

# تدوین چارچوبی برای سنجش کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی

ناهید نادری<sup>۱</sup>، محمد غفاری<sup>۲\*</sup>، حمیده امدادی<sup>۳</sup>، مهدی فرمانی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۳۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۲۰

## چکیده:

هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی از دیدگاه دانش‌آموزان موسسات کنکور شهر تهران می‌باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، توسعه‌ای کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل آن دسته از دانش‌آموزان پایه دوازدهم منطقه ۴ شهر تهران است که در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ از خدمات آموزشی موسسات کنکور شهر تهران استفاده کرده‌اند. برای تعیین حجم نمونه آماری از الگوی کومر و لی استفاده و تعداد نمونه ۴۰۰ تایی تعیین شد که ۳۴۰ مورد پرسشنامه تکمیل شده دریافت شد. جهت انتخاب اعضای نمونه آماری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای در دسترس استفاده شد و جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای برای مرور ادبیات پژوهش و روش میدانی برای توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه انجام گرفت. روایی پرسشنامه توسط خبرگان سنجیده شد و پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش و استخراج ابعاد از تحلیل عاملی اکتشافی و اولویت‌بندی آن از آنتروپی شانون به ترتیب در نرم-افزارهای آماری SPSS و EXCEL استفاده شد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد ابعاد موثر برای سنجش کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی شامل پنج بعد کیفیت ادراک شده از توانمندی مدرسان، برنامه‌های آموزشی، برنامه‌های پشتیبانی، رفتار شایسته کارکنان و تجهیزات فیزیکی است که از نظر پاسخ‌دهندگان بعد کیفیت ادراک شده از برنامه‌های پشتیبانی در رتبه اول اهمیت قرار دارد.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات، کیفیت ادراک شده، خدمات آموزشی، تحلیل عاملی اکتشافی، آنتروپی شانون

---

<sup>۱</sup> استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران، n.naderi.b@ut.ac.ir  
<sup>۲</sup> استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران، ghaffari.mohammad@ut.ac.ir (نویسنده مسئول)  
<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران، emdadi.hamide@ut.ac.ir  
<sup>۴</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران، mahdi.farmani@ut.ac.ir

**مقدمه :**

موسسات مختلف خدمات متفاوتی ارائه می‌دهند. این موسسات برای ماندگاری می‌بایست رقابت کنند. به همین منظور مسئولین و مدیران موسسات به اطلاعاتی در خصوص کیفیت خدمات ارائه شده خود نیاز دارند تا از این طریق قادر به بکارگیری راهبردهای مناسب و موثر در افزایش کیفیت خدمات خود باشند. کیفیت خدمات یکی از عوامل مهم رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان به شمار می‌آید (موسوی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). در دنیای امروز که رقابت‌ها به شدت در حال افزایش است، کلید نگهداری مزیت رقابتی پایدار کیفیت بالای خدمات ارائه شده سازمان‌ها است. این کیفیت بالا به نوبه خود منجر به افزایش رضایت مشتریان از سازمان خواهد شد. همچنین میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان از کیفیت خدمات دیگر سازمان‌ها نیز افزایش می‌یابد و با افزایش رقبا، مراجعه‌کنندگان، دیگر مانند گذشته، پذیرای هر خدمتی نیستند. کیفیت در سازمان خدماتی چون نظام آموزشی نقش تعیین‌کننده‌ای در پیشرفت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و توسعه پایدار کشور دارد بنابراین از اولویت ویژه‌ای برخوردار است. یکی از عوامل مهم برای ایجاد رضایت مشتری توجه به کیفیت خدمات ارائه شده شرکت است (عرفان و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت‌مندی را به عنوان مقدمه‌ای برای کسب مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (یوساپرون پایبون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). سازمان‌های زیادی هستند که از کیفیت به عنوان یک ابزار رقابتی استفاده می‌کنند، بهبود کیفیت باعث افزایش بهره‌وری و استحکام موقعیت رقابتی در بازار می‌شود اما برخلاف کالا که کیفیت آن را با شاخص‌هایی مانند دوام و معایب آن اندازه‌گیری می‌کنند، کیفیت خدمات به علت ویژگی‌های منحصربه‌فرد آن دارای ساختار مبهم و پیچیده‌ای است (مستروویک<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷: ۶۷). در سال‌های اخیر، به علت افزایش رقابت، سازمان‌های خدماتی به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری و سهم بازار خویش مجبور به ارائه خدمات متنوع‌تر، با کیفیت‌تر و متناسب با خواسته‌ها، تمایلات و سلیقه‌های مشتریان شدند. از سوی دیگر، آگاهی مشتریان از خدمات نیز افزایش یافته و با افزایش تعداد رقبا، دیگر پذیرای هر نوع خدمتی نیستند. مشتریان امروزی به دنبال محصولی‌اند که به بهترین وجه نیازها، خواسته‌ها و سلیقه‌های آن‌ها را برآورد کند و کیفیت و قیمت مناسبی داشته باشند. از این‌رو، ارزیابی کیفیت خدمات برای سازمان‌های خدماتی بیش از پیش اهمیت یافته است. بنابراین، سازمان‌های امروزی اغلب در پی یافتن راهکارهایی هستند که بتوانند هر چه بهتر کیفیت خدمات خود را بسنجند و در جهت ارتقای آن برآیند. رزیتا و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) معتقد است خدمت، فعالیتی نامحسوس است که یک سازمان عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را دنبال ندارد. بعلاوه باید توجه داشت که ارائه خدمات باکیفیت شاید از مهم‌ترین عناصری باشد که موجب رضایت مشتری می‌شود. لذا امروزه کیفیت راه، خواسته مشتری تعریف می‌کنند (دب و احمد<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸). صنایع خدماتی برای موفقیت باید بتوانند کیفیت خدمات خود را مورد بررسی قرار دهند و به‌طور مستمر درصد بهبود آن خصوصاً از دیدگاه مشتری باشند. سنجش کیفیت خدمات در بخش خدمات آموزشی موضوع قابل بحثی است (وانگ و تئو<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰: ۴). سازمان‌های بسیاری در قالب بخش عمومی در حال ارائه خدمات به اقشار مختلف جامعه می‌باشند که در این بین محیط‌های آموزشی نه تنها نقش بسیاری مهمی در ارائه خدمات به اقشار جویای علم در جامعه ایفا می‌کنند؛ بلکه خدمات این سازمان‌ها به گونه‌ای است که تمام بخش‌های یک جامعه از آنها بهره‌مند می‌شوند. آموزش محرک قوی در ایجاد تحول اجتماعی است که به

Moosavi et al.<sup>۱</sup>Muhammad et al.<sup>۲</sup>Yousapronpaiboon<sup>۳</sup>Mestrovic<sup>۴</sup>Rozita et al.<sup>۵</sup>& Ahmed Deb<sup>۶</sup>Wang & Teo<sup>۷</sup>

ایجاد حوزه‌های وسیعی از اندیشه‌ها و مهارت‌های ضروری برای ایجاد جامعه‌ای نو و توسعه یافته منجر می‌شود. چنگ<sup>۱</sup>، کیفیت آموزش را تناسب بین عملکرد با اهداف مورد نظر تعریف کرده است (چنگ، ۲۰۱۷). یکی از مولفه‌هایی که سبب پیشرفت افراد در سنین مختلف و در محیط آموزشی می‌شود، توجه به کیفیت آموزشی و ارتقای سطح آن در محیط یادگیری است. آموزش به طور گسترده‌ای به عنوان یک موضوع کلیدی در توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورها مورد توجه قرار گرفته است (لی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). تحقیقات انجام گرفته نشان می‌دهد که کیفیت آموزش با درآمد و رشد اقتصادی و همچنین بازدهی‌های فردی بیشتر ارتباط قوی داشته و رابطه‌ای مستقیم بین کیفیت موسسه آموزشی و دستاوردهای آن وجود دارد (باکنفیوسو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). توجه به کیفیت آموزشی، متناسب با کمیت آموزشی با عنوان یک اصل اساسی از اصول عمومی برنامه‌ریزی آموزشی بر این نکته تأکید دارد که در برنامه‌ریزی آموزشی، رشد کمی و کیفی آموزشی باید متناسب با یکدیگر باشد، تارسیدن به اهداف برنامه‌ها را ممکن سازد. توجه بیش از حد به یکی، به مثابه عدم توجه کافی به دیگری و نتایج و عواقب ناگواری را در برنامه به وجود می‌آورد.

امروزه موسسات علمی آموزشی با هدف پر کردن خلاهای سیستم آموزشی رسمی و استفاده از استانداردهای آموزشی و بکارگیری اساتید مجرب و امکانات آموزشی مشغول رقابت با عناوین مختلف می‌باشند. ارائه خدمات باکیفیت در گرو برآورده کردن انتظارات و نیازهای مشتریان می‌باشد. خدمات باکیفیت منجر به موفقیت و ماندگاری این موسسات در فضای رقابتی می‌شود. با توجه به حساسیت دانش‌آموزان و خانواده‌ها برای قبولی در کنکور که در آینده شغلی و زندگی دانش‌آموزان سهم بسزایی دارد، بسیاری از موسسات با تبلیغات گسترده و شعارهای نادرست در جهت جذب دانش‌آموزان می‌باشند که عمدتاً در جهت منافع خود مشغول فعالیت هستند و ارائه خدمات باکیفیت برای آن‌ها اولویت ندارد و به عواملی که موجب ارائه خدمات باکیفیت می‌شود توجهی نمی‌شود. استفاده از خدمات آموزشی این موسسات هزینه‌های بسیاری برای خانواده‌ها دارد. و عمدتاً مشتریان این موسسات به دنبال خدمات باکیفیت هستند تا کمبودهای آموزشی که در مدارس دارند را به این وسیله رفع نمایند. به همین دلیل شناسایی ابعاد کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان این موسسات ضرورت دارد. ابعاد کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی بیشتر در زمینه آموزش عالی و از دیدگاه دانشجویان و پژوهش‌های کمی در زمینه کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی در آموزش و پرورش انجام شده است که بیشتر از دیدگاه کارشناسان آموزشی می‌باشد. از این رو هدف این پژوهش آن است که ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در موسسات کنکور از دیدگاه دانش‌آموزان شناسایی شود تا با تمرکز بر این ابعاد بتوان کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی را در موسسات کنکور بهبود بخشید.

## ادبیات پژوهش :

کیفیت، جزء مفاهیمی است که در ادبیات کسب و کار معانی مختلفی داشته و می‌توان از جنبه‌های مختلف آن را مورد بررسی قرار داد. از جنبه مشتری کیفیت به آن دسته از ویژگی‌ها و خصوصیات محصول یا خدمت اشاره می‌کند که بر روی قابلیت ایجاد رضایت در وی تأثیرگذار هستند (چوانگ و لین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). کیفیت مهم‌ترین عامل در تصمیمات خرید محسوب می‌شود (نامین<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). با وجود عدم اجماع در تعریف مفهوم کیفیت، اما کیفیت خدمات به یکی از مولفه‌های اصلی اصلاحات و سیاست‌های دولت‌ها برای انطباق کیفیت موسسات

Cheng<sup>۱</sup>

Lee<sup>۲</sup>

Boccanfuso et al.<sup>۳</sup>

Chuang & Lin<sup>۴</sup>

Namin<sup>۵</sup>

آموزشی با انتظارات ذینفعان داخلی و خارجی تبدیل شده است (دنیل و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). در صنعت خدمات، ارائه خدمات باکیفیت بالا به مشتریان، یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر عملکرد شرکت‌هاست (خلیل‌نژاد و دانشور دیلمی، ۱۳۹۸: ۲۶۴). خدمت، فرآیندی مشتمل بر یک‌سری از فعالیت‌های نامحسوس، در ارتباط بین مشتری و کارکنان و یا سیستم‌های ارائه خدمت، برای ایجاد راه‌حل‌هایی برای مسائل مشتریان است. خدمت فعلیتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را دربر ندارد (وانگ و تتو<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰: ۶). امروزه افرادی در محیطی زندگی می‌کنند که به‌طور افزون به سوی اقتصادی مبتنی بر خدمات پیش می‌رود. دیگر خدمات بخشی کوچکی از اقتصاد به‌شمار نمی‌رود، بلکه به‌عنوان قلب ارزش-آفرینی در اقتصاد مطرح است (سیدجوادین و کیمیایی، ۱۳۹۰). این حقیقت که کیفیت ادراک‌شده در حال تبدیل شدن به مهم‌ترین عامل رقابت در دنیای کسب کار است، باعث شده است که عصر کنونی کسب کار را عصر کیفیت بنامند (فائری و غیور باغبانی، ۱۳۹۸: ۵۵). از این‌رو اندیشمندان و پژوهشگران بازاریابی خدمات، استعاره‌های متعددی از این موضوع ارائه کرده‌اند. کیفیت خدمات به‌عنوان درک مشتریان از عملکرد واقعی ارائه‌دهنده خدمات مطابق با انتظارات آن‌هاست (نامین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). کیفیت خدمات را به دلیل ماهیت ناملموس آن به دشواری می‌توان اندازه‌گیری کرد (سلیم و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷: ۲۳۹). پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که برای بررسی کیفیت خدمات باید همه ابعاد آن را بررسی کرد. مطالعات مختلف استدلال می‌کنند که کیفیت خدمات باید شامل سه بعد کیفیت فنی نتیجه، کیفیت عملکرد و تصویر شرکت یا سازمان باشد (فلیکس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷: ۴). مطالعات دیگر نیز پنج عامل محسوس بودن، اعتمادپذیری، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی را به-عنوان عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات معرفی کردند (اندام و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵: ۶۱۱؛ ال‌بابنه<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳: ۱۶۵).

پیچیدگی آموزش و اهمیت ارزش‌ها در آموزش انگیزه و عاملی است تا کیفیت را نه آن‌چنان که در دیگر موسسات به‌کار می‌برند در آموزش به‌کار برند و کیفیت را به صورت گوناگون و با پیچیدگی‌های خاص خود در آموزش مورد استفاده قرار دهند. ضرورت دارد که نظام آموزشی همگام با پیشرفت‌ها و تحولات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی در سطح ملی و نیز تحولات بین‌المللی در ابعاد کیفی و کمی رشدی موزون و هماهنگ داشته باشد، چراکه نظام آموزشی به‌عنوان نظامی پویا و هدفمند نیازمند توجه و گسترش در هر دو بعد کمی و کیفی می‌باشد که توجه به هر کدام بدون در نظر گرفتن دیگری منجر به ایجاد مسائل و مشکلاتی برای نظام آموزشی کشور خواهد شد. می‌توان گفت که رشد کمی و تک‌بعدی نظام بدون توجه به کیفیت و رشد کیفی به هدر رفتن سرمایه و اتلاف منابع را به دنبال خواهد داشت. بنابراین باید ضرورت‌ها و الزامات کیفیت را، به خوبی شناخت و کاربرد آنان در آموزش آشنا شد. توجه به کیفیت آموزشی، متناسب با کمیت آموزشی با عنوان یک اصل اساسی از اصول عمومی برنامه‌ریزی آموزشی بر این نکته تأکید دارد که در برنامه‌ریزی آموزشی، رشد

Daniel et al.<sup>۱</sup>Wang & Teo<sup>۲</sup>Namin<sup>۳</sup>Saleem et al.<sup>۴</sup>Felix<sup>۵</sup>Andam et al.<sup>۶</sup>Al-Ababneh<sup>۷</sup>

کمی و کیفی آموزشی باید متناسب با یکدیگر باشد، تارسیدن به اهداف برنامه‌ها را ممکن سازد. توجه بیش از حد به یکی از، به مثابه عدم توجه کافی به دیگری و نتایج و عواقب ناگواری در را برنامه به وجود می‌آورد (چیو و همکاران، ۲۰۱۵). برای جلوگیری از هدر رفتن منابع و سرمایه‌گذاری‌ها و نیز جهت ارتقا و رشد جامعه و دستیابی به توسعه لازم است به کیفیت خدمات آموزشی به عنوان اساسی‌ترین رکن توجه خاص مبذول داشت. ضمن اینکه اجرای آموزش و تولید و عرضه خدمات آموزشی بدون توجه به نیازهای و نظر افراد بهره‌بردار و مشتریان و خدمات کاری عبث می‌نماید و منجر به تحقق اهداف مدنظر سرمایه‌گذاران بخش خدمات آموزشی نمی‌گردد. بنابراین باید به نظر مشتریان آموزشی که همانا دانش‌آموزان هستند در ارائه خدمات آموزشی توجه کرد تا مطابق با نیازهای آن‌ها باشد. خدماتی که موسسات آموزشی به دانش‌آموزان خود ارائه می‌کنند مستثنی از اصل اساسی کیفیت نیستند لذا با عنایت هدف از ارائه خدمات به دانش‌آموزان و صرف بودجه و امکانات برای ارزیابی کیفیت خدمات ناگزیر از مراجعه مستمر به نظارت خدمت گیرندگان می‌باشد. برای ارتقای کیفیت آموزشی نخست باید مشتریان را شناخت. این امر نیازمند تعریف و ارزیابی مشتریان، طرز تلقی، نیازهای و خواسته‌های آن‌ها است. برای تحقق چنین امری، سازمان باید طوری برنامه‌های آموزشی خود را نظم ببخشد که ضمن خواسته‌ها و نیازهای مشتریان، خدمات ارائه شده فراتر از انتظارات آن‌ها باشد (رهنورد و عباسپور، ۱۳۸۳: ۲۱۲). کیفیت آموزشی، مفهوم اصلاحات و همچنین هدف اساسی آن در آموزش و پرورش است. اصلاح آموزش و پرورش بدون توجه به کیفیت آموزشی آن، بی‌اثر است و اصلاحاتی که کیفیت را بهتر نکنند چیزی جز اتلاف هزینه نیستند. کیفیت آموزشی به معنی توانایی تولید نتایج باکیفیت، در شناخت، مهارت و هدف است. بنابراین توجه و بررسی کیفیت آموزشی یکی از اصول اساسی آموزش و پرورش است، که با ارزش سیستم آموزشی و فارغ‌التحصیلان آن‌ها اندازه‌گیری می‌شود. آموزش و پرورش مدرن به این متغیر به عنوان یک عامل در ارزش‌گذاری فارغ‌التحصیلان نظام آموزشی می‌نگرد. شواهد نشان می‌دهد که نظام آموزشی هنگامی می‌تواند وظایف خود را به درستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشد. آموزش به طور گسترده‌ای به عنوان یک موضوع کلیدی در توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورها مورد توجه قرار گرفته است (لی، ۲۰۱۳). خدمات آموزشی ارائه شده در موسسات در قالب پنج بعد به شرح زیر اندازه‌گیری می‌شود. این ابعاد شامل: قابلیت اطمینان (اشاره به توانایی انجام خدمات به شکل مطمئن و دقیق)؛ پاسخگویی (اشاره به تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع)؛ تضمین (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)؛ همدلی (برخورد ویژه با هر یک مشتریان)؛ ملموس (اشاره به ظاهر امکانات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل و مواد ارتباطات دارد) (الناصر و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین نظام‌های آموزشی گران‌بهارترین ذخایری هستند که جامعه برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد. مراکز آموزشی (اعم از آموزش و پرورش و دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی) به جهت داشتن فنون و دانش در بالاترین سطح از تخصص ارزش و اعتبار زیادی برخوردار هستند و از عوامل اصلی تغییرات اجتماعی به شمار می‌روند. از این‌رو حساسیت بیشتری نسبت به عملکرد وضعیت و کیفیت این نظام در مقایسه با سایر نظام‌های جامعه وجود دارد. با توجه به نقش مهم نظام آموزشی در تربیت نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز جامعه که بتواند حرکت جامعه را به سوی توسعه

Chiu et al.<sup>۱</sup>

Alnaser et al.<sup>۲</sup>

همگانی تسریع بخشد، اهمیت جنبه کیفی آموزش بیش از پیش نمایان می‌شود. امروزه موسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌ها اهمیت فلسفه مشتری‌مداری را درک کرده و به نگرش‌هایی نظیر مدیریت کیفیت روی آورده‌اند تا در مدیریت کسب و کار به آن‌ها کمک کند.

پس از بررسی مفاهیم نظری، در این بخش پژوهش‌های انجام شده در این حوزه مورد بررسی قرار می‌گیرد. توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان "کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان با استفاده از مدل سروکوآل" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۱۷۰ نفر از دانشجویان انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن شکاف کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی و کمترین بعد مربوط به اطمینان-پذیری بود. در کل انتظارات دانشجویان این دانشگاه فراهم نشده است و دانشجویان رضایت ندارند. شیبانی و افلاکی فرد (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی عوامل موثر بر بهبود کیفیت آموزشی در مدارس راهنمایی شهرستان شیراز از دیدگاه دبیران" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۵۰ نفر از دبیران مدارس راهنمایی شیراز انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که تجهیزات و امکانات، عملکرد یادگیری، روش‌های نوین تدریس، استفاده از فناوری‌ها و نرم‌افزارهای آموزشی، مشخصات فردی و علمی دبیر بر کیفیت آموزشی تاثیر به سزایی دارند. عباسی و وقور کاشانی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در مدارس دولتی و غیردولتی از دیدگاه دانش‌آموزان" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۳۳۶ نفر دانش‌آموزان مدارس دخترانه دولتی و ۱۴۷ نفر دانش‌آموزان مدارس دخترانه غیردولتی منطقه ۶ تهران انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که ارزیابی دانش‌آموزان از کیفیت خدمات در مدارس دولتی و غیردولتی متفاوت است و میانگین خدمات ابعاد فیزیکی، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی در مدارس غیردولتی در همه ابعاد بهتر از مدارس دولتی است. حیدری و محمدی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۳۶۱ نفر از دانشجویان دانشگاه علم و فرهنگ انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح زیاد و ادراک در سطح کم است. همچنین، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت که بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموسات و پس از آن به ترتیب در ابعاد همدلی، تضمین، پاسخگویی و اطمینان بود. در بین متغیرهای جمعیت‌شناختی تنها بین ادراک دانشجویان مقاطع تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معناداری مشهود شد. هادی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی شاخص‌های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۳۷۸ نفر از دانشجویان دانشگاه ارومیه انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد بین انتظارات و ادراکات دانشجو رابطه منفی معناداری وجود دارد و این بدان معنی است که با ارتقاء انتظارات دانشجویان از محتوای دوره، ادراک آن‌ها کاهش می‌یابد. بین دو متغیر انتظارات و ادراکات دانشجو از ساختار دوره‌های دانشگاه رابطه منفی معناداری وجود دارد و این بدان معنی است که با ارتقاء انتظارات دانشجویان از ساختار دوره، ادراک آن‌ها کاهش می‌یابد. بین دو متغیر انتظارات و ادراکات دانشجو از ویژگی استادن رابطه منفی

معناداری وجود دارد و این بدان معنی است که با ارتقاء انتظارات دانشجویان از ویژگی استادان دوره، میزان ادراک آن‌ها کاهش می‌یابد. پاشائی (۱۳۹۶) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی مدارس متوسطه شهرستان هشتگرد" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۱۶۳ نفر از دبیران مدارس، کارکنان و کارشناسان متوسطه آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد متغیر معلمین و کارکنان مدارس و متغیر تسهیلات فیزیکی به ترتیب بیشترین و کم‌ترین اثرگذاری را بر کیفیت خدمات داشته‌اند. هاشمی (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی روابط بین کیفیت ادراک شده خدمات، ارزش ادراک شده، از دید دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ایلام" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۳۱۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ایلام انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد بین کیفیت ادراک شده خدمات و ارزش ادراک شده و رضایت، ارزش ادراک شده و تصویر، رضایت و تصویر رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین ابعاد کیفیت ادراک شده خدمات (پرسنل آموزشی، کارکنان اداری، زیرساخت‌ها و خدمات پشتیبانی) و ارزش ادراک شده خدمات رابطه معناداری وجود دارد. نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی تحت عنوان "کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پزشکی در سه مقطع علوم پایه، کارآموزی و کارورزی در دانشگاه علوم پزشکی البرز" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۳۳۲ نفر از دانشجویان پزشکی در سه مقطع علوم پایه، کارآموزی و کارورزی انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد در تمامی ابعاد، و در مجموع کیفیت خدمات آموزشی بین انتظارات و ادراکات دانشجویان تفاوت معناداری وجود داشت و در هیچ یک، انتظارات آن‌ها برآورده نشده بود. بیشترین فاصله مربوط به بعد تضمین و کمترین مقدار مربوط به بعد قابلیت اطمینان بود. بعلاوه، انتظارات دانشجویان در مقاطع مختلف در تمامی ابعاد غیر از بعد ملموس بودن، و کیفیت کلی خدمات با هم متفاوت بود. اما درک آن‌ها تنها در دو بعد ملموس بودن و قابلیت اطمینان با هم تفاوت داشت. دانشجویان از وضعیت موجود دانشگاه ناراضی بوده و تا دستیابی به وضعیت مطلوب و رضایت دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی خدمات آموزشی دانشگاه، فاصله زیادی وجود دارد و در بسیاری از موارد نیاز به بازنگری و بهبود شرایط وجود دارد. کاظم‌نژاد و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان "کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی قم" به مطالعه پرداختند. به این منظور پیمایشی با مشارکت ۲۸۶ دانشجو دارای معدل بالا در چهار رشته (پزشکی، مامایی، پرستاری و علوم آزمایشگاهی) و ۳۵ نفر از اساتید و مدیران آموزشی انجام شد. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد میانگین شکاف منفی در بعد همدلی، ملموس، اطمینان و تضمین در دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی و در بعد پاسخگویی در دانشجویان رشته پزشکی از رتبه اول برخوردار بود. شکاف در انتظارات و ادراکات در چهار رشته در بین دانشجویان وجود داشت، اما تفاوت معناداری نداشت و این شکاف در رشته علوم آزمایشگاهی در چهار بعد بیشتر از سایر رشته‌ها مطرح بود. شناخت نقاط ضعف و مثبت خدمات ارائه شده در هر گروه، ارتقاء شیوه‌های ارائه خدمات آموزشی و برقراری ارتباط اثربخش با دانشجویان برای اساتید و مدیران اجرایی و کارمندان و استفاده از نظرات سازنده دانشجویان موجب تدوین برنامه ارتقای کیفیت می‌گردد. آوز و ویرا<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان "مدل سروکوال: یک ابزار بازاریابی برای ارزیابی کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی" به مطالعه پرداختند.

یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد هر یک از ابعاد پنج‌گانه موجود در مدل سروکوال به یک اندازه برای دانشجویان حائز اهمیت نمی‌باشد. مهمترین بعد کیفیت خدمات از دید دانشجویان، مولفه تضمین موسسه آموزشی می‌باشد و کم‌اهمیت‌ترین بعد آن مربوط به ابعاد ملموس و ظاهر می‌باشد. اوکوموفی و دویگون<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان "اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش و پرورش و تعیین میزان ادراک و رضایت دانش‌آموزان" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد بین میزان انتظارات دانش‌آموزان و درک کیفیت خدمات آن‌ها از آموزش و پرورش تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین شکاف موجود بین عوامل کیفیت خدمات شناسایی شد و معلوم شد که شکاف موجود در ابعاد سروکوال به ترتیب فیزیکی، همدلی، قابلیت اطمینان، تضمین و پاسخگویی است. یعنی از بالا به پایین شکاف موجود در بعد فیزیکی از همه ابعاد بیشتر است. جین و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی تحت عنوان "شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آنکارا" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد دانشجویان در این سه دانشگاه رضایت کمی از کیفیت خدمات ارائه شده داشتند و بیشترین شکاف در بعد ملموسات دیده شد. فرین و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان "شکاف کیفیت خدمات آموزشی در آموزش عالی آمریکا با استفاده از سروکوال" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد انتظارات دانشجویان در سه بعد کیفیت خدمات (همدلی، تضمین، پاسخگویی) برآورده شده است و شکاف مثبت در این زمینه وجود داشت. چپو و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "استفاده از مدل چند رسانه‌ای سروکوال در ارزیابی کیفیت خدمات آموزش الکترونیکی به کارمندان بانک دانش تایوان" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف در بعد تضمین و کمترین در بعد فیزیکی بود. همچنین، رابطه معناداری نیز بین شکاف کیفیت در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن مشاهده شد. گالیوا<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان "به‌کارگیری مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی عالی کشور روسیه به منظور تضمین کیفیت آموزشی" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد انتظارات دانشجویان در ابعاد کیفیت در سطحی بالاتر از خدمات دریافت شده بود اما در بعد اطمینان خدمات دریافت شده در سطح انتظار قرار داشت. دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت کامل نداشتند. ناپیتوپولو و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی تحت عنوان "تحلیل رضایت دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات دانشگاه" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد فاصله بین ادراک و انتظارات پاسخ‌دهندگان منفی است به این معنی که خدمات در دانشگاه انتظارات اعضای جامعه را برآورده نمی‌کند. سه تسهیلات سه عامل خدماتی که دارای پایین‌ترین شاخص بر اساس ادراک پاسخ‌دهندگان است، آزمایشگاه، رایانه و چندرسانه‌ای، شبکه وای فای به ترتیب می‌باشند. ماریمون و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان "مقیاس جامع برای ارزیابی کیفیت

Okumufi & Duygun<sup>۱</sup>Jain et al.<sup>۲</sup>Foropon et al.<sup>۳</sup>Galeeva<sup>۴</sup>Napitupulu et al.<sup>۵</sup>Marimon et al.<sup>۶</sup>



ادراک شده توسط دانشجویان در دانشگاه اسپانیا<sup>۱</sup> به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد از سه عامل برنامه درسی، توسعه مهارت، خدمات و امکانات دانشگاه برنامه درسی ریشه اصلی رضایت دانشجویان است. گوندو و آسان<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان "سنجش تاثیر کیفیت خدمات دانشگاه بر انگیزه تحصیلی و مشارکت دانشجویان دانشگاه" به مطالعه پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد ویژگی‌های علمی و ویژگی‌های فیزیکی در کیفیت خدمات دانشگاه مهمترین هستند و همچنین مشارکت و تعامل قوی دانشگاه تاثیر قابل توجهی بر انگیزه تحصیلی دانشجویان دارد. علی‌رغم اهمیت روزافزون کنکور در جامعه، تحقیقات علمی در حوزه مسائل مربوط به آن، چندان رضایت‌بخش نبوده است. نظام آموزشی به عنوان یک سازمان خدماتی هنگامی می‌تواند وظایف خود را به درستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی قرار داشته باشد. لذا چنین موسساتی باید بتوانند نسبت به سطح کیفیت خدمات ادراک شده توسط دانش‌آموزان اشراف کامل داشته باشند. از آنجا که تابحال چارچوبی برای سنجش کیفیت خدمات ادراک شده در زمینه خدمات آموزشی تدوین نشده، لذا پژوهش حاضر به دنبال بررسی ابعاد کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی از دیدگاه دانش‌آموزان موسسات کنکور شهر تهران می‌باشد.

## روش پژوهش:

همان‌طور که در بخش‌های قبل نیز بیان شد هدف پژوهش حاضر تدوین چارچوب برای سنجش کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی است. پژوهش حاضر از نظر هدف توسعه‌ای- کاربردی و از نظر روش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل آن دسته از دانش‌آموزان پایه دوازدهم منطقه ۴ شهر تهران است که در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ از خدمات آموزشی موسسات کنکور شهر تهران استفاده کرده‌اند. از این جامعه نمونه‌ای به حجم ۳۴۰ نفر انتخاب شد و نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و دردسترس انجام شد، به این صورت که با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای منطقه ۴ شهر تهران از بین مناطق ۲۲ گانه تهران انتخاب شده و سپس با استفاده از نمونه‌گیری غیرتصادفی دردسترس دانش‌آموزانی که از خدمات آموزشی موسسات کنکور در این منطقه بهره‌مند شده بودند انتخاب گردیدند. به منظور تعیین حجم نمونه از الگوی کومری و لی<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در جهت انجام تحلیل عاملی استفاده شده است (۵۰ نمونه: بسیار ضعیف؛ ۱۰۰ نمونه: ضعیف؛ ۲۰۰ نمونه: مناسب؛ ۳۰۰ نمونه: خوب؛ ۴۰۰ نمونه: بسیار خوب و ۱۰۰۰ نمونه: عالی). آن‌ها بیان می‌کنند تعداد نمونه ۴۰۰ تایی برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۳</sup> بسیار خوب است (حبیب پور گتایی و صفری شالی، ۱۳۹۱). تعداد ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد که از این بین ۶۰ پرسشنامه به دلیل اطلاعات ناقص فراوان یا جهت‌دار بودن پاسخ‌ها قابل استفاده نبوده و در نهایت ۳۴۰ مورد پرسشنامه تکمیل شده جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی مورد استفاده قرار گرفت. جهت شناسایی شاخص‌ها و ابعاد موثر بر کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی، ادبیات مرتبط با حوزه کیفیت خدمات آموزشی به روش مرور نظام‌دار یا سیستماتیک انجام

شد. روند انجام مرور سیستماتیک جهت استخراج شاخص‌ها و ابعاد، بر مبنای راهنمای اوکولی و شابران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) بوده است. این روش از چهار بخش (الف) برنامه‌ریزی (اهداف و پرسش‌های پژوهش مشخص می‌شود)؛ (ب) انتخاب (ارزیابی، غربال‌گری و انتخاب مقالات واجد شرایط)؛ (ج) استخراج اطلاعات مورد نظر؛ (د) اجرا (تحلیل یافته‌ها و استفاده از آن‌ها) تشکیل شده است. سپس پرسشنامه مورد نظر که به روش محقق ساخته و بر اساس مرور ادبیات پژوهش تدوین شد، شامل ۴۵ سوال بسته پاسخ پنج ارزیابی برای سنجش کیفیت ادراک‌شده از خدمات آموزشی است. همچنین دو سوال برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و اطلاعات در زمینه کیفیت خدمات آموزشی (جنسیت و رشته تحصیلی) تدوین شد. به منظور بررسی روایی پرسشنامه مورد نظر، ابتدا پرسشنامه در اختیار چند نفر از کارشناسان آموزشی و متخصصان علوم تربیتی قرار گرفت و از ایشان خواسته شد تا نظرات اصلاحی خود را بیان کنند، پس از اعمال این اصلاحات فرم نهایی پرسشنامه تهیه شد. نتایج نشان می‌دهد همه گویه‌ها به جز گویه‌های ۱، ۳، ۴، ۵، ۷، ۸، ۱۱، ۱۳، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۳۰، ۳۱، ۳۷، ۳۸ و ۴۵ دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۵ بوده‌اند. بار عاملی گویه‌ها در جدول شماره ۱ ارائه شده است. سپس جهت بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است، این ضریب برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۹۷۷ بوده است و برای هر یک از متغیرهای پژوهش به صورت مجزا محاسبه شد که نتایج آن در جدول شماره ۵ ارائه شده است. همان‌طور که نتایج ضریب آلفای کرونباخ نشان می‌دهد، پرسشنامه مورد نظر از پایایی مناسبی برخوردار است. به منظور استفاده از روش تحلیل عاملی انجام آزمون بارتلت<sup>۲</sup> و شاخص کفایت حجم نمونه کیسر-مایر-آلکین<sup>۳</sup> اولین الزامی است. برای بررسی وضعیت کیفیت ادراک‌شده از خدمات آموزشی، از آزمون تی تک نمونه‌ای<sup>۴</sup> استفاده شد. به این منظور امتیاز هر یک از ابعاد با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از میانگین‌گیری محاسبه شد. بنابراین بررسی این ابعاد در جامعه پژوهش نشان داد که همه ابعاد در وضعیت مناسبی قرار دارند. برای رتبه‌بندی ابعاد موثر بر کیفیت ادراک‌شده از خدمات آموزشی از آنتروپی شانون<sup>۵</sup> استفاده گردید.

Okoli & Schabram<sup>۱</sup>Bartlett's Test<sup>۲</sup>Kaiser-Meyer-Olkin<sup>۳</sup>One Sample T Test<sup>۴</sup>Shannon Entropy<sup>۵</sup>

جدول ۱. بار عاملی گویه‌های پژوهش

شماره گویه	بار عاملی	شماره گویه	بار عاملی	شماره گویه	بار عاملی	شماره گویه	بار عاملی
گویه ۱	۰/۴۴۶	گویه ۱۳	۰/۴۸۷	گویه ۲۵	۰/۳۸۴	گویه ۳۷	۰/۴۱۰
گویه ۲	۰/۵۸۷	گویه ۱۴	۰/۷۱۱	گویه ۲۶	۰/۳۵۷	گویه ۳۸	۰/۳۱۶
گویه ۳	۰/۳۴۲	گویه ۱۵	۰/۷۳۶	گویه ۲۷	۰/۴۹۵	گویه ۳۹	۰/۶۰۰
گویه ۴	۰/۴۵۹	گویه ۱۶	۰/۶۹۶	گویه ۲۸	۰/۵۵۹	گویه ۴۰	۰/۵۸۱
گویه ۵	۰/۴۰۹	گویه ۱۷	۰/۶۴۱	گویه ۲۹	۰/۶۷۱	گویه ۴۱	۰/۶۸۸
گویه ۶	۰/۷۹۵	گویه ۱۸	۰/۵۳۴	گویه ۳۰	۰/۳۲۸	گویه ۴۲	۰/۷۰۰
گویه ۷	۰/۳۱۰	گویه ۱۹	۰/۵۷۷	گویه ۳۱	۰/۴۲۹	گویه ۴۳	۰/۵۴۸
گویه ۸	۰/۳۵۱	گویه ۲۰	۰/۶۹۲	گویه ۳۲	۰/۵۵۶	گویه ۴۴	۰/۶۱۳
گویه ۹	۰/۷۲۰	گویه ۲۱	۰/۶۵۸	گویه ۳۳	۰/۵۸۷	گویه ۴۵	۰/۴۴۲
گویه ۱۰	۰/۶۸۴	گویه ۲۲	۰/۷۰۸	گویه ۳۴	۰/۶۴۳		
گویه ۱۱	۰/۴۹۸	گویه ۲۳	۰/۶۳۷	گویه ۳۵	۰/۶۵۲		
گویه ۱۲	۰/۶۶۹	گویه ۲۴	۰/۵۸۳	گویه ۳۶	۰/۶۵۶		

### یافته های پژوهش:

در این قسمت از پژوهش یافته‌های پژوهش حاضر ارائه شده است. به این منظور نخست یافته‌های توصیفی پژوهش و سپس یافته‌های اصلی پژوهش در رابطه با ابعاد موثر بر کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی ارائه شده است. خلاصه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه آماری

متغیر	گروه	فراوانی مطلق	درصد فراوانی
جنسیت	پسر	۱۶۷	۴۹.۱
	دختر	۱۷۳	۵۰.۹
سطح تحصیلات	علوم انسانی	۱۰۲	۳۰.۰
	علوم تجربی	۱۴۰	۴۱.۲
	ریاضی فیزیک	۹۸	۲۸.۸

بنابراین قبل از انجام تحلیل عاملی اکتشافی جهت حصول اطمینان از اینکه آیا می‌توان از داده‌های موجود برای تحلیل عاملی اکتشافی استفاده نمود و اینکه آیا تعداد داده‌ها برای تحلیل عاملی اکتشافی مناسب هستند از آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه کیسر- مایر- ال‌کین استفاده شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، میزان شاخص کیسر- مایر- ال‌کین ۰.۹۴۵ است که نشان می‌دهد داده‌های موردنظر

برای تحلیل عاملی اکتشافی کفایت می‌کنند. همچنین مقدار معناداری آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰.۰۵ بوده و نشان می‌دهد تحلیل عاملی اکتشافی برای این منظور مناسب است و فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌گردد. لذا با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان اطمینان داشت که ایجاد یک ساختار عاملی از داده‌ها جمع‌آوری شده امکان‌پذیر است.

جدول ۳. نتایج آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه کیسر- مایر- الکین

متغیر		نتایج آزمون کفایت نمونه	
کفایت ادراک شده	آزمون بارتلت	شاخص کفایت نمونه کیسر- مایر- الکین	۰.۹۴۵
		مقدار کای اسکوئر	۵۶۸۷.۰۴۹
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	

همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود همه میزان اشتراک‌ها بیشتر از ۵۰ درصد است و بیان‌کننده توانایی عامل‌های تعیین شده در تبیین واریانس متغیرهای مورد مطالعه است. با وجود این در بین مقادیر اشتراک، تفاوت‌هایی نیز مشاهده می‌شود. مقدار اشتراک گویه ۳۲ برابر با ۰.۸۳۵ که بیشترین اشتراک را دارد و میزان اشتراک گویه ۴۳ برابر با ۰.۵۸۰ است که کمترین میزان اشتراک را در میان گویه‌ها دارد اما در کل، اشتراک همه گویه‌ها بیش از ۰.۵ است.

جدول ۴. میزان اشتراک اولیه قبل و بعد از استخراج عامل‌ها برای گویه‌ها

گویه	اشتراک اولیه	اشتراک بعد از استخراج	گویه	اشتراک اولیه	اشتراک بعد از استخراج	گویه	اشتراک اولیه	اشتراک بعد از استخراج
گویه ۲	۱	۰.۷۷۸	گویه ۱۹	۱	۰.۸۱۶	گویه ۳۴	۱	۰.۷۱۲
گویه ۶	۱	۰.۷۱۸	گویه ۲۰	۱	۰.۸۱۶	گویه ۳۵	۱	۰.۷۸۲
گویه ۹	۱	۰.۷۰۸	گویه ۲۱	۱	۰.۷۲۶	گویه ۳۶	۱	۰.۷۶۴
گویه ۱۰	۱	۰.۷۹۱	گویه ۲۲	۱	۰.۶۹۲	گویه ۳۹	۱	۰.۷۲۹
گویه ۱۲	۱	۰.۷۶۴	گویه ۲۳	۱	۰.۷۴۳	گویه ۴۰	۱	۰.۷۱۵
گویه ۱۴	۱	۰.۶۶۳	گویه ۲۴	۱	۰.۶۹۶	گویه ۴۱	۱	۰.۷۳۶
گویه ۱۵	۱	۰.۷۱۴	گویه ۲۸	۱	۰.۷۲	گویه ۴۲	۱	۰.۶۹۸
گویه ۱۶	۱	۰.۶۷۲	گویه ۲۹	۱	۰.۸۰۲	گویه ۴۳	۱	۰.۵۸۰
گویه	۱	۰.۷۲۸	گویه	۱	۰.۸۳۵	گویه ۴۴	۱	۰.۷۷۸

					۳۳			۱۷
			۰.۸۱۴	۱	گویه ۳۳	۰.۷۲۲	۱	گویه ۱۸

در مرحله بعد جهت تشخیص این که هر یک از متغیرهای مشاهده شده با کدام عامل اکتشافی در ارتباط است و اینکه چه ابعادی را می توان کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی شناسایی کرد از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. به این منظور با استفاده از روش تحلیل مولفه های اصلی<sup>۱</sup> و انتخاب روش چرخش واریماکس<sup>۲</sup>، پنج بعد برای کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی برای نمونه تحت مطالعه کشف و نام گذاری گردید. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد بعد اول نشان می دهد گویه های ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴ و ۲۹ در یک بعد قرار می گیرند. لذا این بعد را می توان با توجه به گویه های آن بعد کیفیت ادراک شده از توانمندی مدرسان نام نهاد. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد بعد دوم نشان می دهد که گویه های ۱۸، ۳۲، ۳۳، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲ و ۴۴ در یک بعد قرار می گیرند. لذا این بعد را می توان با توجه به گویه های آن بعد کیفیت ادراک شده از برنامه های آموزشی نام نهاد. نتایج در مورد بعد سوم نشان می دهد گویه های ۹، ۱۰ و ۳۴ در یک بعد قرار می گیرند. لذا این بعد را می توان با توجه به گویه های آن بعد کیفیت ادراک شده از برنامه های پشتیبانی نام نهاد. نتایج در مورد بعد چهارم نشان می دهد گویه های ۱۲، ۱۴، ۲۸ و ۳۵ در یک بعد قرار می گیرند. لذا این بعد را می توان با توجه به گویه های آن بعد کیفیت ادراک شده از رفتار شایسته کارکنان نام نهاد. نتایج در مورد بعد پنجم نشان می دهد گویه های ۲ و ۳۶ در یک بعد قرار می گیرند. لذا این بعد را می توان با توجه به گویه های آن بعد کیفیت ادراک شده از تجهیزات فیزیکی نام نهاد. با توجه به جدول شماره ۵ می توان گفت پنج عامل شناسایی شده در مجموع ۵۶.۷۰ درصد واریانس کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی را تبیین می کنند. سایر عوامل نیز درصد ناچیزی از واریانس کیفیت ادراک شده را تبیین می کنند که به دلیل اینکه مقدار ویژه کمتر از میزان یک قبل از چرخش داشتند، در نظر گرفته نشدند. از طرفی، آلفای کرونباخ برای ابعاد مختلف محاسبه شد و نتیجه نشان داد تمامی ابعاد آلفای بیش از ۰.۷ دارند که نشان می دهد همبستگی درونی ابعاد مناسب است. مقدار ویژه و واریانس متناظر با عامل ها در جدول شماره ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. مقدار ویژه، واریانس تبیین شده و درصد واریانس تجمعی عامل های استخراج شده (چرخش یافته)

ردیف	متغیر	مقدار ویژه	واریانس تبیین شده	فراوانی تجمعی درصد واریانس	آلفای کرونباخ	تعداد پرسش
۱	توانمندی مدرسان	۵.۴۴	۱۷.۵۵	۱۷.۵۵	۰.۷۱۴	۱۱
۲	برنامه های آموزشی	۳.۵۶	۱۱.۴۸	۲۹.۰۳	۰.۸۱۵	۸
۳	برنامه های پشتیبانی	۳.۳۸	۱۰.۹۲	۳۹.۹۵	۰.۷۲۰	۴
۴	رفتار شایسته کارکنان	۲.۹۰	۹.۳۵	۴۹.۳۰	۰.۹۲۴	۴
۵	تجهیزات فیزیکی	۲.۲۹	۷.۴۰	۵۶.۷۰	۰.۸۲۶	۲

ردیف	متغیر	مقدار ویژه	واریانس تبیین شده	فراوانی تجمعی درصد واریانس	آلفای کرونباخ	تعداد پرسش
	مجموع				۰.۹۷۷	۲۹

برای بررسی وضعیت کیفیت ادراک شده از خدمات آموزشی، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. به این منظور امتیاز هر یک از ابعاد با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از میانگین‌گیری محاسبه شد. طبق جدول شماره ۶ ضریب معناداری برای ابعاد موثر بر کیفیت ادراک شده برابر با صفر و کمتر از سطح خطای ۵ درصد به دست آمد، حد بالا و پایین ابعاد در محدوده مثبت بوده و میانگین آن‌ها بیش از عدد سه می‌باشد، بنابراین بررسی این ابعاد در جامعه پژوهش نشان داد که همه ابعاد در وضعیت مناسبی قرار دارند.

جدول ۶. نتایج آزمون تی برای بررسی وضعیت کیفیت ادراک شده

مقدار مفروض تی						متغیر / بعد	
سطح اطمینان ۹۵٪		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار تی		میانگین
حد بالا	حد پایین						
۰.۸۳۵	۰.۶۹۳	۰.۷۶۴	۰.۰۰۰	۳۳۹	۵.۹۳	۳.۷۶۴	توانمندی مدرسان
۰.۶۹۷	۰.۵۵۱	۰.۶۲۴	۰.۰۰۰	۳۳۹	۱.۹۱	۳.۶۲۴	برنامه‌های آموزشی
۰.۸۳۳	۰.۶۹۸	۰.۷۶۶	۰.۰۰۰	۳۳۹	۰.۶۳	۳.۷۶۶	برنامه‌های پشتیبانی
۰.۶۰۸	۰.۷۴۷	۰.۶۷۷	۰.۰۰۰	۳۳۹	۹.۵۱	۳.۶۷۸	رفتار شایسته کارکنان
۰.۷۰۹	۰.۵۶۳	۰.۶۳۶	۰.۰۰۰	۳۳۹	۱.۸۲	۳.۶۳۶	تجهیزات فیزیکی

برای رتبه‌بندی ابعاد موثر بر کیفیت ادراک شده از آنتروپی شانون استفاده گردید. با توجه به جدول شماره ۷ بعد کیفیت ادراک شده از برنامه‌های پشتیبانی رتبه اول، بعد کیفیت ادراک شده از توانمندی مدرسان رتبه دوم، بعد کیفیت ادراک شده از رفتار شایسته کارکنان رتبه سوم، بعد کیفیت ادراک شده از برنامه‌های آموزشی و بعد کیفیت ادراک شده از تجهیزات فیزیکی رتبه های چهارم تا پنجم را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۷. رتبه‌بندی و تعیین اهمیت ابعاد موثر بر کیفیت ادراک شده

رتبه	وزن نرمال شده	گویه	شماره گویه	رتبه	وزن نرمال شده	متغیر
۴	۰.۰۷۴۹	موسسه از افراد باتجربه و خیره‌ای در حوزه تدریس و خدمات مشاوره‌ای برخوردار است	۱۵	۲	۰.۰۹۷۰	توانمندی مدرسان
۵	۰.۰۶۹۴	مدرسين از توانایی علمی برخوردار هستند	۱۶			
۷	۰.۰۶۲۱	مدرسين از روش‌های تدریس نوین استفاده می‌کنند	۱۷			
۸	۰.۰۵۴۲	حوزه تدریس و آموزش مدرسان با رشته‌های تحصیلی آن‌ها مطابقت دارد	۱۹			
۶	۰.۰۶۳۸	مدرسان از روش‌های تدریس متناسب با محتوا استفاده می‌کنند	۲۰			

۳	۰۰۰۸۰۹	مدرسین از لحاظ علمی به روز هستند	۲۱			
۲	۰۰۰۸۲۷	مشاورانان و پشتیبانها از توانایی کافی برای ارائه خدمات آموزشی برخوردار هستند	۲۲			
۹	۰۰۰۵۱۲	مدرسین فن بیان و قدرت انتقال بالایی در تدریس دارا می باشند	۲۳			
۱۰	۰۰۰۴۳۲	مدرسین با انگیزه بالایی محتوای درسی را آموزش می دهند	۲۴			
۱	۰۰۰۹۴۶	مدرسان رفتاری توام با احترام با دانش آموزان دارند	۲۹			
۱۱	۰۰۰۴۱۱	معلمان نسبت به تغییرات نظام آموزشی و کتب درسی آگاه هستند	۴۳			
۶	۰۰۰۷۰۳	برنامه و منابع مطالعاتی مناسب در اختیار دانش آموزان قرار دارد	۱۸	۴	۰۰۰۸۱۷	برنامه های آموزشی
۱	۰۰۰۱۰۶۵	برنامه های آموزشی متناسب با نیازهای دانش آموزان است	۳۲			
۵	۰۰۰۸۱۰	بودجه بندی آزمون ها با برنامه های آموزشی مدرسه تناسب دارد	۳۳			
۴	۰۰۰۸۱۶	مدرسان تکنیک های تست زنی را به دانش آموزان آموزش می دهند	۳۹			
۸	۰۰۰۶۳۱	سوالات آزمون های آزمایشی یا آزمون سراسری مطابقت دارد	۴۰			
۳	۰۰۰۹۵۵	در برنامه های آموزشی تفاوت های فردی دانش آموزان لحاظ می شود	۴۱			
۲	۰۰۰۱۰۲۱	مشاوران تکنیک های مطالعه و برنامه ریزی را به دانش آموزان ارائه می دهند	۴۲			
۷	۰۰۰۶۸۹	موضوعات درسی بصورت منظم ارائه می شود	۴۴			
۴	۰۰۰۶۹۳	امور اداری (آزمون ها، صدور کارنامه و برگزاری کلاس) در زمان وعده داده شده انجام می شود	۶	۱	۰۰۰۱۰۷۲	برنامه های پشتیبانی
۲	۰۰۰۷۵۳	کارنامه و پاسخنامه آزمون ها بدون کم و کاست در اختیار دانش آموزان قرار می گیرد	۹			
۱	۰۰۰۸۶۸	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانش آموزان بدون کم و کاست انجام می گیرد	۱۰			
۳	۰۰۰۷۲۴	فیلم های آموزشی کمک درسی به دانش آموزان ارائه می شود	۳۴	۳	۰۰۰۸۷۲	رفتار شایسته کارکنان
۴	۰۰۰۴۲۸	خدمات مورد نیاز دانش آموزان توسط کارکنان به سرعت ارائه می شود	۱۲			
۱	۰۰۰۸۹۱	دسترسی دانش آموزان به مدیریت و کارکنان برای انتقال نظرات به سهولت انجام می شود	۱۴			
۳	۰۰۰۵۸۳	کلیه کارکنان این موسسه رفتاری توام با احترام با دانش آموزان دارند	۲۸			
۲	۰۰۰۷۴۴	در این موسسه شئون اخلاقی رعایت می شود	۳۵			
۲	۰۰۰۴۰۲	کلاس ها مجهز به تجهیزات جدید آموزشی (لوازم کمک آموزشی و پروژکتور) هستند	۲	۵	۰۰۰۷۶۷	تجهیزات فیزیکی
۱	۰۰۰۵۲۵	دسترسی به کلاس ها و محل برگزاری آزمون ها راحت است	۳۶			

### بحث و نتیجه گیری:

امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان هایی که در بخش خدمات فعالیت می کنند شناخته شده است. سازمان هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می یابند، سطوح بالاتری از رضایت مندی مشتری را به عنوان مقدمه ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. عوامل متعددی در ایجاد رضایت مشتری نقش دارند که از این جمله می توان به کیفیت درک شده اشاره کرد. ارائه خدمات با کیفیت در موسسات آموزشی و بازدهی بیشتر آن ها منجر به رضایت

مشتریان این موسسات که دانش‌آموزان هستند می‌شود. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که ابعاد و مولفه‌های کیفیت خدمات از دیدگاه دانش‌آموزان شامل پنج بعد است که به ترتیب اهمیت عبارت‌اند از: برنامه‌های پشتیبانی، توانمندی مدرسان، رفتار شایسته کارکنان، برنامه‌های آموزشی و تجهیزات فیزیکی. بحث کیفیت در نظام آموزشی، از مسائل بسیار پیچیده‌ای است و اختلاف نظرهایی در مورد آن وجود دارد. برخی صاحب‌نظران کیفیت هر نظام آموزشی را مترادف با کارایی آن ذکر کرده و این کارایی را در ارتباط با سه مقوله درون‌داد، فرآیند و برون‌داد ذکر می‌کنند و کیفیت را سبب افزایش بهره‌وری می‌دانند. با توجه به نتایج پژوهش توانمندی مدرسان، رفتار شایسته کارکنان، برنامه‌های آموزشی و تجهیزات فیزیکی بعنوان درون‌دادهای نظام آموزشی و برنامه‌های پشتیبانی بعنوان فرآیند نظام آموزشی از دیدگاه دانش‌آموزان به ترتیب اولویت قرار دارد. که اگر از کیفیت مناسبی برخوردار باشد برون‌داد و نتایج آن با توجه به استانداردهایی که از قبل تعیین شده است می‌تواند مطلوبیت داشته باشد.

کیفیت خدمات به عنوان تفاوت بین انتظارات مشتری از عملکرد و درک واقعی او از خدمات ارائه شده قلمداد می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهند که مشتریان، کیفیت خدمات را از پنج بعد مختلف ارزیابی می‌کنند: اطمینان؛ همدلی؛ قابلیت اطمینان؛ قابلیت پاسخگویی و موارد ملموس. اکثر پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده است معمولاً در مورد آموزش عالی و بر مبنای مدل سروکوال است که شامل پنج بعد ذکر شده در بالا می‌باشد. در این تحقیقات کیفیت ادراک شده از دیدگاه دانشجویان بر اساس این ابعاد که از قبل تعیین شده است اندازه‌گیری می‌شود و شکاف موجود در آن‌ها سنجیده می‌شود که یافته‌های مغایر با یافته‌های پژوهش حاضر می‌باشد از جمله هادی و همکاران (۱۳۹۵)؛ محبی و همکاران (۱۳۹۲)؛ پیام آرا (۱۳۹۳)؛ حیدری و محمدی (۱۳۹۴)؛ اوکوموفی و همکاران (۲۰۰۸). یافته‌های پژوهش حاضر با برخی از یافته‌های پژوهش‌های دیگر همسو می‌باشد، مهدیون و همکاران (۱۳۹۶) ۱۰ عامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه متخصصین تعلیم و تربیت شناسایی کردند: عوامل محیطی کیفیت مدارس؛ ویژگی‌های معلم؛ امکانات و تجهیزات؛ مدیر مدرسه؛ ویژگی‌های دانش‌آموزان؛ روابط انسانی در مدرسه؛ خانواده؛ اهداف آموزشی و محتوای تدریس؛ منابع (مالی و انسانی)؛ روش تدریس. میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵) شش عامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی را شناسایی کردند: استفاده از مدرسان با دانش و تجربه کافی؛ ایجاد فضای آموزشی کافی (آزمایشگاه، کلاس-های درس)؛ منابع مالی؛ همکاری و کار گروهی (روابط انسانی)؛ به‌روز بودن مدرسان؛ تبیین دقیق استراتژی-های تدریس و یادگیری برای مشارکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی. عباسی و همکاران (۱۳۹۴) عوامل ورودی‌های نظام آموزشی (دانش‌آموزان)؛ عوامل محیطی و فیزیکی؛ عوامل مالی؛ محتوا و فرآیندهای آموزشی را در کیفیت آموزشی موثر می‌دانند که عوامل محیطی و فیزیکی با یافته پژوهش حاضر در مورد عامل تجهیزات فیزیکی شباهت دارد. شبیانی و افلاکی‌فرد (۱۳۹۳) عوامل موثر بر کیفیت آموزشی را، تجهیزات و امکانات؛ عملکرد یادگیری؛ روش‌های نوین تدریس؛ استفاده از فناوری‌ها و نرم‌افزارهای آموزشی؛ مشخصات فردی دبیر؛ مشخصات علمی دبیر بر کیفیت آموزشی تاثیر به‌سزایی دارند. پاشایی (۱۳۹۶) متغیر معلمین و کارکنان مدارس و متغیر تسهیلات فیزیکی از جمله متغیرهای تاثیرگذار در کیفیت مدارس شناسایی شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود نتایج این پژوهش‌ها در مورد عوامل موثر بر کیفیت آموزشی از جمله تجهیزات و امکانات و ویژگی‌های مدرسان با یافته پژوهش حاضر که توانمندی مدرسان و امکانات و تجهیزات که از



مولفه‌های کیفیت در موسسات کنکور شناخته شده است همسو می‌باشد. همچنین این تحقیقات چون در زمینه آموزش و پرورش انجام شده است با پژوهش حاضر مشابهت دارد. تفاوت آن‌ها با پژوهش حاضر در این است که مولفه‌های تاثیرگذار بر کیفیت آموزشی را بر اساس نظر کارشناسان و معلمان بررسی کرده‌اند. کیفیت خدمات مقیاسی برای سنجش این مسئله است که سطح خدمات ارائه شده تا چه میزان با انتظارات و توقعات مشتریان منطبق است. ارائه خدمات با کیفیت به معنای پیروی از توقعات و انتظارات مشتریان به منبایی ثابت است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش گالیوا (۲۰۱۶) و قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) از جهت میزان رضایت و ادراکات از کیفیت خدمات که بیشتر از حد انتظار بوده همسو بوده اما از جهت اینکه در آموزش عالی بر اساس مدل سروکوآل می‌باشد تفاوت دارد. همچنین با یافته‌های هادی و همکاران (۱۳۹۵)، محبی و همکاران (۱۳۹۲)، پیام آرا (۱۳۹۳)، حیدری و محمدری (۱۳۹۴)، اوکوموفی و همکاران (۲۰۰۸) که ادراکات از کیفیت خدمات پایین‌تر از حد انتظار بوده‌اند ناهمسو می‌باشد. همچنین این تحقیقات در زمینه آموزش عالی و بر اساس مدل سروکوآل می‌باشند. نتایج این پژوهش با برخی از پژوهش‌ها همسو است. رهنورد و عباسپور (۱۳۸۳) بیان کردند که مهمترین الزامات آموزشی در بحث کیفیت خدمات آموزشی را باید به ترتیب در ساختار، اساتید و محتوای دوره‌های آموزشی جستجو کرد. یکی از عوامل مهم کیفیت آموزش را معلم می‌داند. شیبانی و افلاکی فرد (۱۳۹۳) مشخصات فردی دبیر و مشخصات علمی دبیر بر کیفیت آموزشی تاثیر بسزایی دارد. خوشبخت و لطیفیان (۱۳۹۰) تدریس معلم کیفیت تدریس، زمان و فرصت یادگیری بر عملکرد دانش‌آموزان در درس ریاضی موثر است. ایزدی و همکاران (۱۳۹۱) پوشش ظاهر معلمان بر شاداب‌سازی مدارس موثرترند. پاشایی (۱۳۹۶) متغیر معلمان و کارکنان مدارس و تسهیلات فیزیکی به ترتیب بیشترین و کمترین اثرگذاری را بر کیفیت خدمات داشته‌اند. خیرگو و همکاران (۱۳۹۵) ابعاد ملموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی به ترتیب اهمیت و تاثیرگذاری بیشتری را در رتبه‌بندی کیفیت خدمات دانشگاه افسری داشته‌اند که با یافته پژوهش حاضر ناهمسو می‌باشد.

با توجه به نتایج یکی از عواملی که وضعیت مناسبی از دیدگاه دانش‌آموزان نداشته است تجهیزات فیزیکی شناسایی شده است. این عامل ایجادکننده سلامت روان فضای مدرسه (محیط‌های آموزشی) است که بر روابط انسانی در آموزشگاه نیز تاثیر می‌گذارد. چنانچه وضعیت فیزیکی موجب ناراحتی دانش‌آموزان شود و این احساس ناراحتی بر اثر یکی از عوامل فیزیکی کلاس باشد، سبب قطع رابطه شاگرد و معلم می‌شود. بعکس، هر قدر محیط آموزشی مناسب‌تر باشد موضوع درس بیشتر مورد علاقه شاگردان خواهد بود و به طور کلی، موقعیت فیزیکی محیط‌های آموزشی می‌تواند در تعیین هدف‌های آموزشی نقش مهمی داشته باشد. همانطور که در عصر تکنولوژی زندگی می‌کنیم، متاسفانه موسسات آموزشی در جامعه ما با عصر جدید هماهنگ نمی‌باشد پیشنهاد می‌شود مسئولین و مدیران آموزشگاه‌ها از تجهیزات و وسایل کمک آموزشی نوین برای بازدهی بیشتر آموزش و جذاب‌تر کردن فرآیند آموزش برای دانش‌آموزان استفاده نمایند. همچنین محیط فیزیکی مناسبی (کلاس‌ها، حوزه‌های برگزاری آزمون) از نظر جذابیت‌های بصری و نور و دما سایر امکانات دارای استانداردهای مناسب باشد. همچنین کارکنان و کادر اجرایی موسسات کنکور رفتار مناسبی با دانش‌آموزان داشته باشند. یکی دیگر از عواملی که از دیدگاه دانش‌آموزان در موسسات کنکور در وضعیت مناسبی نبوده است رفتار شایسته کارکنان می‌باشد. پیشنهاد می‌شود کلیه کارکنان و کادر اجرایی با

دانش‌آموزان رفتاری توأم با احترام داشته باشند و پاسخگویی دانش‌آموزان در صورت وجود مشکلات آموزشی باشند و خدمات مورد نیاز آن‌ها به موقع در اختیار قرار گیرد. با توجه به نقش کلیدی معلم در فرآیند آموزشی پیشنهاد می‌شود در موسسات آموزشی مدرسانی بکار گرفته شوند که بر محتوای رشته آموزش خود تسلط داشته باشند و شیوه‌های تدریس نوین مرتبط با محتوای تدریس و ویژگی‌های شخصیتی دانش‌آموزان استفاده کنند، همچنین مدرسان برای موفقیت بیشتر در امر تدریس خود از نظریه‌های نوین آموزشی و روانشناسی آگاهی و اطلاعات لازم را داشته باشند. از جمله مهمترین محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده از پرسشنامه بسته برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش حاضر است. لذا پیشنهاد می‌شود در مطالعات آینده از مصاحبه یا پرسشنامه باز نیز در کنار پرسشنامه بسته استفاده شود تا در صورت امکان بتوان ابعاد محتمل دیگر را شناسایی کرد. در این پژوهش ابعاد کیفیت ادراک شده از دیدگاه دانش‌آموزان بررسی شد، پیشنهاد می‌شود پژوهش دیگری این ابعاد را از دیدگاه مدیران و کارشناسان آموزشی و متخصصان علوم تربیتی مورد سنجش قرار داده و سپس با ترکیب نتایج به دست آمده با پژوهش حاضر رتبه‌بندی جدیدی صورت گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود هر یک از عوامل شناسایی شده در پژوهش حاضر و یا دیگر عوامل به طور جداگانه، در پژوهشی مجزا بررسی شوند تا تعمق در موضوع به شناخت بهتر متغیرها و عوامل خرد کمک کند. همچنین توصیه می‌شود در پژوهشی دیگر انتظارات دانش‌آموزان پیش از ورود آنان به موسسات آموزشی ارزیابی شود و پس از گذراندن چند وقت از دوره آموزشی ادراکات آن‌ها از خدمات آموزشی بررسی شود.

## منابع

- ایزدی، صمد؛ هاشمی، سهیلا؛ برزمینی، لیلا (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر در شاداب سازی مدارس از دیدگاه دانش آموزان و اولیاء مدرسه. مطالعات توسعه اجتماعی فرهنگی، دوره اول، شماره ۱، ص ۹۲-۱۱۸.
- پاشائی، یوسف (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی مدارس متوسطه شهرستان هشتگرد، پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی الغدیر.
- پیام آرا، آلاله (۱۳۹۳). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی بر مبنای مدل سروکوال. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی.
- توفیقی، شهرام؛ صادقی فر، جمیل؛ حموزاده، پژمان؛ افشاری، سعیده؛ فروزان فر، فائزه؛ تقوی شهری، سید محمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال. راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، دوره چهارم، شماره ۱، ص ۲۶-۲۱.
- حبیب پور گنابی، کریم؛ صفری شالی، رضا (۱۳۹۱). کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده های کمی). تهران: انتشارات غزال.
- حیدری، زهرا؛ محمدی، رضا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان. مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره پنجم، شماره ۱۱، ص ۱۴۲-۱۱۹.
- خلیل نژاد، شهرام؛ دانشور دیلمی، محمدرضا (۱۳۹۸). تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی ادراک شده بر تمایل به استفاده از سیستم های خدمات الکترونیکی: نقش میانجی رضایت الکترونیکی، تصویر ذهنی برند و ریسک ادراکی. مطالعات مدیریت گردشگری، دوره چهاردهم، شماره ۴۷، ص ۲۸۷-۲۶۱.
- خوشبخت، فریبا؛ لطیفیان، مرتضی (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ویژگی های معلم، تدریس معلم و عملکرد ریاضی دانش آموزان. روانشناسی معاصر، دوره ششم، شماره ۱۲، ص ۸۵-۹۷.
- خیرگو، منصور؛ نوربخش، ایمان؛ محمدی، عبدالرضا (۱۳۹۵). ارزیابی و اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مبتنی بر الگوی سروکوال با بهره گیری از رویکرد ترکیبی AHP-VIKOR (مطالعه موردی: دانشگاه افسری امام علی (ع)). مدیریت نظامی، دوره شانزدهم، شماره ۶۱، ص ۱۳۴-۱۱۳.
- رهنمود، فرج الله؛ عباسپور، باقر (۱۳۸۳). کاربرد QFD در تامین خواسته های مشتریان از آموزش. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ششم، شماره ۴۱، ص ۲۲۳-۲۰۹.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ کیمیایی، مسعود (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت خدمات. تهران: انتشارات نگاه دانش، چاپ سوم.
- شبیانی، سمیه؛ افلاکی فرد، حسین (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزشی در مدارس راهنمایی شهرستان شیراز از دیدگاه دبیران. نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان شناسی، مروت، شرکت اندیشه سازان مبتکر جوان.
- عباسی، عفت؛ وقور کاشانی، مهدیه سادات (۱۳۹۴). تبیین جایگاه استانداردسازی در ارتقاء کیفیت نظام آموزشی. آموزش مهندسی ایران، دوره هفدهم، شماره ۶۵، ص ۱۵۳-۱۳۳.
- فائزی، مهدی؛ غیور باغبانی، سید مرتضی (۱۳۹۸). تحلیل مسیر کیفیت خدمات بر شهرت سازمانی با نقش عملکرد، رضایت و اعتماد در دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی خراسان رضوی. دستاوردهای نوین در علوم انسانی، دوره دوم، شماره ۱۱، ص ۶۳-۵۱.
- قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ کاتب، مهدی؛ حیدری زاده، زهرا (۱۳۹۴). نقش سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده بر ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش آفرینی کارکنان درمانی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد. آموزش و توسعه منابع انسانی، دوره دوم، شماره ۷، ص ۱۴۱-۱۲۵.
- کاظم نژاد مانک، لیلا؛ معصومی، احمد؛ محبی، سیامک؛ تیرایی، مریم؛ مرادی، زهرا (۱۳۹۹). کیفیت خدمات آموزشی دردانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی قم. آموزش پرستاری، دوره نهم، شماره ۱، ص ۵۵-۶۴.

- محبی، امین سکینه؛ جعفری ثانی، حسین؛ سعیدی رضوانی، محمود؛ امین یزدی، امیر (۱۳۹۲). وضعیت تدریس خلاق از دیدگاه دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی مشهد. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره سیزدهم، شماره ۶ ص ۵۱۸-۵۰۹.
  - مهدیون، روح‌اله؛ پاهنگ، نظام‌الدین؛ یاریقلی، بهبود (۱۳۹۶). شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت مدارس و بررسی وضعیت موجود آن: پژوهش ترکیبی. مطالعات ادبی و فرهنگی معاصر، دوره پنجم، شماره ۱، ص ۱۹۳-۱۷۳.
  - میرغفوری، سیدحبيب اله؛ شعبانی، اکرم؛ محمدی، خدیجه؛ منصوری محمدآبادی، سلیمان (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از رویکرد تلفیقی ویکور فازی و مدل سازی ساختاری تفسیری (ISM). آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)، دوره نهم، شماره ۳۴، ص ۳۳-۱۳.
  - نوروزی نیا، روح انگیز؛ اعرابی، محسن؛ هدایت یعقوبی، مجتبی؛ مجاهد، شهناز؛ قاضی وکیلی، زهره؛ میرزائی، سمانه؛ نصریان، مریم (۱۳۹۸). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پزشکی در سه مقطع علوم پایه، کارآموزی و کارورزی در دانشگاه علوم پزشکی البرز. مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد، دوره چهاردهم، شماره ۳، ص ۱۷۰-۱۸۱.
  - هادی، رضا؛ رضایور، یوسف، سلمان پور، صدیقه (۱۳۹۵). شاخص های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه. آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)، دوره نهم، شماره ۳۴، ص ۵۰-۳۵.
  - هاشمی، عهدیه (۱۳۹۷). بررسی روابط بین کیفیت ادراک شده خدمات، ارزش ادراک شده، رضایت و تصویر دانشگاه از دید دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ایلام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام.
- Al-Ababneh, M. (2013). Service quality and its impact on tourist satisfaction. *Interdisciplinary Journal of contemporary research in business*, 4(12), 164-177.
  - Alnaser, F., Ghani, M., & Rahi, S. (2017). The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. *Int J Econ Manag Sci*, 6(5), 455.
  - Alves, A. C. R. R., & Vieira, A. (2006). SERVQUAL as a marketing instrument to measure service quality in higher education institutions. *Marketing research and Techniques, ESCE/IPS, Compus do IPS, Estefanilha*, 2910.
  - Andam, R., Montazeri, A., Feizi, S., & Mehdizadeh, R. (2015). Providing a multidimensional measurement model for assessing quality of sport tourism services: Empirical evidence from sport conference as sport event tourism. *Iranian Journal of Management Studies*, 8(4), 607-629.
  - Boccanfuso, D., Larouche, A., & Trandafir, M. (2015). Quality of higher education and the labor market in developing countries: Evidence from an education reform in Senegal. *World development*, 74, 412-424.
  - Cheng, M. (2017). Reclaiming quality in higher education: a human factor approach. *Quality in Higher Education*, 23(2), 153-167.
  - Chiu, C. C., Shu, M. H., & Huang, J. C. (2015). Using Multimedia E-SERVQUAL to Measure E-learning Quality and Repurchasing Intention: Taiwan Knowledge Bank Case. *Journal of East Eurasia inter-regional business administration*, 14, 49-61.
  - Chuang, S. H., & Lin, H. N. (2017). Performance implications of information-value offering in e-service systems: Examining the resource-based perspective and innovation strategy. *The Journal of Strategic Information Systems*, 26(1), 22-38.

- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (2013). *A first course in factor analysis*. Psychology Press.
- Daniel, D., Liben, G., & Adugna, A. (2017). Assessment of Students' Satisfaction: A Case Study of Dire Dawa University, Ethiopia. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 111-120.
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society*, 12, 1-10.
- Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 246-256.
- Foropon, C., Seiple, R., & Kerbache, L. (2013). Using Servqual to examine service quality in the classroom: analyses of undergraduate and executive education operations management courses. *International Journal of Business and Management*, 8(20), 105.
- Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*.
- Gündoğdu, F. K., & Asan, U. (2019). Measuring the Impact of University Service Quality on Academic Motivation and University Engagement of Students. In *Industrial Engineering in the Big Data Era* (pp. 321-334). Springer, Cham.
- Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*.
- Lee, J. Y. (2013). Private tutoring and its impact on students' academic achievement, formal schooling, and educational inequality in Korea (Doctoral dissertation, Columbia University).
- Marimon, F., Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J., & Llach, J. (2019). UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1-2), 184-200.
- Meštrović, D. (2017). Service quality, students' satisfaction and behavioural intentions in stem and ic higher education institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS*, 15(1), 66-77.
- Moosavi, A., Mohseni, M., Ziaifar, H., Azami-Aghdash, S., Manshadi, M. G., & Rezapour, A. (2017). The quality of educational services from students' viewpoint in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Iranian journal of public health*, 46(4), 447.
- Muhammad, I., Shamsudin, M. F., & Hadi, N. U. (2016). How important is customer satisfaction? Quantitative evidence from mobile Telecommunication market. *International Journal of Business and Management*, 11(6), 57.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 70-81.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S. & Pranolo, A. (2018, January). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. In *J. Phys. Conf. Ser* (Vol. 954, No. 1, p. 12019).

- Okumufi, A., & Duygun, A. (2008). Service quality measurement on education service marketing and relationship between perceived service quality and student satisfaction. *Anadolu university journal of social science*, 8(2), 17.
- Rozita, A. L., Zana, A. N., Khairulzaman, H., & Norlizah, A. H. (2014). Impact of sport complex services towards costumer behaviour in Terengganu. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 153, 410-418.
- Saleem, S., Moosa, K., Imam, A., & Ahmed Khan, R. (2017). Service quality and student satisfaction: the moderating role of university culture, reputation and price in education sector of pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 10(1), 237-258.
- Wang, C., & Teo, T. S. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 102076.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.

## Develop a framework for measuring the perceived quality of educational services

Nahid Naderi<sup>1</sup>, Mohammad Ghaffari<sup>2\*</sup>, Hamide Emdadi<sup>3</sup>, Mahdi farmani<sup>4</sup>

### Abstract

The purpose of this study is to investigate the perceived quality of educational services from the perspective of students of entrance exam institutions in Tehran. The present research is developmental-applied in terms of purpose and descriptive and survey type in terms of data collection. The statistical population of the study included Those are the twelfth grade students of District 4 of Tehran who have used the educational services of the entrance exam institutes of Tehran in the academic year of 2018-2019. Comrey and Lee model was used to determine the statistical sample size and the number of 400 samples was determined and 340 completed questionnaires were received. Available cluster sampling method was used to select the members of the statistical sample and data collection was performed using two library methods for reviewing the research literature and field method for distributing and collecting questionnaires. The validity of the questionnaire was assessed by experts and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha. In order to analyze the research data and extract the dimensions, exploratory factor analysis and its prioritization of Shannon entropy were used in SPSS and EXCEL statistical software, respectively. Findings of the present study show that the effective dimensions for measuring the perceived quality of educational services include five perceived quality dimensions of teachers' abilities, training programs, support programs, staff behavior and physical equipment; in the view of the respondents, the perceived quality of the support programs is of paramount importance was in the first rank in terms of importance.

**Keywords:** : Service Quality, Perceived Quality, Educational Services, Exploratory Factor Analysis, Shannon Entropy

---

<sup>2</sup> Assistant Professor, Faculty of Management & Accounting, Farabi Campus University of Tehran, Iran, n.naderi.b@ut.ac.ir

<sup>1</sup> Assistant Professor, Faculty of Management & Accounting, Farabi Campus University of Tehran, Iran, ghaffari.mohammad@ut.ac.ir, Corresponding author

<sup>3</sup> MSc, Educational Science department, Faculty of Management & Accounting, Farabi Campus University of Tehran, Iran, emdadi.hamide@ut.ac.ir

<sup>4</sup> MSc, Business management department, Faculty of Management & Accounting, Farabi Campus University of Tehran, Iran, mahdi.farmani@ut.ac.ir