/۳۹) بالاترین و میانگین مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد (۸۱/٦۸) از سایر مؤلفه‌ها پایین‌تر بوده است. در

---

[1]. این مقاله بر اساس فعالیت های هسته پژوهشی مطالعات آموزش عالی دانشگاه علامه طباطبائی و منبعث از طرح پژوهشی تحت عنوان «بررسی انتظارات دانشجویان از دانشگاه و سنجش میزان برآورده شده آن» می باشد که در دانشگاه علامه طباطبائی و با حمایت معاونت پژوهشی آن دانشگاه در سال تحصیلی ۹۳-٩٤ اجرا شده است.

[2]. استادیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، پست الکترونیک: Ghiasi.saeed@gmail.com

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

وضعیت شکاف میان واقعیت‌های موجود با انتظارات مطلوب نیز مؤلفه سازمان و مدیریت دانشگاه دارای بالاترین شکاف (۲٦/۸٤) و تعاملات و تجارب بیرونی با استاد دارای پائین ترین شکاف (۱۷/٤۳) هستند. نتیجه‌گیری: سیاست‌گذاران در اتخاذ سیاست‌ها و تصمیمات با شناخت از وضعیت مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده انتظارات دانشجویان از دانشگاه و برنامه‌ریزان و مدیران در برنامه‌ریزی و اجرا متناسب با انتظارات دانشجویان از دانشگاه عمل نمایند.

واژگان کلیدی: دانشگاه، انتظارات دانشجویان، واقعیت دانشگاه، دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه و بیان مسئله

امروز نظام آموزش عالی در دنیا، به‌ویژه پس از مطرح‌شدن نقش و جایگاه سرمایه انسانی در پیشبرد اهداف توسعه و رشد اقتصادی، به مهم‌ترین مسائل کشورها به‌ویژه کشورهای درحال‌توسعه تبدیل شده است. نقش و جایگاه این نظام و تأثیر آن بر توسعه جامعه بر کسی پوشیده نیست. ایفای نقش درگرو فرایندهای مختلفی است که ازجمله آن، فرایندهای آموزش، پژوهش و پذیرش دانشجو به‌عنوان ذینفعان اصلی نظام آموزش عالی است (قلی پور و دیگران،۱۳۸٤ ص ۱۲). در کشور ما مکانیسم ورود به دانشگاه کنکور سراسری است. ملاک عمل رتبه‌هایی هست که دانشجویان به دست آورده‌اند و در یک‌رشته تحصیلی دانشجویانی با رتبه‌های نزدیک به هم اما با قشربندی‌های مختلف اجتماعی، سن و جنسیت متفاوت و سطح نگرش و انتظارات گوناگون از دانشگاه مشغول تحصیل می‌شوند.

به عبارتی هر یک با انتظاراتی خاص و دورنمایی متفاوت از دیگری در محیط آموزشی دانشگاه قدم می‌نهند (برینگورث و همکاران[۱]،۲۰۰۹) انتظارات دانشجویان سال اول دانشگاه بر اساس منابع متنوعی از اطلاعات شامل خانواده، رسانه، همسالان، کارکنان مؤسسات آموزشی و هر چیز دیگری باشد (آیلس و همکاران[۲]،۲۰۱۷). ورود به دانشگاه در هر رشته‌ای، از هر دانشگاه و هر شهری که باشد، در آغاز کشش‌ها و گیرایی‌های خود را دارد اما با یکنواخت شدن شرایط، مسائل متفاوت به میان می‌آید و تصور از دانشگاه تصور دیگری می‌شود (یارمحمدیان و دیگران ۱۳۸٤ ص ۱۳۲). همان‌طور که دانشجویان به دانشگاه وارد می‌شوند، این انتظارات و اهداف آن‌ها به‌طور مداوم به چالش کشیده می‌شوند و از طریق تعامل با دیگر افراد در محیط دانشگاه بازنگری می‌شود. بسته به اینکه چگونه دانش آموزان تجربیات عمومی دانشگاه خود را با انتظارات و اهداف پیش‌بینی‌شده خود ادغام می‌کنند، جذب دانشگاه می‌شوند یا از آن فاصله می‌گیرند (آیلس و همکاران،۲۰۱۷). نتیجه اینکه بسیاری از دانشجویان پس از ورود به دانشگاه، تصوراتشان از دانشگاه ایدئالی که در ذهن داشته‌اند تغییر می‌کند و تصور

۱. Brinkworth &et al.
۲. Ailes&et al.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

دیگری می‌یابد. بی‌تردید این تغییر تصور در عملکرد تحصیلی و سایر وجوه شخصیتی و اجتماعی ایشان تأثیرات مهمی خواهد داشت. پیتز به نقل از باسو و گوآگلر[۱] (۲۰۱۷) بیان می‌کند شکاف بین انتظارات و تجربه باعث دلسردی و استرس و عدم اطمینان در مورد اهداف می‌شود. از سویی دیگر فرایند سیاست‌گذاری در آموزش عالی مبتنی بر سیاست‌گذاری هدف محور است. به عبارتی نوع نگاه در تعریف کیفیت در آموزش عالی جور بودن فعالیت‌ها و اقدامات با اهداف است. هرچند یکی از تعاریف کیفیت در دانشگاه با اعتناء به این نگاه ارائه می‌شود و سیاست‌گذاری نیز بر همین نگاه متمرکز است اما نباید کیفیت فقط به جور بودن باهدف محدود بشود که در این صورت انتظار ذینفعان نادیده گرفته می‌شود. که این مسئله بیانگر عدم توجه به پویایی‌ها و تحولات محیطی است که در انتظارات ذینفعان تجلی می‌یابد. اتصال سیاست‌گذاری آموزش عالی ایران به نیازهای جامعه و توجه به تغییرات شدید محیطی موجب پویایی و تکاپوی دائم دانشگاه می‌شود و پایندگی و پویندگی آن را تضمین می‌کند. دانشجویان به‌عنوان اصلی‌ترین ذینفعان دانشگاه‌ها در طول دوران تحصیل خود خدمات متنوعی دریافت می‌کنند که ممکن است با آنچه پیش از ورود به دانشگاه انتظار آن‌ها داشتند فاصله داشته باشد.

انتظارات دانشجویان می‌تواند ابعاد مختلفی را هدف قرار داده باشد به عبارتی هم از بعد فیزیکی و سخت‌افزاری مانند کتابخانه، آزمایشگاه، کلاس‌های درس، سلف‌سرویس، فضای سبز و غیره و هم از بعد نرم‌افزاری که شامل محتوای درس، کیفیت استادان و تعامل با ایشان، جو و محیط دانشگاهی و فضای تعامل و همدلی، جو و محیط دانشگاه، مدیریت و سازمان دانشگاه، مشارکت در یادگیری را شامل می‌شود که در مطالعات آربونی و همکاران (۱۳۸۷)، برینگورث و همکاران (۲۰۰۹)، داگلاس و همکاران[۲] (۲۰۰۶) بدان پرداخته شده است که توجه به هر یک از این موارد بیانگر توجه به کیفیت است.

کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، مأموریت، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد. دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت‌علمی، جامعه و صنایع، ذینفعان عمده آموزش عالی هستند که در این میان، توجه به انتظارات دانشجویان به‌عنوان اصلی‌ترین ذینفعان می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات دانشگاهی نقش به سزایی داشته باشد. لندروم و دیگران (۱۹۹۸) و آرپان (۲۰۰۳) بیان کردند که دانشگاه باید از تصویر خود تعریفی داشته باشد به عبارتی همه اعتقادات و انتظارات یک فرد نسبت به دانشگاه را شامل می‌شود. ویلسون (۱۹۹۹) در یک مطالعه از تصویر دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها پیشنهاد نموده که این تصویر، می‌تواند شامل مؤلفه‌های شهرت دانشگاهی، ظاهر دانشگاه، هزینه

۱. Basow& Gaugler
۲. Daglas ET all.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

تحصیل، مکان استقرار، فاصله از خانه، آماده‌سازی فارغ‌التحصیلان و حرفه‌ای‌ها و کسب موقعیت کاری در میان دیگران است (هودلستون و کرر[۱]،۱۹۸۲). در یک محیط رقابتی که سازمان‌ها برای جلب مشتریان با یکدیگر رقابت می‌کنند، رضایت مشتری از خدمات ارائه‌شده یک عنصر کلیدی در موفقیت و برتری سازمان‌ها و یک عامل مهم برای سودآوری و وفاداری مشتریان به سازمان محسوب می‌شود (مانوئل[۲]، ۲۰۰۸ و گیتمان و همکاران[۳]، ۲۰۰۵). تفاوتی که بین انتظارات دانشجویان و عملکرد واقعی دانشگاه در ارائه خدمات حاصل شده است، نشان می‌دهد که محصول یا خدمات ارائه‌شده به‌وسیله یک دانشگاه تا چه سطحی، نیازها و انتظارات ذینفعان را برآورده می‌سازد (هاک‌لی و همکاران[٤]، ۲۰۰۹). دانشجویان در اولین سال تحصیل با ورود به دانشگاه محیط چالش‌برانگیزی را تجربه می‌کنند. چراکه به محیط جدیدی منتقل‌شده‌اند و این انتقال مرحله حیاتی در زندگی آن‌ها نیز است (پستارف[٥] و همکاران،۲۰۱۷). اگر انتظارات، بیش از ادراکات باشد از دید مشتری، کیفیت دریافت شده کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (سانحی و همکاران، ۲۰۰٦). علاوه بر ابعاد و جلوه‌های ملموس که اولین برخوردهای دانشجویان پس از ورود به دانشگاه با آن‌ها است، فاکتورها و مؤلفه‌هایی در حوزه رفتارها و عملکردهای رفتاری دانشگاه مورد انتظار است که از آن به‌عنوان رفتار دانشگاهی یاد می‌شود. منظور از «رفتار دانشگاهی[٦]» مجموعه‌ای از ویژگی‌های آشکار در شیوه تعامل اجتماعی و منش و سلوک اعضاء دانشگاه است که به آنان هویتی متناسب با رسالتی که برای خود قائل‌اند، می‌بخشد. (شارلین[۷]، ۲۰۱۵ ص ۱۱). به سخنی دیگر، رفتار دانشگاهی همچون چتری است که تمام دانشگاهیان دنیا را در یک گروه قرار می‌دهد و آنان را به اعضا یک خانواده بزرگ تبدیل می‌کنند (دنلاپ و همکاران[۸]،۲۰۱۰ ص ۲٦۱).

در یک نگاه کلان برای اینکه بتوان کیفیت را در دانشگاه محقق نمود باید به انتظارات ذینفعان توجه ویژه‌ای داشت که در این میان شناخت انتظارات دانشجویان به‌عنوان مهم‌ترین ذینفعان دانشگاه و هدایت برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌سازی‌ها به سمت تحقق انتظارات ایشان و تلاش برای کاهش شکاف بین انتظارات دانشجویان و آنچه در واقعیت اتفاق می‌افتد موضوعی است که باید مدنظر سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان و مدیران دانشگاهی باشد. ازآنجایی‌که تاکنون پژوهشی که همه ابعاد مورد انتظار دانشجویان را در برداشته باشد در دانشگاه علامه طباطبائی انجام‌نشده است و کمبودی که در این زمینه وجود دارد، در این پژوهش باهدف بررسی انتظارات دانشجویان از

۱. Huddleston& Karr
۲. Manuel.
۳. Gitman ET all.
٤. Hak Lee & et al.
٥. Postareff
٦. Academic behavior
۷. Sharlyn
۸. Dunlap et all.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

دانشگاه و سنجش میزان برآورده شده آن بر اساس شش مؤلفه فرایند آموزش و خط سیر یادگیری، تعاملات و تجارب با استاد، جو و محیط دانشگاه، مدیریت و سازمان دانشگاه، امکانات و جلوه‌های ملموس و رفتار دانشگاهی به دنبال پاسخ به این هستیم که تا چه میزان انتظارات دانشجویان از دانشگاه بر اساس مؤلفه‌های مذکور برآورده شده و فاصله بین انتظارات مطلوب آن‌ها با واقعیت‌های موجود دانشگاه در ابعاد گوناگون چگونه است؟ به عبارتی این پژوهش بر اساس این سؤال اصلی سازمان‌دهی شده است که انتظارات دانشجویان از دانشگاه و میزان برآورده شده آن به‌طورکلی و مبتنی بر هر یک از مؤلفه‌های شش‌گانه چقدر است؟

ادبیات پژوهش

در بررسی و تحلیل پیشینه پژوهشی مربوط به انتظارات دانشجویان از دانشگاه به این نتیجه رسیدیم که در این زمینه مطالعات متعددی صورت گرفته و هریک از مطالعات از دریچه‌ای خاص به این مفهوم پرداخته‌اند. عمده مطالعات صورت گرفته داخلی و خارجی با بهره‌گیری از الگوی سروکوال بوده است که می‌توان به مطالعات رضائیان و موسوی بزاز (۱۳۹۵)، عباسپور و تهمک (۱۳۹۵)، یار محمدیان و همکاران (۱۳۹٤)، همتی نژاد و همتی نژاد (۱۳۹۳)، بهشتی راد (۱۳۹۲)، سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲)، محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)، آربونی و همکاران (۱۳۸۷)، کبریائی و رودباری (۱۳۸٤)، اونگ (۲۰۱۳)، ایسام و همکاران (۲۰۱۳)، شرری و همکاران (۲۰۰٤) اشاره نمود که به‌طور خلاصه در جدول شماره ۱ ارائه شده‌اند.

جدول شماره ۱: خلاصه پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه انتظارات دانشجویان با الگوی سروکوال

نام محقق و سال تحقیق	مؤلفه با بیشترین شکاف	مؤلفه با کمترین شکاف	تفاوت معنادار در تمامی ابعاد
موسوی بزاز (۱۳۹۵)	پاسخگویی	فیزیکی	وجود دارد
عباسپور و تهمک (۱۳۹۵)	همدلی	ایجاد اطمینان	وجود دارد
یار محمدیان و همکاران (۱۳۹٤)	همدلی	تضمین	وجود دارد
همتی نژاد و همتی نژاد (۱۳۹۳)	ویژگی‌های ظاهری	همدلی	وجود دارد
بهشتی راد (۱۳۹۲)	همدلی و قابلیت اطمینان	تضمین	وجود دارد
سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲)	پاسخگویی	اطمینان	وجود دارد
محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)	اطمینان	پاسخگویی	وجود دارد
آربونی و همکاران (۱۳۸۷)	همدلی	اطمینان	وجود دارد

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

کبریائی و رودباری (۱۳۸٤)	پاسخگویی	اطمینان	وجود دارد

همچنین در مطالعات خارجی می‌توان به مطالعات ایسام و همکاران (۲۰۱۳)، اونگ (۲۰۱۳) و شرری و همکاران (۲۰۰٤) اشاره نمود که در هر سه مطالعه به این نتیجه دست پیدا کرده بودند که تفاوت‌های چشمگیری بین انتظارات و ادراکات دانشجویان وجود دارد.

علاوه بر مطالعات فوق پاره پژوهش‌ها با ابزارهای دیگر و روش‌های دیگر کیفی یا آمیخته صورت گرفته است. در بررسی این مطالعات می‌توان به پژوهش‌هایی دست‌یافت که به ترسیم تصویر ذهنی دانشجویان از دانشگاه پرداختند. کوثری و خوشنام (۱۳۹٦) در مطالعه‌ای پدیدارشناسی به بررسی معنای ذهنی دانشجویان و درک آن‌ها از دانشگاه پیش از ورود به این محیط پرداخته‌اند. نتایج بیانگر آن است که برقراری ارتباط با سایر دانشجویان و ایجاد اکیپ‌های دوستانه و تعاملات با جنس مخالف و افرادی از شهرهای دیگر و فرهنگ‌های مختلف ازجمله ادراکات بسیاری از دانشجویان بوده است. سلیمی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در پژوهشی به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده تصویر دانشجویان از دانشگاه و همچنین بررسی میزان اهمیت و نقش این مؤلفه‌ها ازنظر آنان پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که بعد اسم‌ورسم و قدمت دانشگاه بیشترین و بعد هزینه‌های دانشگاه کمترین اهمیت را در شکل دادن به تصویر دانشگاهی دانشجویان داشته است. حسینی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی به بررسی پیامدهای تأثیر ذهنی دانشگاه بر رفتار دانشجویان در دانشگاه پیام نور پرداخته‌اند به این نتیجه رسیده‌اند که تصویر ذهنی دانشگاه بیشترین تأثیر را بر رضایت‌مندی دانشجویان دارد. بلوردی و بلوردی (۱۳۹۱) نیز در مطالعه خود در بین دانشجویان دانشگاه‌های آزاد منطقه هفت‌کشور شامل دو استان کرمان و هرمزگان بوده به این نتیجه رسیده‌اند که یکی از کارکردهای مورد انتظار دانشگاه افزایش روحیه مشارکت‌جویی است. یمنی دوزی سرخابی و ثمری (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای به بررسی تصویر دانشجویان از دانشگاه پیام نور و کارکردهای آن و نیز انتظارات مطلوب آنان از دانشگاه پرداخته‌اند یافته‌های اصلی آن‌ها بیانگر آن است که انتظارات دانشجویان از دانشگاه پیام نور با کارکردهای تعریف‌شده برای این دانشگاه متفاوت است. دجاگر و گباداموسی (۲۰۱۳) نیز در مطالعه‌ای با بررسی برخی از معیارهای مورداستفاده دانشجویان، به این نتیجه رسیده‌اند که دانشجویان فاصله‌های قابل‌توجهی را بین انتظار از کیفیت خدمات و تجربه واقعی نشان می‌دهند. برینگورث و همکاران (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی به بررسی انتظارات و تجارب دانشجویان و استادان در سال اول ورود به دانشگاه پرداختند. همچنین فراستخواه (۱۳۹٤) به بررسی تجربه‌های زیسته و ادراک‌شده‌ی دانشجویان در دانشگاه شهید بهشتی پرداخته است، ۱۸ مؤلفه را از عناصر تشکیل‌دهنده ادراک زیسته و تجربه‌شده

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

دانشجویان درباره دانشگاه معرفی نموده است که این عناصر در سه گروه شاخص اصلی شامل شاخص نهادهای دانشگاه، شاخص فرایندی دانشگاه و نهایتاً شاخص دستاوردی دسته بندی شده‌اند.

علاوه بر این مطالعات خارجی با روش کیفی برای تبیین انتظارات دانشجویان از دانشگاه و ادراک آن‌ها از دانشگاه صورت گرفته است که می‌توان به مطالعات زیر اشاره نمود.

بلایر (۲۰۱۷) با یک مطالعه آزمایشی به بررسی تعدیل انتظارات دانشجویان در سال اول ورود به دانشگاه پرداخته است. که یافته‌ها نشان می‌دهد که اکثر دانشجویان بر این باور بودند که حجم کار، ماهیت ارزیابی، سطح خواندن مستقل و یادگیری به‌طور گسترده‌ای با انتظارات آن‌ها مطابقت دارد. همچنین مونی و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای کیفی به بررسی ادراک دانشجویان سال دوم و سال پایانی در رابطه با انتظارات آن‌ها در طول تحصیل پرداخته‌اند. که یافته‌ها بیانگر آن است که ادراک این دانشجویان از تجارب دانشگاه مثبت بود. دیانو و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهشی به بررسی روایی و پایایی سنجش انتظارات دانشجویان سال اول دانشگاه بر اساس یک مفهوم چندبعدی از انتظارات پرداخته‌اند که هفت مؤلفه آموزش برای اشتغال، توسعه فردی و اجتماعی، تحرک دانشجویی، مشارکت سیاسی و شهروندی، فشار اجتماعی، کیفیت آموزش و تعامل اجتماعی را برای سنجش انتظارات مدنظر قرار داده‌اند.

در کنار مطالعاتی که مستقیم به بررسی انتظارات پرداخته‌اند مطالعات دیگر نیز در این حیطه کلی انجام شده است که با انتظارات و ادراک دانشجویان از دانشگاه مرتبط است که می‌توان به مطالعات پستارف و همکاران (۲۰۱۷)، ساکتیول و همکاران (۲۰۰۵) و شاحنی و همکاران (۲۰۰۶) اشاره نمود؛ اما آنا بروچاد (۲۰۰۹) در یک مطالعه به مقایسه ابزارهای جایگزین برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی پرداخته است. هدف این مقاله بررسی عملکرد پنج شاخص جایگزین کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی شامل کیفیت خدمات (SERVQUAL)، اهمیت وزن سروکوال، عملکرد خدمات (SERVPERF)، اهمیت وزن SERVEPF و عملکرد تحصیلات عالی (HEdPERF). داده‌ها از نمونه‌ای از ۳۶۰ دانشجوی دانشگاه پرتغال در لیسبون جمع‌آوری شد. یافته‌ها بیانگر آن است که SERVPERF و HEdPERF بهترین قابلیت اندازه‌گیری را ارائه می‌دهند، اما مشخص نیست کدام‌یک بهترین است.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به آنچه در عبارات فوق مطرح شد چنانچه بخواهیم انتظارات دانشجویان را موردبررسی قرار دهیم باید ابعاد گوناگون را مدنظر قرار دهیم. درزمینهٔ بررسی کیفیت خدمات آموزشی و انتظارات و ادراکات دانشجویان

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

الگوها و مدل‌های مختلفی وجود دارد که ازجمله مهم‌ترین آن‌ها الگوی سروکوال، الگوی CSEQ[1]، الگوی LSEQ[2] و مدل کانو را می‌توان نام برد.

یکی از روش‌های غالب برای اندازه‌گیری در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاه‌ها الگوی سروکوال است که توسط محققان متعددی مورداستفاده قرار گرفته است که در بخش پیشینه به آن اشاره شده است. مدل سروکوال ادراک و عقاید مشتریان را در نظر می‌گیرد. این مدل در اواسط دهه ۱۹۸۰ توسط پاراسورمن و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات توسعه داده شد در ابتدا ده مؤلفه به‌عنوان مؤلفه‌های کیفیت خدمات شناسایی شد (دل‌خواه ۱۳۸٤)؛ اما درنتیجه مطالعاتی که در دهه ۱۹۹۰ صورت گرفت تعداد آن به ۵ مؤلفه شامل: ابعاد ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، ضمانت و تضمین، همدلی کاهش داده شد (کاتلر، ۱۳۸٤، ۵۱۷). ازجمله ایرادات وارد به این الگو ضعف ثبات ساختاری عوامل (میتال و لاسار[3]، ۱۹۹۸) و همچنین همچنین به دلیل ماهیت آموزش و گستردگی ذینفعان و پیچیده بودن امر یاددهی– یادگیری ابزارکامل و مناسبی در ارزیابی این زمینه به‌حساب نمی‌آید (زاهدی،۱۳۹۰).

پرسشنامه‌ی تجارب دانشگاهی دانشجویان» (CSEQ) توسط پروفسور سی روبرت پیس (۱۹۸٤–۸۳) توسعه یافته است. CSEQ تجربه دانشگاهی مرتبط با دوازده فعالیت را که شامل: کتابخانه، دوره‌های آموزشی، هنر، موسیقی، تئاتر، علم، اتحادیه‌های دانشجویی، تفریح و ورزش، اقامتگاه دانشگاه، کارکنان، آشنایی‌ها و تجارب شخصی دانشجویان، اندازه‌گیری می‌کند. در پژوهشی که در دانشگاه لینگنان هنگ‌کنگ، صورت گرفت، به این نتیجه رسیدند که طولانی است و با اصلاح از CSEQ به LSEQ (پرسش‌نامه تجارب دانشگاهی دانشگاه لینگنان) تغییر یافت که شامل اطلاعات دموگرافیک و پس‌زمینه‌ای، فعالیت‌های دانشگاهی، نظرات در مورد دانشگاه، ویژگی‌های محیط دانشگاه، ارتباط با افراد دانشگاه، رضایت‌مندی از دانشگاه، تعیین دستاوردهای دانشجویان، نمرات دانشجویان، است که هرکدام از این بخش‌ها خود دارای آیتم‌هایی می‌باشند که اطلاعات لازم را برای ما فراهم می‌کند. (تام، ۲۰۰٦). مدل کانو نیز یکی دیگر از مدل‌هایی است که برگرفته از نام نوریاکی کانو استاد دانشگاه توکیو است که در اواخر دهه هفتاد قرن بیستم ارائه گردید. بر اساس مدل کانو نیازها و مشخصه‌های کیفی هر محصول را به سه‌طبقه خدمات_اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم نمود که هر طبقه بیانگر یک نوع مشخص از نیازهای مشتری است که انتظار می‌رود در محصول وجود داشته باشد (رضایی و همکاران، ۱۳۸٤).

علی‌رغم وجود مدل‌های متعدد در بررسی انتظارات دانشجویان با توجه به اینکه نمونه موردبررسی دانشجویان دانشگاه علامه طباطبائی می‌باشند و بسیاری از ابعاد مدنظر در الگوهای فوق یا وجود نداشته و یا نواقصی

۱. College Student Experiences Questionnaire
۲. Lingnan Student Experiences Questionnaire
۳. Mittal.B & Lassar

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]
[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

داشته‌اند که در توضیح هر مدل بدان پرداخته شده است و همچنین لحاظ نمودن ویژگی‌های فرهنگی دانشگاه‌های کشورمان با شناخت ابعاد مختلف دانشگاه و دسته‌بندی آن‌ها در چندین مقوله بتوان به بررسی انتظارات دانشجویان از کارکردها و فرایندهای دانشگاه پرداخت. بدین منظور ابتدا با تهیه یک چک لیستی ابعاد مختلف دانشگاه از بعد سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و مبتنی بر مطالعات و پژوهش‌های پیشین و الگوهای مذکور شناسایی و در شش بعد شامل فرایند آموزش و خط سیر یادگیری، تعاملات و تجارب بیرونی با استاد، جو و محیط دانشگاهی، مدیریت و سازمان دانشگاه، امکانات و جلوه‌های ملموس و رفتار دانشگاهی دسته‌بندی شد که در قالب جدول شماره ۲ می‌توان آن‌ها ارائه نمود.

جدول ۲: منابع مؤلفه‌های انتظارات دانشجویان از دانشگاه

مؤلفه‌های انتظارات دانشجویان از دانشگاه	محققان و مطالعات صورت گرفته
فرایند آموزش و خط سیر یادگیری	مشارکت در یادگیری (آربونی و همکاران،۱۳۸۷؛ برینگورث و همکاران، ۲۰۰۹؛ داگلاس و همکاران،۲۰۰٦؛ نیدهمر و همکاران،۲۰۰۸) هزینه تحصیل (هودلستون و کرر، ۱۹۸۲) تدریس خوب (کیمبر و وونگ، ۲۰۰۰) برنامه درسی و کیفیت تدریس (فرام،۱۹۸۲) اهمیت طراحی آموزشی (مور و همکاران،۲۰۰۳) دوره‌های آموزشی (CSEQ)
تعاملات با استاد	کیفیت استادان و تعامل با ایشان (آربونی و همکاران،۱۳۸۷؛ برینگورث و همکاران، ۲۰۰۹؛ داگلاس و همکاران،۲۰۰٦؛ نیدهمر و همکاران،۲۰۰۸) دسترسی به استادان (کیمبر و وونگ،۲۰۰۰) برقراری ارتباط سازنده استاد و دانشجو (اندرسون و الومی،۱۳٦۹؛ کل و چان، ۱۹۹٤) ارتباط با افراد دانشگاه (استادان از الگوی LSEQ)
جو و محیط دانشگاهی	محیط اجتماعی دانشگاه (دلانی، ۱۹۹۹) بعد نرم‌افزاری (مانند جو و محیط دانشگاهی، فضای تعاملی و همدلی آربونی و همکاران،۱۳۸۷؛ برینگورث و همکاران، ۲۰۰۹؛ داگلاس و همکاران،۲۰۰٦؛ نیدهمر و همکاران،۲۰۰۸) جو دانشگاهی، محیط اجتماعی دانشگاه، خصوصیات دانشگاهی (چستر و تد، ۲۰۰۷)
مدیریت و سازمان دانشگاه	مدیریت دانشگاه (آربونی و همکاران،۱۳۸۷؛ برینگورث و همکاران، ۲۰۰۹؛ داگلاس و همکاران،۲۰۰٦؛ نیدهمر و همکاران،۲۰۰۸) توانایی دانشگاه در اجرای خدمات وعده داده‌شده (بعد قابلیت اطمینان الگوی سروکوال) سازمان دانشگاهی (هکستر و همکاران به نقل از آراسته، ۱۳۸۳) مشارکت در مدیریت (بلوردی و بلوردی، ۱۳۹۱)
امکانات و جلوه‌های ملموس دانشگاه	بعد فیزیکی و سخت‌افزاری (مانند کتابخانه، آزمایشگاه، کلاس درس، سلف‌سرویس، فضای سبز) آربونی و همکاران،۱۳۸۷؛ برینگورث و همکاران،۲۰۰۹؛ داگلاس و همکاران، ۲۰۰٦؛ نیدهمر و همکاران،۲۰۰۸ تأسیسات فیزیکی، ابزار، کانال‌های ارتباطی (بعد فیزیکی الگوی سروکوال) ظاهر دانشگاه (هودلستون و کرر، ۱۹۸۲) وضعیت دانشکده (فرام، ۱۹۹۲) کتابخانه دانشگاه و منابع اطلاعات علمی (تعاونی،۱۳۸۱) کتابخانه (الگوی CSEQ) فعالیت‌های دانشگاهی (الگوی LSEQ)
رفتار دانشگاهی	کارکنان (بعد فیزیکی الگوی سروکوال) پاسخگویی کارکنان (بعد پاسخگویی الگوی سروکوال) توانایی و مهارت کارکنان (بعد اطمینان الگوی سروکوال) احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به دانشجویان (بعد دلسوزی و همدردی الگوی سروکوال) رفتار دانشگاهی (شارلین،۲۰۱۵) رفتار دانشگاهی (دنلاپ و همکاران، ۲۰۱۰) تعهد و فروتنی (یاسلدیک و کریستنسون،۲۰۰۲) اخلاق علمی و آزادی (ریم کوفمان و همکاران،۲۰۰۹) کارکنان (CSEQ) ارتباط با افراد دانشگاه (LSEQ)

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌ها زمینه‌یابی با طرح مقطعی[۱] است. با عنایت به اینکه هدف این پژوهش بررسی این موضوع است که دانشجویان قبل از ورود به دانشگاه چه انتظاراتی داشته و پس از ورود به دانشگاه این انتظارات تا چه میزان تحقق یافته است و با توجه به محدودیت، در دسترسی به نمونه‌ها در مطالعات طولی و از آنجائی که به‌منظور توصیف جامعه‌ای که نمونه از آن انتخاب شده است، اطلاعات در یک مقطع زمانی معین از نمونه جمع‌آوری شدند از طرح مقطعی استفاده شده است و لذا جامعه آماری، کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه علامه طباطبائی ورودی‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۰ به تعداد ۲۷۸۳ نفر که ۱۳۱۷ نفر ورودی‌های ۹۰ و ۱٤٦٦ نفر ورودی‌های ۹۳ بوده‌اند. با توجه به جامعه آماری پژوهش که به دانشکده‌ها، رشته‌ها و ورودی‌های مختلف تقسیم شده بودند، محقق از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده کرده است بدین گونه که ابتدا دانشکده‌ها و سپس از رشته‌های تحصیلی در مقطع کارشناسی در هر دانشکده یک کلاس و درمجموع پژوهش با مشارکت ٦۰۰ نفر دانشجو به‌عنوان نمونه که از این تعداد ۲۹۷ نفر از ورودی‌های ۹۰ و ۳۰٦ نفر از ورودی‌های ۹۳ انجام شد.

در این پژوهش به‌منظور دستیابی به اهداف پژوهش از پرسشنامه‌ای محقق ساخته با شش خرده مقیاس شامل فرایند آموزش و خط سیر یادگیری (١٤ گویه)، تعاملات و تجارب بیرونی با استاد (۵ گویه)، جو و محیط دانشگاهی (۳۰ گویه)، مدیریت و سازمان دانشگاه (گویه ٦)، امکانات و جلوه‌های ملموس (۱۱ گویه)، رفتار دانشگاهی (۷ گویه) استفاده شد. این پرسشنامه به‌صورت دوسویه برای هر یک از گویه ها طراحی شده بود به عبارتی در یک‌سو سؤال شده بود که اکنون تا چه حد انتظارات شما در دانشگاه برآورده شده است؟ و در سوی دیگر سؤال شده بود قبل از ورود به دانشگاه تا چه حد انتظار داشتید در دانشگاه وجود داشته باشد؟ در راستای نهایی شدن پرسشنامه با استفاده از نظریه کلاسیک اندازه‌گیری و به‌منظور بررسی روایی ابزار مورداستفاده موارد زیر انجام شده است: تجزیه‌وتحلیل سؤالات؛ بررسی پایایی آزمون[۲]؛ بررسی روایی آزمون. جهت بررسی روایی در پژوهش حاضر روایی سازه موردنظر بوده است. به‌منظور حصول روایی سازه در این پژوهش نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی (مرتبه اول) با استفاده از نرم‌افزار LISRER(۸.۷) انجام شده است.

۱. Cross- sectional
۲. Reliability studies

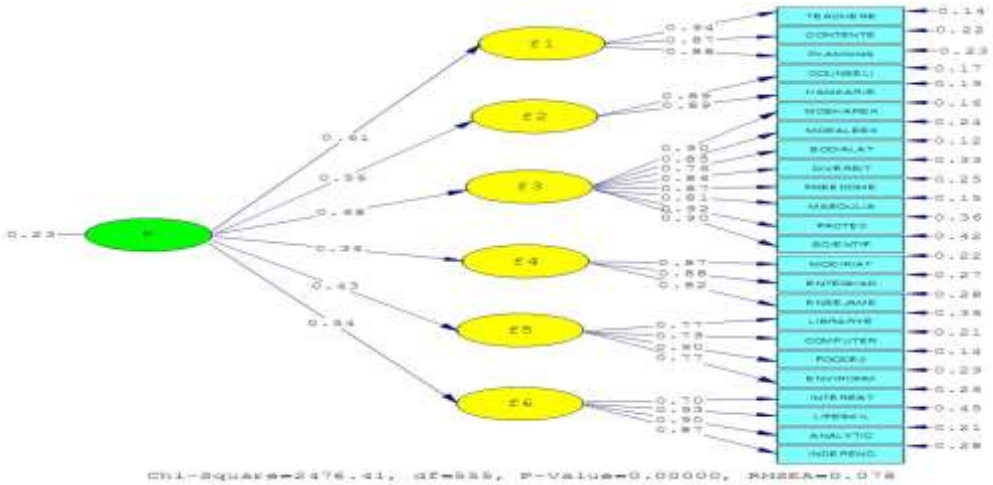
[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

جدول ۳: شاخص‌های برازش تحلیل عامل تأییدی مرتبه اول و دوم شاخص‌های انتظارات دانشجویان

نام شاخص	میزان کفایت برازش مرتبه اول	میزان کفایت برازش مرتبه دوم
آماره خی دو (χ^2) و معناداری آن	۲٤۷٦/٤۱ (p=۰/۰۵)	۲٤۷٦/٤۱ (p=۰/۰۰۱)
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)	۰/۰۷۸	۰/۰۷۸
شاخص نرم شده برازش (NFI)	۰/۹٦	۰/۹٤
شاخص نرم نشده برازش (NNFI)	۰/۹٦	۰/۹۳
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹٦	۰/۹٤
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۲	۰/۹۱
شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده (AGFI)	۰/۹۰	۰/۹۰

همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود نتایج حاکی از آن است که تمامی شاخص‌ها چه در تحلیل عاملی مرتبه اول و چه در تحلیل عاملی مرتبه دوم در حد بسیار مطلوب گزارش‌شده‌اند و مدل با داده‌ها برازش مطلوب دارد و این بیانگر همسو بودن گویه‌ها با سازهٔ نظری است. در شکل زیر نیز تحلیل عامل تأییدی مرتبه دوم که شامل بارهای عاملی و میزان خطاهای آن‌ها است، ارائه شده است.



شکل ۱: بارهای عاملی هر سؤال و میزان خطاهای آن‌ها در تحلیل عاملی مرتبه دوم شاخص‌های انتظارات دانشجویان از دانشگاه

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

با توجه به شکل شماره ۱ و جدول شماره ٤ می‌توان به این نتیجه رسید که بین ٦ عامل یا مؤلفه‌ای که تعیین‌کننده انتظارات دانشجویان از دانشگاه هستند جو و محیط دانشگاهی بار عاملی بیشتری نسبت به سایر مؤلفه دارد و بعدازاین مؤلفه فرایند آموزش و خط سیر یادگیری در مرتبه دوم قرار می‌گیرد.

جدول ٤: بارهای عاملی شاخص‌های انتظارات دانشجویان از دانشگاه

عنوان شاخص	فرایند آموزش و خط سیر یادگیری	تعاملات با استاد	جو و محیط دانشگاهی	مدیریت و سازمان دانشگاه	امکانات و جلوه‌های ملموس دانشگاه	رفتار دانشگاهی
بار عاملی	/٦١	/٥٦	/٦٨	/٣٦	/٤٣	/٥٤

همچنین به‌منظور محاسبه پایایی ابزار مذکور از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد کـه ضـریب آلفـای کرانبـاخ محاسبه‌شده برابر ۰/۹۸ گزارش شده است. جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری Statistica ۸، SPSS (۲۱.۰)، LISREL و به‌تناسب فرضیه‌های پژوهش از روش آماری t استودنت همبسته، t اسـتودنت تـک نمونه‌ای استفاده شد.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌ها میانگین سن و رتبه کنکور پاسخگویان به ترتیب برابر با ۲۱/۹٤ و ۳۲۱۸/۰۰ برآورد شده است. همچنین ۳٦/۲۳ درصد مرد (۲۰٤ نفر) و ٦۰/۹۲ درصد (۳٤۳ نفر) زن بوده‌اند. این نسبت در جمعیت کل دانشجویی دانشگاه‌ها نیز ملاحظه می‌شود. در خصوص محل سکونت دانشجویان ۵۵/۹۵ درصد ساکن تهران و ۳۵/۳۵ درصد ساکن خوابگاه و بقیه نیز زندگی با دوستان را دنبال می‌کنند. به لحاظ تحصیلی معدل ٦۹/٤۵ درصد از دانشجویان بیش از ۱٦ است به عبارتی ۳۲/۳۳ درصد بین ۱۸–۲۰ و ۳۷/۱۲ درصد بین ۱٦ –۱۸ بوده است. این یافته بیانگر این است که اکثریت پاسخ‌دهندگان از وضعیت تحصیلی خوبی برخوردار بوده‌اند.

به لحاظ وضعیت اقتصادی خانواده‌ها ۷۱/۵۸ درصد از پاسخگویان دارای وضعیت اقتصادی متوسط و ۱۳/٦۸ درصد وضعیت اقتصادی بالا و ۸/۵۳ درصد دارای وضعیت اقتصادی ضعیف بودند. لذا تحلیل یافته‌ها در بخش یافته‌های استنباطی که مبتنی بر وضعیت اقتصادی پاسخگویان است باید با شرایط اقتصادی متوسط تبیین شود. در خصوص وضعیت تحصیلی پدر و مادر پاسخگویان، وضعیت تحصیلی پدر بیش از ۵۲ درصد پاسخگویان دیپلم و زیر دیپلم و وضعیت تحصیلی مادر بیش از ۷۰ درصد پاسخگویان نیز دیپلم و زیر دیپلم هستند. حدود ٤ درصد از پدران و حدود ۲ درصد مادران مدرک دکتری را دارند. همچنین نمونه آماری به تفکیک دانشکده‌ها شامل ادبیات و زبان‌های خارجی و الهیات ۱٦٦ نفر، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی ۸٤ نفر، حقوق و علوم

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

سیاسی ۲۹ نفر، علوم اجتماعی و ارتباطات ۱۳۲ نفر، علوم اقتصادی و رایانه ٦۱ نفر، مدیریت و حسابداری ۹۸ نفر، بیمه اکو ۲۲ نفر و بدون پاسخ ۵ نفر بودند.

سؤال اصلی پژوهش: انتظارات دانشجویان از دانشگاه و میزان برآورده شده آن چقدر است؟

جدول ۵: شاخصه‌های پراکندگی مؤلفه‌های انتظارات دانشجویان وضعیت موجود و مطلوب و وضعیت شکاف

مؤلفه‌ها	شاخصه‌ها	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	در وضعیت شکاف
فرایند آموزش و خط سیر یادگیری	میانگین	٤٥.٤٣	۸۲.٤۰	۲۰.۷۸
	میانه	٤٥.۰٦	۸۷.۳٥	۲۰.۰٦
	انحراف استاندارد	۲۰.۹۰	۱۷.۰۸	۲٦.۰۱
	خطای استاندارد میانگین	۰.۸۸	۰.۷۲	۱.۱۰
تعاملات و تجارب بیرونی با استاد	میانگین	٤۸.٤۳	۸۱.٦۸	۱۷.٤۳
	میانه	٤۸.٦۱	۸٦.۱۱	۱٦.٦۷
	انحراف استاندارد	۲۳.٥۹	۱۷.۹۳	۲۷.۸۰
	خطای استاندارد میانگین	۰.۹۹	۰.۷٦	۱.۱۷
جو و محیط دانشگاهی	میانگین	٤۳.٦٦	۸۲.٥۷	۲۲.۲۳
	میانه	٤٤.۳۷	۸۷.۲٦	۲۲.٤۷
	انحراف استاندارد	۱۹.٦۸	۱٦.۰۱	۲٤.٤٦
	خطای استاندارد میانگین	۰.۸۳	۰.٦۷	۱.۰۳
مدیریت و سازمان دانشگاه	میانگین	۳۹.۲٥	۸۲.٤۱	۲٦.۸٤
	میانه	۳۸.۸۹	۸۷.۹٦	۲٦.۸٥
	انحراف استاندارد	۲۱.۷۹	۱۹.۰۷	۲۷.٤۸
	خطای استاندارد میانگین	۰.۹۲	۰.۸۰	۱.۱٦
امکانات و جلوه‌های ملموس	میانگین	٤۱.۸٦	۸۲.۹٥	۲٤.۸٤
	میانه	٤۱.۲٥	۸۸.۸۹	۲٥.٤۲
	انحراف استاندارد	۲۱.۷۰	۱۹.۹۷	۲٦.۱۱
	خطای استاندارد میانگین	۰.۹۱	۰.۸٤	۱.۱۰
رفتار دانشگاهی	میانگین	٤٤.۳۷	۸۳.۳۹	۲۲.۷۳
	میانه	٤۳.٥۲	۸۷.۹٦	۲۳.۱٥

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

مؤلفه‌ها	شاخصه‌ها	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	در وضعیت شکاف
	انحراف استاندارد	٢٢.٨٣	١٧.٧٥	٢٧.٢١
	خطای استاندارد میانگین	٠.٩٦	٠.٧٥	١.١٥

بر اساس اطلاعات گزارش‌شده در جدول شماره ٥، در وضع موجود میانگین مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد و در وضع مطلوب مؤلفه رفتار دانشگاهی و در وضعیت شکاف مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه از سایر مؤلفه‌های انتظارات دانشجویان بالاتر بوده است؛ اما میانگین مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه در وضع موجود، تعاملات و تجارب بیرونی با استاد در وضع مطلوب و شکاف از سایر مؤلفه‌ها پایین‌تر بوده است؛ یعنی شکاف بین انتظارات دانشجویان با واقعیت‌ها در مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه بیشتر و در مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد کمتر از سایر مؤلفه‌ها بوده است. همچنین در وضع موجود بین مؤلفه تعاملات بیرونی با استاد با سایر مؤلفه‌ها و در وضع مطلوب بین مؤلفه رفتار دانشگاهی با سایر مؤلفه‌ها تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد وجود دارد؛ اما در وضعیت شکاف بین مؤلفه تعاملات بیرونی با استاد با سایر مؤلفه‌های انتظارات دانشجویان از دانشگاه تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد وجود ندارد.

پاسخگویی به سؤالات فرعی

یافته‌های پژوهش برای پاسخگویی به فرضیات فرعی در جدول شماره ٦ ارائه‌شده‌اند. همچنین برخی یافته‌ها مربوط به آزمون t و سطح معناداری که در قالب نمودار مدون شده بودند به دلیل حجم بالا در مقاله ارائه نشده‌اند و صرفاً نتیجه آن تحت عنوان یافته تکمیلی در پاسخ به هر سؤال مطرح شده است.

جدول ٦: میانگین وضعیت موجود و مطلوب و وضعیت شکاف مؤلفه‌ها و نتایج آزمون t

عنوان مؤلفه	خرده مقیاس	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	میانگین در وضعیت شکاف	تفاوت وضعیت موجود و مطلوب		t استودنت همبسته		
									سطح معناداری
فرایند آموزش و خط سیر یادگیری	استاد	٤٥.٧١	٨٢.١٢	٢٠.٢٣	-٣٦.٤١	-٣٦.٩٧	-٣٢.٢١	-٣٢.٠٩	٠.٠٠١
	محتوا	٤٦.٥٥	٨٢.١١	١٩.٨٨	-٣٥.٥٦			-٢٨.٥٨	٠.٠٠١
	برنامه‌ریزی	٤٤.٠٣	٨٢.٩٦	٢٣.٤٩	-٣٨.٩٣			-٢٩.٨٩	٠.٠٠١

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

عنوان مؤلفه	خرده مقیاس	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	میانگین در وضعیت شکاف	تفاوت وضعیت موجود و مطلوب		t استودنت همبسته		
									سطح معناداری
تعاملات و تجارب بیرونی استاد	مشاوره	۴۷.۶۲	۸۱.۱۵	۱۸.۲۵	-۳۳.۵۳	-۳۳.۲۵	-۲۶.۱۷	-۲۶.۷۳	۰.۰۰۱
	همکاری علمی	۴۹.۰۷	۸۲.۲۱	۱۸.۱۶	-۳۳.۱۴		-۲۴.۸۷		۰.۰۰۱
جو و محیط دانشگاهی	مشارکت و همدلی	۴۰.۹۵	۸۱.۷۱	۲۴.۳۴	-۴۰.۷۷	-۳۸.۹۰	-۳۵.۳۸	-۳۶.۷۸	۰.۰۰۱
	اصول اخلاقی	۴۴.۲۴	۸۱.۹۱	۲۲.۰۴	-۳۷.۶۷		-۲۹.۶۴		۰.۰۰۱
	جو اجتماعی	۳۷.۹۴	۸۱.۴۶	۲۷.۲۹	-۴۳.۵۲		-۳۶.۵۲		۰.۰۰۱
	تنوع ساختاری	۴۴.۹۷	۸۱.۷۵	۲۱.۲۸	-۳۶.۷۸		-۲۹.۳۲		۰.۰۰۱
	آزادی و استقلال فردی	۴۳.۷۸	۸۲.۷۸	۲۲.۸۱	-۳۸.۹۹		-۳۲.۰۷		۰.۰۰۱
	مسئولیت شهروندی	۴۸.۴۸	۸۲.۳۷	۱۷.۷۱	-۳۳.۸۸		-۲۸.۸۷		۰.۰۰۱
	جستجوی حقیقت	۴۳.۹۹	۸۲.۶۹	۲۲.۳۵	-۳۸.۷۰		-۳۴.۳۱		۰.۰۰۱
	جو علمی	۴۳.۴۵	۸۳.۹۸	۲۴.۳۲	-۴۰.۵۳		-۳۵.۲۱		۰.۰۰۱
مدیریت و سازمان دانشگاه	مدیریت مشارکتی	۳۷.۳۳	۸۲.۰۱	۲۸.۸۲	-۴۴.۶۸	-۴۳.۱۶	-۳۶.۰۶	-۳۶.۲۷	۰.۰۰۱
	انتقادپذیری	۳۷.۱۲	۸۱.۱۰	۲۸.۳۲	-۴۳.۹۸		-۳۳.۸۶		۰.۰۰۱
	انسجام سازمانی	۴۱.۱۵	۸۰.۶۷	۲۴.۸۴	-۳۹.۵۲		-۲۸.۲۴		۰.۰۰۱
امکانات و جلوه‌های	کتابخانه و منابع علمی	۴۲.۰۱	۸۲.۶۵	۲۵.۳۴	-۴۰.۶۵	-۴۱.۰۹	-۳۰.۰۳	-۳۵.۸۵	۰.۰۰۱

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

عنوان مؤلفه	خرده مقیاس	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	میانگین در وضعیت شکاف	تفاوت وضعیت موجود و مطلوب		t استودنت همبسته		
									سطح معناداری
ملموس	رایانه و تکنولوژی اطلاعات	۴۰.۴۲	۸۴.۳۸	۲۸.۲۰	-۴۳.۹۶		-۳۲.۵۰		۰.۰۰۱
	امکانات رفاهی و تغذیه	۴۰.۰۶	۸۲.۱۶	۲۶.۳۲	-۴۲.۱۰		-۳۵.۰۸		۰.۰۰۱
	فضای محیطی	۴۴.۶۴	۸۱.۸۸	۲۲.۰۱	-۳۷.۲۴		-۲۷.۶۴		۰.۰۰۱
رفتار دانشگاهی	احترام	۴۲.۷۲	۸۳.۶۹	۲۵.۷۱	-۴۰.۹۷	-۳۹.۰۲	-۳۰.۲۶	-۳۳.۰۱	۰.۰۰۱
	ظاهر دانشگاهی	۴۸.۳۰	۸۳.۷۰	۲۰.۵۳	-۳۵.۴۱		-۲۶.۵۰		۰.۰۰۱
	صمیمیت و تعهد	۴۱.۳۹	۸۲.۳۰	۲۴.۸۶	-۴۰.۹۲		-۳۲.۳۷		۰.۰۰۱

در پاسخ به سؤال فرعی اول در خصوص انتظارات دانشجویان از فرایند آموزش و خط سیر یادگیری و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات گزارش‌شده در جدول شماره ۶، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس محتوا، در وضع مطلوب و وضعیت شکاف خرده مقیاس برنامه‌ریزی از سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه فرآیند آموزش و خط سیر یادگیری از همه بالاتر و در وضع موجود میانگین خرده مقیاس برنامه‌ریزی، در وضع مطلوب و شکاف میانگین خرده مقیاس محتوا از همه پایین‌تر بوده است. به عبارتی خرده مقیاس برنامه‌ریزی با میانگین ۲۳/۴۹ دارای بیشترین شکاف و خرده مقیاس محتوا دارای کمترین شکاف است. یافته‌های تکمیلی بیانگر آن است که بین خرده مقیاس‌های مؤلفه فرآیند آموزش و خط سیر یادگیری در وضعیت موجود، مطلوب و شکاف تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود ندارد. بر اساس یافته‌های جدول شماره ۶ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه فرآیند آموزش و خط سیر یادگیری نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه فرآیند آموزش و خط سیر یادگیری بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

در پاسخ به سؤال فرعی دوم مبنی بر انتظارات دانشجویان از تعاملات و تجارب بیرونی با استاد و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات گزارش‌شده در جدول شماره ٦، در وضع موجود و مطلوب میانگین خرده مقیاس همکاری علمی از خرده مقیاس مشاوره بالاتر بوده و در وضعیت شکاف خرده مقیاس مشاوره از همکاری علمی بالاتر بوده است. به عبارتی خرده مقیاس مشاوره با میانگین ۱۸/۲۵ دارای شکاف بیشتری نسبت به خرده مقیاس همکاری علمی با میانگین ۱۸/۱٦ شکاف است. بر اساس یافته‌های تکمیلی بین خرده مقیاس‌های مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد در وضع موجود، مطلوب و شکاف تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود ندارد. همچنین بر اساس جدول شماره ٦ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

در پاسخگو به سؤال فرعی سوم در خصوص انتظارات دانشجویان از جو و محیط دانشگاهی و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات گزارش‌شده در جدول شماره ٦، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس مسئولیت شهروندی در وضع مطلوب خرده مقیاس جو علمی و در وضعیت شکاف خرده مقیاس جو اجتماعی از سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه جو و محیط دانشگاهی بالاتر بوده و میانگین خرده مقیاس جو اجتماعی در وضع موجود، خرده مقیاس جو اجتماعی در وضع مطلوب و مقیاس مسئولیت شهروندی در وضعیت شکاف از سایر خرده مقیاس‌های این مؤلفه پایین‌تر بوده است. به عبارتی خرده مقیاس جو اجتماعی با میانگین ۲۷/۲۹ دارای بیشترین شکاف و خرده مقیاس مسئولیت شهروندی با میانگین ۱۸/۱٦ دارای کمترین شکاف است. بر اساس یافته‌های تکمیلی بین برخی از خرده مقیاس‌های مؤلفه جو و محیط دانشگاهی در وضع موجود تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد؛ اما تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد در وضعیت مطلوب و شکاف وجود ندارد. بر اساس جدول شماره ٦ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه جو و محیط دانشگاهی نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه جو و محیط دانشگاهی بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

در پاسخ به سؤال فرعی چهارم در خصوص انتظارات دانشجویان از مدیریت و سازمان دانشگاه و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات گزارش شده در جدول شماره ۵، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس انسجام سازمانی در وضع مطلوب و شکاف میانگین خرده مقیاس مدیریت مشارکتی از سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه بالاتر بوده و میانگین خرده مقیاس انتقادپذیری در وضع موجود، خرده مقیاس

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

انسجام سازمانی در وضع مطلوب و شکاف از سایر خرده مقیاس‌های این مؤلفه پایین‌تر بوده است. به عبارتی خرده مقیاس مدیریت مشارکتی با میانگین ٢٨/٨٢ دارای بیشترین شکاف و خرده مقیاس انسجام سازمانی با میانگین ٢٤/٨٤ دارای کمترین شکاف است. بر اساس یافته‌های تکمیلی بین خرده مقیاس انسجام سازمانی با سایر خرده مقیاس‌های مدیریت و سازمان دانشگاه تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد در وضع موجود وجود دارد؛ اما در وضع مطلوب و وضع شکاف تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد وجود ندارد. بر اساس جدول شماره ٦ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ٩٩ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

در پاسخ به سؤال فرعی پنجم در خصوص انتظارات دانشجویان از امکانات و جلوه‌های ملموس و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات جدول شماره ٦، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس فضای محیطی در وضع مطلوب و شکاف خرده مقیاس رایانه و تکنولوژی اطلاعات از سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه امکانات و جلوه‌های ملموس بالاتر بوده و میانگین خرده مقیاس امکانات رفاهی و تغذیه در وضع موجود و خرده مقیاس فضای محیطی در وضعیت مطلوب و شکاف از سایر خرده مقیاس‌های این مؤلفه پایین‌تر بوده است. به عبارتی خرده مقیاس رایانه و تکنولوژی اطلاعات با میانگین ٢٨/٢٠ دارای بیشترین شکاف و خرده مقیاس فضای محیطی با میانگین ٢٢/٠١ دارای کمترین شکاف است. همچنین بر اساس یافته‌های تکمیلی در وضع موجود و شکاف بین خرده مقیاس فضای محیطی با برخی از خرده مقیاس‌های مؤلفه امکانات و جلوه‌های ملموس تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد وجود دارد؛ اما در وضع مطلوب بین خرده مقیاس فنّاوری اطلاعات با خرده مقیاس‌های امکانات رفاهی و تغذیه و فضای محیطی تفاوت معناداری در سطح اطمینان ٩٥ درصد وجود دارد. بر اساس یافته‌های جدول شماره ٦ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه امکانات و جلوه‌های ملموس نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ٩٩ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه امکانات و جلوه‌های ملموس بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

در پاسخ به سؤال فرعی ششم مبنی بر انتظارات دانشجویان از رفتار دانشگاهی و میزان برآورده شده آن، بر اساس اطلاعات گزارش‌شده در جدول شماره ٦، در وضع موجود و مطلوب میانگین خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی و در وضع شکاف خرده مقیاس احترام از سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه رفتار دانشگاهی بالاتر بوده و میانگین خرده مقیاس صمیمیت و تعهد در وضع موجود و مطلوب و خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی در وضع

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

شکاف از سایر خرده مقیاس‌های این مؤلفه پایین‌تر بوده‌اند. به عبارتی خرده مقیاس احترام با میانگین ۲۵/۷۱ دارای بیشترین شکاف و خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی با میانگین ۲۰/۵۳ دارای کمترین شکاف است. بر اساس یافته‌های تکمیلی در وضع موجود بین خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی با سایر خرده مقیاس‌های مؤلفه رفتار دانشگاهی تفاوت معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد اما در وضع مطلوب و شکاف، تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود ندارد. همچنین بر اساس یافته‌ها در جدول شماره ٦ در مورد تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه رفتار دانشگاهی نتایج آزمون t همبسته در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مطلب بدان معناست که در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه رفتار دانشگاهی بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

در پژوهش حاضر که باهدف بررسی انتظارات دانشجویان از دانشگاه انجام‌شده است ٦ بعد شامل فرایند آموزش و خط سیر یادگیری، تعاملات و تجارب بیرونی با استاد، جو و محیط دانشگاهی، مدیریت و سازمان دانشگاه، امکانات و جلوه‌های ملموس و رفتار دانشگاهی مدنظر قرار گرفت. یافته‌ها بیانگر آن است که از بین مؤلفه‌های مذکور مؤلفه سازمان و مدیریت دانشگاه دارای بیشترین شکاف بین وضع موجود و مطلوب بوده است لذا یافته‌های این مطالعه با مطالعات فراست خواه (١٣٩٤)، مهدیه و همکاران (١٣٩٥)، رضائیان و موسوی بزاز (١٣٩٥)، سهرابی و مجیدی (١٣٩٢) همسو و با یافته‌های محمدی و وکیلی (١٣٨٩) ناهم‌سو بوده است. فراستخواه (١٣٩٤) در مطالعه‌ای که به بررسی تجربه‌های زیسته و ادراک‌شده دانشجویان» پرداخته است به مقوله‌ها و مضامینی مانند ارتباط دانشجویان با مدیریت (که بیانگر ضعف این ارتباط بوده)، مدیران پشت درهای بسته، عدم پاسخگویی مدیریت از همسو بودن با یافته‌های این پژوهش دارد. این مفاهیم از فقدان تفکر استراتژیک و برنامه‌ریزی دانشگاهی و روزمرگی و عمل زدگی در مدیریت صحبت می‌کنند. علاوه بر این مطالعه مهدیه و همکاران (١٣٩٥) حکایت از آن دارد که دیدگاه دانشجویان موردمطالعه بیانگر ضعف در نهادینه شدن فرهنگ مشارکت، همکاری سلسله مراتبی و ضعف همکاری افقی است. پائین بودن مشارکت در حالی است که بنا بر برخی پژوهش‌ها مانند مطالعه بلوردی و بلوردی (١٣٩١) روحیه مشارکت‌جویی از ویژگی‌های اکثریت دانشجویان است.

چنانچه بخواهیم علاوه بر این مقایسه‌ای با یافته‌های پژوهش‌های مبتنی بر الگوی سروکوال که بیشترین کاربرد را در مطالعات مربوط به بررسی انتظارات و کیفیت خدمات آموزشی داشته باشیم دو مؤلفه مدیریت مشارکتی و انتقادپذیری با بعد پاسخگویی و مؤلفه انسجام سازمانی با بعد قابلیت اطمینان در الگوی سروکوال همخوانی نزدیکی دارد. بر این اساس با پژوهش کبریایی و رودباری (١٣٨٤) و لیم تانگ (٢٠٠٠) همسو بوده است

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

به‌گونه‌ای که این محققین در مطالعات خود بعد پاسخگویی را دارای بیشترین شکاف در مطالعات مذکور می‌دانند. همچنین از بعد قابلیت اطمینان در الگوی سروکوال که با مؤلفه انسجام سازمانی همخوانی نزدیکی دارد بامطالعه بهشتی راد و همکاران (١٣٩٢) همسو و بامطالعه آربونی و همکاران (١٣٨٧) ناهم‌سو است.

به عبارتی در پژوهش حاضر سه فاکتور مدیریت مشارکتی، انتقادپذیری و انسجام سازمانی دارای وضعیت نامناسبی از دید دانشجویان بوده است. در اینجا این سؤال مطرح می‌شود که این مؤلفه دربردارنده چه مفاهیمی است؟ دانشجویان شکاف انتظارات خود را با واقعیت‌های موجود در ارتباط مستقیم و نزدیک با مدیران دانشگاه، در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های دانشگاه با مشارکت دانشجویان و اساتید، توجه مسئولین دانشگاه به صحبت‌های دانشجویان و انتقادات آن‌ها، توافق جمعی و مشارکت در حل مسائل، انسجام و همکاری بین بخش‌ها و ارکان مختلف دانشگاه، تسلط کارکنان به وظایف خود، استقبال از انتقادات و پیشنهادها و سایر موارد ازاین‌دست می‌دانند. در بررسی چرایی این یافته باید اشاره نمود که امروزه نهاد دانشگاه به سطحی از خودآگاهی و هوشیاری رسیده است که برای تحقق برنامه‌های خود در مسیر رسالت‌ها و مأموریت‌ها به‌صورت مستقل و مبتنی بر مشارکت ذینفعان درونی و بیرونی گام بردارد که البته لازمه آن بازنگری در ساختار و کارکردهای خود به سمت استقلال دانشگاهی و آزادی علمی و عدم همراهی باسیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و فرایندهای ثابت و چارچوب سنتی است اما نتایج نشان می‌دهد که هنوز در این روند نقصان و کاستی وجود دارد که یافته‌های این پژوهش نیز به‌گونه‌ای مؤید این مسئله هستند چراکه مدیریت مشارکتی که یکی از مهم‌ترین وجوه در دانشگاه مستقل و آزاد است دارای بیشترین شکاف بین موجود با انتظارات مطلوب است. این در حالی است که سیستم دانشگاه به‌عنوان یک سیستم همکارانه و مشارکتی تعریف می‌شود و در دانشگاه علامه طباطبائی با توجه به یافته‌ها در سه بعد مدیریت مشارکتی، انتقادپذیری و انسجام سازمانی شکاف زیادی وجود دارد و این دانشگاه برای پر کردن این کمبودها می‌بایست نسبت به تغییر فرایندهای تصمیم‌گیری و مدیریت در راستای مدیریت مشارکتی که همانا بهره‌گیری از ذینفعان داخلی و بیرونی دانشگاه در فرایندهای تصمیم‌گیری و مدیریت است اقدام نماید. علاوه بر این امکان دریافت نقطه انتقادات و پیشنهادها از سوی مدیران دانشگاه نیز باید فراهم باشد به‌گونه‌ای که دانشجویان بتوانند انتقادات خود را نسبت به جوانب مختلف امور دانشگاه ابراز نمایند. علاوه بر این دو بعد، انسجام سازمانی از دید دانشجویان به‌عنوان یک خلأ در دانشگاه علامه طباطبائی مطرح شده است. شاید یکی از دلایل وجود چنین کمبودی از دید دانشجویان پراکندگی دانشکده‌ها در کلان‌شهر تهران باشد که خود موجب بروز این مسئله شده و لازم است دانشگاه در زمینه تجدید ساختار و فرایندهای خود باهدف انسجام سازمانی اقدام نماید.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

در میان سایر مؤلفه‌های موردبررسی یعنی شش مؤلفه اصلی، شکاف میان وضعیت موجود با انتظارات مطلوب یک خرده مؤلفه نسبت به سایر خرده مؤلفه‌های آن بیشتر است. این خرده مؤلفه‌ها شامل برنامه‌ریزی آموزشی، مشاوره گرفتن از استادان، جو اجتماعی، مدیریت مشارکتی، رایانه و تکنولوژی اطلاعات و احترام متقابل هستند که به بحث و بررسی هریک می‌پردازیم.

در مؤلفه فرایند آموزش و خط سیر یادگیری برنامه‌ریزی‌های دقیق آموزشی و لحاظ جوانب مختلف در برنامه‌ریزی‌ها ازجمله انتظارات دانشجویان است که با آنچه به‌عنوان واقعیت با آن مواجه هستند متفاوت است. یافته‌ها این پژوهش با پژوهش‌های فراستخواه (١٣٩٤)، بهشتی و همکاران (١٣٩٢)، یارمحمدیان و همکاران (١٣٩٤)، همتی نژاد و همتی نژاد (١٣٩٣)، محمدی و وکیلی (١٣٨٩)، بارنز (٢٠٠٧) همسو و با یافته های پژوهش هاسون (٢٠٠٣) و بلایر (٢٠١٧) نا همسو است. با بررسی مضمون کیفیت یاددهی و یادگیری آکادمیک در پژوهش فراستخواه (١٣٩٤) همسو بودن با یافته‌های این پژوهش استنباط می‌شود. چنانکه محمدی و وکیلی (١٣٨٩) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که، بیش از نیمی از پاسخ‌گویان (٥٧/٧٪) کیفیت خدمات آموزشی را بد ارزیابی کرده و همچنین همتی نژاد و همتی نژاد (١٣٩٣) نیز در مطالعه خود به این یافته رسیده‌اند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد. اما مطالعه هاسون (٢٠٠٣) و بلایر (٢٠١٧) حکایت از آن دارد که برنامه‌ریزی‌ها مناسب بوده و اکثر دانشجویان بر این باور بودند که حجم کار، ماهیت ارزیابی، سطح خواندن مستقل و یادگیری به‌طور گسترده‌ای با انتظارات آن‌ها مطابقت دارد.

همچنین با توجه به آنکه میانگین وضعیت موجود به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از وضعیت مطلوب گزارش شده است مسئولین دانشگاه باید با اعمال سیاست‌های کارساز در مورد اساتید، محتوای دروس، برنامه‌ریزی و به‌طورکلی فرآیند آموزش اقدامات مؤثری در جهت بهبود وضعیت موجود به عمل آورند. به عبارتی آنچه از دید دانشجویان مغفول واقع شده برنامه‌ریزی‌ها در ابعاد مختلف تحصیلی است که شامل برنامه‌ریزی‌های درسی که شامل ارائه طرح درس به دانشجویان، ارائه محتوا مبتنی بر برنامه زمان‌بندی‌شده، ارائه محتوا مبتنی بر سرفصل دروس، تنظیم برنامه‌های کلاسی دانشجویان که در برخی مواقع تداخل در ارائه دروس و عدم مدیریت زمان دانشجویان را شامل شده است.

بر اساس یافته‌ها، در تمامی خرده مقیاس‌ها و مؤلفه تعاملات و تجارب بیرونی با استاد بین وضعیت موجود دانشگاه و انتظارات دانشجویان (وضعیت مطلوب) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. این مطالعه با یافته‌های قانعی-راد (١٣٨٥)، مرجایی و طباطبایی (١٣٨١) و احمدیان (١٣٩٣) همسو و با مطالعه فراستخواه (١٣٩٤) ناهمسو است. قانعی راد (١٣٨٥) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که روابط دانشجویان در قلمروهای مختلف با

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

اساتید خود پایین است و میزان روابط در دانشگاه‌های موردبررسی با همدیگر تفاوت دارد. مرجایی و طباطبائی (١٣٨١) نیز به این یافته دست یافته بودند که نظارت حرفه‌ای استادان بر فعالیت علمی دانشجویان، تعامل علمی بین آنان ازجمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر خود اثربخشی شخصی دانشگاهی دانشجویان هستند. احمدیان (١٣٩٣) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده بود که میانگین تعامل استادان با دانشجویان پایین‌تر از متوسط (٢/٦٣) بوده است و این می‌تواند، ناخواسته منشأ آموزش‌هایی نامناسب از سوی استاد برای دانشجوی بالینی باشد. اما فراستخواه (١٣٩٤) در مطالعه خود با طرح مقوله «هیئت‌علمی باکیفیت، مقیم، باانگیزه و در دسترس دانشجو» تلویحاً بیان نموده که تجربه زیسته دانشجویان با سطح انتظارات آن‌ها همخوانی ندارد.

با توجه به آنکه میانگین وضعیت موجود به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از وضعیت مطلوب گزارش شده است مسئولین دانشگاه باید با اعمال سیاست‌های مؤثر در حوزهٔ مشاوره، همکاری علمی و به‌طورکلی تعاملات و تجارب بیرونی با استاد اقدامات مؤثری در جهت بهبود وضعیت موجود به عمل آورند. البته این مسئله بیشتر در قالب یک فرهنگ‌سازی می‌تواند محقق بشود. اینکه دانشجویان بتوانند با استادان در خصوص برنامه‌های علمی خود صحبت کنند یا بتوانند با استادان در خصوص برنامه‌های شغلی و آینده خود بحث کنند و اینکه بازخورد تحصیلی از استاد دریافت کنند را نمی‌توان در قالب بخشنامه و دستورالعمل دنبال نمود هرچند در قالب فرم‌های ارزشیابی از اساتید این امکان می‌تواند میسر شود.

بر اساس یافته‌ها، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس فضای محیطی و در وضع مطلوب میانگین خرده مقیاس رایانه و تکنولوژی اطلاعات از سایر خرده مقیاس‌ها در این مؤلفه بالاتر بوده است. به عبارتی دانشجویان انتظار دارند که رایانه و تکنولوزی بهتری فراهم باشد اما به‌طورکلی از فضای محیطی احساس رضایت دارند. این یافته‌های پژوهش با یافته‌های حیدری و امیدچهری (١٣٨٤)، کوثری و خوشنام (١٣٩٦) و فراستخواه (١٣٩٤) همسو و با مطالعه رضائیان و موسوی بزاز (١٣٩٥) ناهمسو است. حیدری و امیدچهری (١٣٨٤) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که منابع موردنیاز در کتابخانه‌های موردپژوهش کسری ٨٢ درصد نسبت به استاندارد را نشان می‌دهد. کوثری و خوشنام (١٣٩٦) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که با تمام نارضایتی‌ها از خوابگاه، معنی ذهنی مثبتی از آن در تصور دانشجو وجود دارد. همچنین با بررسی مضامین پژوهش فراستخواه (١٣٩٤) که با عناوین "١- کیفیت پردیس دانشگاهی و فضای آکادمیک و ٢- کیفیت سوروسات اکادمیک " مطرح شده‌اند می‌توان همسو بودن یافته‌ها را با پژوهش مذکور استنباط نمود؛ اما رضائیان و موسوی بزاز (١٣٩٥) در مطالعه خود بر اساس مدل سروکوال به این نتیجه رسید که کمترین شکاف مربوط به بعد فیزیکی بوده است. به عبارتی دانشجویان از فضاهای مختلف دانشگاه احساس رضایت نسبی داشتند.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

بنابراین در بررسی چرایی این یافته به‌وضوح می‌توان ملاحظه نمود که عمدتاً دانشگاه‌ها در زیرساخت‌های کامپیوتری و دسترسی به منابع اطلاعات علمی دارای نواقص جدی هستند. دانشگاه علامه طباطبائی نیز در این زمینه نواقصی ازجمله کاستی در دسترسی به رایانه‌های پیشرفته، مشکل دسترسی به منابع اطلاعات علمی بروز در محیط‌های مختلف ازجمله خوابگاه و منزل شخصی وجود دارد. برخی مواقع مشکلات به پروتکل های دانشگاه با پایگاه‌های منابع اطلاعات بازمی‌گردد که ناشی از ضعف در تعاملات بین‌المللی یا دستورالعمل‌های وزارت علوم است که امکان ورود مستقیم دانشگاه‌ها را نمی‌دهد.

ازجمله مفاهیمی که بدون شک در انتظارت دانشجویان نقشی اساسی دارد رفتار دانشگاهیان و فرهنگ دانشگاهی است. بر اساس یافته‌ها، در وضع موجود میانگین خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی و در وضع مطلوب میانگین خرده مقیاس ظاهر دانشگاهی از سایر خرده مقیاس‌ها در این مؤلفه بالاتر بوده است. این یافته با یافته‌های عباسپور تهمک (۱۳۹۵)، فراستخواه (۱۳۹٤) و کوثری و خوشنام (۱۳۹٦) همسو است. عباسپور و تهمک (۱۳۹۵) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که رسیدگی بیشتر به زیبایی ظاهری در دانشگاه، ارائه و انجام خدمات در زمان‌های وعده داده‌شده، آمادگی همیشگی کارکنان برای پاسخگویی به دانشجویان، احساس امنیت دانشجو در تعاملات خود با کارکنان و دانشگاه ازنکات مدنظر دانشجویان در دانشگاه است. همچنین با بررسی مقوله فرهنگ و رفتار دانشگاهیان و کیفیت زندگی کاری» در مطالعه فراستخواه (۱۳۹٤) نیز همسو بودن با یافته این پژوهش استنباط می‌شود. کوثری و خوشنام (۱۳۹٦) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیده‌اند که برقراری ارتباط با دانشجویان و گذران اوقات فراغت و زمان‌های خارج از کلاس درس با آن‌ها، ازجمله ادراکات بسیاری از دانشجویان بوده است. رفتار دانشگاهی همچون چتری همه دانشگاهیان را در یک گروه قرار می‌دهد و آن را به اعضای متحد یک خانواده تبدیل می‌کند و هویتی یکپارچه به اعضای دانشگاه می‌دهد ونشان دهنده پایبند بودن اعضا به اصول معین دانشگاهی است. یافته‌ها در خصوص مؤلفه احترام متقابل در این پژوهش نشانگر عدم همپوشی انتظارات با وضع موجود در میان دانشجویان است که باید برای توسعه فرهنگ دانشگاهی و ارتقاء رفتار دانشگاهی در بین اعضای خانواده دانشگاه علامه طباطبائی تلاش شود.

همچنین در مؤلفه جو و محیط دانشگاهی میانگین وضعیت موجود به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از وضعیت مطلوب گزارش شده است که با یافته‌های مونی و همکاران (۲۰۱۷) نا همسو و فغانی و همکاران (۱۳۹۲) و فراستخواه (۱۳۹٤) همسو است. مونی و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده‌اند که ادراک این دانشجویان از تجارب دانشگاه مثبت بود اما فغانی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه خود دریافتند که جو آموزشی دانشگاه ازنظر اکثریت دانشجویان مطلوب است. فراستخواه (۱۳۹٤) نیز در مطالعه کیفی خود با بیان مضامین برآمده از متن مصاحبه‌ها که شامل اجتماعی کردن علمی دانشجویان، تعلق‌خاطر به رشته، درونی شدن هنجارهای

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.2008000.1396.9.1.2.8]

آکادمیک، نظم‌پذیری درون‌زای دانشگاهی و سایر موارد ازاین‌دست پرداخته است که همسو بودن یافته‌ها این پژوهش بامطالعه مذکور را دلالت می‌نماید. در این راستا مسئولین دانشگاه علامه طباطبائی باید با تدوین، اجرا و ارزشیابی سیاست‌ها و برنامه‌های سودمند، جوّ و محیط دانشگاهی را فعال کنند و اقدامات مؤثری در جهت بهبود وضعیت موجود به عمل آورند. به عبارتی امکان همکاری با گروه‌ها و مجموعه‌های دانشجویی در درون دانشگاه را فراهم شود.

اگرچه پژوهش حاضر در یک دانشگاه تخصصی علوم انسانی انجام شده است اما عمده دغدغه‌های دانشجویان به ماهیت و ساختار دانشگاه مرتبط نیست و جنبه عام دانشگاهی دارد. لذا توجه سیاست‌گذاران و برنامه ریزان به یافته‌های این پژوهش به‌ویژه مواردی که شکاف انتظارات دانشجویان با واقعیت‌های موجود زیاد است می‌تواند در برآوردن انتظارات ایشان که خود اثرات متعدد انگیزشی و تحصیلی دیگری را نیز دارد و درنهایت تحقق کیفیت مؤثر واقع شود. این پژوهش به‌طور خاص و ویژه می‌تواند راهگشای اولویت‌بندی‌های مدیران دانشگاه علامه طباطبائی در تدوین اهداف و برنامه‌ها باشد. به عبارتی با بررسی انتظارات دانشجویان در حوزه آموزش عالی و تحلیل‌های برآمده از آن‌ها می‌تواند برنامه‌ریزی‌های دقیقی را برای دانشگاه از همه ابعاد مؤلفه‌های یادشده به عمل آورد تا بتوان با برنامه‌ریزی مناسب برای دانشگاه به‌عنوان یکی از محرک‌ها و عوامل تأثیرگذار در برنامه‌های توسعه اقداماتی انجام داد. مثلاً پیشنهاد می‌شود در فرایند آموزش و خط سیر یادگیری ضمن تأکید بر انجام برنامه‌ریزی‌های آموزشی دقیق زمینه برای مشارکت دانشجویان در این فرایند افزایش یابد. تأکید بر تعامل هر چه بیشتر اساتید با دانشجویان و رسیدگی به مسائلی غیر از مسائل درسی آن‌ها باید در سازوکارهای ارتقاء و ترفیع استادان دیده شود تا مشوقی برای ورود آن‌ها به این حوزه باشد. در مؤلفه جو و محیط دانشگاهی برای کاهش شکاف در خرده مؤلفه جو اجتماعی باید در دانشگاه امکان همکاری با گروه‌ها و مجموعه‌های دانشجویی، امکان همکاری با سازمان‌های خارج از دانشگاه و امکان آشنایی با وظایف سازمان‌ها و ادارات بیرون از دانشگاه وجود داشته باشد پس نگاه به دانشگاه از یک سازمان دربسته باید به سازمانی بدون دیوار با درهای باز تبدیل شود چراکه باید نیازمندی‌های اجتماعی دانشجویان را نیز تأمین کند. در مؤلفه مدیریت و سازمان دانشگاه تأکید بر اداره مشترک جزء ذات لاینفک سازمان دانشگاه است می‌شود. این بدان معنی است که از دانشگاه بودن فاصله گرفته‌ایم و برای دانشگاه شدن باید به ذات نهاد دانشگاه رجوع کرد. در بعد امکانات و جلوه‌های ملموس انتظاری که دانشجویان دارند و دانشگاه باید به آن توجه داشته باشد برقراری زیرساخت‌های تکنولوژیکی و امکانات رایانه‌ای برای ارتباط گسترده با جهان پیرامون و دستیابی به منابع جدید علمی است. امکان دسترسی سریع دانشجویان در محیط‌های مختلف دانشگاه اعم از پردیس یا خوابگاه‌ها از نکاتی است که باید در صدر اولویت قرار گیرد. منشور رفتار دانشگاهی که در آن به احترام متقابل همه عوامل انسانی دانشگاه

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

تأکید شده باشد و فرهنگ‌سازی در این راستا از دیگر پیشنهادهایی است که از یافته‌های این پژوهش استنباط می‌شود. پژوهش حاضر اگرچه با محدودیت‌هایی ازجمله اینکه مطالعه یک رویکرد کمی را داشته که می‌تواند درک عمیق از انتظارات دانشجویان ارائه ندهد و یا اینکه قابلیت تعمیم‌یافته با توجه به اینکه پژوهش در یک دانشگاه تخصصی انجام شده است پایین است، اما آنچه به‌عنوان جان کلام این پژوهش مورد تأکید است، توجه به انتظارات و ادراکات ذینفعان نهاد آموزش عالی و دانشگاه‌ها در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها است که در این میان ابتناء سیاست‌ها و برنامه‌ها بر تقاضاها، انتظارات، تمایلات و خواست‌های مهم‌ترین ذینفعان دانشگاه یعنی دانشجویان به‌عنوان رویکردی اثربخش در عرصه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی می‌تواند بسیاری از چالش‌ها در عرصه کیفیت دانشگاهی را برطرف نماید. به عبارتی به مهم‌ترین چالش‌های موردتوجه دانشجویان در این پژوهش که شامل اصلاح فرایند برنامه‌ریزی‌های در بخش‌های مختلف به‌ویژه حوزه آموزشی، برنامه‌ریزی بر بهبود جو دانشگاه در جهت همدلی و مشارکت بیشتر، بهبود زیرساخت‌ها و تجهیزات رایانه‌ای و سخت‌افزاری بودند با این رویکرد می‌توان پاسخگو بود.

منابع

_آراسته، حمیدرضا (۱۳۸۳)." رهبری و مدیریت آموزش عالی "، مجموعه مقالات دایره المعارف آموزش عالی، به کوشش قورچیان، نادرقلی و همکاران. جلد اول، بنیاد دانشنامه فارسی.

_آربونی وهمکاران (۱۳۸۷). بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸٤، گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، دوره پنجم، شماره اول صص ۱۷-۲۵.

_احمدیان، مینا (۱۳۹۳). چگونگی تعامل اساتید در محیط‌های آموزش بالینی از دید دانشجویان پزشکی، مجله اخلاق پزشکی، (۲۹)۸، ۱۱-۳۹.

_اندرسون، تری؛ الومی، فتی (۱۳۸۵). یادگیری الکترونیکی از تئوری تا عمل .ترجمه عشرت زمانی و امین عظیمی. تهران: مؤسسه توسعه فناوری اطلاعات آموزشی مدارس هوشمند.

_بلوردی، طیبه و بلوردی، زهیرمصطفی (۱۳۹۱). بررسی روحیه مشارکت‌جویی دانشجویان و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی :دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه هفت‌کشور)، مجلهٔ جامعه‌شناسی ایران، دوره سیزدهم، شماره۳ ، صفحه ۵۷-۸۲

_بهشتی راد، ر. قلاوندی، ح؛ و قلعه‌ای، ع. (۱۳۹۲). بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه و رابطه آن با ارزشیابی از عملکرد اساتید. اندیشه‌های نوین تربیتی,۹(٤), ۱۱۹-۱٤۵.

_تعاونی، شیرین (۱۳۸۱) استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

_حسینی و همکاران (۱۳۸۹) بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان؛ مطالعه موردی بانک تجارت، نشریه بررسی‌های بازرگانی شماره ٤٢

_حسینی؛ میرزا حسن، احمدی‌نژاد؛ مصطفی و قادری نوشهر، سمیه (۱۳۹۱). بررسی تأثیر تصویر ذهنی دانشگاه بر رفتار دانشجویان مورد کاوی دانشگاه پیام نور تهران، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال پنجم، شماره اول صفحه ۳۹.

_حیدری، غلام و امید چهری، علی (۱۳۸٤)، ارزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه بر اساس استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. مجله کتابداری، سال سی و نهم، دفتر چهل و سوم.

_دل خواه علی و دیواندری، علی (۱۳۸٤)، تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت‌مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن، پژوهشنامه بازرگانی، ص ۱۹۷-۲۰۰

_رضایی، کامران؛ حسینی آشتیانی، حمیدرضا و هوشیار، محمد (۱۳۸٤). رویکردی مشتری مدار به طرح‌ریزی و بهبود کیفی محصول، تهران: انتشارات آنتا.

_رضاییان، خادم و موسوی بزاز، سید مجتبی (۱۳۹۵). شکاف کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل در دانشکده پزشکی مشهد از دیدگاه دانشجویان. پژوهش در پزشکی، دوره ٤٠، شماره ۱ صفحه ۱۷-۲۳

_زاهدی، سکینه (۱۳۹۰). نقدی بر کاربرد مدل سروکوآل در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی :مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۸۹-۱۳۸۸، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی دانشگاه تهران - پردیس دانشکده فنی -اردیبهشت‌ماه

_سلیمی؛ جمال، بلندهمتان؛ کیوان و عبدی؛ آرش (۱۳۹۵). ابعاد تصویر دانشگاهی؛ مطالعه نگرش و تصورات دانشجویان، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۲۲ شماره ٤ صفحه ٦۹-۹۸

_سهرابی زهره و مجیدی زهرا (۱۳۹۲) شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان پزشکی. مجله پیاورد سلامت، دوره ۷ شماره ۵ صفحه ۳۷٦-۳۸۸.

_عباسپور، مجتبی و تهمک حمیدرضا. (۱۳۹۵). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های دریایی با استفاده از مدل سروکوآل (مطالعه موردی: دانشگاه علوم و فنون خرمشهر). اقیانوس‌شناسی، سال هفتم شماره ۲۸ صفحه ۷۵-۸۹

_فراستخواه، مقصود (۱۳۹٤). تجربه‌های زیسته و ادراک‌شده‌ی دانشجویان مطالعه موردی یک دانشگاه ایرانی، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال هفتم، شماره دوم.

_فغانی مریم، جویباری لیلا، ثناگو اکرم و منصوریان آزادرضا (۱۳۹۲). بررسی دیدگاه دانشجویان در خصوص جو آموزشی (مدل DREEM) در دانشگاه علوم پزشکی گلستان در سال ۱۳۹۰، مجله‌ی توسعه‌ی آموزش در علوم پزشکی، دوره‌ی ٦، شماره ۱۲، صفحات ٤۳ تا ۵۰

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

_قانعی راد، محمدامین (۱۳۸۵)، نقش تعاملات دانشجویان و اساتید در تکوین سرمایه اجتماعی دانشگاهی، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره هفتم، شماره ۱.

_قلی پور و دیگران (۱۳۸٤). بررسی نظام پذیرش دانشجو در ایران و ارائه الگوی مناسب، فصلنامه مجلس و پژوهش سال ۱۲ شماره ٤۹ و ۵۰

_کاتلر، فلیپ، آرمسترانگ، گری (۱۳۸٤)، مدیریت بازاریابی، (مترجم: بهمن فروزنده)، انتشارات آتروپات

_کبریایی، علی و رودباری مسعود (۱۳۸٤). شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، سال پنجم، شماره ۱، ٦۱-۵۳.

_کوثری، مسعود و خوشنام، مژگان (۱۳۹٦) تحلیل پدیدارشناسی معنای ذهنی دانشجو از دانشگاه، فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، پائیز، شماره ۳۸ صفحه ۱۷۱-۱۹۳

_مرجایی، هادی و محمود قاضی طباطبایی (۱۳۸۰)، بررسی عوامل مؤثر بر خود اثربخشی دانشگاهی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه تهران، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۱۹.

_محمدی، وکیلی و محمدمسعود. (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه توسعه آموزش در علوم پزشکی زنجان, ۳(۵), ۳۱-٤۱.

_مهدیه، عارفه؛ همتی، رضا و ودادهیر، ابوعلی (۱۳۹۵). فرایند جامعه‌پذیری دانشگاهی دانشجویان دکتری؛ مورد دانشگاه اصفهان، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره۲۲ ، صفحه ٤۵-۷۳

_همتی نژاد، زهرا و همتی نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، سال اول شماره ۳ صفحه ۱۱-۲۸.

_یارمحمدیان ، احمد؛ سهرابی، نادره؛ عریضی، حمیدرضا(۱۳۸٤). بررسی و مقایسه تأثیر کنکور بر وضعیت روانی و شخصیتی راه‌یافتگان به دانشگاه و خانواده‌های آنان، مجله مطالعات روان‌شناختی، دوره ۱ شماره ۲ بهار و تابستان ص۱۱۹-۱۳٦

_یمنی دوزی سرخابی، محمد و ثمری، عیسی (۱۳۸۹). تصویر دانشجویان از دانشگاه پیام نور و کارکردهای آن مورد دانشگاه پیام نور مرکز تهران، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال سوم شماره ۳ صفحه ۱-۳۷.

_Ailes II, L. P. Alvarado, N. Amundson, S. Bruchey, J. & Wheeler, C. J. (۲۰۱۷). Expectations versus Reality: First-year Students' Transition into Residential Living. Journal of the Student Personnel Association at Indiana University, ۳٤-٤۸.

_Ana Brochado(۲۰۰۹). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education, Quality Assurance in Education,Vol. ۱۷ No. ۲, pp. ۱۷٤-۱۹۰

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

_Barnes, B.R. (٢٠٠٧). Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students. Total Quality Management and Business Excellence. ١٨(٣-٤):٣١٣-٣١.

_Basow, S. A. & Gaugler, T. (٢٠١٧). Predicting adjustment of US college students studying abroad: Beyond the multicultural personality. International Journal of Intercultural Relations, ٥٦, ٣٩-٥١.

_Brinkworth, Russell & et al. (٢٠٠٩). First year expectations and experiences: student and teacher perspectives, Higher Education, ٥٨:١٥٧–١٧٣

_Blair, A. (٢٠١٧). Understanding first-year students' transition to university: A pilot study with implications for student engagement, assessment, and feedback. Politics, ٣٧(٢), ٢١٥-٢٢٨.

_Chester S.S. and Todd, J.A. (٢٠٠٧). A multi-level analysis of organizational justice climate, structure, employee and mental health. Journal of Management, ٣٣, ٧٢٤-٧٥١.

_Cole, P.G. & chan, L.K. (١٩٩٤). Teaching Principles and Praclice (٢nd. ed). New youk: prentice Hall.

_Deaño, M. Diniz, A. M. Almeida, L. S. Alfonso, S. Costa, A. R. García-Señorán, M & Tellado, F. (٢٠١٥). Propiedades psicométricas Del Cuestionario de Percepciones Académicas _para la evaluación de las expectativas de los estudiantes de primer año en Enseñanza Superior. Anales de psicología, ٣١(١), ٢٨٠-٢٨٩.

_De Jager, J. & Gbadamosi, G. (٢٠١٣). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. The International Journal of Management Education, ١١(٣), ١٠٧-١١٨.

_Douglas, A. & Douglas J. (٢٠٠٦). Campus spies? Using mystery students to evaluate university performance. Education Research, ٤٨(١):١١١-٩.

_Dunlap, G. Carr, E. Horner, R. Koegel, R. Sailor, W. Clarke, S. Fox, L. (٢٠١٠). A descriptive, multiyear examination of positive behavior support. Behavioral Disorders, ٣٥(٤), ٢٥٩-٢٧٩. Retrieved from http://www.ccbd.net/publications/behavioraldisorders

_Essam Ibrahim, Wang, L. W. & Hassan, A. (٢٠١٣). Expectations and perceptions of overseas students towards service quality of higher education institutions in Scotland. International Business Research, ٦(٦), ٢٠.

_Gitman, Lawrence J. & McDaniel, C. (٢٠٠٥). The future of business: the essentials. Mason, Ohio: South-Western.

_Ha k Lee, J. & Hyun-Duck, K. & Yong Jae. K. &. Michael, S. (٢٠٠٩). Journal of Retailing and Consumer Services, ١٦ (٥).

_Hasson, C. (٢٠٠٣). Student Satisfaction Survey, Office of Research, Planning and Grants Saddleback College. Https: www. Saddleback.edu/gov.

_Huddleston Jr, T. & Karr, M. B. (١٩٨٢). Assessing College Image. College and University, ٥٧(٤), ٣٦٤-٧٠.

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

_Kember, D. & Wong, A. (۲۰۰۰). Implications for evaluation from a study of students' perceptions of good and poor teaching. Higher Education, ٤٠(١), ٦٩-٩٧.

_Lim, P.C & Tang, N.(۲۰۰۰). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals, International, Journal of Health Care Quality Assurance,١٣, ٢٩٠-٢٩٩.

_Manuel N. (۲۰۰۸). Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban University of Technology, Research project.

_Mittal.B & Lassar.W.M, (١٩٩٨), Why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty, JOURNAL OF SERVICES MARKETING, Vol ١٢, pp.٩٤-١٧٧

_Money, J. Nixon, S. Tracy, F. Hennessy, C. Ball, E. & Dinning, T. (۲۰۱۷). Undergraduate student expectations of university in the United Kingdom: What really matters to them? Cogent Education, ٤(١), ١٣٠١٨٥٥.

_Moore, Michael, G. Anderson, William, G. (۲۰۰۳). (Editors).Handbook of Distance Education. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

_Niedhammer, I. Chastang, J.F. and David, S. (۲۰۰۸). Psychosocial work environment and mental health: Job-Strain and effort-reward imbalance models in a context of major organizational changes.

_Ong, W. (۲۰۱۳). Students' expectations and perceptions of service quality performance: university student advisors in Australia, Malaysia and Singapore.

_Postareff, L. Mattsson, M. Lindblom-Ylänne, S. & Hailikari, T. (۲۰۱۷). The complex relationship between emotions, approaches to learning, study success and study progress during the transition to university. Higher Education, ٧٣(٣), ٤٤١-٤٥٧.

_Rimm-Kaufman, S. Curby, T.W. Grimm, K. Nathanson, L. & Brock, L. (۲۰۰۹). The contribution of children's self-regulation and classroom quality to children's adaptive behaviors in the kindergarten classroom. Developmental Psychology, ٤٥(٤), ٩٥٨-٩٧٢. Doi: ١٠.١٠٣٧/a٠٠١٥٨٦١

_Sakthivel, P. B. G. Rajendran & R. Raju(۲۰۰۵); TQM Implementation and Students' Satisfaction of Academic Performance; The TQM Magazine, Vol. ١٧, No. ٦, pp. ٥٧٣-٥٨٩.

_Sahney, S. D. & Banwet K. & Karunes S. (۲۰۰٦).An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis, Total Quality Management; ١٧(٢), ٢٦٥-٢٨٥.

_Sherry, C. Bhat, R. Beaver, B. & Ling, A. (۲۰۰٤, July). Students as customers: The expectations and perceptions of local and international students. In HERDSA conference.

_Sharlyn, E.D. (۲۰۱٥) "The efficacy of an academic behavior assessment tool for the functional behavior assessment process", PEPPERDINE UNIVERSITY, ١٠٧ pages; ٣٧١٤٤٥٢.

_Tam, M. (۲۰۰٦). Assessing quality experience and learning outcomes: Part I: Instrument and analysis. Quality Assurance in Education, ١٤(١), ٧٥-٨٧. (base)

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]

_Ysseldyke, J. E. & Christenson, S. (۲۰۰۲). Functional assessment of academic behavior: Creating successful learning environments. Sopris West

[Downloaded from ihej.ir on 2026-11-24]

[DOR: 20.1001.1.20088000.1396.9.1.2.8]