

طراحی و اعتبار سنجی مدل تاثیر کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه های استان اردبیل)

سولماز ودودی^۱

سعید صفاریان همدانی^۲

مریم تقوایی یزدی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۰۵

تاریخ وصول: ۱۳۹۹/۰۹/۰۸

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، ارائه مدلی برای شناسایی ابعاد و فرایند کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل بود. به منظور نیل به این هدف از روش آمیخته (اکتشافی) استفاده شد. جامعه آماری پژوهش اساتید علوم تربیتی و روانشناسی و مدیران آموزش دانشگاه های استان اردبیل بود که در بخش کیفی و با استفاده از نمونه گیری هدفمند تعداد ۱۹ نفر تحت مصاحبه قرار گرفتند و در بخش کمی از بین ۴۰۰۰۰ نفر دانشجویان دانشگاه های کل استان اردبیل با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۶۴ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه سازمان یافته بود که از روش بازخورد مشارکت کننده برای اعتباریابی آن استفاده شد و در بخش کمی نیز پرسشنامه محقق ساخته بود که پایایی ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۰ بود. به منظور تحلیل یافته های پژوهش در مرحله کیفی از روش تحلیل سیستماتیک که مبتنی بر کدگذاری باز، محوری و گزینشی است، استفاده شد. و در مرحله کمی از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار های لیزرل ۸.۵ و اکسپرت چویس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته ها در مرحله کیفی نشان داد که کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل دارای ۲ بعد اساسی (کیفیت خدمات آموزشی، تحلیل رفتگی دانشجویان) می باشد. کیفیت خدمات آموزشی به طور غیر مستقیم از طریق امکانات، پاسخگویی، جامع نگری، توانمندسازی، عوامل ملموس، همدلی، تدریس با کیفیت و تضمین دارای تاثیر معناداری است. و تحلیل رفتگی دانشجویان به طور غیر مستقیم از طریق متغیرهای ناکارآمدی آموزشی، رضایت شغلی، بدبینی آموزشی، استانداردسازی، انگیزش، نیروی انسانی، ارائه خدمات و خستگی هیجانی دارای تاثیر معناداری می باشد. سایر یافته ها نیز نشان داد که در الگوی مرحله کمی پژوهش، روابط ارائه شده در قالب فرضیه های منبعث از تحلیل یافته های کیفی بررسی و تایید شد.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، تحلیل رفتگی دانشجویان، نظام آموزش عالی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. نویسنده مسئول vadoodis@yahoo.com

^۲ دانشیار گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. snhrm3000yahoo.com

^۳ دانشیار گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. m-taghvayee Yazdi@yahoo.com

مقدمه

سرعت تغییر و تحول در شئون مختلف جوامع انسانی سرعت قابل ملاحظه یافته، طوری که این تحولات سریع مبانی بسیاری از ارزش های اجتماعی را یکباره دگرگون ساخته است. (زراسوند، ۲۰۱۰: ۱۵۸)

در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز، سازمان هایی در عرصه رقابت امروز موفقتر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان گوی سبقت را از سایر رقبای بازار برابند، به تعبیر دیگر بنا به فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری گرایی، مشتریان را مرکز توجه قرار داده و از دید مشتریان به مسایل نگاه کنند. امروزه عبارت رضایت مشتری یکی از اصطلاحات متداول در محیط های کاری میباشد، ولی بدون تردید ایجاد رضایت در مشتریان و حتی به شوق آوردن ایشان با ایجاد کیفیت محصولات و خدمات، مطابق یا حتی فراتر از انتظار آنان میسر میگردد. بنابراین، کیفیت مهمترین عامل در رقابت جهانی به شمار می آید و سازمان ها ناچارند که برای رقابت پیروزمندانه در بازار، کالا یا خدمت با کیفیت عرضه نمایند در (زنجر چی، ۱۳۸۷: ۲۰۹). در عصر کنونی، رقابتی شدن آموزش عالی از جمله ویژگی های مهم آن به شمار می آید (همسلی براون و اوپلاتکا، ۲۰۰۶: ۳۲۰). در دو دهه گذشته تغییرات اقتصادی و اجتماعی، سرعت گسترش اطلاعات و تغییرات، فناوری ها و جهانی شدن اقتصاد، از یک سو و عدم تناسب محتوای برنامه های آموزشی با نیازهای جامعه و مطلوب نبودن سطح دانش و مهارت های اکتسابی دانش آموختگان از یک سری دیگر، نظام آموزش عالی را وارد دوران جدیدی کرده است. (سماوی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۲۲). نظام آموزش عالی به عنوان نظامی پویا و هدفمند دارای دو بعد کمی و کیفی است (بورگیو و همکاران، ۲۰۰۹: ۹۹). گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به بعد کیفی، پیامدهایی چون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را در پی خواهد داشت (محمدی، ۱۳۹۵: ۶۲).

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و بنگاه های مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد. (میر فخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۳۱) امروزه، موضوع کیفیت خدمات عامل مهمی برای موفقیت و ماندگاری سازمان ها شده است. کیفیت مجموعه های از ویژگی ها و مشخصات خدمات میباشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح و ضمنی مشتریان است زیرا که جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته های آن هایی که از مهمترین مسایل در هر سازمانی میباشد. به اعتقاد پارسورامان، کیفیت خدمات، اندازه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است.

یکی از چالش های عظیم نظام های آموزش عالی در بیشتر کشورها، چگونگی برخورد با تقاضاهای برخورد با کیفیت آموزش عالی در شرایط سخت اقتصادی ملی و محدودیت های مالی کشورهاست. توجه به کیفیت خدمات در آموزش عالی از دهه ۱۹۸۰ شروع شد و این علاقه مندی تا اوایل دهه ۱۹۹۰ ادامه داشت. این افزایش توجه، ریشه در نیازها مؤسسات در تطبیقشان با شرایط مالی و فشار مشتریان برای بهبود کیفیت خدمات دارد (مصطفی، ۲۰۰۶: ۱۶۳). یکی از روش هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی در دانشگاه ها مورد استفاده قرار گرفته است الگوی سرکوال است. در الگوی سرکوال کیفیت خدمات اندازه گیری میشود و در آن کیفیت خدمات عبارت از فاصله بین انتظارات و ادراکات مشتریان از

خدماتی است که برای سازمان در واقعیت به آنها ارائه میشود کیفیت برابر است با ادراکات منهای انتظارات. ادراکات (به چگونگی است) و انتظارات چگونه باید باشد. اشاره میکنند. کیفیت آموزشی و پژوهشی از جمله دغدغه هایی است که همیشه نظام های دانشگاهی برای دستیابی به آن تلاش می کنند. ارتقای مستمر کیفیت خدمات آموزش عالی مستلزم استفاده از ارزیابی کیفی آموزشی است. کوشش های قابل توجهی در دو دهه اخیر جهت ارتقای کیفیت آموزش عالی و دستیابی به هدف های نظام های دانشگاهی در بسیاری از کشورها از جمله ایران به عمل آمده است. برای اینکه دانشگاه ها از مرحله کمی به کیفی سوق داده شوند، ضرورت ارزیابی ادراکات و انتظارات دانشجویان به منظور تحلیل شکاف های برنامه ریزی در جهت کاهش یا حذف این کاستی ها، مقایسه وضعیت موجود با سایر رقبا، بازبینی فرایندها، کسب مزیت رقابتی بیشتر احساس می شود (محبی فر و همکاران، ۱۳۹۲: ۵)؛ اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد در دانشگاه ها به منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهم ترین مولفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر است (فعلی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۹۹).

با توجه به تغییرات در عرصه های جهانی و در نتیجه در آموزش عالی، آموزش با هر کیفیتی مورد قبول نیست. امروزه اغلب دانشگاه ها دریافته اند که باید کیفیت خدمات آموزشی خود را ارتقا دهند (ووس و همکاران ۲۰۰۸: ۲۶۴) از جمله دغدغه هایی که همیشه نظام های دانشگاهی برای دستیابی آن تلاش میکنند، کیفیت آموزشی و پژوهشی است. ارتقای مستمر کیفیت آموزش عالی مستلزم استفاده از ارزیابی آموزشی است. کوشش های قابل توجهی در دو دهه اخیر جهت ارتقاء کیفیت آموزش عالی و دستیابی به اهداف نظام های دانشگاهی در بسیاری از کشورها به عمل آمده است. مراکز آموزش عالی در راستای سیاست های کلان کشوری تأسیس میگردند و برای توسعه کمی و کیفی آن ها براساس همین سیاست ها، که با در نظر گرفتن مصالح هم جانبه اتخاذ شده اند، برنامه ریزی میشوند و بعد از تأیید، راه اندازی یا ادامه فعالیت این مراکز آموزشی و برای ارتقای آن ها اقدام میگردد. طی سالهای گذشته ارتقای سطح کیفی مراکز آموزش عالی، مورد توجه قرار گرفته است به طوری که مراکز متعددی به طور دوره ای با استفاده از سیستم های مختلف ارزشی انجام داده و با توجه به نتایج آن ها تصمیمگیری میکنند (محمدی و مجتهدزاده، ۱۳۸۴: ۱۲۸)

ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه ها یکی از شاخص های مهم ارزیابی کیفی دانشگاه بوده است و به عنوان عامل جذب و نگهداری مشتریان دانشجویان میباشد. جهت تأمین رضایت مشتری باید خواسته و نیاز آنها توجه شود. این واقعیت که خواسته ها، نیازها و انتظارات مشتریان تغییر میابد.

آموزش عالی بنا به دلایل اقتصادی، قانونی، عدالت خواهانه و پاسخ به تقاضاهای اجتماعی در همه کشورهای جهان همواره رو به گسترش بوده است. از این رو درک اهمیت آموزش عالی از سوی کشورهای جهان باعث شده است تا توسعه آموزش عالی در اولویت سیاست گذاری های آموزشی آن ها قرار گیرد. یکی از رسالت های آموزش عالی، تربیت نیروی متخصص و متعهد است. چرا که نیروی متخصص و کار آمد در توسعه هر کشوری نقش اساسی ایفا کند. بنابراین ارائه خدمات مطلوب و داشتن سطح قابل قبولی از کیفیت باید در زمره مشغولیت های مهم هر سیستم آموزش عالی باشد تا بتواند با استفاده مناسب از این سرمایه بی بدیل و سرنوشت ساز کشور را به سمت توسعه روز افزون سوق دهد. امروزه

آموزش عالی نقش مهمی در بازار کار ایفا کرده و با پرورش مهارت های شغلی به دانش آموختگان می تواند نقش عمده ای در رسیدن به این مأموریت داشته باشد. اکثر تحقیقات انجام شده درباره تحلیل رفتگی در موقعیت های غیر آموزشی بوده که با عنوان تحلیل رفتگی شغلی معروف است (ماسلاچ و جکسون ۱۹۸۴). با وجود این متغیر تحلیل رفتگی به موقعیت های آموزشی گسترش پیدا کرده است که با عنوان تحلیل رفتگی آموزشی نام برده می شود (سالما-آرو ساولانن و هولوپانین، ۲۰۰۸) بنابراین این پژوهش بدنبال پاسخ به این سوال اساسی است (کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان چه تاثیری دارد و در این خصوص چه مدلی می توان ارائه نمود؟)

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در طی دو دهه گذشته اغلب نظام های آموزش عالی جهان کوشش هایی برای انجام ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش پژوهش و عرضه خدمات دانشگاه و نیز در سطح نظام های آموزشی عالی به عمل آورده اند کشورهایی که به کسب تجربه موفق در این زمینه نائل آمده اند به انجام ارزیابی مستمر پرداخته اند و از ارزیابی درونی به عنوان رویکرد زیر بنایی جهت اشاعه فرهنگ کیفیت استفاده کرده اند در اغلب این کشورها انجام ارزیابی درونی بر اساس هدف های واحد سازمانی آموزش عالی انجام میشود. در گذر از قرن ۲۰ به قرن ۲۱ نظام های آموزش عالی در جهان با چالش های چند گانه ای روبرو شده اند. از یک طرف تاثیر دیدگاه های زیربنایی معرفت شناسی بر ساختن دانش و از طرف دیگر کاربرد فناوری های همگرا در عرضه جهانی و جهانی شدن و نیز ضرورت توجه به توسعه پایدار کشورها اثربخشی و کارآمدی آموزش عالی را در کشورهای مختلف دستخوش دگرگونی کرده است. **ضرورت توجه به کیفیت و ارزیابی آن در نظام آموزش عالی:** کیفیت، هزینه و بهره وری همواره به عنوان سه عامل اساسی مورد توجه خاص مدیریت دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی هستند اما کیفیت بیش از دو عامل دیگر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است. چون این اعتقاد وجود دارد که هزینه و بهره وری به نوعی تحت تاثیر عامل کیفیت قرار می گیرند. اگر کیفیت بهبود یابد هزینه کاهش یافته و بهره وری افزایش می یابد. (ساموئل کی، ۱۹۹۵، ترجمه حسن زاده، ۱۳۷۹: ۱)

چالش های مدیریت آموزش عالی را می توان از دو جهت مورد بررسی قرار داد. از یک طرف جامعه و دولت خواهان پاسخگویی شفافیت امور و مسئولیت پذیری بیشتر در قبال منابع بودجه و سرمایه گذاری صورت گرفته در آموزش عالی هستند و این تقاضا در شرایطی از کاهش بودجه و منابع مالی اختصاصی به آموزش عالی قرار دارد و از طرف دیگر انتظار می رود که کیفیت آموزشی و پژوهشی نظام آموزش عالی قرار دارد و از طرف دیگر انتظار می رود که کیفیت آموزشی و پژوهشی نظام آموزش عالی نه تنها حفظ بلکه باید ارتقا یابد. از این رو دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی در قبال دولت و ملت دارای مسئولیت اجتماعی هستند. مسئولیت پذیری اجتماعی آنان در چهار بعد اقتصادی، قانونی، اخلاقی، عمومی و ملی قابل توجه است. از سوی دیگر نظام دانشگاهی بایستی در خصوص مسئولیت پذیرفته شده پاسخگو باشد. پاسخگویی اجتماعی در این حوزه در شش بعد پاسخگویی مدیریتی سیاسی مالی عمومی حرفه ای و قانونی با محوریت تعهد اخلاقی به عنوان مبانی فلسفه پاسخگویی اجتماعی قابل بررسی می باشد (بزرگی، ۱۳۸۳). اگر کیفیت مراکز آموزش عالی مطلوب

نباشد آینده علمی پژوهشی کشور اطمینان بخش نخواهد بود. کیفیت پایین آموزش منجر به تربیت نیروی انسانی بی کیفیت و فاقد توان علمی و تخصصی می شود و در نتیجه اهداف برنامه های رشد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور که متکی بر نیروی انسانی ماهر می باشد محقق نخواهد شد و این عامل نقش و در حالت کلی اعتبار وجودی مراکز آموزش عالی را زیر سوال خواهد.

دیدگاه های مربوط به ارزیابی کیفیت

سه دیدگاه کلی در خصوص ارزشیابی کیفیت نظام آموزش عالی وجود دارند که در ادامه به بررسی آن پرداخته می شود:

۱- **دیدگاه شایسته گرایی** در دیدگاه شایسته گرایی، کیفیت دانشگاه یا موسسه آموزش عالی بر اساس انطباق موسسه یا دانشگاه با هنجارها و استانداردها و شاخص های پژوهشی، تخصصی جهانی و ملی در آموزش عالی ارزشیابی می شود. در این فرایند استانداردها و شاخص های آکادمیک به عنوان گروه مرجع عالی ارزشیابی می شود. در این فرایند استانداردها و شاخص های آکادمیک به عنوان گروه مرجع و شاقول علمی به کار برده می شود. (کاظمی، ۱۳۸۳)

۲- **دیدگاه جامعه گرایی** در دیدگاه جامعه گرایی، کیفیت بر اساس میزانی که دانشگاه ها یا موسسات آموزش عالی در قبال جامعه متعهد به عرضه خدمات می گردند و اقدام به برآورد نیازهای مهم جامعه و افراد آن می نمایند مورد ارزشیابی قرار می گیرد (رمزدن، ۲۰۰۵)

۳- **دیدگاه فرد گرایی**: دیدگاه فرد گرایی کیفیت دانشگاه یا موسسه آموزش عالی بر اساس میزان مشارکت و فراهم آوردن تجارب یادگیری و کمک های دانشگاه یا موسسه آموزش عالی در رشد شخصی دانشجویان با اعضای هیئت علمی ارزشیابی می شود. در این فرایند میزان یادگیری فرد مرجعی برای بررسی کیفیت تلقی می گردد. در واقع سه دیدگاه در کیفیت نظام آموزش عالی مشهورند. این الگوی سه بعدی کیفیت، می تواند راهگشایی برای ارتقای کیفیت در ابعاد متفاوت به حساب آید. (کاظمی، ۱۳۸۳)

تحلیل رفتگی اصطلاحی است که گاهی بجای آن از معادلهای چون تنیدگی، فرسودگی، بیرمقی، از توان افتادگی، خستگی مفرط، تهی شدگی و فرسایش روانی میتوان استفاده کرد در محیط کار به عنوان یک سندرم ناشی از خستگی هیجانی، مسخ شخصیت (تهی شدن از ویژگیهای فردی یا بدینی و ناکارآمدی شخصی و فقدان موفقیت فردی تعریف میشود.

پینه و آرونسون (۱۹۸۸)، تحلیل رفتگی را حالتی از تخلیه هیجانی، بدنی و ذهنی، ناشی از کار طولانی مدت تعریف کردهاند (به نقل از سالما، آروولوتا، ۲۰۱۲).

در حالت تحلیل رفتگی، شغل معنا و مفهوم خود را از دست میدهد و شخصی که دچار تحلیل رفتگی شده، دائم خسته به نظر میرسد، پرخاشگر است، بدگمان، منفی باف، بدبین و عصبی، حساس، زود رنج و بیحوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در میرود و کلافه است و خود را در بن بست مبیند. بیماری، زخم معده، کمردرد، و دردهای مکرر از دیگر نشانههای تحلیل رفتگی است (فیشر، ۲۰۱۱)

تحلیل رفتگی آموزشی

با توجه به بررسی تحلیل رفتگی شغلی و پیامدهای آن، این متغیر یعنی تحلیل رفتگی (فرسودگی)، به موقعیت ها و بافت های آموزشی گسترش پیدا کرده است که از آن با عنوان تحلیل رفتگی آموزشی نام برده میشود (سالما - آرو، سالوانا و هولو پانن، ۲۰۰۸). میتوان گفت که موقعیت های آموزشی به عنوان محل کار دانشآموزان محسوب میشود، اگرچه دانشآموزان در موقعیت های آموزشی، به عنوان کارکن، کار نمیکنند یا شغل خاصی در آنجا ندارند، اما از دیدگاه روان شناختی، فعالیت های آموزشی و درسی آنها را میتوان به عنوان یک کار در نظر گرفت (سالما - آرو و همکاران، ۲۰۰۸)، آنها در کلاس ها حضور پیدا میکنند و مجموعه تکالیفی را برای موفقیت در امتحانات و کسب نمره قبولی انجام میدهند. این موضوع اخیرا مطالعات متعددی را در مدارس به خود اختصاص داده است (بالوگان، هلگه مو، پله رینی و هوبر لاین، ۱۹۹۶، چنج، راندو استرانگ، ۲۰۰۰، فیمین، خاستانا و تاشز کروس، مارتینز مارکوس، سالوانا و لویزدو اسیلوا، ۲۰۰۲)

براساس تحقیقات و پژوهش های انجام شده، میتوان گفت که تحلیل رفتگی آموزشی در موقعیتهای آموزشی با ویژگی هایی مانند خستگی ناشی از الزامات مربوط به مطالعه (سالما - آرو و همکاران ۲۰۰۸، رشد حس و نگرش بدبینانه و بدون حساسیت نسبت به مطالب درس (ماتینز، مارکوس، سالوا وانا و لویزداسیلوا، ۲۰۰۲) و نیز احساس پیشرفت شخصی ضعیف در امور درسی و تحصیل (سالما - آرو و ناتانن، ۲۰۰۵) مشخص میشود.

دانش آموزانی که تحلیل رفتگی آموزشی دارند معمولاً علائمی مانند بیاشتیاقی نسبت به مطالب درسی، ناتوانی در ادامه حضور مستمر در کلاس های درس، مشارکت نکردن در فعالیت های کلاسی، احساس بیمعنایی در فعالیت های درسی و احساس ناتوانی در فراگیری مطالب درسی (و اتراوربرستونا، ۲۰۱۱) افت عملکرد تحصیلی (میکائیلی، افروز و قلیزاده، ۱۳۹۱) کاهش خودکارآمدی (حیاتی، عگبھی و آهنگری، ۱۳۹۱)، ریسک بالای ابتلا به افسردگی (تاپینن و تانر و نیومن و ریچل، ۲۰۱۰ و همکاران، ۲۰۰۵؛ آهولا و هاکانین، ۲۰۰۷)، کاهش کیفیت تجارب یادگیری (نیومن، فیئالی) تجربه میکند.

یانگ (۲۰۰۴)، بر این باور است که دانشآموزان نیز به سبب داشتن مشغولیت با تکالیف درسی به نوعی شاغل محسوب شده، آنها نیز مستعد تحلیل رفتگی آموزشی هستند.

بودرآ، سانتن، همفیل و دابسون (۲۰۰۴)، ادعا میکنند که تحلیل رفتگی آموزشی با استرس های فراوان ساعات طولانی کار کردن همراه با تحصیل و آموزش (دغدغهمندی و نگرانی در مورد نمره های درسی شک و تردید نسبت به آینده، سطوح پایین کنترل، رضایت پایین از عدم تعادل بین زندگی شخصی و زندگی حرفهای و سطح پایین دریافت حمایت از هم سالان و دوستان در رابطه است.

پژوهش های قبلی در موقعیت های صنعتی و سازمانی، نشان دادهاند که تحلیل رفتگی پیامدهای متعددی مانند غیبت، ترک شغل، کاهش بهداشت و ریسک های ابتلا به افسردگی داشته (تاپینن و همکاران، ۲۰۰۵) و چنین نتایجی درباره تحلیل رفتگی آموزشی نیز صادق است.

در ادامه بحث، برخی پژوهش های انجام گرفته درباره کیفیت در آموزش عالی معرفی می شود. رستمی و اسماعیلی شاد (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه رضایت از کیفیت خدمات بر اساس مدل FCSI و رفتار شهروندی سازمانی به این

نتیجه رسیدند که بین رضایت از کیفیت خدمات و زیر مولفه های کیفیت خدمات جانبی و شهرت سازمان با متغیر رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. تقی پور، عباسی و نعیمی (۱۳۹۶) به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آن ها بر حسب رشته تحصیلی، معدل کل نمره ها و جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد. موحدی، شیرخانی و طالبی (۱۳۹۶) به این نتیجه رسیدند که کیفیت آموزش در جامعه مورد بررسی تقریباً در سطح متوسط قرار دارد. مهر علی، همتی نژاد، شبانی و تسلیمی در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که در هر پنج بعد کیفیت خدمات پژوهشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد. سلطانی و سلاجقه (۱۳۹۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که با عنایت به شاخص های برازندگی مدل نتایج نشان داد که مدل تحلیل عاملی دارای برازش مناسبی می باشد. حیدری شورشجانی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش (ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشگاه رازی) نشان دادند که کیفیت خدمات آموزشی در حد مطلوب نیست. خسروی زاده و زهره وندیان (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان (ارزیابی کیفیت خدمات گروه علوم ورزشی دانشگاه اراک بر اساس الگوی ترکیبی سروکوال، کانو و گسترش عملکرد کیفیت به این نتیجه رسیدند که تفاوت آماری معناداری بین ادراکات و انتظارات دانشجویان در تمام شش مولفه کیفیت خدمات وجود داشت. بخشی زاده (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان (ارزیابی درونی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس مدل سروکوال و QFD به این نتیجه رسید که رابطه مثبت و معنی داری بین پنج بعد ارائه کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. میرزاپور (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان (ارزیابی کیفیت در خدمات آموزش عالی) به این نتیجه رسید که تفاوت معنی داری در رضایت کلی دانشجویان وجود دارد. مرزوقی و حیدری (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه عدالت آموزشی با تحلیل رفتگی آموزشی دانشجویان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی به این نتیجه رسیدند که تفاوت معنی داری بین ادراک دانشجویان دختر و پسر از عدالت آموزشی در دانشگاه وجود ندارد. جمالی، قورچیان و لبانی مطلق (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان نقش معنویت در ارتقای کیفیت آموزش عالی به این نتیجه رسیدند که اثر مستقیم معنویت بر ارتقای کیفیت آموزش عالی معنادار می باشد.

سلیم و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه یو ام مالزی پرداختند. بر اساس یافته های این مطالعه بیشترین شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی بود. ماسی و ویلگار (۲۰۱۴) درباره یک نوع شناسی چهارتایی در ارزیابی کیفیت آموزش عالی به این نتیجه رسیدند که بیشترین گرانگه تاکید بر ارزیابی درونی و حمایتی باشد و عناصر ارزیابی بیرونی و کارکرد نظارتی بر حسب اقتضا دربرگیرد. لو و سیلوانا (۲۰۱۴) در پژوهشی به تاثیر ارزیابی درونی بر ارتقای کیفیت آموزشی و پژوهشی در دانشگاه موناخ استرالیا پرداختند، به این نتیجه رسیدند که با اجرای پیشنهادات و راهکارهای اجرایی حاصل از نتایج ارزیابی درونی مطلوبیت نشانگرهای ارزیابی و وضعیت کیفیت آموزشی و پژوهشی گروه آموزشی طی دوره مورد بررسی سیر صعودی داشته است. ججالرد و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان ارزشیابی کیفیت تدریس در آموزش عالی بررسی برخی دیدگاه ها مطالعه موردی دانشگاه ویکتوریا در الگوی پیشنهادی به منظور افزایش اعتبار ارزیابی های کیفیت تدریس مدرسین دانشگاه ها و توجه بیشتر به اهمیت کارکرد آموزش مدنظر قرار گرفته

است. بکاویک و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان تفاوت های جنسی در استرس تحصیلی و تحلیل رفتگی آموزشی در میان دانشجویان پزشکی ترم آخر به این نتیجه رسیدند که تفاوتی بین تحلیل رفتگی آموزشی دختران و پسران وجود ندارد.

اهداف کلی:

بررسی تأثیر کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل به منظور ارائه مدل

اهداف ویژه:

- ۱- تعیین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه های استان اردبیل
- ۲- تعیین ابعاد تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل
- ۳- تعیین تاثیر ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل
- ۴- تعیین سهم هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل
- ۵- رتبه بندی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل به منظور ارائه مدل
- ۶- ارائه مدل کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل
- ۷- تعیین درجه تناسب مدل از نظر متخصصان دانشگاه های استان اردبیل

سوال های پژوهش

سوال اصلی:

مدل کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟

سوال های فرعی

- ۱) ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه های استان اردبیل کدامند؟
- ۲) ابعاد تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل کدامند؟
- ۳) تاثیر ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟
- ۴) سهم هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟
- ۵) رتبه بندی مولفه های متغیرهای کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه ها چگونه است؟
- ۶) مدل کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چیست؟
- ۷) درجه تناسب الگوی کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر در صدد به دست آوردن شناختی ژرف و همه جانبه از کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشگاه های استان اردبیل و مسایل مربوط به آن بود. بنابراین، از پژوهش آمیخته اکتشافی استفاده شد و در این راستا نیز سعی شد تا

هم از داده های کیفی و هم از داده های کمی برای نیل به هدف یاد شده استفاده شود. بررسی موردی پژوهشی است که پژوهشگر به جست و جوی ژرف یک برنامه، رخداد، فعالیت، فرآیند و حتی یک موضوع در یک یا چند نفر می پردازد. (کرسول، ۲۰۱۲: ۶۹). از لحاظ مبنای داده ها، دارای طرح تحقیق آمیخته است که با استفاده از مدل آمیخته و طرح اکتشافی انجام می پذیرد، این طرح با جمع آوری و تحلیل داده های کیفی شروع می شود و سپس مرحله دوم ایجاد می شود که در آن داده های کمی جمع آوری و تجزیه و تحلیل می شوند. مرحله دوم - کمی، مطالعه بر مبنای مرحله اول و یا متصل به مرحله ابتدایی کیفی طراحی می شود (ریدونر و نیومن، ۲۰۰۸: ۳۲).

جامعه آماری

جامعه آماری در این پژوهش را اساتید بخش علوم تربیتی و روانشناسی اردبیل تشکیل می دهند. با توجه به اینکه پژوهش حاضر از نوع آمیخته است در بخش کیفی برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری هدفمند جهت انجام مصاحبه ی نیمه ساختارمند استفاده شد. علاوه بر آن، تعداد افراد گروه نمونه، بر مبنای اشباع نظری بود. بدین معنی که نمونه گیری تا زمانی ادامه یافت که نظریه ها و دیدگاه های جدیدتری، توسط گروه نمونه مطرح نشد.

نمونه آماری

شایان ذکر است که با در دسترس داشتن چنین مبنایی، ۱۹ نفر از اساتید مورد مطالعه قرار گرفتند، از کل دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل ۲۶۴ نفر مورد تحلیل قرار گرفت.

ابزار پژوهش در بخش کیفی، از ابزار فیش و مصاحبه نیمه ساختارمند بود. دلیل استفاده از این ابزار آن بود تا مشارکت کننده ها بتوانند آزادانه و با هدایت، دیدگاه های خود را بیان کنند. نظر به ارتباط ملموس متخصصان، کارشناسان آشنا با مسئله پژوهش از خواسته شد تا در مطالعه شرکت کنند و در هنگام مصاحبه از آنها درخواست شد که به هفت سؤال زیر پاسخ دهند!

- ۱- منظور از معنی و مفهوم کیفیت در آموزش عالی چیست؟
- ۲- خدمات آموزشی دانشگاه بایستی شامل چه برنامه ها، اقدامات و فعالیت هایی باشد؟ لطفا توضیح دهید.
- ۳- برای اندازه گیری کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی چه شاخص های را پیشنهاد می کنید؟ لطفا توضیح دهید.
- ۴- در صورت آشنایی با مدل های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، کدام مدل را مناسب می دانید؟ لطفا توضیح دهید.
- ۵- تحلیل رفتگی دانشجویان را در قالب چند جمله توصیف نمایید.
- ۶- با توجه به تجربیات ارزشمندان در محیط های آموزشی، چه عواملی را در تحلیل رفتگی دانشجویان موثر می دانید؟ لطفا این عوامل را فهرست نموده و توضیح دهید.
- ۷- چنان چه طرح هر مطلب یا موضوعی را لازم میدانید، لطفا بیان فرمایید

به منظور گردآوری داده های کمی نیز از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که گویه های آن برگرفته از نتایج تحلیل داده های کیفی در مرحله اول بود. با توجه به متفاوت بودن داده های گردآوری شده در پژوهش، از روش های متفاوتی برای اعتباریابی آن استفاده شد. در درجه اول، با توجه به اینکه در پژوهش حاضر هم از داده های کیفی و هم از داده های کمی استفاده شد. در بخش کیفی از روش بازخورد مشارکت کننده استفاده شد. این روش مبتنی است بر ارائه تفسیرها و تحلیل های محقق به مشارکت کنندگان در حین انجام مصاحبه، برای اصلاح و ویرایش مواردی که توسط محقق بدفهم شده اند. (فقیهی و علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۲۹). در بخش کمی در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. پرسشنامه مذکور حاوی ۱۴۹ پرسش است که متناسب با متغیرها و مدل پژوهش طرح شد. روایی پرسشنامه به دو صورت صوری و روایی محتوایی مورد بررسی قرار گرفت. در روایی صوری پرسشنامه ی تنظیم شده در اختیار دو نفر از داوران (متخصصان تعلیم و تربیت) قرار گرفت و نظرات آن ها نیز لحاظ گردید و در روایی محتوایی با توجه به اینکه پرسشنامه تنظیمی حاصل پاسخ های ۱۹ نفر از متخصصان بود و به صورت آمیخته انجام شده و در مرحله اشباع نمونه گیری قطع گردیده بود، لذا روایی محتوایی مشهود بود.

سازگاری درونی (روایی همگرا و پایایی مرکب)

روایی همگرا به این معنا است که هر سوال در پرسشنامه فقط شاخص خود را اندازه گیری می کند و ترکیب آنها به گونه ای است که تمام متغیرها به خوبی از هم تفکیک می شوند. بدین منظور از میانگین واریانس استخراج شده استفاده می شود. میانگین واریانس استخراج شده برای یک متغیر پنهان عبارتست از مجموع مربعات بارهای عاملی تقسیم بر تعداد آنها. برای برقراری روایی همگرا بایستی که میزان AVE محاسبه شده برای هر متغیر از ۰/۵ بزرگتر باشد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده می شود. فرنل و لاکر (۱۹۸۱) مقادیر بالای ۰/۷ / نشان دهنده پایایی مورد قبولی است. با توجه به مقادیر جدول زیر روایی و پایایی پرسشنامه مورد تایید است.

جدول شماره ۱- بررسی سازگاری درونی (روایی همگرا و پایایی مرکب)

نتیجه	پایایی مرکب	AVE	متغیر
نسبتاً قابل قبول	۰/29	۰/39	امکانات
نسبتاً قابل قبول	۰/31	۰/31	پاسخگویی
نسبتاً قابل قبول	۰/33	۰/34	جامع نگری
نسبتاً قابل قبول	۰/33	۰/33	توانمندسازی
نسبتاً قابل قبول	۰/18	۰/22	عوامل ملموس

نسبتا قابل قبول	۰/38	۰/37	همدلی
نسبتا قابل قبول	۰/22	۰/21	تدریس با کیفیت
نسبتا قابل قبول	۰/46	۰/46	تضمین
نسبتا قابل قبول	۰/3	۰/31	ناکارآمدی آموزشی
نسبتا قابل قبول	۰/36	۰/37	رضایت شغلی
نسبتا قابل قبول	۰/22	۰/23	بدبینی آموزشی
نسبتا قابل قبول	۰/32	۰/34	استانداردسازی
نسبتا قابل قبول	۰/48	۰/47	انگیزش
نسبتا قابل قبول	۰/22	۰/23	نیروی انسانی
نسبتا قابل قبول	۰/25	۰/27	ارائه خدمات
نسبتا قابل قبول	۰/28	۰/29	خستگی هیجانی

پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ گرفته شد. میزان ضریب آلفای کرونباخ مربوط به متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش در بعد امکانات ($\alpha=0.713$)، پاسخگویی ($\alpha=0.81$)، جامع نگری ($\alpha=0.74$)، توانمندسازی ($\alpha=0.771$)، عوامل ملموس ($\alpha=0.748$)، همدلی ($\alpha=0.734$)، تدریس با کیفیت ($\alpha=0.791$)، تضمین ($\alpha=0.738$)، ناکارآمدی آموزشی ($\alpha=0.714$)، رضایت شغلی ($\alpha=0.72$)، بدبینی آموزشی ($\alpha=0.705$)، استانداردسازی ($\alpha=0.879$)، انگیزش ($\alpha=0.722$)، نیروی انسانی ($\alpha=0.751$)، ارائه خدمات ($\alpha=0.742$)، خستگی هیجانی ($\alpha=0.733$) بدست آمد که میزان آلفای کرونباخ بدست آمده برای تمامی متغیرهای تحقیق بالاتر از (0.7) نشان از پایایی مناسب ابزار است. لازم بذکر است که طیف ضریب آلفای کرونباخ بین 0 و 1 می باشد که هر چه این به 1 نزدیک باشد نشان دهنده پایا تر بودن گویه های پرسشنامه می باشد. به منظور تحلیل داد ها از مدل معادلات ساختاری و لیزرل، expert choice استفاده شد. شایان به ذکر است که مجموعه داده های جمع آوری شده پس از طی فرایند مستمر داده ها و کد گذاری های باز، محوری و انتخابی و در قالب **۱۴۹ شاخص**، **۲ مولفه** و **۱۶ بعد** سازماندهی شدند. در این نوع تحلیل، ابتدا اطلاعات از افراد مشارکت کننده

گردآوری شده و سپس داده ها، بدون در نظر داشتن مبنای نظری کدگذاری شده و فرایند تلخیص و کاهش کدها تا جایی ادامه پیدا می کند که به مقوله ها و طبقه های گسترده تری دست پیدا کنیم که بتواند کدهای جزئی تر را شامل شود (کرسول، ۲۰۱۲، ۷۱). حاصل نهایی تحلیل داده های گردآوری شده، (نظریه کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه ها) ارائه شد. این نظریه به دنبال اکتشاف ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل بود.

تحلیل یافته ها

تحلیل داده های کیفی

نظر به ارتباط ملموس متخصصان و کارشناسان نظری با مسئله پژوهش از آن ها خواسته شد تا در مطالعه شرکت کرده و به مصاحبه های نیمه ساختار یافته پژوهشگر پاسخ دهند. آنچه در ادامه می آید، نتایج یافته های به دست آمده از مصاحبه با آن ها است. به منظور سازماندهی بهتر یافته ها، هر کدام از یافته ها در ارتباط با سوالات پژوهش مورد بررسی قرار می گیرند.

آمار استنباطی

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق

برای آزمون فرضیه های پژوهش در ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیرها پرداخته می شود. بنابراین در ابتدا این شرط برای متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار می گیرد.

جدول شماره ۲

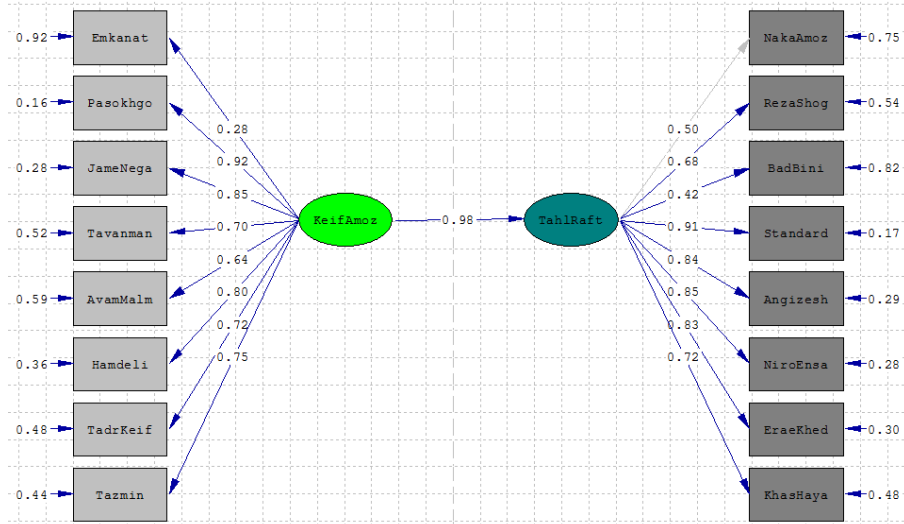
شاخص ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	Z کولموگروف-اسمیرنوف	P-value
کیفیت خدمات آموزشی	۲۶۴	۳ / ۶۶	۰ / ۴۵	۰ / ۷۲۲	۰ / ۶۷۴
تحلیل رفتگی	۲۶۴	۳ / ۷۶	۰ / ۴۵	۰ / ۸۴۷	۰ / ۴۷

باتوجه به اینکه سطح معنی داری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول فوق که برای متغیرهای پژوهش، بیشتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می شود که توزیع متغیرهای فوق ذکر تفاوت معناداری با توزیع نرمال ندارد. بنابراین نتیجه می گیریم که توزیع متغیرهای تحقیق نرمال می باشد.

یافته ها

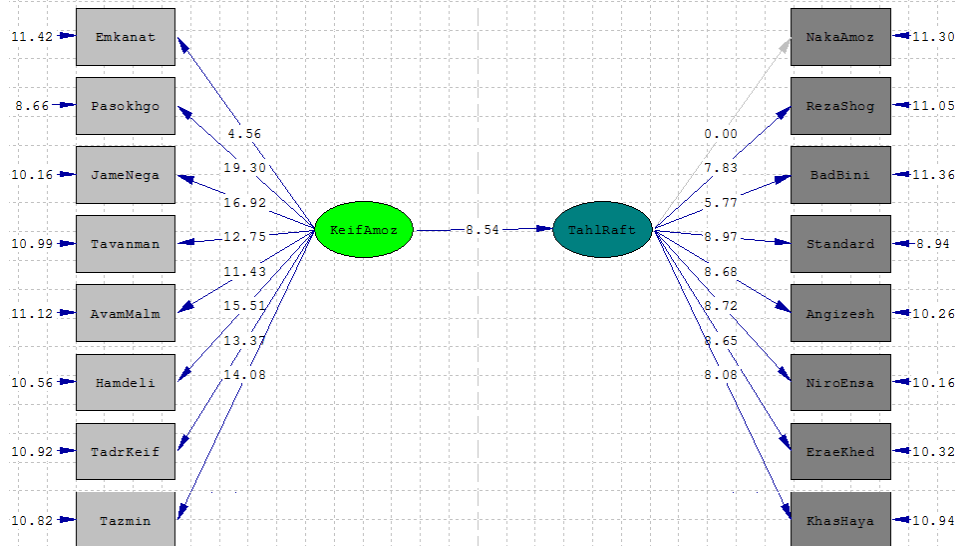
سوال اصلی: الگوی کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟

برای پاسخگویی به این سوال از نرم افزار معادلات ساختاری لیزرل استفاده شده است که در ادامه نتایج آن ارائه می شود:



شکل (۱) مدل نهایی تحقیق

همچنین سطح معناداری روابط بین متغیرها بدین صورت می باشد:



شکل (۲) سطح معناداری روابط بین متغیرها

جدول شماره ۳ مقادیر مدل نهایی

نتیجه	مقدار استاندارد شده	خطای استاندارد	سطح معنی داری	مقدار واریانس تبیین شده	سطح معنی داری	سوال اصلی: الگوی کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است ؟
تایید فرضیه	۰/۹۸	۰/۰۵۳	۸/۵۴	۰/۵۶	P<0.01	

مقادیر برآورد استاندارد بارهای عاملی که از طریق روش بیشینه درست نمایی محاسبه گردیده است، به منظور برآورد استاندارد نمرات متغیرهای مکنون در تحلیل مدل یابی معادلات ساختاریمورد استفاده قرار گرفته و این مقادیر قابل مقایسه هستند. همچنین مقادیر خطای استاندارد برآورد نشان دهندهی میزان خطا در برآورد بارهای عاملی است که مقادیر کوچکتر (نزدیک به صفر) نشان دهندهی برآوردهای دقیقتر و فاصله اطمینان کوچکتر است.

نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نمایانگر وجود تاثیر کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان می باشد. با بهبود کیفیت خدمات آموزشی که با بهبود مولفه های این متغیر امکان پذیر می باشد. لازم به ذکر است که در این تحقیق اقدام به کدگذاری مجدد برای سوالات متغیر تحلیل رفتگی شده است، بدین صورت که با افزایش میانگین این متغیر بهبود در متغیر تحلیل رفتگی مشاهده می شود. لذا تاثیر گذاری ۰/۹۸ متغیر کیفیت آموزش بر تحلیل رفتگی نشان از تاثیر گذاری بالای این متغیر می باشد. اگر کیفیت مراکز آموزش عالی مطلوب نباشد آینده علمی پژوهشی کشور اطمینان بخش نخواهد بود. کیفیت پایین آموزش منجر به تربیت نیروی انسانی بی کیفیت و فاقد توان علمی و

تخصصی می شود و در نتیجه اهداف برنامه های رشد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور که متکی بر نیروی انسانی ماهر می باشد محقق نخواهد شد و این عامل نقش و در حالت کلی اعتبار وجودی مراکز آموزش عالی را زیر سوال خواهد برد. از سوی دیگر، تحلیل رفتگی در حال حاضر یک مشکل شایع در مشاغل از خدماتی است. از نظر فروید نبرگر، تحلیل رفتگی یک عامل سه بعدی است که بعد مرکزی کیفیت آن خستگی هیجانی است، وقتی افراد درباره تحلیل رفتگی خود سخن میگویند بیشتر به بعد خستگی هیجانی آن تأکید میکنند. در شرایطی که بین ارائه دهنده خدمت و گیرنده آن فاصله ایجاد شود تهی شدن از ویژگی های فردی، بدینی میگویند که بعد دوم تحلیل رفتگی است. بعد فقدان موفقیت فردی یا کارآمدی فردی بعد سوم تحلیل رفتگی است که در شرایط تحلیل رفتگی کاهش مییابد که به آن ناکارآمدی میگویند. مرزوقی، حیدری (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند که تفاوت معناداری بین ادراک دانشجویان دختر و پسر از عدالت آموزشی در دانشگاه وجود ندارد. همچنین بین دانشجویان دختر و پسر از نظر سطح تحلیل رفتگی آموزشی تفاوت معناداری مشاهده شد. به علاوه یافتهها نشان داد که بهبود عدالت آموزشی موجب کاهش تحلیل رفتگی آموزشی و ابعاد مختلف آن (خستگی، بدینی و ناکارآمدی آموزشی) میگردد. معرفت و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند که رابطه منفی و معنادار بین هوش هیجانی و مولفههای تحلیل رفتگی آموزشی است. همچنین از بین مولفههای هوش هیجانی خودشکوفایی، رابطه بین فردی، مساله گشایی، تحمل استرس کنترل و خوشبینی، بیشترین نقش را در پیشینی تحلیل رفتگی آموزشی دارند. توجه به جنبهها و عاملهای هوش هیجانی میتواند به کاهش تحلیل رفتگی آموزشی دانشجویان کارشناسی تربیت بدنی کمک کند. یافته های این فرض پژوهش های ذکر شده همراستا می باشد.

سوال فرعی اول: ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل کدامند؟

بررسی نتایج به دست آمده از نرم افزار معادلات ساختاری لیزرل: سوال فرعی اول تحقیق شناسایی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل پرداخته است. نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که متغیر کیفیت آموزش دارای مولفه های امکانات، پاسخگویی، جامع نگری، توانمندسازی، عوامل ملموس، همدلی، تدریس با کیفیت و تضمین می باشد. با توجه به نتایج بدست آمده مشاهده شد مولفه پاسخگویی با میزان بار عاملی ۰/۹۲ بیشترین توانایی را در سنجش متغیر کیفیت خدمات دارا می باشد. مولفه جامعه نگری با میزان بار عاملی ۰/۸۵ در رتبه دوم قرار دارد. سایر مولفه های همدلی، تضمین، تدریس با کیفیت، توانمندسازی، عوامل ملموس و امکانات به ترتیب بامیزان بار عاملی ۰/۷۵/۸، ۰/۷۲/۰، ۰/۷ و ۰/۲۸ در رتبه های بعد قرار داشته اند. تقی پور عباسی نعیمی (۱۳۹۶) در پژوهش خود نشان داد که بین میزان رضایت مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آن ها بر حسب رشته تحصیلی معدل کل نمره ها و جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد. مهر علی (۱۳۹۶) در پژوهش خود نشان دادند که در هر پنج بعد کیفیت خدمات پژوهشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد و عدم تخصیص اعتبارات بی برنامهگی عدم حمایت مالی از طرح ها و شرکت در سمینارها و نبود زیر ساخت های لازم پژوهشی از جمله موانع و کاستی های پژوهشی است. موحدی، شیر

خانی و طالبی (۱۳۹۶) در پژوهش خود نشان داد که کیفیت آموزش در جامعه مورد بررسی تقریباً در سطح متوسط قرار دارد. از بین عوامل موثر بر بهبود کیفیت آموزش عوامل دانشجویان و استادان در سطح متوسط و امکانات و تجهیزات و محتوای آموزشی در سطح نسبتاً نامطلوبی قرار داشتند. نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد سه متغیر استادان دانشجویان و محتوای آموزشی ۵۰/۷ درصد از تغییرات کیفیت آموزش را تبیین می کنند. همچنین سهم متغیر استادان بیشتر از سایر متغیرها بوده بعد از آن دانشجویان و محتوای آموزشی به ترتیب سهم کمتری در تبیین متغیر وابسته داشتند. حیدری و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که کیفیت خدمات آموزشی در سطح مطلوب و مورد انتظار نبوده است شکاف ادراک و انتظار در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در سطح $p < 0.001$ معنی دار و بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی و تضمین بوده است. یافته های این فرض پژوهش های ذکر شده همراستا می باشد.

سوال فرعی دوم: ابعاد تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل کدامند؟

بررسی نتایج به دست آمده از نرم افزار معادلات ساختاری لیزرل: سوال فرعی اول تحقیق شناسایی ابعاد تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل پرداخته است. نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که متغیر کیفیت آموزش دارای مولفه های ناکارآمدی آموزشی، رضایت شغلی، بدبینی آموزشی، استانداردسازی، انگیزش، نیروی انسانی، ارائه خدمات و خستگی هیجانی می باشد. با توجه به نتایج بدست آمده مشاهده شد مولفه استانداردسازی با میزان بار عاملی ۰/۹۱ بیشترین توانایی را در سنجش متغیر تحلیل رفتگی دانشجویان دارا می باشد. مولفه نیروی انسانی با میزان بار عاملی ۰/۸۵ در رتبه دوم قرار دارد. سایر مولفه های انگیزش، ارائه خدمات، رضایت شغلی، ناکارآمدی آموزشی و بدبینی آموزشی به ترتیب با میزان بار عاملی ۰/۸۴، ۰/۸۳، ۰/۷۲، ۰/۶۸، ۰/۵ و ۰/۴۲ در رتبه های بعد قرار داشته اند. مرزوقی و حیدری (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند که تفاوت معناداری بین ادراک دانشجویان دختر و پسر از عدالت آموزشی در دانشگاه وجود ندارد. همچنین بین دانشجویان دختر و پسر از نظر سطح تحلیل رفتگی آموزشی تفاوت معناداری مشاهده شد. به علاوه یافته ها نشان داد که بهبود عدالت آموزشی موجب کاهش تحلیل رفتگی آموزشی و ابعاد مختلف آن (خستگی، بدبینی و ناکارآمدی آموزشی) می گردد. معرفت و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند که رابطه منفی و معنادار بین هوش هیجانی و مولفههای تحلیل رفتگی آموزشی است. همچنین از بین مولفه های هوش هیجانی خودشکوفایی، رابطه بین فردی، مساله گشایی، تحمل استرس کنترل و خوشبینی، بیشترین نقش را در پیش بینی تحلیل رفتگی آموزشی دارند. توجه به جنبه ها و عام لهای هوش هیجانی میتواند به کاهش تحلیل رفتگی آموزشی دانشجویان کارشناسی تربیت بدنی کمک کند. نیومن و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان دادند که پدیده تحلیل رفتگی آموزشی دانشجویان میتواند بر قدرت جذب کلی دانشگاه در واسطه با ثبت نام حال و آینده دانشجویان جدید به واسطه پیامدهای بالقوه مؤثر باشد. یافته های این فرض پژوهش های ذکر شده همراستا می باشد.

سوال فرعی سوم: رابطه بین هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟

بررسی نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون چندگانه: سوال فرعی سوم تحقیق بررسی رابطه بین هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی پرداخته است.

جهت بررسی تاثیرگذاری ابعاد متغیر کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج آن در ادامه بیان شده است. با وارد کردن هشت مولفه موثر در تحلیل رفتگی دانشجویان در مدل رگرسیون چندگانه به ترتیب متغیرها با درجه اهمیت از کم به زیاد نسبت به تحلیل رفتگی دانشجویان به صورت زیر نمایش داده می شود:

جدول شماره (۴) مدل رگرسیون برای متغیرهای

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح شده	انحراف معیار
۱	۰/۸۸۹	۰/۷۹	۰/۷۸۳	۰/۲۱

داده های جدول فوق در ستون اول مقدار ضریب همبستگی متغیرهای امکانات، پاسخگویی، جامع نگری، توانمندسازی، عوامل ملموس، همدلی، تدریس با کیفیت و تضمین با تحلیل رفتگی دانشجویان مشاهده میشود و در ستون دوم ضریب تعیین (R Square) مدل رگرسیونی را برای این متغیرها در مدل نشان میدهد. بدین صورت که ضریب تعیین متغیرهای مستقل مدل رگرسیونی متغیر امکانات، پاسخگویی، جامع نگری، توانمندسازی، عوامل ملموس، همدلی، تدریس با کیفیت و تضمین ۷۸۳ / ۰ است یا به عبارت دیگر ۷۸ / ۳ درصد از تغییرات تحلیل رفتگی دانشجویان ناشی از تغییرات متغیرهای امکانات، پاسخگویی، جامع نگری، توانمندسازی، عوامل ملموس، همدلی، تدریس با کیفیت و تضمین است. جدول بعدی، جدول آنالیز واریانس است که با توجه به ورود هر متغیر به مدل، یک رگرسیون جدید انجام داده است.

جدول شماره (۵) آنالیز واریانس برای کلیه متغیرها

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره آزمون (F)	p-value
1- رگرسیون	669 / 42	8	334 / 5	۱۱۹ / ۸۲۱	۰ / ۰۰۱
باقیماندهها	۱۱ / ۳۵۱	۲۵۵	۰ / ۰۴۵		
مجموع	۵۴ / ۰۲	۲۶۳			

با توجه به میزان P-value که پائین تر از ۰ / ۰۵ است، بنابراین تمامی متغیرهای مذکور تأثیر معناداری بر تحلیل رفتگی دانشجویان دارند. پس فرض H_۰ که مبتنی بر وجود نداشتن رابطه خطی است، رد میشود. آخرین جدول شامل ضرایب رگرسیون با توجه به وارد شدن هر یک از متغیرها میباشد.

جدول شماره (۶) ضرایب رگرسیون کلیه متغیرها

p-value	آماره آزمون (t)	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		متغیرهای مستقل
		Beta	انحراف معیار	ضریب B	
001 / 0	584 / 5	---	115 / 0	644 / 0	مقدار ثابت
۰ / ۱۰۹	-۱ / ۶۰۷	-۰ / ۰۵۲	۰ / ۰۲۵	-۰ / ۰۴	امکانات
۰ / ۰۰۱	۳ / ۸۳۱	۰ / ۲۳	۰ / ۰۵۲	۰ / ۱۹۸	پاسخگویی
۰ / ۰۰۱	۴ / ۲۵۱	۰ / ۲۰۸	۰ / ۰۳۴	۰ / ۱۴۳	جامع نگری
۰ / ۰۴۷	۱ / ۹۹۵	۰ / ۰۷۹	۰ / ۰۲۸	۰ / ۰۵۵	توانمندسازی
۰ / ۰۰۱	۴ / ۸۸۸	۰ / ۱۹۱	۰ / ۰۳۵	۰ / ۱۷	عوامل ملموس
۰ / ۰۰۱	۴ / ۶۵۲	۰ / ۲۱۳	۰ / ۰۳۷	۰ / ۱۷۱	همدلی
۰ / ۰۵۴	۱ / ۹۳۵	۰ / ۰۸۱	۰ / ۰۳۸	۰ / ۰۷۳	تدریس با کیفیت
۰ / ۰۱۴	۲ / ۴۷۲	۰ / ۱۰۵	۰ / ۰۲۵	۰ / ۰۶۲	تضمین

داده های جدول فوق برای متغیر « پاسخگویی » در معادله رگرسیون مقدار B بدست آمده ۰ / ۲۳ است که در سطح ۰ / ۰۰۰ معنی دار است و این بیانگر این مطلب است که هر واحد افزایش در « پاسخگویی » به میزان ۰ / ۲۳ « تحلیل رفتگی دانشجویان » را افزایش میدهد. به همین صورت برای متغیرهای همدلی به میزان ۳ / ۲۱ درصد از واریانس تحلیل رفتگی دانشجویان را افزایش می دهد، متغیر جامع نگری که به میزان ۸ / ۲۰ درصد از واریانس تحلیل رفتگی دانشجویان را پیش بینی می کند، متغیر عوامل ملموس که به میزان ۱ / ۱۹ درصد از واریانس تحلیل رفتگی دانشجویان را پیش بینی می کند، متغیر تضمین که به میزان ۵ / ۱۰ درصد از واریانس تحلیل رفتگی دانشجویان را پیش بینی می کند و در نهایت متغیر توانمندسازی که به میزان ۹ / ۷ درصد از واریانس تحلیل رفتگی دانشجویان را پیش بینی می کند. لازم به ذکر است که برای متغیرهای امکانات و تدریس با کیفیت با توجه به سطح معناداری که بالاتر از ۰ / ۰۵ است، زمانی که تاثیر گذاری همزمان مولفه های کیفیت آموزش بر تحلیل رفتگی مورد بررسی قرار داده می شود دارای تاثیر گذاری قابل توجه و بالایی نمی باشند. در نهایت با توجه به گام دوم رگرسیون میتوان معادله رگرسیون را به صورت زیر نوشت:

$$\text{تحلیل رفتگی دانشجویان} = ۰ / ۶۴۴ + ۰ / ۰۷۹ (\text{توانمندسازی}) + ۰ / ۲۳ (\text{پاسخگویی}) + ۰ / ۲۰۸ (\text{جامع نگری}) + ۰ / ۱۹۱ (\text{عوامل ملموس}) + ۰ / ۲۱۳ (\text{همدلی}) + ۰ / ۱۰۵ (\text{تضمین})$$

نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی می باشد. از نتایج آزمون رگرسیون چند گانه مشاهده می شود مولفه پاسخگویی با شدت تاثیر گذاری ۰ / ۲۳ بیشترین

تاثیر گذاری را بر تحلیل رفتگی دانشجویان دارا می باشد، لذا با بهبود شاخص های این مولفه می توان تاثیر به سزایی را بر بهبود تحلیل رفتگی داشته باشد. بنابراین با پاسخگو بودن اساتید و مسئولین دانشگاهی می تواند فرد را در فرایند آموزش سرخورده نکرده و می تواند وی را با روحیه دانشجویی که روحیه ای جسور محور است از تحلیل رفتگی فاصله ایجاد کند. مولفه همدلی با شدت تاثیر گذاری ۲۱۳ / ۰ در رتبه دوم قرار دارد. اصولا با وجود روحیه همدلی و وجود رفاقت بین اساتید و دانشجویان عملا ارتباط خشک استاد-شاگردی تبدیل به رفتار دو دوست شده که البته با پیابندی به اصول تدریس، می توان میل به آموزش و یادگیری را در دانشجویان افزایش داده و از سویی دیگر کاهش در تحلیل رفتگی را در پی خواهد داشت. مولفه جامع نگرایی با شدت تاثیر گذاری ۲۰۸ / ۰ در رتبه سوم قرار دارد. با افزایش جامع نگرایی فرد به فرایند آموزش، فرد خود را در دوره های ترمی روزمره گرفتار ندیده و با داشتن نقشی پویا در فرایند آموزش، از تحلیل رفتگی دور می شود. دارایی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند که از مجموع گروه های مهندسی دانشگاه شاهد اعلام داوطلبی در تمام گروه های آموزشی صورت گرفته و بالاترین میزان داوطلبی در سال ۱۳۸۷ بوده است و اجرای طرح ارزیابی درونی در هر ۳ گروه به اتمام رسیده است. عوامل مورد بررسی در هر ۲ گروه عبارتند از، رسالت ها و اهداف، ساختار سازمانی و مدیریت، اعضای هیئت علمی، دانشجویان، دانش آموختگان، فرایند تدریس و یادگیری، دوره های آموزشی و برنامه های درسی-امکانات و تجهیزات آموزشی و پژوهشی، خدمات پژوهشی. این عوامل از طریق ۴ پرسش نامه از ذی نفعان رشته (مدیران گروه، دانشجویان، دانش آموختگان و کار فرمایان) نظرسنجی شده است و تنها گروه مهندسی صنایع ۳ عامل رسالتها و اهداف، دوره های آموزشی و برنامه های درسی و پژوهش را در ارزیابی درونی مورد بررسی و ارزیابی قرار نداده اند و سطح مطلوبیت تمام عوامل مورد بررسی در گروه ها در سطح کیفیت نسبتا مطلوب ارزیابی شده است. در مرحله سوم پیشنهادی هر ۳ گروه در ۹ عامل مورد مطالعه با همدیگر مقایسه و پیشنهادهای کاربردی و مشترک و تاثیر گذار انتخاب و اولویت بندی شده است و در مرحله نهایی تحقیق محقق با ارائه راه کارهای عملی قابلیت اجرایی پیشنهادهای برخاسته از گروه ها را عملی نموده است از جمله مهم ترین راهکار پیشنهاد شده تشکیل کمیته مرکزی اجرای پیشنهادهای طرح ارزیابی در سطح دانشگاه می باشد تا کمیته مذکور به اعضای گروه کمک کند تا با خود تحلیل گری در برنامه ها، روند بهبود کیفیت مستمر را دنبال کنند. مطلبی فرد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که عوامل موثر بر شکل گیری کژکارکردی های آموزش عالی را می توان در ۱۰ مقوله اصلی (ضعف امکانات و زیر ساخت ها، ضعف انگیزشی و فقدان، افول نهاد علم در جامعه، فرهنگ سازمانی، ورود غیر آکادمیک، کمی گرایی، مدرک گرایی، ضعف ساختار مدیریتی، ضعف تعهد درونی و حرفه ای، ضعف در ارتباط دانشگاه و صنعت) و ۳۶ زیر مقوله بیان کرد. طبرسا و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند که تهیه برنامه آموزشی با وزن ۰/۳۳۸ دارای بیشترین تاثیر بر بهبود کیفیت آموزشی است و بعد از آن اعضای هیئت علمی با وزن ۰/۲۴۶ حمایت از دانشجویان و اساتید با وزن ۰/۱۲۲ مکان زیر ساخت امکانات با وزن ۰/۱۰۳ خدمات کتابخانه ای با وزن ۰/۱۰۲ و خدمات اداری با وزن ۰/۰۸۹ اولویت های بعدی می باشند. یافته های این فرض پژوهش های ذکر شده همراستا می باشد.

سوال فرعی چهارم: سهم هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟

در این بخش با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای اقدام به بررسی وضعیت مولفه ها و متغیرهای تحقیق می شود. در ابتدا تعریف مختصری از این آزمون ارائه می شود. آزمون تی تک نمونه ای روشی است که در آن امکان مقایسه میانگین با یک عدد ثابت وجود دارد، نتیجه این آزمون نشان میدهد که آیا میانگین مربوطه با آن عدد ثابت تفاوت معنی داری یا خیر؟

از آنجا که پرسشنامه مورد استفاده بر پایه طیف لیکرت (پنج سطحی) تهیه شده بود و با توجه به اینکه در طیف پنج سطحی عدد «۳» معادل با حد متوسط هر سؤال است، امکان محاسبه متوسط نمره برای هر یک از متغیرهای تحقیق وجود دارد. بنابراین کسب نمره بالاتر از سه در آن بعد به منزله کسب نمره بالاتر از متوسط و کسب نمره پایین تر به منزله کسب نمره پایین تر از متوسط بود. به این ترتیب امکان مقایسه میانگین هر بعد با متوسط نمره در آن بعد فراهم گردید.

جدول شماره (۷) آزمون تی تک نمونه ای کیفیت خدمات آموزشی و مولفه های آن

متغیر	تعداد نمونه	حد متوسط	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار T	درجه آزادی	p-value
امکانات	۲۶۴	۳	۳/۱۷	۰/۵۹	۴/۷۲	۲۶۳	۰/۰۰۱
پاسخگویی	۲۶۴	۳	۳/۷۳	۰/۵۳	۲۲/۶	۲۶۳	۰/۰۰۱
جامع نگری	۲۶۴	۳	۳/۸	۰/۶۶	۱۹/۹	۲۶۳	۰/۰۰۱
توانمندسازی	۲۶۴	۳	۳/۷۷	۰/۶۵	۱۹/۳	۲۶۳	۰/۰۰۱
عوامل ملموس	۲۶۴	۳	۳/۴۷	۰/۵۱	۱۴/۸	۲۶۳	۰/۰۰۱
همدلی	۲۶۴	۳	۳/۸۷	۰/۵۶	۲۵/۱	۲۶۳	۰/۰۰۱
تدریس با کیفیت	۲۶۴	۳	۳/۶۲	۰/۵	۱۹/۹	۲۶۳	۰/۰۰۱
تضمین	۲۶۴	۳	۳/۸۶	۰/۷۷	۱۸/۲	۲۶۳	۰/۰۰۱
کیفیت خدمات آموزشی	۲۶۴	۳	۳/۶۶	۰/۴۵	۲۴/۱	۲۶۳	۰/۰۰۱

داده های جدول فوق میانگین نمره پاسخگویان برای تمامی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی و متغیر کیفیت خدمات آموزشی از متوسط نمره (عدد ۳) به شکل معناداری بالاتر است. معنی این یافته آن است که میانگین متغیرهای ذکر شده در

حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به میزان میانگین ها، مشاهده می شود مولفه همدلی با میزان میانگین ۳ / ۸۷ دارای بیشترین میزان میانگین و مولفه امکانات با میزان میانگین ۳ / ۱۷ کمترین میزان میانگین را به خود اختصاص داده اند.

آزمون تی تک نمونه ای تحلیل رفتگی و مولفه های آن

جدول شماره (۸) آزمون تی تک نمونه ای تحلیل رفتگی و مولفه های آن

متغیر	تعداد نمونه	حد متوسط	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار T	درجه آزادی	p-value
ناکارآمدی آموزشی	۲۶۴	۳	۳ / ۶۹	۰ / ۵۳	۲۰ / ۹	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
رضایت شغلی	۲۶۴	۳	۳ / ۶۲	۰ / ۶	۱۶ / ۷	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
بدینی آموزشی	۲۶۴	۳	۳ / ۷۶	۰ / ۷	۱۷ / ۷	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
استانداردسازی	۲۶۴	۳	۳ / ۷۸	۰ / ۵۳	۲۳ / ۸	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
انگیزش	۲۶۴	۳	۳ / ۹	۰ / ۷۵	۱۹ / ۶	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
نیروی انسانی	۲۶۴	۳	۳ / ۷۶	۰ / ۴۹	۲۵ / ۴	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
ارائه خدمات	۲۶۴	۳	۳ / ۷۴	۰ / ۵	۲۴ / ۳	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
خستگی هیجانی	۲۶۴	۳	۳ / ۸۶	۰ / ۶۳	۲۲ / ۲	۲۶۳	۰ / ۰۰۱
تحلیل رفتگی	۲۶۴	۳	۳ / ۷۶	۰ / ۴۵	۲۷ / ۳	۲۶۳	۰ / ۰۰۱

داده های جدول فوق میانگین نمره پاسخگویان برای تمامی مولفه های تحلیل رفتگی و متغیر تحلیل رفتگی از متوسط نمره (عدد ۳) به شکل معناداری بالاتر است. معنی این یافته آن است که میانگین متغیرهای ذکر شده در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به میزان میانگین ها، مشاهده می شود مولفه انگیزش با میزان میانگین ۳ / ۹ دارای بیشترین میزان میانگین و مولفه رضایت شغلی با میزان میانگین ۳ / ۶۲ کمترین میزان میانگین را به خود اختصاص داده اند.

در این بخش با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای اقدام به بررسی وضعیت مولفه ها و متغیرهای تحقیق می شود با توجه به اینکه در طیف پنج سطحی عدد «۳» معادل با حد متوسط هر سؤال است، امکان محاسبه متوسط نمره برای هر یک از متغیرهای تحقیق وجود دارد. بنابراین کسب نمره بالاتر از سه در آن بعد به منزله کسب نمره بالاتر از متوسط و کسب نمره پایین تر به منزله کسب نمره پایین تر از متوسط بود. میانگین نمره پاسخگویان برای تمامی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی و متغیر کیفیت خدمات آموزشی از متوسط نمره (عدد ۳) به شکل معناداری بالاتر است. معنی این یافته آن است که میانگین متغیرهای ذکر شده در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به میزان

میانگین ها، مشاهده می شود مولفه همدلی با میزان میانگین ۳ / ۸۷ دارای بیشترین میزان میانگین و مولفه امکانات با میزان میانگین ۳ / ۱۷ کمترین میزان میانگین را به خود اختصاص داده اند. میانگین نمره پاسخگویان برای تمامی مولفه های تحلیل رفتگی و متغیر تحلیل رفتگی از متوسط نمره (عدد ۳) به شکل معناداری بالاتر است. معنی این یافته آن است که میانگین متغیرهای ذکر شده در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به میزان میانگین ها، مشاهده می شود مولفه انگیزش با میزان میانگین ۳ / ۹ دارای بیشترین میزان میانگین و مولفه رضایت شغلی با میزان میانگین ۳ / ۶۲ کمترین میزان میانگین را به خود اختصاص داده اند. مطابق پژوهش دارابی و همکاران (۱۳۹۱)، مطلبی فرد و همکاران (۱۳۹۵) و طبرسا و همکاران (۱۳۹۱) یافته های این پژوهش همراستا می باشد.

سوال فرعی پنجم: رتبه بندی مولفه های متغیرهای کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه ها چگونه است؟

رتبه بندی مولفه های متغیر کیفیت خدمات آموزشی

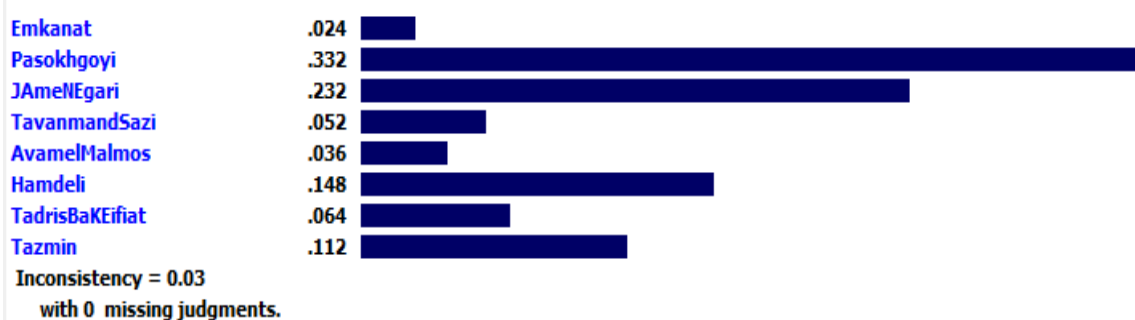
در این پژوهش ۸ مولفه برای متغیر کیفیت خدمات آموزشی شناسایی شده است که ماتریس مقایسات زوجی تصمیم گیرنده به صورت جدول زیر می باشد.

جدول شماره (۹) ماتریس مقایسات زوجی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی

	Emkanat	Pasokhgoy	JAmENEgari	TavanmandSaz	AvamelMalmos	Hamdeli	TadrisBaKEifiat	Tazmin
Emkanat		8.0	7.0	3.0	2.0	6.0	4.0	5.0
Pasokhgoyi			2.0	6.0	7.0	3.0	5.0	4.0
JAmENEgari				5.0	6.0	2.0	4.0	3.0
TavanmandSaz					2.0	3.0	2.0	2.0
AvamelMalmos						4.0	2.0	3.0
Hamdeli							3.0	2.0
TadrisBaKEifiat								4.0
Tazmin	Incon: 0.03							

پس از ساخت مدل در برنامه Expert Choice و ورود مقایسات زوجی شاخصها، وزن معیارها به گونه ای که در زیر نشان داده شده است، بدست آمد. در شکل پایین اولویت بندی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی به کمک نرم افزار Expert Choice نشان داده شده است. همچنانکه در جدول بالا نیز دیده می شود، مولفه پاسخگویی با وزن نسبی ۳۳۲ /

• بیشترین اهمیت را دارد. بنابراین در بین مولفه های کیفیت خدمات آموزشی بیشترین اهمیت را دارد و مولفه جامع نگری با وزن نسبی ۰/۲۳۲ در اولویت بعدی قرار دارد، مولفه های همدمی، تضمین، تدریس با کیفیت، توانمندسازی و عوامل ملموس به ترتیب با وزن های ۰/۱۴۸، ۰/۱۱۲، ۰/۰۶۴، ۰/۰۵۲ و ۰/۰۳۶ در رتبه های سوم تا هفتم قرار داشته و در نهایت مولفه امکانات با وزن نسبی ۰/۰۲۴ در اولویت آخر قرار دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۳ بدست آمده است که چون کمتر از ۰/۱۰ است، این مقایسات قابل قبول می باشد.



شکل (۳) اولویت بندی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی

جدول شماره (۱۰) اولویت بندی مولفه های کیفیت خدمات آموزشی

اولویت	وزن	مولفه ها	ردیف
8	۰/024	امکانات	۱
1	۰/332	پاسخگویی	۲
2	۰/232	جامع نگری	۳
6	۰/052	توانمندسازی	۴
7	۰/036	عوامل ملموس	۵
3	۰/148	همدمی	۶
5	۰/064	تدریس با کیفیت	۷
4	۰/112	تضمین	۸

در این پژوهش ۸ مولفه برای متغیر تحلیل رفتگی شناسایی شده است که ماتریس مقایسات زوجی تصمیم گیرنده به صورت جدول زیر می باشد.

جدول شماره (۱۱) ماتریس مقایسات زوجی مولفه های تحلیل رفتگی

	Nakaramac	RezayatSh	BadbiniAm	StandardS	Angizesh	NiroyeEnsa	EraeeKhad	KhastegyHi
NakaramadiAm		1.0	2.0	7.0	5.0	6.0	4.0	3.0
RezayatShoghli			2.0	6.0	4.0	5.0	3.0	2.0
BadbiniAmozes				8.0	6.0	7.0	5.0	4.0
StandardSazi					3.0	2.0	4.0	5.0
Angizesh						2.0	3.0	4.0
NiroyeEnsani							3.0	4.0
EraeeKhadama								2.0
KhastegyHayajani	Incon: 0.05							

پس از ساخت مدل در برنامه Expert Choice و ورود مقایسات زوجی شاخصها، وزن معیارها به گونه ای که در زیر نشان داده شده است، بدست آمد. در شکل پایین اولویت بندی مولفه های تحلیل رفتگی به کمک نرم افزار Expert Choice نشان داده شده است. همچنان که در جدول بالا نیز دیده می شود، مولفه استانداردسازی با وزن نسبی ۰ / ۳۲۶ بیشترین اهمیت را دارد. بنابراین در بین مولفه های تحلیل رفتگی بیشترین اهمیت را دارد و مولفه نیروی انسانی با وزن نسبی ۰ / ۲۲۷ در اولویت بعدی قرار دارد، مولفه های انگیزش، ارائه خدمات، خستگی هیجانی، بدبینی آموزشی و رضایت شغلی به ترتیب با وزن های ۰ / ۱۷۵، ۰ / ۱۰۱، ۰ / ۰۶۹، ۰ / ۰۳۶ و ۰ / ۰۳۵ در رتبه های سوم تا هفتم قرار داشته و در نهایت مولفه ناکارآمدی آموزشی با وزن نسبی ۰ / ۳ در اولویت آخر قرار دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰ / ۰۵ بدست آمده است که چون کمتر از ۰ / ۱۰ است، این مقایسات قابل قبول می باشد.



شکل (۴) اولویت بندی مولفه های تحلیل رفتگی

جدول شماره (۱۲) اولویت بندی مولفه های تحلیل رفتگی

اولویت	وزن	مولفه ها	ردیف
8	۰/03	ناکارآمدی آموزشی	۱
7	۰/035	رضایت شغلی	۲
6	۰/036	بدبینی آموزشی	۳
1	۰/326	استانداردسازی	۴
3	۰/175	انگیزش	۵
2	۰/227	نیروی انسانی	۶
4	۰/101	ارائه خدمات	۷
5	۰/069	خستگی هیجانی	۸

در این پژوهش ۸ مولفه برای متغیر کیفیت خدمات آموزشی شناسایی شد پس از ساخت مدل در برنامه Expert Choice و ورود مقایسات زوجی شاخص ها، وزن معیارها به کمک نرم افزار Expert Choice نشان داده شده است. مولفه پاسخگویی با وزن نسبی ۰/۳۳۲ بیشترین اهمیت را دارد. بنابراین در بین مولفه های کیفیت خدمات آموزشی بیشترین اهمیت را دارد و مولفه جامع نگری با وزن نسبی ۰/۲۳۲ در اولویت بعدی قرار دارد، مولفه های همدلی، تضمین، تدریس با کیفیت، توانمندسازی و عوامل ملموس به ترتیب با وزن های ۰/۱۱۲، ۰/۰۶۴، ۰/۰۵۲ و ۰/۰۳۶ در رتبه های سوم تا هفتم قرار داشته و در نهایت مولفهمکانات با وزن نسبی ۰/۰۲۴ در اولویت آخر قرار دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوج ۰/۰۳ به دست آمده است که چون کمتر از ۰/۱۰ است، این مقایسات قابل قبول می باشد. در این پژوهش ۸ مولفه برای متغیر تحلیل رفتگی شناسایی شده است که ماتریس مقایسات زوجی تصمیم گیرنده پس از ساخت مدل در برنامه Expert Choice و ورود مقایسات زوجی شاخصها، وزن معیارها به گونه ای که در زیر نشان داده شده است، بدست آمد. اولویت بندی مولفه های تحلیل رفتگی به کمک نرم افزار Expert Choice نشان داده شده است. مولفه استانداردسازی با وزن نسبی ۰/۳۲۶ بیشترین اهمیت را دارد. بنابراین در بین مولفه های تحلیل رفتگی بیشترین اهمیت را دارد و مولفه نیروی انسانی با وزن نسبی ۰/۲۲۷ در اولویت بعدی قرار دارد، مولفه های انگیزش، ارائه خدمات، خستگی هیجانی، بدبینی آموزشی و رضایت شغلی به ترتیب با وزن های ۰/۱۰۱، ۰/۰۶۹، ۰/۰۳۶ و ۰/۰۳۵ در رتبه های سوم تا هفتم قرار داشته و در نهایت مولفه ناکارآمدی آموزشی با وزن نسبی ۰/۰۳ در اولویت آخر قرار دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۵

بدست آمده است که چون کمتر از ۰/۱۰ است، این مقایسات قابل قبول می باشد. که همراستی با پژوهش (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۱) می باشد. و تایید میگردد.

سوال فرعی ششم: مدل کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چیست؟

با توجه برآورد استاندارد متغیر کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان که ۰/۹۸/می باشد و مقادیر ۸/۵۴ = T و ۵۶٪ = R می توان نتیجه گرفت در سطح معنی داری ۰/۰۱ < P کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان تاثیر معنی داری دارد. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد. سوال فرعی چهارم طبق پژوهش مرزوقی، حیدری (۱۳۹۲) و معرفت و همکاران (۱۳۹۲) همراستا و همسو می باشد.

سوال فرعی هفتم: درجه تناسب مدل کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل چگونه است؟ برازش مدل به این معنی است که ماتریس واریانس-کوواریانس مشاهده شده یا ماتریس واریانس-کوواریانس پیش بینی شده توسط مدل باید مقادیری نزدیک به هم داشته باشد یا اصطلاحا برازش داشته باشند. هر چه مقادیر ما در دو ماتریس به هم نزدیک تر باشند مدل دارای برازش بیشتری است. در مدل یابی معادلات ساختاری هنگامی می توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برازش کافی باشد.

جدول شماره (۱۳) شاخص های برازش مدل نهایی

عنوان شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 3$	۲/۹۴	تایید مدل
RMSEA	RMSEA < 0.09	۰/۰۸۸	تایید مدل
GFI	GFI > 0.9	۰/۹۱	تایید مدل
AGFI	AGFI > 0.85	۰/۹۰	تایید مدل
CFI	CFI > 0.90	۰/۹۰	تایید مدل
IFI	IFI > 0.90	۰/۹۰	تایید مدل

تمامی شاخصهای برازش به کار رفته نشان میدهد که این مدل دارای برازش خوبی است. بنابراین نتیجه می گیریم که مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه گیری متغیرهای اصلی تحقیق دارد. با توجه به استاندارد بودن مدل، یافته های لیزرل قابلیت اعتماد را دارد.

با توجه به برآورد استاندارد متغیر کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان که ۰/۹۸/ می باشد و مقادیر ۵۴ = T و ۵۶٪ = R^۲، می توان نتیجه گرفت در سطح معنی داری ۰/۰۱ > P، کیفیت خدمات آموزشی موثر بر تحلیل رفتگی دانشجویان تاثیر معناداری دارد. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان می دهد که نسبت خی دو بر درجه آزادی کمتر از ۳ است تقریب ریشه میانگین مربع خطای برآورد کمتر از ۰/۰۸ محاسبه شد که بیانگر مناسب بودن مدل است همچنین در همه شاخص های خوب بودن مدل مقادیر تقریباً بالای ۰/۹ محاسبه شد که نشان دهنده برازش مناسب مدل هستند بنابراین مدل ارائه شده مناسب بوده و ارتباط بین متغیر اصلی و با مولفه ها با یکدیگر مثبت و معنادار هستند. و مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه گیری متغیرهای اصلی تحقیق دارد. با توجه به استاندارد بودن مدل، یافته های لیزرل قابلیت اعتماد دارد. سوال فرعی هفتم پژوهش های پورمیر صالح و همکاران (۱۳۹۷) در زمینه وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی و نیومن و همکاران (۲۰۱۰) در زمینه پیامدها و تعیین کننده های تحلیل رفتگی دانشجویان در دانشگاه ها دارای هم خوانی می باشد.

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به دنبال بررسی بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان دانشگاه های استان اردبیل به منظور ارائه مدل پرداخته شده است. لذا با استفاده از مطالعات کتابخانه ای، شاخص ها و مولفه های دو متغیر کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل رفتگی دانشجویان شناسایی شد. با استفاده از نرم افزار معادلات ساختاری لیزرل اقدام به بررسی مدل طراحی شده و تاثیر گذاری متغیر کیفیت خدمات آموزشی بر تحلیل رفتگی دانشجویان شد که نتایج تحقیق نشان دهنده تاثیر گذاری دو متغیر بوده است. همچنین از بین ابعاد متغیر کیفیت خدمات آموزشی، مولفه پاسخگویی بیشترین شدت تاثیر گذاری و مولفه توانمندسازی ضعیف ترین میزان شدت تاثیر گذاری را بر متغیر تحلیل رفتگی دانشجویان داشته است. دانشجویی موفق است که نسبت به درس و مطالعه اشتیاق و علاقه داشته و حضور و مشارکت موثری در فعالیت های کلاسی داشته باشد، و احساس توانمندی در فراگیری مطالب درسی کند. یکی از عواملی که بر پیشرفت دانشجوی می تواند تاثیر داشته باشد و معمولاً به آن بی توجهی می شود کیفیت خدمات آموزشی است. خدمات آموزشی و پژوهشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه می شود یکی از مهم ترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از نقش بی بدیل در توسعه یافتگی جامعه برخوردار است. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می رسد. عدم استفاده از روش های علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی بهره گیری نامناسب از سرمایه های فکری جامعه و سیاست گذاری ضعیف در امر تحقیق و پژوهش را در پی خواهد داشت که باعث تحلیل رفتگی می شود و این حالت در افرادی پدید می آید که ساعات طولانی از روز را در ارتباط تنگاتنگ با سایر افراد به سر می برند. تحلیل رفتگی حالتی از خستگی ذهنی و هیجانی حاصل استرس شدید و فشار و محدودیت زمانی و کمبود منابع لازم برای انجام دادن وظایف و تکالیف محوله است اکثر تحقیقات درباره تحلیل رفتگی در موقعیت های غیر از دانشگاه انجام شده است، متغیر تحلیل رفتگی به موقعیت های دانشگاه نیز گسترش یافته است و از آن به عنوان تحلیل رفتگی آموزشی نام برده می شود. تحلیل رفتگی آموزشی شامل خستگی هیجانی، بدینی آموزشی و ناکارآمدی آموزشی است، براساس تحقیقات تحلیل رفتگی آموزشی در دانشگاه با ویژگی هایی مانند خستگی ناشی از الزامات مربوط به درس، نگرش بدبینانه و بدون حساسیت نسبت به مطالب درسی و نیز احساس پیشرفت شخصی ضعیف در امور درسی و آموزشی مشخص می شود. چالش های مدیریت آموزش عالی را می توان، از دو

جهت مورد بررسی قرار داد. از یک طرف جامعه و دولت خواهان پاسخگویی شفافیت امور و مسئولیت پذیری بیشتر در قبال منابع بودجه و سرمایه گذاری صورت گرفته در آموزش عالی هستند و این تقاضا، در شرایطی از کاهش بودجه و منابع مالی اختصاصی به آموزش عالی قرار دارد و از طرف دیگر انتظار می رود که کیفیت آموزشی و پژوهشی نظام آموزش عالی قرار دارد و از طرف دیگر انتظار می رود که کیفیت آموزشی و پژوهشی نظام آموزش عالی نه تنها حفظ بلکه باید ارتقا یابد. از این رو دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی در قبال دولت و ملت دارای مسئولیت اجتماعی هستند. مسئولیت پذیری اجتماعی آنان در چهار بعد اقتصادی، قانونی، اخلاقی، عمومی و ملی قابل توجه است. از سوی دیگر نظام دانشگاهی بایستی در خصوص مسئولیت پذیرفته شده پاسخگو باشد. پاسخگویی اجتماعی در این حوزه در شش بعد پاسخگویی مدیریتی سیاسی مالی عمومی حرفه ای و قانونی با محوریت تعهد اخلاقی به عنوان مبانی فلسفی پاسخگویی اجتماعی قابل بررسی می باشد.

منابع انگلیسی

- Arboni, shogli, badri, poshteh, mohageri (1384) Supervision of the gap between presentation and expectations of educational5(6):17-25.
- bakhshizadeh, mohammad (1394), Internal evaluation of educational services quality of Islamic Azad University based on Sarcual and QFD model Case study Azad University of Bandar Anzali, First Conference on Civil Engineering, New Releases, Economic Development, Cultural and Jihadi Management, Bandar Anzali, Azad University of Bandar Anzali.
- Barne s, B.B (2007). Analyzing service quality: the case of postgraduate chinese students. Total Quality Management and Business Excellence , 19(3-4) 373-31
- Bayzdy, N. (۲۰۱۰). Investigate the relationship between the quality of educational services and technical-engineering students' academic
- bazargan, abbas (1389) Introduction to Quantitative and Mixed Research Methods: Common Approaches to Behavioral Sciences, Tehran, Publishing Publishing.
- biabangard, esmail (1392), Research Methods in Psychology and Educational Sciences (Vol. II). Tehran: Publishing Duran.
- Borrego, M.; Douglas, E. P. & Amelink, C. T. (2009). Quantitative, qualitative, and mixed research methods in engineering education. Journal of Engineering education , 98 (1), 53-66.
- Chang, E. C., Rand, K. L. & Strunk, D. P .2000. Optimism and risk for burnout among working college students: Stress as a mediator, Personality and Individual Differences, 29, 255-263
- Chua, c. (2006), perception of quality in higher education. Australia: AuQAO'ccasional Pubhieation Depressive symptoms and school burn out during adolescence Evidence a from two cross- lagged longitiutinal studies. Journal of youths and adolescence , 38, 1316-1327.
- Conference of the Quality Evaluation in Educational System. University

- Creswell John W., Alireza Kayamanesh (1396) Research Design: Qualitative, Quantitative and Combined Approaches
- Danaei Fard, Hassan; Alwani Sayyed Mehdi; Azar, Adel (1394). Qualitative Research in Management: A Comprehensive Approach, Tehran, Saffar Publishing.
- Evaluating the quality of educational services and designing its model in physical education faculties of Islamic Azad University, Educational Management Quarterly, 8 (16): 199-120.
- Fisher, M. H .2011. Factors Influencing Stress, Burnout, and Retention of Secondary Teachers. Current Issues in Education, 14(1). Retrieved from <http://cie.asu.edu/>.
- Hadiri Sorshjani, Nasrin, Naderi, Nader, Rezaei, Bijan, Khoshhinam, Mohammad Mehdi (1395). Evaluation of the quality of educational services for graduate students based on Sarqual's model from the perspective of students of Razi University, Journal of New Approach in Educational Management, 9 (35): 7-26.
- Hassas Beigi Fatemeh, Mousavipour Saeed (1394). The Quality of Educational Services Provided to Arak University Students Based on the Servqual Model. Educational and Evaluation Model, Eighth, No. 30, pp. 29-44.
- Hemsley-Brown, J & .Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace: A systematic review of the literature on higher education marketing. International Journal of public sector management, 19 (4), 316-338.
- Hemtinejad Mehr Ali, Shabani Sepideh, Zahra's Compliance (1395). Quality of Research Services in Higher Education Centers with the KANO-QFD Approach (Case Study of Physical Education and Sport Sciences University of Guilan, Iran). Sports Management Dissertation, 9 (3): 514-489.
- Hill, Nigel (1996); Handbook of customer satisfaction Measurement; persian Translation by mohammad R. Gska, Eskandari and Monireh Eskandari (2007); Tehran,. Rasa cultural Semrice Institute
- Imam Ghafouri Seyyed Habibollah, Shabani Akram, Mohammadi Khadijeh, Mansouri Mohammad Abadi Soleyman (1395). Identification and ranking of effective factors on improving the quality of educational services using the combined approach of Fuzzy Vocabulary and Interpretative Structural Modeling (ISM). And evaluation, 9 (34): 13-33.
- Kaplan, R.S & Norton , D.P. (2006) Viewpoint: Response to s.voelpel et al, The teyrannge of the Balanced score card in the innovation e conomy Journal of intellectional capital, vol, 7, No. 3.pp 421. 428
- Khosroozadeh Esfandiar, Zohreh Wandiyar Karim (1395) Evaluation of the quality of services of the Arak University of Medical Sciences based on the Sarcoal and Cano combination pattern and the development of quality performance. Journal of Research in Sport Education, 12 (5): 37-60.

- Koolavandi, Hasan, Ashrafi Salim Kandy, Farshid, Aghazadeh Keyvan (1395) Evaluation of the quality of educational services of Urmia University based on the model of Hepfr. Educational Evaluation and Evaluation Studies, 6 (16): 67-88
- learning experiences Burnout Masters Shahid Chamran University.
- Lopez, I. G (2005) Building universities of quality: an analsis of the views of university students concering their academic training. Journal of Higher education in Europe, Journal of of 01.Voll. 30, No.3- 4, pp. 321334
- Mai,L.W. (2005); A comparative study Retweenuk and us: The students satisfaction in higher education and its Information system, unpublished Do ctoral Thesis in Managemant, Tehran university, Faculty of Management (in persin) - Mai,L.W. (2005); A comparative study Retweenuk and us: The students satisfaction in higher education and its Information system, unpublished Do ctoral Thesis in Managemant, Tehran university, Faculty of Management (in persin)
- management in higher education. The TQM Magazine, 16(2): 145-159.
- Marziyeh(2011); "Use Constraints Servqual Model of Service Quality in
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.
-
- Mohadi Reza, Shirkhani Maryam, Talebi Bahareh (1396). Investigating the Effective Factors on Improving the Quality of Education from Students' Viewpoint. Higher Education Instruction, 10 (37): 79-110
-
- Mohammadi, Reza (1395). The conceptual model of professional competence of evaluators and the quality of the higher education system. The research journal in educational system, 35 (10): 61-99.
- Namy, A. Z. (۲۰۰۹). The relationship between the quality of students'
-
- Nassiri Fakhrosadat, Ghanbari Sirous, Ardalan Mohammad Reza, Karimi Iman (1394), The Effect of Quality of Education and its Services on the Grading of Graduate Students' Education Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 21 (3): 95-71.
- of Tehran (in Persian).
- otal Quality Menagement, Vol, 12, No. 1 pp. 111-124
- Parasuraman A, zeith am 1V, Berryla. Con ceptual model of service quality and its implications for future research.Jmark 1985:49:41-50.
- Parasuraman A, Zeitham1 V,Rerry LL. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring
- performance and humanities, University of Kurdistan. (Master thesis).
- point view of educational Administrators , faculties and medical students. Tehran Quarterly Journal of Psychological Studies, ۰ (۳), ۱۱۷-۱۳۴ (in Persian).
-
- Reinestan (1383) Guidance for self-appraisal. Translation by Hasan Rezazine Abadi and Ismail Zarei Zedarki, Science and Technology Publishing
- Rezaeeian, Sajad, Abolhasanzadeh, Fatemeh and Rezaeeian,
- Sahney, S., Banwet, D.K., Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality

- Salmela- Aro, k, savolainen, H, 8 Holopainen, L. depressive symptoms and school burnout during adolescence:evidence from two cross-lagged longitudinal studies.journal of youth and adolescence.(2009) 38(10 : 40-1316
- Saltani Hassan, Salajegh Sanjar (2012). Comparative Study of the Quality of Service Quality System in Units of Islamic Azad University, Fars Province, in order to provide a model for the New Approach in Educational Management, 8 (2) 2291-310.
- Sattari, Namur, Truthfulness (93) Quality Evaluation of Educational Services Graduation Graduate of Islamic Azad University, Ardabil Branch Based on Sarcool Model - New Approach to Educational Management (3) (5) 177-196.
- Scott, W. Richard (1998) Organizatons: Rational, Natural and Open systems, Persian Translation by MohammdrezaBehrangi(2001) Tehran: kamalTarbiat
- Seyed Javadin, Seyed Reza and Kimasi, Masoud (1393). Tehran Quality Management: A Knowledge View.
- Shams Lida, Mahmoudi Saeed, Maleki Mohammad Reza, Ameli Elham, Mousavi Seyed Meysam (1393) Evaluation of the quality of educational services in Tehran University of Medical Sciences: students' viewpoints. Razi Journal of Medical Sciences, 46 (37): 124.
- Sharifi Fard, Fatemeh, Norouzi Kian, Hosseini Mohammad Ali, Asayesh Hamid, Norouzi Mehdi (2014). Related factors with academic burnout in nursing and paramedical students of Qom medical sciences. Nursing education 3 (9) 59-68.
- Sohrabi , Z . , Majidi , Z .(2013).The gab between in structional services Quality: the
- Sureschchandar, G.,S. Rajendran 8TS. Kamal an abhan (2001): "Customer perceptions of service Quality: A Critique" ; T - g, H. J .2004. Factors affecting student burnout and academic achievement in multiple enrolment programs in Taiwan's technical- vocational colleges, International Journal of Educational Development, 24, 283-301.
- tagipour, Milad, Abbasi Enayat, Na'imi Amir (1395). Evaluation of the quality of educational services in the agricultural education system using the quality of educational services, Quarterly Journal of Research and Innovation in Higher Education, 9 (36): 73-95.
- tanaomi,mohammad mehdi(1386), Management of Tehran Universities and Higher Education Institutions
- Tehran University (in Persian).
- university medical science journal, Vol 7 , No 5
- Zafiropouls C. (2006) students attitudes about of science, Vol, 4. Pp. 13- 23.
- Zafiropulos, c. (2007). VeranaV.service quality assessment in a greek higher education in stitule. Journal of Business Economic and Managemnt. 9,33-4.
- Zahedis. Binia J (2007) [Electronic service quality in public sector case of raja company J. ModiriateFannavariEttelaatt, vol 1, N. 1. Pp 65- 85

- zeitham, 1 (9.v.a (2000) the customer pyramid creating and serving profitable customers, Journal of California management Review, vol, 43, No. 4.pp. 118-142.