مدیریت شهری
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019
۳۲۷-۳۴۲
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۲/۱۰ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۸/۳/۲۸

بررسی تأثیر رضایتمندی از خدمات و امکانات دانشگاه بر ابعاد حس دلبستگی دانشجویان به مکان

لیلا کریمی فرد* – دکترای آمایش فضا و شهرسازی، عضو هیئت علمی دانشکده هنر و معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

فاطمه طباطبایی ملاذی–کارشناسی ارشد مهندسی معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین رضایتمندی از بعد عملکردی مکان شامل خدمات و امکانات بر حس هویت مکان در محیطهای دانشگاهی است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب، از سه گروه علوم پایه، فنی مهندسی و هنر و معماری است که در سال تحصیلی ۹۴-۹۳ مشغول به تحصیل بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۹ نفر از دانشجویان تعیین و نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای نسبی انجام شده است. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته گردآوری و با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شد. بر اساس نتایج، رابطه مثبت و معناداری بین خدمات و امکانات آموزشی با ابعاد حس دلبستگی مکانی وجود داشته و رضایت از اساتید و قوانین وضع شده توسط دانشگاه و نحوه اجرای آن‌ها، بیشتر از سایر عوامل در تبیین حس دلبستگی به دانشگاه تأثیر دارند.

کلید واژگان: حس دلبستگی به مکان، رضایتمندی از خدمات، رضایتمندی از امکانات.

Effect of University Service and Quality Satisfaction on Dimensions of Students Sense of Place attachment

Abstract

The aim of this study was investigating the effect of satisfaction of students from university service and facility on students sense of place identity in academic environments. The research method was descriptive- correlational. The poplation of study included all of the students of Islamic azad university south Tehran branch in 2013-2014 academic year.

Using stratified random sampling method, a sample consisting of 379 student (calculated via Cochran sample size formula) from faculties of art and architecture,technical and enginieering, and sciences were selected proportionally. For collecting required data, a researcher- made questionnaire was used and analyzed with spss 19. The results show a positive relationship between university service and facilitiy satifaction, and dimensions of students sense of place attachment. also satisfaction from academic staff, university rules and their implementation are the two most effective predictors of students sense of attachment toward univetrsity.

Key words: Sense of Place Identity, Service satisfaction, facility satisfaction.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۲۳۲۴۹۶۱۱ ، رایانامه: lkf@karimifard.org

این تحقیق در قالب طرح پژوهشی «بررسی راهکارهای ارتقاء سطح دلبستگی دانشجویان به محیطهای دانشگاهی، با تأکید بر عوامل کالبدی محیط مصنوع (مورد شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)» و با حمایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب انجام پذیرفته است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

مقدمه

نهاد آموزش عالی از عناصر کلیدی در آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی است که با سرمایهگذاری در منابع انسانی و ارتقا دانش و مهارتهای مورد نیاز در آن‌ها، به توسعه و پیشرفت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع کمک میکند (Izadi, Salehi & Gharebaghi, ۲۰۰۸, p. ۲۸). این در حالی است که ورود به دانشگاه به‌عنوان یکی از اتفاقات مهم بزرگسالی، دگرگونی‌ها و گاه معضلات زیادی را چون بحران هویت در زندگی فرد ایجاد می‌کند (Dadkhah et al., ۲۰۱۱, p. ۲۹)، که خود پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، اعتیاد، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (Changizy, Ashtyani, Shamsi, Mohammadbeygi, ۲۰۱۰, p. ۲۵). ایجاد حس دلبستگی به دانشگاه در میان دانشجویان، به‌عنوان یکی از راهکارهای مهم در رفع معضلات مطرح‌شده است که علاوه بر کنترل الگوهای رفتاری منفی دانشجویان، منجر به پویایی آن‌ها و اعتلای اهداف سازمانی مدیران و مسئولان دانشگاه‌ها شده و رفتار و عقاید دانشجو مانند علاقه او به مشارکت در فعالیت‌های دانشجویی و حرفه‌ای را افزایش می‌دهد (Eagly & Chaiken, ۱۹۹۳, p. ۱۵۵). به اعتقاد برخی محققین یکی از عوامل مؤثر بر حس دلبستگی مکانی، رضایت از مکان، شامل رضایت از ابعاد مختلف عملکردی، اجتماعی و کالبدی آن است (Bonnes & Secchiaroli, ۱۹۹۵؛ Mesch & Manor, ۱۹۸۸؛ Cohen & Shinar, ۱۹۸۵؛ Keller, ۱۹۹۲). با توجه به اینکه وابستگی به مکان خود مفهومی چند بعدی بوده که تقویت هر بعد اثرات خاص خود را بر نوع احساس دانشجو نسبت به دانشگاه دارد، در تحقیق حاضر تلاش شده با مطالعه رضایتمندی دانشجویان از بعد عملکردی دانشگاه شامل خدمات و امکانات آموزشی، مشخص گردد این رضایتمندی چگونه بر ابعاد حس دلبستگی به مکان تاثیر گذاشته و تاثیرگذارترین عوامل در ارتقا هر بعد شناسایی گردد.

مفهوم دلبستگی به مکان و ابعاد آن: مفهومی پیچیده و بین‌رشته‌ای است که جنبه‌های مختلفی از پیوند مردم با مکان را در هم می‌آمیزد. این مفهوم، در طول چند دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان در رشته‌های مختلف علمی (جامعه‌شناسی، روانشناسی محیط، مردم‌شناسی، جغرافیای انسانی و معماری) قرار گرفته است (Hummon, ۱۹۹۲, Trentelman؛ ۲۰۰۹؛Windsong, ۲۰۱۰ Scannell & Gifford, ۲۰۱۰). ویلیام و همکاران (۱۹۹۲) و بریکر و کرستتر (۲۰۱۰)، دلبستگی به مکان را با دو بعد وابستگی به مکان و هویت مکان تعریف کرده اند (Daneshpour etal. ۲۰۱۱).

وابستگی به مکان: بعد عملکردی دلبستگی است که انعکاس‌دهنده نوع ارتباط فرد با مکان است (Semken & ;۱۹۸۱ ,Stokols & Shumaker Freeman, ۲۰۰۸) و در سه بعد توانائی مکان در پاسخگویی به نیازهای فرد، تأثیرات حسی در رابطه با مکان و میزان تجارب قبلی فرد از مکان مبتنی بر تعداد دفعات حضور در مکان و میزان توقف فرد در مکان، تعریف می شود. ازاین‌رو، این بعد به‌طور چشمگیری به ویژگی های فیزیکی مکان بستگی دارد (Williams & Vaske, ۲۰۰۳). وابستگی به مکان با جملاتی چون مکان دیگری را برای آن جایگزین نمی کنم، یا از دیدن این مکان بیش از سایر مکان‌ها احساس رضایت دارم، قابل توصیف است ((Daneshpour etal. ۲۰۱۱, ۴۰.

هویت مکان: به مفهوم ابعادی از خود که هویت شخصی فرد را در رابطه با محیط فیزیکی تعریف می‌کند گفته می شود(Proshansky, ۱۹۷۸, ۱۵۵) . از دیدگاه پروشانسکی (۱۹۸۳)، هویت مکانی شامل احساسات، شناخت و رفتارهاست که در طول زمان تغییر می‌کند. به‌طوری‌که انسان با محیط ارتباط برقرار کرده و ساختار شناختی ایجاد شده در طی این تعامل، خاطرات، عقاید، احساسات، ارزش ها، ترجیحات، معانی و تصورات از رفتارها و

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

تجربیات مکان فیزیکی را نشان می‌دهند. این تجربیات می‌توانند مثبت یا منفی باشند. این بعد از دلبستگی، مربوط به تجربه احساسی است که فرد در طول حضور و بعد از گذر زمان، در مکان پیدا می‌کند. هویت مکان نوعی دلبستگی عاطفی با مکان، بر پایه اهمیت مکان است که در ضمن رابطه‌ی مداوم با مکان شکل می‌گیرد و به زندگی معنا و هدف می‌بخشد. این امر با ساختار کالبدی مکان گره‌خورده و آن را از سایر مکان‌ها متمایز می‌سازد (Williams & Vaske, ۲۰۰۳, ۸۳۱). این بعد با جملاتی چون احساس می کنم در این مکان می توانم واقعاً خودم باشم، این مکان انعکاسی از شخصیت من است، یا این مکان معانی زیادی برای من دارد، قابل توصیف است. (Kyle et al, ۲۰۰۴) هویت مکان در پس ظاهر و در بطن مکان است و حتی ممکن است ارتباطی به شکل ظاهری مکان نداشته باشد. در واقع زیبایی مکان دلیلی بر با هویت بودن آن نبوده و مهم هنجارها و رفتارهایی است که در مکان به وقوع می‌پیوندد (Behzadfar, ۲۰۰۷, p. ۵). در واقع می‌توان بحث هویت مکانی نسبت به دانشگاه را بحث تمییز مکان دانشگاه از غیر دانشگاه مطرح نمود. ظاهر فیزیکی، فعالیت و معانی، مواد خام هویت مکان هستند. هویت مکان بخشیدنی نیست بلکه طی زمان و فرایندی به‌وسیله مردم شکل می‌گیرد؛ اما می‌توان از طریق عوامل فیزیکی، فعالیت و معنا، اقدامات و ظرفیت‌های لازم برای رسیدن به هویت مکان را ایجاد نمود (Bonyadi & Kaashi, ۲۰۱۴, p. ۴۳). رلف (Relph, ۱۹۷۶) اعتقاد دارد هویت مکان به‌عنوان یکی از راه‌های ارتباط بین انسان و مکان، بیشتر متوجه نیازهای ذهنی و عاطفی است تا نیازهایی که مستقیماً با جسم در ارتباط هستند. او معتقد است اگر عوامل و اجزاء حاضر در محیط و کیفیت آن‌ها مطابق هنجارهای جامعه باشد، خودبه‌خود یک نظام هویت در محیط به وجود خواهد آمد که قابل‌تداوم و استمرار خواهد بود (Amirhajlu & Zanganeh, ۲۰۱۲, p. ۲۹).

بنابراین به هر میزان که مکان بتواند پاسخگوی نیازها و انتظارات انسان باشد، حس مثبت و به‌طور خاص حس هویت او نسبت به مکان افزایش می‌یابد اگرچه بر اساس اغلب دیدگاه‌های موجود، رابطه بین رضایتمندی و هویت مکان معنادار ارزیابی‌شده است (Feldman, ۱۹۹۰: Stokols & Shumaker, ۱۹۸۱; Stedman, ۲۰۱۵).

پیوند اجتماعی: پیوند اجتماعی بعدها به دو بعد وابستگی به مکان و هویت مکان افزوده شد. بر این اساس به‌جز ویژگی‌های فیزیکی مکان، روابط اجتماعی نیز در ارتقای دلبستگی به مکان نقش دارند (Kyle et al, ۲۰۰۵; Hidalgo & Hernandez, ۲۰۰۱). پیوند اجتماعی به‌وسیله تجربیات مشترک در یک مکان ایجاد می‌گردد و باعث احساس غرور و اعتماد به نفس فرد از تعاملات صورت گرفته در دانشگاه می شود (Mesch & Manor, ۱۹۹۸).

رضایتمندی از خدمات و امکانات دانشگاه و مدل‌های ارزیابی: ارزیابی رضایتمندی از دانشگاه به‌خصوص کیفیت خدمات و امکانات آموزشی آن، به دلیل مسائل رقابتی و مشتری مداری در نظام‌های آموزشی مورد توجه فراوان بوده و پژوهش‌های متعددی به ارزیابی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه، پرداخته‌اند، که در عمده آن‌ها از مدل‌های ارزیابی کیفیت سروکوال و EFQM استفاده‌شده است.

در رابطه با بعد عملکردی مکان، در این مدل دو معیار کیفیت کادر علمی و کیفیت کادر اداری مطرح‌شده است. سطح علمی و کیفیت تدریس اساتید، رضایت از تکالیف خواسته‌شده و پاسخگویی سریع و مناسب به دانشجویان به‌منظور ارزیابی عملکرد کیفیت کادر علمی و نحوه پاسخ‌دهی کادر اداری و میزان دانش و اطلاعات آن‌ها در ارائه خدمات به دانشجویان به‌منظور ارزیابی عملکرد کادر اداری در نظر گرفته‌شده‌اند. هم‌چنین تجهیزات و تسهیلات و امکانات آموزشی از دیگر ابعاد بررسی بعد عملکردی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

مکان می‌باشند. تجهیزات کلاس درس، کتابخانه و منابع آن سایت کامپیوتر، اینترنت، بوفه، نمازخانه، غذاخوری، آزمایشگاه، آمفی‌تئاتر و کارگاه از جمله تسهیلات و تجهیزاتی است که مربوط به بررسی امکانات مجموعه به‌عنوان بخشی از عملکرد مجموعه می‌باشد.

معیار مشتری محوری EFQM مدل دیگری است که در پژوهشها به‌منظور ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان از آموزش عالی به‌کار رفته است. در این مدل تصورات کلی از مراکز آموزشی، محصولات و خدمات، ارائه و پیگیری پس از خدمات و وفاداری به دانشگاه مورد ارزیابی قرار میگیرد. در ارتباط با بعد عملکردی مکان، در این مدل سه معیار کیفیت امکانات دانشگاه، کادر علمی و کادر اداری مطرح‌شده است. در دسترس بودن اساتید، پاسخگویی با تمایل به دانشجویان، انطباق عملکرد با نیازهای دانشجو، سطح دانش، نحوه تدریس، شایستگی و صلاحیت اساتید، مربوط به ارزیابی عملکرد کیفیت کادر علمی و نحوه برخورد، میزان رغبت و سرعت پاسخ‌دهی کادر اداری و میزان دانش و اطلاعات آن‌ها در ارائه خدمات به دانشجویان به‌منظور ارزیابی عملکرد کادر اداری در نظر گرفته شده‌اند. هم‌چنین تطابق امکانات و تجهیزات با نیازمندی‌ها و هزینه دریافت شده از دانشجویان به‌منظور بررسی رضایت از امکانات مجموعه مطرح‌شده است.

این در حالی است که پژوهش کوان وان. جی (Kwan & NG, ۱۹۹۹) در زمینه اندازه‌گیری رضایت دانشجویان هنگ‌کنگ و چین نشان می‌دهد مدل‌های موجود برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات اغلب برای دانشگاه‌های آمریکا و اروپا طراحی‌شده و بدون بازنگری قابل استفاده در دانشگاه‌های آسیایی نیست. بر این اساس، الگوی مشترکی به‌منظور ارزیابی رضایت از کیفیت که در تمام کشورها کاربرد داشته باشد وجود ندارد.

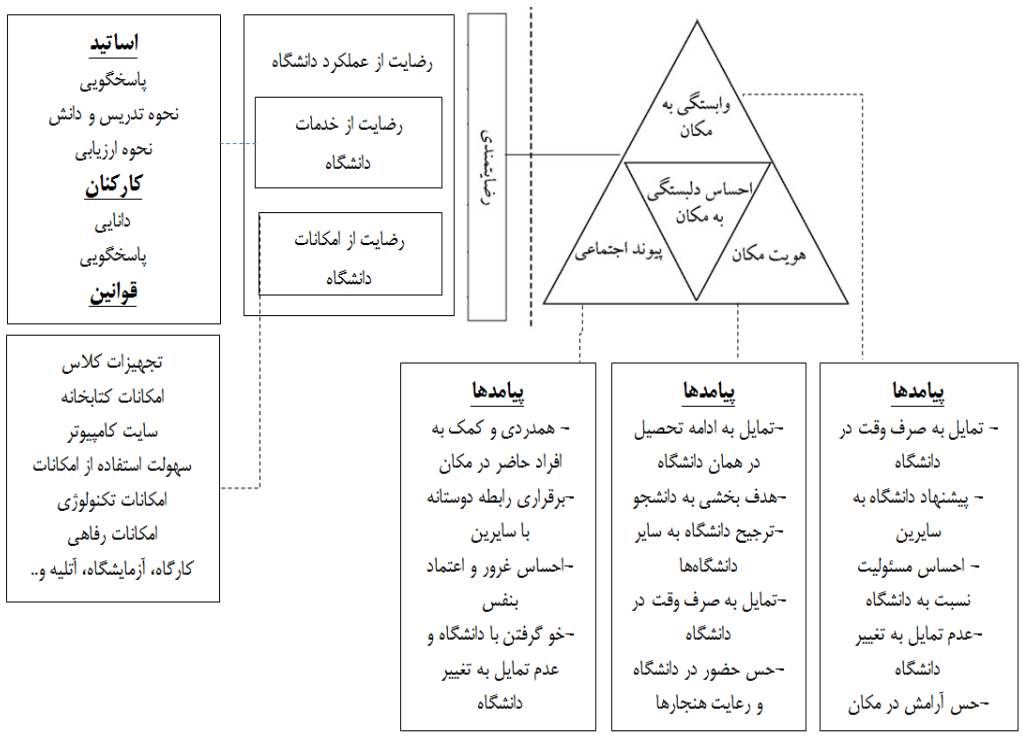
رضایتمندی و ابعاد دلبستگی: برخی محققین رضایتمندی را نسبت به دلبستگی به مکان ساختاری سطحی می‌دانند و معتقدند امکان دارد از مکانی، مانند محل سکونت راضی بود ولی احساس دلبستگی مکانی نسبت به آن نداشت (Mesch & Manor, ۱۹۹۸). پژوهش عبدالله و همکاران (Abdullah, Wasiuzzaman & Musa, ۲۰۱۴) نیز که در این راستا به بررسی رابطه بین تأثیر رضایت دانشجویان از خدمات و امکانات دانشگاه بر احساس و نگرش آن‌ها نسبت به دانشگاه پرداخته، حاکی از آن است که برخی ابعاد عملکردی دانشگاه ازجمله کیفیت مدیریت، برنامه‌های علمی، کیفیت امکانات و ارتباط با بازار کار، رابطه چشمگیری با دلبستگی دانشجویان به دانشگاه دارد. تاکنون تحقیقات مختلفی به بررسی رابطه بین حس دلبستگی مکانی و رضایت از خدمات و امکانات در فضاهای گوناگون پرداخته است. به‌عنوان نمونه الکساندریس، کوتوریس و ملیگدیس (Alexandris, Kouthouris & Meligdis, ۲۰۰۶) در پژوهشی در یک مرکز تفریحی اسکی نشان داده‌اند، از طریق ارتقا رضایتمندی از خدمات می‌توان علاوه بر وفاداری مشتریان، بر میزان دو بعد دلبستگی به مکان یعنی هویت مکان و وابستگی به مکان نیز افزود. هم‌چنین رئوس و پیلار (Louis & Pilar, ۲۰۱۲) در پژوهشی در مورد رابطه بین هویت مکان و رضایتمندی از محل سکونت، علاوه بر تایید رابطه بین این دو عامل، نشان دادند که افزایش حس هویت مکان، منجر به تعاملات اجتماعی و مشارکت اجتماعی بیشتر ساکنین می‌گردد. فلری بای، فلونو و مارچلند (Fleury-Bhai, Felonneau & Marchland, ۲۰۰۸) نیز در پژوهشی مشابه، حس هویت مکان نسبت به فضای همسایگی و محله را به‌طور مستقیمی بر رضایتمندی از جنبه‌های اجتماعی مکان مؤثر دانستند. پژوهش وارثی، علیزاده و صالحی (Varesi, Alizadeh & Salehi, ۲۰۱۲) در مورد ارتباط این مؤلفه‌ها در محیط‌های شهری، نشان می‌دهد میزان رضایت ساکنین شهر از امکانات و خدمات شهری نیز با حس هویت

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

مکان ساکنین و مشارکت جمعی ساکنین ارتباط مستقیمی دارد. ولی تاکنون پژوهشی به‌طور خاص در زمینه رابطه بین ابعاد حس دلبستگی به مکان و رضایت از خدمات و امکانات فضاهای دانشگاهی صورت نگرفته؛ این در حالی است که حس دلبستگی مکان نسبت به دانشگاه از عوامل مهم در پیشرفت و تعالی دانشجو و دانشگاه بوده و تعیین نحوه و میزان تاثیرگذاری عملکرد دانشگاه بر ابعاد آن در فضاهای آموزشی، به‌منظور بهبود وضعیت تحصیلی، مشارکتی و روحی دانشجو، ارتقاء سطح علمی دانشگاه؛ و هم‌چنین کاهش الگوهای رفتاری منفی میان دانشجویان ازجمله افت تحصیلی، اعتیاد و ... ضروری است. بدین منظور در مطالعه اخیر، رابطه میزان رضایتمندی دانشجویان از عملکرد آموزشی و امکانات و سطح هویت مکان، پیوند اجتماعی و وابستگی به مکان دانشجویان نسبت به دانشگاه مورد سنجش قرار گرفته است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب، از سه گروه علوم پایه، فنی- مهندسی و هنر و معماری است که در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ مشغول به تحصیل بودند. حجم نمونه ۳۷۹ نفر از دانشجویان دختر و پسر از رشته‌های مختلف علوم پایه، مهندسی، هنر و معماری می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران به‌دست‌آمده است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ترکیبی انجام‌شده است. به این صورت که در مرحله اول به‌طور تصادفی، سه دانشکده از ۹ دانشکده دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب انتخاب شده و با توجه به مجموع دانشجویان در حال تحصیل در این دانشگاه، (۱۱۸۱۸ نفر) و فرمول کوکران، تعداد ۳۷۲



[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۱_ روند تعیین جمعیت نمونه از جامعه آماری؛ منبع: نگارندگان

دانشکده‌های مورد بررسی	تعداد دانشجو	نسبت جمعیت دانشکده	تخصیص به نسبت جمعیت	تعداد نمونه کوکران	تسهیم‌به‌نسبت (حجم نهایی)
دانشکده فنی مهندسی	۹۵۱۹	٪۸۰/۵	۲۹۹ نفر	۳۶۹ نفر	۱۴۸ نفر
دانشکده علوم پایه	۸۴۹	٪۷/۲	۲۷ نفر	۲۶۵ نفر	۱۰۶ نفر
دانشکده هنر و معماری	۱۴۵۰	٪۱۲/۳	۴۶ نفر	۳۰۴ نفر	۱۲۱ نفر
مجموع	۱۱۸۱۸	٪۱۰۰	۳۷۲ نفر (کوکران)	۹۳۸ نفر	۳۷۵ نفر

پرسشنامه برای ارزیابی تعیین شد. از این جهت که در این پژوهش هدف علاوه بر ارزیابی کلی دانشجویان، ارزیابی هر دانشکده به‌طور جداگانه و ارائه راهکار اختصاصی نیز می‌باشد، و با توجه به توزیع نامتناسب تعداد دانشجو در هر دانشکده (دانشکده فنی با ۹۵۱۹ دانشجوی فعال، دانشکده علوم پایه با ۸۴۹ دانشجوی فعال و دانشکده هنر و معماری با ۱۴۵۰ دانشجوی فعال)، امکان تخصیص تعداد نمونه به نسبت جمعیت هر دانشکده وجود نداشت. از این‌رو با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه مورد نیاز برای ارزیابی بر اساس هر دانشکده جداگانه محاسبه (دانشکده فنی ۳۶۹ نفر، دانشکده علوم پایه ۲۶۵ نفر، دانشکده هنر و معماری ۳۰۳ نفر) و با توجه به حجم مورد نیاز برای ارزیابی کل مجموعه، تسهیم به نسبت انجام شده است. بنابراین از دانشکده فنی مهندسی، ۱۴۸ نفر، از دانشکده علوم پایه ۱۰۶ نفر و از دانشکده هنر و معماری ۱۲۱ نفر به‌طور تصادفی انتخاب شده و مورد ارزیابی قرارگرفته‌اند.

ابزار پژوهش، اعتبار و روایی: به‌منظور انجام این پژوهش، از دو نوع پرسشنامه استفاده شده که با توجه به مدل‌های استاندارد موجود، به‌خصوص سروکوال و EFQM، و هم‌چنین مدل سه عاملی ویلیام و واسک (Williams & Vaske, ۲۰۰۳) و کایل و همکاران (Kyle et al, ۲۰۰۴) که دارای سه بعد «هویت مکان»، «وابستگی مکان» و «پیوندهای اجتماعی با مکان»، طراحی شده است. پرسشنامه اول به ارزیابی رضایتمندی از خدمات دانشگاه اختصاص داشته که در آن مجموع تعداد ۱۴ سؤال بسته روی طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت، «کاملاً موافقم=۵، موافقم=۴، تا حدی=۳، مخالفم=۲، کاملاً مخالفم= ۱» ارزش‌گذاری شده و رضایت از کیفیت کادر علمی (۳ گویه)، کادر اداری (۲ گویه)، امکانات (۷ گویه) و مقررات دانشگاه (۲ گویه) را ارزیابی می‌کند. این آزمون خود شامل دو خرده آزمون رضایت از خدمات و امکانات می‌باشد. پرسشنامه دوم نیز با ۹ گویه به ارزیابی حس هویت مکان دانشجویان اختصاص دارد. به‌منظور بررسی اعتبار و روایی این دو پرسشنامه از ضریب آلفای کرنباخ و تحلیل عاملی تاییدی توسط نرم‌افزارهای SPSS.۱۹ و Amos۲۰ استفاده‌شده است. ضریب آلفای کرنباخ پرسشنامه رضایتمندی از عملکرد دانشگاه برابر ۰/۷۱۵ (امکانات= ۰/۸۰۹ و خدمات= ۰/۷۱۵) و پرسشنامه دلبستگی به مکان برابر ۰/۶۸۱ بوده که بیانگر پایایی و اعتمادپذیری مناسب آزمون‌هاست. در بررسی روایی پرسشنامه‌ها نیز، ضریب نیکویی برازش (GFI)، نیکویی برازش اصلاح‌شده (AGFI)، برازش هنجار شده (NNFI)، برازش هنجار شده (NFI)، برازش تطبیقی (CFI)، برازش نسبی (RFI) و برازش افزایشی (IFI) بالاتر از ۹۰٪، برازش مقتصد هنجار شده (PNFI) بالای ۵۰٪، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) کمتر از ۸ و کای اسکوئر به درجه آزادی کمتر از ۵، برای هر دو خرده آزمون و آزمون دلبستگی به مکان، نشان‌دهنده تائیدپذیری مقیاس‌های اندازه‌گیری می‌باشد.

روش تحلیل داده‌ها: داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۲- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مولفه های رضایت از عملکرد؛

منبع: نگارندگان

متغیر	عملکرد دانشگاه	خدمات دانشگاه	امکانات دانشگاه
آماره کولموگروف اسمیرنوف	۰/۹۰۷	۱/۲۵۴	۱/۲۵۵
معناداری	۰/۳۸۴	۰/۰۹۰	۰/۰۹۹
نتیجه	نرمال	نرمال	نرمال

جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف ابعاد دلبستگی

متغیر	وابستگی به مکان	پیوند اجتماعی با مکان	هویت مکان
آماره کولموگروف اسمیرنوف	۱/۹۶۷	۲/۹۵۵	۲/۲۵۶
معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نتیجه	غیرنرمال	غیرنرمال	غیرنرمال

جدول ۴- همبستگی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه و حس هویت مکان دانشجویان؛

منبع: نگارندگان

معیار	اساتید				کارکنان			قوانین و
مؤلفه	پاسخگویی	تدریس و دانش	نحوه ارزیابی	کل	دانایی	پاسخگویی	کل	اجرای آن
همبستگی اسپیرمن	*۰/۳۱۴	*۰/۳۲۷	*۰/۳۴۶	*۰/۴۰۹	*۰/۲۵۲	*۰/۲۲۳	*۰/۲۶۸	*۰/۲۵۳
معناداری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

به روش استنباطی تحلیل می‌شوند. از این‌رو به‌منظور امکان تبیین آزمون مناسب هر فرضیه، نرمال بودن توزیع داده‌ها با آزمون کولموگروف اسمیرنوف بررسی شده است. نتایج جداول ۲ و ۳ نشان می‌دهد، داده‌های متغیر مستقل رضایت از عملکرد دارای توزیع نرمال و متغیر وابسته هویت مکان دارای توزیع غیر نرمال می‌باشند. با توجه به این مطلب، در روند پژوهش آزمون پارامتریک با غیرپارامتریک متناسب با هر فرضیه انتخاب شده است.

یافته‌ها

با توجه به روش تحقیق مذکور روابط مرتبط با موضوع مورد سنجش قرار گرفته و در این خصوص تلاش شده است تا به سؤال‌های زیر پاسخ داده شود:

سؤال ۱. آیا رابطه معناداری بین رضایت از خدمات و امکانات آموزشی، و میزان حس هویت مکان نسبت به دانشگاه وجود دارد؟ با توجه به توزیع غیر نرمال داده‌های متغیر وابسته هویت مکان، برای پی بردن به وجود یا عدم وجود رابطه معنادار بین حس رضایت از امکانات و خدمات و حس هویت مکان دانشجویان از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از جدول ۴ ملاحظه می‌شود که بین همه معیارها و مؤلفه‌های خدمات و امکانات با حس هویت مکان نسبت به دانشگاه رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد؛ و تمامی مؤلفه‌ها با میزان حس هویت مکان نسبت به دانشگاه رابطه مستقیمی دارند.

بر مبنای ضرایب همبستگی به‌دست‌آمده رابطه مؤلفه‌های امکانات آموزشی نیز در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی‌دار است؛ بنابراین هرچه کیفیت امکانات و خدمات آموزشی ارائه‌شده افزایش یابد، حس هویت مکان نسبت به دانشگاه نیز به‌طور معناداری

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۵- همبستگی کیفیت امکانات آموزشی دانشگاه و حس هویت مکان دانشجویان؛

منبع: نگارندگان

	مکانات آموزشی							
مؤلفه	تجهیزات کلاس	تجهیزات کتابخانه	سایت کامپیوتر دانشگاه	سهولت استفاده از امکانات	امکانات فنّاوری	امکانات رفاهی	کارگاه، آزمایشگاه، آتلیه، آمفی‌تئاتر	کل
همبستگی اسپیرمن	*۰/۲۲۸	*۰/۲۲۴	*۰/۱۷۱	*۰/۱۶۰	*۰/۲۰۲	*۰/۲۱۱	*۰/۲۱۶	*۰/۲۸۹
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول ۶- همبستگی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه و حس هویت مکان دانشجویان؛

منبع: نگارندگان

معیار	اساتید				کارکنان			قوانین و
مؤلفه	پاسخگویی	تدریس و دانش	نحوه ارزیابی	کل	دانایی	پاسخگویی	کل	اجرای آن
همبستگی اسپیرمن	۰/۲۹۲	۰/۲۵۵	۰/۲۹۶	۰/۳۴۸	۰/۲۹۴	۰/۲۱۳	۰/۲۸۱	۰/۳۴۴
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

افزایش می‌یابد (جدول۵).

سؤال ۲. آیا رابطه معناداری بین رضایت از خدمات و امکانات آموزشی، و میزان حس وابستگی مکان نسبت به دانشگاه وجود دارد؟ با توجه به غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها، در این بخش از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد رابطه معناداری بین تمام مؤلفه‌های خدمات و امکانات آموزشی و در نهایت عملکرد دانشگاه با حس وابستگی دانشجویان به دانشگاه وجود دارد. همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود عملکرد اساتید و قوانین دانشگاه، دارای بیشترین همبستگی با وابستگی دانشجو به دانشگاه می‌باشد. هم‌چنین در مجموع خدمات دانشگاه نسبت به امکانات از همبستگی بالاتری برخوردار می‌باشد.

بر اساس جدول ۷ نیز مشاهده می‌شود تمام مولفه‌های امکانات آموزشی دانشگاه، دارای رابطه معناداری با حس وابستگی به دانشگاه بوده و تجهیزات کلاس، کارگاه، آتلیه و آزمایشگاه دارای بیشترین همبستگی با وابستگی دانشجو به دانشگاه می‌باشد.

سؤال ۳. آیا رابطه معناداری بین رضایت از خدمات و امکانات آموزشی، و میزان حس پیوند اجتماعی با دانشگاه وجود دارد؟ با توجه به غیر نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به این فرضیه از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد همبستگی معناداری بین پیوند اجتماعی با مکان و کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط دانشگاه و مؤلفه‌های آن وجود دارد.

این در حالی است که از میان امکانات آموزشی دانشگاه، امکانات رفاهی دانشگاه رابطه معناداری با پیوند اجتماعی با مکان ندارد. در مجموع نیز مشاهده می‌گردد خدمات دانشگاه نسبت به امکانات آن، رابطه بیشتری با حس پیوند اجتماعی نسبت به دانشگاه دارند. در این میان خدمات ارائه‌شده توسط اساتید بیشترین تأثیر را بر پیوند اجتماعی دانشجو با دانشگاه دارد.

سؤال ۴. کدام‌یک از معیارهای رضایت از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه تأثیر بیشتری بر ایجاد حس هویت مکانی نسبت به دانشگاه دارند؟ به‌منظور یافتن تأثیرگذارترین مؤلفه‌های خدمات

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۷- همبستگی کیفیت امکانات آموزشی دانشگاه و حس هویت مکان دانشجویان؛

منبع: نگارندگان

امکانات آموزشی								
مؤلفه	تجهیزات کلاس	تجهیزات کتابخانه	سایت کامپیوتر دانشگاه	سهولت استفاده از امکانات	امکانات فنّاوری	امکانات رفاهی	کارگاه، آزمایشگاه، آتلیه، آمفی‌تئاتر	کل
همبستگی اسپیرمن	۰/۳۲۴	۰/۳۰۴	۰/۲۲۸	۰/۲۶۷	۰/۲۷۸	۰/۳۱۳	۰/۳۲۷	۰/۴۱
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

* معناداری در سطح ۰/۰۱

جدول ۸- همبستگی خدمات آموزشی دانشگاه و حس هویت مکان دانشجویان؛

منبع: نگارندگان

معیار	اساتید				کارکنان			قوانین و اجرای آن
مؤلفه	پاسخگویی	تدریس و دانش	نحوه ارزیابی	کل	دانایی	پاسخگویی	کل	
همبستگی اسپیرمن	۰/۲۲۶	۰/۳۰۸	۰/۲۹۷	۰/۳۴۹	۰/۲۵۷	۰/۲۰۳	۰/۲۴۹	۰/۲۰۹
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰,۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

جدول ۹- همبستگی کیفیت امکانات آموزشی؛

منبع: نگارندگان

امکانات آموزشی								
مؤلفه	تجهیزات کلاس	تجهیزات کتابخانه	سایت کامپیوتر دانشگاه	سهولت استفاده از امکانات	امکانات فنّاوری	امکانات رفاهی	کارگاه، آزمایشگاه، آتلیه، آمفی‌تئاتر	کل
همبستگی اسپیرمن	۰/۱۴۶	۰/۲۳۴	۰/۱۱۵	۰/۱۴۱	۰/۱۱۱	۰/۰۱۵	۰/۱۲۲	۰/۱۸۶
معناداری	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۲۵	۰/۰۰۶	۰/۰۳۲	۰/۷۷۲	۰/۰۱۸	۰/۰۰۰

* معناداری در سطح ۰/۰۱

جدول ۱۰_ رگرسیون قدم‌به‌قدم مؤلفه‌های عملکرد دانشگاه و هویت مکان؛ منبع: نگارندگان

	مدل رگرسیونی	خلاصه مدل رگرسیونی			تحلیل واریانس		ضرایب رگرسیون			
		ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی اصلاح‌شده	آماره F	معناداری	ضریب غیراستاندارد B	ضریب استاندارد بتا	آماره t	معناداری
۱	مقدار ثابت	۰/۴۰۵	۰/۱۶۴	۰/۱۶۱	۷۳/۲۱۰	۰/۰۰۰	۱/۸۹۰		۱۱/۵۹۸	۰/۰۰۰
	اساتید						۰/۴۲۰	۰/۴۰۵	۸/۶۵۸	۰/۰۰۰
۲	مقدار ثابت	۰/۴۴۹	۰/۲۰۱	۰/۱۹۷	۴۶/۹۷۱	۰/۰۰۰	۱/۴۹۲		۷/۶۸۰	۰/۰۰۰
	اساتید						۰/۳۷۵	۰/۳۶۱	۷/۸۵۵	۰/۰۰۰
	قوانین						۰/۱۹۳	۰/۱۹۸	۳/۷۳۱	۰/۰۰۰
۳	مقدار ثابت	۰/۴۷۰	۰/۲۲۱	۰/۲۱۴	۳۵/۰۹۲	۰/۰۰۰	۱/۳۶۹		۷/۰۸۷	۰/۰۰۰
	اساتید						۰/۳۶۵	۰/۳۵۱	۷/۶۲۳	۰/۰۰۰
	قوانین						۰/۱۵۶	۰/۱۶۰	۳/۰۴۹	۰/۰۰۲
	فناوری						۰/۱۰۷	۰/۱۴۵	۲/۴۵۰	۰/۰۱۵

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۱۱_ رگرسیون قدم‌به‌قدم مؤلفه‌های عملکرد دانشگاه و وابستگی به مکان؛ منبع: نگارندگان

	مدل رگرسیونی	خلاصه مدل رگرسیونی			تحلیل واریانس		ضرایب رگرسیون			
		ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی اصلاح‌شده	آماره F	معناداری	ضریب غیراستاندارد B	ضریب استاندارد بتا	آماره t	معناداری
۱	مقدار ثابت	۰/۳۸۵	۰/۱۴۸	۰/۱۴۶	۶۵/۰۸۱	۰/۰۰۰	۱/۴۳۸		۹/۳۹۴	/۰۰۰
	قوانین						۰/۴۲۹	۰/۳۸۵	۸/۰۶۷	/۰۰۰
۲	مقدار ثابت	۰/۴۶۳	۰/۲۱۴	۰/۲۱۰	۵۰/۸۸۹	۰/۰۰۰	۰/۷۰۴		۳/۵۶۶	/۰۰۰
	قوانین						۰/۳۶۵	۰/۳۲۷	۶/۹۵۵	/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۳۱۳	۰/۲۶۴	۵/۶۰۴	/۰۰۰
۳	مقدار ثابت	۰/۵۰۰	۰/۲۵۰	۰/۲۴۴	۴۱/۲۶۸	۰/۰۰۰	۰/۵۳۴		۲/۷۰۳	/۰۰۷
	قوانین						۰/۳۱۱	۰/۲۷۹	۵/۸۷۸	/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۲۹۱	۰/۲۴۵	۵/۲۹۸	/۰۰۰
	امکانات						۰/۱۵۵	۰/۱۹۶	۴/۱۸۵	/۰۰۰
۴	مقدار ثابت	۰/۵۱۴	۰/۲۶۴	۰/۲۵۵	۳۳/۳۲۹	۰/۰۰۰	۰/۴۵۵		۲/۲۹۶	/۰۲۲
	قوانین						۰/۲۹۶	۰/۲۶۶	۵/۶۲۱	/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۲۴۸	۰/۲۰۹	۴/۳۶۴	/۰۰۰
	امکانات						۰/۱۳۶	۰/۱۷۲	۳/۶۳۰	/۰۰۰
	کتابخانه						۰/۱۲۱	۰/۱۳۲	۲/۷۱۸	/۰۰۷

و امکانات آموزشی بر میزان حس هویت مکان، از آزمون رگرسیون چندگانه و به‌منظور رفع مشکل هم خطی در مدل رگرسیونی از روش قدم‌به‌قدم استفاده‌شده است. بدین ترتیب بعد از وارد کردن همه متغیرهای پیش‌بین به‌صورت قدم‌به‌قدم، متغیرهایی که بیشترین تأثیر را داشتند، مشخص گردیدند.

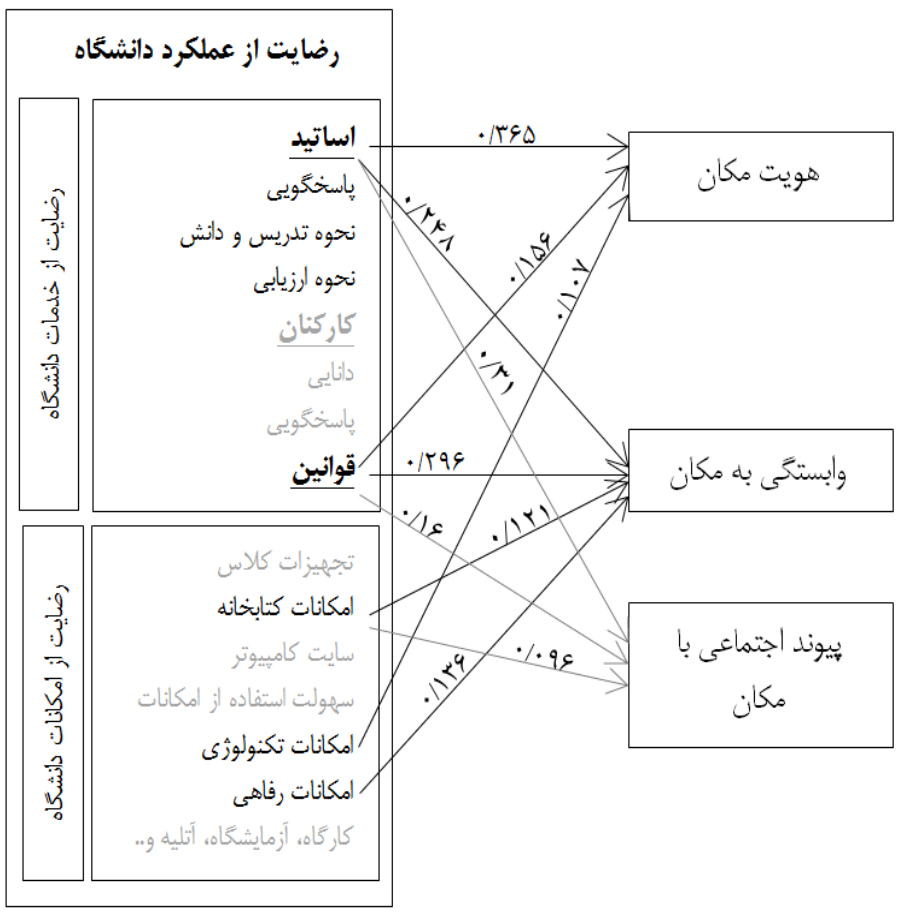
چنان‌که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، در گام نخست وقتی متغیر میزان رضایت از اساتید وارد معادله می‌شود، مجذور همبستگی آن ۰/۱۶۴ است، و با توجه به سطح معناداری، مشخص می‌شود با اطمینان ۹۹%، ۴% از عوامل مؤثر بر میزان حس هویت مکان، شناسایی‌شده است. در قدم بعدی با اضافه شدن متغیر رضایت از قوانین، این میزان به ۲۰/۱% افزایش پیدا می‌کند. در نهایت با افزودن متغیر رضایت از امکانات رفاهی (غذاخوری، نمازخانه ...)، مقدار پراکندگی تبیین شده به ۲۲/۱% رسیده و مشخص گردید که از بین عوامل وارد شده، رضایت دانشجویان از اساتید، قوانین و امکانات فناوری دانشگاه، بیشتر از سایر عوامل در ایجاد حس هویت مکان نسبت به دانشگاه تأثیرگذار هستند. به‌طوری‌که با توجه به ضرایب استاندارد شده (ضریب تحلیل مسیر)، تغییر در رضایتمندی از اساتید، قوانین و امکانات فناوری به ترتیب ۰/۳۶۵، ۰/۱۵۶ و ۰/۱۰۷ تغییر در حس هویت مکانی ایجاد می‌کند. هم‌چنین با توجه به ضرایب t و سطح معناداری آن، رابطه بین مؤلفه‌ها با حس هویت مکان معنادار و مناسب بوده و با توجه به معناداری آماره F می‌توان ادعا کرد، مدل رگرسیونی قادر است به‌خوبی تغییرات در حس هویت مکان را پیش‌بینی کند. با توجه به ضرایب رگرسیونی، معادله رگرسیونی به‌صورت زیر قابل تبیین است:

حس هویت مکان نسبت به دانشگاه = ۱/۳۶۹+ (رضایتمندی از اساتید) ۰/۳۶۵ + (رضایتمندی از قوانین) ۰/۱۵۶+ (رضایتمندی از امکانات فناوری دانشگاه) ۰/۱۰۷

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

جدول ۱۲_ رگرسیون قدم‌به‌قدم مؤلفه‌های عملکرد دانشگاه و پیوند اجتماعی با مکان

	مدل رگرسیونی	خلاصه مدل رگرسیونی			تحلیل واریانس		ضرایب رگرسیون			
		ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی	مربع ضریب همبستگی اصلاح‌شده	معناداری	آماره F	ضریب غیراستاندارد B	ضریب استاندارد بتا	آماره t	معناداری
۱	مقدار ثابت	۰/۳۷۶	۰/۱۴۲	۰/۱۳۹	۰/۰۰۰	۶۱/۶۵۱	۲/۱۰۳		/۰۷۵	۰/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۳۸۷	۰/۳۷۶	۷/۸۵۲	۰/۰۰۰
۲	مقدار ثابت	۰/۴۱۷	۰/۱۷۴	۰/۱۶۹	۰/۰۰۰	۳۹/۲۰۷	۱/۷۳۸		۹/۹۱۲	۰/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۳۴۶	۰/۳۳۶	۶/۹۶۲	۰/۰۰۰
	قوانین						۰/۱۷۷	۰/۱۸۴	۳/۸۱۲	۰/۰۰۰
۳	مقدار ثابت	۰/۴۳۲	۰/۱۸۷	۰/۱۸۰	۰/۰۰۰	۲۸/۴۵۵	۱/۶۵۸		۹/۳۵۱	۰/۰۰۰
	کادر علمی						۰/۳۰۹	۰/۳۰۰	۵/۹۸۴	۰/۰۰۰
	قوانین						۰/۱۶۰	۰/۱۶۶	۳/۴۳۱	۰/۰۰۱
	کتابخانه						۰/۰۹۶	۰/۱۲۲	۲/۴۳۳	۰/۰۱۵



نمودار۲. الگوی اثرگذاری عملکرد دانشگاه بر حس دلبستگی به آن(ماخذ: نگارندگان)

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

سؤال ۵. کدام‌یک از معیارهای رضایت از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه تأثیر بیشتری بر ایجاد حس وابستگی نسبت به دانشگاه دارند؟ برای پاسخ به این سؤال آزمون رگرسیون استفاده شد که ابتدا داده‌ها به روش هم‌زمان (اینتر) وارد شده و مقدار هم خطی بالاتر از ۱۵ مشاهده شد. ازاین‌رو به دلیل رفع مشکل موجود در این روش از شیوه قدم‌به‌قدم استفاده شد.

چنان‌که در جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، در گام نخست وقتی متغیر رضایت از قوانین دانشگاه وارد معادله می‌شود، مجذور همبستگی آن ۰/۱۴۸ است، و به دلیل سطح معناداری ۰/۰۰۰ با اطمینان ۹۹%، ۱۴/۸% از عوامل مؤثر بر میزان حس وابستگی به دانشگاه، شناسایی‌شده است. در قدم بعدی با اضافه شدن متغیر رضایت از کادر علمی، این میزان به ۲۱/۴% افزایش پیدا می‌کند. در نهایت با افزودن متغیرهای رضایت از کادر علمی، امکانات رفاهی و تجهیزات کتابخانه، مقدار پراکندگی تبیین شده به ۲۵/۰% رسید؛ بنابراین از بین عوامل واردشده، عوامل مذکور بیشتر از سایر عوامل در ایجاد حس وابستگی نسبت به دانشگاه تأثیرگذار بوده‌اند. به‌طوری‌که با توجه به ضرایب استانداردشده (ضریب تحلیل مسیر)، تغییر در رضایتمندی از قوانین، کادر علمی (اساتید)، امکانات رفاهی و تجهیزات کتابخانه به ترتیب ۰/۲۶۶، ۰/۲۰۹، ۰/۱۷۲ و ۰/۱۳۲ تغییر در حس وابستگی مکانی ایجاد می‌کند. با توجه به ضرایب t و سطح معناداری آن، رابطه بین مؤلفه‌ها با حس وابستگی به مکان معنادار و مناسب بوده و با توجه به معناداری آماره F می‌توان، مدل رگرسیونی می‌تواند به‌خوبی تغییرات در حس وابستگی به مکان را پیش‌بینی کند. با توجه به ضرایب رگرسیونی، معادله رگرسیونی به‌صورت زیر است: حس وابستگی نسبت به دانشگاه = ۰/۴۵۵+ (رضایتمندی از قوانین)۲۹۶ /۰ + (رضایتمندی از اساتید) ۰/۲۴۸+ (رضایتمندی از امکانات رفاهی دانشگاه) ۰/۱۳۶ + (رضایتمندی از امکانات کتابخانه) ۰/۱۲۱

سؤال ۶. کدام‌یک از معیارهای رضایت از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه تأثیر بیشتری بر ایجاد پیوند اجتماعی نسبت به دانشگاه دارند؟ به‌منظور انجام این بررسی ابتدا داده‌ها به‌صورت هم‌زمان وارد شده و سپس به دلیل وجود مشکل هم خطی آزمون رگرسیون قدم‌به‌قدم استفاده شده است.

چنان‌که در جدول مشاهده می‌شود، در گام نخست وقتی متغیر رضایت از کادر علمی دانشگاه وارد معادله می‌شود، مجذور همبستگی آن ۰/۱۴۲ است، و به دلیل سطح معناداری ۰/۰۰۰ با اطمینان ۹۹%، ۱۴/۲% از عوامل مؤثر بر میزان حس پیوند اجتماعی با دانشگاه، شناسایی‌شده است. در قدم بعدی با اضافه شدن متغیر رضایت از قوانین، این میزان به ۱۷/۴ درصد افزایش پیدا می‌کند. در نهایت با افزودن متغیر رضایت از تجهیزات کتابخانه، مقدار پراکندگی تبیین شده به ۱۸/۷% رسید؛ بنابراین از بین عوامل وارد شده، عوامل مذکور بیشتر از سایر عوامل در ایجاد پیوند اجتماعی با دانشگاه تأثیرگذار بوده‌اند. به‌طوری‌که با توجه به ضرایب تحلیل مسیر، تغییر در رضایتمندی از کادر علمی (اساتید)، قوانین و تجهیزات کتابخانه به ترتیب ۰/۳۰۰، ۰/۱۶۶ و ۰/۱۲۲ تغییر در حس پیوند اجتماعی با مکان ایجاد می‌کنند. با توجه به ضرایب t و سطح معناداری آن، رابطه بین مؤلفه‌ها با پیوند اجتماعی معنادار و مناسب بوده و با توجه به معناداری آماره F می‌توان، مدل رگرسیونی می‌تواند به‌خوبی تغییرات در حس پیوند اجتماعی را پیش‌بینی کند. با توجه به ضرایب رگرسیونی، معادله رگرسیونی به‌صورت زیر است: حس پیوند اجتماعی نسبت به دانشگاه = ۱/۶۵۸+ (رضایتمندی از قوانین) ۰/۱۶۰ + (رضایتمندی از اساتید) ۰/۳۰۹+ (رضایتمندی از امکانات کتابخانه) ۰/۰۹۶

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۴ بهار ۹۸
No.54 Spring 2019

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

بحث و نتیجه‌گیری

حس رضایتمندی از دانشگاه و دلبستگی مکانی، دو مبحث مهم و اثرگذار بر عملکرد دانشجویان و دانشگاه محسوب می‌گردند. دلبستگی خود مفهومی سه بعدی و دربرگیرنده مفاهیم هویت مکان، پیوند اجتماعی مکان و وابستگی به مکان است که ترکیب این عوامل موجب می‌شود تا دانشجو در قبال دانشگاه متعهد باشد و زمینه پویندگی و پایداری دانشگاه فراهم آید. هم‌چنین مانع مسئولیت گریزی، دل‌زدگی، بی‌تفاوتی و الگوهای رفتاری نادرست گشته و با افزایش میزان اعتماد به نفس و علاقه دانشجو به دانشگاه، زمینه و بستر ارتقا سطح علمی دانشجو و دانشگاه را فراهم می‌آورد. این در حالی است که آنچه تاکنون بیشتر مورد توجه محققان قرارگرفته، میزان رضایتمندی دانشجویان از سطح خدمات و امکانات دانشگاه بوده که بیشتر با هدف ارتقا سطح مشتری مداری نظام‌های آموزش عالی صورت گرفته و کمتر به اثرات روانی این امر بر دانشجویان توجه داشته است. حال آن‌که پژوهش‌های مختلف انجام‌شده در زمینه ابعاد دلبستگی به مکان و به خصوص هویت مکانی، نقشی کلیدی‌تر برای رضایتمندی از مکان قائل شده و حاکی از تأثیر رضایتمندی خدمات و امکانات مکان بر حس هویت مکان نسبت به فضاهای شهری، تفریحی و مسکونی می‌باشند (Alexandris, Kouthouris & Meligdis, ۲۰۰۶, Fleury-Bhai, Felonneau, ۲۰۱۴, Rios & Pilar & Marchland, ۲۰۰۸, Varesi, Alizadeh & Salehi, ۲۰۱۲). لذا در پژوهش اخیر به بررسی این رابطه در فضاهای آموزشی دانشگاهی پرداخته شد تا مشاهده شود آیا می‌توان با افزایش رضایت از دانشگاه، بر حس دلبستگی به مکان افزود و این که رضایت از کدام‌یک از مؤلفه‌های مربوط به خدمات و امکانات بیشتر زمینه‌ساز ابعاد گوناگون حس دلبستگی نسبت به دانشگاه در دانشجویان می‌گردد. ارزیابی ارتباط حس هویت، وابستگی و پیوند اجتماعی به دانشگاه، با میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات ارائه‌شده حاکی از رابطه معنادار تمام مؤلفه‌های امکانات و خدمات دانشگاه با ابعاد حس دلبستگی به دانشگاه بود. در واقع می‌توان بیان کرد برخلاف نظر مش و مانور (Mesch & Manor, ۱۹۹۸) که معتقدند هویت مکان و رضایتمندی تأثیری بر یکدیگر ندارند، طبق نتایج پژوهش اخیر، در محیط دانشگاه نیز مانند محیط‌های تفریحی، شهری و مسکونی، افزایش حس رضایتمندی از خدمات و امکانات منجر به ارتقاء هر سه بعد دلبستگی به دانشگاه می‌گردد. از میان مؤلفه‌های مورد ارزیابی، رضایت دانشجویان از اساتید و قوانین بیشتر از سایر عوامل توان پیش‌بینی ابعاد حس دلبستگی را داشته و این دو عامل، بیش از سایر عوامل مربوط به عملکرد دانشگاه، در ایجاد هویت، دلبستگی و پیوند اجتماعی دانشگاه برای دانشجویان نقش دارند و به خصوص رضایت از اساتید، سبب می‌شوند مکان تحصیل از نظر دانشجو، به‌معنای حقیقی، دانشگاه تلقی گشته، دانشجو احساس مسئولیت نسبت به دانشگاه داشته، و حس اعتماد به نفس و غرور را از تحصیل در دانشگاه برای دانشجو به همراه دارد. هم‌چنین ارتباط این دو عامل با نیازهای ذهنی دانشجو با نتایج پژوهش‌های ریوس و پیلار (Rios & Pilar, ۲۰۱۴) و الکساندریس، کوتوریس و ملیگدیس (Alexandris, Kouthouris & Meligdis, ۲۰۰۶) که بیشترین ارتباط حس دلبستگی مکان را با رضایتمندی از بعد غیرکالبدی مکان دانسته‌اند، همسو است. به طور خاص از بررسی تاثیر رضایت بر هریک از ابعاد دلبستگی به مکان نتایج زیر قابل تبیین می باشد:

الف. هویت مکان: از میان خدمات ارائه شده توسط دانشگاه، رضایت از خدماتی که اساتید ارائه می‌دهند شامل نحوه تدریس و میزان دانش آنها، نحوه ارزیابی و هم چنین پاسخگویی، بیشترین تاثیر را در ایجاد حس هویت مکان دارد. همراهی این

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

عامـل بـا رضایـت از وضـع و اعمـال قوانیـن و امکانـات فناوری دانشـگاه، بیش از نیمی از حس هویت دانشـگاه در ذهـن دانشـجو را تضمیـن کـرده، منجـر بـه هـدف بخشـی، ترجیـح دانشـگاه به سـایر دانشـگاه‌ها و تمایل بـه صـرف وقـت در دانشـگاه شـده و در نتیجه‌ی حس حضـور در دانشـگاه، رعایـت هنجارهـا را در پـی دارد. هم‌چنیـن در مجمـوع عقیـده رلـف (Relph, ۱۹۷۶)، در ایـن پژوهـش نیز صـدق کرده و حـس هویت مکان بیشـتر بـا نیازهـای ذهنی انسـان مرتبط شـده اسـت.

ب. وابسـتگی به مکان: به منظور ایجاد حس وابسـتگی به دانشـگاه، کسـب رضایت دانشـجویان از قوانین وضع شـده و نحـوه اجـرای آن و هم‌چنین رضایت از اسـاتید دانشـگاه از اهمیـت خاصـی برخـوردار اسـت، چراکـه ایـن دو عامـل بـه تنهایـی قـادر بـه پیش بینـی حدود نیمی از حس وابسـتگی دانشـجو به دانشـگاه هسـتند. همراهـی ایـن دو عامـل بـا رضایـت از خدمـات رفاهی دانشـگاه شـامل بوفـه، غذاخـوری، امکانـات کتابخانـه، بیشـترین تاثیـر را در وابسـتگی دانشـجو بـه دانشـگاه دارد. نتیجـه عمـده ایـن حـس احسـاس مسـئولیت دانشـجو بـه دانشـگاه و احسـاس آرامش و آسـایش در دانشـگاه بـوده که موجـب ارتقا سـطح علمی دانشـجو و هم‌چنیـن سـلامت روانـی دانشـجو می‌شـود. بـه طـور کلـی با بررسـی ایـن بعد از دلبسـتگی و مقایسـه نتایـج آن با سـایر ابعاد، مشـاهده شـد عوامـل فیزیکی مـکان بـه نسـبت دو بعـد دیگر، بیشـترین نقـش را در پیش‌بینـی ایـن بعـد داشـته کـه بـا عقیـده ویلیـام و واسـک (William & Vaske, ۲۰۰۳) در ایـن زمینـه همسـو می باشـد.

ج. پیونـد اجتماعـی: پیوند اجتماعی با دانشـگاه موجب ارتقـا علاقـه دانشـجو بـه دانشـگاه شـده و رضایـت از تعامـلات اجتماعـی با اسـاتید و دانشـجویان در محیط دانشـگاه حـس اعتمـاد بـه نفـس دانشـجو را افزایـش می‌دهـد. رضایـت از اسـاتید دانشـگاه، قوانیـن و نحـوه اجـرای آن‌ها و هم‌چنیـن رضایت از کتابخانه دانشـگاه، سـه عامل عمده‌ای اسـت که همراهی آن‌هـا با یکدیگر نقـش عمده‌ای در ایجاد حس پیوند اجتماعی دانشـجو با دانشـگاه دارد. در میان این عوامل رضایت از اسـاتید بیشـترین نقـش را ایفـا می‌کند.

پیشنهادها

۱. بـا توجـه بـه تأثیـر خدمـات ارائه‌شـده توسـط اسـاتید در هـر سـه بعـد دلبسـتگی بـه دانشـگاه، پیشـنهاد می‌گـردد ارزیابـی دقیـق رضایـت از اسـتاد در دانشـگاه‌های مختلـف در دسـتور کار مراکز آموزش عالـی قـرار گیـرد، تا در صـورت نیـاز راهکارهـای لازم بـرای ارتقـا آن اعمـال گـردد. به‌عنـوان نمونـه نحـوه ارزیابـی دانشـجویان و تکالیـف خواسته‌شـده توسـط اسـاتید، عامـل مهمـی اسـت کـه می‌تـوان از طریـق افزایـش رضایتمنـدی از آن بـر میـزان حـس هویـت بـه مـکان افـزود، ازایـن‌رو لازم اسـت اسـاتید در ایـن زمینـه از رضایتمنـدی دانشـجویان اطمینـان حاصـل نماینـد. هم‌چنیـن بـه سـبب اهمیـت سـطح علمـی و شـیوه تدریـس اسـاتید، لازم اسـت دانشـگاه‌ها عـلاوه بـر دانـش تخصصی اسـاتید، از مهارت‌هـا و قابلیت‌های آن‌هـا بـرای تدریـس نیز اطمینـان کافی کسـب کنند.

۲. قوانیـن و نحـوه اجـرای آن، عامـل مهـم دیگـری اسـت کـه در تبییـن میـزان دلبسـتگی مکانـی در دانشـجو مؤثـر می‌باشـند. ازایـن‌رو پیشـنهاد می‌گردد در راسـتای ارتقـا سـطح رضایتمنـدی دانشـجو از ایـن عامـل، قوانین و عواقب تخطی از آن به شـیوه مناسـبی شفاف‌سـازی و اطلاع‌رسـانی گـردد.

۳. از آنجایـی کـه رضایـت از امکانـات دانشـگاه، به‌خصـوص امکانـات کتابخانه، پـس از آن بعـد رفاهی، و فنـاوری ماننـد اینترنـت دارای قابلیـت خوبـی در تبیین ابعاد حس دلبسـتگی مکان نسـبت به دانشـگاه هسـتند، لازم است با نظرسنجی مستمر از دانشجویان، از رضایـت آن‌ها از این بعـد اطمینان حاصل نموده و به رفـع نواقـص و نارضایتی‌هـای موجـود پرداختـه شـود.

Refrences

1. Abdullah, A.H., Wasiuzzaman S., Musa R. (2014). The Effects of University Quality on Emotional Attachment: A Case from a Private Higher Education Institution. Procedia - Social and Behavioral Scienc-

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

es, 130, pp. 282-292.

2. Alexandris, K., Kouthouris, C., & Meligdis, A. (2006). Increasing customers' loyalty in a skiing resort: The contribution of place attachment and service quality. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 18(5), pp. 414-425.

3. Beheshti Rad R. , Ghalavandi H. & Ghale'ei A.R. (2014). Faculty Members Performance Evaluation by Nursing Students; Urmia University of Medical Sciences, Bimonthly Educ Strateg Med Sci., 6 (4) :223-228 (in Persian).

4. Behzdfar, Mostafa (2007) "City identity, a look at city identity of Tehran" first edition, Tehran, Tehran publications (in Persian)..

5. Bonnes, M. & Secchiaroli, G. (1995). Environmental Psychology, A Psycho-Social Introduction. London, SAGE Publications Ltd.

6. Bradley, R. B. (2006); "Analyzing Service Quality: The Case of Postgraduate Chinese Students"; Available at: http:/www.leeds.ac.uk/ researchProgs/ fileadmin/user_upload/documents.

7. Bricker, Kelly S. & Kerstetter, Deborah L.;. (2010). Level of Specialization and Place Attachment: An Exploratory Study of Whitewater Recreationists. Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal, pp. 233-257.

8. Changizy Ashtyani, S., Shamsi, M. & Mohammadbeygi, A. (2010). Frequency of educational decline and some effective factors of student's opinion in Arak University of Medical Sciences, J Arak Univ Med Sci, 12(4), 24-33 (in Persian).

9. Cohen, Yehoshua S. & Shinar, Amnon;. (1985). Neighborhoods and Friendship Networks. Chicago: the University of Chicago.

10. Dadkhah, B., Mohammadi, MA., Mozaffari, N., Mahmudnejad & S., Dadkhah, D. (2011). The prevalence of depression in students of the Ardebil University of Medical Sciences, Journal of School of Nursing and Midwifery, 11(1), 37-48 (in Persian).

11. Daneshpour, S.A., Seperi Moghadam, M. & Charkhchian, M. (2011). Explanation to "place attachment" and investigation of its effective factors, Journal of Honar-Ha-Ye-Ziba, 1 (38), 37–48 (in Persian).

12. Eagly, A. H. & Chaiken, S. (1993). The Psychology of Attitudes. TX: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

13. Fleury-Bahi, G., Félonneau, M.-L. & Marchand, D. (2008). Processes of place identification and residential satisfaction, Environment and Behavior, 40(5), pp. 669-682.

14. Ghasemi Isfahani. M. (2006). a sense of place in the new towns Case study Andiasheh New town, Proceedings of the International Conference on New Towns, New Towns Development Corporation Publishing, Printing, Tehran (in Persian)..

15. Hatamifar, K., Kakoojooybari. A. & Sarmadi. M. (2014). A Study of Students Satisfaction with Student Services at Payam Noor University. Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 19 (4) ,117-139 (in Persian).

16. Hernández, Bernardo; Hidalgo, M. Carmen; Salazar-Laplace, M. Esther; Hess, Stephany;. (2007). Place attachment and place identity in natives and non-natives. Journal of Environmental Psychology, 310-319.

17. Izadi, S., Salehi, A. & Gharabaghi, MM.(2007). Mazandaran University of customer satisfaction evaluation criteria of EFQM model. Journal of higher education association, 3, 1–34 (in Persian).

18. Jacob, Gerald R. & Schreyer, Richard. (1980). Conflict in outdoor recreation: A theoretical perspec-

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]

tive. Journal of Leisure Research, 12, pp. 368-380.
19. Kaviani Rad, M. & Fattahi, M., (2002), the convergence of national identity, Journal of the Faculty of Humanities, (16), 25-41 (in Persian).
20. Keller, S. I. (1968). The urban neighborhood: a sociological perspective. New York: Random House.
21. Kwan, P. Y. K. & NG. (1999); Quality Indicators in Higher Education- Comparing Hong Kong and China s Students ; Managerial Auditing Journal, 14(1), pp 20-27.
22. Kyle, G., Graefe, AR., Manning, R. & Bacon, J. (2004). Effects of Place Attachment on Users' Perceptions of Social and Environmental Conditions in a Natural Setting. Journal of Environmental Psychology, pp. 213-225.
23. Luisa, M & Pilar M. (2014). Place identity and residential satisfaction: Differences between native and immigrant populations, Bilingual Journal of Environmental Psychology, 3(1), pp. 75-86.
24. Mesch, GS. & Manor, O. (1998). Social Ties, Environmental Perception, And Local Attachment. Environment and Behavior, pp. 504-519.
25. Mirfakhredini, S., Owlia, M. & Jamali R.(2009) Quality Management Reengineering in Higher Education Institutions, Case study: Yazd University Educational Services. Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 15 (3) ,131-156 (in Persian).
26. Mohammadian, A. & Khanbabazadeh, M., (2009) The study of students' satisfaction level concerning activities of different units in Ardebil Medical University. Research Scientific Journal of Ardebil Medical University. 9(1):55–61. (in Persian).
27. Molavi, P. & Rasoulzadeh, B. (2004) A Study of Factors Affecting Tendency in drug use. The Quarterly Journal of Fundamentals of Mental Health, 6(21-22), 49–55 (in Persian).
28. Proshansky, H.M., Fabian, A.K., & Kaminoff, R. (1983). Place-identity: Physical world socialization of the self. Journal of Environmental Psychology, 3,pp. 57-83.
29. Proshansky, Harold M;. (1978). The City and Self-Identity. Environment and Behavior, pp. 147-169.
30. Relph, E. (1976). Place and Placelessness. London: Pion.
31. Stedman, R. C. (2003). Sense of Place and Forest Science:Toward a Program of Quantitative Research. Forest Science, 822-829.
32. Stokols, David; Shumaker, S. (1981). People in places: A transactional view of settings. In L. Erlbaum, Lawrence (pp. 441-488). Hillsdale, NJ: J. Harvey (Ed.
33. Tafreshi, H. (2012). Statics of Addiction in Iran, Razi Journal, 49-56 (in Persian).
34. Tamanaeifar, H., Niazi, M. & Amini, M. (2007). Comparative assesment of factors affecting academic failure and excellent condition, Daneshvar Raftar, 39-52 (in Persian).
35. Williams, Daniel R.; Vaske, Jerry J.;. (2003). The measurement of place attachment: validity and generalizability of a psychometric approach. Forest Science, 49(6), 830–840.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-03]