

Investigating the quality of university research services; a mixed research study

Ramin Gharibzadeh¹

1. Assistant Professor of Educational Management, Department of Educational Sciences, Seyyed Jamaluddin Asadabadi University, Hamedan, Iran.

*Corresponding Author: Ramin Gharibzadeh, E-mail: gharibzadeh@sjau.ac.ir

Abstract

Background and Aim: The quantitative growth of research in recent years in the country's university system, if accompanied by mechanisms for improving the quality and targeting of research, will pave the way for achieving knowledge-based development. As a national university with a research approach, the University of Mohaghegh Ardabili must take fundamental steps to improve the quality of research services.

Methods: Therefore, the present study aimed to examine the quality of research services at the University of Mohaghegh Ardabili from the perspective of postgraduate students at this university. The present study was conducted using a mixed method and in three consecutive stages; in the first stage, to identify indicators for evaluating the quality of research in universities, evidence was reviewed, research history was reviewed (20 cases) and interviews were conducted with experts in the field of higher education (6 people), and the components of evaluating the quality of research services in universities were identified and classified.

Results: Based on the results of this study, the factors effective in improving the quality of research services include: appropriate to the needs of the community, holding educational workshops, supporting research projects, educational facilities, creating research enthusiasm in students, cooperation between organizations, guidance of students by professors and instructors, and research needs assessment

Conclusion: The results showed that research needs assessment in universities and higher education centers can significantly contribute to improving the quality of research services by identifying research weaknesses.

Keywords: Research Quality, Research Services, University, Mixed

DOI: 10.22098/pbeo.2026.19460.1084

Received: 2025/07/18

Accepted: 2025/08/21

بررسی کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه؛ مطالعه‌ای به روش پژوهش آمیخته

رامین غریب زاده^۱

۱. استادیار مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه سیدجمال الدین اسدآبادی، همدان، ایران.

* نویسنده مسئول: رامین غریب زاده، رایانامه: gharibzadeh@sjau.ac.ir E-mail:

چکیده

زمینه و هدف: رشد کمی تحقیق و پژوهش در سال‌های اخیر در نظام دانشگاهی کشور، اگر با سازوکارهای بهبود کیفیت و هدف‌مند کردن پژوهش همراه شود، دستیابی به توسعه دانایی محور را مسیر می‌سازد. دانشگاه محقق اردبیلی به عنوان یک دانشگاه ملی با رویکرد پژوهشی بایستی در راستای بهبود کیفیت خدمات پژوهشی اقداماتی اساسی انجام دهد. لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه صورت گرفت.

روش: پژوهش حاضر به روش آمیخته و در سه مرحله متوالی انجام شده است؛ در مرحله اول، برای شناسایی شاخص های ارزیابی کیفیت پژوهش در دانشگاه ها به مرور شواهد، بررسی تاریخچه پژوهشی (۲۰ مورد) و مصاحبه با متخصصان حوزه آموزش عالی (۶ نفر) و براساس اشباع نظری پرداخته شد و مولفه های ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی در دانشگاه ها شناسایی و طبقه بندی گردید. در مرحله دوم پرسشنامه محقق ساخته تدوین گردید و در اختیار ۶۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی بصورت نمونه گیری هدفمند و براساس جدول مورگان قرار گرفت.

یافته‌ها: براساس نتایج تحقیق حاضر از عوامل موثر در ارتقاء کیفیت خدمات پژوهشی عبارتند از: متناسب با نیازهای جامعه، برگزاری کارگاه های آموزشی، حمایت از طرح های پژوهشی، امکانات آموزشی، ایجاد اشتیاق پژوهشی در دانشجویان، همکاری سازمان ها، راهنمایی دانشجویان توسط اساتید و مربیان و نیازسنجی پژوهشی.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که نیازسنجی پژوهشی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی می‌تواند با استفاده از شناسایی ضعف‌های پژوهشی به بالا بردن کیفیت خدمات پژوهشی کمک شایانی نماید.

واژه‌های کلیدی: کیفیت پژوهشی، خدمات پژوهشی، دانشگاه، آمیخته.

DOI: 10.22098/pbeo.2026.19460.1084

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۳۰

مقدمه

توجه به بهبود مستمر کیفیت خدمات ضروری است و نظام آموزش عالی کشور در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی آید که از نظر کیفیت خدمات در وضعیت مطلوبی باشد. ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی اطلاعات باارزشی را برای دانشجویان، مدیران، دولتمردان و سایر ذی نفعان فراهم می کند (کوتس، ۲۰۰۵). با توجه به نقش پژوهش های دانشگاهی در ایجاد و توسعه مهارت های علمی دانشجویان از یک سو و مشکلات پژوهش و کمبود اطلاعات به دلیل تحقیقات اندک در دانشگاه محقق اردبیلی از سوی دیگر، این مطالعه با هدف تعیین کیفیت خدمات پژوهش از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی انجام می گیرد تا نقاط قوت و ضعف پژوهش دانشجویان مشخص گردد. نتایج این مطالعه می تواند اطلاعات مناسبی به منظور رفع مشکلات موجود در اختیار برنامه ریزان و مدیران دانشگاه ها قرار دهد.

در دنیای امروزی دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی سه مأموریت اصلی آموزش، پژوهش و ارائه خدمات را بر عهده دارند (معروفی و همکاران ۱۳۸۶). با عنایت به نقش مهم این نهادها در ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه اطمینان از کیفیت مطلوب و عملکرد آنها به منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهم ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است ضرورتی انکارناپذیر دارد. بنابراین توجه مناسب به هریک از این کارکردها و مأموریت ها از اهمیت خاصی برخوردارند و تأثیر مهمی در اثربخشی دانشگاه ها دارد (معروفی و همکاران، ۱۳۸۶). امروزه دانشگاه ها و نظام های آموزش عالی در کشورهای مختلف در پی آن هستند که با به کارگیری راهکارهای گوناگون و به طور مستمر، ارزیابی کیفیت خود پردازند. یکی از این راهکارها استفاده از روش ارزیابی درونی است که زیربنای اعتبار سنجی بوده و کاربرد وسیعی در آموزش عالی دارد. شورای اعتبارسنجی آموزش عالی اعتبار سنجی را فرایند بازنگری بیرونی کیفیت در آموزش عالی به منظور بررسی برنامه های دانشکده ها، دانشگاه ها و آموزش عالی برای تضمین و بهبود کیفیت می داند (هی وود، ۲۰۰۱).

بنابر گفته کاووسی و همکاران (۲۰۱۴) در روند جهانی شدن، کیفیت یک عامل مهم و تأثیرگذار است و دانشگاه ها نیز وارد میدان جدیدی شده اند که رقابت و کیفیت از مشخصه های اصلی آن محسوب می شود. در محیط بسیار رقابتی کنونی، دانشگاه ها، به عنوان عوامل اصلی ایجاد و اشاعه دانش، باید خدمات پژوهشی خود را به منظور پاسخگویی به نیازهای ضمنی و صریح جامعه، وفق دهند (بهمنی و عنایتی، ۱۳۹۶). برای این منظور جهت گیری به سمت خدمات با کیفیت و کسب رضایت مشتری و الزامات و نیازهای ضروری ذینفعان، چه در سطح کلان و چه در سطح خرد بسیار ضروری است (کریزانا و ایناچب، ۲۰۱۱).

کیفیت مفهومی پیچیده، پویا و چندبعدی است که اغلب، تعریف آن تابع مجموعه ای از عوامل و شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است (همتی نژاد، شبانی و تسلیمی، ۱۳۹۶). تقریباً تمامی دانشمندان بر این نکته توافق دارند که ارتقای سطح دانش و تولید دانش نوین، تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد و ارائه خدمات علمی و فنی، از جمله اهداف آموزش عالی است. نگاهی به پیشرفت های علمی کشورها نشان می دهد که علوم تنها از راه آموزش به دست نمی آید و پژوهش اساسی ترین ابزار تولید و گسترش علوم است (قراخلو و آقاعلی نژاد، ۱۳۸۱). پژوهش، همواره از ابزار پیشرفت مادی و معنوی بشر بوده است. در دنیای امروز دانشگاه ها به عنوان بستر اصلی تفکر و اندیشه در خصوص مسائلی که جامعه با آن مواجه شده است، شناخته شده اند. پژوهش پس از تربیت نیروی انسانی کارآمد، یکی از پایه های توسعه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است و توسعه اصولی در بلندمدت بدون پژوهش به دشواری

قابل تصور است (علم، تندنویس، امیرتاش، ۱۳۸۸). امروزه یکی از مهم ترین مقوله های مورد توجه در آموزش عالی، موضوع آموزش مبتنی بر پژوهش است (بهزادی و داورپناه، ۱۳۸۸). به گونه ای که در برنامه های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نیز به گسترش کمی و کیفی پژوهش و نهادینه کردن آن در دانشگاهها و مراکز پژوهشی و همکاری در ایجاد فضا، امکانات و شرایط مناسب برای پژوهش و نوآوری در آموزش عالی کشور تأکید شده است (قراخانلو و آقاعلی نژاد، ۱۳۸۱).

اکنون همه کشورهای دنیا حجم توسعه یافتگی خود را با شاخص های پژوهشی چون تعداد نیروی محقق، سهم بودجه پژوهشی، تعداد مقالات چاپ شده در مجلات علمی و نظایر آن نشان می دهند. اگرچه در سالهای اخیر فعالیت های پژوهشی کشورمان از رشد نسبی برخوردار بوده، مقایسه تطبیقی شاخص های پژوهشی در مقیاس جهانی نشان می دهد میزان این شاخصها هنوز از مطلوبیت کافی برخوردار نیست (صبوری، ۱۳۸۵).

دانشجویان به عنوان نیروهای فعال و محققان فردای کشور نقش مهمی را در پیشرفت بر عهده دارند البته در کشورهای در حال توسعه برخلاف کشورهای پیشرفته بودجه و امکانات کافی در این زمینه صرف نمی شود و تحقیق در سطوح مطلوبی صورت نمی گیرد و از همه مهمتر اینکه نتایج تحقیقاتی که صورت می گیرد در جهت رفع نیاز جامعه استفاده نمی شود در کشور ما به دلایل متعدد از جمله نبود رفاه مالی و انگیزه کافی برای تحقیق و همچنین عدم وجود تجهیزات و بودجه کافی گرایش تحقیق در حد پایینی قرار دارد علاوه بر علل فوق شبکه های اطلاع رسانی ناکارآمد و مجلات و کتب ناکافی نیز مزید بر علت هستند (جوادیان، ۱۳۸۱). لذا می توان اعتبارسنجی را فرایند کنترل و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی دانست که دارای سیکل ارزشیابی چرخشی بر مبنای استانداردهای مورد توافق است (لامیک و جنسن، ۲۰۰۱). نتیجه پژوهش ها نشان می دهد که تضمین کیفیت برنامه های پژوهش دانشگاه ها به طور گسترده به عنوان جزء مهم در نظام آموزشی به رسمیت شناخته شده است (ولکات، ۲۰۱۲).

در ارتباط با تحقیق حاضر تحقیقات گوناگونی نیز در مناطق مختلف دنیا انجام شده است. از جمله تحقیق جوادیان (۱۳۸۱)، همتی نژاد و همکاران (۱۳۹۶)، بهزادی و همکاران (۱۳۸۸)، حسین پور (۱۳۹۰)، مظلومیان، زندی مهر و رستگار (۱۳۸۹)، شاهوردیانی (۱۳۸۹)، پیری، هراتیان و کیانپور (۱۳۹۷)، فیضی، رفیع زاده و خطیبی (۱۳۹۳) و شکیب و رجائی (۱۳۸۴) همگی در حوزه بهبود کیفیت پژوهش در نظام آموزش عالی تحقیقاتی را انجام دادند.

با توجه به اهمیت پایش کیفیت خدمات پژوهشی، تحقیقات مختلف در سطح جهان جهت بررسی دیدگاه دانشجویان از خدمات پژوهشی ارائه شده انجام شده است. در مطالعه چو (۲۰۰۶) در تمامی ابعاد خدمات، شکاف منفی وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین میانگین شکاف، در بعد اطمینان مشاهده شد. در تحقیق بارنس (۲۰۰۷) در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد: بیشترین میانگین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد. ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) در پژوهش خود اذعان داشتند که از دیدگاه دانشجویان، خدمات با کیفیت به آنها ارائه نمی شود. زافی روپولوس (۲۰۰۷) به این نتیجه رسیدند که بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود دارد و همچنین شکاف هایی بین کیفیت موجود و کیفیت درخواستی دانشجویان وجود داشت.

قلاوندی، بهشتی راد و قلعه ای (۱۳۹۱) در بررسی خود به این نتیجه رسیدند که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است.

محمدی و وکیلی (۲۰۱۰) در پژوهش نیز هر پنج عامل مربوط به کیفیت خدمات و یک عامل کلی نامطلوب گزارش شد و میانگین ارزیابی دانشجویان در همه شاخص ها از میانگین نظری ۳ کمتر بدست آمد. کاوسی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در هیچ کدام از ابعاد کیفیت خدمات در حد انتظار دانشجویان نبوده است. بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد فضای فیزیکی گزارش شده است. عنایتی نوین فر و همکاران (۲۰۱۱) نیز ادراک دانشجویان دانشگاه پیام نور همدان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ارائه شده را در حد پایین و انتظاراتشان را را در حد بالا برآورد کردند و همچنین میانگین شکاف اداراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی در همه ابعاد چرخه منفی بود، بیشترین شکاف منفی در بعد همدلی و کمترین در بعد پاسخگویی برآورد شد. نتایج پژوهش حاتمی فر و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که میانگین مشتری محوری دانشگاه پیام نور در سطح کم ارزیابی می شود و این بدان معناست که دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی دانشگاه دارند. همچنین تفاوت معناداری بین گروه های آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تهران در مقایسه با یکدیگر از نظر مشتری محوری مشاهده نشد و میزان مشتری محوری در دو دانشکده علوم انسانی و علوم پایه به یک اندازه بود. نوروزی کوهدشت و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که تفاوت معنا داری در ارتباط با کیفیت خدمات پژوهشی و آموزشی در دانشکده های مختلف از دیدگاه دانشجویان وجود دارد و کمترین میزان کیفیت خدمات را دانشجویان فنی و مهندسی و بیشترین میزان را دانشجویان دانشکده علوم پایه ارزیابی کردند. نتیجه پژوهش زوار و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد و بیشترین شکاف منفی در بعد ملموسات مشاهده شد.

در تاکید بر لزوم توسعه و ارتقا سیستم پژوهش دانشگاهی کشور تردیدی وجود ندارد، آنچه مطرح است شیوه دستیابی به این امر است. شناسایی شاخص های اساسی در بالا بردن کیفیت خدمات پژوهش عالی می تواند از یک سو جایگاه کنونی آموزش عالی کشور را مشخص کند و از سوی دیگر راهکارهایی برای بهبود آن ارائه دهد. مسلم است که برای ارزیابی جایگاه کنونی پژوهش عالی باید به سراغ دانشجویان تحصیلات تکمیلی رفت که بیشترین ارتباط را با آن دارند. همچنین دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی با در نظر گرفتن نتایج این پژوهش می توانند به بهبود پژوهش و کیفیت پژوهش در دانشگاه ها در جهت بهره وری و راضیتمندی مشتریان شان بپردازند.

بنابراین از یک سو، با توجه به اهمیت کیفیت بخشی به نظام ارزیابی، به عنوان یکی از مهمترین عوامل مؤثر در تعالی یا تباهی فرد و جامعه (صالحی و همکاران، ۱۳۹۴)، و از سوی دیگر با توجه به نبود مطالعات ارزشیابی میدانی از کیفیت پژوهشی دانشگاه ها، پژوهش حاضر تلاش می کند با استفاده از مشاهده روند طبیعی پژوهش دانشجویان، به بررسی و بازنمایی وضعیت اقدامات پژوهشی دانشگاه ها در نظام آموزش عالی پرداخته و راهکارهایی را برای بهبود وضعیت موجود ارائه کند. لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی و در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی صورت می گیرد.

روش

پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته، شامل سه مرحله عمده و متوالی اجرا شده است تا هم جنبه‌های کیفی و هم کمی موضوع مورد بررسی قرار گیرد. در مرحله اول، تمرکز بر شناسایی شاخص‌های ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی در دانشگاه‌ها بود. در این مرحله، با مرور دقیق شواهد و مستندات موجود، تاریخچه پژوهشی و وضعیت فعلی ارزیابی‌های کیفی انجام‌شده در حوزه آموزش عالی بررسی شد. همچنین، مصاحبه‌های نیمه‌ساخت‌یافته با گروهی از متخصصان و صاحب‌نظران حوزه آموزش عالی (۶ نفر) انجام شد تا دیدگاه‌های تخصصی و تجربی آن‌ها درباره شاخص‌های کلیدی و مولفه‌های موثر در ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی جمع‌آوری گردد. این مجموعه اطلاعات، پس از تحلیل‌های نظری و تجربی، منجر به شناسایی و طبقه‌بندی جامع مولفه‌های ارزیابی شد که بر اساس معیارهای اعتبارسنجی علمی، صحت و دامنه کاربرد آن‌ها تایید شد.

در مرحله دوم، با هدف بررسی میزان آگاهی و درک دانشجویان تحصیلات تکمیلی نسبت به شاخص‌های ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی، پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته تدوین گردید. ساختار این ابزار بر اساس مبانی نظری و یافته‌های مراحل قبلی طراحی شد. روایی محتوا و پایایی پرسشنامه با استفاده از نظرسنجی‌های معتبر و تحلیل‌های آماری مورد تایید قرار گرفت تا از صحت و قابلیت اعتماد آن اطمینان حاصل گردد. سپس، با روش نمونه‌گیری هدفمند، این پرسشنامه بین ۶۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه‌های مختلف توزیع شد. تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده نشان داد که دانشجویان، آگاهی و درک مناسبی از شاخص‌های ارزیابی کیفیت پژوهشی ندارند و نیاز به آموزش و ارتقاء سطح شناخت در این زمینه احساس می‌شود.

در نهایت، براساس یافته‌های کیفی و کمی، راهکارهای عملی برای ارتقاء سطح اطلاع‌رسانی و آموزش شاخص‌های کیفیت پژوهشی طراحی شد و راهبردهای چندسویه‌سازی برای تقویت اعتبار نتایج و بهبود فرآیند ارزیابی تدوین گردید. این تحلیل‌های کیفی، به فهم عمیق‌تری از وضعیت حاضر و مسیر احتمالی بهبود در ارزیابی‌های پژوهشی کمک کرد و پایه‌های استراتژیک برای فازهای بعدی پژوهش فراهم ساخت.

یافته‌ها

نتایج مصاحبه با اعضای هیأت علمی دانشگاه محقق اردبیلی حاکی از آن است که در اکثر کشورها تلاش می‌شود برنامه‌های پژوهشی به گونه‌ای تدوین گردد که متناسب با نیازهای پژوهشی جامعه باشد. یکی از راه‌های پاسخگویی به این نیازها، کیفیت بخشی به پژوهش‌های دانشجویان و هماهنگ‌سازی ساختن آن‌ها با نیازهای جامعه است. اطلاع از دیدگاه فارغ‌التحصیلان در مورد تناسب اهداف برنامه پژوهشی و روش اجرای این برنامه در دانشکده‌ها می‌تواند اطلاعات مفیدی در اختیار برنامه ریزان پژوهشی قرار دهد. لذا در این تحقیق سعی شده است براساس روش آمیخته نظرات و پیشنهادات دانشجویان در آن گنجانده شوند. مصاحبه شوندگان کیفیت خدمات پژوهشی در دانشگاه را به عنوان یکی از کلیدی‌ترین راه‌های رسیدن به برنامه‌های پژوهشی و تحقق نخبه پروری ذکر کرده‌اند و بر این نکته اشاره داشتند که بکارگیری کیفیت در پژوهش از سوی دانشگاه‌ها در قبال فراگیران و مراجعه کنندگان به دانشگاه می‌تواند انگیزه بخش برای دانشجویان و فراگیران باشد و همچنین می‌تواند موجب بهبود زمینه‌های تحلیل مشکلات گردد. برخی از پاسخ دهندگان درباره اهمیت پژوهش و کیفیت مورد نیاز آن می‌گویند:

"ما اکثراً در پژوهش‌های خود با مشکلاتی مواجه هستیم که گاهی باعث می‌شوند که نسبت به پژوهش دلسرد شویم. یکی از مشکلات عدم حمایت خوب دانشگاه از پژوهش می‌باشد و معمولاً به پژوهش‌های داخلی کمتر اهمیت می‌دهند و بیشتر پژوهش‌های چاپ شده در مجلات خارجی را ملاک ارزیابی قرار می‌دهند" (مصاحبه شونده، شماره ۲).

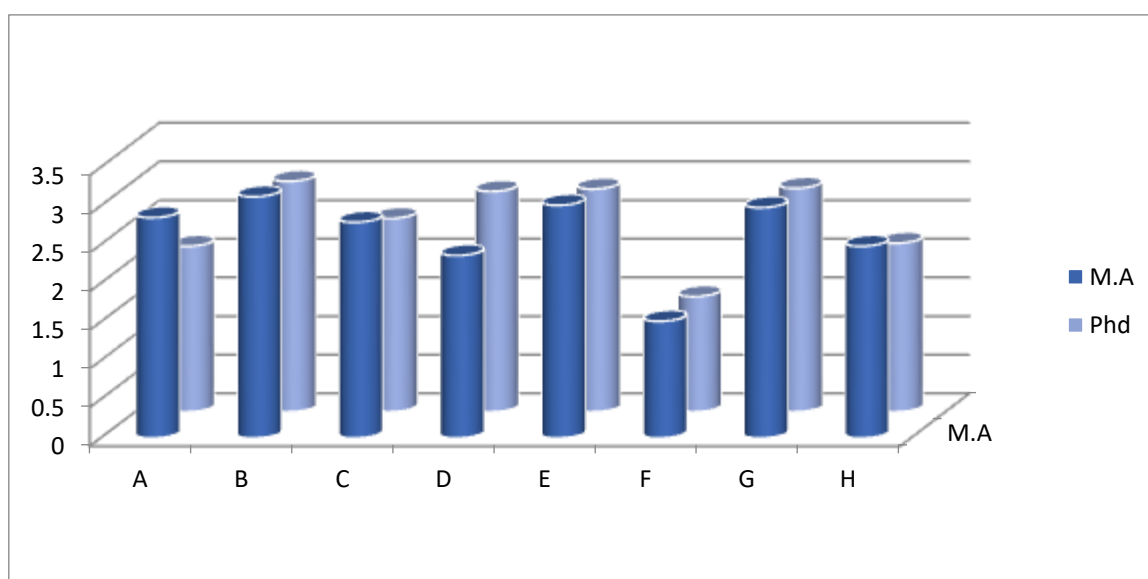
"پژوهش مساله پیچیده‌ای بوده و نیازمند همکاری بین دانشگاه و پژوهشگر می‌باشد که این امر کمتر اتفاق می‌افتد. دانشگاه اکثراً تفاهم نامه همکاری با سازمان‌های دیگر ندارد و آنها نیز کمتر در این زمینه همکاری می‌کنند. همچنین دانشگاه حمایت خوبی از پژوهش ندارد." (مصاحبه شونده، شماره ۴).

"بنده به عنوان یک دانشجوی دکترا نیازمند یک سری اطلاعات خاص و تجهیزات لازم جهت انجام کار تحقیقاتی می‌باشم تا ایده خود را از طریق پژوهش بسنجم ولی تجهیزات لازم را دانشگاه در اختیار بنده قرار نمی‌دهد. همچنین اساتید راهنما نیز در این زمینه اطلاعات خوبی ندارند و بیشتر از آنکه کمک بکنند بیشتر به دنبال تعلل ورزی هستند." (مصاحبه شونده، شماره ۵).

همانگونه که از مصاحبه‌ها مشخص است کیفیت خدمات پژوهشی در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه محقق اردبیلی از اهمیت بالاتری برخوردار است و حتی در اکثر مصاحبه‌ها بر اولویت اول این مؤلفه تاکید شده است. در ادامه به سطح برخورداری دانشگاه محقق اردبیلی از کیفیت خدمات پژوهشی و اهمیت این مورد پرداخته خواهد شد.

جدول ۱: مشخصه‌های توصیفی متغیرها

ردیف	شاخصه‌های خدمات پژوهشی باکیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	اهمیت کاربردی
۱	متناسب با نیازهای جامعه (A)	۶۰	۲/۸۵	۰/۳۵	کمتر از حد متوسط
۲	برزگاری کارگاه‌های آموزشی (B)	۶۰	۳/۱۲	۰/۱۴	متوسط
۳	حمایت از طرح‌های پژوهشی (C)	۶۰	۲/۲۸	۰/۷۲	کمتر از حد متوسط
۴	امکانات پژوهشی (D)	۶۰	۲/۳۶	۰/۲۵	کمتر از حد متوسط
۵	ایجاد اشتیاق پژوهشی در دانشجویان (E)	۶۰	۳/۰۱	۰/۴۲	متوسط
۶	همکاری سازمانها (F)	۶۰	۱/۵۱	۰/۳۸	کمتر از حد متوسط
۷	راهنمایی دانشجویان توسط اساتید و مربیان (G)	۶۰	۲/۹۸	۰/۵۵	کمتر از حد متوسط
۸	نیازسنجی پژوهشی (H)	۶۰	۱/۹۸	۰/۶۳	کمتر از حد متوسط



نمودار ۱: مشخصه‌های توصیفی متغیرها به تفکیک مقطع تحصیلی

براساس نتایج مندرج در نمودار (۱) می‌توان گفت که در شاخص متناسب با نیازهای جامعه (A)، برگزاری کارگاه‌های آموزشی (B)، حمایت از طرح‌های پژوهشی (C)، امکانات پژوهشی (D)، ایجاد اشتیاق پژوهشی در دانشجویان (E)، همکاری سازمان‌ها (F)، راهنمایی دانشجویان توسط اساتید و مربیان (G) و نیازسنجی پژوهشی (H) دانشجویان دوره دکتری و کارشناسی ارشد هر دو کمترین رضایت را داشته‌اند.

جدول ۲: فاصله بین شاخصه‌های کیفیت خدمات آموزشی و انتظارات مورد نظر

ارزش: ۳/۵						دانشکده
سطح اطمینان ۹۵ درصد		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	t	
حد بالا	حد پایین					
۰/۳۲	۰/۲۵	-۱/۲۵	۰/۰۳	۵۹	-۶/۱۴	ادبیات و علوم انسانی
۰/۱۷	-۰/۰۸	-۱/۱۲	۰/۰۱	۵۹	۵/۰۸	علوم تربیتی و روانشناسی
۰/۲۵	۰/۱۲	-۱/۱۰	۰/۰۰	۵۹	۵/۲۹	دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی
-۰/۰۹	-۰/۲۱	-۰/۹۸	۰/۰۱	۵۹	-۴/۳۴	دانشکده علوم پایه و فنی و مهندسی

پژوهشگر در این آزمون به دنبال تحلیل کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی بوده است که نتیجهٔ مورد نظر از طریق تعیین فاصلهٔ بین انتظارات دانشجویان و قابلیت پژوهشی دانشگاه به دست می‌آید. در دانشکده ادبیات و علوم انسانی نتایج آزمون $t = -6/14$ و $p = 0/03$ گویای آن است که میانگین کیفیت خدمات پژوهشی گروه نمونه (۲/۲۵) و میانگین فرضی (۳/۵) تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است؛ در دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی نتایج آزمون $t = 5/08$ و $p = 0/01$ گویای آن است که میانگین کیفیت خدمات پژوهشی گروه نمونه (۲/۳۸) و میانگین فرضی (۳/۵) تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است؛ در دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی نتایج آزمون $t = 5/29$ و $p = 0/00$ گویای آن است که میانگین کیفیت خدمات پژوهشی گروه نمونه (۲/۴۰) و میانگین فرضی (۳/۵) تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است و در دانشکده علوم پایه و فنی و مهندسی نتایج آزمون $t = -4/34$ و $p = 0/01$ گویای آن است که میانگین کیفیت خدمات پژوهشی گروه نمونه (۲/۵۲) و میانگین فرضی (۳/۵) تفاوت معناداری با یکدیگر داشته است. همچنین در هر چهار دانشکده اختلاف میانگین در سطح اطمینان ۹۵ درصد در یک طرف صفر قرار دارند، که این نتیجه نیز نشان می‌دهد، میانگین نمرهٔ کیفیت خدمات پژوهشی چهار گروه با هم یکسان نیستند و یا اینکه هر کدام از میانگین متفاوتی برخوردار هستند. پس می‌توان گفت که بین کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه و انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی تفاوت معناداری وجود دارد و این تفاوت بیان‌کنندهٔ مناسب بودن نمرات کیفیت خدمات پژوهشی نسبت به انتظارات دانشجویان است.

جدول ۳: مقایسه نمرات کیفیت خدمات پژوهشی بر مبنای دانشکده

سطح معناداری	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
۰/۰۰۱	۵/۸۸	۴/۱۰	۳	۱۲/۳۱	بین گروهی
		۳۰/۹۳	۵۶	۱۷۳۲/۰۸	درون گروهی
			۵۹	۱۷۴۴/۳۹	کل

پژوهشگر در این آزمون به دنبال مقایسهٔ سطح برخورداری دانشگاه از کیفیت خدمات پژوهشی در چهار دانشکده بوده است. همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود بین کیفیت خدمات پژوهشی چهار دانشکده محقق اردبیلی، تفاوت معناداری وجود دارد. برای مقایسه زوجی گروه‌ها از آزمون تعقیبی بونفرنی استفاده می‌شود.

جدول ۴: آزمون تعقیبی بونفرنی برای مقایسه زوجی

متغیر	گروه	خطای استاندارد	سطح معناداری	تفاوت میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد		اهمیت کاربردی
					حد بالا	حد پایین	
کیفیت خدمات پژوهشی	ادبیات و علوم انسانی	۰/۲۲	۰/۰۰	-۱/۰۲	۰/۲۹	۰/۰۲	کمتر از حد متوسط
	علوم تربیتی و روانشناسی	۰/۴۱	۰/۰۱	-۱/۲۸	۰/۳۶	۰/۱۳	کمتر از حد متوسط
	دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی	۰/۳۶	۰/۰۱	-۱/۳۲	۰/۴۲	۰/۰۸	کمتر از حد متوسط
	دانشکده علوم پایه و فنی و مهندسی	۰/۴۰	۰/۰۲	-۱/۰۱	۰/۳۸	۰/۲۱	کمتر از حد متوسط

با توجه به جدول (۴) بین نمرات کیفیت خدمات پژوهشی در گروه‌های مختلف تفاوت معناداری وجود دارد. در این میان دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی در بین سایر گروه‌ها از بیشترین نارضایتی برخوردار بوده است. پس از آن دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی بیشترین نارضایتی و سپس ادبیات و علوم انسانی و علوم پایه و فنی مهندسی بیشترین نارضایتی را دارند. بنابراین تفاوت در میانگین کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی در بین دانشکده‌های مختلف معنی دار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نقش پژوهش‌های دانشگاهی در ایجاد و توسعه مهارت‌های علمی دانشجویان از یک سو و مشکلات پژوهش و کمبود اطلاعات به دلیل تحقیقات اندک در دانشگاه محقق اردبیلی از سوی دیگر، این مطالعه با هدف تعیین کیفیت خدمات پژوهش از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی انجام می‌گیرد تا نقاط قوت و ضعف پژوهش دانشجویان مشخص گردد. نتایج این مطالعه می‌تواند اطلاعات مناسبی به منظور رفع مشکلات موجود در اختیار برنامه ریزان و مدیران دانشگاه‌ها قرار دهد. محمدی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این مورد اشاره کرده‌اند که ارزشیابی نظام‌های آموزش عالی از الزامات پویای و رشد این نظام‌ها بوده و ارتقاء مستمر کیفیت آموزش عالی مستلزم استقرار زیرنظام ارزشیابی و تضمین کیفیت استفاده از روش‌های علمی در این زمینه است. همچنین بهمنی و عنایتی (۱۳۹۶) به این مورد معتقدند که دانشگاه، به عنوان عامل اصلی ایجاد و اشاعه دانش، باید خدمات آموزشی و پژوهشی خود را به منظور پاسخگویی به نیازهای ضمنی و صریح جامعه، وفق دهد. لذا در این تحقیق نیز در راستای ارتقاء نظام پژوهشی در مراکز آموزش عالی به موقعیت سنجی و تعیین شرایط فعلی پرداخته شده است تا در اتخاذ تصمیمات و تخصیص توجهات و منابع به مسئولین کمک شایانی گردد. بنابر نتایج تحقیقات پیشین و نتایج تحقیق حاضر از عوامل مؤثر در ارتقاء کیفیت خدمات پژوهشی عبارتند از: متناسب با نیازهای جامعه، برگزاری کارگاه‌های آموزشی، حمایت از طرح‌های پژوهشی، امکانات آموزشی، ایجاد اشتیاق پژوهشی در دانشجویان، همکاری سازمان‌ها، راهنمایی دانشجویان توسط اساتید و مربیان و نیازسنجی پژوهشی.

یکی از نتایج تحقیق فوق براساس جمع آوری و تحلیل نتایج متناسب بودن خدمات پژوهشی با نیازهای روز جامعه و دانشجویان می‌باشد. به عبارت دیگر همانطور که موضوعات پژوهشی بایستی در راستای حل مشکلات جامعه باشد، خدمات پژوهشی قرار گرفته شده در اختیار پژوهشگران نیز بایستی به روز بوده و کمک کننده در این مسیر باشد. اغلب نمونه آماری مورد مطالعه در این زمینه معتقد به این بوده‌اند که دانشگاه در این زمینه ضعیف عمل نموده و همچنین سایر دانشگاه‌ها نیز به مراتب ضعف در خدمات داشته‌اند که این مورد را برخی از افرادی که مقطع ارشد را در دانشگاه دیگر تمام کرده و دکتری را در دانشگاه محقق اردبیلی بوده‌اند ذکر کرده‌اند. در این رابطه قراخانو و آقاعلی نژاد (۱۳۸۱) بر این مورد اشاره کرده‌اند که در برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور به همکاری در ایجاد فضا، امکانات و شرایط مناسب برای پژوهش و نوآوری در آموزش عالی کشور تأکید شده است. همچنین جوادیان (۱۳۸۱) نیز بر این مورد

اشاره نموده است که در کشور ما به دلایل متعدد از جمله نبود رفاه مالی و انگیزه کافی برای تحقیق و همچنین عدم وجود تجهیزات و بودجه کافی گرایش تحقیق در حد پایینی قرار دارد علاوه بر علل فوق شبکه‌های اطلاع‌رسانی ناکارآمد و مجلات و کتب ناکافی نیز مزید بر علت هستند. همچنین تحقیقات همتی نژاد و همکاران (۱۳۹۶)، بهزادی و همکاران (۱۳۸۸)، حسین پور (۱۳۹۰)، مظلومیان، زندی مهر و رستگار (۱۳۸۹)، شاهوردیانی (۱۳۸۹)، پیری، هراتیان و کیانپور (۱۳۹۷) و فیضی، رفیع زاده و خطیبی (۱۳۹۳) نیز مبین این موضوع و نتایج هستند.

همچنین از نتایج تحقیق فوق براساس جمع آوری و تحلیل نتایج چنین بر می‌آید که برگزاری کارگاه‌های آموزشی در دانشگاه‌ها می‌تواند عامل مؤثر دیگری در راستای ارتقاء کیفیت خدمات پژوهشی باشد. برگزاری کارگاه‌های آموزشی می‌تواند با نیازسنجی و نظرسنجی از دانشجویان تحصیلات تکمیلی و پژوهشگران انجام گیرد و بنا بر گفته‌های دانشجویان تحت مطالعه تا بحال با چنین موردی برخورد نداشته‌اند. لذا پیشنهاد می‌گردد تا مسئولین امر در حوزه نیازسنجی در این زمینه اقدامات لازم را به عمل بیاورند. همچنین از نتایج چنین بر می‌آید که برگزاری کارگاه‌های آموزشی از قبیل روش‌های مختلف پژوهشی، روش‌های آماری مورد نیاز در پژوهش و آموزش نرم افزارهای تحلیل پژوهش می‌تواند در بالا بردن کیفیت پژوهش در دانشگاه کمک شایانی نماید.

همسو با نتایج تحقیق فوق، نتایج تحقیقات چو (۲۰۰۶)، بارنس (۲۰۰۷)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) و زافی روپولوس (۲۰۰۷) نیز جود دارند. چو (۲۰۰۶) معتقد بود که در تمامی ابعاد خدمات دانشگاهی، شکاف منفی وجود داشت که در بعضی مواقع نیازمند توانمندسازی و برگزاری دوره‌های آموزشی بود. همچنین بارنس (۲۰۰۷) نیز توانمندسازی را در دانشگاه عامل اساسی در بالا بردن کیفیت می‌دانست. ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) و زافی روپولوس (۲۰۰۷) نیز بر این عقیده بوده‌اند که بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود دارد و همچنین شکاف‌هایی بین کیفیت موجود و کیفیت درخواستی دانشجویان وجود داشت که نیازمند بازنگری و آموزش است.

از طرفی براساس نتایج تحقیق فوق اکثر متخصصان و دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه محقق اردبیلی و نمونه مورد مطالعه معتقد به حمایت از طرح‌های پژوهشی در دانشگاه بوده‌اند. به عبارت دیگر دانشجویان تحصیلات تکمیلی معتقدند که حمایت‌های لازم در زمینه پژوهش در دانشگاه کمتر بوده و یا عدالت در این زمینه رعایت نمی‌گردد. به عنوان مثال بنا بر گفته‌های نمونه آماری در برخی رشته‌های از قبیل رشته‌های آزمایشگاهی حمایت‌های مالی بیشتر از سایر رشته‌ها می‌باشد. همچنین نتایج بیانگر این مورد بوده‌اند که در اکثر موارد هزینه‌های پژوهش بالا بوده ولی حمایت‌های لازمه از سوی دانشگاه کم می‌باشد. همچنین مجلات نیز در این زمینه در جهت چاپ مقالات مستخرج از طرح‌های پژوهشی هزینه‌های سنگینی را متحمل دانشجو و پژوهشگر می‌نمایند و در مقابل دانشگاه نیز در اکثر مواقع حمایت خوبی نمی‌کند و یا در صورت حمایت سلسله مراتب اداری و روال اداری دست و پا گیر مانع از حمایت‌های لازم می‌شود. همسو با تحقیق فوق نتایج تحقیقات قلاوندی، بهشتی راد و قلعه‌ای (۱۳۹۱)، محمدی و وکیلی (۲۰۱۰) و کاوسی و همکاران (۱۳۹۲) وجود دارد.

نتیجه دیگر تحقیق حاکی از این است که در راستای بالا بردن کیفیت خدمات پژوهشی بایستی امکانات پژوهشی را نیز توجه ویژه‌ای مبدول فرمود و ایجاد اشتیاق پژوهشی در دانشجویان در جهت تحصیل و پژوهش علم و مهارت و همچنین ایجاد اشتیاق در آینده پژوهشی جامعه می‌تواند کیفیت خدمات پژوهشی را بالا ببرد. همچنین براساس یافته‌های تحقیق همکاری سازمان‌ها و راهنمایی دانشجویان توسط اساتید و مربیان و ارتباطات دائمی و مستمر بین دانشجو و استاد نیز یکی از مؤلفه‌های کیفیت خدمات پژوهشی می‌باشد. پژوهش‌های حاتمی فر و همکاران (۱۳۹۲) و نوروزی کوهدشت و همکاران (۱۳۹۲) نیز مبین این موضوع می‌باشد که در نتایج تحقیقات خود به این مورد اشاره کرده‌اند که دانشجویان بیشتر از هر چیزی به انگیزه و حمایت نیاز دارند. برعکس گزارش‌های موجود در تحقیق به این مورد پی برده شد که سازمان‌های اداری در این راستا حمایت و همکاری لازم را در پژوهش با دانشجویان ندارند و دانشگاه نیز در راستای ریزنی در این مورد کاری را انجام نمی‌دهد و این باعث بی انگیزگی دانشجویان در کار پژوهشی شده و در بسیاری مواقع با بداخلاقی پژوهشی باعث می‌شوند. همچنین نتیجه از این قرار است که اساتید دانشگاهی بیشتر به فکر تقویت رزومه خود بوده و صرفاً ارتباطات خود را بر این مبنا

طرح ریزی می‌منند و رابطه همکارانه ای با دانشجو برقرار نمی‌کنند. همچنین نمونه آماری معتقد بودند که آنها به عنوان یک ابزار برای دانشگاه هستند و نقش سرمایه اجتماعی را در دانشگاه ندارند.

همچنین نتایج نشان داد که نیازسنجی پژوهشی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی می‌تواند با استفاده از شناسایی ضعف‌های پژوهشی به بالا بردن کیفیت خدمات پژوهشی کمک شایانی نماید. این مورد را تحقیق زوار و همکاران (۲۰۰۸) نیز تأیید می‌نماید که شکاف در بین نیازهای دانشجویان و سیاست‌های دانشگاهی وجود دارد. بنابراین نیازسنجی در این رابطه کمتر مورد توجه قرار گرفته و و نیازمند اتخاذ تصمیماتی اساسی در این زمینه می‌باشد.

در پایان با استفاده از نتایج و دستاوردهای پژوهش حاضر در دانشگاه محقق اردبیلی و با توجه به اینکه بین انتظارات و ادراکات دانشجویان در نیازهای الزامی، جذاب و کیفیت خدمات پژوهشی تفاوت معناداری وجود دارد، لذا پیشنهاد می‌شود مسئولین دانشگاه اقدامات انجام گرفته را در زمینه ابعاد مورد مطالعه به اطلاع دانشجویان برسانند تا با توسعه آگاهی آنان ادراکات آنها نیز بهبود یابد و همچنین پیشنهاد می‌شود مسئولین دانشگاه نسبت به ارتقاء امکانات دانشگاه اقدام نمایند تا ادراکات دانشجویان به انتظارات آنها نزدیک گردد، از طرفی هم پیشنهاد می‌شود که تحقیقی با همین عنوان در سایر دانشگاه‌ها انجام شود و از نتایج آن به صورت مقایسه‌ای با نتایج این پژوهش استفاده شود. همچنین محققین دیگر از مدل‌های متفاوتی برای ارزیابی کیفیت خدمات پژوهشی استفاده نمایند و به بررسی رابطه متغیرها بپردازند.

منابع

بهزادی، حسن؛ داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر تجربه پژوهشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد، مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد، ش ۲، صص ۲۵۰-۲۲۷.

بهمنی، سمیه، عنایتی، ترانه. (۱۳۹۶). ابعاد و مؤلفه‌های اثر گذار در کیفیت خدمات آموزش عالی از دیدگاه مشتریان داخلی و خارجی. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۸(۳۱)، ۱۰۱-۱۲۶.

پیری، محمد؛ هراتیان، علی و کیانپور، سعید (۱۳۹۷). رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، دانشجویی و اداری دانشگاه. ۷ (۷): ۲۱۴-۲۳۰.

جوادیان، یحیی (۱۳۸۱). نگرش دانشجویان پزشکی در مورد اهمیت پژوهش. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین. ۶ (۲): ۶۴-۶۷.

حاتمی فر، خدیجه؛ کاکو جویباری، علی اصغر و سرمدی، محمدرضا (۱۳۹۲). مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۹ (۴): ۱۱۷-۱۳۹.

حسین پور، محمد (۱۳۹۰). بررسی عوامل بازدارنده فعالیت پژوهشی اعضای هیأت علمی رشته‌های علوم انسانی، یافته‌های نو در روان‌شناسی، ش ۱۹، صص ۷۹-۹۵.

زوار، تقی؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسکریان، مصطفی و نادری، عزت‌الله (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۳ (۴): ۶۷-۹۰.

شاهوردیانی، شادی (۱۳۸۹). طراحی ابزار سنجش کیفیت خدمات پژوهشی مبتنی بر مدل سروکوآل. حسابداری مدیریت، ۳ (شماره ۲) پیاپی ۸۷-۹۵.

شکيب، عبدالحميد و رجايي، عليرضا (۱۳۸۴). بررسی مسائل و مشکلات پژوهشی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۹ و ارائه راهکارها، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

صالحی، کیوان؛ بازرگان، عباس؛ صادقی، ناهید؛ و شکوهی یکتا، محسن (۱۳۹۴). بازنمایی ادراکات و تجارب زیسته معلمان از آسیب‌های احتمالی ناشی از اجرای طرح ارزشیابی توصیفی در مدارس ابتدایی. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵ (۹)، صص ۵۹ تا ۹۹.

صالحی، کیوان؛ بازرگان، عباس؛ صادقی، ناهید؛ و شکوهی یکتا، محسن (۱۳۹۴). تحلیل پدیدارشناسانه ادراک و تجربه زیسته معلمان مدارس ابتدایی از نقاط ضعف و قوت برنامه ارزشیابی توصیفی. فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی ۹ (۳۱)، صص ۲۵ تا ۶۵.

صبوری، علی اکبر (۱۳۸۵). کارنامه پژوهشی ایران در سال ۲۰۰۵، فصلنامه رهیافت، ش ۷، صص ۴۸-۴۴.

علم، شهرام، تندنویس، فریدون، امیرتاش، علی محمد (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر توسعه پژوهش در تربیت بدنی وزارت آموزش و پرورش جمهوری اسلامی ایران فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، ش ۲۹، صص ۱۰۱-۱۲۰.

عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوآل. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۱۷ (۳): ۱۳۵-۱۵۱

فیضی، کامران، رفیع زاده، محمود، خطیبی، عبدالنبی (۱۳۹۳). ارائه الگوی بهبود کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه یزد (با کاربرد مدل‌های پروکوال و کانو). سیاست نامه علم و فناوری، ۴ (۳)، ۸۷-۱۰۲.

قراخلولو، رضا، آقا علینژاد، حمید (۱۳۸۱). شناسایی موانع و مشکلات پژوهش در تربیت بدنی و علوم ورزشی در دانشگاه‌های کشور، پژوهش در علوم ورزشی، ش ۱، صص ۳۰-۵.

قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه و قلعه‌ای، علی رضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه. ۲۵ (۳): ۴۹-۶۶

کاوسی، زهرا، رحیمی، حامد، قنبری، پروین، حیدری، لاله، بهمنی، جمشید. (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۲. مجله علوم پزشکی صدر، ۲ (۲)، ۱۶۱-۱۷۲.

محمدی، رضا؛ زمانی فر، مریم و صادقی مندی، فاطمه (۱۳۹۵). ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی فرایندی داوطلبانه یا اجباری؟، فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره ۶ شماره ۱۴، صص ۲۰۱-۱۶۵.

محمدی، علی و وکیلی، محمدمسعود (۱۳۸۸). بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی. ۲ (۳): ۴۸-۵۹.

مظلومیان، سعید؛ زندی مهر، هوشنگ و رستگار، احمد (۱۳۸۹). بررسی و مقایسه عوامل مؤثر بر فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیأت علمی علوم پایه و علوم انسانی دانشگاه پیام نور استان فارس، نامه آموزش عالی، دوره ۳، شماره ۱۲، صص ۷۰-۵۳.

معروفی، یحیی؛ کیامنش، علیرضا؛ مهرمحمدی، محمود و علی عسکری، مجید (۱۳۸۶). ارزش-یابی کیفیت تدریس در آموزش عالی: بررسی برخی دیدگاه-ها. فصلنامه مطالعات برنامه درسی، ۱(۵)، ۸۱-۱۱۲.

نوروزی، عباسعلی، ابوالقاسمی، محمود، قهرمانی، محمد. (۱۳۹۴). بررسی موانع تولید علم از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶(۲۲)، ۷۷-۱۰۸.

همتی نژاد، مهرعلی؛ شبانی، سپیده و تسلیمی، زهرا (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات پژوهشی در مراکز آموزش عالی با رویکرد KANO- QFD مطالعه موردی: دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان، مدیریت ورزشی، دوره ۹، شماره ۳، ص ۴۸۹-۵۱۴.

- Barnce, Br. (2007). Analyzing Service Quality: The Case of Post Graduate Chinese Students. Total Quall Manage Bus Excell. 18(3-4): 313-31.
- Chua, C. (2006). Perception of Quality in Higher Education. AUQA Occasional Publication.
- Coates, H. (2005). The value of student engagement for higher education quality assurance, Quality in Higher Education, 11(1), 25-36.
- Cruzan M. & Inched, H. (2011). The effect of brand recognition on service recovery. European Journal of Business and Social Sciences, 1 (6), 52-60.
- Heywood lindasay (2001). A comprehensive Framework for quality evolution and improvement in universities. Available at: <http://www.quality.nist.gov>1.
- Lamicq, H. & Jensen, H. T. (2001). Towards Accreditation Schemes for Higher Education in Europe; Final Project Report; 2001.
- Richard, E., & Adams, J.N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. J Assess Evalu High Educ, 31(5), 535-49.
- Woollcott, Donna (2012). Quality Assurance Framework. Ontario Universities. Council on Quality Assurance, Available at: <https://www.cou.ca/resources/>.
- Zafiroopoulos, C. (2007). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. Journal of Business Economic and Management, 9, 33.