

رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری دانشگاه آریا

میرمحمد فاروق حیدری^۱ و منیژه سعیدی^۲

۱ استاد دانشکده اقتصاد

Mir.m.farooqhaidari@gmail.com

۲ دانشجوی مقطع لیسانس دانشکده اقتصاد

چکیده

زمینه و هدف: در شرایط فعلی سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از کارکرد دانشگاه‌ها بسیار ضروری است. هر دانشگاه برای ارائه خدمات مؤلف است بطور دائم دانشجویان را به عنوان بازخورد داشته باشد تا کاستی‌ها مشخص و برنامه‌ها بر پایا آن، مسیر رشد و بهینه شدن را طی کند. هدف تحقیق حاضر سنجش میزان رضایت دانشجویان دانشگاه آریا از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری می‌باشد.

روش کار: در یک مطالعه توصیفی تعداد (۳۰۰) نفر از دانشجویان مورد پرسش قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بود که به منظور اطمینان از کفایت مفهوم در اندازه‌گیری با بهره‌گیری از نظریات برخی از اساتید استفاده شده است. ضریب آلفای بدست آمده برای خدمات آموزشی ۰,۷۶، برای خدمات پژوهشی ۰,۷۲، برای خدمات رفاهی ۰,۷۴ و برای خدمات اداری ۰,۸۵ بدست آمده است.

یافته‌ها: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین تمام متغیرها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای نشان داده سطح میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و اداری رضایت پائین بوده تنها میزان رضایت شان در خدمات رفاهی در سطح خوبی قرار داشت. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که دانشجویان در مورد خدمات آموزشی و اداری انتظارات یکسانی داشته و در مورد خدمات رفاهی و پژوهشی انتظارات یکسانی ندارند.

نتیجه‌گیری: این تحقیق نشان داد که دانشجویان از وضعیت کنونی کیفیت خدمات دانشگاه رضایت نسبی دارند، ولی هنوز هم تا دستیابی به وضعیت آرمانی و کسب رضایت کامل دانشجویان فاصله زیادی باقی مانده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی، اداری و رضایتمندی دانشجویان