

Identifying Key Indicators of Educational Service Quality in Islamic Azad University

1. Somayeh Farhudi^{id}: PhD Student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran

2. Vahdat Roghayeh^{id}*: Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran.

3. Maryam Sameri^{id}: Associate Professor, Department of Educational Sciences, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran

*Corresponding Author's Email Address: r.vahdat_77@gmail.com

Abstract:

The aim of this study was to identify key indicators of educational service quality at Islamic Azad University. This qualitative study employed semi-structured interviews as the primary data collection tool. The study population consisted of Islamic Azad University faculty members with managerial or research experience in educational service quality, selected through purposive sampling. Theoretical saturation was reached with five participants, and data were analyzed using NVivo software and qualitative content analysis. The findings indicated that key indicators of educational service quality encompass five main dimensions: outcome-based indicators (student achievements and societal/professional impact), process-based indicators (adherence to academic and ethical standards, and transparency in educational processes), student experience indicators (student satisfaction, responsiveness to needs, and intellectual safety), skill-based indicators (practical training and career support), and personal and social growth indicators (character development and comprehensive educational services). The results revealed that improving educational service quality at Islamic Azad University requires attention to multiple indicators, each playing a crucial role in student experience, academic success, and professional development. It is recommended that university administrators enhance quality through practical educational programs, career support, and comprehensive services.

Keywords: Educational service quality, Islamic Azad University, assessment indicators, qualitative content analysis, higher education.

How to Cite: Farhudi, S., Roghayeh, V., & Sameri, M. (2024). Identifying Key Indicators of Educational Service Quality in Islamic Azad University, *Education and Development in Digital Age*, 1(4), 78-88.



شناسایی شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد

۱. سمیه فرهودی¹: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران

۲. رقیه وحدت²: استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران

۳. مریم سامری³: دانشیار، گروه علوم تربیتی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران

*پست الکترونیک نویسنده مسئول: r.vahdat_77@gmail.com

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی بود. روش‌شناسی و مواد: این پژوهش با رویکرد کیفی و با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها انجام شد. جامعه آماری شامل اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی با سابقه مدیریتی یا پژوهشی در زمینه کیفیت خدمات آموزشی بود که به‌صورت هدفمند انتخاب شدند. اشباع نظری با ۵ مشارکت‌کننده حاصل شد و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار NVivo و روش تحلیل محتوای کیفی تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی شامل پنج بعد اصلی است: شاخص‌های خروجی محور (ارزیابی دستاوردهای دانشجویان و تأثیر آنان در جامعه و حرفه)، شاخص‌های فرآیند محور (رعایت استانداردهای علمی و اخلاقی و شفافیت در فرآیندهای آموزشی)، شاخص‌های تجربه دانشجویی (رضایت دانشجویان، پاسخ به نیازهای آنان و ایجاد امنیت فکری)، شاخص‌های مهارت محور (آموزش‌های کاربردی و حمایت از مسیر شغلی دانشجویان) و شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی (توسعه شخصیت و ارائه خدمات جامع آموزشی). نتایج این پژوهش نشان داد که ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی مستلزم توجه به شاخص‌های متعددی است که هر یک در تجربه دانشجویان و موفقیت تحصیلی و حرفه‌ای آنان نقش دارد. پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه با تدوین برنامه‌های آموزشی کاربردی، حمایت‌های شغلی و ارائه خدمات جامع، کیفیت خدمات آموزشی را بهبود بخشند.

کلیدواژه‌گان: کیفیت خدمات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، شاخص‌های ارزیابی، تحلیل محتوای کیفی، آموزش عالی.

نحوه استناددهی: فرهودی، سمیه، وحدت، رقیه، و سامری، مریم. (۱۴۰۳). شناسایی شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد. نشریه مدیریت، توسعه و آموزش در عصر دیجیتال، (۴)۱، ۷۸-



کیفیت خدمات آموزشی یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان، موفقیت تحصیلی و توسعه حرفه‌ای آنان محسوب می‌شود. نظام‌های آموزش عالی در سراسر جهان به دنبال طراحی و اجرای مدل‌هایی هستند که کیفیت خدمات آموزشی را ارتقا دهند و پاسخگوی نیازهای متنوع دانشجویان باشند. در این میان، دانشگاه‌های ایران نیز در مسیر بهبود کیفیت خدمات آموزشی با چالش‌های متعددی مواجه هستند. بر اساس پژوهش‌های پیشین، کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها تحت تأثیر عواملی چون منابع انسانی، زیرساخت‌ها، فناوری‌های آموزشی و روش‌های تدریس قرار دارد (Aalaa et al., 2021). در عین حال، انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی نیز به مرور زمان تغییر کرده و به سمت تقاضای بیشتر برای آموزش‌های کاربردی، حمایت‌شغلی و توسعه فردی سوق یافته است (Boroumand et al., 2022).

اهمیت کیفیت خدمات آموزشی در نظام‌های دانشگاهی، به‌ویژه در دانشگاه آزاد اسلامی، از آن جهت برجسته است که این دانشگاه با جمعیت دانشجویی گسترده و تنوع رشته‌های تحصیلی، نقش مهمی در تأمین نیروی انسانی متخصص ایفا می‌کند (Largani & Mojtazadeh, 2021). با این حال، پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که دانشگاه‌های ایران، از جمله دانشگاه آزاد اسلامی، در زمینه تأمین و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی با مشکلاتی مواجه‌اند که نیاز به بررسی و بازنگری دارند (Dehnavieh et al., 2020).

یکی از چالش‌های اساسی در زمینه کیفیت خدمات آموزشی، تطابق آموزش‌های دانشگاهی با نیازهای بازار کار است. بسیاری از دانشجویان و فارغ‌التحصیلان دانشگاهی بر این باورند که آموزش‌های ارائه‌شده در دانشگاه‌ها عمدتاً تئوریک بوده و توانایی‌های عملی و مهارت‌های شغلی لازم را به آنان نمی‌آموزد (Ezzati et al., 2023). این مسئله در دانشگاه آزاد اسلامی نیز مطرح است و ضرورت توجه به طراحی برنامه‌های آموزشی کاربردی و حمایت از دانشجویان در مسیر حرفه‌ای را دوچندان می‌کند (Farmad et al., 2022). همچنین، رضایت دانشجویان از تعامل با سیستم آموزشی و تجربه کلی آنان در دوران تحصیل، به عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی شناخته می‌شود (Hadian & Dalir-Naghadeh, 2025; Hadian et al., 2020; Shokrpour et al., 2024).

علاوه بر این، رعایت استانداردهای علمی و اخلاقی در فرآیندهای آموزشی، از دیگر مؤلفه‌های مهم کیفیت خدمات آموزشی به‌شمار می‌آید. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که دانشجویان انتظار دارند دانشگاه‌ها نه تنها به آموزش‌های علمی بپردازند، بلکه محیطی شفاف، عادلانه و اخلاق‌مدار فراهم کنند که در آن حقوق دانشجویان رعایت شود و عدالت آموزشی برقرار باشد (Aliakbari & Saeedi, 2022; Shokrpour et al., 2024). در دانشگاه آزاد اسلامی، با توجه به ساختار غیرانتفاعی و گستردگی واحدهای آموزشی، چالش‌هایی در زمینه حفظ استانداردهای علمی و اخلاقی وجود دارد که می‌تواند بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیرگذار باشد (Jafari, 2023).

مطالعات قبلی همچنین نشان داده‌اند که کیفیت خدمات آموزشی تنها به محتوای درسی محدود نمی‌شود و خدماتی مانند مشاوره تحصیلی، حمایت روانی، امکانات رفاهی و فرصت‌های شغلی نیز بخشی از این خدمات به‌شمار می‌آیند (Moshtari et al., 2023). در این میان، دانشگاه آزاد اسلامی به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین دانشگاه‌های غیردولتی ایران، نیازمند طراحی و اجرای راهبردهایی است که خدمات آموزشی جامع و متنوعی را به دانشجویان ارائه دهد و آنان را برای ورود به بازار کار و زندگی حرفه‌ای آماده سازد (Hadian & Dalir-Naghadeh, 2025).

از سوی دیگر، پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که تجربه دانشجویی و میزان رضایت آنان از خدمات آموزشی، تأثیر مستقیمی بر عملکرد تحصیلی و انگیزه آنان دارد (Gharibi & Tabrizi, 2018). دانشجویانی که احساس می‌کنند در محیطی حمایت‌گرانه تحصیل می‌کنند و نیازهای آنان توسط دانشگاه درک و پاسخ داده می‌شود، عملکرد بهتری دارند و بیشتر به موفقیت‌های تحصیلی و شغلی دست می‌یابند (Rajabi et al., 2022). در دانشگاه آزاد اسلامی، با توجه به گستردگی جغرافیایی واحدها و تنوع دانشجویان، ایجاد چنین محیطی نیازمند توجه به نیازهای فردی دانشجویان و ارائه خدمات آموزشی شخصی‌سازی‌شده است (Fathoni, 2022).

یکی دیگر از جنبه‌های مهم کیفیت خدمات آموزشی، فراهم‌سازی فرصت‌های رشد فردی و اجتماعی برای دانشجویان است. دانشگاه‌ها نه تنها وظیفه دارند دانش علمی و مهارت‌های حرفه‌ای را به دانشجویان آموزش دهند، بلکه باید زمینه‌های رشد شخصیت، تقویت مهارت‌های اجتماعی و توسعه انسانی را نیز فراهم کنند (Rayat et al., 2022).

دانشگاه آزاد اسلامی، با داشتن دانشجویان از اقشار مختلف جامعه، باید در برنامه‌های آموزشی خود به جنبه‌های انسانی و اجتماعی نیز توجه کند و دانشجویان را به‌عنوان افرادی توانمند، متفکر و مسئولیت‌پذیر تربیت کند (Teague, 2024).

در نهایت، پژوهش‌های پیشین بر اهمیت آموزش‌های کاربردی و مهارت‌محور در بهبود کیفیت خدمات آموزشی تأکید دارند (Hadian et al., 2020). آموزش‌هایی که به دانشجویان کمک کند تا آموخته‌های خود را در عمل به کار گیرند و برای ورود به بازار کار آماده باشند، از مهم‌ترین نیازهای آموزش عالی در دنیای امروز محسوب می‌شود (Arian & Vlosky, 2023). دانشگاه آزاد اسلامی نیز باید با طراحی دوره‌های آموزشی عملی و حمایت از دانشجویان در مسیر شغلی‌شان، نقش خود را در تأمین نیروی انسانی ماهر و توانمند ایفا کند (Heidari et al., 2019).

با توجه به اهمیت موضوع و چالش‌های موجود در دانشگاه آزاد اسلامی، پژوهش حاضر با هدف شناسایی شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه انجام شده است. این پژوهش از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با اعضای هیئت‌علمی که دارای تجربه مدیریتی یا پژوهشی در زمینه کیفیت خدمات آموزشی بودند، تلاش دارد تا مؤلفه‌های مهم کیفیت خدمات آموزشی را از دیدگاه خبرگان شناسایی کند و چارچوبی برای ارزیابی و بهبود این خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی ارائه دهد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با رویکرد کیفی و با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها انجام شد. جامعه آماری این بخش شامل اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی بود که دارای سابقه مدیریتی یا پژوهشی در زمینه کیفیت خدمات آموزشی بودند. این افراد به دلیل آگاهی و تجربیات تخصصی‌شان درباره شرایط خاص دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب شدند.

در این پژوهش، از روش نمونه‌گیری هدفمند برای انتخاب مشارکت‌کنندگان استفاده شد. معیارهای انتخاب شامل حداقل پنج سال تجربه مدیریتی در حوزه آموزش یا داشتن مقالات منتشرشده مرتبط با کیفیت خدمات آموزشی بود. فرآیند نمونه‌گیری تا زمان رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و در نهایت تعداد ۵ نفر در پژوهش مشارکت کردند.

جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انجام شد که به شرکت‌کنندگان امکان می‌داد تا تجربیات و دیدگاه‌های خود را درباره کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی بیان کنند. مصاحبه‌ها ضبط و پیاده‌سازی شدند و برای اطمینان از صحت داده‌ها، متن مصاحبه‌ها مجدداً با فایل‌های صوتی تطبیق داده شد.

برای تحلیل داده‌های کیفی، از نرم‌افزار NVivo و روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. این روش برای شناسایی الگوها و استخراج مضامین از داده‌های متنی به کار گرفته شد. تحلیل داده‌ها در چند مرحله انجام گرفت. در مرحله اول، پژوهشگر با مطالعه دقیق داده‌های مصاحبه‌ها، آشنایی اولیه با داده‌ها پیدا کرد. سپس کدگذاری اولیه با تقسیم داده‌ها به واحدهای معنایی و شناسایی کدهای اولیه انجام شد. در مرحله بعد، کدهای مشابه در دسته‌بندی‌های مفهومی گروه‌بندی شدند و مضامین اصلی استخراج گردید. در نهایت، چارچوب مفهومی اولیه با استخراج مضامین اصلی و فرعی تدوین شد.

به منظور افزایش پایایی تحلیل‌ها، از روش کدگذاری مضاعف استفاده شد. کدگذاری توسط پژوهشگر و یک تحلیل‌گر مستقل به‌صورت جداگانه انجام شد و میزان توافق میان کدهای دو تحلیل‌گر محاسبه گردید.

یافته‌ها

در مرحله اول، آشنایی با داده‌ها از طریق مطالعه دقیق و مکرر مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انجام شد. داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها شامل دیدگاه‌ها و تجربیات اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی درباره کیفیت خدمات آموزشی بود. مشارکت‌کنندگان بر اهمیت سنجش کیفیت خدمات آموزشی از طریق دستاوردهای دانشجویان، میزان اثرگذاری آنان در جامعه و حرفه، پایداری دانشگاه به استانداردهای علمی و اخلاقی، و فراهم‌سازی محیطی عادلانه و شفاف تأکید داشتند. همچنین، نقش دانشگاه در ایجاد تجربه مثبت دانشجویی، حمایت از مسیر شغلی دانشجویان و آماده‌سازی آنان برای زندگی عملی، از جمله موضوعات برجسته در داده‌های اولیه بود. بررسی داده‌ها نشان داد که شرکت‌کنندگان



به اهمیت خدمات آموزشی فراتر از محتوا و آزمون اشاره کرده و بر رشد فردی، انسانی و توانمندسازی دانشجویان تأکید داشتند. این مرحله به پژوهشگر کمک کرد تا با درک کلی از داده‌ها، فرآیند کدگذاری اولیه را آغاز کند.

جدول ۱. کدگذاری اولیه

واحد معنایی (پاسخ)	کد اولیه
"کیفیت خدمات آموزشی را باید از طریق دستاوردهای دانشجویان در بازه‌های زمانی مختلف سنجید".	سنجش کیفیت بر اساس دستاوردهای دانشجویان
"آیا دانشجو می‌تواند با دانش و مهارت‌هایش تغییر مثبتی در جامعه یا حرفه‌اش ایجاد کند؟"	اثرگذاری دانشجو در جامعه و حرفه
"کیفیت را می‌توان از میزان پایبندی دانشگاه به استانداردهای علمی و اخلاقی سنجید".	پایبندی به استانداردهای علمی و اخلاقی
"شفافیت در فرآیندهای آموزشی و تعهد به آموزش عادلانه".	شفافیت و عدالت در فرآیندهای آموزشی
"کیفیت در تجربه‌ای که دانشجو از تعامل با سیستم آموزشی دارد، نمایان می‌شود".	تجربه مثبت دانشجو در تعامل با سیستم آموزشی
"اگر دانشجو احساس کند که شنیده می‌شود و مشکلاتش جدی گرفته می‌شود".	اهمیت به نیازها و مشکلات دانشجو
"اگر دانشگاه محیطی فراهم کند که دانشجویان حس امنیت فکری داشته باشند".	ایجاد امنیت فکری برای دانشجویان
"دانشجو چقدر چیزی که یاد گرفته را می‌تواند در عمل به کار ببرد".	کاربرد بودن دانش و مهارت
"سیستم دانشگاهی کمک می‌کند دانشجو در طول تحصیلش مسیر شغلی‌اش را پیدا کند".	حمایت دانشگاه از مسیر شغلی دانشجو
"آیا دانشگاه به دانشجویان کمک می‌کند انسان‌های بهتری شوند؟"	رشد فردی و انسانی دانشجویان
"خدمات آموزشی دانشگاه فقط محدود به محتوا و آزمون نباشد".	فراتر از محتوا و آزمون
"دانشگاه باید بتواند به دانشجویان کمک کند که بعد از فارغ‌التحصیلی احساس کنند می‌توانند روی پای خودشان بایستند".	توانمندسازی دانشجویان پس از فارغ‌التحصیلی

در مرحله سوم، کدهای شناسایی شده در مرحله کدگذاری اولیه بررسی و در دسته‌بندی‌های مفهومی گروه‌بندی شدند تا مضامین فرعی و اصلی مشخص شوند. کدهای مربوط به ارزیابی دستاوردهای دانشجویان و اثرگذاری آنان در جامعه، به‌عنوان شاخص‌های خروجی محور شناسایی شدند که بر نتایج قابل اندازه‌گیری خدمات آموزشی تأکید داشتند. مضامینی مانند رعایت اصول و استانداردهای آموزشی و شفافیت در فرآیندهای آموزشی، به‌عنوان شاخص‌های فرآیند محور دسته‌بندی شدند. همچنین، رضایت دانشجو، پاسخ به نیازهای او و ایجاد محیطی امن از لحاظ فکری و بیان، به‌عنوان شاخص‌های تجربه دانشجویی شناخته شدند. کدهای مربوط به آموزش کاربرد و حمایت از مسیر شغلی دانشجویان، در گروه شاخص‌های مهارت محور قرار گرفتند و توسعه شخصیت و ارائه خدمات جامع‌تر آموزشی نیز به‌عنوان شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی تعیین شدند.

جدول ۲. شناسایی مضامین

کد اولیه	مضمون فرعی	مضمون اصلی
سنجش کیفیت بر اساس دستاوردهای دانشجویان	ارزیابی دستاوردهای دانشجویان	شاخص‌های خروجی محور
اثرگذاری دانشجو در جامعه و حرفه	تأثیر دانشجو در جامعه	شاخص‌های خروجی محور
پایبندی به استانداردهای علمی و اخلاقی	رعایت اصول و استانداردهای آموزشی	شاخص‌های فرآیند محور
شفافیت و عدالت در فرآیندهای آموزشی	شفافیت و انصاف در آموزش	شاخص‌های فرآیند محور
تجربه مثبت دانشجو در تعامل با سیستم آموزشی	رضایت دانشجو از تعاملات آموزشی	شاخص‌های تجربه دانشجویی
اهمیت به نیازها و مشکلات دانشجو	درک و پاسخ به نیازهای دانشجویان	شاخص‌های تجربه دانشجویی
ایجاد امنیت فکری برای دانشجویان	آزادی بیان و امنیت فکری	شاخص‌های تجربه دانشجویی
کاربرد بودن دانش و مهارت	آموزش مبتنی بر عمل	شاخص‌های مهارت محور
حمایت دانشگاه از مسیر شغلی دانشجو	کمک به تعیین مسیر حرفه‌ای دانشجویان	شاخص‌های مهارت محور
رشد فردی و انسانی دانشجویان	توسعه شخصیت و جنبه‌های انسانی	شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی
فراتر از محتوا و آزمون	ارائه خدمات آموزشی جامع‌تر	شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی
توانمندسازی دانشجویان پس از فارغ‌التحصیلی	آماده‌سازی دانشجویان برای زندگی عملی	شاخص‌های مهارت محور



در مرحله پایانی تحلیل داده‌ها، چارچوب مفهومی پژوهش بر اساس مضامین اصلی و فرعی تدوین شد. این چارچوب نشان داد که شاخص‌های خروجی محور بر نتایج قابل مشاهده و تأثیرات دانشجویان پس از فارغ‌التحصیلی تمرکز دارند. شاخص‌های فرآیند محور بر اهمیت رعایت استانداردها و شفافیت در فرآیندهای آموزشی تأکید می‌کنند. شاخص‌های تجربه دانشجویی به فراهم‌سازی محیطی حمایتگر و پاسخگو برای دانشجویان می‌پردازند. شاخص‌های مهارت محور، آموزش‌های کاربردی و حمایت از مسیر شغلی دانشجویان را مدنظر قرار می‌دهند و شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی بر توسعه جنبه‌های انسانی و ارائه خدمات جامع تمرکز دارند. این چارچوب مبنای طراحی و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی قرار گرفت.

جدول ۳. تدوین چارچوب مفهومی

مضمون اصلی	مضامین فرعی	شرح و اهداف
شاخص‌های محور	خروجی	تمرکز بر دستاوردهای قابل اندازه‌گیری دانشجویان در جامعه و حرفه پس از فارغ‌التحصیلی.
شاخص‌های فرآیند محور	رعایت اصول و استانداردهای آموزشی، شفافیت و انصاف در آموزش	ایجاد ساختارهای استاندارد و شفاف در فرآیندهای آموزشی.
شاخص‌های تجربه دانشجویی	رضایت دانشجو از تعاملات آموزشی، درک و پاسخ به نیازهای دانشجویان، آزادی بیان و امنیت فکری	فراهم‌سازی محیطی حمایتگرانه و پویا برای دانشجویان.
شاخص‌های مهارت محور	آموزش مبتنی بر عمل، کمک به تعیین مسیر حرفه‌ای دانشجویان، آماده‌سازی دانشجویان برای زندگی عملی	آموزش کاربردی و عملی برای ورود به بازار کار و زندگی حرفه‌ای.
شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی	توسعه شخصیت و جنبه‌های انسانی، ارائه خدمات آموزشی جامع‌تر	تمرکز بر جنبه‌های انسانی و اخلاقی خدمات آموزشی برای رشد فردی و اجتماعی دانشجویان.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی شامل پنج بعد اصلی است: شاخص‌های خروجی محور، شاخص‌های فرآیند محور، شاخص‌های تجربه دانشجویی، شاخص‌های مهارت محور و شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی. شاخص‌های خروجی محور شامل ارزیابی دستاوردهای دانشجویان و تأثیر آنان در جامعه و حرفه پس از فارغ‌التحصیلی بود. شاخص‌های فرآیند محور بر رعایت استانداردهای علمی و اخلاقی و شفافیت در فرآیندهای آموزشی تأکید داشتند. شاخص‌های تجربه دانشجویی شامل رضایت دانشجویان از تعاملات آموزشی، درک و پاسخ به نیازهای آنان و ایجاد امنیت فکری بود. شاخص‌های مهارت محور به آموزش‌های کاربردی و حمایت از مسیر شغلی دانشجویان اختصاص داشت و شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی بر توسعه شخصیت و ارائه خدمات جامع آموزشی متمرکز بود.

یافته‌های این پژوهش با مطالعات پیشین همسو است که تأکید می‌کنند ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی باید بر اساس دستاوردهای دانشجویان و تأثیر آنان در جامعه صورت گیرد. به‌عنوان مثال، پژوهش Aalaa et al (۲۰۲۱) نیز نشان داد که برنامه‌های آموزشی موفق آن‌هایی هستند که دانشجویان را قادر می‌سازند تا تغییرات مثبتی در جامعه ایجاد کنند و مهارت‌های خود را در محیط‌های واقعی به کار گیرند (Aalaa et al., 2021). در دانشگاه آزاد اسلامی، این شاخص از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا انتظار می‌رود فارغ‌التحصیلان این دانشگاه بتوانند در بخش‌های مختلف جامعه تأثیرگذار باشند و نیازهای بازار کار را برآورده کنند (Largani & Mojt bazadeh, 2021).

شاخص‌های فرآیند محور شناسایی شده در این پژوهش، شامل رعایت اصول و استانداردهای علمی و اخلاقی و شفافیت در فرآیندهای آموزشی بود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش Dehnavieh et al (۲۰۲۰) همخوانی دارد که بر ضرورت ایجاد ساختارهای آموزشی استاندارد و شفاف در دانشگاه‌های ایران تأکید کرده است (Dehnavieh et al., 2020). رعایت استانداردهای علمی و اخلاقی، نه تنها اعتماد دانشجویان به سیستم آموزشی را افزایش می‌دهد، بلکه زمینه‌ساز بهبود کیفیت خدمات آموزشی نیز می‌شود (Heidari et al., 2019). در دانشگاه آزاد اسلامی، که با چالش‌هایی در زمینه مدیریت و منابع انسانی مواجه است، تأکید بر این شاخص می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات آموزشی کمک کند.



تجربه دانشجویی و رضایت دانشجویان از تعامل با سیستم آموزشی، به‌عنوان یکی دیگر از شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات آموزشی در این پژوهش شناسایی شد. این نتیجه با یافته‌های Shokrpour et al. (۲۰۲۴) مطابقت دارد که نشان داد رضایت دانشجویان از تجربه آموزشی، تأثیر مستقیمی بر عملکرد تحصیلی و انگیزه آنان دارد (Shokrpour et al., 2024). در دانشگاه آزاد اسلامی، دانشجویان انتظار دارند که نیازهای آنان درک شود و به مشکلاتشان پاسخ داده شود. پژوهش Boroumand et al. (۲۰۲۲) نیز بر اهمیت ارائه خدمات مشاوره‌ای و حمایت روانی به دانشجویان تأکید کرده است که می‌تواند تجربه کلی آنان از خدمات آموزشی را بهبود بخشد (Boroumand et al., 2022). یکی از مهم‌ترین شاخص‌های شناسایی‌شده در این پژوهش، شاخص‌های مهارت محور بود که شامل آموزش‌های کاربردی، حمایت از مسیر شغلی دانشجویان و آماده‌سازی آنان برای زندگی عملی می‌شد. این یافته با نتایج پژوهش Hadian & Dalir-Naghadeh (۲۰۲۵) همسو است که بر ضرورت آموزش‌های عملی و مهارت‌محور در دانشگاه‌های ایران تأکید دارد (Hadian & Dalir-Naghadeh, 2025). بسیاری از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی نیز بر این باورند که آموزش‌های دانشگاهی باید آنان را برای ورود به بازار کار آماده کند و مهارت‌های لازم را به آنان بیاموزد (Moshtari et al., 2023).

شاخص‌های رشد فردی و اجتماعی شناسایی‌شده در این پژوهش، شامل توسعه شخصیت، تقویت مهارت‌های اجتماعی و ارائه خدمات آموزشی جامع بود. این نتیجه با یافته‌های Fathoni (۲۰۲۲) مطابقت دارد که نشان داد دانشگاه‌ها باید به جنبه‌های انسانی و اجتماعی دانشجویان نیز توجه کنند و آنان را به‌عنوان افرادی توانمند و مسئولیت‌پذیر تربیت نمایند (Fathoni, 2022). در دانشگاه آزاد اسلامی، با توجه به تنوع دانشجویان و گستردگی واحدها، این شاخص می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات آموزشی و توسعه پایدار دانشگاه کمک کند (Teague, 2024).

مطالعات پیشین نیز بر اهمیت شاخص‌های شناسایی‌شده در این پژوهش تأکید کرده‌اند. به‌عنوان مثال، پژوهش Ezzati et al. (۲۰۲۳) نشان داد که کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها باید فراتر از محتوای درسی باشد و خدماتی مانند مشاوره تحصیلی، حمایت شغلی و فرصت‌های رشد فردی را نیز شامل شود (Ezzati et al., 2023). همچنین، پژوهش Gharibi & Tabrizi (۲۰۱۸) بر اهمیت تدوین مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تأکید کرده است که بتواند نیازهای دانشجویان و بازار کار را در نظر بگیرد (Gharibi & Tabrizi, 2018).

این پژوهش همچنین نشان داد که دانشگاه آزاد اسلامی برای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، نیازمند بهبود ساختارهای مدیریتی، تقویت منابع انسانی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین آموزشی است. این نتایج با یافته‌های Jafari (۲۰۲۳) همخوانی دارد که چالش‌های آموزش عالی در ایران را ناشی از ضعف مدیریت، کمبود منابع و عدم استفاده از فناوری‌های آموزشی می‌داند (Jafari, 2023). در عین حال، پژوهش Farmad et al. (۲۰۲۲) نیز نشان داد که دانشجویان انتظار دارند دانشگاه‌ها با به‌کارگیری فناوری‌های نوین و ارائه خدمات آموزشی به‌روز، کیفیت خدمات آموزشی را بهبود بخشند (Farmad et al., 2022).

در مجموع، یافته‌های این پژوهش نشان داد که ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی مستلزم توجه به شاخص‌های متعددی است که هر یک نقش مهمی در تجربه دانشجویان، موفقیت تحصیلی و توسعه حرفه‌ای آنان دارد. این یافته‌ها با مطالعات پیشین همسو بوده و بر ضرورت تدوین و اجرای مدل‌های جامع ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تأکید دارد.

این پژوهش با وجود تلاش‌های فراوان، با محدودیت‌هایی مواجه بود. اولاً، تعداد محدود مشارکت‌کنندگان به دلیل استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و دستیابی به اشباع نظری، ممکن است تعمیم‌پذیری نتایج را محدود کند. ثانیاً، تمرکز پژوهش بر دانشگاه آزاد اسلامی ممکن است یافته‌ها را برای سایر دانشگاه‌های ایران قابل تعمیم نسازد. همچنین، استفاده از روش مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته ممکن است تحت تأثیر برداشت‌ها و سوگیری‌های پژوهشگر و شرکت‌کنندگان قرار گیرد.

برای پژوهش‌های آتی، پیشنهاد می‌شود که تحقیقات مشابهی در سایر دانشگاه‌های ایران و در مقاطع و رشته‌های تحصیلی مختلف انجام شود تا نتایج جامع‌تری به دست آید. همچنین، استفاده از روش‌های ترکیبی که شامل داده‌های کمی نیز باشد، می‌تواند به درک عمیق‌تری از شاخص‌های کیفیت خدمات آموزشی کمک کند. بررسی تأثیر فناوری‌های نوین آموزشی و نقش سیاست‌های کلان آموزشی در کیفیت خدمات آموزشی نیز از دیگر موضوعات پیشنهادی برای پژوهش‌های آتی است.



نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران دانشگاه آزاد اسلامی در طراحی و اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات آموزشی کمک کند. تدوین برنامه‌های آموزشی کاربردی، تقویت حمایت‌های شغلی و ارائه خدمات جامع آموزشی از جمله اقدامات مهمی است که می‌تواند کیفیت خدمات آموزشی را ارتقا دهد. همچنین، ایجاد ساختارهای مدیریتی شفاف و استاندارد، استفاده از فناوری‌های آموزشی نوین و توجه به نیازهای فردی دانشجویان می‌تواند به بهبود تجربه دانشجویی و موفقیت تحصیلی آنان کمک کند.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در طی مراحل این پژوهش به ما یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

حمایت مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

موازین اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازین و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

Extended Summary

Introduction

The quality of educational services is a critical aspect of higher education institutions, influencing both academic outcomes and the broader societal impact of graduates. With the rapid expansion of higher education globally, the need for a comprehensive evaluation of service quality has become more pronounced. Islamic Azad University (IAU), one of Iran's largest private universities, offers a vast array of educational programs and serves a large and diverse student body. Evaluating the quality of educational services at IAU is crucial for enhancing its reputation and ensuring that it meets the educational needs of its students, preparing them for professional success and social engagement. Previous studies have emphasized the importance of understanding various dimensions of educational quality, including teaching effectiveness, learning outcomes, and student satisfaction (Aalaa et al., 2021). The concept of educational service quality has been widely discussed in both global and Iranian contexts, with several studies focusing on the factors that influence student satisfaction and learning outcomes (Ezzati et al., 2023; Fathoni, 2022). However, specific studies on the quality of educational services at Islamic Azad University are limited. This research fills this gap by exploring the key indicators of service quality through a qualitative approach, allowing for an in-depth understanding of the various factors that contribute to or hinder the quality of education at IAU. This



research aims to identify the key indicators of educational service quality at IAU, contributing to the growing body of literature on educational quality in higher education institutions.

Methods and Materials

This study followed a qualitative research design using semi-structured interviews to gather rich, detailed data from participants. The research was conducted with faculty members of Islamic Azad University who have managerial or research experience in the field of educational quality. The selection of participants was carried out through purposive sampling, focusing on individuals who could provide valuable insights into the challenges and opportunities related to educational service quality at IAU. Data collection was conducted through a series of semi-structured interviews, which allowed for flexibility in exploring the perspectives of participants while maintaining consistency across interviews.

The data analysis process involved thematic analysis, where responses were coded and categorized into themes that represent the key aspects of educational service quality. The analysis was performed using NVivo software, which facilitated the organization and interpretation of the data. Theoretical saturation was reached with five participants, indicating that no new significant insights were emerging from the data. This suggests that the sample size was sufficient to provide a comprehensive understanding of the research topic.

Findings

The data analysis revealed five key dimensions of educational service quality at Islamic Azad University: **outcome-based indicators**, **process-based indicators**, **student experience indicators**, **skill-based indicators**, and **personal and social growth indicators**.

1. **Outcome-based Indicators:** This dimension focuses on the tangible outcomes of education, such as the academic achievements of students and their subsequent success in the professional world. Participants emphasized the importance of student performance in final assessments, graduation rates, and the alignment of academic programs with the needs of the labor market. The ability of students to secure employment and their impact on society were also seen as indicators of the quality of education provided.
2. **Process-based Indicators:** The quality of the processes involved in education was highlighted as a crucial factor in determining service quality. This includes adherence to academic standards, transparency in the evaluation of students, and the implementation of ethical practices in teaching. Faculty members stressed the importance of having clear guidelines for teaching and assessment, as well as ensuring that students have access to up-to-date learning materials and resources.
3. **Student Experience Indicators:** The participants noted that student satisfaction and their overall experience within the university are critical to assessing service quality. This dimension includes factors such as student engagement, the responsiveness of faculty and administrative staff to student needs, and the availability of support services. Creating an intellectually stimulating environment and providing avenues for student participation in extracurricular activities were seen as essential to fostering a positive educational experience.
4. **Skill-based Indicators:** The emphasis on practical skills and career readiness emerged as another key indicator of educational quality. Participants discussed the importance of integrating real-world applications into the curriculum, providing hands-on learning opportunities, and supporting students in their career development. Internship programs, career counseling, and opportunities for students to engage with professionals in their field were highlighted as important aspects of skill development.



5. **Personal and Social Growth Indicators:** Lastly, the development of students' personal and social skills was recognized as an important aspect of educational service quality. This dimension includes the fostering of critical thinking, ethical decision-making, and social responsibility. Faculty members emphasized the need for universities to cultivate well-rounded individuals who are not only academically competent but also socially responsible and capable of contributing positively to their communities.

Discussion and Conclusion

The findings of this study highlight the multifaceted nature of educational service quality, emphasizing that it goes beyond academic outcomes to include a broad range of factors related to student experience, skill development, and personal growth. By identifying these five key dimensions, this research provides a comprehensive framework for evaluating the quality of education at Islamic Azad University. The study suggests that a holistic approach to improving educational services, one that encompasses both academic and non-academic aspects, is essential for enhancing the overall quality of education provided to students.

The emphasis on outcome-based indicators reflects the importance of aligning academic programs with the needs of the labor market and ensuring that students are equipped with the knowledge and skills necessary for success after graduation. The process-based indicators highlight the role of clear and transparent processes in maintaining high educational standards and promoting fairness in the evaluation of students. Additionally, the student experience indicators suggest that universities must focus on providing an engaging and supportive environment that fosters student satisfaction and academic success.

The skill-based indicators emphasize the need for practical training and career support, which are crucial for preparing students for the workforce. Finally, the personal and social growth indicators underscore the role of higher education in shaping individuals who are not only knowledgeable but also ethical and socially responsible. These findings are consistent with previous studies that have highlighted the importance of integrating academic and non-academic dimensions into the evaluation of educational quality.

In conclusion, the study reveals that improving the quality of educational services at Islamic Azad University requires a comprehensive approach that takes into account various factors influencing student success. By focusing on the key indicators identified in this study, university administrators can develop targeted strategies to enhance the quality of education and better meet the needs of students and society. This research contributes to the ongoing discussion of educational service quality in higher education and provides valuable insights for policy makers, educators, and administrators.

References

- Aalaa, M., Esmaeili, S., Yarmohammadi, H., Sanjari, M., Adibi, H., & Nasli-Esfahani, E. (2021). Empowering Health Care Providers and Self-Management Education in Diabetes? A Scoping Review. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 19(3). <https://doi.org/10.5812/ijem.111765>
- Aliakbari, M., & Saeedi, M. (2022). Voicing the Current Challenges Faced by EFL Teachers: The Case of Iranian Junior and High School. *Mj*, 46(2), 1-12. <https://doi.org/10.61871/mj.v46n2-9>
- Arian, A., & Vlosky, R. P. (2023). An Overview of the Wood Products Sector in Iran: 2007-2022. *J.For.Bus.Res.*, 2(2), 146-169. <https://doi.org/10.62320/jfbr.v2i2.40>
- Boroumand, M. A., Sedghi, S., Adibi, P., Panahi, S., & Rahimi, A. (2022). Patients' Perspectives on the Quality of Online Patient Education Materials. *Journal of education and health promotion*, 11(1), 402. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1127_21
- Dehnavieh, R., Hosseini, S., Hekmat, S. N., Mehrolihasani, M. H., Pourdanghan, N., Haghdoost, A. A., & Kalantari, A. R. (2020). Challenges of Medical Education Development Centers: A Content Analysis of Authorities' Views. *Strides in Development of Medical Education*, 16(1). <https://doi.org/10.5812/sdme.85677>



- Ezzati, E., Molavynejad, S., Jalali, A., Cheraghi, M. A., Jahani, S., & Rokhafroz, D. (2023). Exploring the Social Accountability Challenges of Nursing Education System in Iran. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01157-w>
- Farmad, S. A., Hashemi, M., & Sohrabi, S. (2022). Explanation of Non-Iranian Students' Views on the Quality of Learning Experiences. *Journal of Medical Education*, 21(1). <https://doi.org/10.5812/jme-119704>
- Fathoni, S. (2022). Reforming Islamic Education in Iran: Creating an Emancipated and Creative Generation. *Syamil Jurnal Pendidikan Agama Islam (Journal of Islamic Education)*, 10(2), 79-92. <https://doi.org/10.21093/sy.v10i2.4750>
- Gharibi, F., & Tabrizi, J. S. (2018). Development of an Accreditation Model for Health Education and Promotion Programs in the Iranian Primary Healthcare System: A Delphi Study. *Health Promotion Perspectives*, 8(2), 155-162. <https://doi.org/10.15171/hpp.2018.20>
- Hadian, M., & Dalir-Naghadeh, B. (2025). Challenges and Outlook of Veterinary Education in Iran: A Survey of Veterinary Students at Urmia University During the COVID-19 Pandemic. *Veterinary medicine and science*, 11(1). <https://doi.org/10.1002/vms3.70081>
- Hadian, M., Jabbari, A., & Sheikhbarsiri, H. (2020). Exploring Challenges of Health System in Iranian Traditional Medicine: A Qualitative Study. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6). <https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.22>
- Heidari, M., Abbaspour, A., Rahimian, H., & Heidari, A. (2019). Challenges of Developing Religious Competencies in Medical Education in Iran: A Qualitative Study. *Health Spirituality and Medical Ethics*, 6(3), 44-52. <https://doi.org/10.29252/jhsme.6.3.44>
- Jafari, E. (2023). The Challenges of Post-Covid Age in Iranian Higher Education. *Perspectives Policy and Practice in Higher Education*, 28(2), 76-87. <https://doi.org/10.1080/13603108.2023.2222708>
- Largani, S. M. H., & Mojtazadeh, M. (2021). Designing and Validation of Instructional Quality Model for Universities in Iran. *Journal of Management and Planning in Educational Systems*, 14(2), 221-258. <https://doi.org/10.52547/mpes.14.2.221>
- Moshtari, M., Delbakhsh, S., & Ghorbani, M. (2023). Challenges and Policies for Promoting Internationalization—The Case of Iranian Public Universities. *Higher Education Quarterly*, 77(4), 585-601. <https://doi.org/10.1111/hequ.12422>
- Rajabi, Y., Farahian, M., & Gholami, H. (2022). Exploring the Cognitions of Iranian University TEFL Teachers and Students of the Efficacy of Online Assessment Practices in the Wake of Covid 19. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1523197/v1>
- Rayat, S. G., Nasser, N., Fariborzi, E., & Saffariantoosi, M. (2022). Effectiveness of Psycho-Religious Sexuality Education Upon Anger and Depression of Iranian Female Adolescents: The Relationship of Quality Family Relationships and Birth Order. *Journal of religion and health*, 62(2), 1070-1089. <https://doi.org/10.1007/s10943-022-01716-0>
- Shokrpour, N., Bijani, M., Bazrafcan, L., & Dadyar, Z. (2024). Relationship Between Information Literacy and Satisfaction With Quality of Virtual Education in Iranian Nursing Students During the COVID-19. *BMC research notes*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s13104-024-07000-6>
- Teague, W. (2024). Resistance/Rise: Iranian Student Activism in the Late 1970s US. *History of Education Quarterly*, 64(4), 510-537. <https://doi.org/10.1017/heq.2024.43>

