



## بررسی تأثیر کیفیت رهبری بر رضایت دانشجویان در دانشگاه‌های خصوصی

رویا حسینی

کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد

[ro\\_ho286@stu.um.ac.ir](mailto:ro_ho286@stu.um.ac.ir)

دکتر یعقوب مهارتی

هئیت علمی دانشگاه فردوسی

[maharati@ferdowsi.um.ac.ir](mailto:maharati@ferdowsi.um.ac.ir)

### چکیده

سازمانهای عصر حاضر با چالشهای متعددی مواجه هستند. یکی از چالشها، رضایت مشتریان است. سازمانها با راضی نگه داشتن مشتریان فعلی و جدید، جذب منابع درآمدی خود را تضمین و افزایش می‌دهند. در مطالعات متعددی محققان به بررسی رابطه بین رهبری و رضایت در بخش‌های مختلف صنعت خدمات پرداخته‌اند. هدف این تحقیق، بررسی تأثیر کیفیت رهبری بر رضایت دانشجو در دانشگاه‌های خصوصی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق، دانشجویان در هفت دانشگاه خصوصی شهر هرات می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» تنظیم شده بود. روایی صوری و محتوایی تأیید و نیز پایایی متغیرهای پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید. پس از اطمینان از روایی و پایایی، پرسشنامه بین اعضای جامعه توزیع گردید و در نهایت ۲۸۷ پرسشنامه قابل استفاده برگشت داده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و AMOS انجام شد، یافته‌ها، فرضیه تحقیق را مورد تأیید قرار می‌دهند.

واژگان کلیدی: دانشگاه خصوصی، رضایت دانشجو، رهبری، مشتری



## مقدمه

رقابت شدیدی در بین مؤسسات در سطح جهانی وجود دارد زیرا محیط کسب و کار ناپایدار بوده و شرایط نامشخص اقتصادی و تغییرات سریع فن آوری، مخصوصاً در صنعت خدمات و محصولات حاکم است که باعث به چالش کشیدن رقابت بین صنایع گردیده است. در این بین مؤسسات با اتخاذ استراتژی های مناسب می تواند در جهت کسب رضایت مشتری برای بدست آوردن مزیت های رقابتی گام بردارد (Susanti et al, 2015). با افزایش روز افزون بخش خدمات در اقتصاد جهانی، مؤسسات علمی و دانشگاهی در پهلوی سایر سازمانها برای جذب مشتریان، توجه شایانی برای تمرکز بر نیازها و انتظارات مشتریان خود (دانشجو) نموده اند. در نتیجه، مؤسسات علمی مجبور به تعهد، معیارهای کیفیت خاص و اتخاذ یک استراتژی با جهت گیری بازار برای متمایز نمودن خویش با کیفیت برتر نسبت به رقبای هستند. این مؤسسات با افزایش رضایت دانشجو، می تواند مزیت های رقابتی خویش را در محیط چالش برانگیز افزایش دهند (Fares et al, 2013). مؤسسات آموزش عالی به عنوان یکی از صنایع خدماتی، با چالش های متعددی روبرو هستند، رهبران در این سازمان با استراتژی های مناسب در جهت حفظ و جذب دانشجو می تواند بسیاری از این چالش ها را حل نماید (Padron, 2012).

## رهبری

براتی و سلیمی، رهبری را « فراگرد اثرگذاری و نفوذ در رفتار اعضای سازمان به منظور یاری و هدایت آنها در ایفای وظایف سازمانی » تعریف می کنند. رهبری توانایی تحت تأثیر قرار دادن گروه، به منظور دستیابی به چشم انداز یا مجموعه ای از اهداف است (به نقل از نیازآذری و همکاران، ۱۳۸۹). سرچشمه این اثرگذاری ممکن است رسمی باشند؛ مثل تأثیری که مقام مدیریتی فرد در سازمان دارد. ممکن است فرد صرفاً به دلیل موقعیتی که در سازمان دارد، احساس کند نقش رهبری هم تا حدودی بر عهده او قرار گرفته است؛ اما واقعیت این است که نفوذی که افراد در خارج از ساختار سازمانی کسب می کنند، به اندازه نفوذ رسمی اهمیت دارد (فرح بخش و پوررشیدی، ۱۳۹۱).

برای رهبری تعریف های زیادی ارائه شده است که عمدتاً رهبری را به عنوان یک فرایند به منظور استفاده از نفوذ بدون زور برای هدایت و هماهنگی فعالیت های اعضای یک گروه در جهت تحقق اهداف و به عنوان یک صفت، به مجموعه ای از ویژگی ها است که به کسانی که چنین نفوذی را با موفقیت به کار می برند، نسبت داده می شود (زبردست و همکاران، ۱۳۹۳). از نقطه نظر سازمان، رهبری دارای اهمیت حیاتی است زیرا رهبری نفوذ قدرتمندی بر رفتار فرد و گروه دارد و علاوه بر این، دلیل دیگر اهمیت رهبری آن است که رهبر کوشش های گروه را در جهت هدف هدایت می کند که هدف مورد نظر خود او نیز می باشد و این هدف ممکن است با اهداف سازمان هماهنگ بوده یا هماهنگ نباشد. بنابراین رهبری استفاده از جبر و زور را شامل نمی شود (مودی و همکاران، ۱۳۹۴).

برای رهبری در سازمان نیز نمی توان مانند سایر پدیده های سازمانی سرآغاز مشخصی را تعیین کرد. رهبری را نمی توان فرایند ایجاد انگیزه در افراد برای همکاری با یکدیگر در رسیدن به اهدافی بزرگ تعریف نمود. بر این اساس رهبری یک فرایند است نه یک دارایی. رهبر شخصی است که یک چشم انداز را می بیند و اقدامات لازم را برای رسیدن به آن چشم انداز انجام می دهد و دیگران را به عنوان شریک در تعقیب و انجام تغییر همراه می کند. ویژگی های اساسی یک رهبر را می توان، داشتن چشم انداز، اقدام و همراهی کردن، دانست. با افزایش تیم های عملیاتی و سازمانی و توسعه نقش آن در ساختار سازمان های پیچیده و در حال تغییر ضروری است که نقش رهبری در داخل این تیم جدید خوب فهمیده شود تا از موقعیت تیم مطمئن و از شکست آن اجتناب گردد (Ooi et al, 2011).

همچنان در مطالعه ای دیگر، رهبری را به معنی هدایت و راه بردن و نشان دادن راه به انسانها بیان کرده اند و معتقد هستند تکیه ی رهبری برانسانها است. رهبری به عنوان یک پیش آهنگ، اسوه و راهنما به امور اساسی، مخاطره آمیز و حساس می پردازد. رهبری مصلحت گراست و تصمیم ها و رفتارها رهبری بر پایه ضرورت های زمانی و اقتضات محیطی است. رهبر، عاملی انتخابی است که به طور غیر رسمی از طرف عده ای از انسانها برای تحقق هدف و یا رسالتی انتخاب می شود. جهت و جریان قدرت در



رهبری از پایین به بالاست و تا زمانی که پیروان با میل و اراده خود فردی را قبول داشته باشند، رهبری او پابرجاست (رایجی، ۱۳۹۳).

در دنیای متحول کنونی سازمان‌ها به عنوان زیر مجموعه‌ای از حیات انسانی باید خود را برای رویارویی با این تحولا عظیم آماده نماید. این سازمان‌ها باید به گونه‌ای باشند که سریعا در مقابل تهدیدات محیطی و بهره‌گیری از فرصت‌های موجود از خود واکنش نشان دهند. در این بین توجه به سبک‌های رهبری در به کارگیری مشارکت افراد و رسیدن به اهداف نقش مهمی را ایفا میکند (Komives and Woodard ۲۰۰۳).

تحقیق‌های دو دهه اخیر نشان داده‌اند، مزیت‌های رقابتی مبتنی بر قابلیت‌های درونی سازمان‌ها بهتر از فرصت‌های محیطی می‌توانند موقعیت رقابتی سازمانها را تعیین کنند و مبنای مطمئن‌تری برای ایجاد مزیت رقابتی می‌باشند. یکی از مزیت‌های رقابتی، رهبری در سازمان‌ها می‌باشد. محیط آشفته و متغیر است و رهبری یک عنصر کلیدی در هدایت و مدیریت این محیط است با کمی دقت بر روی شرکت‌های مختلف می‌توان فهمید که رهبران بزرگ تفاوت‌های بزرگی ایجاد می‌کنند. رهبران موثر کسانی هستند که نتایج را در یک چارچوب معینی به دست می‌آورند تا برای سازمان و کار خود موثر واقع شوند (Astin and Astin, ۲۰۰۰).

### نقش رهبری در آموزش عالی

آیا رهبری در تحصیلات عالی نقش دارد؟ پاسخ آن مثبت است. نمونه‌های بارزی از رهبری در دانشگاه دیده شده است. طوری که علائم رهبری در گروه‌های دانشجویی، زندگی دانشجویی و غیره کاملا مشهود است. دانشجویان برای حل مسائل مهم اجتماعی گردهم می‌آیند و اهدافی چون تغییرات و تحولات اجتماعی را دنبال می‌کنند. در این میان تعدادی از دانشجویان نقش مهم و کلیدی برای شناسایی مشکلات، ایجاد برنامه‌ها،..... دارند. نشانه‌ها و مثال‌های رهبری در بین جامعه دانشگاه از قبیل کارمندان امور دانشجویی، مدیران علمی، کارکنان پشتیبانی و استادان دیده می‌شود. در تئوری‌های جدید سازمان‌های یادگیرنده، برای فرایند تغییر نقش رهبری نقش مهمی را می‌تواند ایفا کند. زیرا با توجه به وضعیت متحول کنونی و نقش نیروها و اجتماعات مختلف در دانشگاه‌ها، رهبری نقش مهمی را دارا می‌باشد. هر گروه کارکنان در امور دانشجویی (مانند: امور خوابگاه، فعالیت دانشجویی یا پذیرش) می‌تواند اصول رهبری را به کار ببرد، که این نقش توسط افرادی که تعهد و شایستگی لازم را داشته باشد با بکارگیری قوانین و نقش‌های اداری تغییرات لازم را ایجاد نماید (Van Ameijde et al, ۲۰۰۹).

کالج و دانشکده در جایگاهی قرار دارند که انواع رهبری برای انتقال موسسه به طرف جامعه بزرگتر، همکاری و توازن، تهیه نمایند. ایشان رهبران را در نقش‌های اساتید، دانشمندان و خادمان جامعه که باعث چالش کشیدن نقش‌ها و مسئولیت‌ها شده، و نه تنها حرفه علمی را جذاب می‌نماید، بلکه فرصت‌های زیادی برای دانشکده تهیه نموده که نقش کلیدی در در گرونی نهادی و اجتماعی بازی نماید، فراهم می‌نمایند (Spandlove, ۲۰۰۷). همان‌طور که بیان گردید دانشگاه برای تحول تحت فشارهای روز افزون هستند در میان به کاربرد اصول رهبری وسیله‌ای غلبه به این مشکلات محسوب می‌شود (Robles, ۱۹۹۸). رهبری دانشگاه‌ها چالش‌های منحصر خود را دارد به دلیل پیچیده‌گی سازمانی دانشگاه به دلیل اهداف متعدد و ارزش‌های سنتی آن، ماهیت رهبری در آموزش عالی مبهم و مناشقه آمیز است. دانشگاه به عنوان "هرج و مرج سازمان یافته"، فن آوری نامعلوم و اهداف مشکل ساز، توصیف می‌شود. از این رو رهبری دانشگاهیان بسیار پیچیده است ولی با این همه راز قدرت بالای، سیستم دانشگاه‌های برجسته در تفکر مستقل، خلاقیت و استقلال افرادی شاغل آن نهفته است (Douglas et al, ۲۰۰۸).

در مؤسسات آموزش عالی، توانایی و تجارب رهبران برای مدیریت تناقض و شرایط بحرانی نقش مهمی را ایفا می‌کند. با توجه به نظریه‌ها و تعارف رهبری، هرگاه دانشگاهی قصد ایجاد محیط متفاوت و منحصر بفردی را داشته باشند، رهبری کلید اصلی این تغییرات می‌تواند باشد. به عبارت دیگر استفاده از رهبران برای هدایت قابلیت‌های موسسه برای ایجاد محیط مطلوب (Hossain and Siddique, ۲۰۱۲).

رهبران در دانشگاه‌ها و تحصیلات عالی نقش ارزنده دارند، می‌توان از توانایی آن‌ها در بخش‌ها مختلف دانشگاه استفاده نمود وی این قابلیت‌ها و منافع حاصل از این را قرار ذیل بر م شمارد. (۱) در ساخت برنامه‌های درسی نقش رهبران به خوبی قابل مشاهده است زیرا رهبران با توجه به دیدگاه‌های خاص خود و توانایی پیش بینی آینده نظریات مفیدی را ارائه می‌دهند. (۲) ارائه ساختار برای مجموعه از دستورات و برنامه ریزی‌ها، (۳) محافظت، به معنی ایجاد حس اعتماد، صمیمیت و احترام، که رضایت شغلی را افزایش می‌دهد، (۴) رفتار مناسب و صادقانه



با هیات علمی، که به نوبه خود بر وضعیت دانشگاه موثر است، ۵) قابلیت اعتماد و صداقت شخصی، که منافی زیادی برای هدایت مسولیت ها و بخش ها دارد، ۶) ایجاد فضای مناسب برای کارمندان جهت اشتراک در تصمیم گیری های کلیدی و تشویق برای ارتباطات باز، ۷) ایجاد روابط خوب در جهت هدایت بخش، که باعث می شود اعضای دانشگاه اهداف خویش را در جهت ماموریت دانشگاه هماهنگ کنند، ۸) ایفای نقش به عنوان یک الگو و جلب اعتبار، در واقع به دنبال اعتبار علمی هستند، ۹) ایجاد فضای مثبت و حرفه ای در بخش های مختلف، ۱۰) پیش برد اهداف بخش با توجه به احترام به هیات علمی و مسولین داخلی و خارجی دانشگاه، ۱۱) ارائه بازخورد عملکرد، ۱۲) تهیه منابع و تنظیم حجم کار برای تحقیق و پژوهش، ۱۳) ایجاد ارتقانات برای افزایش اعتبار بخش (Bryman, ۲۰۰۷).

### دانشجو در جایگاه مشتری

دانشجویان مشتریان اصلی آموزش عالی هستند (Petruzzellis et al, ۲۰۰۶)، پیش از این، دانشجویان به عنوان مصرف کنندگان از خدمات در نظر گرفته می شدند. با ظهور مؤسسات خصوصی، که دانشجویان آگاهانه به انتخاب و خرید خدمات می پردازند و حق دارند به عنوان مشتریان "شرکای" در فرایند یادگیری در نظر گرفته شوند (Malik et al, ۲۰۱۰). در واقع آنها اعضای کلیدی برای توسعه خدمات مؤسسات تحصیلات عالی هستند و رضایت شان شاخص اصلی بررسی کیفیت خدمات این مؤسسات است (Sadeh and Garkaz, ۲۰۱۵). دانشجویان با آرمان های متفاوت برای بدست آوردن طیف گسترده ای از مهارت ها، دانش و توانایی به مؤسسات تحصیلات عالی می پیوندند (Zeithaml, ۱۹۸۸). دانشجویان در این مکان به عنوان مشتری نقش فعالی دارند از طریق درخواست، پیشنهادات، انتقادات و ترک تحصیل تأثیر بسزای بر سیستم و نظام آموزش عالی می گذارد (Khodayari and Khodayari, ۲۰۱۱).

### رضایت دانشجو

رضایت نقش عمده ای در تعیین اصالت و صحت یک سیستم الخصوص نظام آموزشی که بالاترین سطح رضایت به بالاترین سطح توسعه مهارت، دانش و ذهنیت را در دانشجو منجر می شود، ایفا می کند (Yeo, ۲۰۰۸). در واقع رضایت دانشجو یکی از اهداف اصلی مؤسسات تحصیلات عالی است زیرا آنها مشتری اصلی خدمات تحصیلات عالی اند و رضایت شان برای مؤسساتی که به دنبال جذب و افزایش دانشجو هستند مهم است (Huang, ۲۰۱۰). برای اینکه دانشجو بیشتر راضی باشد و با انگیزه تر برای تکمیل مطالعات خود بکوشد، موسسه باید محیطی که به تسهیل یادگیری کمک می نماید (به عنوان مثال موسسه شامل زیرساخت های مناسب همراه با ابزار آموزشی با پارامترهای اساسی از توسعه حرفه ای دانشگاهی) را فراهم کند. رضایت دانشجویان یک مفهوم در حال ظهور است. محققان در توصیف ماهیت دقیق "تولید کننده/ارتباط مشتری" تاکنون به دلیل وضعیت اشتراک دانشجو در فرایند یادگیری آموزش آینده ناموفق بوده اند (Yeo, ۲۰۰۸).

Elliott and Shin (۲۰۰۲)، رضایت دانشجو را به عنوان "محبوبیت ارزیابی ذهنی دانشجو از نتایج و تجربیات مختلف در ارتباط با تحصیلات عالی که به طور مستمر توسط تجربه های مکرر در زندگی دانشگاهی "شکل گرفته است." تعریف می کنند. Hoang (۲۰۱۶)، رضایت دانشجو را "نگرش کوتاه مدت دانشجو، از ارزیابی خدمات دریافت شده تحصیلات عالی" تعریف می نماید. مطالعات گسترده متعددی برای تجزیه و تحلیل ویژگی های رضایت دانشجویان را تحت تأثیر قرار انجام شده است. به عنوان چشم انداز رضایت دانشجویان مفهومی پیچیده و بحث برانگیز است، دیدگاه های نویسندگان مختلف در مورد موضوع بسیار متنوع و یا حتی متناقض است (Betz, ۱۹۶۹).

### پیشینه تحقیق

در زمینه رضایت دانشجو در ابعاد مختلف کیفیت خدمات، تحقیقات بسیاری انجام شده است. در ادامه به بررسی اجمالی چند تحقیق بر اساس زمان انجام آنها پرداخته می شود.

(Gill et al, ۲۰۱۰) در مقاله ای به نام "تأثیر رهبری بر رضایت دانشجو و اضطراب دانشجو" با هدف بررسی روابط بین سبک رهبری بر رضایت دانشجویان انجام داده اند.

(Arif et al, ۲۰۱۳) در مقاله ای به نام "رضایت دانشجو و تأثیر رهبری در دانشگاه های خصوصی"، با هدف بررسی و بحث در مورد دیدگاه های دانشجویان در حال تحصیل در دانشگاه های خصوصی در مورد کیفیت خدمات و شکاف موجود بین انتظارات و تجربه واقعی شان از خدمات ارائه شده، انجام شده است.



(Kranzow, ۲۰۱۳) در مقاله‌ای به نام " رهبران دانشکده در تحصیلات غیر حضوری: ساختار دوره بر رضایت دانشجو" با هدف بررسی نقش رهبران در تهیه برنامه درسی و اثرگذاری ایشان بر رضایت دانشجو انجام داده اند.

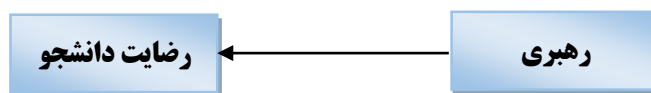
(Betz, ۱۹۶۹)، در مقاله‌ای به نام " اندازه‌گیری و تجزیه تحلیل رضایت دانشجو" با هدف بررسی و مطالعه رضایت دانشجو در دانشگاه‌ها به مطالعه و پیمایش این متغیر پرداخته است.

(Hasan et al, ۲۰۰۸) مقاله‌ای بنام "کیفیت خدمات و رضایت دانشجو: مطالعه موردی مؤسسات تحصیلات عالی خصوصی"، با هدف بررسی رضایت دانشجو از کیفیت خدمات و مطالعه عواملی که بیشترین تأثیرگذاری را بر رضایت دانشجو، انجام داده‌اند.

## توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

### مدل مفهومی پژوهش

ارتباط دوطرفه دوی متغیرها در پیشینه نظری مورد بررسی قرار گرفت. در زمینه ارتباط بین متغیرهای تحقیق، پژوهش‌های فراوانی صورت گرفته است که به چند مورد اشاره می‌شود. در شکل ۱ مدل مفهومی و در ادامه فرضیه‌های تحقیق آورده شده است.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش برگرفته شده از مقاله عارف، الیاس و حمید، ۲۰۱۳

### فرضیه‌های تحقیق

رهبری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت دانشجو دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی-همبستگی است، از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. متغیرهای پژوهش شامل رهبری به مثابه متغیر مستقل و رضایت دانشجو، متغیر وابسته می‌باشند.

### روایی و پایایی

برای سنجش متغیرهای تحقیق از سنجش‌های پیشنهادی در مطالعات عارف و همکاران استفاده شده و پرسش‌نامه‌ای با ۱۳ گویه طراحی شد. برای سنجش رهبری ۶ سؤال و رضایت دانشجو ۷ سؤال استفاده شده است. مقیاس مورد استفاده در پرسش‌نامه جهت اندازه‌گیری متغیرها نیز، مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم است. جهت بررسی روایی، پرسش‌نامه ابتدا توسط متخصصان و اساتید دانشگاه مورد بررسی قرار گرفت و طبق نظر آنان تعدیلات لازم اعمال شد؛ از این‌رو، روایی محتوا مورد تأیید قرار گرفت. همچنین روایی سازه‌های پرسش‌نامه نیز با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مورد ارزیابی قرار گرفت و معناداری بار شدن هریک از این ابعاد و گویه‌های مربوطه به سازه‌های مورد نظر، مورد تأیید قرار گرفت. جهت بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه رهبری مقدار ۰/۸۶۵ و برای پرسش‌نامه رضایت دانشجو ۰/۸۷۸ می‌باشد که گویای پایایی بالا و مطلوب پرسش‌نامه‌ها است.

### جامعه و نمونه آماری

دانشجویان دانشگاه‌های خصوصی شهر هرات جامعه آماری پژوهش حاضر می‌باشند که در تاریخ انجام پژوهش، براساس آمار و اطلاعات موجود شمار حدوداً ۹۰۰۰ نفر برآورد شده است. نمونه آماری این پژوهش براساس جدول مورگان برابر ۳۸۴ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری از طرح غیراحتمالی و روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای استفاده شده است.



### روش و ابزار تحلیل

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی برازش الگوی معادله ی ساختاری با داده های جمع آوری شده از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از بسته نرم افزاری "SPSS" و "AMOS" استفاده شد.

### تحلیل داده ها

#### سیمای آزمودنی ها و همبستگی متغیرها

مشخصات پاسخ دهندگان در این مطالعه با استفاده از چهار متغیر جمعیت شناختی سن، جنسیت، رشته تحصیلی و سال تحصیلی و صرفاً جهت گزارش سیمای آزمودنی ها، مورد بررسی قرار گرفت. که نتایج آن در جدول - ۱ ارائه شده است.

جدول - ۱: اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

سن	رشته تحصیلی	سال تحصیلی	
		اول	دوم
۳۷/۸	زن	۳۳/۳	۲۱/۵
۵۸/۳	مرد	۲۴/۳	۱۶/۷
۳۵/۴	علوم انسانی	۳۳/۳	۲۱/۵
۱۲/۲	فنی و مهندسی	۲۴/۳	۱۶/۷
۴/۹	علوم پایه	۳۳/۳	۲۱/۵
۳۲/۶	علوم اجتماعی	۱۸ تا ۲۲ سال	۲۳ تا ۲۶ سال
۰/۷	کشاورزی و منابع طبیعی	بین ۲۳ تا ۲۶ سال	بین ۲۷ تا ۳۰ سال
۱۴/۲	هنر	بین ۲۷ تا ۳۰ سال	بیشتر از ۳۱ سال
-	-	بیشتر از ۳۱ سال	بیشتر از ۳۱ سال

از آنجاکه یکی از پیش شرط های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادله ی ساختاری وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، همبستگی بین متغیرهای پژوهش، نیز مورد بررسی قرار گرفت. ضریب همبستگی پیرسون بین کلیه متغیرهای پژوهش، در جدول شماره ۲ - ارائه شده است. ضمن اینکه، میانگین و انحراف معیار متغیرها نیز در این جدول قابل مشاهده است.

جدول - ۲: میانگین، انحراف معیار و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
رهبری	۳/۵۵	۰/۹	۱	-	-
رضایت دانشجو	۳/۹۵	۰/۸۴	۰/۷۲۲**	۱	-

توضیح: \*\* همبستگی در سطح معناداری  $p < ۰/۰۱$  می باشد



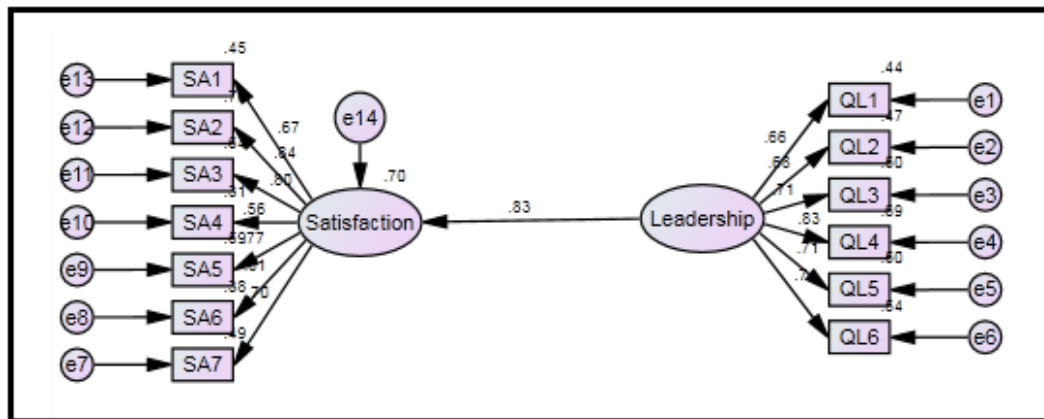
## آزمون مدل و فرضیه‌ها

پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی [بار عاملی] سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و نرم‌افزار AMOS به انجام رسید. در نرم‌افزار آموس هنگام بررسی تحلیل عاملی تأییدی در ابتدا بایستی از نرمال بودن داده‌های جمع‌آوری شده اطمینان حاصل کرد. این مهم به وسیله دو شاخص کشیدگی و چولگی سنجیده می‌شود. در مورد مقدار مطلوب این شاخص‌ها محققان مقادیر مختلفی را ارائه کرده‌اند، به‌عنوان مثال چیو، پولانسکی و ماسون مقادیر این دو شاخص را جهت نرمال بودن داده‌ها بین (۲ و -۲) می‌دانند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود مقدار این دو شاخص برای تمامی گویه‌ها بین (۲ و -۲) است. بعد از اطمینان از نرمال بودن داده‌ها به بارهای عاملی مراجعه شد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود در مدل تحلیل عاملی برازش یافته مرحله اول وزن رگرسیونی (بار عاملی) تمامی متغیرها در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارای تفاوت معنادار با صفر بود بنابراین هیچ کدام از گویه‌های پرسش‌نامه حذف نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۱۳ گویه از پرسش‌نامه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار در جدول شماره-۳، ارائه شده است.

جدول-۳: نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسش‌نامه

متغیر	گویه	کشیدگی	چولگی	وزن رگرسیونی	معناداری
رهبری	Q۱	-۰/۷۷۴	-۰/۳۲۵	۰/۶۶۲	۰/۰۰۰
	Q۲	-۰/۸۰۵	-۰/۳۵۸	۰/۶۸۴	۰/۰۰۰
	Q۳	-۰/۷۱۹	-۰/۴۰۴	۰/۷۰۶	۰/۰۰۰
	Q۴	-۰/۱۹۹	-۰/۶۸۰	۰/۸۳۰	۰/۰۰۰
	Q۵	-۰/۳۴۴	-۰/۸۸۳	۰/۷۰۹	۰/۰۰۰
	Q۶	۰/۰۲۸	-۰/۷۱۷	۰/۷۳۶	۰/۰۰۰
رضایت دانشجویان	Q۷	۱/۲۴۵	-۱/۲۸۹	۰/۷۰۲	۰/۰۰۰
	Q۸	-۰/۳۱۲	-۰/۷۲۰	۰/۶۱۳	۰/۰۰۰
	Q۹	-۰/۴۲۱	-۰/۷۳۶	۰/۷۶۶	۰/۰۰۰
	Q۱۰	۱/۷۶۶	-۰/۱۴۹۶	۰/۵۵۸	۰/۰۰۰
	Q۱۱	-۰/۴۳۲	-۰/۷۰۲	۰/۸۰۰	۰/۰۰۰
	Q۱۲	۰/۱۰۸	-۰/۹۱۰	۰/۸۳۹	۰/۰۰۰
	Q۱۳	۰/۱۱۰	-۰/۹۵۱	۰/۶۶۹	۰/۰۰۰

بعد از اطمینان از روایی و پایایی ابزار مدل تحقیق مورد بررسی قرار گرفت که نمودار شماره-۲ نشان‌دهنده مدل SEM برازش یافته است و شدت روابط بین متغیرها را روشن می‌سازد.



نمودار- ۲: مدل برازش شده تحقیق

قبل از آزمون فرضیه‌ها، ابتدا باید مدل نظری تدوین شده برای هر فرضیه مورد پردازش قرار گیرد تا مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده تا چه اندازه مدل نظری را مورد حمایت قرار می‌دهد که برای پاسخ به این سؤال از شاخص‌های کمی برازش مدل (CFI, GFI, RMR...) استفاده می‌شود. جدول- ۴ شاخص‌های برازش مدل به همراه مقادیر مطلوب را نشان می‌دهد.

جدول- ۴: شاخص‌های برازش مدل نظری تحقیق

مقدار به دست آمده در مدل	مقدار مطلوب	نام شاخص
۶۴	-	درجه آزادی (df)
۲۳۲/۶۱۹	$۲ df \leq \chi^2 \leq ۳ df$	کای اسکوئر ( $\chi^2$ )
۰/۰۷۴	بیشتر از ۰/۰۵	سطح معناداری برای ( $\chi^2$ )
۲/۹۵	از ۳ کمتر	کای اسکوئر بهینه شده ( $\chi^2, df$ )
۰/۸۶۹	۰/۸ به بالا	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۶۸	زیر ۰/۰۹	ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)
۰/۹۰۷	۰/۹ به بالا	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۰/۰۹۹	زیر ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)

با توجه به جدول بالا، می‌توان دریافت که مدل نظری تحقیق، مدلی قابل قبول است. پس از بررسی و تأیید الگو برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی (p-value) و عدد معناداری استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول (p-value) برای رابطه مورد نظر کمتر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم (t-value) از  $\pm ۱/۹۶$  بیشتر باشد.





در بررسی اثر رهبری بر رضایت دانشجوی، همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌گردد؛ ضریب رگرسیونی به میزان (۰/۸۳۵) برآورد شده است. باتوجه به مقدار شاخص جزئی که برابر با ۰/۰۰۰ است و از سطح معناداری ۰/۰۵ کم‌تر می‌باشد و همچنین عدد معناداری که برابر با ۹/۱۷۳ شده و از عدد ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است، یعنی رهبری موجب بهبود رضایت دانشجوی در دانشگاه‌های خصوصی شهر هرات خواهد شد.

جدول- ۵: ضریب رگرسیونی و معناداری اثر رهبری بر رضایت دانشجوی

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	نتیجه
۱	رهبری ← رضایت دانشجوی	۰/۸۳۵	۰/۰۰۰	۹/۱۷۳	معنادار

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نقش سازنده و بارز رهبری در سازمان‌ها بر کسی پوشیده نیست، رهبران در سازمان‌ها با توجه به دیدگاه و تصامیم خواص خویش مزایای رقابتی را برای سازمان خویش به ارمغان می‌آورند. نقش رهبران در دانشگاه‌ها به عنوان سازمان ارائه دهنده خدمات بسیار برجسته است زیرا در این سازمان‌ها شرایط خواص و پیچیده‌ای حاکم می‌باشد. مطالعات متعددی نقش رهبران در دانشگاه‌ها برای کسب رضایت دانشجویان مورد تأیید قرار داده‌اند، یافته‌های تحقیق حاضر رابطه مثبت و معنادار بین رضایت دانشجوی و رهبری در دانشگاه‌های خصوصی را نشان می‌دهد. یافته‌های تحقیق با نتایج تحقیقاتی؛ اسپندلاو (۲۰۰۷) و هانایشا و همکاران، (۲۰۱۱) همسو است.

دانشگاه‌های خصوصی می‌تواند با استفاده از این ابزار در جهت کسب رضایت بیشتر دانشجویان کوشش نمایند. همچنان برای درک عمیق‌تر نقش رهبران در دانشگاه‌ها و انتخاب بهترین سبک، پیشنهاد میشود سبک‌های متفاوت رهبری در این سازمان‌ها مورد مطالعه قرار گیرد.



## منابع

۱. رایجی، ق. (۱۳۹۳). رهبری سازمان. مقاله ارائه شده به اولین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در هزاره سوم دانشگاه آزاد اسلامی.
۲. زبردست، م.؛ بارخدا، س.ج. و عمرانی، ح. (۱۳۹۳). تحلیل بر نظریه‌های رهبری اقتصادی و استراتژیک در مدیریت و رهبری سازمان. مقاله ارائه شده به اولین همایش ملی چالش‌های مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و صنایع.
۳. فرح بخش، ش. و پوررشیدی، ر. (۱۳۹۱). رابطه بین سبک‌های رهبری و سبک‌های تفکر مدیران. مقاله ارائه شده به اولین کنفرانس ملی مهندسی و صنایع سیستم‌ها.
۴. مودی، ع.ا.؛ وزیری دوزین، ر. و سجادی، س.م. (۱۳۹۴). رهبری و مدیریت آموزشی. مقاله ارائه شده به همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری.
۵. نیازآذری، ک؛ حسن زاده، ر. و اکبری، ح. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و رهبری مراوده‌ای بر وجدان دبیران. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی، ۲.
۶. Arif, S., Ilyas, M., & Hameed, A. (۲۰۱۳). Student satisfaction and impact of leadership in private universities. *The TQM Journal*, ۲۹(۴), ۳۹۹-۴۱۶.
۷. Astin, A. W., & Astin, H. S. (۲۰۰۰). Leadership Reconsidered: Engaging Higher Education in Social Change.
۸. Betz, E. L. (۱۹۶۹). The measurement and analysis of college student satisfaction.
۹. Bryman, A. (۲۰۰۷). Effective leadership in higher education: A literature review. *Studies in higher education*, ۳۲(۶), ۶۹۳-۷۱۰.
۱۰. Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (۲۰۰۸). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, ۱۶(۱), ۱۹-۳۵.
۱۱. Elliott, K. M., & Shin, D. (۲۰۰۲). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, ۲۴(۲), ۱۹۷-۲۰۹.
۱۲. Fares, D., Achour, M., & Kachkar, O. (۲۰۱۲). The impact of service quality, student satisfaction, and university reputation on student loyalty: A case study of international students in IIUM, Malaysia. *Information Management and Business Review*, ۹(۱۲), ۵۸۴-۵۹۰.
۱۳. Gill, A., Tibrewala, R., Pocster, A., Biger, N., Mand, H. S., Sharma, S. P., & Dhande, K. S. (۲۰۱۰). Effects of transformational leadership on student educational satisfaction and student stress. *The Open Education Journal*, ۳, ۱-۹.
۱۴. Hanaysha, J. R., Abdullah, H. H., & Warokka, A. (۲۰۱۱). Service quality and students' satisfaction at higher learning institutions: The competing dimensions of Malaysian universities' competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, ۲۰۱۱, ۱-۱۰.
۱۵. Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (۲۰۰۸). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*.
۱۶. Hoang, K. V. (۲۰۱۶). Investigating student satisfaction in public education: the case of Ho Chi Minh city.
۱۷. Hossain, M. E., & Siddique, T. (۲۰۱۲). Career Preference of Business Graduate in Bangladesh: A Case Study of Some Selected Private Universities.
۱۸. Huang, Q. (۲۰۱۰). The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: A case study on the undergraduate sector of Xiamen University of China. *AU Journal of Management*, ۸(۱).
۱۹. Khodayari, F., & Khodayari, B. (۲۰۱۱). Service quality in higher education. *interdisciplinary Journal of Research in Business*, ۱(۹), ۳۸-۴۶.
۲۰. Komives, S. R., & Woodard Jr, D. B. (۲۰۰۳). *Student services: A handbook for the profession*. John Wiley & Sons. Available from: <https://books.google.com/books>.
۲۱. Kranzow, J. (۲۰۱۳). Faculty leadership in online education: Structuring courses to impact student satisfaction and persistence. *Journal of Online Learning and Teaching*, ۹(۱), ۱۳۱.
۲۲. Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (۲۰۱۰). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, ۲(۲), ۱.
۲۳. Ooi, K. B., Lin, B., Tan, B. I., & Yee-Loong Chong, A. (۲۰۱۱). Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality?. *Journal of Services Marketing*, ۲۹(۶), ۴۱۰-۴۱۹.
۲۴. Padron, J. (۲۰۱۲). *Higher Education Leadership: Servant Leadership and the Effects on Student Satisfaction*. ProQuest LLC. ۷۸۹ East Eisenhower Parkway, PO Box ۱۳۴۶, Ann Arbor, MI ۴۸۱۰۶.
۲۵. Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (۲۰۰۶). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality: An International Journal*, ۱۶(۴), ۳۴۹-۳۶۴.
۲۶. Robles, H. J. (۱۹۹۸). Leadership in Higher Education.
۲۷. Sadeh, E., & Garkaz, M. (۲۰۱۵). Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students' satisfaction in higher education institutes: the perception of managers. *Total Quality Management & Business Excellence*, ۲۶(۱۱-۱۲), ۱۳۳۵-۱۳۵۶.



۲۸. Spendlove, M. (۲۰۰۷). Competencies for effective leadership in higher education. *International Journal of Educational Management*, ۲۱(۵), ۴۰۷-۴۱۷.
۲۹. Spendlove, M. (۲۰۰۷). Competencies for effective leadership in higher education. *International Journal of Educational Management*, ۲۱(۵), ۴۰۷-۴۱۷.
۳۰. Susanti, E., Sule, E. T., & Sutisna, H. (۲۰۱۵). The Impact of Internal and External Service Quality (A Case Study among Lecturers and Students). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, ۷(۵ S۵), ۷۷.
۳۱. Van Ameijde, J. D., Nelson, P. C., Billsberry, J., & Van Meurs, N. (۲۰۰۹). Improving leadership in higher education institutions: A distributed perspective. *Higher Education*, ۵۸(۶), ۷۶۳-۷۷۹.
۳۲. Yeo, R. K. (۲۰۰۸). Servicing service quality in higher education: quest for excellence. *On the Horizon*, ۱۶(۳), ۱۵۲-۱۶۱.
۳۳. Zeithaml, V. A. (۱۹۸۸). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of marketing*, ۲-۲۲.