

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی دانشجویی دانشگاه آزاد  
اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان

محمد حسین رئوفی<sup>۱</sup>  
محمد بابائی<sup>۲</sup>

### چکیده

مقاله‌ای که از نظر می‌گذرد نتیجه یک مطالعه کاربردی و پژوهشی از نوع توصیفی پیمایشی است. هدف کلی از انجام این پژوهش تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی، دانشجویی واحدهای ارائه‌کننده خدمات و انطباق آنها با رضایتمندی دانشجویان به عنوان مشتریان دریافت‌کننده خدمات بوده است. جامعه آماری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و واحدهای ارائه‌کننده به خدمات آموزشی و دانشجویی بوده و نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انجام شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) و پرسشنامه ارزیابی رضایتمندی دانشجویان است. داده‌های جمع‌آوری شده از هشت واحد ارائه‌کننده خدمات آموزشی و دانشجویی (امور آموزشی، امور پژوهشی، کتابخانه، دیداری و شنیداری، خوابگاهها، سلف سرویس، امور فرهنگی و تربیت بدنی) و تعداد ۱۰۰ نفر دانشجوی به عنوان نمونه مورد پژوهش با استفاده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی شامل میانگین، همبستگی ناپارامتری اسپیرمن و قضیه حد مرکزی، تجزیه و تحلیل گردیده و استنتاج صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که از بین واحدهای ارائه‌دهنده خدمات بیشترین امتیاز مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) مربوط به امور آموزشی و سپس به کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی و کمترین امتیاز به امور دیداری و شنیداری و نیز سلف سرویس تعلق گرفته است. همچنین نتایج بدست آمده نشان داد که بین کمیت خدمات ارائه‌شده توسط واحدهای ارائه‌کننده خدمات و رضایتمندی دانشجویان به عنوان مشتری رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود داشته و با ضریب اطمینان ۹۹٪ همبستگی بین آنها وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که برای دستیابی به رضایتمندی بیشتر دانشجویان به عنوان مشتریان، خدمات آموزشی باید در ارتقاء مستمر کیفیت خدمات و رشد کمی خدمات تلاش صورت گیرد.

۱- دانشیار دانشکده فردوسی مشهد.

۲- دبیر آموزش و پرورش

ارتقاء مستمر کیفیت یک دیدگاه فلسفی \_ مدیریتی و جامع است که بر سه محور: پاسخ به نیازها و انتظارات مشتریها، تمرکز بر فرایند ارائه خدمات و ارتقاء مستمر بنا نهاده شده است. این فلسفه مدیریت که در نهایت به بهبودی و نوسازی سازمان منجر می‌گردد بدون آمادگی و مشارکت همه اعضاء سازمان راه به جایی نمی‌برد. ایجاد آگاهی و فراهم آوردن زمینه بیشتر تغییر در اندیشه و عمل مدیران و کارکنان اولین جزء و گامی است که باید اتفاق افتد. در زمان حاضر که عصر تحولات نام گرفته سازمانها بصورت فزاینده ای با محیط پویا و در حال تغییر رو به رو هستند و مجبورند که خود را با این عوامل محیطی سازگار نمایند. مدیران باید بدانند که موفقیت در کار امروزه در گرو بهبود کیفیت محصولات، خدمات و بهره‌وری است که باید همه کارکنان و اعضاء سازمان در آن مشارکت داشته باشند. کیفیت در گذشته به معنای کالای مرغوب، مطابق با استاندارد، بادوام بدون نقص و نظایر آن تعریف می‌شد که این معانی در مدیریت کیفیت فراگیر نیز معتبرند. اما مدیریت کیفیت جامع از منظر دیگری نیز آنرا تعریف می‌کند که در این تعریف مشتری در کانون توجه قرار دارد و کیفیت را مواجه شدن با انتظارات مشتریان و فراتر رفتن از انتظارات آنان می‌دانند. در این تعریف کیفیت یک مفهوم ذهنی نیست بلکه رضایت، خواسته ها، نیازها و انتظارات مشتری به آن عینیت می‌بخشد و این تعریف بسیار انسان گرایانه و محترمانه بوده و برای تحقق آن تغییرات اساسی در فرهنگ هر سازمان و سیستم ارائه خدمات با تولید محصول الزامی است.

نظامهای ارائه خدمات، سیستمهایی باز و بسیار گسترده‌ای هستند که نه تنها دارای تعامل بسیار پیچیده درونی می‌باشند بلکه در تعامل بسیار پویا با محیط بیرونی خود نیز هستند. رهبری، تعامل درونی و برخورد پویا و فعال بیرونی کلید و رمز موفقیت نظامهای ارائه خدمات می‌باشند.

## فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

تنها رهبری آگاه، دوراندیش، ریسک‌پذیر و قدرتمند و متعهد می‌تواند تعامل درونی عناصر سازمان در راستای تحقق ارتقای مستمر کیفیت را همسو و هماهنگ نموده و نیز از فرصت‌های بیرونی برای پاسخگویی هر چه بهتر به نیازها و انتظارات مشتری‌ها استفاده نمایند. از طرفی دانشگاه سازمانی است که بر اساس دیدگاه سیستمی یک سیستم ارگانیک و دارای اجزائی شامل سرمایه، ساختمان، تجهیزات، برنامه، امکانات نیروی انسانی و نهایتاً جوانانی که به نام "دانشجو" پذیرفته شده‌اند می‌باشند. فراگرد دانشگاه شامل آموزش، پژوهش و خدمات رفاهی، انتقال میراث فرهنگی، علمی و فنی است. و همچنین خروجی‌های آن شامل دانشجویانی است که برای آموزش بیشتر برای مقاطع بالاتر تحصیلی و در نهایت نیروی انسانی متخصص و ماهر در زمینه‌های مختلف می‌باشد و در واقع یکی از پر ارزش‌ترین سازمان‌ها که جامعه برای پیشرفت و توسعه ملی در اختیار دارد دانشگاه است و بسیاری از صاحب‌نظران بر این باورند که هر چه آموزش عالی بهتر و با کیفیت‌تر باشد توسعه ملی سریعتر صورت خواهد گرفت. در این تحقیق سعی بر پرورش نگرش اخیر است و بنابراین مدل استفاده شده بر پایه باور و شخصیت انسان است. اعتماد به مشتری (دانشجویان) از طریق مشارکت عمومی و نهادینه شدن رهبری است. آنچه در مدیریت فراگیر مد نظر می‌باشد عبارتست از:

۱. حمایت مدیران عالی سازمان
۲. توجه بیشتر به مشتریان (دانشجویان)
۳. برنامه ریزی راهبردی بلند مدت
۴. پرورش کارکنان و قدرشناسی از ایشان
۵. سنجش و تحلیل تولیدات و فراگردها
۶. تضمین کیفیت

از کاربرد جدی و مؤثر کیفیت فراگیر نتایج حاصل می‌گردد که برخی از آنها را می‌توان بصورت زیر بشمرد:

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) فدمات آموزشی .....  
=====

۱. فعالیت برای کیفیت، توجه مدیران ارشد را جلب و دستیابی به منابع آن را آسان می‌کند.
۲. مستلزم همیاری واحدهای تخصصی است.
۳. در تمام رده‌های سازمانی توجه کارکنان را از رؤسا به مشتریان معطوف می‌سازد.
۴. حفره‌های پنهان ضایعات، ناکارائی و نقصهای ارتباطی را آشکار می‌سازد.

### مدیریت کیفیت فراگیر شش اصل اساسی به صورت زیر را شامل می‌گردد.

- الف. تمرکز به مشتری
  - ب. تمرکز به فراگرد و به همان اندازه بر نتایج
  - ج. پیشگیری به جای بازرسی
  - د. بسیج کردن مهارت و تخصص نیروی کار
  - ه. تصمیم‌گیری بر پایه اطلاعات و بازخورد
- بنابراین بازنگری مداوم خدمات و ارتقاء مستمر کیفیت آموزشی و بررسی رضایت دانشجویان به عنوان مشتریان گیرنده این خدمات ضرورت داشته و برای مدیریت موفق و اثر بخش اجتناب ناپذیر می‌باشد. بدین منظور این پژوهش با هدف کلی تعیین مدیریت کیفیت فراگیر خدمات آموزشی دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان صورت گرفته است.

### بررسی پیشینه

گذری بر تاریخچه مدیریت کیفیت فراگیر نشان می‌دهد که در قرون وسطی کالاها، محصولات و خدمات تولید شده مستقیماً عرضه می‌شد و بر اثر همین

ارتباط کیفیت کالاها بطور مستمر بهبود می‌یافت تا موجب رضایت مشتریان را فراهم سازد (مهربان، ۱۳۷۶).

فردریک تیلور از نخستین کسانی بود که برای بهبود خطوط تولید اقدام کرد. در طول جنگ جهانی دوم به علت اینکه محصولات ارسالی به جبهه‌های جنگ از کیفیت بالایی برخوردار نبود، کشورهای شرکت کننده در جنگ گروه‌های کارشناسی برای بازرسی کالای تولیدی تدارک دیدند. پس از آن در سالهای اخیر از اوایل دهه ۱۹۸۰ به علت توفیق ژاپنی‌ها در بکارگیری روشهای توصیه شده دکتر ادوارد دمینگ مدیریت کیفیت فراگیر به طور جدی مورد استقبال و توجه قرار گرفت (همان منبع). وی در تجدید حیات اقتصاد ژاپن در کمتر از دو دهه توانست آن کشور را به صورت غول صنعتی و تولیدی در دنیا مطرح سازد به طوری که بزرگترین جایزه ژاپن برای کیفیت به نام او نامگذاری شد. توجه جدی به مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) از زمانی آغاز گردید که انتظار می‌رفت در شرایط بزرگ بحران اروپا راه حلی ارائه گردد. پس از مطالعاتی چند معلوم شد که کیفیت فراگیر می‌تواند راهی در جهت جوابگوئی به مشکلات و بحران باشد. بنابراین تالیف کتب و مقالات در مورد (T.Q.M) در سازمانهای آموزش عالی در دهه ۱۹۹۰ نشانه‌ای از توجه و بهره‌گیری از تکنیکهای (T.Q.M) در دانشگاهها بود.

زینگ و اشمیت<sup>۱</sup> از کسانی بودند که به بهره‌گیری از مدل EMEFQM<sup>۲</sup> در دانشگاهها پرداختند. این مدل که مبتنی بر مدل (T.Q.M) می‌باشد دارای معیارهای مناسب در سازمانهای آموزش و پرورش و نیز آموزش عالی می‌باشد و بر اساس آن می‌توان در سازمانها تعهد و مسولیت ایجاد کرد، برنامه‌ها را بهبود بخشید، فعالیتهای لازم در بهبود عملکرد را تشخیص داد، ابزاری است که بدان

1. zink and schmidt  
2. Excellence Model of the European Foundation For quality Manage ment  
سال ۱۳۹۴ - شماره ۳ - تابستان ۱۴

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) فدمات آموزشی .....  
وسيله می‌توان سیکل برنامه سالانه را فراهم و بهبودی مستمر را در سازمان  
ایجاد کرد. ( هلسن و دیگران، ۲۰۰۱، ۱۸-۴۰۹).

بر اساس الگوی فوق می‌توان نقاط ضعف و قوت را شناسایی و زمان جهت  
ایجاد فرصتهای لازم برای بهبود کیفیت را فراهم آورد. بخشهایی را که می‌توان  
در مدل فوق مشاهده کرد شامل رهبری، سیاست "استراتژی" فزاینده، مدیریت  
افراد، رضایت افراد، تاثیر بر جامعه و نتایج بهره وری است. (زینگ و اشمیت  
۱۹۹۵، ۵۷۴).

مدیریت کیفیت فراگیر (مکف) را می‌توان اقدام هوشمندانه و مستمر که  
تاثیر زیادی در تامین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش  
کارایی و ارتقاء سطح رقابت در بازار ختم می‌شود دانست. مدیران ارشد باید  
خود را تغییر دهند تا زمینه را ایجاد و از آن حمایت کنند و دیدگاههای سنتی خود  
را دور بریزند (لامعی ۱۳۷۸). آنان باید بدانند که آموزش نه تنها یک هزینه نیست  
بلکه یک سرمایه گذاری است. تغییر را شیوه زندگی تلقی کنند نه پدیده ای که در  
مقابل آن مقاومت نمایند. از منابع کوتاه مدت دست برداشته به منافع دراز مدت  
فکر کنند. به دنبال جذب مشتریان باشند نه دفع آنها، عملکرد خود را بر اساس  
پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان تنظیم کنند نه بر اساس برنامه هزینه.  
اهداف عملکردی را نباید استانداردها مشخص کنند بلکه هر روز بهتر از روز قبل  
باشد. نقش خود را به عنوان مربی کارکنان، نه کنترل کننده، تلقی نمایند. (محمدي،  
۱۳۷۸).

باید در نظر داشت که تنها راه رسیدن به اثربخشی تغییر در جهت بهبود  
روشهای سازمانی است (هرسی، بلانچارد، ۱۳۷۰) به این جهت ما در این جا به  
ارائه مدل نظام کلی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای آموزشی پرداخته‌ایم.  
مدل با تعهد نسبت به کیفیت خدمات و رضایت مشتری آغاز می‌شود و مراحل زیر  
را طی می‌کند.

## فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

۱. تعهد
  ۲. سنجش نیازها
  ۳. مشخصات کیفیت
  ۴. برنامه ریزی استراتژیک
  ۵. برنامه تاکتیکی
  ۶. ارزشیابی های تکوینی و تراکمی
  ۷. اندازه گیری و بازخورد
- بنابراین مدیریت کیفیت فراگیر فرایندی است مستمر که ارتقاء و رشد کیفی سازمان را سبب می‌شود و بهیچ‌وجهی سازمان را بدنبال دارد.

### ضرورت تحقیق

امروزه بهبود کیفیت در زمینه‌هایی مانند صنعت، بهداشت و آموزش عالی یک ضرورت محسوب می‌شود. در قلمرو آموزش عالی با توجه به دلائلی از جمله موارد زیر می‌توان ضرورت و توجه به کیفیت را برشمرد که از آن جمله کاهش روز افزون بودجه‌ها، پایین بودن سطح دانش و مهارت دانش آموختگان، پافشاری مردم و دولتها برای بازسازی نظام آموزشی، عدم کارائی دانش آموختگان در عرصه‌های اجتماعی و عدم برنامه‌ریزی در زمینه‌های پرورشی و دانش آموختگان متناسب با نیازهای اجتماعی است.

### اهداف پژوهش

هدف اصلی انجام این پژوهش، مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان و انطباق آن با رضایت دانشجویان می‌باشد.

### اهداف جزئی تحقیق

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) در واحدهای ارائه کننده خدمات آموزشی از یک طرف و نیز:

الف . بررسی واحدهای ارائه کننده خدمات دانشجویی دانشگاه آزاد قوچان.

- تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
ب. تعیین کمیت خدمات آموزشی و دانشجوئی.  
ج. تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی و دانشجوئی.  
د. تعیین انطباق مدیریت کیفیت (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجوئی با رضایتمندی دانشجویان از آن خدمات است.

### سؤالات پژوهشی

۱. وضعیت مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان چگونه است؟
۲. مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات دانشجوئی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان چگونه است؟
۳. میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی و دانشجوئی دانشگاه چقدر می باشد؟
۴. آیا ارتباط معنی داری بین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجوئی و رضایتمندی دانشجویان (به عنوان مشتری) وجود دارد؟

### روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه کاربردی از نوع توصیفی پیمایشی است که در آن همبستگی متغیرها به گونه ای دو به دو با انطباق آنها با هم مورد مطالعه قرار گرفته است.

### جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق کلیه دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان می باشد.



**مجموع نمونه و روش تعیینی آن:** برای محاسبه حجم نمونه مورد نظر از

روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای متناسب با جامعه آماری و از روش 
$$\eta = \frac{pq \cdot z^2 / 2}{d^2}$$
 استفاده شد تعداد حجم نمونه با توجه به فرمول  $\eta = 98$  بدست آمده

که جهت اطمینان بیشتر احتمال از دست دادن نمونه‌ها حجم کل نمونه  $\eta = 100$  در نظر گرفته شده است.

**ابزار جمع‌آوری اطلاعات:** برای جمع‌آوری اطلاعات جهت تعیین (T.Q.M)

واحدهای ارائه‌کننده خدمات آموزشی و دانشجویی از پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر موسسه کیفیت فدرال آمریکا که یک ابزار توجیه شده و استاندارد شده می‌باشد استفاده شد. این ابزار دارای هشت معیار و در هر معیار شش وضعیت از چگونگی کیفیت بوده که در خصوص هر یک از واحدهای مورد پژوهش تعیین نمره (T.Q.M) انجام شده است.

همچنین برای مقدار خدمات هر یک از واحدهای آموزشی و دانشجویی و میزان رضایت دانشجویان از خدمات این واحدها پرسشنامه‌ای بر اساس طیف لیکرت (۵ گزینه‌ای) تهیه شد.

### تجزیه و تحلیل سوالات و یافته‌ها

**جدول شماره ۱: توزیع فراوانی دانشجویان مورد پژوهش**

جنس / فراوانی	تعداد	درصد
مرد	۴۰	۴۰
زن	۶۰	۶۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰

طبق جدول فوق ۴۰ نفر از دانشجویان مورد پژوهش مرد و ۶۰ نفر آنان زن بوده‌اند.

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....

**جدول شماره ۲: توزیع فراوانی دانشجویان مورد پژوهش بر حسب مقطع تحصیلی**

مقطع تحصیلی	فراوانی	تعداد	درصد
کاردانی	۳۰	۳۰	۳۰
کارشناسی	۷۰	۷۰	۷۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

طبق جدول فوق ۷۰ نفر از دانشجویان مورد پژوهش در مقطع کارشناسی و ۳۰ نفر در مقطع کاردانی مشغول به تحصیل بوده‌اند.

### تحلیل داده‌ها و بررسی همبستگی متغیرها

برای بدست آوردن ضریب همبستگی بین دو متغیر کمیت خدمات و رضایتمندی دانشجو با توجه به اینکه مقیاس اندازه گیری از نوع ترکیبی می‌باشد از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده شد.

برای بررسی میزان انطباق بین نمره (T.Q.M) و سطوح رضایتمندی با توجه به قضیه حد مرکزی و حجم نمونه ( $n=100$ ) و همچنین در نظر گرفتن متغیر تصادفی  $X$  (میانگین رضایتمندی) از روش برآورد فاصله ای جهت تقسیم در انطباق یا عدم انطباق نمره (T.Q.M) و سطوح رضایتمندی استفاده شد. برای هر یک از واحدهای ارائه کننده خدمات یک برآورد فاصله ای ۹۵٪ جهت میانگین جامعه ( $\mu$ ) بدست آورده و سپس با توجه به معادل سازی نمره (T.Q.M) و سطح میزان رضایتمندی استنباط لازم صورت گرفت.

**جدول شماره ۳: جدول معادل سازی نمره (T.Q.M) و رضایتمندی دانشجویان از خدمات**

**واحدهای مورد پژوهش**

T.Q.M	رضایتمندی	سطح
۱۶۰-۲۰۰	۴/۵-۵	اول
۱۲۰-۱۵۹	۳/۵-۴/۵	دوم
۸۰-۱۱۹	۲/۵-۳/۵	سوم
۴۰-۷۹	۱/۵-۲/۵	چهارم
۰-۳۹	۱-۱/۵	پنجم

**جدول شماره ۴: امتیاز [T.Q.M] واحدهای آموزشی بر اساس معیارهای ابزار [T.Q.M]**

معیارها	واحدهای دانشجویی	امور آموزشی	امور پژوهشی	کتابخانه و اطلاع رسانی	دیداری و شنیداری
حمایت و رهبری مدیریت عالی	۱۶ ب	۱۲ ج	۱۶ ب	۱۶ ب	۵۴ -
برنامه ریزی استراتژیک	۱۲ ب	۶ د	۱۲ ب	۹ ج	۵۳ -
مشتری مداری	۲۴ ج	۱۶ د	۲۴ ج	۲۴ ج	۱۶ د
شناسائی و آموزش کارکنان	۱۲ ب	۱۲ ب	۱۲ ب	۱۵ الف	۹ ج
توانمندی کارکنان و کار تیمی	۱۲ ب	۱۲ ب	۱۲ ب	۱۲ ب	۶ د
اندازه گیری و تجزیه و تحقیق کیفیت	۱۲ ب	۶ د	۱۲ ب	۹ ج	۹ ج
بیمه کیفیت	۱۲ د	۱۲ د	۱۲ د	۱۲ د	۵۶ -
پیامدهای بهبود و بهره وری کیفیت	۳۰ ج	۲۰ د	۳۰ ج	۳۰ ج	۵۱۰ -
جمع امتیازات بر هر واحد	۱۳۰	۹۶	۱۲۷	۶۳	چهارم
سطح	دوم	سوم	دوم	چهارم	چهارم

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....

**جدول شماره ۵: امتیاز TQM واحدهای حوزه دانشجویی بر اساس معیارهای ابزار [T.Q.M]**

معیارها	واحدهای دانشجویی	خوابگاهها	سلف سرویس	امور فرهنگی	تربیت بدنی
حمایت و رهبری مدیریت عالی	۸ د	۸ د	۸ د	۱۲ ج	۱۲ ج
برنامه ریزی استراتژیک	۶ د	۶ د	۶ د	۹ ج	۹ ج
مشتری مداری	۱۶ د	۱۶ د	۱۶ د	۲۴ ج	۲۴ ج
شناسائی و آموزش کارکنان	۹ ج	۹ ج	۶ د	۹ ج	۹ ج
توانمندی کارکنان و کار تیمی	۶ د	۹ ج	۹ ج	۱۲ ب	۱۲ ب
اندازه گیری و تجزیه و تحقیق کیفیت	۶ د	۶ د	۶ د	۶ د	۶ د
بیمه کیفیت	۵۶ _	۵۶ _	۵۶ _	۱۲ د	۱۲ د
پیامدهای بهبود و بهره وری کیفیت	۳۰ ج	۲۰ د	۲۰ د	۳۰ ب	۲۰ د
جمع امتیازات بر هر واحد	۸۷	۷۷	۷۷	۱۲۴	۱۰۴
سطح	چهارم	چهارم	چهارم	دوم	سوم

**بررسی همبستگی متغیرها**

برای بدست آوردن ضریب همبستگی بین دو متغیر کیفیت خدمات و رضایتمندی دانشجوی بدلیل اینکه مقیاس اندازه گیری از نوع ترتیبی میباشد از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده شد. برای مجموع مفروضی از داده های زوج  $(x_i, Y_i, i = 2 - n)$  این ضریب از رتبه بندی  $x$  ها در بین خود و نیز  $Y$  ها و سپس قرار دان فرمول  $r_s = 1 = \frac{6 + \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$  که در این فرمول  $d_i$  تفاضل بین رتبه های  $x_i$  و  $Y_i$  است بهره گیری شد.

در اینجا برای هر یک از زوجهای هشتگانه کمیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان ، ضریب همبستگی اسپیرمن را محاسبه کرده سپس از طریق محاسبه p-value آزمون فرضیه زیر را برای تمامی هشت ضریب همبستگی می آزمائیم.

$$H_0 : r = 0$$

$$H_1 : r \neq 0$$

### بررسی انطباق متغیرها و سایر یافته‌های پژوهش

برای بررسی میزان انطباق بین نمره (T.Q.M) و سطوح رضایتمندی می‌توان از روش برآورد فاصله ای جهت تعمیم در انطباق یا عدم انطباق نمره (T.Q.M) و سطوح رضایتمندی استفاده نمود. برای هر یک از واحدهای ارائه کننده خدمات یک برآورد فاصله‌ای ۹۵٪ جهت میانگین مجهول محاسبه ( $\mu$ ) بدست می‌آوریم و سپس با توجه به معادل سازی نمره (T.Q.M) و سطح رضایتمندی استنباط لازم را انجام می‌دهیم جدول شماره ۳ نیز که از نظر گذشت معادل سازی نمره (T.Q.M) و رضایتمندی دانشجویان از خدمات واحدهای مورد پژوهش را نشان دهد.

توضیح اینکه سطح اول (۲۰۰-۱۶۰)، سطح دوم (۱۵۹-۱۲۰) سطح سوم (۱۹-۸۰)، سطح چهارم (۷۹-۴۰) و سطح پنجم (۳۹-۰) می باشد.

### تجزیه و تحلیل سوالات

مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان با میزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟

**جدول شماره ۴: توزیع فراوانی نظر دانشجویان مورد پژوهش در مورد کیفیت خدمات امور**

#### آموزشی

درصد	تعداد	فراوانی خدمات
۴	۴	خیلی زیاد
۱۶	۱۶	زیاد
۶۰	۶۰	متوسط
۱۳	۱۳	کم
۷	۷	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
 طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش (۶۰٪) کمیت خدمات ارائه شده را متوسط دانسته و (۱۶٪) آنرا زیاد و (۴٪) آنرا خیلی زیر عنوان کرده‌اند.

**جدول شماره ۴: توزیع فراوانی رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور آموزشی**

درصد	تعداد	کمیت خدمات فراوانی
۳	۳	خیلی زیاد
۱۸	۱۸	زیاد
۴۸	۴۸	متوسط
۱۹	۱۹	کم
۱۲	۱۲	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش (۴۸٪) رضایتمندی خود را از خدمات امور آموزشی متوسط دانسته و (۱۹٪) آنرا کم و (۳٪) آنرا خیلی کم عنوان کرده‌اند.

برای دو متغیر در کمیت خدمات آموزشی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ضریب همبستگی بدست آمده  $r = 0/67$  و  $p\text{-value} = 1\%$  می‌باشد لذا با اطمینان  $99\% H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات امور آموزشی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی همبستگی وجود دارد.

### امور آموزشی

از طرفی با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی از ۳/۵۱ تا ۳/۸۰ می‌باشد که این بازده متعلق به سطح دوم رضایتمندی است. نمره (T.Q.M) بدست آمده نیز ۱۳۰ می‌باشد که متعلق به بازده‌ای است که معادل با سطح دوم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که بین

### فصلنامه پژوهشهای تربیتی

رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور آموزشی با نمره (T.Q.M) امور آموزش انطباق وجود دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات پژوهشی بامیزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟

**جدول شماره ۷: توزیع فراوانی نظر دانشجویان مورد پژوهش در مورد کمیت خدمات**

#### پژوهشی

درصد	تعداد	کمیت خدمات فراوانی
۰	۰	خیلی زیاد
۴	۴	زیاد
۲۵	۲۵	متوسط
۶۱	۶۱	کم
۱۰	۱۰	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

بطوری که در جدول مشاهده می‌شود بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش (۶۱٪) رضایتمندی خود را از خدمات امور پژوهشی کم دانسته، (۲۵٪) آنرا متوسط و (۰٪) آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

**جدول شماره ۸: توزیع فراوانی رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور پژوهشی**

درصد	تعداد	رضایتمندی فراوانی
۰	۰	خیلی زیاد
۷	۷	زیاد
۲۳	۲۳	متوسط
۵۱	۵۱	کم
۱۹	۱۹	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
 طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان (۵۱٪) رضایت خود را از خدمات امور پژوهشی کم ذکر کرده و ۲۳٪ آنرا متوسط و ۰٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

برای دو متغیر کمیت خدمات پژوهشی و رضایتمندی دانشجویان از آن ضریب بدست آمده  $t=۰.۲۶$  و  $p\text{-value}=۰.۱$  می‌باشد لذا با اطمینان ۹۹٪،  $H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات امور پژوهشی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات پژوهشی همبستگی وجود دارد.  
 امور پژوهشی، با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور پژوهشی بین ۲/۲۴ تا ۲/۸۰ بدست آمد که این بازه متعلق به سطح سوم است نمره (T.Q.M) بدست آمده ۹۶ می‌باشد که متعلق به بازه‌ای است که معادل با سطح سوم رضایتمندی است. لذا پژوهشی با نمره (T.Q.M) امور پژوهشی انطباق دارد.

**جدول شماره ۹: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی**

درصد	تعداد	رضایتمندی فراوانی
۳	۳	خیلی زیاد
۱۶	۱۶	زیاد
۴۸	۴۸	متوسط
۲۲	۲۲	کم
۱۱	۱۱	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان (۴۸٪) رضایتمندی خود را از خدمات امور کتابخانه و اطلاع‌رسانی متوسط و ۲۲٪ آنرا کم و تنها ۲٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند. برای دو متغیر کمیت خدمات امور کتابخانه‌ها و اطلاع‌رسانی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه و اطلاع‌رسانی ضریب بدست آمده  $t=۰.۶۴$  و  $p\text{-value}=۰.۱$  بدست آمده، لذا با اطمینان ۹۹٪،  $H_0$  رد می‌شود. یعنی



## فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین کمیت کتابخانه و اطلاع رسانی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی همبستگی وجود دارد.

### کتابخانه و اطلاع رسانی

با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور کتابخانه و اطلاع رسانی بین ۳/۵۰ تا ۳/۶۲ می‌باشد که این بازه متعلق به سطح دوم رضایتمندی است. نمره (T.Q.M) بدست آمده ۱۲۷ می‌باشد که متعلق به بازه‌ای است که معادل با سطح دوم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی با نمره (T.Q.M) امور کتابخانه و اطلاع رسانی انطباق دارد.

**جدول شماره ۱۰: توزیع فراوانی تعداد دانشجویان مورد پژوهش در مورد کمیت خدمات امور**

#### دیداری و شنیداری

درصد	تعداد	کمیت خدمات فراوانی
۳	۳	خیلی زیاد
۶	۶	زیاد
۲۵	۲۵	متوسط
۲۸	۲۸	کم
۲۸	۲۸	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش مقدار خدمات امور دیداری و شنیداری (سمعی و بصری) را کمتر ۳۸٪ دانسته و (۲۸٪) آنرا متوسط و تنها (۳٪) آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....

**جدول شماره ۱۱: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور دیداری و شنیداری**

رضایتمندی فراوانی	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۲	۲
زیاد	۶	۶
متوسط	۳۶	۳۶
کم	۳۲	۳۲
خیلی کم	۲۴	۲۴
جمع	۱۰۰	۱۰۰

طبق جدول بالا بیشترین تعداد دانشجو (۳۶٪) رضایتمندی خود را از خدمات امور دیداری و شنیداری متوسط دانسته و ۳۲٪ آنرا کم و ۲٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده اند.

برای دو متغیر خدمات واحد دیداری و شنیداری و رضایتمندی دانشجویان از خدمات واحد دیداری و شنیداری ضریب بدست آمده  $r=0.43$  و  $pvalue=0.1$  می باشد لذا با اطمینان ۹۹٪،  $H_0$  رد می شود. یعنی می توان ادعا نمود که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات واحد دیداری و شنیداری و رضایتمندی دانشجویان همبستگی وجود دارد.

همچنین با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات واحد دیداری و شنیداری بین ۱/۷۰ تا ۲/۲۰ می باشد که این بازه متعلق به سطح چهارم رضایتمندی است.

نمره (T.Q.M) بدست آمده ۶۳ می باشد که متعلق به بازه ای است که معادل با سطح چهارم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می توان ادعا کرد که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات واحد دیداری و شنیداری با نمره (T.Q.M) این واحد انطباق دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات خوابگاههای دانشگاه آزاد اسلامی قوچان با میزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟

**جدول شماره ۱۲: توزیع فراوانی نظر دانشجویان مورد پژوهش در مورد کمیت خدمات****خوابگاهها**

کمیت خدمات	فراوانی	تعداد	درصد
خیلی زیاد		۲	۲
زیاد		۱۱	۱۱
متوسط		۳۹	۳۹
کم		۲۱	۲۱
خیلی کم		۲۷	۲۷
جمع		۱۰۰	۱۰۰

بطوری که جدول فوق نشان می‌دهد بیشترین تعداد دانشجویان (۳۹٪) تعداد خدمات خوابگاهها را متوسط و ۲۷٪ آنرا خیلی کم و ۲٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

**جدول شماره ۱۳: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور خوابگاهها**

کمیت خدمات	فراوانی	تعداد	درصد
خیلی زیاد		۱	۱
زیاد		۵	۵
متوسط		۲۸	۲۸
کم		۲۳	۲۳
خیلی کم		۲۳	۲۳
جمع		۱۰۰	۱۰۰

طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان (۳۸٪) مورد پژوهش رضایتمندی خود را از خدمات امور خوابگاهها متوسط دانسته و ۲۳٪ آنرا خیلی کم و ۱٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

برای دو متغیر کمیت خدمات امور خوابگاهها و رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور خوابگاهها ضریب همبستگی بدست آمده  $r = 0.65$  و  $pvalue = 0.1$  می‌باشد. لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض  $H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان گفت که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات امور خوابگاهها و رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور خوابگاهها همبستگی وجود دارد.

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
 همچنین با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور خوابگاهها بین ۲/۳۰ تا ۲/۷۵ می باشد که این بازه متعلق به سطح سوم رضایتمندی است. نمره (T.Q.M) بدست آمده ۸۷ می باشد که متعلق به بازه ای است که معادل با سطح سوم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می توان ادعا کرد که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور خوابگاهها با نمره (T.Q.M) واحد خوابگاهها انطباق دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات سلف سرویس دانشگاه آزاد اسلامی قوچان با میزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟

جدول شماره ۱۴

درصد	تعداد	کیفیت خدمات فراوانی
۰	۰	خیلی زیاد
۹	۹	زیاد
۳۰	۳۰	متوسط
۲۹	۲۹	کم
۳۲	۳۲	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

جدول فوق نشان می دهد که بیشترین تعداد دانشجویان (۳۰٪) مقدار خدمات سلف سرویس را متوسط و (۲۹٪) آنرا کم و (۰٪) آنرا خیلی زیاد عنوان کرده اند.

جدول شماره ۱۵: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات سلف سرویس

درصد	تعداد	رضایتمندی فراوانی
۰	۰	خیلی زیاد
۹	۹	زیاد
۳۰	۳۰	متوسط
۲۹	۲۹	کم
۳۲	۳۲	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

### فصلنامه پژوهشهای تربیتی

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش (۳۲٪) رضایتمندی خود را از خدمات سلف سرویس متوسط دانسته و (۲۹٪) آنرا خیلی کم و (۳٪) آنرا خیلی زیاد عنوان کرده اند.

برای دو متغیر کمیت خدمات سلف سرویس و رضایتمندی دانشجویان از خدمات سلف سرویس ضریب همبستگی بدست آمده  $r=0.63$  و  $pvalue=0.1$  می‌باشد. لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض  $H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات سلف سرویس و رضایتمندی دانشجویان از خدمات سلف سرویس همبستگی وجود دارد. از طرفی با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات سلف سرویس بین ۱/۸۰ تا ۲/۳۰ می‌باشد که این بازه متعلق به سطح چهارم رضایتمندی است. نمره (T.Q.M) بدست آمده نیز ۷۷ می‌باشد که متعلق به بازه‌ای است که معادل با سطح چهارم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که نمره (T.Q.M) سلف سرویس با سطح چهارم رضایتمندی دانشجویان از خدمات سلف سرویس انطباق دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات امور فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان با میزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟

جدول شماره ۱۶: توزیع فراوانی نظر دانشجویان مورد پژوهش در مورد کمیت خدمات امور

#### فرهنگی

درصد	تعداد	کمیت خدمات فراوانی
۱	۱	خیلی زیاد
۱۸	۱۸	زیاد
۵۳	۵۳	متوسط
۱۷	۱۷	کم
۱۱	۱۱	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
 طبق جدول فوق بیشترین تعداد دانشجویان (۵۳٪) کمیت خدمات امور فرهنگی را  
 متوسط دانسته و ۱۸٪ آنرا زیاد و ۱٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

**جدول شماره ۱۷: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور فرهنگی**

رضایتمندی فراوانی	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱	۱
زیاد	۱۳	۱۳
متوسط	۴۹	۴۹
کم	۲۹	۲۹
خیلی کم	۱۱	۱۱
جمع	۱۰۰	۱۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین تعداد دانشجویان (۴۹٪) رضایتمندی خود را از خدمات امور فرهنگی متوسط ذکر کرده‌اند، همچنین ۲۹٪ آنرا کم و ۱٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

برای دو متغیر کمیت خدمات امور فرهنگی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات فرهنگی، ضریب همبستگی بدست آمده  $r=0.59$  و  $pvalue=0.1$  می‌باشد. لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض  $H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین کمیت خدمات امور فرهنگی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور فرهنگی همبستگی وجود دارد.

از طرفی با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امور فرهنگی بین ۳/۲۰ تا ۳/۷۰ می‌باشد که این بازه متعلق به سطح دوم رضایتمندی است. نمره (T.Q.M) بدست آمده نیز ۱۲۴ می‌باشد که متعلق به بازه‌ای است که معادل با سطح دوم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که نمره (T.Q.M) امور با سطح دوم رضایتمندی دانشجویان از خدمات فرهنگی انطباق دارد.

مدیریت فراگیر (T.Q.M) خدمات تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان با میزان کمیت و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات چگونه است؟  
**جدول شماره ۱۸: توزیع فراوانی نظر دانشجویان مورد پژوهش در مورد کمیت خدمات امور**

تربیت بدنی

درصد	تعداد	فراوانی کمیت خدمات
۱	۱	خیلی زیاد
۲۰	۲۰	زیاد
۴۱	۴۱	متوسط
۱۶	۱۶	کم
۲۲	۲۲	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

بر اساس جدول بیشترین تعداد دانشجویان (۴۱٪) کمیت خدمات امور تربیت بدنی را متوسط و ۲۲٪ خیلی کم و ۱۶٪ آنرا کم و ۱٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده اند.

**جدول شماره ۱۹: توزیع رضایتمندی دانشجویان از خدمات تربیت بدنی**

درصد	تعداد	فراوانی رضایتمندی
۲	۲	خیلی زیاد
۱۷	۱۷	زیاد
۲۸	۲۸	متوسط
۲۲	۲۲	کم
۲۱	۲۱	خیلی کم
۱۰۰	۱۰۰	جمع

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین تعداد دانشجویان مورد پژوهش (۳۸٪) رضایتمندی خود را از خدمات تربیت بدنی متوسط و ۲۲٪ آنرا کم و ۲٪ آنرا خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.

برای دو متغیر کمیت خدمات تربیت بدنی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات تربیت بدنی همبستگی بدست آمده  $r=0.84$  و  $pvalue=0.1$  می‌باشد. لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض  $H_0$  رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که از لحاظ آماری بین

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
کمیت خدمات تربیت بدنی و رضایتمندی دانشجویان از خدمات تربیت بدنی  
همبستگی وجود دارد.

همچنین با احتمال ۹۵٪ میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات تربیت  
بدنی بین ۲/۶۰ تا ۲/۰۵ می باشد که این بازه متعلق به سطح سوم رضایتمندی  
است. نمره (T.Q.M) بدست آمده نیز ۱۰۴ می باشد که متعلق به بازه‌ای است که  
معادل با سطح سوم رضایتمندی است. لذا با احتمال ۹۵٪ می توان ادعا کرد که  
نمره (T.Q.M) امور تربیت بدنی به سطح سوم رضایتمندی دانشجویان از خدمات  
تربیت بدنی انطباق دارد.

### بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر سازمانها به صورت فزاینده ای با محیطی پویا و در حال  
تغییر رو به رو هستند. مقدار زیادی از این تغییرات به لحاظ انتظارات و نیاز  
گیرندگان محصولات و خدمات (مشتریان) بوده و سازمانهایی که توانسته‌اند  
نیازهای امروز و انتظارات فردای مشتریان خود را درک کرده و در جهت برآورد  
و تأمین آن برآیند پیشرفت کرده‌اند بنابراین شناخت نیازها و روشهای تأمین  
خواستها و احترام به مشتری به یک اصل مهم تبدیل شده است. مدیریت کیفیت  
فراگیر (T.Q.M) مشتری را در کانون توجه قرار می دهد و کیفیت را مواجه شدن  
با انتظارات مشتریان و فراتر رفتن از انتظارات آنها می داند. مدیریت فراگیر بر سه  
محور استوار می باشد.

تمرکز و فرایندها، رضایت مشتری و ارتقا مستمر کیفیت حاکی از پویایی،  
روزآمدی و فعال بودن می باشد. امروزه سازمانها ناچارند که به کیفیت و ارتقاء  
آن بپردازند بطوریکه گفته شد در فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر مشتری از جایگاه  
ویژه‌ای برخوردار است.



## فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

در این تحقیق در جهت تعیین رابطه بین خدمات واحدهای آموزشی دانشجویی و رابطه آن با رضایتمندی دانشجویان به علت رتبه‌ای بودن متغیرها از ضریب همبستگی ناپارامتری اسپیرمن استفاده گردید و نتایج نشان دهنده آن است که:

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور آموزش و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات با اطمینان ۹۹٪ همبستگی وجود دارد.

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور پژوهشی و رضایتمندی دانشجویان نیز همبستگی وجود دارد.

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور کتابخانه و اطلاع رسانی با رضایتمندی دانشجویان رابطه وجود دارد.

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور دیداری و شنیداری و رضایتمندی دانشجویان رابطه وجود دارد.

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور فرهنگی و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات همبستگی وجود دارد.

بین کمیت خدمات ارائه شده توسط امور تربیت بدنی و رضایتمندی دانشجویان از این خدمات رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

بطور کلی طبق نتایج فوق همبستگی بین دو متغیر کمیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

از طرفی با توجه به هدف کل این پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت کیفیت فراگیر و واحدهای ارائه کننده با خدمات آموزشی و دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی قوچان در سطح دوم و چهارم دارای امتیاز از ۶۳ تا ۱۳۰ که بیشترین آن مربوط به امور آموزشی (۱۳۰) و کتابخانه و اطلاع رسانی (۱۳۷) و کمترین آن مربوط به امور دیداری و شنیداری (۶۳) سلف سرویس (۷۷) می‌باشد. با توجه به امتیاز (T.Q.M) بدست آمده از واحدهای ارائه کننده خدمات آموزشی\_ دانشجویی می‌توان گفت که واحدهای دارای امتیاز در سطح دوم آموزش و کتابخانه و اطلاع

تعیین مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) خدمات آموزشی .....  
رسانی دارای سازماندهی مناسب مطلوب در زمینه بهره وری کیفیت می‌باشد. همچنین امتیاز واحدهائی که در سطح چهارم و سوم قرار می‌گیرند امور دیداری و شنیداری و واحدهای سلف سرویس، خوابگاهها، امور پژوهشی، تربیت بدنی و امور فرهنگی نشانگر آن است که دانشگاه بهره‌گیری از برنامه کیفیت و بهره وری را در این بخش‌ها شروع کرده است ولی در این سطح بایستی اهداف آن برای حرکت از مراحل برنامه ریزی به اجرای واقعی (T.Q.M) به منظور بدست آوردن تجربه عملی متمرکز گردد.

بر اساس نتایج بدست آمده بیشترین مقدار رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی دانشجویی (۳/۶۵) به امور آموزشی و کمترین مقدار (۱/۵۹) از دیداری و شنیداری ابراز شده است.

نتایج بدست آمده نشانگر آن است که بین مقدار خدمات ارائه شده توسط واحدهای ارائه کننده و میزان رضایتمندی دانشجویان ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه مقدار خدمات بیشتر باشد رضایتمندی از آن افزایش می‌یابد.

همچنین بین نمره (T.Q.M) واحد ارائه کننده خدمات و رضایتمندی نیز ارتباط مستقیم و معنی‌داری مشاهده شده است. لذا با توجه به نتایج پژوهش و بررسی مطالعات پیشین برای افزایش رضایت مشتریان (دانشجویان) می‌بایست در جهت ارتقا کیفیت خدمات و تلاش نمود زیرا رابطه مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایتمندی از آن وجود دارد.

### کاربرد نتایج پژوهش

از آنجا که ارتقا مستمر کیفیت نهایتاً منجر به بهسازی و نوسازی سازمان گردیده موجبات رشد و تکامل سازمان را فراهم می‌سازد توجه به مدیریت کیفیت فراگیر (T.Q.M) در زمینه‌های رهبری، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندسازی کارکنان و انجام کار تیمی، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت توجه به پیامدهای بهبود و بهره‌وری کیفیت

### فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

می‌تواند موجبات ارتقاء خدمات را فراهم آورد. بنابراین نتایج پژوهش در شناخت وضعیت موجود و مدیریت کیفیت فراگیر می‌تواند راهگشای مدیران و کارکنان سازمانها بخصوص دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی باشد کمیت با کیفیت ارتباط داشته و مدیریت کیفیت با رضایت مشتریان به طور مستقیم مرتبط می‌باشد و باید مورد توجه ویژه قرار گیرد.

### کتابنامه

- ۱- لامعی، ابوالفتح (۱۳۷۸). **مبانی مدیریت کیفیت**. تهران: انتشارات کمیته شورای ارتقاء کیفیت وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی.
- ۲- محمدی، ناصر (۱۳۷۸). **مدیران ارشد و نهادهای شدن ارتقا و مستمر کیفیت**. تهران: ویژه نامه ارتقا کیفیت، شماره ۳۲.
- ۳- مهربان، رضا (۱۳۷۶). **مدیریت کیفیت جامع**. تهران: نشر البرز.
- ۴- هرسی، پال و بلانچارد. کنت (۱۹۹۶). **مدیریت رفتار سازمانی**. کاربرد منابع انسانی. ترجمه علی علاقه‌بند. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ۵- محمدی، ناصر (۱۳۷۸). **مدیران ارشد و نهادهای شدن ارتقا مستمر کیفیت**. تهران: ویژه نامه ارتقا کیفیت.

- 1- Hills, F, M. and Steward David .D. (2001),Tools for TQM OF education provision illustrated Using advanced Coastal Management Courses. **The Magazin**. Vol. B. No16.
- 2- Zink, K. J. and Sehmid A. (1995). Measuring Universlties against the European Qualitg awarred Criteeria. **Total quility management**. Vol.16.