

## رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL

سعید فعلی<sup>۱\*</sup>، نگین بیگلری<sup>۲</sup> و غلامرضا پزشکی‌راد<sup>۳</sup>  
۱، دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس، ۲، دانش آموخته کارشناسی ارشد  
ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس و ۳، دانشیار دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس  
(تاریخ دریافت: ۸۹/۳/۲۴ - تاریخ تصویب: ۸۹/۱۰/۲۹)

### چکیده

نظام آموزش عالی به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش اصلی را در تربیت نیروی انسانی کارآمد و همچنین نقش تعیین‌کننده‌ای در ابعاد گوناگون اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه بر عهده دارد. از این‌رو، اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آن به‌منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر است. بنابراین، هدف کلی این پژوهش توصیفی - همبستگی، بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی از دید دانشجویان می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای ساختارمند حاوی سؤالات بسته‌پاسخ بود که با استفاده از مدل تعدیل‌یافته کیفیت خدمت سروکوال (SERVQUAL) در پنج بُعد تهیه شد و روایی و پایایی آن نیز تأیید گردید. جامعه آماری مورد نظر شامل کلیه دانشجویان (مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری) دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است (N=۶۷۴)، که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها گردید (n=۱۵۹). نتایج توصیفی تحقیق، اولویت-بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان را بدین ترتیب نشان می‌دهد: ۱) قابلیت اطمینان، ۲) همدلی، ۳) پاسخگویی، ۴) تضمین، و ۵) شرایط فیزیکی و ملموس. همچنین، نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت-مندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری، و پسران و دختران درباره کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مدل سروکوال، کیفیت خدمات آموزشی، رضایت‌مندی، دانشجو

### مقدمه

یک ضرورت شده است (Johnson, 2004). بر همین اساس، مسأله و چالشی که برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران نظام آموزش عالی با آن مواجه هستند، اطمینان از این موضوع است که دانشجویان بعد از دانش آموختگی از

دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکتشان در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به‌طوری‌که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به

دانش و توانمندی‌های لازم جهت اشتغال برخوردار هستند یا خیر (Karapetrovic, 1998).

Pazargadi (1998) معتقد است که پاسخ این سؤال و سؤالاتی از این قبیل را باید در کیفیت حاکم بر دانشگاه‌ها و خدمات آموزشی آنان جستجو نمود. Jusoh *et al.* (2004) کیفیت خدمات آموزش را این‌گونه تعریف می‌کنند: "کیفیت آموزش، ویژگی مجموعه‌ای از عناصر در نهاده، فرایند و ستاده یک نظام آموزشی است که خدماتی را تهیه می‌کند که رضایت‌مندی کامل مدیران درونی و بیرونی را به‌وسیله در نظر گرفتن انتظارات درونی و بیرونی برآورده می‌سازد". Pazargadi (1998) معتقد است که برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت آموزش ضروری است. ارزیابی کیفیت آموزشی مبحث اصلی و ضروری در آموزش عالی است که بدون پرداختن به آن نگرانی راجع به هزینه‌ها و امکان دستیابی افراد جامعه به آموزش عالی بیهوده خواهد بود (Dill, 2003). Zolfaghar & Mehr (2003) Mohammadi به نقل از Senra *et al.* بیان می‌کنند که ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزش آرایه شده، نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی به دانشکده‌ها در مورد عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته و استفاده از اطلاعات به‌دست آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب درس‌ها با استادانی که از شایستگی علمی برخوردارند در اختیار مسئولان نظام آموزشی قرار می‌دهد. بازخوردهای دانشجویان اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولان آموزش قرار می‌دهند که می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثر بخشی خود از آن بهره‌مند شوند (Araste & Mahmoodi Rad, 2003).

در چند دهه گذشته، تحقیقات متعددی پیرامون ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس آرایه شده صورت گرفته است، زیرا این امر هم توجیهی از چگونگی عملکردها است و هم موجب بهبود بخشیدن کیفیت آموزشی می‌شود (Yamani Dozi & Hesarbaharori, 2008; Zolfaghar & Mehr Mohammadi, 2003; Dulawat & Rai, 2005; Kamal & Ramzi, 2002; Movahed Mohammadi & Shams, 2008; Akkilic & Semeric, 2005; Fatahi *et al.*, 2003). امروزه مدل‌ها و الگوهای متنوعی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی

وجود آمده‌اند. مدل کیفیت خدمات آموزشی سروکوال<sup>۱</sup> یکی از این مدل‌ها است که توجه زیادی به آن شده است و توسط Parasuraman *et al.* (1985 & 1988) برای ارزیابی کیفیت خدمت در بازار خرده‌فروشی با ۲۲ گویه تدوین شده بود که بعدها با اضافه شدن گویه‌هایی در موضوعات آموزشی نیز مورد استفاده شد. آنها این مدل را براساس این پیش فرض تدوین کردند که رضایت‌مندی در وضعیتی حاصل می‌شود که انتظارات مشتریان در دیدگاه کیفیت خدمات در نظر گرفته شوند. براساس این مدل، خدمات آرایه شده در مؤسسات در قالب پنج بُعد به شرح ذیل مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد (Ruby, 1998):

۱. قابلیت اطمینان<sup>۲</sup> خدمت به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و قابل اعتماد (عمل به تعهدات)؛

۲. پاسخگویی<sup>۳</sup> یعنی تمایل کارکنان به همکاری و کمک به مشتری؛

۳. ضمانت و تضمین<sup>۴</sup> به معنی شایستگی و توانایی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد؛

۴. همدلی<sup>۵</sup> یعنی این که با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود، به‌طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است؛

۵. بُعد فیزیکی و ملموس<sup>۶</sup> نیز به معنای شرایط و فضای فیزیکی محیط آرایه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی است.

Babiarz (2003) بیان می‌کند که این مدل ابزارهای رسمی را برای شناسایی و تصحیح فاصله بین سطوح واقعی و آرمانی عملکرد فراهم می‌آورد. کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان می‌دهد که توانایی بالایی نسبت به سایر مدل‌ها دارد که عبارت هستند از: امکان تطبیق ابعاد سروکوال با انواع محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان،

1. SERVQUAL  
2. Reliability  
3. Responsiveness  
4. Assurance  
5. Empathy  
6. Tangibles

فیزیکی و ملموس است. Ruby (1998) نیز در تحقیقی مشابه نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه دانشجویان، اعضای هیأت علمی و مدیران پیرامون ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بیشترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان، اعضای هیأت علمی و مدیران، به ترتیب، در ابعاد همدلی و تسهیلات فیزیکی می‌باشد. همچنین، پاسخگویی، پایین‌ترین کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان، اعضای هیأت علمی و مدیران می‌باشد. Tyran & Ross (2006) در تحقیق خویش با استفاده از این مدل نشان می‌دهند که انتظارات دانشجویان برای کیفیت خدمات مشاوره‌ای تحصیلی در سطح بالایی است. همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که پاسخگویی، ضعیف‌ترین بُعد کیفیت خدمات را به خود اختصاص می‌دهد.

از آنجایی که تاکنون تحقیقی پیرامون بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از خدمات آموزشی ارائه شده به آنها صورت نگرفته است، این تحقیق با هدف کلی تحلیل نظرات دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس پیرامون رضایت‌مندی از خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل سروکوال به مرحله اجرا درآمد. برای دستیابی به این هدف کلی، اهداف اختصاصی ذیل مدنظر می‌باشند:

۱. بررسی ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان؛
۲. توصیف میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده؛
۳. مقایسه ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده.

نتایج این تحقیق می‌تواند به‌عنوان راهنمایی چگونگی تأثیر تجارب دانشجویان بر فرایند تدریس و یادگیری را بیان و نشان دهد که دانشجویان از روشی که خدمات آموزشی به آنها ارائه می‌شود راضی هستند یا خیر؟ همچنین، نتایج این تحقیق می‌تواند به ریاست دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس در بهبود مدیریت خویش با توجه به نظرات دانشجویان و تنظیم

اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، روان‌شناختی و سایر زمینه‌ها (Zavar et al., 2007).

باتوجه به اهمیت و مزایای مدل سروکوال، توجه محققان به استفاده از این مدل برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده جلب شده است (Kebriaei & Akbari, 2008; Tyran & Ross, 2006; Zavar et al., 2007; Ruby, 1998). از جمله این تحقیقات می‌توان به تحقیق Kebriaei et al. (2005) اشاره داشت. نتایج مطالعه آنها با عنوان "ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها" نشان داد که ۱۷/۶ درصد پاسخگویان، کیفیت خدمات ارائه شده را خوب، ۴۸/۲ درصد متوسط و ۳۴/۲ درصد آن را بد توصیف کردند. مقایسه ابعاد پنج‌گانه (قابلیت اطمینان خدمت، پاسخگویی، ضمانت و تضمین، همدلی، بُعد فیزیکی و ملموس) نشان می‌دهد که وضع موجود کیفیت در بُعد اطمینان (عمل به تعهدات) بهتر و در بُعد پاسخگویی بدتر از سایر ابعاد است. نتایج مطالعه دیگری با عنوان "ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان" با استفاده از همین ابعاد پنج‌گانه نشان می‌دهند که وضع موجود کیفیت در بُعد اطمینان بهتر و در بُعد پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری بدتر از سایر ابعاد است. از طرفی، نتایج تحقیق آنها نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور راضی نیستند. همچنین، در مقایسه جنسیت و سال تحصیلی (دوم و چهارم) دانشجویان تفاوتی در چگونگی کیفیت خدمات وجود ندارد، ولی این تفاوت در نوع رشته تحصیلی وجود دارد (Zavar et al., 2007).

Kebriaei & Akbari (2008) در مطالعه خویش پیرامون شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان با استفاده از ابعاد پنج‌گانه (قابلیت اطمینان خدمت، پاسخگویی، ضمانت و تضمین، همدلی، بُعد فیزیکی و ملموس) نشان می‌دهند که بیشترین میانگین شکاف کیفیت به زعم دانشجویان در بُعد

اطمینان خدمت (۸ گویه)، پاسخگویی (۷ گویه)، تضمین (۱۱ گویه)، همدلی (۶ گویه) و شرایط فیزیکی (۳ گویه) استفاده شده است. برای سنجش میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از طیف لیکرت پنج‌قسمتی استفاده گردید که از خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده بود. سپس میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی با حاصل جمع پاسخ‌های داده شده به گویه‌ها محاسبه شد.

شایان ذکر است که مدل سروکوال به مقایسه مشتریان، انتظارات و ادراک آنان از عملکرد واقعی می‌پردازد. این مدل برای بخش خدمات توسعه یافته و دارای پنج بعد (Parasuraman et al., 2005): (۱) ملموس: امکانات فیزیکی، تجهیزات و ظاهر پرسنل؛ (۲) قابلیت اطمینان: توانایی دقیق انجام خدمات وعده داده شده؛ (۳) پاسخ دهی: تمایل برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات؛ (۴) تضمین (از جمله صلاحیت، حسن نیت، اعتبار و امنیت): نمایانگر دانش و حسن نیت کارکنان و توانایی‌های آنها؛ (۵) همدلی (از جمله دسترسی، ارتباط، درک مشتری): مراقبت و توجه فردی که از سوی سازمان برای مشتریان صورت می‌گیرد.

به منظور تعیین روایی پرسشنامه از نظرات صاحب‌نظران (دانشجویان دکتری و استادان علوم ترویج و آموزش کشاورزی) استفاده شد که پس از اعمال نظرات اصلاحی آنها، پرسشنامه نهایی تدوین گردید. برای تعیین اعتبار پرسشنامه مذکور نیز تعداد ۳۰ نسخه از پرسشنامه توسط دانشجویان جامعه آماری خارج از حجم نمونه تکمیل گردید که از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ضرایب پایایی پرسشنامه بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۴ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها متناسب با مقیاس متغیرهای تحقیق از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، ضریب پراکندگی، فراوانی و درصد) و استنباطی (آزمون پارامتری تی) استفاده شد. پیش از انجام تحلیل آماری پارامتری، نرمال بودن داده‌ها با استفاده از مقدار کشیدگی (Morgan et al., 2001) مورد بررسی و تأیید گردید. برای دستیابی به شدت اختلاف میانگین‌ها، اندازه تأثیر با استفاده از قاعده کوهن محاسبه، تفسیر و گزارش شد (بامراجعه به وب سایت

سطح خدمات آموزشی کمک کند. Dulawat & Rai (2005) نیز معتقد هستند که بررسی سطح رضایت دانشجویان می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای اندازه‌گیری عملکرد یک سازمان آموزشی مورد استفاده قرار گیرد. علاوه بر اینها، Kebriaei & Akbari (2008) معتقد هستند که توسعه مرور ادبیاتی در حوزه کیفیت خدمات در آموزش عالی حداقل کاری است که این‌چنین تحقیقاتی انجام می‌دهند.

- این پژوهش در پی آزمودن این فرضیه‌ها نیز هست:
۱. تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده وجود دارد؛
  ۲. تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده وجود دارد؛
  ۳. تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت دانشجویان مقاطع روزانه و شبانه از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده وجود دارد.

## مواد و روش‌ها

این تحقیق به روش پیمایشی انجام شده است و از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است ( $N=674$ ) که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول Cochran (1977)، انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها گردید ( $n=159$ ).

ابزار مورد استفاده در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات پرسشنامه‌ای بوده است که سؤالات آن در دو بخش طراحی شده بود. در بخش اول به منظور بررسی رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده از مدل کیفیت خدمات سروکوال (۲۲ گویه) و ۱۳ گویه بر مبنای مرور ادبیات پژوهش (Kebriaei et al., 2005; Zavar et al., 2007; Movahed Mohammadi & Shams, 2008; Zolfaghar & Mehr Mohammadi, 2003; Yamani Dozi & Hesarbaharori, 2008; Kebriaei & Akbari, 2008; Dulawat & Rai, 2005) در قالب پنج بُعد قابلیت

خدمات آموزشی ارائه شده با استفاده از شاخص ضریب پراکندگی، به ترتیب، در ابعاد قابلیت اطمینان (۳) (CV=۳۱/۸۷)، همدلی (۲) (CV=۲۷/۷۴)، پاسخگویی (CV=۳۲/۷۹)، (۴) تضمین (CV=۳۶/۰۸)، (۵) شرایط فیزیکی و ملموس (CV=۴۲/۵۱) می‌باشد. همچنین، نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که بیشترین و کمترین میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده، به ترتیب، در گویه‌های ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو (CV=۲۲/۵۲)، آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی (CV=۴۸/۸۳) می‌باشد.

مقایسه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

نتایج حاصل از آزمون تی‌استیودنت نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دختران و پسران ( $P \leq 0.05$ ) و  $t = 2.292$ ، در ارتباط با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بنابراین، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد، قضاوت نمود که بین متغیر مذکور و میزان رضایت از کیفیت آموزش رابطه معنی‌داری وجود دارد. بدین معنی که دانشجویان دختر ( $M = 110.3$ ) رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان پسر ( $M = 103.28$ ) از کیفیت خدمات آموزشی دارند.

همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که تفاوت معنی‌داری بین مقاطع تحصیلی دانشجویان (کارشناسی ارشد و دکتری) ( $P \leq 0.05$  و  $t = 2.139$ ) با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد، بدین معنی که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد ( $M = 108.81$ ) رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان دکتری ( $M = 101.47$ ) از کیفیت خدمات آموزشی دارند. از طرفی، این نتایج نشان می‌دهند که تفاوت معنی‌داری بین نوع قبولی دانشجویان (شبانه و روزانه) ( $P > 0.05$ ) و  $t = -0.425$  با میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات آموزشی وجود ندارد. همچنین، اندازه تأثیر نشان می‌دهد که جنسیت ( $d = 0.36$ ) و مقطع تحصیلی ( $d = 0.37$ ) شدت تأثیری در حد متوسط دارند (جدول ۳).

محاسبه‌کننده <http://www.uccs.edu/~faculty/lbecker> در این روش مقدار d محاسبه شده بیانگر اندازه تأثیر می‌باشد که تفسیرهای مرتبط با مقادیر d عبارتند از (Cohen, 1988): کمتر از ۰/۲۰ = کم، بین ۰/۲۰ تا ۰/۵۰ = متوسط، بیشتر از ۰/۵۰ = زیاد. همچنین برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد.

## نتایج

### ویژگی‌های فردی و آموزشی دانشجویان

میانگین سن دانشجویان ۲۵ سال با انحراف معیار ۲ سال است و حداقل سن پاسخگویان ۲۲ سال و بیشترین سن پاسخگویان ۳۳ سال بوده است. بیشترین میزان پاسخگویان از گروه ترویج و آموزش کشاورزی (۱۹/۵ درصد) و کمترین گروه پاسخگویان از گروه ماشین‌آلات کشاورزی (۶ درصد) بوده‌اند. همچنین نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد که جنسیت، مقطع و نوع قبولی اکثریت پاسخگویان به ترتیب، دختر (۸۹ نفر یا ۵۶ درصد)، کارشناسی ارشد (۱۲۱ نفر یا ۷۶/۱ درصد) و روزانه (۱۳۷ نفر یا ۸۶/۲ درصد) است.

جدول ۱- توصیف ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان (n=۱۵۹)

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۸۹	۵۶
	پسر	۷۰	۴۴
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۲۱	۷۶/۱
	دکتری	۳۸	۲۳/۹
نوع قبولی	روزانه	۱۳۷	۸۶/۲
	شبانه	۲۲	۱۳/۸

رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

جدول (۲) میزان رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت آموزشی را در هر یک از ۵ بُعد کیفیت آموزشی نشان می‌دهد. نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که بیشترین رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت

جدول ۲- رتبه‌بندی رضایت دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دانشگاهی (n=۱۵۹)

رتبه	ضریب پراکندگی (%)	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌ها	ابعاد
۱	۲۶/۹۲	۰/۹۱	۳/۳۸	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجویان	توانمندی
۲	۲۷/۲۱	۰/۸۹	۳/۲۷	میزان مشارکت دانشجویان در کلاس درس	
۳	۳۲/۴۴	۱/۱۰	۳/۳۹	میزان استقبال استادان از سئوال‌های دانشجویان	
۴	۳۲/۷۳	۱/۰۹	۳/۳۳	برخوردار بودن استادان از تخصص کافی	
۵	۳۳/۶۶	۱/۰۱	۳	اختصاص وقت از سوی استادان برای پاسخ به دانشجویان	
۶	۳۵/۰۱	۰/۹۷	۲/۷۷	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان	
۷	۳۵/۳۱	۱/۱۳	۳/۲۰	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استادان	
۸	۴۵/۳۲	۰/۹۷	۲/۱۴	تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه	
۹	۴۵/۶۵	۱/۲۶	۲/۷۶	ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی	
۱۰	۴۶/۲۸	۱/۱۲	۲/۴۲	تناسب بین مطالب ارائه شده با نیازهای جامعه	
۱۱	۴۸/۷۳	۱/۱۶	۲/۳۸	آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی	
-	۳۶/۰۸	۱/۰۵	۲/۹۱	مجموع	
۱	۲۹/۲۵	۰/۹۸	۳/۳۵	ارایه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	دانشجویی
۲	۳۱/۰۲	۱/۰۳	۳/۳۲	اعلام ساعات‌های مراجعه دانشجویان به استادان	
۳	۳۱/۴۱	۰/۹۳	۲/۹۶	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	
۴	۳۳/۵۳	۱/۰۹	۳/۲۵	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجویان	
۵	۳۴/۶۸	۰/۹۴	۲/۷۱	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه آموزشی	
۶	۳۴/۹۲	۰/۹۵	۲/۷۲	کارآیی خدمات مشاوره تحصیلی	
۷	۳۵/۸۸	۱/۱۷	۳/۲۶	سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادهای	
-	۳۲/۷۹	۱/۰۱	۳/۰۸	مجموع	
۱	۲۲/۵۲	۰/۷۵	۳/۳۳	ارایه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجویان	قابلیت اطمینان
۲	۲۳/۷۹	۰/۷۹	۳/۳۲	ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون کم و کاست	
۳	۲۶/۰۶	۰/۸۶	۳/۳۰	ارایه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	
۴	۲۷/۲۲	۱/۰۱	۳/۷۱	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	
۵	۲۷/۶۲	۰/۹۲	۳/۳۳	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سئوال‌های دانشجویان	
۶	۲۸/۸۲	۰/۹۶	۳/۳۳	انجام فعالیت‌ها توسط استادان در زمان وعده داده شده	
۷	۳۳/۶۶	۱/۰۳	۳/۰۶	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجویان	
۸	۳۵/۲۹	۱/۰۲	۲/۸۹	آگاه نمودن دانشجویان از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	
-	۲۷/۷۴	۰/۹۱	۳/۲۸	مجموع	
۱	۲۴/۷۳	۰/۹۳	۳/۷۶	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	همراهی
۲	۲۹/۱۴	۰/۹۵	۳/۲۶	احساس امنیت و آرامش دانشجویان هنگام تعامل و تماس با کارکنان	
۳	۳۳/۵۵	۱/۰۱	۳/۰۱	دادن تکالیف مناسب نه کم و نه زیاد	
۴	۳۴/۰۳	۱/۱۳	۳/۳۲	رفتار توأم با احترام استادان با دانشجویان	
۵	۳۴/۱۱	۱/۰۲	۲/۹۹	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	
۶	۳۸/۷۵	۱/۱۲	۲/۸۹	انعطاف پذیری استادان در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجویان پیش آید	
-	۳۱/۸۷	۱/۰۲	۳/۲۰	مجموع	
۱	۳۲/۴۳	۰/۹۶	۲/۹۶	مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی	آرامش و رفاه
۲	۳۸/۱۲	۱/۱۴	۲/۹۹	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	
۳	۴۰/۷۶	۱/۱۷	۲/۸۷	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی	
-	۴۲/۵۱	۱/۲۵	۲/۹۴	مجموع	

\* : خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵

جدول ۳- مقایسه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان در رابطه با میزان رضایت آنها از ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده (n=۱۵۹)

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	آزمون t	سطح معنی‌داری	اندازه تأثیر (d)
جنسیت	پسر	۷۰	۱۰۴/۲۸	۲/۲۹۲*	۰/۰۲۳	۰/۳۶
	دختر	۸۹	۱۱۰/۰۳			
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۲۱	۱۰۸/۸۱	۲/۱۳۹*	۰/۰۳۴	۰/۳۷
	دکتری	۳۸	۱۰۱/۴۷			
نوع قبولی	روزانه	۱۳۷	۱۰۶/۸۱	-۰/۴۲۵	۰/۶۷۲	۰/۰۹
	شبانه	۲۲	۱۰۸/۶۳			

\*: معنی دار در سطح ۵ درصد

ارایه شده، به ترتیب، در گویه‌های "ارایه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو"، "آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزش‌های نظری و عملی" می‌باشد. نتایج تحقیقات دیگری نشان داده است که کیفیت بد در یک گویه، اثر تشدیدکنندگی بر سایر گویه‌ها دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت در سایر گویه‌ها از دیدگاه دریافت‌کننده خدمات می‌گردد (Kebriaei et al., 2005). لذا، توجه جدی به گویه‌هایی که کمترین میزان رضایت پاسخگویان را به خود اختصاص داده‌اند، توسط معاونت‌های آموزشی و پژوهشی دانشکده توصیه می‌گردد.

برخی از اقداماتی که از اداره آموزشی دانشکده انتظار می‌رود انجام دهد به شرح ذیل می‌باشد: مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه، مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی و انجام کارها و خدمات در اولین بار مراجعه.

برخی از این اقداماتی که از استادان دانشکده انتظار می‌رود انجام دهند به شرح ذیل می‌باشد: تناسب بین مطالب ارایه شده با نیازهای جامعه، آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزش‌های نظری و عملی، خدمات مشاوره تحصیلی کارآ، اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه آموزشی، آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی و انعطاف‌پذیری استادان در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید.

برخی از این اقداماتی که از معاونت پژوهشی

### بحث

امروزه، دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکتشان در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به‌طوری‌که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است (Johnson, 2004). بر همین اساس، کیفیت خدمات ارایه شده از اهمیت قابل توجهی برخوردار می‌شود. دانشجویان به عنوان ورودی‌های نظام دانشگاهی نقش تعیین‌کننده‌ای را در فرایند تضمین کیفیت ایفاء می‌کنند. از این‌رو، هدف کلی این تحقیق، بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از مدل کیفیت خدمت سروکوال می‌باشد.

نتایج این تحقیق نشان داد که بیشترین رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده به ترتیب، در ابعاد قابلیت اطمینان، همدلی یا دلسوزی، پاسخگویی، تضمین و شرایط فیزیکی و ملموس. نتایج مطالعات Zavar et al. (2007) نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در بُعد اطمینان و کمترین میزان رضایت از بُعد شرایط فیزیکی جذاب بوده است. همچنین نتایج پژوهش Kebriaei et al. (2005) نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی در بُعد اطمینان و کمترین میزان رضایت از کیفیت خدمات آموزشی در بُعد پاسخگویی بوده است. همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که بیشترین کمترین میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی

رضایت آنها از خدمات آموزشی ارایه شده وجود دارد. بدین معنی که دانشجویان دختر و کارشناسی ارشد رضایت بهتری نسبت به دانشجویان پسر و دکتری نسبت به خدمات آموزشی ارایه شده دارند. به عبارتی، انتظارات دانشجویان مقطع دکتری از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد از خدمات آموزشی ارایه شده به آنها بیشتر است که این امر باید مورد توجه استادان قرار بگیرد. این یافته موافق یافته تحقیق Kamal & Ramzi (2002) و مخالف یافته‌های Zavar et al. (2007)؛ Zolfaghar & Mehr (2008) Movahed & Shams؛ Mohammadi (2003) می‌باشد.

دانشکده انتظار می‌رود انجام دهد به شرح ذیل می‌باشد: حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان و ایجاد زمینه مناسب برای شرکت در همایش‌های داخلی و خارجی. از طرف دیگر، به مدیران گروه‌های آموزشی دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس توصیه می‌گردد که این تحقیق را در گروه‌های خویش انجام دهند تا به نقاط ضعف گروه خویش پی ببرند و با رسیدگی و تخصیص منابع و زمان آنان را رفع کنند. یافته‌های تحلیلی تحقیق نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین دانشجویان دختر و پسر، و کارشناسی ارشد و دکتری در رابطه با میزان

## REFERENCES

1. Akkilic, E. M. & Semeric, C. (2005). The Measurement of Customer's Satisfaction in Education Services Markrting. *Pakistan Journal of Social Science*, 3 (8): 997-1001.
2. Araste, H. & Mahmoodi, M. (2003).. Effective Education :Approach based on evaluation of teaching by students. *Journal of Medical Sciences, Semnan University. Medical Education special issue*. 5:1-7. (In Farsi).
3. Babiarz, P. (2003). The application of service quality gap model to evaluation the quality of blended learning. *Proceedings of IADID International Conferenced e-Society*.
4. Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: Wiley.
5. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd edition). Hillsdate, NJ: Erlbaum Publishing.
6. Dill, D. (2003). Allowing the Market to Rule: The Case of the USA. *Higher Education Quarterly*, 57 (2): 15-21.
7. Dulawat, S. M. & Rai, S. R. (2005). Satisfaction Level of Students as a Tool for Performance Measurement. Presented and Published in *International Seminar on Strategic Role of HRM in new millennium* on 8-10 January, 2005 at IPS Academy, Indore.
8. Fatahi, Z., Javadi, Y. & Nakhee, N. (2003). Study satisfaction Kerman Medical Science University dental students to their field of study and some factors related. *Step in development of medical education*, 1 (1): 32-40. (In Farsi).
9. Hejazi, Y., Abassi, E. (2002). Factors effective in increasing the quality of M. Sc Thesis Tehran University Faculty of Agriculture. *Journal of Iran Agricultural Sciences*, 3 (2): 288-304. (In Farsi).
10. Karapetrovic, S. (1998). *Quality Assurance in the University System*. Retrieved July 6 2010 from: [www.http://umi.com.dissertation/fullcit/NQ31997](http://umi.com.dissertation/fullcit/NQ31997).
11. Kamal, A. & Ramzi, N. (2002). Assuring Quality Service in Higher Education: Registration and Advising Attitudes in a Private University in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, 10 (4):198-206. (In Farsi).
12. Kebriaei, A. Roodbari, M., Rakhshinejhad, m. & Mirlotfi, P. (2005). evaluated the quality of educational services, Zahedan Medical University. *Tabibeshargh*, 7 (2): 139-146. (In Farsi).
13. Kebriaei, A. & Akbari, F. (2008). Quality Gap of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences, Iran. *Bangladesh Medical Research Bullten*, 34: 76-89.
14. Johnson, R. (2004). *Assessment Requirements Practices and Rational in Nait Accredited Baccalaureate Degree Programs*. Retrieved July 8 2010 from: [www.http://lib.umi.com.dissertations/fuullcit/9524039](http://lib.umi.com.dissertations/fuullcit/9524039).
15. Jusoh, A., omain, Z. S., Abdul Majid, N., Md Som, H. & Shamsuddin, S. A. (2004). *Service Quality in Higher Education: Management Students' Perspective*. University of Technology Malaysia: Research Management Centre. Retrieved July 6 2010 from: <http://eprints.utm.my/2742/1/71982.pdf>
16. Movahed Mohamadi, H. & Shams, A. (2008). Evaluation of quality training courses M.Sc. Faculty of Agriculture, Tehran University students on this course. *Journal of Iran Agricultural Sciences*, 39 (2): 207-213. (In Farsi).
17. Morgan, A. G., Griego, V. O. & Gloeckner, W. G. (2001). *SPSS for windows: An introduction use and interpretation in research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.



18. Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Malhotra, A. & Arvind, S. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7 (3): 213-233.
21. Pazargadi, M. (1998). International progress on the evaluation of quality in higher education. *Rahyaft Magazine*, 18: 29-43. (In Farsi).
22. Ruby, A. C. (1998). Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market-driven model of service quality. *NASPA Journal*, 35 (4): 331-341.
23. Tyran, K. C. & Ross, C. S. (2006). Service quality expectations and perceptions: Use of the SERVQUAL instrument for requirements analysis. *Issues in Information Systems*, 7 (1): 357-362.
24. Yamani dozi, M. & Hesari bahadori, M. (2008). Comparison of factors affecting the quality of education courses Masters of Shahid Beheshti and Sharif University. *Journal of Higher Education*, 1 (1):57-80. (In Farsi).
25. Zavar, T., Behrangi, M., Asgarian, M. & Naderi, E. (2007). Educational service quality evaluation of Payam Noor University of East Azarbaijan province and western on Students Perspective. *Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education*, 46:67-90. (In Farsi).
26. Zolfaghar, M. & Mehrmohamadi, M. (2003). Students evaluate the quality of teaching faculty members of Humanities course, Tehran course. *Daneshvar behavior*, 11 (6): 17-28. (In Farsi).

