

«زن و مطالعات خانواده»

سال دوازدهم - شماره چهل و هفتم - بهار ۱۳۹۹

ص ص: ۷-۲۳

تاریخ دریافت: ۹۹/۲/۸

تاریخ پذیرش: ۹۹/۳/۲

## رضایت‌مندی دانشجویان دختر کرکوک عراق از خدمات آموزشی کوتاه‌مدت و ارتباط آن با کیفیت آموزش در واحد دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

نایله عزتی<sup>۱</sup>

### چکیده

این مطالعه با هدف بررسی رضایت‌مندی دانشجویان دختر از خدمات آموزشی کوتاه‌مدت و ارتباط آن با کیفیت آموزش در واحد دانشگاه آزاد اسلامی تبریز انجام شد. این پژوهش در سال ۱۳۹۸ به صورت مطالعه‌ی توصیفی مقطعی انجام گرفت. جامعه پژوهش، دانشجویان پرستاری دختر واحد کرکوک عراق بودند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بر اساس ابزار کیفیت خدمات مشتمل بر سه قسمت مشخصات دموگرافیک، ابعاد کیفیت و رضایت‌مندی از کیفیت خدمات ارائه شده بود. در آنالیز داده‌ها از نرم افزار آماری Spss، آمارهای توصیفی، تحلیلی مانند آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی چند متغیره استفاده گردید. میانگین امتیازات دانشجویان از کیفیت کلی خدمات آموزشی ۱,۳۱ بود. بر حسب ضریب همبستگی پیرسون، بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت‌مندی دانشجویان با یکدیگر همبستگی مستقیم و ارتباط معنی‌دار آماری وجود داشت ( $p < 0.05$ ). تحلیل رگرسیون مرکب، بین ابعاد خدمات آموزشی با کیفیت خدمات آموزشی ارتباط آماری معنی‌داری نشان داد ( $p < 0.05$ ). جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، نظارت و ارزیابی بیشتر، انجام دوره‌های آموزشی طولانی‌مدت، تقویت طرح اجرای تکریم ارباب رجوع و تشویق شایسته اساتید و مربیان، موثر می‌باشد. تناسب برنامه‌های آموزشی و امکانات موجود، استفاده از مربیان و اساتید کارآمد و با روابط اجتماعی بالا، برخورد خوب با دانشجو و یکسان بودن شیوه ارزشیابی متمر ثمر بوده و می‌توان در سایر حیطه‌های آموزشی و در سایر دانشگاه‌ها نیز استفاده نمود.

**واژگان کلیدی:** رضایت‌مندی، خدمات آموزشی، کیفیت آموزش

<sup>۱</sup> . گروه پرستاری، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

## مقدمه

کیفیت خدمات آموزشی، ویژگی مجموعه‌ای از عناصر در نهاد، فرآیند و ستاده یک نظام آموزشی است که خدماتی را تهیه می‌کند که رضایت‌مندی کامل مدیران درونی و بیرونی را با در نظر گرفتن انتظارات درونی و بیرونی برآورده می‌سازد. جهت اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت آموزشی مبحث اصلی و ضروری در آموزش عالی است که بدون پرداختن به آن، نگرانی درباره هزینه‌ها و امکان دستیابی افراد جامعه به آموزش عالی بیهوده خواهد بود (سبحانی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۴). سنجش دیدگاه دانشجویان یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج به دست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها است (پژوهان و همکاران، ۱۳۸۹).

مفهوم متقاضی در خدمات آموزشی از طیف گسترده‌ای از اساتید دانشگاه، کارکنان و دانشجویان را در برمی‌گیرد. دانشجویان به عنوان متقاضیان بیرونی دانشگاه در طول دوران تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت‌نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می‌کنند. از آنجایی که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورد شدن انتظارات دانشجویان از فرآیند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان خدمات آموزشی را تعیین کرد (کاردیس و همکاران، ۲۰۱۱).<sup>۱</sup>

کیفیت خدمات، قضاوت درباره برتری تا تعالی کل خدمت است. کیفیت خدمات قضاوت دانشجویان در مورد اثرات خدمات است (اسکنیدر و همکاران، ۲۰۱۱).<sup>۲</sup> ادراک دانشجویان از ارزشی که در یک تراکنش یا ارتباط خاص به دست می‌آید، موجب ایجاد رضایت یا نارضایتی وی می‌شود، اما با توجه به ویژگی‌های خدمت، اندازه‌گیری رضایت دانشجویان بسیار مهم است (انیو و همکاران، ۲۰۱۳).<sup>۳</sup> رقابت فزاینده در محیطی که موسسات آموزش عالی فعالیت می‌کنند، یکی از دلایلی است که دانشجویان و کیفیت خدمات ارائه شده به او از اهمیت بالایی برخوردار شده است. ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده جهت کسب رضایت دانشجویان ضروری است. در مورد اهمیت دانشجویان به عنوان متقاضی دو نگرش وجود دارد: اولاً دانشجویان به عنوان ورودی و خروجی در فرآیند یادگیری مشارکت دارد، دیدگاه دیگر آن است که کارفرمایان بالقوه دانشجویان را به عنوان مشتریان اولیه تلقی می‌کنند و معتقد هستند که باید واقعیت اقتصادی بازار را مد نظر قرار داد و نیازهای کارفرمایان و متناسب نمودن محتوای درسی دانشجویان با آن توجه نمود. در هر دو دیدگاه دانشجویان به عنوان مشتری سهم سازمان‌های آموزش عالی محسوب می‌گردد. آموزش آنها را برای آینده‌ی بلندمدت آماده می‌کند (یئو، ۲۰۰۸).<sup>۴</sup>

1- Kardis

2 - Schneider

3 - Ennew

4 - Yeo

پژوهشگران معتقد هستند که رضایت دانشجویان در شرایطی حاصل می‌شود که انتظارات آنها در دیدگاه کیفیت خدمات در نظر گرفته شود. بر اساس آن مدل خدمات ارائه شده در موسسات در قالب پنج بعد به شرح زیر اندازه‌گیری می‌شود:

- قابلیت اطمینان، به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و اعتمادپذیر (عمل به تعهدات) است.
- پاسخگویی، اشتیاق برای ارائه خدمات وجود داشته باشد.
- ضمانت و تضمین، به معنی شایستگی و توانایی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد است.
- همدلی، یعنی با توجه به روحیه افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود.
- فیزیکی و ملموس، به معنای آن است که شرایط و فضای فیزیکی محیط برای ارائه خدمات از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی مهیا باشد. بعبارتی دیگر، مشاهده‌پذیری سطح امکانات تجهیزات و سایر ابزارهای ارتباطی است (پاراسورمن و همکاران، ۲۰۰۸).<sup>۱</sup>

این مدل ابزارهای رسمی را برای شناسایی و تصحیح فاصله بین سطوح واقعی و مورد انتظار عملکرد فراهم می‌آورد و مزایای این مدل نسبت به سایر مدل‌ها، عبارتند از: امکان تطبیق انواع محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار زیاد آن در مقایسه ادراک و انتظار متقاضیان، اهمیت نسبی ابعاد پنجگانه آن در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، روان‌شناختی و سایر زمینه‌ها (فیلی و همکاران، ۲۰۱۲).<sup>۲</sup>

کیفیت خدمات ارزیابی کلی تجارب متقاضیان از یک سازمان است، در حالی رضایت به ارزشیابی تجربیات خاص با سازمان می‌باشد. در مورد ارتباط بین کیفیت خدمات با رضایت‌مندی می‌توان گفت که قضاوت‌های کیفیت موجب افزایش رضایت‌مندی می‌شود (استورباک و همکاران، ۲۰۱۶).<sup>۳</sup> بر اساس یافته‌های تجربی کیفیت خدمات مقدم بر رضایت‌مندی است و کیفیت مطلوب خدمات موجب رضایت‌مندی می‌شود. بین کیفیت خدمت درک‌شده و رضایت‌مندی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد، بطوری که هر دو از تجربه متقاضی با سازمان حاصل می‌شود (هسکت و همکاران، ۲۰۰۹).<sup>۴</sup> کیفیت خدمات و رضایت، کانون توجه سازمان‌ها است زیرا که به صورت کمی مورد سنجش قرار می‌گیرند و متقاضیان خدمات را بر حسب کیفیت خدمات ارائه شده و سطح رضایت حاصل شده ارزیابی می‌کنند. زیرا سازمان‌ها

---

1 - Parasuraman  
2 - Feali  
3 - Storbacka  
4 - Heskett

با ارائه‌ی خدمات با کیفیت بالاتر و جلب رضایت متقاضیان خود را از سایر سازمان‌ها متمایز می‌سازند (برینک و همکاران، ۲۰۱۵).<sup>۱</sup>

آموزش عالی مولف نوع مهمی از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می‌کند. بنابر این آموزش عالی نقش غیر قابل انکاری در پیشرفت جوامع و بخصوص سازمان‌ها به عهده دارد (بارون، ۲۰۱۰).<sup>۲</sup> خدمات آموزش باید به نوعی ارائه شود تا فراگیران احساس کنند که در یک محیط امن قرار دارند و بدین گونه آمادگی روانی آنها جهت یادگیری بیشتر فراهم گردد. مدیریت بر سازمان‌های آموزش از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این سازمان‌ها با انسان سر و کار دارند و در حال پرورش دادن آنها جهت تبدیل شدن به انسان‌های مبتکر، خلاق و آگاه هستند که نقشی استراتژیک را در جوامع ایفا می‌کنند (گونتر، ۲۰۰۹).<sup>۳</sup> مدیریت در سطح مراکز آموزشی بخصوص در سطح دانشگاه‌ها، از دانشکده تا وزارت خانه نقش حیاتی و حساسی در پیشبرد و تحقق اهداف آموزشی دارد (الیوت، ۲۰۱۱).<sup>۴</sup> مطالعات عده‌ای در زمینه‌ی رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی انجام گرفته است. نتایج مطالعه‌ای بیانگر رضایت نسبی دانشجویان در زمینه‌ی خدمات آموزشی دانشگاه بود و عمده‌ترین مشکل دانشجویان را پرداخت شهریه و خدمات رفاهی دانشگاه گزارش گردید (جانسون، ۲۰۱۵).<sup>۵</sup> در پژوهشی دیگر که با هدف تعیین شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴ انجام شد، در پنج بعد کیفیت خدمات شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بعد همدلی بود و بعد از آن به ترتیب در ابعاد پاسخگویی، قابلیت اطمینان و فیزیکی مشاهده شد و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بود. در تمام ابعاد خدمات، بین واقعیت‌ها و انتظارات تفاوت معنی‌دار وجود داشت که نشانگر برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات ارائه شده بود (آرونی و همکاران، ۲۰۱۰). مطالعه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان نشان داد که از نظر دانشجویان تفاوت معنی‌داری بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب خدمات آموزشی وجود داشته و اکثر دانشجویان قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند (کبریایی و همکاران، ۱۳۸۹). در دانشگاه علوم پزشکی قزوین نیز خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مامایی از کیفیت مطلوبی برخوردار نبوده است. در صورتی که فراهم نمودن امکانات مورد نیاز دانشجویان و افزایش سطح رضایت آنان موجب آرامش آنها می‌گردد که در درازمدت اثرات مطلوبی را برای جامعه به دنبال خواهد داشت (جورابچی، ۱۳۸۹).

- 
- 1 - Brink
  - 2 - Baron
  - 3 - Gunter
  - 4 - Elliott
  - 5 - Johnson

نتایج تحقیق دیگری نشان می‌دهد که فعالیت سیستم مدیریت کیفیت بر معیارهای عملکردی رضایت کارکنان، رضایت مشتریان و اثربخشی سازمانی تاثیر مثبت و معنادار داشته ولی تاثیرگذاری این فعالیت‌ها بر معیار نتایج مالی و بازار تایید نشده است (ان‌جوی و همکاران، ۲۰۱۵).<sup>۱</sup> در پژوهش دیگری، نتیجه بدست آمده نشان داد که افزایش کیفیت تصمیم‌گیری در خدمات پشتیبانی باعث افزایش تقاضا می‌شود (لویی و همکاران، ۲۰۱۲).<sup>۲</sup> نتایج پژوهش دیگری حاکی از فراگیری موثر در خدمات ارائه شده بر کیفیت دلخواه مشتری بود. همچنین در این مطالعه به این موضوع اشاره شده است که مفهوم مدیریت خدمات در بکارگیری متغیرهای زمان، مکان، نزدیکی و فراوانی می‌باشد که این متغیرها سبب حداکثر شدن کیفیت خدمات ادراک شده مشتریان می‌شود (سی‌واکومار و همکاران، ۲۰۱۴).<sup>۳</sup>

مطالعات نشان داده است که وجود میزان بالای تنش و اضطراب در طول آموزش، روی یادگیری و موفقیت دانشجویان تاثیر منفی دارد (مریدی و همکاران، ۱۳۹۳). دانشجویان به عنوان دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی، می‌توانند بهترین منبع در شناسایی مشکلات آموزش باشند، زیرا حضور و تعاملی مستقل و بی‌واسطه با این فرآیند دارند. شناسایی وضعیت آموزشی به رفع یا اصلاح نقاط ضعف کمک نموده و می‌تواند موجب بهبود دستیابی به اهداف آموزشی، تربیت افراد ماهر و ارائه خدمات مراقبتی با کیفیت بالاتر شود (دل‌آرام، ۱۳۹۰). دانشگاه‌ها به عنوان محیط یادگیری بایستی امکانات لازم را برای تغییرات مثبت و سازنده در نگرش دانشجویان فراهم آورند تا با تشویق و ایجاد رغبت بیشتر، یادگیری پایدار و مستمر فراهم گردد (محمدیان و همکاران، ۱۳۹۰).

آموزش عالی بطور روزافزون به کیفیت خدمات علاقه و توجه می‌کند و این امر به واسطه حقیقتی است که برای ارزشیابی کیفیت و آموزش یک مسئولیت اجتماعی بر دوش دانشگاه‌ها است و در اغلب کشورها این نیاز مستقیماً از طریق راه‌اندازی یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌گیرد و بازخورد دانشجویان به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی تاکید می‌شود (زفیروپولوس و همکاران، ۲۰۰۷).<sup>۴</sup> برای رسیدن به یک دانشگاه مطلوب و جلب رضایت دانشجویان نیاز است خدمات ارائه شده توسط دانشگاه بطور مطلوب ارائه گردد. کارکنان و مسئولین امور دانشگاه توجه بیشتری را نسبت به چگونگی ارائه خدمات داشته باشند. در این راستا، وظایف مدیران آموزشی را در شش گروه طبقه بندی کرده‌اند. این شش گروه شامل: برنامه آموزشی و تدریس، امور فراگیران، امور کارکنان، روابط سازمان آموزشی با اجتماع، تسهیلات و تجهیزات آموزشی امور اداری و مالی است (جورابچی، ۱۳۸۹). مدیریت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها یکی از مدیریت‌های حساس می‌باشد که لازم است کارکنان آن با تلاش و همت زیاد، خدمات مناسبی را به دانشجویان ارائه نمایند. ارزیابی‌های میزان رضایت دانشجو، نگرش، دیدگاه و

1 - Njovo

2 - Liu

3 - Sivakumar

4 - Zafirooulos

سطح رضایت دانشجویان را اندازه می‌گیرند. همچنین حوزه‌هایی را که دانشگاه نمی‌تواند انتظارات دانشجویان را برآورده سازند، را نشان می‌دهد. هدف این مطالعه ارزیابی میزان رضایت‌مندی دانشجویان واحد کرکوک عراق از خدمات آموزشی کوتاه مدت ارائه شده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز و بررسی رابطه آن با ابعاد کیفیت خدمات بود. خدمات آموزشی شامل چهار حیطه آموزشی، اداری، پاسخگویی کیفیت و نظارت و راهنمایی می‌باشد که بر اساس همین چهار عملکرد سوال‌های پژوهش تدوین گردید.

### روش شناسی

این پژوهش در سال ۱۳۹۸ به صورت مطالعه‌ی توصیفی مقطعی انجام گرفت. جمعیت مورد مطالعه، دانشجویان دختر واحد کرکوک عراق سال سوم و چهارم پرستاری در دوره آموزش کوتاه‌مدت، در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز بودند. جهت گردآوری داده‌ها از روش توزیع فرد به فرد استفاده شد و با توضیحات لازم درباره هدف پژوهش، رضایت در تکمیل و عدم تکمیل پرسشنامه‌ها در اختیار آنان قرار داده شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بود که بر اساس ابزار کیفیت خدمات سروکال که توسط پروفسور زیتامیل و همکاران ابداع گردیده است (جانسون و همکاران، ۲۰۱۵)، تنظیم شد. در این پرسشنامه، پنج بعد کیفیت خدمات شامل: بعد فیزیکی و ملموس خدمت، قابلیت اطمینان خدمت، پاسخگویی یا مسئولیت‌پذیری ارائه‌دهندگان، تضمین ضمانت خدمت، همدلی کارکنان ابداع گردیده است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان، با اعمال برخی اصلاحات مورد تایید قرار گرفت. جهت تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید و ضریب محاسبه شده برابر ۰٫۸۶ بود. این پرسشنامه دارای سه قسمت بود. قسمت اول سوالات مربوط به مشخصات فردی و زمینه‌ای واحدهای مورد پژوهش و قسمت دوم پرسشنامه مشتمل بر ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده بود. به منظور پاسخگویی واحدهای مورد پژوهش به هر یک از گزینه‌های پرسشنامه از مقیاس ۵ امتیازی لیکرت استفاده شد که در سوالات ادراک از وضع موجود از خیلی خوب تا ضعیف، در سوالات انتظارات از وضع مطلوب، از خیلی کم اهمیت تا خیلی مهم و در سوالات رضایت‌مندی از کیفیت خدمات از خیلی ناراضی تا خیلی راضی با امتیازبندی یک تا پنج استفاده شد. جهت به دست آوردن شکاف کیفیت، یک‌بار دیدگاه واحدهای مورد پژوهش درباره ادراک از وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده (ادراک آنها از کیفیت خدمات) مورد سوال قرار گرفت. بار دیگر دیدگاه واحدهای مورد پژوهش از وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (انتظار آنها از کیفیت خدمات) مورد سنجش قرار گرفت. بدین ترتیب و با کسر کردن نمره انتظار واحدهای مورد پژوهش از نمره ادراک آنها، شکاف کیفیت (ادراک - انتظار = شکاف کیفیت) به دست آمد. کیفیت کلی خدمات از میانگین نمره پنج بعد کیفیت به دست آمد. قسمت سوم پرسشنامه مربوط به رضایت‌مندی کلی واحدهای مورد پژوهش از جنبه‌های مختلف خدمات آموزشی ارائه شده بود. ضریب آلفای کرونباخ این بخش ۰٫۸۵ بود، که از پایایی

مناسب برخوردار بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش به کمک نرم افزار آماری Spss از آمارهای توصیفی، استنباطی و تحلیلی استفاده شد. برای آزمون معنی‌دار بودن تفاوت مشاهده شده بین میانگین نمرات رضایت‌مندی دانشجویان در هر یک از ابعاد خدمات آموزشی آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه انجام شد. جهت آزمون معنی‌دار بودن ارتباط رضایت‌مندی کلی واحدهای مورد پژوهش با ابعاد کیفیت خدمات ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون خطی چند متغیره استفاده گردید.

### یافته‌ها

در مطالعه حاضر، ۷۰،۳ درصد شرکت‌کنندگان را افراد گروه سنی بین ۲۱ تا ۲۴ سال تشکیل داده بودند. میانگین سنی ۲۳،۲۶ سال بود. میانگین معدل واحدهای مورد پژوهش  $۱،۳۰ \pm ۱۵،۶۰$  بود. بیشترین درصد واحدهای مورد پژوهش در سال سوم تحصیلی بودند. تمام واحدهای مورد پژوهش اولین تجربه‌ی ورود به ایران و دوره‌ی آموزشی در ایران را داشتند. کمترین و بیشترین میانگین نمره به رشد و پیشرفت علمی  $۱،۲۲ \pm ۰،۶۹$  و مدیریت خدمات آموزشی  $۱،۴۳ \pm ۰،۵۰$  مربوط شدند.

جدول (۱)، میانگین نمرات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از ابعاد مختلف خدمات آموزش نشان می‌دهد. میانگین نمره‌ی دانشجویان از کیفیت کلی خدمات آموزشی  $۱،۳۱$  بود. کمترین و بیشترین نمره به ترتیب به رشد و پیشرفت علمی  $۱،۲۲$  و مدیریت خدمات آموزش  $۱،۴۳$  مربوط می‌شدند.

جدول ۱. میانگین نمرات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از ابعاد مختلف خدمات آموزشی

انحراف معیار	میانگین	ابعاد مختلف خدمات آموزشی
۰،۷۳	۱،۳۰	منابع، تسهیلات و امکانات
۰،۷۲	۱،۳۳	کیفیت تدریس
۰،۶۹	۱،۲۲	رشد و پیشرفت علمی
۰،۵۰	۱،۴۳	مدیریت خدمات آموزشی
۰،۶۰	۱،۲۷	برنامه درسی (محتوی، تناسب)
۰،۶۹	۱،۳۱	کیفیت کلی خدمات آموزشی

جدول (۲)، میانگین نمرات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش در هر یک از ابعاد خدمات آموزشی را بر حسب محل آموزش نشان می‌دهد. در زمینه‌ی رضایت‌مندی از کیفیت خدمات کلی آموزش، میانگین نمره CCU :  $۱،۲۳$ ، میانگین نمره ICU :  $۱،۲۴$ ، میانگین نمره Skill Lab :  $۱،۲۷$ ، میانگین نمره NICU :  $۱،۲۵$  بود. آزمون آماری فردمن تفاوت معنی‌داری در میانگین نمرات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش بر اساس محل آموزش در همه ابعاد خدمات آموزشی را نشان نداد.

جدول (۲): میانگین نمرات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش بر اساس محل آموزش

پ- value	مقدار F	NIC U	Skill lab	ICU	CC U	ابعاد خدمات آموزشی
۰,۱۱۳	۵,۹۷۶	۱,۲۵	۱,۱۳	۱,۲۸	۱,۰۳	تسهیلات و امکانات
۱,۳۳۰	۵,۷۷۹	۱,۳۳	۱,۲۲	۱,۳۰	۱,۴۳	کیفیت تدریس
۰,۱۰۷	۶,۰۹۸	۱,۳۳	۱,۳۵	۱,۰۵	۱,۱۳	رشد و پیشرفت علم
۰,۰۳۴	۸,۶۷۲	۱,۲۲	۱,۴۱	۱,۴۶	۱,۲۵	مدیریت خدمات آموزشی
۰,۱۸۵	۴,۸۲۵	۱,۱۳	۱,۲۸	۱,۱۱	۱,۳۳	برنامه درسی
۰,۰۰۰	۱۸,۴۱ ۶	۱,۲۵	۱,۲۷	۱,۲۴	۱,۲۳	رضایت کلی از کیفیت خدمات

نتایج مربوط به رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از ابعاد خدمات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات در جدول (۳) آمده است. بر حسب ضریب همبستگی پیرسون، بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش با یکدیگر در سطح ( $p < 0.05$ ) ارتباط معنی‌دار آماری وجود داشت.

جدول (۳): همبستگی پیرسون ابعاد کیفیت خدمات و رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش

رضایت‌مندی خدمات آموزشی	برنامه درسی	مدیریت خدمات آموزشی	رشد و پیشرفت علمی	کیفیت تدریس	منابع و امکانات	ابعاد کیفیت خدمات
۰,۰۳۷	۰,۱۲۲	۰,۱۳۰	۰,۰۰۲	۰,۰۷۳	۰,۲۶۲	ملموس و جلوه ظاهری
۰,۰۵۹	۰,۱۶۷	۰,۱۳۲	۰,۱۹۲	۰,۰۴۶	۰,۱۳۴	اطمینان خدمات
۰,۰۸۷	۰,۰۰۰	۰,۰۷۱	۰,۲۶۴	۰,۲۴۳	۰,۰۰۷	پاسخگویی
۰,۰۰۱	۰,۲۳۱	۰,۱۲۱	۰,۲۱۵	۰,۱۷۴	۰,۱۴۷	تضمین
۰,۰۲۲	۰,۱۰۸	۰,۱۶۴	۰,۰۵۹	۰,۱۱۸	۰,۱۵۶	همدلی و دلسوزی
۰,۱۷۶	۰,۰۷۳	۰,۱۴۸	۰,۱۱۸	۰,۰۴۵	۰,۰۷۴	کیفیت کلی خدمات

جهت بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش با ابعاد خدمات آموزشی به عنوان متغیر وابسته و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به عنوان متغیرهای مستقل تحلیل رگرسیون مرکب استفاده گردید. نتایج در جدول (۴) بیانگر ارتباط رضایت‌مندی از تسهیلات و امکانات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده است.

جدول (۴): نتایج تحلیل رگرسیون مرکب: ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از تسهیلات و امکانات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

P	t	مقدار بتای استاندارد	ابعاد کیفیت خدمات
۰,۰۴۳	۲,۰۷۱	۰,۲۶۲	ملموس و جلوه‌ی ظاهری
۰,۰۰۷	۱,۰۳۰	۰,۱۳۴	اطمینان خدمات
۰,۹۵۹	۰,۰۵۲	۰,۰۰۷	پاسخگویی
۰,۲۶۲	۱,۰۱۳۴	۰,۱۴۷	تضمین
۰,۲۳۳	۱,۲۰۵	۰,۱۵۶	همدلی و دلسوزی
P = 0.003	F = 0.321	R = 0.573	نتیجه کلی

در سطح  $\alpha=0.05$  بعد ملموس، اطمینان خدمات و همدلی و دلسوزی بطور مثبت با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از منابع و تسهیلات با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارتباط داشتند. نتیجه کلی در سطح ( $p<0.05$ ) از نظر آماری معنی‌دار و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0.573$  بود. جهت بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از کیفیت تدریس به عنوان متغیر وابسته و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به عنوان متغیرهای مستقل، تحلیل رگرسیون مرکب استفاده گردید. نتایج در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول (۵): نتایج تحلیل رگرسیون مرکب: ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از کیفیت تدریس با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

P	t	مقدار بتای استاندارد	ابعاد کیفیت خدمات
۰,۵۸۱	۰,۵۵۵	۰,۰۷۳	ملموس و جلوه‌ی ظاهری
۰,۰۳۰	۰,۳۴۷	۰,۰۴۶	اطمینان خدمات
۰,۰۱۲	۱,۰۹۱۱	۰,۲۴۳	پاسخگویی
۰,۰۲۴	۱,۳۴۷	۰,۱۷۴	تضمین
۰,۰۰۹	۰,۹۰۶	۰,۱۱۸	همدلی و دلسوزی
P = 0.014	F = 0.128	R = 0.002	نتیجه کلی

در سطح  $\alpha=0.05$  چهار بعد از پنج بعد کیفیت خدمات یعنی بعد اطمینان خدمات، پاسخگویی، تضمین و همدلی و دلسوزی به طور مثبت با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از کیفیت تدریس با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارتباط داشتند. مدل کلی در سطح  $P<0.05$  از نظر آماری معنی‌دار و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0.002$  بود. جهت بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از رشد و

پیشرفت علمی به عنوان متغیر وابسته و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به عنوان متغیرهای مستقل تحلیل رگرسیون مرکب استفاده گردید. نتایج در جدول (۶) ارائه شده است.

جدول (۶): نتایج تحلیل رگرسیون مرکب: ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از رشد و پیشرفت علمی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار بتای استاندارد	t	P
ملموس و جلوه‌ی ظاهری	۰,۱۲۲	۰,۹۳۴	۰,۳۵۴
اطمینان خدمات	۰,۱۶۷	۱,۰۲۳	۰,۲۳۲
پاسخگویی	۰,۰۰۰	۰,۲۱۰	۰,۱۲۰
تضمین	۰,۲۳۱	۰,۱۸۲۱	۰,۷۰۵
همدلی و دلسوزی	۰,۱۰۸	۰,۸۳۲	۰,۴۱۱
نتیجه کلی	R= 0.005	F = 0.307	P =0.003

در سطح  $\alpha=0.05$  سه بعد از پنج بعد کیفیت خدمات یعنی بعد پاسخگویی، تضمین و همدلی و دلسوزی به طور مثبت با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از رشد و پیشرفت علمی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارتباط داشتند. مدل کلی در سطح  $P<0.05$  از نظر آماری معنی‌دار و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0.005$  بود. جهت بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی به عنوان متغیر وابسته و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به عنوان متغیرهای مستقل تحلیل رگرسیون مرکب استفاده گردید. نتایج در جدول (۷) ارائه شده است.

جدول (۷): نتایج تحلیل رگرسیون مرکب: ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار بتای استاندارد	t	p
ملموس و جلوه‌ی ظاهری	۰,۱۳۰	۱,۰۰۰	۰,۰۰۲
اطمینان خدمات	۰,۱۳۳	۱,۰۲۱	۰,۳۱۱
پاسخگویی	۰,۰۷۱	۰,۵۴۲	۰,۰۰۹
تضمین	۰,۱۲۱	۰,۹۲۵	۰,۰۳۵
همدلی و دلسوزی	۰,۱۶۴	۱,۲۶۵	۰,۲۱۲
نتیجه کلی	R= 0.022	F = 1.306	P =0.014

در سطح  $a=0.05$  سه بعد از پنج بعد کیفیت خدمات یعنی بعد ملموس و جلوه‌ی ظاهری، پاسخگویی و تضمین به طور مثبت با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارتباط داشتند. مدل کلی در سطح  $P<0.05$  از نظر آماری معنی‌دار و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0.022$  بود.

جهت بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از برنامه درسی به عنوان متغیر وابسته و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به عنوان متغیرهای مستقل تحلیل رگرسیون مرکب استفاده گردید. نتایج در جدول (۸) ارائه شده است.

جدول (۸) : نتایج تحلیل رگرسیون مرکب: ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از برنامه درسی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

مقدار بتای استاندارد	t	P	ابعاد کیفیت خدمات
۰,۱۲۲	۰,۹۳۴	۰,۰۴۲	ملموس و جلوه‌ی ظاهری
۰,۱۶۷	۱,۰۲۹	۰,۲۰۲	اطمینان خدمات
۰,۰۰۳	۰,۰۴۳	۱,۰۰۰	پاسخگویی
۰,۲۳۱	۱,۸۱۱	۰,۰۰۴	تضمین
۰,۱۰۸	۰,۸۲۹	۰,۴۱۱	همدلی و دلسوزی
R= 0.005	F = 0.307	P =0.011	نتیجه کلی

در سطح  $a=0.05$  دو بعد از پنج بعد کیفیت خدمات یعنی بعد ملموس و جلوه‌ی ظاهری و تضمین به طور مثبت با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی با ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارتباط داشتند. مدل کلی در سطح  $P<0.05$  از نظر آماری معنی‌دار و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0.005$  بود.

### بحث و نتیجه گیری

میانگین امتیازات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش بر اساس محل آموزش، در بخش‌های تخصصی ایده‌آل بود. بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش ارتباط معنی‌دار و مستقیم وجود داشت بطوری که بیشترین ارتباط بین پاسخ‌گویی و اطمینان خدمات با رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش بود. همچنین، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بعد پاسخ‌گویی و اطمینان خدمات نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای در رضایت‌مندی کلی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی دارد. پاسخ‌گویی با مشخصه‌هایی چون تمایل به کمک، پاسخ به سوالات واحدهای مورد

پژوهش، حل مسایل آنان و در دسترس بودن به هنگام نیاز مربوط می‌شود. همچنین مهارت‌های شناختی، تخصص، توانایی علمی و صلاحیت مدرسان و توانایی آنها جهت جلب اعتماد است.

در بررسی ارتباط رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از کیفیت تدریس با ابعاد خدمات آموزشی، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بعد پاسخ‌گویی و همدلی و دلسوزی موثرتر از سایر ابعاد بود. همچنین بین رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از رشد و پیشرفت علمی و ابعاد کیفیت خدمات، ارتباط معنی‌دار آماری وجود داشت.

در این پژوهش، دانشجویان از عملکرد مدیریت خدمات آموزش دانشگاه رضایت داشتند. در این زمینه آنها نسبت به برنامه‌ریزی منطقی در ارتباط با واحدهای درسی در حیطه عملکرد آموزشی، دو گزینه مطرح در حیطه اداری، یعنی اجرای هماهنگی‌های لازم در ارتباط با ارائه خدمات حین آموزش دانشجویان و نظارت بر اجرای برنامه‌های آموزشی دانشگاه رضایت داشتند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بعد اطمینان و تضمین رابطه‌ی قوی و مهمی با رضایت‌مندی کلی واحدهای مورد پژوهش از مدیریت خدمات آموزشی دارد. بطور کلی میانگین امتیازات رضایت‌مندی واحدهای مورد پژوهش از ابعاد مختلف خدمات آموزشی در سطح مطلوب قرار داشت.

در مطالعه‌ی رضایت از برنامه‌ریزی و اهداف آموزشی در سطح متوسط قرار داشت و دانشجویان از سطح رضایت متوسط تا خوب برخوردار بودند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۴). در مطالعه‌ی وهابی نیز دانشجویان کیفیت آموزش در حیطه‌ی عملکردی را در حد نسبتاً مطلوب گزارش کردند. نتایج پژوهش دیگری نشان داد که رابطه قوی بین کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان وجود داشت (سورش‌چندر و همکاران، ۲۰۱۳).<sup>۱</sup> مطالعه پاریسو و همکاران پیرامون ارزیابی کیفیت خدمت نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس اهمیت بیشتری داشتند (پاریسو و همکاران، ۲۰۱۳).<sup>۲</sup> در پژوهش دیگری بر طبق ادراک بیماران بعد پاسخگویی دارای پایین‌ترین رتبه کیفیت بود. در حالی که بر مبنای انتظار آنها، این بعد در دومین رتبه اهمیت قرار داشت. همچنین بعد تضمین که به عنوان مهمترین بعد تلقی شد، از لحاظ کیفیت درک‌شده دارای رتبه چهارم بود (لیم و همکاران، ۲۰۱۰).<sup>۳</sup> در نتایج پژوهش دیگری دانشجویان معتقد بودند عملکرد کارکنان خدمات آموزشی در زمینه‌ی نظارت و راهنمایی مناسب‌تر از چهار حیطه دیگر بوده و عملکرد آنها در حیطه اداری ضعیف‌ترین عملکرد بوده است. همچنین دانشجویان معتقد بودند کیفیت پاسخگویی کارکنان بخش خدمات آموزشی نامناسب بوده و نتوانسته رضایت آنها را جلب کند (سعادت و همکاران، ۱۳۹۳). تیران و همکاران در تحقیق خود با استفاده از مدل سروکال نشان دادند که انتظارات دانشجویان برای کیفیت

1 - Sureshchander

2 - Pariseau

3 - Lim

خدمات مشاوره‌ای- تحصیلی در سطح بالا و پاسخگویی، ضعیف‌ترین بعد کیفیت خدمات را داشتند (تیران و همکاران، ۲۰۱۶).

یافته‌های این پژوهش نشان داد که واحدهای مورد پژوهش، خدمات آموزشی را در حد خیلی خوب ارزیابی نمودند. لذا فضا جهت تقویت و ارتقای کیفیت خدمات در همه ابعاد خدمات آموزشی جهت پذیرش دانشجو از سایر کشورها ضرورت دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد پاسخ‌گویی، اطمینان خدمات و تضمین در جلب رضایت واحدهای مورد پژوهش از خدمات آموزشی در مقایسه با سایر ابعاد کیفیت خدمات مهم‌تر بودند. مدیران، سیاست‌گزاران مدرسان می‌توانند از اطلاعات این پژوهش در بهبود کیفیت خدمات بهره بگیرند و از ضریب ابعاد در مدل رگرسیون می‌توان در تخصیص مجدد منابع و تدوین استراتژی‌های بهبود کیفیت خدمات آموزشی استفاده نمود. بکارگیری نظرات واحدهای مورد پژوهش می‌تواند به اصلاح خدمات آموزشی و برنامه‌های بهبود کیفیت کمک کنند که در نتیجه آن، کیفیت خدمات آموزشی افزایش می‌یابد. در آن صورت واحدهای مورد پژوهش، آموزش با کیفیت را تجربه می‌کنند. مدرسان جهت توسعه‌ی حرفه‌ای بازخورد مطلوبی دریافت می‌کنند و دانشگاه اعتبار مناسبی کسب می‌نماید. لذا علاوه بر اصلاح اجزای ساختاری آموزش از قبیل تامین منابع و تجهیزات آموزشی، سرفصل‌ها، جزوات درسی و غیره، دانشگاه‌ها می‌توانند ابزار سنجش کیفیت خدمات (سروکال) برای شناسایی حوزه‌هایی از خدمت که نیاز به اصلاح دارند، بکار گیرند. پیشنهاد می‌شود مدیریت دانشگاه‌ها، دیدگاه واحدهای مورد پژوهش را در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی، ارائه و ارزیابی خدمات آموزشی کوتاه‌مدت مد نظر قرار دهند.

واحدهای مورد پژوهش رضایت بیشتری در بخش‌های خاصی از جمله CCU و ICU داشتند و به نظر می‌رسد بخش‌های ویژه و تخصصی شرایطی را فراهم می‌کنند که آنها از مری خود رضایت بیشتری داشته باشند. همچنین افزایش طول مدت دوره با رضایت بیشتری همراه بود. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل انجام شده در این پژوهش می‌توان راهکارهای عملیاتی زیر در زمینه کیفیت خدمات آموزشی کوتاه‌مدت را برای ارتقای سطح رضایت‌مندی در بین دانشجویان به دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی پیشنهاد نمود. توجه مراکز آموزشی به بعد ضمانت در کیفیت خدمات، همچنین قابلیت اطمینان، همدلی، پاسخگویی و بعد فیزیکی به عمل آید. بررسی کیفیت خدمات رفاهی در مراکز آموزشی، افزایش طول مدت ارتباط و شناخت بیشتر، خدمت بیشتری برای فرآیند یاددهی و یادگیری فراهم می‌کند.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به مقطعی بودن آن و کم بودن حجم نمونه و همچنین استفاده از یک کشور دوست و همسایه اشاره کرد. لذا انجام مطالعه طولی با حجم نمونه بیشتر و در ابعاد جغرافیایی وسیع‌تر پیشنهاد می‌گردد. همچنین بهتر است مطالعه‌ای در سایر دانشگاه‌های کشور و دانشجویان مهمان از سایر رشته‌های تحصیلی و کشورهای دیگر نیز انجام گردد.

در پایان می‌توان گفت عملکرد مدیریت خدمات آموزش کوتاه‌مدت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز دارای عملکرد مناسبی بوده و توانسته رضایت دانشجویان پرستاری دختر واحد کرکوک عراق را جلب نماید. جهت تقویت و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، بهتر است نظارت و ارزیابی بیشتر، انجام دوره‌های آموزشی طولانی‌مدت، تقویت طرح اجرای تکریم ارباب رجوع و تشویق شایسته اساتید و مربیان، می‌تواند در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی انجام گیرد. همچنین درصد زیادی از واحدهای مورد پژوهش نسبت به وضعیت کارآموزی رضایت خیلی خوب داشتند. دیدگاه واحدهای مورد پژوهش در رابطه با اهداف و برنامه آموزشی، عملکرد اساتید و مربیان، نظارت و ارزشیابی وضعیت مناسب‌تری داشتند. تناسب برنامه‌های آموزشی و امکانات موجود، استفاده از مربیان و اساتید کارآمد و با روابط اجتماعی بالا و برخورد خوب با دانشجو و یکسان بودن شیوه ارزشیابی متمرکز بوده و می‌توان در سایر حیطه‌های آموزشی و در سایر دانشگاه‌ها نیز استفاده نمود. نظارت و ارزیابی بیشتر، انجام دوره‌های آموزشی طولانی‌مدت، تقویت طرح اجرای تکریم ارباب رجوع و تشویق شایسته اساتید و مربیان، می‌تواند در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی موثر باشد. در کل درصد زیادی از واحدهای مورد پژوهش نسبت به وضعیت کارآموزی رضایت خیلی خوب داشتند. دیدگاه واحدهای مورد پژوهش در رابطه با اهداف و برنامه آموزشی، عملکرد اساتید و مربیان، نظارت و ارزشیابی وضعیت مناسب‌تری داشتند. تناسب برنامه‌های آموزشی و امکانات موجود، استفاده از مربیان و اساتید کارآمد و با روابط اجتماعی بالا و برخورد خوب با دانشجو و یکسان بودن شیوه ارزشیابی متمرکز بوده و می‌توان در سایر حیطه‌های آموزشی و در سایر دانشگاه‌ها نیز استفاده نمود.

## Reference

- Aroni, Fariba,. Badriposhte, Saheb,. Shoghli, Alireza,. Mohajeri, Mansoor., (2010), **Assessment of gap between expectations and Educational services provided for medical science students in Zanjan**, Medical Education Development and Study Center, 1(1), p:25-17. [In Persian]
- Baron, A., (2000), **Behavior in organization**. New York: Allyn and Bacon Inc.
- Brink, A., Berndt, A., (2005), Customer relationship management and customer service. Lansdowne: Juta and Co.
- Darabi, F., (2009), **Evaluation of clinical training from the viewpoint of kermanshah students last term compared with nursing and midwifery students**, yazd university of Medical Science Journal, 15 (5), p: 23-9. [persian]

- Delaram, M., (2006), **Clinical education from the viewpoints of nursing and midwifery students in Shahre kord University of Medical Sciences**, Iranian Journal of Medical Education, 6 (2), p:129-35. [persion]
- Elliott, J., (2011), **Action research for educational change**. Philadelphia: Open University Press.
- Ennew, C., Reed, G., Binks, M., (2003). **Importance-performance analysis and measurement of SQ**, European Journal of Marketing, 27(2), p: 59-70.
- Feali, Saeed., Biglari, Negein., Pezeshki Rad, Gholamreza., (2012), **Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research**, 2(1), p: 199-207. [In Persian]
- Fotoukian, Z., Hosseini, S.J., Beheshti, Z., Zabihi, A., Aziznejad, P., (2013), **Clinical education status according to the nursing students' view point**, Babol Medical Sciences University, 1 (1), p: 26-33. [In Persion]
- Gunter, H.M., (2000), **Thinking theory: the field of education management in England and Wales**. Sociology Journal, 21(4), p: 623-35.
- Heskett, J.L., Swe, S.L., (2009), **The service profit chain: How leading companies' link profit to loyalty and satisfaction**, New York: Free Press.
- Johnson, D., (2005), **Developing an approach to educational management development in South Africa**, Comparative Education 31(2), p: 223-42.
- Jourabchi, Zinat., (2009), **Assessment of clinical education in midwifery group about planning, quality and quantity in view point of educators and students**, The journal of education in medical science, 44(7), p:32-46. [In Persian]
- Kardis, A., Kombli-Kodovazeniti, M., Hatzigergiou, D & Panis, V., (2011), **Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care**, International Journal for Quality in Health Care, 13( 5), p:409-16.
- Kebriyae, Ali., Rakhshaninejad, Maleck., Roodbari, Masoud., Mirlotfi, Parviz., (2009), **The evaluation of medical science students in Zahedan about Educational services provided for them**, Eest Tabib, 2(1), p; 146-139. [In Persian]

-Liu, W.H., Xie, D., (2012), **Quality decision of the logistics service supply chain with service quality guarantee**. International Journal of production research, 51( 5), p: 1618-1634.

-Moridi, g., valiee, s., khaledi, s., Fathi, M., Shafiean, M., Gharibi, F., (2012), **Clinical education stressors from the perspective of students of nursing midwifery and operating room: A study in Kurdistan university of medical sciences**, Iranian Journal of Medical Education, 11(7), p: 675-84. [In Persion]

-Nailul, M., Abang, A., Francine, R., (2009), **Influence of service and product quality towards customer satisfaction**, World academy of science, engineering and technology, 8(4), p:45-53.

-Njovo, M., Makach, C., (2015), **Service quality: A key determinant of organizational competitiveness**. Archive research journal, 3(1), p: 238-245.

-Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1998). **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**, Journal of Retailing, 64(1), p:12-40.

-Pariseau, S,E., McDaniel, J,R., (2003), **Assessing service quality in schools of business**, International Journal of Quality and Reliability Management, 14(1), P: 204-18.

-Pezhhan, Akbar, Sabaghzadeh, Mehri, Yagunibifar, Mohammad Ali, (1389), **Satisfaction of students from educational services and facilities in Sabzbar medical science university in 1387**. Sabzvar Medical science university and health services magazine.17(2), P: 129-134. [In Persion]

-Schneider, B., White, S., (2011), **Service quality: research perspectives**, London: Foundations for organizational sciences.

-Siadat, S., Shams, B., Homaie, R., Gharibi, L., (2006), **Satisfaction of students and faculty members of graduate studies from educational services management in Isfahan medical sciences**. Iranian Journal of Medical Education, 5(2), p: 93-99. [persion]

-Sivakumar, k., Li, Mei., Dong, Beibei., (2014), **Service quality: The impact of frequency, timing, proximity, and sequence of failures and delights**, American Marketing Association, 78(1), p: 41-58.

-Storbacka, J., Gronroos, C.,(2006), **Managing customer relationships for profit**, Journal of Services Marketin,14(1), p: 251-63.

---

–Sureshchannder, G,S,. Rajendran, C,. Anantharaman, R,N,.(2013), **The relationship between service quality and customer satisfactions - a factor specific approach**. Journal of Service Marketing. 16(1), P: 363-79.

–Tyran, Craig, k,. Ross, Steven, C., (2006), **Service quality expectations and perception: use of the Servaqual instrument for requirements analysis**, Issues in Information Systems, 7(1), p:357- 362.

–Vahabi, S,. Ebadi, A,. Rahmani R,. (2011), **Comparison of the status of clinical education in the views of nursing educators and students**, Bimonthly Education Strategy in Medical Science, 3 (4), p: 179-182. [In Persion]

–Yeo, R., K., (2008), **Brewing service quality in higher education**, Quality Assurance in Education Journal, 16(1), p:270-1.

–Zafiroopoulos, C,. Verana, V,. (2007), **Service quality assessment in a Greek higher education institute**, Journal of Business Economic and Management, 9(1), p: 33-45.



# **Satisfaction of Iraqi Kirkuk female students with short-term educational services and its relationship with the quality of education in the Islamic Azad University of Tabriz**

nayel eazati

## **ABSTRACT**

Students' viewpoints and satisfaction are important and necessary in assessing the quality of educational services provided in universities. The aim of this study was to investigate the satisfaction of female students from short-term educational services and its relationship with the quality of education in Islamic Azad University of Tabriz. This descriptive cross-sectional study was conducted in 2019. The research population included female nursing students in the Kirkuk University in Iraq. Data collection tool was a questionnaire based on the service quality tools. It consisted of three parts: demographic characteristics, educational service quality dimensions, and service quality satisfaction. Spss statistical software was used for data analysis, descriptive, inferential and analytical statistics such as one-way analysis of variance, Pearson correlation coefficient and multivariate linear regression analysis. Average students' satisfaction scores about general quality of educational services was 1.31. According to Pearson's correlation coefficient, there was a direct correlation and statistically significant relationship between dimensions of service quality and student's satisfaction ( $p < 0.05$ ). Composite regression analysis, showed a significant statistical relationship between dimensions of educational services and the quality of educational services, ( $p < 0.05$ ). To improve the quality of educational services, better monitoring and evaluation, long-term training courses, strengthen client honor implementation plan, expert teachers and educators are effective. Coordination between educational programs and facilities, using efficient instructors and professors with high social term, good dealing with students and using the same evaluation methods, are fruitful and can be used in other educational areas at other universities.

**Keywords:** satisfaction, educational services, Quality of education.