

رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات؛ از جنبه‌های آموزشی، اجتماعی و کیفیت زندگی دانشگاهی در دانشگاه شیراز

نصراله نوروزی^۱، دکتر رحمت‌اله مرزوقی^۲، سکینه جعفری^۳ و محبوبه فتحی^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه‌شده از سوی دانشگاه، رضایت آنان از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی در دانشگاه و نیز کیفیت زندگی دانشگاهی در دانشگاه شیراز بود. بدین‌منظور از بین دانشجویان دانشگاه شیراز در سال تحصیلی ۹۰ - ۱۳۸۹ نمونه‌ای به تعداد ۳۹۷ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی سرچی و همکاران (۲۰۰۷) بود که روایی و پایایی آن آزمون و مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات به‌دست‌آمده با استفاده از آزمون‌های تی تک‌نمونه‌ای، تی برای گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل کنند. نتایج حاصله نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه‌شده در سطح پایین و نامطلوب، رضایت از جنبه‌های آموزشی در سطح مطلوب و رضایت آنان از جنبه‌های اجتماعی دانشگاه در سطح متوسط است. همچنین میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دانشگاه شیراز نیز در سطح مطلوب قرار دارد. به علاوه بین میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دختر و پسر و نیز دانشجویان دوره‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود ندارد.

nasr.norози@gmail.com

viceaca@shirazu.ac.ir

njafari_105@yahoo.com

aygin_25@yahoo.com

۱- دانشجوی دکترای برنامه‌ریزی درسی دانشگاه شیراز

۲- دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

۴- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

کلیدواژگان: رضایت، امکانات و خدمات، جنبه‌های آموزشی، جنبه‌های اجتماعی، کیفیت زندگی دانشگاهی.

مقدمه

امروزه آموزش عالی به‌عنوان یکی از دو قطب اساسی تعلیم تربیت در هر جامعه از طریق تربیت آینده‌سازان جامعه، نقش به‌سزایی در بقا و پیشرفت آن جامعه ایفا می‌نماید. به‌علاوه دانشگاه به‌عنوان یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی در هر جامعه، نقش به‌سزایی در جهت‌گیری‌ها و تغییرات آن ایفا می‌کند و دانشجویان به‌عنوان متخصصان و مدیران آینده کشور در درون دانشگاه زندگی و برای آینده تربیت می‌شوند (مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۰).

در سال‌های اخیر مفهومی به‌عنوان کیفیت زندگی دانشگاهی^۱ مطرح و اهمیت یافته است. کیفیت زندگی دانشگاهی به احساس رضایت کلی تجربه‌شده توسط دانشجویان در دانشگاه (یو و لی^۲، ۲۰۰۸) و به‌میزان ارضای نیاز و تجاربی که منجر به ایجاد احساسات مثبت در طی زندگی دانشجویان در دانشگاه می‌شود، اشاره دارد (سرجی و همکاران^۳، ۲۰۰۷). به عبارت دیگر کیفیت زندگی دانشگاهی معیاری است که افراد در زندگی خود در دانشگاه به‌عنوان یک کل به شکل مطلوب قضاوت می‌کنند. کیفیت زندگی دانشگاهی شامل ارزیابی شناختی از زندگی دانشگاهی و تجارب عاطفی که در طول مدت حضور در دانشگاه رخ می‌دهد، است. در این مورد مؤلفه شناختی به میزان رضایت از زندگی دانشگاهی اشاره دارد، در حالیکه مؤلفه عاطفی اشاره به فراوانی تجارب عاطفی مثبت در طول زندگی دانشگاهی دارد (دینر^۴، ۱۹۸۴). به علاوه رضایت در یک حوزه زندگی از رضایت از خدمات مختلف تأثیر می‌پذیرد. برای مثال رضایت از جامعه توسط رضایت از خدمات ارائه‌شده از سوی جامعه و رضایت از زندگی دانشگاهی از طریق رضایت از خدمات ارائه شده از سوی دانشگاه تحت تأثیر قرار می‌گیرد (سرجی و همکاران، ۲۰۰۰). خدمات دانشگاهی را می‌توان براساس خدمات آموزشی (استادان و مربیان)، خدمات اداری (خدمات ارائه‌شده از سوی کارکنان

1- Quality of College Life (QCL)

2- Yu & Lee

3- Sirgy et al.

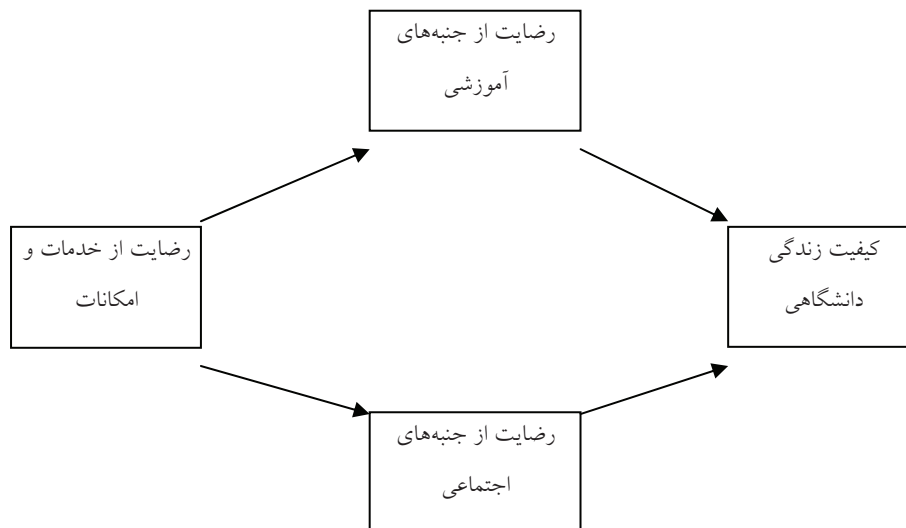
4- Diener

پشتیبانی)، خدمات تسهیلاتی (کلاس درس و سایر امکانات) طبقه‌بندی کرد (چادویک و وارد^۱، ۱۹۸۷؛ سیمپسون و سیگواو^۲، ۲۰۰۰).

سرجی و همکاران (۲۰۰۷) برای باورند که رضایت از جنبه‌های آموزشی^۳، اجتماعی^۴، خدماتی و امکاناتی تأثیری معنادار بر کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دارند. بر این اساس آنها به تدوین مدلی برای کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان پرداختند. این مدل نشان می‌دهد که کیفیت زندگی دانشگاهی به شکلی مثبت تحت تأثیر رضایت از جنبه‌های علمی و اجتماعی زندگی دانشجویی قرار داشته و این دو نیز به نوبه خود بر اساس رضایت از امکانات و خدمات^۵ ارائه شده در دانشگاه به وجود می‌آیند. بنابراین بر اساس این مدل می‌توان گفت که رضایت از زندگی دانشگاهی از سطوح پایین‌تر مسائل زندگی در آن حوزه یعنی رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی تأثیر می‌پذیرد. علاوه بر این کیفیت زندگی دانشگاهی ممکن است با رضایت از امکانات و خدمات ارائه شده در دانشگاه تحت تأثیر قرار گیرد؛ به این معنا که رضایت از امکانات و خدمات اولیه با تحت تأثیر قرار دادن رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی دانشگاهی به نوبه خود نقش عمده‌ای در تعیین کیفیت زندگی دانشگاهی ایفا می‌نماید (مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۰).

براساس مدل سرجی و همکاران (۲۰۰۷) خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه عبارتند از: خدمات بهداشتی، کتابخانه، حمل و نقل و پارکینگ، کتابفروشی، ارتباطات، و رفاهی که رضایت از این خدمات و امکانات بر رضایت از جنبه‌های آموزشی شامل هیأت علمی، شیوه‌های آموزشی، محیط کلاس، تکالیف دانشجویی، اعتبار و تنوع علمی و نیز رضایت از جنبه‌های اجتماعی دانشگاه شامل زندگی خوابگاهی، برنامه‌ها و خدمات بین‌المللی، انجمن‌ها و احزاب، ورزش دانشگاهی و فعالیت‌های تفریحی، تأثیر می‌گذارد.

1- Chadwick & Ward
2- Simpson & Sigauw
3- Academics Aspects
4- Social Aspects
5- Facilities and Services



شکل ۱- مدل کیفیت زندگی دانشگاهی سرچی و همکاران (۲۰۰۷)

سرچی و همکاران (۲۰۰۷) بیان می‌دارند که قبل از بحث در مورد سازه و مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان باید میان سه نوع پژوهش مربوط به دانشجویان و کیفیت زندگی تمایز قائل شد: (الف) پژوهش درباره بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی دانشجویان و عواملی چون شخصیت، بهداشت و محیط؛ (ب) پژوهش درباره طراحی و اجرای مقیاس‌های کیفیت زندگی متناسب با دانشجویان به طور خاص و (ج) پژوهش درباره کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان.

پژوهش‌های زیادی به بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی دانشجویان و عوامل دیگر از قبیل شخصیت، بهداشت و محیط پرداخته‌اند (برای مثال: پیلچر^۱، ۱۹۹۸. ماکینن و پایچل^۲، ۲۰۰۱. چا^۳، ۲۰۰۳. اسمیت و همکاران^۴، ۲۰۰۴. واعظ و همکاران^۵، ۲۰۰۴. چاو^۶، ۲۰۰۵. ان‌جی^۷، ۲۰۰۵). برای مثال، واعظ و همکاران (۲۰۰۴) دریافتند که بین کیفیت زندگی ادراکی و

1- Pilcher
 2- Makinen & Pychyl
 3- Cha
 4- Smith et al.
 5- Vaez et al.
 6- Chow
 7- Ng

خودارزیابی سلامتی دانشجویان رابطه مثبت وجود دارد. چا (۲۰۰۳) نشان داد که بین سلامت روانی و سازه‌های شخصیتی مانند عزت نفس، اعتماد به نفس جمعی و خوش‌بینی ارتباط وجود دارد. مطالعه پیلچر (۱۹۹۸) نشان داد که رویدادهای عاطفی و روزانه رضایت از زندگی دانشجویان را پیش‌بینی می‌کنند.

نوع دوم پژوهش‌ها به‌طور خاص بر اندازه‌گیری‌های رفاهی متناسب با دانشجویان متمرکز است (برای مثال: ویتمر و اسوینی^۱، ۱۹۹۲. رابرتز و کلیفتون^۲، ۱۹۹۲. رویال و روسی^۳، ۱۹۹۳. دش و همکاران^۴، ۲۰۰۰. کوهن و همکاران^۵، ۲۰۰۱. بنجامین^۶، ۱۹۹۴). این پژوهش‌ها بر روی کیفیت زندگی دانشجویان به‌طور کلی متمرکز می‌کنند. برای مثال کوهن و همکاران (۲۰۰۱) از طبقه‌بندی بلوم به‌منظور طراحی مقیاس شناختی کیفیت زندگی دانشجویی استفاده کرده‌اند. رابرتز و کلیفتون (۱۹۹۲) به طراحی و اعتباریابی مقیاس کیفیت زندگی عاطفی دانشجویان^۷ پرداخته‌اند. از سایر مقیاس‌های کیفیت زندگی برای دانشجویان می‌توان به مقیاس رضایت و کیفیت زندگی دانشجویی^۸ (دش و همکاران، ۲۰۰۰) و مقیاس ارزیابی رفاهی سبک زندگی^۹ (ویتمر و اسوینی، ۱۹۹۲) اشاره کرد. مقیاس سلامتی شامل شانزده بعد است که در پنج وظیفه عمده زندگی دسته‌بندی شده‌اند: معنویت^{۱۰} (ژرفای عمیق درک اهمیت و ارزش زندگی)، خودتنظیمی^{۱۱} (اثربخشی در انطباق با خود)، کار، تفریح و اوقات فراغت (توانایی ادغام یک سبک زندگی)، دوستی و عشق (شناخت وابستگی متقابل اجتماعی).

در زمینه نوع سوم پژوهش‌ها یعنی درباره کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان افرادی همچون سرجی و همکاران (۲۰۰۷)؛ یو و کیم^{۱۲} (۲۰۰۸)؛ یو و لی (۲۰۰۸) به تحقیق پرداخته‌اند. در این زمینه بررسی صورت گرفته در دانشگاه امریکایی بیروت^{۱۳} (۲۰۰۹) حاکی از

1- Witmer and Sweeney,

2- Roberts & Clifton

3- Royal and Rossi

4- Disch et al.

5- Cohen et al.

6- Benjamin

7- Affective QOL of College Students

8- Student Quality of Life and Satisfaction (SQOLAS) Measure

9- Wellness Evaluation of Lifestyle (WEL) Measure

10- Spirituality

11- Self-Regulation

12- Yu & Kim

13- American University of Beirut

آن است که مقدار رضایت دانشجویان این دانشگاه از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه؛ جنبه‌های آموزشی زندگی در این دانشگاه و جنبه‌های اجتماعی زندگی دانشگاهی، بالاتر از متوسط است. در این پژوهش کیفیت کلی زندگی دانشگاهی دانشجویان نیز بالاتر از متوسط گزارش شده است. الحسن^۱ (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی به اعتباریابی مدل کیفیت زندگی دانشگاهی سرچی و همکاران (۲۰۰۷) در منطقه خاورمیانه پرداخته است. نتایج بررسی وی همسو با مطالعات قبلی (گستافسون^۲، ۲۰۰۵، اولیور^۳، ۱۹۹۹، دیک و باسو^۴، ۱۹۹۴) رابطه بسیار قوی را بین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان و احراز هویت آنان از طریق دانشگاه گزارش می‌نماید. همچنین نتایج بررسی‌های (چاو، ۲۰۰۵، امونز و دینر^۵، ۱۹۸۶، سام^۶، ۲۰۰۱، اسماک و همکاران^۷، ۲۰۰۰) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی دانشجویان به شکلی مثبت تحت تأثیر خوش‌بینی، عزت‌نفس و احساس موفقیت قرار می‌گیرد.

همچنین مرزوقی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان و احراز هویت آنان از طریق دانشگاه، دریافتند که از میان خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه، خدمات کتابخانه‌ای، تغذیه و امکانات رفاهی به صورت مثبت، پیش‌بینی‌کننده معنادار رضایت از جنبه‌های علمی و آموزشی زندگی دانشگاهی و خدمات کتابخانه‌ای، تغذیه، کتاب‌فروشی و انتشارات، امکانات رفاهی و تفریحی، ارتباط از راه دور و خوابگاه، پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار رضایت از جنبه‌های اجتماعی زندگی دانشگاهی هستند. به علاوه رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی ۰/۸۴ از واریانس کیفیت زندگی دانشگاهی و کیفیت زندگی دانشگاهی ۰/۴۱ از واریانس احراز هویت دانشجویان را پیش‌بینی می‌کند. در پژوهش مذکور کیفیت کلی زندگی دانشگاهی و نیز معیار احراز هویت دانشجویان از طریق دانشگاه شیراز در سطح مطلوب گزارش شده است.

در پژوهشی دیگر با عنوان رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی دانشگاهی و بهداشت روان دانشجویان نروزی و همکاران (۱۳۹۰) با استفاده از مدل کیفیت زندگی

1- El-Hassan
 2- Gustafsson et al.
 3- Oliver
 4- Dick & Basu
 5- Emmons & Diener
 6- Sam
 7- Schmuck et al.

دانشگاهی سرجی و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند که رضایت دانشجویان از جنبه‌های اجتماعی و آموزشی زندگی دانشگاهی و نیز بهداشت روان آنان بالاتر از متوسط و در سطح مطلوب قرار دارد. همچنین بین رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی دانشگاهی و بهداشت روان دانشجویان همبستگی مثبت و معناداری وجود داشته و این دو جنبه به شکلی مثبت و معنادار پیش‌بینی‌کننده سطح بهداشت روان دانشجویان است.

لازم به ذکر است که غیر از موارد یاد شده در ایران پژوهش‌های زیادی در ارتباط با کیفیت زندگی دانشجویان صورت گرفته که در بیشتر آنها کیفیت زندگی در ارتباط با مؤلفه‌های سلامتی و بهداشت روان و نیز از جنبه روان‌شناختی مورد ارزیابی قرار گرفته است. برای مثال، نیکبخت نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان ارتباط حیطه‌های نگرانی با کیفیت زندگی دانشجویان دریافتند که بین کیفیت زندگی دانشجویان و میزان نگرانی آنها رابطه معکوس زندگی دانشجویان و میزان نگرانی آنها رابطه معکوس وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش فاضلی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که کیفیت زندگی دانشجویان در سطح مطلوب است. همچنین دختران دانشجو از کیفیت زندگی بالاتری نسبت به پسران برخوردار بودند. در نهایت بین میزان کیفیت زندگی و سن افراد گروه نمونه و نیز فاصله محل تحصیل تا محل زندگی دانشجویان رابطه معکوس وجود داشت. در همین رابطه منصوریان و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی مرتبط با سلامت و متغیرهای جنس، هزینه مصرفی ماهانه، مقدار علاقه به رشته تحصیلی، سال ورود به دانشگاه، نگرانی درباره آینده شغلی و درآمد خانواده ارتباط معناداری وجود دارد. در این پژوهش دانشجویان دختر، دانشجویان سال بالاتر و دانشجویان متأهل کیفیت زندگی بالاتری داشتند.

با توجه به اهمیت کیفیت زندگی دانشگاهی و نیز میزان رضایت دانشجویان از جنبه‌های زندگی در دانشگاه شامل جنبه‌های آموزشی و اجتماعی و نیز رضایت آنان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه به آنان در طی دوران زندگی در دانشگاه، در پژوهش حاضر به بررسی موارد بالا در بین دانشجویان دانشگاه شیراز بر اساس مدل کیفیت زندگی دانشگاهی سرجی و همکاران (۲۰۰۷) پرداخته شده است (مدل مذکور در ابتدای نوشتار معرفی شده است). در این پژوهش کیفیت زندگی دانشگاهی به‌عنوان معیار ارضای نیازها و نیز تجاربی که منجر به ایجاد احساسات مثبت در طی زندگی دانشجویان در دانشگاه

می‌شود، در نظر گرفته شده است که از طریق نمره‌ای که دانشجو در مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی سرجی و همکاران (۲۰۰۷) کسب می‌کند، تعیین می‌شود. رضایت از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه نیز به میزان رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات موجود در دانشگاه از قبیل خدمات بهداشتی، کتابخانه، سرویس‌های حمل و نقل دانشجویی، کتابفروشی و کتابخانه، ارتباطات مجازی و خدمات رفاهی (تغذیه، خوابگاه، امکانات تفریحی و ورزشی و ...) اشاره دارد که از طریق نمره دانشجو در خرده‌مقیاس رضایت از خدمات و امکانات مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی سرجی و همکاران (۲۰۰۷) معین می‌شود. به علاوه در پژوهش حاضر رضایت از جنبه‌های آموزشی به میزان رضایت دانشجویان از مواردی همچون وضعیت علمی استادان، شیوه‌های آموزشی موجود در دانشگاه، محیط کلاس درس، تکالیف و پروژه‌های علمی واگذار شده به آنان، اعتبار و ارزش علمی مدرک صادره از سوی دانشگاه و نیز رضایت از جنبه‌های اجتماعی دانشگاه به‌عنوان رضایت دانشجویان از مواردی مانند زندگی در خوابگاه، برنامه‌ها و خدمات اجتماعی دانشگاه در سطوح مختلف، انجمن‌ها، تشکل‌ها و احزاب فعال درون دانشگاه، فعالیت‌های تفریحی و مسابقات تربیت‌بدنی درون دانشگاه و ... فرض شده است. رضایت از این دو جنبه نیز از طریق نمره دانشجو در خرده‌مقیاس‌های رضایت از جنبه‌های آموزشی و رضایت از جنبه‌های اجتماعی مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی سرجی و همکاران (۲۰۰۷) مشخص می‌شود.

بنابراین از آنجاکه هدف اصلی پژوهش بررسی میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان و نیز میزان رضایت آنان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه و همچنین میزان رضایت آنان از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی در دانشگاه است، پس مدیران دانشگاه می‌توانند اطلاعات حاصل از آن را برای شناسایی حوزه‌های نیازمند بهبود به‌کاربرده و از این طریق کیفیت زندگی دانشجویان در دانشگاه را ارتقا بخشند. با این شرح، برای دستیابی به اهداف پژوهش، پرسش‌های زیر مطرح و مورد آزمون قرار گرفت:

۱- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه در چه سطح است؟

۲- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های آموزشی زندگی در دانشگاه در چه سطح است؟

- ۳- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه در چه سطح است؟
- ۴- میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دانشگاه شیراز در چه سطح است؟
- ۵- آیا بین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان پسر و دختر تفاوت معناداری وجود دارد؟
- ۶- آیا بین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دوره‌های کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش پژوهشی توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان دانشگاه شیراز، در سال تحصیلی ۹۰ - ۱۳۸۹ بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۹۷ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب و به شکل متناسب بین طبقات تقسیم شدند. (جدول ۱).

ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات لازم، مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی سرچی و همکاران (۲۰۰۷) بود که توسط پژوهشگران ترجمه و برای همخوانی و تناسب بیشتر با فرهنگ ایرانی - اسلامی و بافت دانشگاه شیراز از فرایند تطبیق و ویرایش برخوردار شد. این مقیاس شامل ۷۱ گویه در یک مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای بوده که در اجرای آزمایشی دو گویه به دلیل عدم روایی حذف شد. مقیاس دربردارنده زیرمقیاس‌های رضایت از خدمات و امکانات، رضایت از جنبه‌های اجتماعی، رضایت از جنبه‌های آموزشی و کیفیت کلی زندگی دانشگاهی است. ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس کیفیت زندگی دانشگاهی ۰/۷۶ و برای خرده‌مقیاس‌های آن بین ۰/۸۶ تا ۰/۹۵ و همچنین روایی خرده‌مقیاس‌ها بین ۰/۹۳ - ۰/۳۰ در نوسان بود. روایی کل مقیاس نیز بین ۰/۶۶ - ۰/۳۰ مثبت و معنادار به دست آمد.

برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش از روش‌های آماری تی تک‌نمونه‌ای (پرسش‌های ۱، ۲، ۳ و ۴) تی برای گروه‌های مستقل (پرسش ۵) و تحلیل واریانس یک‌طرفه (پرسش ۶) استفاده شد.

جدول ۱- توزیع گروه نمونه براساس جنسیت و دانشکده

دانشکده	آموزش‌های الکترونیکی	علوم انسانی	اقتصاد	حقوق و علوم سیاسی	دامپزشکی	علوم پایه	علوم تربیتی و روانشناسی	کشاورزی	مهندسی	هنر و معماری	جنسیت
مرد	۴۱	۸	۱۰	۷	۵	۱۷	۱۱	۲۲	۵۸	۶	
زن	۱۹	۲۶	۲۰	۱۰	۱۰	۳۳	۲۷	۳۱	۲۲	۱۴	
جمع	۶۰	۳۴	۳۰	۱۷	۱۵	۵۰	۳۸	۵۳	۸۰	۲۰	

یافته‌ها

۱- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از خدمات و امکانات ارائه شده از

سوی دانشگاه در چه سطح است؟

جدول ۲ میانگین رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه و نیز مقایسه آن با میانگین معیار را نشان می‌دهد. در یک طیف لیکرتی پنج درجه‌ای، اغلب عدد سه به عنوان میانگین معیار و سطح متوسط در نظر گرفته می‌شود. بنابراین، ملاحظه می‌شود که با توجه به مقدار t به دست آمده با درجه آزادی ۳۹۶ میانگین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دانشگاه شیراز به شکل معناداری (در سطح ۰/۰۰۰۱) از میانگین معیار پایین‌تر است. با توجه به نتیجه مذکور می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه، پایین‌تر از حد متوسط و در سطح نامطلوب قرار دارد.

جدول ۲- مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه با میانگین معیار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین معیار	تفاوت میانگین‌ها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
رضایت از امکانات و خدمات ارائه شده	۲/۷۰	۰/۶۵	۳	-۰/۳۰	۹/۰۵	۳۹۶	۰/۰۰۰۱

رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات؛ از جنبه‌های آموزشی... ۳۵۵

۲- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های آموزشی زندگی در دانشگاه در چه سطح است؟

مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد که با توجه به مقدار t به دست آمده با درجه آزادی ۳۹۶ میانگین رضایت دانشجویان از جنبه‌های آموزشی دانشگاه شیراز به شکل معناداری (در سطح ۰/۰۰۰۱) از میانگین معیار (عدد سه) بالاتر است. بنابراین می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های آموزشی آن دانشگاه بالاتر از حد متوسط و در سطح مطلوب قرار دارد.

جدول ۳- مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از جنبه‌های آموزشی زندگی در دانشگاه با میانگین معیار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین معیار	تفاوت میانگین‌ها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
رضایت از جنبه‌های آموزشی	۳/۳۳	۰/۵۵	۳	۰/۳۳	۱۱/۹۸	۳۹۶	۰/۰۰۰۱

۳- میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه در چه سطح است؟

میانگین رضایت دانشجویان از جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه شیراز در جدول ۴ منعکس شده است. مندرجات این جدول نشان می‌دهد که با توجه به مقدار t به دست آمده با درجه آزادی ۳۹۶ بین میانگین رضایت دانشجویان از جنبه‌های آموزشی زندگی در دانشگاه شیراز با میانگین معیار (عدد سه) تفاوت معناداری وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از جنبه‌های اجتماعی آن دانشگاه در حد متوسط است.

جدول ۴- مقایسه میانگین رضایت دانشجویان از جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه با میانگین معیار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین معیار	تفاوت میانگین‌ها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
رضایت از جنبه‌های اجتماعی	۳/۰۳	۰/۷۲	۳	۰/۰۳	۱/۰۱	۳۹۶	۰/۳۱

۴- میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دانشگاه شیراز در چه سطح است؟

جدول ۵ میانگین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان نمونه پژوهش و نیز مقایسه آن با میانگین معیار را نشان می‌دهد. براساس مندرجات جدول ۵، ملاحظه می‌شود که با توجه به مقدار t به دست آمده با درجه آزادی ۳۹۶ میانگین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دانشگاه شیراز به شکل معناداری (در سطح ۰/۰۰۳) از میانگین معیار بالاتر است. بنابراین می‌توان گفت که میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان در دانشگاه شیراز بالاتر از حد متوسط و در سطح مطلوب قرار دارد.

جدول ۵- مقایسه میانگین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان با میانگین معیار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین معیار	تفاوت میانگین‌ها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
کیفیت زندگی در دانشگاه	۳/۱۲	۰/۸۰	۳	۰/۱۲	۲/۹۸	۳۹۶	۰/۰۰۳

۵- آیا بین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان پسر و دختر تفاوت معناداری

وجود دارد؟

نتایج حاصل از آزمون تی مستقل نشان داد که دانشجویان دختر نسبت به پسران میزان کیفیت زندگی دانشگاهی خود را بالاتر گزارش کردند اما این تفاوت از لحاظ آماری معنادار نبود.

۶- آیا بین کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دوره‌های کارشناسی، کارشناسی

ارشد و دکترا تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد که نتایج نشان داد با وجود بالاتر بودن میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان دکترا نسبت به دو گروه دیگر، این تفاوت از لحاظ آماری معنادار نیست.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه شیراز از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی این دانشگاه پایین‌تر از حد متوسط و در سطح نامطلوب قرار دارد. این یافته بیانگر عدم رضایت کافی دانشجویان از کمیت، کیفیت و نوع خدمات و امکانات ارائه شده به آنان از سوی دانشگاه است. در واقع با وجود شواهد موجود در قلمرو پژوهش که نشان می‌دهد دانشگاه شیراز در زمینه امور رفاهی دانشجویان، امکانات و خدمات قابل قبولی از قبیل سالن‌های ورزشی و تفریحی، استخر، رستوران، وسایل نقلیه برای جابجایی درون دانشگاه، خوابگاه‌های مناسب، مراکز ارتباطی از قبیل مخابرات، پست و خدمات اینترنتی در خوابگاه‌ها و دانشکده‌ها و نیز سرویس‌دهی کتابفروشی و مرکز نشر دانشگاه، کتابخانه مرکزی و نیز کتابخانه‌های تخصصی مربوط به هر دانشکده و ... فراهم کرده است، باز هم نتوانسته رضایت کافی دانشجویان را در این زمینه جلب نماید. بنابراین لزوم توجه بیشتر دانشگاه به خواسته‌های دانشجویان درباره خدمات و امکانات مورد نیاز آنان و تأمین این خواسته‌ها به لحاظ کمی و کیفی ضروری به نظر می‌رسد. این یافته با یافته پژوهش دانشگاه آمریکایی بیروت (۲۰۰۹) همسو نیست.

یافته‌ها درباره میزان رضایت دانشجویان از جنبه‌های آموزشی زندگی در دانشگاه از بالاتر بودن این میزان نسبت به حد متوسط و در واقع مطلوب بودن آن حکایت دارد. رضایت از جنبه‌های علمی به مواردی از قبیل رضایت از هیأت علمی دانشگاه و اعتبار و تخصص علمی آنها، اعتبار علمی دانشگاه، محیط کلاس‌های درس، شیوه‌های آموزشی و تکالیف واگذار شده به دانشجویان و .. (سرجی و همکاران، ۲۰۰۷ و ۲۰۱۰) اشاره دارد. موارد مذکور از جمله عوامل مهم در زندگی دانشگاهی هر دانشجو به شمار می‌رود، بنابراین رضایت از آنها نشان‌دهنده بالابودن سطح آموزش در دانشگاه شیراز است. یافته این پژوهش با یافته پژوهش دانشگاه آمریکایی بیروت (۲۰۰۹) و نیز یافته نوروژی و همکاران (۱۳۹۰) همسو است.

به علاوه دانشجویان مشارکت‌کننده در پژوهش، میزان رضایت خود از جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه شیراز را در حد متوسط گزارش کردند. این یافته حاکی از آن است که دانشجویان نسبت به جنبه‌های اجتماعی زندگی در دانشگاه خود از قبیل فعالیت‌های ورزشی و تفریحی، تشکلهای و انجمن‌های درون دانشگاه، برنامه‌ها و خدمات معنوی، فرهنگی

و هنری و ... (سرجی و همکاران، ۲۰۰۷) در حد متوسط رضایت دارند. واضح است که این موارد از جمله امور مهم در زندگی هر دانشجو بوده و رضایت از آنها می‌تواند بر کیفیت زندگی آنها در دانشگاه نیز تأثیر بگذارد. بنابراین ضروری است که دانشگاه شیراز در این زمینه اهتمام بیشتری به خرج دهد. این یافته با یافته نوروژی و همکاران (۱۳۹۰) و دانشگاه آمریکایی بیروت (۲۰۰۹) همسو نیست.

یافته‌های حاصل از پژوهش همچنین نشان داد که دانشجویان دانشگاه شیراز به طور کلی، کیفیت زندگی دانشگاهی خود در این دانشگاه را در سطحی بالاتر از متوسط و در سطح مطلوب برآورد کرده‌اند. همانگونه که پیشتر ذکر شد، سرجی و همکاران (۲۰۰۷) بیان می‌دارند که کیفیت زندگی دانشگاهی به میزان ارضای نیازها و نیز تجاربی که منجر به ایجاد احساسات مثبت در طی زندگی دانشجویان در دانشگاه می‌شود، اشاره دارد. بنابراین می‌توان گفت که به طور کلی دانشگاه شیراز توانسته است نیازهای دانشجویان را در سطح مطلوبی ارضا کرده و زمینه ایجاد تجارب مثبت و مطلوبی را در آنان ایفا نماید که این به نوبه خود منجر به ایجاد احساسات مثبت در دانشجویان نسبت به دانشگاه می‌شود. هرچند که این نتیجه نباید منجر به رضایت از این وضعیت و ماندن در آن شود، بلکه بررسی دقیق‌تر موضوع و نیز علل و عوامل افزایشده و کاهشده کیفیت زندگی دانشگاهی برای بهبود کیفیت زندگی در این دانشگاه همواره مورد نیاز است، چرا که کیفیت امری ایستا نیست. یافته پژوهش دانشگاه آمریکایی بیروت (۲۰۰۹)، فاضلی و همکاران (۱۳۸۹) و نیز یافته پژوهش مرزوقی و همکاران (۱۳۹۰) با این یافته همسو است.

به‌علاوه یافته‌های پژوهش نشان داد که بین میزان کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان پسر و دختر و نیز دانشجویان دوره‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود ندارد. این یافته‌ها بیانگر آن است که جنسیت و نیز دوره تحصیلی دانشجویان منجر به ایجاد تفاوت معناداری در کیفیت زندگی دانشگاهی آنان نشده است. در این رابطه می‌توان گفت همانگونه که سرجی و همکاران (۲۰۰۷) اذعان داشته‌اند، کیفیت زندگی دانشگاهی تحت تأثیر رضایت از جنبه‌های آموزشی، اجتماعی، خدماتی و امکاناتی قرار دارد. بنابراین، با توجه به شواهد موجود در قلمرو پژوهش، خدمات و امکانات خاصی که به شکلی متمایز به پسران و دختران و یا دانشجویان دوره خاصی ارائه شود، به چشم نمی‌خورد و این موضوع می‌تواند سبب نزدیکی

رضایت دانشجویان دختر و پسر و یا دانشجویان دوره‌های مختلف از این امکانات و خدمات یکسان شود. در ادامه از آنجا که رضایت از خدمات و امکانات بر رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی تأثیرگذار است (سرجی و همکاران، ۲۰۰۷. یو و کیم، ۲۰۰۸. یو و لی، ۲۰۰۸. مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۰)، بنابراین نزدیک بودن میزان رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات به نوبه خود موجب نزدیکی و عدم تفاوت معنادار در رضایت آنان از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی دانشگاهی شود. در نهایت با توجه به نقش رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی در کیفیت زندگی دانشگاهی (سرجی و همکاران، ۲۰۰۷. یو و کیم، ۲۰۰۸. یو و لی، ۲۰۰۸. مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۰)، احتمال نزدیک بودن و عدم تفاوت معنادار در کیفیت زندگی دانشجویان پسر و دختر و نیز دانشجویان دوره‌های مختلف تحصیلی با توجه به عدم تفاوت در میزان رضایت آنان از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی امری محتمل و منطقی به نظر می‌رسد.

یافته‌های پژوهش فاضلی و همکاران (۱۳۸۹) و نیز منصوریان و همکاران (۱۳۸۶) که با یافته این پژوهش همسوییست، کیفیت زندگی دانشجویان دختر را بالاتر از دانشجویان پسر گزارش کرده و دلایل احتمالی این همسو نبودن را متفاوت بودن مواردی از قبیل ابزارهای مورد استفاده، ویژگی‌های جوامع مورد مطالعه جستجو می‌کند. به علاوه دو پژوهش مذکور کیفیت زندگی دانشجویان را از بعد روانی بررسی کرده‌اند، در حالیکه در پژوهش حاضر کیفیت زندگی دانشجویان براساس میزان رضایت آنان از امکانات و خدمات و نیز رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی در دانشگاه مورد بررسی قرار گرفته است.

در پایان با توجه به این موضوع که کیفیت زندگی دانشگاهی تحت تأثیر رضایت دانشجویان از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی در دانشگاه قرار داشته و این دو نیز به نوبه خود متأثر از بعد رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه شده از سوی دانشگاه است (سرجی و همکاران، ۲۰۰۷. یو و کیم، ۲۰۰۸. یو و لی، ۲۰۰۸. مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۰) بنابراین لازم است که همواره به بررسی این جنبه‌ها و کشف نقاط ضعف و قوت آنها پرداخته و با برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات عملی مناسب در حوزه‌های آموزشی و اجتماعی دانشگاه و نیز ارائه خدمات و امکانات مناسب و موردنیاز دانشجویان از جنبه کمیت و کیفیت، زمینه‌های بهبود کیفیت زندگی دانشگاهی دانشجویان را فراهم آورد.

منابع

- ۱- فاضلی، طیبه. توسلی، الهه. کسانی، عزیز. حسن‌زاده، اکبر (۱۳۸۹). بررسی کیفیت زندگی دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۸. مجموعه مقالات اولین همایش کشوری دانشجویی عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت. تهران
- ۲- مرزوقی، رحمت‌اله. نوروزی، نصراله. جعفری، سکینه (۱۳۹۰). کیفیت زندگی دانشجویی دانشجویان و احراز هویت آنان از طریق دانشگاه. گزارش پژوهشی منتشر نشده.
- ۳- منصوریان، مرتضی. شجاعی‌زاده، داود. سایه‌میری، کورش. کیخاوند، عبدالخالق (۱۳۸۶). بررسی کیفیت زندگی مرتبط با سلامت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی ایلام در سال ۱۳۸۴. فصلنامه طلوع بهداشت (فصلنامه پژوهشی دانشکده بهداشت یزد). سال ششم. شماره دوم، صص ۳۸-۳۱.
- ۴- نوروزی، نصراله. نوروزی، علی. اصغریان، پوپک (۱۳۹۰). رضایت از جنبه‌های آموزشی و اجتماعی زندگی دانشجویی و بهداشت روان دانشجویان. گزارش پژوهشی منتشر نشده.
- ۵- نیکبخت نصرآبادی، علیرضا. مظلوم، سید رضا. نثاری، مریم. گودرزی، فاطمه (۱۳۸۷). ارتباط حیطه‌های نگرانی با کیفیت زندگی دانشجویان. فصلنامه پایش، سال هشتم، شماره اول، صص ۹۲-۸۵.
- 6- American University of Beirut (AUB). (2009); "Quality of College Life Survey Report"; Available at:
- 7- http://www.aub.edu.lb/oira/assessment/institutional/Pages/college_life.aspx
- 8- Benjamin, M. (1994); "The quality of student life: toward a coherent conceptualization"; *Social Indicators Research*, 31: 205-264.
- 9- Cha, K. H. (2003); "Subjective well-being among college students"; *Social Indicators Research*, 62: 455-477.
- 10- Chadwick, K., & Ward, J. (1987); "Determinants of consumer satisfaction with education: Implications for college and university administrators"; *College and University*, 62: 236-246.
- 11- Chow, H. P. H. (2005); "Life satisfaction among university students in a canadian prairie city: A multivariate analysis"; *Social Indicators Research*, 70: 139-150.
- 12- Cohen, E., Clifton, R. A., & Roberts, L. W. (2001); "The cognitive domain of the quality of life of university students: A re-analysis of an instrument"; *Social Indicators Research*, 53(1): 63-77.
- 13- Dick, A., & Basu, K. (1994); "Customer loyalty: Toward an integrated framework"; *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2): 99-113.

- 14- Diener, E. (1984); "Subjective well-being"; *Psychological Bulletin*, 75(3): 542–575.
- 15- Disch, W. B., Harlow, L. L., Campbell J. F., & Dougan, T. R. (2000); "Student functioning, concerns, and socio-personal well-being"; *Social Indicators Research*, 51(1): 41–74.
- 16- El-Hassan, K. (2011); "Quality of College Life (QCL): Validation of a Measure of Student Well- being in the Middle East"; *The International Journal of Educational and Psychological Assessment*, 8(1): 12-22.
- 17- Emmons, R. A., & Diener, E. (1986); "Influence of impulsivity and sociability on positive and negative affect"; *Journal of Personality and Social Psychology*, 50: 1211–1215.
- 18- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005); "The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention"; *Journal of Marketing*, 69, 210– 218.
- 19- Makinen, J. A., & Pychyl, T. A. (2001); "The differential effects of project stress on life satisfaction"; *Social Indicators Research*, 53(1): 1–16.
- 20- Ng, S. L. (2005); "Subjective residential environment and its implications for quality of life among university students in Hong Kong"; *Social Indicators Research*, 71(1): 467–489.
21. Oliver, R. L. (1999); "Whence customer loyalty"; *Journal of Marketing*, 63: 33–44.
- 22- Pilcher, J. J. (1998); "Affective and daily event predictors of life satisfaction in college students"; *Social Indicators Research*, 43(3): 291–306.
- 23- Roberts, L., & Clifton, R. (1992); "Measuring the affective quality of life of university students: The validation of an instrument"; *Social Indicators Research*, 27: 113–137.
- 24- Royal, M. A., & Rossi, R. J. (1993); "A comparative approach to assessing the quality of life of intercollegiate athletes"; *Social Indicators Research*, 29(3): 317–330.
- 25- Sam, D. L. (2001); "Satisfaction with life among international students: An exploratory study"; *Social Indicators Research*, 53: 315–337.
- 26- Schmuck, P., Kasser, T., & Ryan, R. M. (2000); "Intrinsic and extrinsic goals: Their structure and relationship to well-being in German and U. S. college students"; *Social Indicators Research*, 50: 225–241.
- 27- Simpson, P. M., & Sigauw, J. A. (2000); "Student evaluations of teaching: An exploratory study of the faculty response"; *Journal of Marketing Education*, 22(3): 199–213.
- 28- Sirgy, J., et al. (2010); "Quality of college life of students: Further validation of a measure of well-being"; *Social Indicators Research*, 99: 375-390.
- 29- Sirgy, M. J., Grezeskowiak, S., & Rahtz, D. (2007); "Quality of college life (QCL) of students: Developing and validating a measure of well being"; *Social Indicators Research*, 80: 343–360.
- 30- Sirgy, M. J., Rahtz, D., Cacic, M., & Underwood, R. (2000); "A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: A quality-of-life perspective"; *Social Indicators Research*, 49: 279–316.

- 31- Smith, J. H., Briers, G. E., & Smith, C. W. (2004); "Correlates of quality of life of agricultural scholarship recipients"; *Social Indicators Research*, 69(1): 51–66.
- 32- Vaez, M., Kristenson, M., & Laflamme, L. (2004); "Perceived quality of life and self-rated health among first-year university students"; *Social Indicators Research*, 68(2): 221–234.
- 33- Witmer, J. M., & Sweeney, T. J. (1992); "A holistic model for wellness and prevention over the life span"; *Journal of Counseling and Development*, 71:140–148.
- 34- Yu, G. B., & Kim, J. H. (2008); "Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship"; *Applied Research Quality Life*, 3: 1-21.
- 35- Yu, G. B., & Lee, D. J. (2008); "A model of quality of college life (QCL) of students in Korea"; *Social Indicators Research*, 87: 269–285.