

The Quality of Cultural and Social Services at Farhangian University from the Perspective of Student Teachers: A Study of Perceptions and Expectations

Khosrow Nazari^{*1} , Ayoob Ebrahimi² , and Gholamreza Akbarnejad³ 

1. **Corresponding author**, Department of Educational Administration, Farhangian University, Tehran, Iran. E-mail: kh.nazari@cfu.ac.ir
2. Department of Educational Administration, Farhangian University, Tehran, Iran, E-mail: ebrahimi@cfu.ac.ir
3. Department of Educational Administration, Farhangian University, Tehran, Iran. Email: gh.akbarnejad@chmail.ir

ABSTRACT

Article type:
Research Article

Keywords:
Cultural and Social
Services Quality;
Expectation; Farhangian
University; Perception;
Student Teacher.

Background and Objectives: This study aimed to investigate student teachers' perceptions and expectations regarding the quality of cultural and social services at Farhangian University. **Methods:** This applied study employed a descriptive-survey design. The statistical population comprised all 94,594 enrolled student teachers. Using multistage random cluster sampling, 956 students were selected. Data were collected using a researcher-made 16-item questionnaire assessing the quality of cultural and social services. The questionnaire's face and content validity were confirmed by experts, and its reliability was established using Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed using descriptive statistics and a paired-samples *t*-test in SPSS version 26. **Findings:** The results revealed a significant negative gap between student teachers' perceptions and expectations across all dimensions of cultural and social service quality ($p < 0.001$), indicating that the services provided fell below their expectations. The largest gap was related to the

appropriateness of administrators' and staff members' attire with the dignity and professional status of the teaching profession. Substantial gaps were also observed in holding open-discussion forums and student meetings and in organizing cultural-educational camps. The smallest gap concerned extracurricular activities aimed at strengthening and developing the teaching profession. **Conclusion:** The findings indicate a need for systematic evaluation and targeted planning to improve the quality of cultural and social services at Farhangian University and better align the services provided with student teachers' expectations.

Cite this Article: Nazari, K., Ebrahimi, A., & Akbarnejad, G., (2026). The Quality of Cultural and Social Services at Farhangian University from the Perspective of Student Teachers: A Study of Perceptions and Expectations. *The Journal of Theory and Practice in Teachers Education*, x(x), -. <https://doi.org/10>

Introduction

Service quality in higher education is an important criterion for evaluating university performance and students' academic experiences. Universities are responsible not only for providing educational services but also for creating an environment conducive to students' cultural and social development. Service quality can be assessed by comparing students' expectations with their perceptions of the services provided; a negative gap indicates that actual service falls below expectations (Elami et al., 2019; Yidana et al., 2023). Cultural and social services are particularly important at Farhangian University because its mission is to prepare future teachers who need academic as well as cultural, social, and professional competencies. Programs such as free-thinking forums, student meetings, cultural-educational camps, and extracurricular activities can contribute to students' university experiences and professional development. Previous studies have reported gaps between students' expectations and perceptions of university services (Abili & Keykha, 2020; Chui & Ahmad, 2016; Teeroovengadum et al., 2016). However, limited research has focused specifically on cultural and social services at Farhangian University. Therefore, this study aimed to examine student teachers' perceptions and expectations regarding the quality of cultural and social services and identify the gaps between them.

Research Question(s)

1. Is there a significant difference between student teachers' perceptions and expectations regarding the quality of cultural and social services at Farhangian University?
2. Which services have the largest and smallest perception-expectation gaps?

Literature Review

Service quality in higher education is a multidimensional construct concerning students' evaluations of services in relation to their expectations. Comparing perceptions and expectations helps identify weaknesses and priorities for improvement. Previous studies have demonstrated discrepancies between students expected and perceived service quality in higher education (Abili & Keykha, 2020; Chui & Ahmad, 2016; Teeroovengadum et al., 2016). Elami et al. (2019) and Yidana et al. (2023) emphasized the value of examining both expectations and perceptions to identify specific areas requiring improvement. Cultural and social services can promote participation, communication, social responsibility, identity development, and professional growth. These functions are especially important in teacher education, where students are preparing for a profession requiring social, cultural, ethical, and professional competencies. The limited evidence concerning the perception-expectation gap among student teachers at Farhangian University provided the rationale for the present study.

Methodology

The study was applied in purpose and descriptive-survey in design. The statistical population comprised 94,594 enrolled student teachers. Using multistage random cluster sampling, 956 students were initially selected; after excluding incomplete and invalid questionnaires, 927 were included in the final analysis. Data were collected using a researcher-made 16-item questionnaire assessing the quality of cultural and social services. Face and content validity were confirmed by experts, and reliability was established using Cronbach's alpha. Data were analyzed using descriptive statistics and a paired-samples *t*-test in SPSS version 26. The perception-expectation gap was determined by comparing the corresponding mean scores.

Results

The findings showed that student teachers' perceptions of cultural and social service quality were significantly lower than their expectations across all examined items ($p < 0.001$). The largest gap concerned the appropriateness of administrators' and staff members' dress and appearance to the dignity and professional status of teachers. Considerable gaps were also found in the appropriateness of faculty members' appearance to the dignity of the university and teaching profession, holding free-thinking forums and student meetings, and organizing cultural and educational camps. The smallest gap was related to extracurricular activities aimed at strengthening and developing the teaching profession. Overall, the negative and statistically significant gaps indicated that the services provided did not fully meet student teachers' expectations.

Discussion

The findings are consistent with previous research showing gaps between perceived service quality and students' expectations (Abili & Keykha, 2020; Chui & Ahmad, 2016; Teeroovengadum et al., 2016). The largest gap concerning the appearance of administrators and staff may reflect the importance of professional role modeling in teacher education. Faculty members and staff can influence student teachers' perceptions of professional identity and institutional standards. The gaps related to free-thinking forums, student meetings, and cultural-educational camps suggest a need for greater opportunities for participation, dialogue, social interaction, and cultural experiences. Thus, service quality should be evaluated not only by the number of programs offered but also by their relevance to students' needs, quality of implementation, and opportunities for meaningful participation. The relatively smaller gap in profession-oriented extracurricular activities may indicate a more favorable evaluation of services directly related to students' future careers, although these activities also require improvement.

Conclusion

The study demonstrated a significant negative gap between student teachers' perceptions and expectations regarding cultural and social service quality at Farhangian University. Systematic evaluation and targeted planning are therefore needed to improve these services. The university should strengthen participatory free-thinking forums and student meetings, redesign cultural and educational camps to provide more interactive and meaningful experiences, and pay greater attention to the professional appearance and conduct of faculty members and staff. Involving student teachers in the design and evaluation of cultural and social programs may further improve their effectiveness. Future research may use qualitative or mixed-method approaches and compare Farhangian University with other higher education institutions. The cross-sectional design and use of self-report questionnaires should be considered when generalizing the findings.

Ethical Considerations

The authors have avoided data fabrication, falsification or manipulation of data, plagiarism, and any other form of research misconduct.

Authors' Contributions

First and Corresponding Author: Conceptualization, research design and supervision, oversight of the study implementation, analysis and interpretation of findings, scholarly revision of the manuscript, responding to reviewers, and approval of the final version of the manuscript.

Second Author: Contribution to the research design, scholarly consultation, analysis of results, and scholarly revision and editing of the manuscript.

Third Author: Data collection, implementation of the study, data preparation, and contribution to the initial drafting of the manuscript.

Data Availability Statement

The data generated from this study are available from the corresponding author upon reasonable request. Due to ethical considerations and the need to protect the confidentiality and privacy of participants, the raw data from this study have not been made publicly available.

Declaration of the Use of Generative Artificial Intelligence in the Writing Process

During the preparation of this manuscript, the authors used ChatGPT solely for language editing, translation, and improving the clarity and readability of the text. All content was independently reviewed and verified by the authors. The authors take full responsibility for the accuracy of the content, academic integrity, and final version of the manuscript.

Conflict of Interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

Funding

This research received no specific grant from any governmental, commercial, or non-profit funding agency.

Acknowledgments

The authors sincerely thank all student teachers of Farhangian University across the country who contributed to this study by generously devoting their time and cooperating in completing the questionnaires. The authors also express their gratitude to the officials and staff of Farhangian University at the central organization and provincial units whose valuable cooperation and assistance facilitated the data collection process and implementation of this research.

کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی دانشگاه فرهنگیان از دیدگاه دانشجو معلمان: مطالعه ادراک و انتظار

خسرو نظری^{۱*}، ایوب ابراهیمی، غلامرضا اکبرنژاد

۱. نویسنده مسئول، گروه مدیریت آموزشی، پردیس شهید چمران، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. رایانامه:

kh.nazari@cfu.ac.ir,

۲. گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. رایانامه:

ebrahimi@cfu.ac.ir

۳. گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. رایانامه:

gh.akbarnejad@chmail.ir

چکیده

پیشینه و اهداف: این پژوهش با هدف بررسی ادراکات و انتظارات دانشجومعلمان در خصوص کیفیت خدمات فرهنگی و اجتماعی در دانشگاه فرهنگیان انجام شد. **روش‌ها:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی ۹۴۵۹۴ دانشجومعلم در حال تحصیل بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای، تعداد ۹۵۶ دانشجومعلم به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از یک پرسشنامه محقق‌ساخته ۱۶ گویه‌ای در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات فرهنگی و اجتماعی گردآوری شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط متخصصان تأیید و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تعیین شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تی زوجی (وابسته) در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ تحلیل شدند. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بین ادراکات و انتظارات دانشجومعلمان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات فرهنگی و اجتماعی، شکاف منفی و معناداری وجود دارد ($p < 0.001$)؛ به این معنا که خدمات ارائه‌شده پایین‌تر از سطح انتظارات دانشجومعلمان بوده است. بیشترین شکاف مربوط به میزان تناسب پوشش مدیران و کارکنان با شأن و جایگاه حرفه‌ای شغل معلمی بود. همچنین، شکاف‌های قابل‌توجهی در برگزاری نشست‌های آزاد و جلسات دانشجویی و برگزاری اردوهای فرهنگی - آموزشی مشاهده شد. کمترین شکاف نیز مربوط به فعالیت‌های فوق‌برنامه با هدف تقویت و توسعه حرفه معلمی بود. **نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که برای ارتقای کیفیت

نوع مقاله: پژوهشی

واژه‌های کلیدی:

ادراک، انتظار، دانشجومعلم، دانشگاه فرهنگیان، کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی.

خدمات فرهنگی و اجتماعی در دانشگاه فرهنگیان و همسوسازی هرچه بیشتر خدمات ارائه شده با انتظارات دانشجومعلمان، انجام ارزیابی نظام‌مند و برنامه‌ریزی هدفمند ضروری است.

استناد به این مقاله: نظری، خسرو، ابراهیمی، ایوب، اکبرنژاد، غلامرضا. (۱۴۰۵). کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی دانشگاه فرهنگیان از دیدگاه دانشجو معلمان: مطالعه ادراک و انتظار. *نظریه و عمل در تربیت معلمان*، X(X)، -.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، نظام آموزش عالی در سطح جهانی و ملی تحت تأثیر تحولات گسترده اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و فناورانه با تغییرات بنیادینی در مأموریت‌ها، ساختارها و شیوه‌های ارائه خدمات مواجه شده است. گسترش کمی مؤسسات آموزش عالی، افزایش رقابت میان دانشگاه‌ها، کاهش حمایت‌های مالی دولت‌ها، بین‌المللی‌شدن آموزش عالی و تأکید روزافزون بر پاسخ‌گویی، کارآمدی و کیفیت، سبب شده است که کیفیت خدمات به یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های سیاست‌گذاران و مدیران آموزش عالی تبدیل شود (شیرزاد و همکاران، ۱۳۹۳؛ دارابی و همکاران، ۱۳۹۸). در این چارچوب، دانشگاه‌ها دیگر صرفاً نهادهای انتقال دانش تلقی نمی‌شوند، بلکه سازمان‌هایی خدمات‌محور هستند که بقا، اعتبار و موفقیت آن‌ها به میزان رضایت ذی‌نفعان، به‌ویژه دانشجویان، از کیفیت خدمات ارائه شده وابسته است. موضوعی که در آموزش عالی مفهومی پیچیده، چندبعدی و وابسته به بافت فرهنگی و سازمانی است و از منظرهای گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است (پورکریمی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Ramuš & Milfelner, 2023).

در ادبیات پژوهشی، کیفیت خدمات غالباً به‌عنوان شکاف میان انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت و ادراک آنان از عملکرد واقعی سازمان تعریف می‌شود؛ به‌گونه‌ای که هرچه فاصله میان «آنچه باید باشد» و «آنچه هست» کمتر باشد، کیفیت خدمات مطلوب‌تر ارزیابی می‌شود (Yidana et al, 2023؛ Pataraia et al, 2024؛ اعلامی و همکاران، ۱۳۹۸). با این حال، نبود اجماع نظری درباره ابعاد و شاخص‌های سنجش کیفیت خدمات در آموزش عالی، نشان‌دهنده ماهیت پویا، نسبی و زمینه‌مند این مفهوم است (محمودی، ۱۴۰۱). در این میان، کیفیت خدمات دانشگاهی تنها به آموزش و تدریس محدود نمی‌شود، بلکه طیفی از خدمات آموزشی، اداری، مدیریتی، پژوهشی، رفاهی، فرهنگی و اجتماعی را دربر می‌گیرد که در مجموع تجربه زیسته دانشجو در دانشگاه را شکل می‌دهد. از آنجا که دانشجویان اصلی‌ترین ذی‌نفعان آموزش عالی هستند، ادراک و انتظارات آنان یکی از معتبرترین شاخص‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی محسوب می‌شود (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۲). در سال‌های اخیر، افزایش سطح آگاهی، گسترش دسترسی به اطلاعات و توسعه فناوری‌های نوین موجب شده است دانشجویان امروزی آگاه‌تر، مطالبه‌گرتر و حساس‌تر نسبت به کیفیت خدمات دانشگاهی باشند و انتظارات دقیق‌تر و پیچیده‌تری از دانشگاه‌ها داشته باشند. رضایت یا نارضایتی دانشجویان نه‌تنها بر انگیزش، عملکرد تحصیلی و وفاداری سازمانی آنان اثرگذار است، بلکه از طریق بازخوردهای رسمی و غیررسمی، بر اعتبار اجتماعی

و جایگاه رقابتی دانشگاه‌ها نیز تأثیر می‌گذارد. سلیمی و عبدی (۱۳۹۶) و مهدی (۱۴۰۳) در این میان، یکی از ابعاد مهم و نسبتاً مغفول‌مانده کیفیت خدمات دانشگاهی، کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی است. از منظر سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، برنامه‌های فرهنگی-اجتماعی در دانشگاه، مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، سیاست‌ها و راهبردها است که با هدف رشد همه‌جانبه شخصیت دانشجو در ساحت‌های گوناگون (به ویژه ساحت‌های اجتماعی-فرهنگی، عبادی-اخلاقی، سیاسی-اجتماعی و علمی-فناورانه) و ارتقای سرمایه اجتماعی و فرهنگی دانشگاه، در چارچوب تربیت انسان مؤمن، انقلابی، عالم، عادل، مسئولیت‌پذیر و دارای هویت اسلامی-ایرانی، طراحی و اجرا می‌شوند. این برنامه‌ها به دنبال ایجاد محیطی پویا، بالنده و متناسب با تمدن نوین اسلامی-ایرانی در دانشگاه هستند تا دانشجویان بتوانند به عنوان عاملان مؤثر در خودسازی و جامعه‌سازی، نقش خود را در پیشبرد اهداف نظام ایفا نمایند. برنامه‌های فرهنگی - اجتماعی، فضای مناسبی برای رشد و توسعه فرهنگی و اجتماعی در میان دانشجومعلمان فراهم می‌آورند؛ از این رو، پرداختن به ابعاد گوناگون این برنامه‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و شایسته است بیش از پیش مورد توجه پژوهشگران قرار گیرد. فعالیت‌های فرهنگی - اجتماعی طیف گسترده‌ای از برنامه‌ها، از جمله اردوها، نشریات دانشجویی، کارگاه‌های مذهبی، فرهنگی و فوق برنامه، همایش‌ها، نمایشگاه‌ها، فضا سازی محیطی، مسابقات ورزشی، جشنواره‌های فرهنگی - هنری، کرسی‌های آزاداندیشی، گفتمان‌های دینی، پژوهش‌های فرهنگی و مسابقات کتاب‌خوانی را دربر می‌گیرد. دانشگاه به عنوان یکی از نهادهای اجتماعی، در پی شکل‌دهی یکپارچه شخصیت فردی در ابعاد مختلف است و به مثابه جامعه‌ای کوچک، دانشجویان را برای زندگی اجتماعی و نظم‌بخشی به رفتار آماده می‌سازد؛ از این رو، کارکرد آن صرفاً به رشد جنبه شناختی شخصیت دانشجویان محدود نمی‌شود، بلکه آنان را در سازگاری موفق با موقعیت‌های گوناگون زندگی نیز یاری می‌کند. بر این اساس، می‌توان اذعان کرد که شکل‌گیری شخصیت دانشجویان در نهادها و تشکلهای دانشجویی دانشگاه‌ها، تحت تأثیر عوامل و متغیرهای متنوع فردی و اجتماعی معنا می‌یابد و از نظر محققان این حوزه، از اهمیت بسزایی برخوردار است.

علاوه بر این، اهمیت فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی در دانشگاه فرهنگیان دوچندان است؛ زیرا این دانشگاه مأموریت ویژه‌ای در تربیت معلمان آینده کشور بر عهده دارد و کیفیت آموزش و پرورش بدون توجه به کیفیت تربیت معلم قابل ارتقا نیست (سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، ۱۳۹۰). معلمان آینده علاوه بر شایستگی‌های علمی، نیازمند برخورداری از شایستگی‌های فرهنگی، اجتماعی، اخلاقی و حرفه‌ای هستند تا بتوانند نقش فرهنگ‌ساز و تربیتی خود را در جامعه ایفا کنند (جعفری، ۱۴۰۲؛ نظری، ۱۴۰۲؛ خاکی و همکاران، ۱۴۰۲). با این حال، شواهد پژوهشی و گزارش‌های موجود حاکی از وجود چالش‌هایی نظیر ضعف زیرساخت‌ها، کمبود امکانات، نارسایی در نظام‌های حمایتی، بی‌توجهی به ابعاد فرهنگی و اجتماعی و ناهماهنگی میان انتظارات دانشجومعلمان و خدمات ارائه‌شده در دانشگاه فرهنگیان

است که می‌تواند کیفیت تربیت معلم را تحت تأثیر قرار دهد (ابیلی و کیخا، ۱۳۹۹؛ معروفی و غلامی، ۱۴۰۵؛ موبد و همکاران، ۱۴۰۳؛ صابری، ۱۴۰۰؛ جعفری، ۱۴۰۲).

از سوی دیگر، تغییرات سریع اجتماعی و تفاوت‌های نسلی سبب شده است دانشجویان امروز انتظارات متنوع و پیچیده‌تری نسبت به گذشته از دانشگاه داشته باشند؛ از این رو، توجه به متغیرهایی نظیر جنسیت، رشته تحصیلی و حوزه تحصیلی در ارزیابی کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی اهمیت ویژه‌ای می‌یابد (ارجمندی و همکاران، ۱۳۹۲). در چنین شرایطی، شناخت شکاف میان ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی می‌تواند مبنایی علمی برای اصلاح سیاست‌ها، بهبود فرآیندها و ارتقای کیفیت خدمات دانشگاه فرهنگیان فراهم آورد و در نهایت به افزایش رضایت، انگیزش و تعهد حرفه‌ای معلمان آینده منجر شود (صابری، ۱۴۰۴؛ میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۷). بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی انجام شده است. در همین راستا، سؤال اصلی پژوهش عبارت است از: ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی چه وضعیتی دارد و چه شکافی میان آن‌ها وجود دارد؟

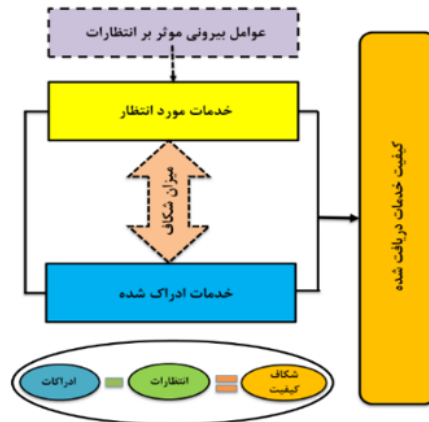
پیشینه پژوهش

در دهه اخیر، پژوهش‌های متعددی در دانشگاه‌های ایران کیفیت خدمات فرهنگی، اجتماعی و آموزشی را بررسی کرده‌اند که همگی نشان‌دهنده وجود شکاف معنادار میان انتظارات و ادراکات دانشجویان بوده است. برای نمونه، موبد و همکاران (۱۴۰۳) گزارش کردند که کیفیت خدمات خوابگاهی در تمامی ابعاد کمتر از حد انتظار دانشجویان است. پژوهش‌های دیگری نیز به ضعف‌های سیستمی و کیفیت پایین خدمات آموزشی و فرهنگی در دانشگاه‌ها اشاره داشته‌اند (رعنایی و همکاران، ۱۳۹۶؛ غنچی و همکاران، ۱۳۹۱؛ ترک زاده و محترم، ۱۳۹۱؛ Hubackova، 2015). همچنین، مطالعاتی مانند ابیلی و کیخا (۱۳۹۹)، کاظم نژاد و همکاران (۱۳۹۹)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۲) و نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۸) نشان دادند که خدمات آموزشی و فرهنگی دانشگاه‌ها در همه ابعاد کمتر از انتظارات دانشجویان بوده و شکاف معناداری میان ادراک و انتظار وجود دارد. در حوزه عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات، پژوهش‌هایی همچون صالحی و بابایی (۱۴۰۴) و پورکریمی و همکاران (۱۴۰۰) مؤلفه‌های فردی، سازمانی، مدیریتی و محیطی را در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و فرهنگی مؤثر دانسته‌اند. به طور کلی، یافته‌های داخلی نشان می‌دهد که کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی دانشگاه‌ها با انتظارات دانشجویان فاصله دارد و پژوهش‌های جامع و کیفی در دانشگاه فرهنگیان برای بررسی همه ابعاد خدمات ضروری است.

مطالعات بین‌المللی نیز تأکید دارند که شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان در خدمات فرهنگی-اجتماعی و آموزشی وجود دارد. برای مثال، Chui & Ben Ahmad (2016) در دانشگاه‌های خصوصی مالزی، شکاف منفی در ابعاد همدلی و اعتماد گزارش کردند، در حالی که سایر ابعاد، شکاف

مثبت داشتند. Vaz & Mansori (2013) نیز گزارش کردند که ارتقای کیفیت خدمات مستقیماً با افزایش رضایت دانشجویان مرتبط است و بهبود خدمات فرهنگی-اجتماعی تجربه دانشجویان را تقویت می‌کند. پژوهش‌های دیگر نیز بر اهمیت ابعاد مدل سروکوال شامل ملموسات، همدلی، پاسخگویی و قابلیت اطمینان تأکید دارند (Alhamed et al, 2024, Dangaio & Tsvier, 2025, Amoako, 2023, Dugnieu-Nadela et al, 2016). علاوه بر این، یافته‌های Teeroovengadum et al (2016) و al (2023)، با تأکید بر نقش ابعادی همچون همدلی، ملموسات، پاسخگویی و کیفیت تعاملات انسانی در شکل‌گیری ادراک از کیفیت خدمات، بیانگر آن است که کیفیت فضای فرهنگی و نحوه تعامل و رفتار کارکنان، از عوامل اساسی در شکل‌گیری رضایت مخاطبان به شمار می‌روند. مطالعات جدیدتر نشان می‌دهد که شکاف کیفیت خدمات همچنان وجود دارد و نارضایتی دانشجویان به ویژه در ابعاد ملموسات و دسترسی به فناوری محسوس است (Fatmawati & Murphy, 2025). همچنین پژوهشگران به اهمیت خدمات اجرایی، سیاست‌گذاری و تمرکز مدیریتی در ارتقای کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی تأکید کرده‌اند (Bahadur et al, 2024, Hoque et al, 2023, Alhazmi, 2023, Alemu, 2023, Fuchs & Fungpong, 2023). به طور کلی، پیشینه خارجی نشان می‌دهد که شکاف میان ادراک و انتظارات دانشجویان وجود دارد و توجه به ابعاد مدیریتی و طراحی راهبردهای خدمات فرهنگی-اجتماعی برای افزایش رضایت دانشجویان ضروری است.

بررسی پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد که شکاف میان ادراک و انتظار دانشجویان در خدمات فرهنگی-اجتماعی دانشگاه‌ها یک مسئله جهانی است. پژوهش‌های داخلی اغلب به ابعاد آموزشی یا خوابگاهی محدود بوده و مطالعات جامع و کیفی درباره همه جنبه‌های خدمات فرهنگی-اجتماعی، به ویژه در دانشگاه فرهنگیان، انجام نشده است. پژوهش‌های خارجی با وجود بررسی ابعاد گسترده کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایت دانشجویان، تمرکز کمی بر خدمات فرهنگی-اجتماعی دارند. بنابراین، خلاء قابل توجه در پژوهش‌های کاربردی و جامع در این حوزه مشاهده می‌شود که ضرورت انجام مطالعات سیستماتیک برای ارتقای کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی و افزایش رضایت دانشجویان را برجسته می‌کند. با استناد به ادبیات نظری و پیشینه پژوهش‌های مرتبط، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

در این مدل، تفاوت میان انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشگاه فرهنگیان از کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی در قالب سؤالات پژوهشی زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. آیا تفاوت معناداری میان ادراک و انتظار دانشجومعلمان در گویه‌های کیفیت خدمات فرهنگی

- اجتماعی وجود دارد؟

۲. کدام یک از گویه‌های کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی بیشترین و کمترین شکاف را دارند؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجومعلمان شاغل به تحصیل بود. بر این اساس، از میان ۹۴۵۹۴ دانشجوی در حال تحصیل، تعداد ۹۵۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای تصادفی در پژوهش شرکت کردند. برای دستیابی به نمونه‌ای معرف و با توزیع جغرافیایی مناسب، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای تصادفی استفاده شد. با الگوبرداری از مدل تقسیم‌بندی نواحی آموزشی سازمان سنجش آموزش کشور، مناطق جغرافیایی ایران به ۹ ناحیه آموزشی (شامل نواحی مرکزی، شمال غرب، مرکز، جنوب شرق، جنوب، غرب، جنوب غرب، شمال شرق و شمال) تقسیم گردید. در مرحله دوم، پرسشنامه برخط پژوهش با هماهنگی پردیس‌های دانشگاهی و در گروه‌های دانشجویی مربوط به حوزه‌های تحصیلی علوم پایه، هنر و علوم انسانی توزیع شد. بیشترین میزان مشارکت مربوط به استان‌های اصفهان، چهارمحال و بختیاری و یزد (ناحیه آموزشی مربوطه) با ۲۹۰ نفر (۳/۳ درصد) بود. پس از آن، استان‌های البرز، تهران، زنجان، سمنان، قزوین، قم و مرکزی (ناحیه آموزشی مربوطه) با ۱۴۳ نفر (۴/۱۵ درصد) قرار داشتند. استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و اردبیل با ۱۲۵ نفر (۵/۱۳ درصد) در رتبه بعدی بودند. استان‌های نواحی پنجم، ششم، هفتم، هشتم و نهم به ترتیب سهمی

معادل ۴/۳، ۴/۶، ۱۲/۲، ۷/۲ و ۱۰/۵ درصد از کل نمونه، ۳۵۹ نفر را به خود اختصاص دادند. استان‌های سیستان و بلوچستان و کرمان با ۱۰ نفر (۱/۱ درصد) کمترین میزان مشارکت را داشتند. در توزیع برحسب حوزه تحصیلی، حوزه علوم انسانی با ۸۷۱ نفر (۹۳/۵ درصد)، بیشترین سهم را در میان پاسخ‌دهندگان داشت. حوزه علوم پایه با ۳۲ نفر (۳/۵ درصد) در رتبه بعدی قرار گرفت. حوزه هنر با ۲۴ نفر (۲/۶ درصد) کمترین سهم را در میان پاسخ‌دهندگان داشته است. پس از بررسی و حذف پرسشنامه‌های ناقص و مخدوش، در نهایت ۹۲۷ پرسشنامه قابل تحلیل در پایگاه داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته در حوزه خدمات فرهنگی- اجتماعی شامل ۱۶ گویه بود. محتوای پرسشنامه با استفاده از برنامه‌ها و فعالیت‌های مرتبط با برنامه‌های فرهنگی اجتماعی از سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، آئین‌نامه و شیوه‌نامه‌های معاونت فرهنگی اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری، دانشگاه فرهنگیان و پژوهش‌های مرتبط در زمینه‌هایی مانند کیفیت برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی، کیفیت برگزاری اردوهای فرهنگی و تربیتی، کیفیت فعالیت‌های فوق‌برنامه جهت تقویت و توسعه حرفه معلمی، هویت حرفه‌ای معلمی، کیفیت برگزاری مسابقات فرهنگی و جشنواره‌ها، کیفیت عملکرد کانون‌های فرهنگی و اجتماعی و فعالیت‌های فرهنگی اثربخش و مشارکت‌جویانه طراحی شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با بهره‌گیری از نظرات اساتید راهنما، مشاور و پنج نفر از اعضای هیئت علمی گروه مدیریت مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. به‌منظور سنجش میزان توافق خبرگان درباره روایی پرسشنامه، از آزمون کاپا استفاده شد که ضریب توافق ۸۵ درصد به دست آمد و نشان‌دهنده روایی مطلوب ابزار است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰، بدست آمد که بیانگر پایایی قابل قبول ابزار اندازه‌گیری است. پرسشنامه شامل دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و سنجش ادراک و انتظار دانشجومعلم از کیفیت خدمات فرهنگی- اجتماعی بود. در بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی متغیرهایی مانند جنسیت، استان محل تحصیل و حوزه تحصیلی و بخش دوم به ۱۶ گویه در زمینه سنجش ادراک و انتظار دانشجومعلم از کیفیت خدمات فرهنگی- اجتماعی اختصاص داشت. پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت در بعد ادراک از ۱ (خیلی ضعیف) تا ۵ (بسیار خوب) و در بعد انتظار از ۱ (بسیار کمتر از حد انتظار) تا ۵ (بسیار بیشتر از حد انتظار) طراحی گردید. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و آمار استنباطی شامل آزمون t زوجی با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ انجام شد.

یافته‌ها

پایایی و روایی همگرا

به منظور ارزیابی پایایی و روایی همگرای، از شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی (CR) و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شد. نتایج مربوط به سازه کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	تعداد گویه	آلفای کرونباخ (@)	پایایی ترکیبی (CR)	روایی هم- گرا (AVE)
کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی	۱۶	۰/۹۶۹	۰/۹۷۱	۰/۶۸۷

بر اساس نتایج جدول ۱، آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۶۹ بود. این شاخص، میزان همسانی درونی گویه‌ها را نشان می‌دهد. مقدار ۰/۹۶۹ به طور قابل توجهی بالاتر از حد آستانه استاندارد ۰/۷۰ است که حاکی از انسجام درونی بسیار بالای گویه‌ها و اعتمادپذیری کلی ابزار در سنجش سازه کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی است. پایایی ترکیبی مقدار ۰/۹۷۱/ محاسبه گردید. این شاخص، که رویکردی جامع‌تر نسبت به آلفای کرونباخ محسوب می‌شود، نیز به مراتب بالاتر از حد مطلوب ۰/۷۰ قرار دارد و بر پایداری و قابلیت اطمینان اندازه‌گیری گویه‌ها تأکید می‌کند. روایی همگرا نیز از طریق شاخص میانگین واریانس استخراج شده مورد سنجش قرار گرفت. مقدار AVE برابر با ۰/۶۸۷/ به دست آمد. این مقدار، که بالاتر از حد آستانه پذیرفته شده ۰/۵۰/ قرار دارد، نشان می‌دهد که سازه کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی به طور متوسط، قادر است بخش قابل توجهی از واریانس گویه‌های مرتبط با خود را تبیین نماید. این امر، شاهی بر این مدعاست که گویه‌ها به طور مؤثر سازه مورد نظر را منعکس کرده و روایی همگرای مطلوبی دارند (هنسلر و همکاران^۱، ۲۰۰۹). در نتیجه، نتایج حاصل از ارزیابی پایایی و روایی همگرا، کیفیت روان‌سنجی مطلوب پرسشنامه ۱۶ گویه‌ای سنجش کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی را تأیید نموده و این ابزار را برای استفاده در پژوهش حاضر، معتبر و قابل اتکا می‌سازد.

۱. آیا تفاوت معناداری میان ادراک و انتظار دانشجویان معلمان در گویه‌های کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی وجود دارد؟

جدول ۲. میزان ادراک و انتظار گویه‌های متغیر کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی

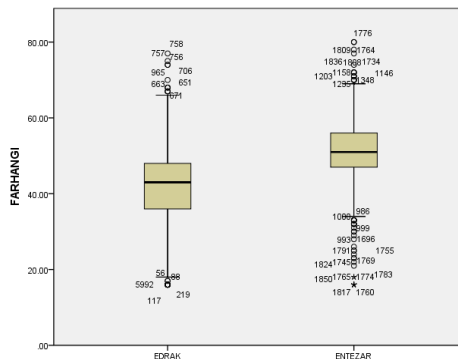
متغیر	شاخص	ادراک	انتظار	شکاف	t
E1	حاکمیت فضای فرهنگی متناسب با حرفه معلمی	۲/۵۸	۳/۱۹	-۰/۶۰۶	t=-۱۴/۱۷ (P<۰,۰۰۰)
E2	پایبندی و توجه مسئولین دانشگاه به مسائل فرهنگی-اجتماعی	۲/۶۱	۳/۱۹	-۰/۵۸۰	t=۱۳/۳۳ (P<۰,۰۰۰)
E3	پوشش و آراستگی مسئولین و کارکنان دانشگاه متناسب با شأن و حرفه معلمی	۲/۶۰	۳/۲۶	-۰/۶۶۲	t=-۱۴/۳۷ (P<۰,۰۰۰)

^۱ Henseler et al

E4	آراستگی استادان دانشگاه متناسب با شأن دانشگاه و حرفه معلمی	۲/۶۳	۳/۲۶	-۰/۶۳۶	$t = -13/76$ ($P < 0,000$)
E5	برگزاری اردوهای فرهنگی و تربیتی	۲/۵۳	۳/۱۷	-۰/۶۳۴	$t = -14/35$ ($P < 0,000$)
E6	فعالیت‌های فوق‌برنامه جهت تقویت و توسعه حرفه معلمی	۲/۶۴	۳/۱۶	-۰/۵۱۵	$t = -11/69$ ($P < 0,000$)
E7	برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی	۲/۵۲	۳/۱۵	-۰/۶۳۵	$t = -14/24$ ($P < 0,000$)
E8	برگزاری مسابقات فرهنگی و جشنواره‌ها	۲/۵۸	۳/۱۸	-۰/۶۰۷	$t = -13/69$ ($P < 0,000$)
E9	ترغیب و تشویق دانشجویان به شرکت در جشنواره‌ها و همایش‌های فرهنگی-تربیتی	۲/۵۷	۳/۱۸	-۰/۶۱۲	$t = -13/86$ ($P < 0,000$)
E10	برگزاری مراسم‌های مذهبی و ملی	۲/۶۰	۳/۲۰	-۰/۶۰۳	$t = -13/39$ ($P < 0,000$)
E11	عملکرد کانون‌های فرهنگی و اجتماعی	۲/۵۹	۳/۲۰	-۰/۶۰۴	$t = -13/62$ ($P < 0,000$)
E12	عملکرد بسیج دانشجویی	۲/۶۰	۳/۲۲	-۰/۶۱۷	$t = -13/86$ ($P < 0,000$)
E13	عملکرد تشکل‌های دانشجویی (انجمن‌های اسلامی، جامعه اسلامی و ...)	۲/۵۸	۳/۱۸	-۰/۵۹۶	$t = -13/14$ ($P < 0,000$)
E14	امور مربوط به اقامه نماز (فضا و تجهیزات، برپایی منظم نماز جماعت و ...)	۲/۵۹	۳/۲۰	-۰/۶۰۹	$t = -13/71$ ($P < 0,000$)
E15	میزان فعالیت و استقبال دانشجومعلم‌ان در فعالیت‌ها، مراسم‌ها و مناسبت‌ها	۲/۶۱	۳/۲۰	-۰/۵۹۳	$t = -13/66$ ($P < 0,000$)
E16	میزان تأثیر فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی بر هویت معلمی	۲/۶۲	۳/۲۲	-۰/۵۹۵	$t = -13/28$ ($P < 0,000$)

با توجه به نتایج ارائه‌شده در جدول ۲، در تمامی گویه‌های مربوط به کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی، شکاف منفی و معناداری بین ادراک و انتظار دانشجومعلم‌ان مشاهده می‌شود ($p < 0,000$). این یافته‌ها نشان‌دهنده نارضایتی دانشجومعلم‌ان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی دانشگاه است و بیانگر آن است که سطح خدمات ارائه‌شده پایین‌تر از میزان انتظارات دانشجو معلم‌ان است. بیشترین میزان شکاف به گویه پوشش و آراستگی مسئولین و کارکنان دانشگاه متناسب با شأن دانشگاه و حرفه معلمی اختصاص دارد (شکاف $-0/662$ ؛ $t = -14/37$). همچنین گویه‌های کیفیت برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی (شکاف $-0/635$ ؛ $t = -14/25$)، و کیفیت برگزاری اردوهای فرهنگی و تربیتی (شکاف $-0/634$ ؛ $t = -35/14$)، نیز نشان‌دهنده وجود فاصله قابل توجه میان ادراک و انتظار

دانشجویان است. کمترین میزان شکاف به گویه کیفیت فعالیت‌های فوق‌برنامه جهت تقویت و توسعه حرفه معلمی اختصاص یافته است (شکاف $0/515$ ؛ $t = -11/69$). این نتیجه نشان می‌دهد که در این حوزه، هرچند شکاف همچنان منفی و معنادار است، اما نسبت به سایر مؤلفه‌ها رضایت نسبی بیشتری در میان دانشجومعلمیان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی وجود دارد. نمودار جعبه‌ای زیر، تفاوت بین ادراک و انتظار از خدمات فرهنگی - اجتماعی را نشان می‌دهد.



شکل ۲. تفاوت بین ادراک و انتظار از خدمات فرهنگی - اجتماعی

بر اساس داده‌های ارائه‌شده در شکل ۲، میانه ادراک دانشجومعلمیان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی حدود ۴۳ و میانه انتظار آنان حدود ۵۱ است. این تفاوت در میانه‌ها نشان‌دهنده وجود فاصله محسوس میان سطح خدمات ادراک‌شده و سطح انتظارات دانشجویان می‌باشد. بررسی میزان پراکندگی داده‌ها، که از طریق طول جعبه‌ها و خطوط بیرونی قابل مشاهده است، بیانگر آن است که طول جعبه ادراک نسبت به طول جعبه انتظار بیشتر است. این موضوع نشان می‌دهد که تجربیات و ارزیابی دانشجویان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی از تنوع و پراکندگی بیشتری برخوردار است و دیدگاه‌های متفاوت‌تری در این زمینه وجود دارد. در مقابل، کوتاه‌تر بودن جعبه انتظار حاکی از آن است که دانشجویان در خصوص انتظارات خود از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی، دیدگاهی نسبتاً همگن و مشابه دارند. علاوه بر این، اختلاف میانگین برابر با $9/709$ و نیز اختلاف قابل توجه میان میانه‌های ادراک و انتظار، به‌روشنی بیانگر وجود شکاف معنادار بین ادراک و انتظار دانشجویان است. این شکاف نشان‌دهنده نوعی نارضایتی نسبی و فاصله میان سطح خدمات ارائه‌شده و انتظارات فرهنگی-اجتماعی دانشجویان بوده و بر ضرورت توجه و بهبود کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی تأکید دارد.

۱. کدام یک از گویه‌های کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی بیشترین و کمترین شکاف را دارند؟

جدول ۳. اولویت‌بندی شکاف‌های کیفیت خدمات فرهنگی - اجتماعی بر اساس میزان تفاوت ادراک

و انتظار دانشجومعلمیان

رتبه	کد گویه	شرح شاخص	ادراک	انتظار	شکاف (ادراک - انتظار)	مقدار t و سطح معناداری
۱	E3	پوشش و آراستگی مسئولین و کارکنان دانشگاه متناسب با شأن و حرفه معلمی	۲/۶۰	۳/۲۶	-۰/۶۶۲	$t = -14/37$ ($P < 0,001$)
۲	E4	آراستگی استادان دانشگاه متناسب با شأن دانشگاه و حرفه معلمی	۲/۶۳	۳/۲۶	-۰/۶۳۶	$t = -13/76$ ($P < 0,001$)
۳	E7	برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی	۲/۵۲	۳/۱۵	-۰/۶۳۵	$t = -14/24$ ($P < 0,001$)
۴	E5	برگزاری اردوهای فرهنگی و تربیتی	۲/۵۳	۳/۱۷	-۰/۶۳۴	$t = -14/35$ ($P < 0,000$)
۵	E12	عملکرد بسیج دانشجویی	۲/۶۰	۳/۲۲	-۰/۶۱۷	$t = -13/86$ ($P < 0,001$)
۶	E9	ترغیب و تشویق دانشجویان به شرکت در جشنواره‌ها و همایش‌ها	۲/۵۷	۳/۱۸	-۰/۶۱۲	$t = -13/86$ ($P < 0,001$)
۷	E14	امور مربوط به اقامه نماز (فضا، تجهیزات و برگزاری)	۲/۵۹	۳/۲۰	-۰/۶۰۹	$t = -13/71$ ($P < 0,001$)
۸	E8	برگزاری مسابقات فرهنگی و جشنواره‌ها	۲/۵۸	۳/۱۸	-۰/۶۰۷	$t = -13/69$ ($P < 0,001$)
۹	E1	حاکمیت فضای فرهنگی متناسب با حرفه معلمی	۲/۵۸	۳/۱۹	-۰/۶۰۶	$t = -14/17$ ($P < 0,001$)
۱۰	E11	عملکرد کانون‌های فرهنگی و اجتماعی	۲/۵۹	۳/۲۰	-۰/۶۰۴	$t = -13/62$ ($P < 0,001$)
۱۱	E10	برگزاری مراسم‌های مذهبی و ملی	۲/۶۰	۳/۲۰	-۰/۶۰۳	$t = -13/39$ ($P < 0,001$)
۱۲	E13	عملکرد تشکل‌های دانشجویی	۲/۵۸	۳/۱۸	-۰/۵۹۶	$t = -13/14$ ($P < 0,001$)
۱۳	E16	میزان تأثیر فعالیت‌های فرهنگی - اجتماعی بر هویت معلمی	۲/۶۲	۳/۲۲	-۰/۵۹۵	$t = -13/28$ ($P < 0,001$)
۱۴	E15	میزان فعالیت و استقبال دانشجومعلمیان در برنامه‌ها	۲/۶۱	۳/۲۰	-۰/۵۹۳	$t = -13/66$ ($P < 0,001$)
۱۵	E2	پایبندی و توجه مسئولین به مسائل فرهنگی - اجتماعی	۲/۶۱	۳/۱۹	-۰/۵۸۰	$t = -13/33$ ($P < 0,001$)
۱۶	E6	فعالیت‌های فوق برنامه جهت تقویت و توسعه حرفه معلمی	۲/۶۴	۳/۱۶	-۰/۵۱۵	$t = -11/69$ ($P < 0,001$)

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که در تمامی ۱۶ گویه، میانگین ادراک دانشجومعلمیان (در بازه ۲/۵۲ تا ۲/۶۴) پایین‌تر از میانگین انتظار آنان (در بازه ۳/۱۵ تا ۳/۲۶) است؛ بنابراین در همه موارد شکاف منفی مشاهده می‌شود. دامنه شکاف‌ها بین ۰/۵۱۵- تا ۰/۶۶۲+ متغیر است که بیانگر فاصله نسبتاً قابل توجه بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب از دیدگاه دانشجویان است. بیشترین شکاف مربوط به پوشش و آراستگی مسئولین و کارکنان دانشگاه متناسب با شأن و حرفه معلمی (E3) با مقدار ۰/۶۶۲+ است؛ در این شاخص، میانگین ادراک ۲/۶۰+ و میانگین انتظار ۳/۲۶+ گزارش شده است که نشان می‌دهد دانشجویان نسبت به «پوشش و آراستگی مسئولین و کارکنان متناسب با شأن حرفه معلمی» حساسیت بالایی دارند. پس از آن، آراستگی استادان دانشگاه متناسب با شأن دانشگاه و حرفه معلمی (E4) با شکاف ۰/۶۳۶+ (ادراک ۲/۶۳+ در برابر انتظار ۳/۲۶+) قرار دارد که بر اهمیت «آراستگی استادان» تأکید می‌کند. همچنین گویه‌های برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی (E7) با شکاف ۰/۶۳۵+ (۲/۵۲+ در برابر ۳/۱۵+) و برگزاری اردوهای فرهنگی و تربیتی (E5) با شکاف ۰/۶۳۴+ (۲/۵۳+ در برابر ۳/۱۷+) نشان می‌دهد دانشجومعلمیان در زمینه «کرسی‌های آزاداندیشی» و «اردوهای فرهنگی - تربیتی» نیز فاصله قابل توجهی میان وضع موجود و مطلوب احساس می‌کنند. این ارقام بیانگر آن است که دانشجویان هم به الگوهای رفتاری و ظاهری حرفه معلمی و هم به فضاهای مشارکتی و تجربه‌محور فرهنگی توجه ویژه دارند. در سطح میانی جدول، شکاف‌هایی به میزان ۰/۶۰۳+ تا ۰/۶۱۷+ مشاهده می‌شود؛ برای نمونه، عملکرد بسیج دانشجویی با شکاف ۰/۶۱۷+ (۲/۶۰+ در برابر ۳/۲۲+)، ترغیب به شرکت در جشنواره‌ها با شکاف ۰/۶۱۲+ (۲/۵۷+ در برابر ۳/۱۸+)، و امور مربوط به اقامه نماز با شکاف ۰/۶۰۹+ (۲/۵۹+ در برابر ۳/۲۰+) قرار دارند. این اعداد نشان می‌دهد که اگرچه این فعالیت‌ها در دانشگاه اجرا می‌شوند، اما همچنان حدود شش دهم نمره با سطح انتظار دانشجویان فاصله دارند که از نظر مقیاس سه یا چهاردرجه‌ای، فاصله‌ای قابل توجه محسوب می‌شود. کمترین شکاف مربوط به گویه فعالیت‌های فوق برنامه جهت تقویت و توسعه حرفه معلمی (E6) با مقدار ۰/۵۱۵+ است؛ در این شاخص، میانگین ادراک ۲/۶۴+ و انتظار ۳/۱۶+ گزارش شده که نسبت به سایر گویه‌ها فاصله کمتری را نشان می‌دهد. این یافته حاکی از آن است که «فعالیت‌های فوق برنامه جهت توسعه حرفه معلمی» نسبت به سایر ابعاد، وضعیت مطلوب‌تری دارند و توانسته‌اند تا حدی به انتظارات دانشجومعلمیان نزدیک شوند. در مجموع، با توجه به اینکه میانگین ادراک عمدتاً حول عدد ۲/۶+ و میانگین انتظار حول عدد ۳/۲+ قرار دارد، می‌توان نتیجه گرفت که به طور متوسط حدود ۰/۶- نمره فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد؛ فاصله‌ای که از نظر آماری معنادار و از نظر مدیریتی قابل توجه بوده و ضرورت بازنگری و تقویت کیفی خدمات فرهنگی - اجتماعی را نشان می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی ادراک و انتظار دانشجویان معلمان دانشگاه فرهنگیان از کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی و شناسایی شکاف میان وضعیت موجود و مطلوب انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میانگین ادراک دانشجویان معلمان از تمامی ابعاد خدمات فرهنگی-اجتماعی به‌طور معناداری کمتر از سطح انتظارات آنان است؛ به بیان دیگر، در تمام گویه‌ها شکاف منفی و معناداری مشاهده شد. این امر نشان‌دهنده آن است که برنامه‌ها، فعالیت‌ها و خدمات فرهنگی-اجتماعی ارائه‌شده نتوانسته‌اند تصویری هم‌سطح با توقعات دانشجویان معلمان ایجاد کنند و نوعی نارضایتی پنهان یا آشکار در این حوزه وجود دارد. چنین وضعیتی بیانگر فاصله میان «آنچه طراحی و اجرا شده است» و «آنچه مخاطبان اصلی نیاز و انتظار دارند» تلقی می‌شود. هم‌سویی نتایج این پژوهش با یافته‌های مطالعات داخلی و خارجی نشان می‌دهد که مسئله شکاف کیفیت خدمات، محدود به دانشگاه فرهنگیان نیست، بلکه به‌عنوان پدیده‌ای عمومی در آموزش عالی مطرح است. پژوهش‌هایی همچون موبد و همکاران (۱۴۰۳)، ابیلی و کیخا (۱۳۹۹)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۲) و نوروزی نیا و همکاران (۱۳۹۸) نیز به وجود شکاف معنادار میان ادراک و انتظار دانشجویان اشاره کرده‌اند؛ همین‌طور یافته‌های بین‌المللی مانند Alemu (2023)، Fuchs & Fangpong (2021) و Chui & Ahmad (2016) تأکید می‌کنند که دانشگاه‌ها در سراسر جهان با چالش همگام‌سازی خدمات ارائه‌شده با انتظارات نسل جدید دانشجویان مواجه‌اند.

بررسی دقیق‌تر گویه‌ها نشان داد که بیشترین میزان شکاف به مواردی مانند پوشش و آراستگی کارکنان و مسئولان دانشگاه، کیفیت برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی و نشست‌های دانشجویی، و نیز کیفیت اردوهای فرهنگی و تربیتی اختصاص دارد. این نتایج بیانگر آن است که دانشجویان معلمان، دانشگاه فرهنگیان را تنها یک مرکز آموزش حرفه‌ای نمی‌دانند، بلکه آن را محیطی هویت‌ساز، تربیت‌محور و الگوساز برای حرفه آینده خود یعنی معلمی تلقی می‌کنند. بنابراین، آن‌ها نسبت به شاخص‌هایی همچون رفتار و آراستگی مسئولان، نحوه ارتباط‌گیری فرهنگی، و کیفیت برنامه‌های تربیتی و اندیشه‌ورزانه حساسیت بیشتری نشان می‌دهند. در واقع، آنچه در دانشگاه فرهنگیان ارائه می‌شود از منظر دانشجویان معلمان تنها یک خدمت نیست؛ بلکه الگو و سرمشق برای آینده شغلی آنان محسوب می‌شود و هرگونه ضعف در این زمینه می‌تواند میزان اعتماد آنان به کارکرد تربیتی دانشگاه را تحت تأثیر قرار دهد. همخوانی این یافته‌ها با پژوهش‌های بین‌المللی Teeroovengadum et al (2016) و Dugnieu- Nadela et al (2023) که اهمیت ابعاد همدلی، ملموسات، پاسخگویی و کیفیت تعاملات انسانی را در شکل‌دهی ادراک کیفیت خدمات برجسته کرده‌اند، نشان می‌دهد که کیفیت محیط فرهنگی و رفتار کارکنان نقش تعیین‌کننده‌ای در رضایت مخاطبان دارد.

از طرف دیگر، کمترین میزان شکاف به فعالیت‌های فوق برنامه مرتبط با تقویت حرفه معلمی اختصاص یافت. این یافته نشان‌دهنده رضایت نسبی دانشجویان معلمان از برنامه‌های آموزشی و مهارتی مرتبط با حرفه آینده خود است؛ با این حال، همین بخش نیز هنوز نتوانسته انتظارات کامل آنان را برآورده سازد و نیازمند

تقویت است. به نظر می‌رسد که دانشجومعلمان در زمینه فعالیت‌های تربیت‌محور معلمی، تصویر واضح‌تر و تجربه ملموس‌تری از یادگیری و مهارت‌آموزی دارند و این امر موجب شده است که میزان شکاف در این بخش کمتر باشد. در مجموع، نتایج پژوهش حاضر چند پیام کلیدی را آشکار می‌سازد: نخست آنکه کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی یکی از مولفه‌های مهم تجربه دانشگاهی است و نمی‌توان آن را به حاشیه برنامه‌های دانشگاهی سپرد؛ دوم آنکه دانشجومعلمان دانشگاه فرهنگیان، با توجه به نقش آینده‌ساز و حرفه تربیتی خود، انتظاراتی دقیق‌تر، عمیق‌تر و تربیت‌محور دارند و نیازمند محیطی هستند که علاوه بر آموزش علمی، هویت فرهنگی و مهارت‌های اجتماعی آنان را نیز تقویت کند؛ و سوم آنکه دانشگاه فرهنگیان برای ایفای نقش کلیدی در تربیت معلم تراز سند تحول بنیادین، نیازمند بازنگری، ارتقاء و بازطراحی جدی در نظام خدمات فرهنگی-اجتماعی خود است. شکاف شناسایی شده نه تنها یک مشکل، بلکه فرصتی برای برنامه‌ریزی استراتژیک و بهبود تجربه دانشجومعلمان و افزایش سرمایه انسانی آینده آموزش و پرورش محسوب می‌شود.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که شکاف موجود در کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی دانشگاه فرهنگیان صرفاً یک مسئله اجرایی یا مدیریتی نیست، بلکه موضوعی با پیامدهای عمیق تربیتی و هویتی است. بر اساس سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی موظف به تحقق تربیت چندساحتی و زمینه‌سازی برای دستیابی به حیات طیبه است؛ هدفی که مستلزم پرورش هم‌زمان ابعاد اعتقادی، اخلاقی، اجتماعی، سیاسی، زیستی و حرفه‌ای دانشجومعلمان است. در چنین چارچوبی، فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی نه یک برنامه جانبی، بلکه بخشی اساسی از فرایند تربیت معلم محسوب می‌شود. از این منظر، هرگونه ضعف در کیفیت این خدمات می‌تواند به تضعیف ابعاد هویتی، اجتماعی و فرهنگی دانشجومعلمان بینجامد و در نهایت تحقق اهداف کلان سند تحول را با چالش مواجه سازد. کاهش فرصت‌های مشارکت فرهنگی و اجتماعی، تضعیف کرسی‌های آزاداندیشی و محدود شدن تعاملات اجتماعی پویا، می‌تواند پیامدهایی همچون کاهش حس تعلق سازمانی، افت سرمایه اجتماعی دانشگاه، کاهش مشارکت مسئولانه و تضعیف روحیه گفت‌وگو و تفکر انتقادی را در پی داشته باشد. در حالی که سند تحول بنیادین بر تقویت روحیه پرسشگری، آزاداندیشی، مسئولیت‌پذیری و مشارکت اجتماعی تأکید دارد، وجود شکاف در کیفیت خدمات فرهنگی-اجتماعی ممکن است این کارکردهای تربیتی را تضعیف کند. دانشگاه فرهنگیان به عنوان نهاد مأمور تربیت معلمان آینده کشور، نقش الگویی در بازتولید فرهنگ سازمانی مدرسه و نظام آموزشی دارد؛ بنابراین، اگر در این دانشگاه فضای فرهنگی پویا، مشارکت‌محور و هویت‌ساز شکل نگیرد، این کاستی می‌تواند در بلندمدت به مدارس و در نهایت به کل نظام آموزش و پرورش تسری یابد.

از منظر سیاستی نیز، دانشگاه فرهنگیان بر اساس اساسنامه و مأموریت مصوب خود، مسئول تربیت معلمانی شایسته، متعهد و کارآمد است. تحقق این هدف مستلزم محیطی است که در آن، تعاملات حرفه‌ای، الگوهای رفتاری کارکنان، کیفیت برنامه‌های فرهنگی و شیوه‌های مدیریت فرهنگی، همگی در

راستای شکل‌دهی هویت حرفه‌ای معلمی عمل کنند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که برخی ابعاد ملموس محیط دانشگاه، نظیر نحوه برگزاری کرسی‌های آزاداندیشی، کیفیت اردوهای تربیتی و حتی آراستگی و رفتار حرفه‌ای کارکنان، در ادراک دانشجومعلم از کیفیت خدمات تأثیرگذار بوده‌اند. این مسئله بیانگر آن است که کیفیت فرهنگی نه تنها در محتوا، بلکه در نمادها، رفتارها و شیوه‌های تعامل نیز متجلی می‌شود. در چارچوب نظریه‌های کیفیت خدمات نیز ابعاد ملموسات، همدلی و پاسخگویی نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری رضایت دارند؛ امری که در نتایج این پژوهش نیز بازتاب یافته است. بر این اساس، بازنگری در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی خدمات فرهنگی-اجتماعی دانشگاه فرهنگیان ضرورتی راهبردی به شمار می‌آید. طراحی و اجرای برنامه‌های متنوع فرهنگی، هنری، مذهبی و اجتماعی متناسب با نیازها، علایق و اقتضائات نسل جدید دانشجومعلم می‌تواند به افزایش انگیزش و مشارکت آنان بینجامد. ارتقای کیفیت کرسی‌های آزاداندیشی از طریق ایجاد فضای گفت‌وگوی واقعی، دعوت از دیدگاه‌های متنوع در چارچوب ارزش‌های نظام و تقویت مهارت‌های گفت‌وگویی دانشجویان، می‌تواند در تقویت تفکر نقادانه و مسئولیت‌پذیری اجتماعی مؤثر باشد. همچنین بهبود کیفیت اردوهای فرهنگی-تربیتی با تأکید بر تجربه‌های تعاملی، هویت‌ساز و مسئله‌محور، و توجه به ظاهر، رفتار و تعامل حرفه‌ای مدیران و کارکنان به عنوان الگوهای تربیتی، می‌تواند به کاهش شکاف موجود کمک کند.

از سوی دیگر، تقویت تشکلهای و انجمن‌های دانشجویی و مشارکت فعال دانشجومعلم در طراحی، تصمیم‌گیری و اجرای برنامه‌های فرهنگی-اجتماعی، گامی مهم در جهت تحقق رویکرد مشارکت‌محور در تربیت است. چنین رویکردی با تأکید سند تحول بر مسئولیت‌پذیری و مشارکت اجتماعی همخوانی دارد و می‌تواند حس تعلق، خودکارآمدی اجتماعی و هویت حرفه‌ای دانشجومعلم را تقویت کند. در واقع، زمانی که دانشجو خود را کنشگر فعال در فضای فرهنگی دانشگاه بداند، کیفیت ادراک شده خدمات نیز بهبود خواهد یافت. ر حوزه پژوهش نیز پیشنهاد می‌شود مطالعات آینده با رویکردهای کیفی یا آمیخته انجام شود تا تجربه زیسته دانشجومعلم، معانی ذهنی آنان از کیفیت خدمات و زمینه‌های فرهنگی مؤثر بر ادراک آنان عمیق‌تر فهم شود. همچنین انجام مطالعات تطبیقی میان دانشگاه فرهنگیان و سایر دانشگاه‌ها، بررسی نقش متغیرهایی همچون وضعیت اقتصادی-اجتماعی، پیشینه فرهنگی و تجربه‌های پیشین آموزشی دانشجویان، و ارزیابی تأثیر مداخلات فرهنگی بر رضایت، سرمایه اجتماعی و هویت حرفه‌ای دانشجومعلم، می‌تواند به توسعه دانش نظری و کاربردی در این حوزه کمک کند. در نهایت، با وجود محدودیت‌هایی همچون استفاده از ابزار خودگزارشی و مقطعی بودن پژوهش که تعمیم‌پذیری نتایج را با احتیاط همراه می‌سازد، یافته‌های این مطالعه می‌تواند مبنای مناسبی برای بازاندیشی در سیاست‌های فرهنگی دانشگاه فرهنگیان فراهم آورد. شناسایی شکاف کیفیت، نه به عنوان نقطه ضعف، بلکه به مثابه فرصتی برای بهبود مستمر و تحقق مأموریت تربیت معلم تراز سند تحول بنیادین، می‌تواند زمینه‌ساز ارتقای کیفیت فرهنگی-اجتماعی و در نهایت تقویت سرمایه انسانی نظام آموزش و پرورش کشور باشد.

ملاحظات اخلاقی

نویسندگان از جعل داده‌ها، تحریف یا دستکاری داده‌ها، سرقت ادبی و هرگونه سوءرفتار پژوهشی اجتناب کرده‌اند.

مشارکت نویسندگان

نویسنده اول و مسئول: ایده‌پردازی، طراحی و هدایت پژوهش، نظارت بر اجرای مطالعه، تحلیل و تفسیر یافته‌ها، بازنگری علمی، پاسخ به داوران و تأیید نسخه نهایی مقاله. نویسنده دوم: مشارکت در طراحی پژوهش، مشاوره علمی، تحلیل نتایج، بازنگری و ویرایش علمی مقاله. نویسنده سوم: گردآوری داده‌ها، اجرای پژوهش، آماده‌سازی داده‌ها و مشارکت در نگارش اولیه مقاله.

بیانیه دسترسی به داده‌ها

داده‌های حاصل از این پژوهش در صورت درخواست منطقی از نویسنده مسئول مقاله قابل دسترسی است. با توجه به ملاحظات اخلاقی و ضرورت حفظ محرمانگی و حریم خصوصی شرکت‌کنندگان، داده‌های خام این مطالعه به‌صورت عمومی منتشر نشده‌اند.

بیانیه استفاده از هوش مصنوعی مولد در فرایند نگارش

در فرایند تهیه این مقاله، نویسندگان صرفاً از ابزار ChatGPT برای ویرایش زبانی، ترجمه، و بهبود وضوح و خوانایی متن استفاده کرده‌اند. تمامی مطالب توسط نویسندگان به‌طور مستقل بررسی و صحت‌سنجی شده است و نویسندگان مسئولیت کامل صحت مطالب، یکپارچگی علمی و نسخه نهایی مقاله را بر عهده دارند.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کنند که هیچ‌گونه تعارض منافع وجود ندارد.

تأمین مالی

این پژوهش هیچ‌گونه کمک‌هزینه اختصاصی از سوی نهادهای تأمین مالی دولتی، تجاری یا غیرانتفاعی دریافت نکرده است.

تقدیر و تشکر

بدین‌وسیله نویسندگان از تمامی دانشجومعلمان دانشگاه فرهنگیان در سراسر کشور که با صرف وقت و همکاری صمیمانه در تکمیل پرسشنامه‌ها، در انجام این پژوهش مشارکت کردند، صمیمانه قدردانی می‌کنند. همچنین، از مسئولان و دست‌اندرکاران دانشگاه فرهنگیان در سازمان مرکزی و واحدهای استانی که با همکاری و مساعدت ارزشمند خود در فرایند گردآوری داده‌ها، اجرای این پژوهش را تسهیل کردند، سپاسگزاری می‌شود.

Ayoub Ebrahimi, <http://orcid.org/0009-0004-1782-8776>
 Gholamreza Akbarnejad, <http://orcid.org/0009-0001-7677-1157>

منابع

- ابیلی، خدایار، و کیخا، احمد. (۱۳۹۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان مبتنی بر مدل سروکوال (SERVQUAL). دو فصلنامه مطالعات آموزشی نما آجا، ۱۵ (۸)، ۴۱-۲۸.
<http://nama.ajajums.ac.ir/article-1-337-fa.html>
- ارجمندی، حسن، حسن پور، محسن، ارجمندسیاهپوش، اسحق، و ارجمندسیاهپوش، بهاره. (۱۳۹۲). شکاف نسلی و عوامل اجتماعی و فرهنگی موثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اندیمشک. جامعه شناسی مطالعات جوانان، ۴ (۱۱)، ۲۹-۴۸.
<https://sid.ir/paper/170093/fa>
- اعلامی، فرنوش، انصاری فر، مجید و اکبری، سعید. (۱۳۹۸). از انتظار تا واقعیت: تحلیل شکاف کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۱۲ (۲)، ۳۱۸-۲۹۵.
<https://doi.org/10.29252/mpes.12.2.295>
- پور کریمی، جواد، حجازی، سمانه و اسدی، سمیه. (۱۴۰۰). شناسایی و ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحدهای آموزش دانشگاه: رویکرد آمیخته (مورد: واحد آموزش یکی از دانشکده‌های دانشگاه تهران). مطالعات آموزشی و آموزشگاهی، ۱۰ (۴)، ۱۰۵-۱۳۱.
<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.2423494.1400.10.4.5.6>
- ترک‌زاده، جعفر و محترم، معصومه (۱۳۹۱). چارچوبی تحلیلی برای شناسایی مشکلات قابل بروز در مسیر کیفیت و اثربخشی تدریس در آموزش عالی. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۵ (۱۹)، ۹۵-۱۲۳.
http://mape.jrl.police.ir/article_12958_507ffb619218adb82a4a3a9fd30cc397.pdf
- جعفری، زینب (۱۴۰۲). اهمیت و ضرورت نظام نامه فرهنگی دانشگاه فرهنگیان در تربیت معلم تراز انقلاب اسلامی. هشتمین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی ایران.
http://openaccess.ir/c/ctconf8/paper_39965
- خاکی، محمد؛ عروف زاد، شهرام؛ مستحفظیان، مینا؛ نوید ادهم، مهدی (۱۴۰۲) ابعاد چارچوب توسعه حرفه ای دانشجو معلمان (مطالعه موردی: رشته تربیت بدنی دانشگاه فرهنگیان اصفهان). فصلنامه تعالی تعلیم و تربیت و آموزش، ۱۲ (۱)، ۹۸-۱۱۷.
<https://doi.org/https://doi.org/10.71588/eeetj.2023.1101367>
- دارابی، سلمان، عزیزی، نعمت‌اله، سلیمی، جمال و شیربگی، ناصر. (۱۳۹۸). تأملی بر شاخص‌های پایداری دانشگاهی: واکاوی دیدگاه سیاستگذاران و برنامه‌ریزان آموزش عالی. مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی، ۱۵ (۱)، ۵۵-۱۹.
<https://doi.org/10.22080/eps.2019.2492>
- رعنائی، حبیب‌اله، شمشیری، بابک، علی‌محمدلو، مسلم، و نظری، پیمان. (۱۳۹۶). شناسایی شاخص‌های موثر جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه شیراز). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۸ (۳)، ۱۸۷-۲۱۰.
<https://sid.ir/paper/168789/fa> SID.
- سلیمی، جمال و عبدی، آرش. (۱۳۹۶). پدیدارشناسی ادراک دانشجویان از عناصر آموزشی در دانشگاه: مطالعه

موردی مفهوم «صلاحیت» های آموزشی مدرسان. مطالعات برنامه ریزی آموزشی، ۶(۱۲)، ۳۰-۶۴.
<https://doi.org/10.22080/eps.2018.1785>

سند تحول بنیادین آموزش و پرورش (۱۳۹۰). شورای عالی انقلاب فرهنگی.
 شیرزاد، زینب، رجایی پور، سعید و مهram، بهروز. (۱۳۹۳). واکاوی جهانی سازی در نظام آموزش عالی ایران. مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۱(۴۴)، ۱۴۹-۱۶۶.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22286853.1399.11.44.9.4>
 صابری، رضا (۱۴۰۰). تبیین پیامدهای ضمنی برنامه درسی دانشگاه فرهنگیان: روایت دانشجویان و استادان دانشگاه فرهنگیان کرمان. فصلنامه مطالعات برنامه درسی، ۱۶(۶۳)، ۹۰-۶۹.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.17354986.1400.16.63.3.0>
 صابری، رضا. (۱۴۰۴). آسیب شناسی برنامه های فرهنگی مهارت آموزان دانشگاه فرهنگیان: چپستی ادراک مهارت آموزان دانشگاه فرهنگیان کرمان از اجرای دوره فرهنگی. نظریه و عمل در تربیت معلمان، ۱۱(۲۰)، ۹۱-۱۰۶.
<https://doi.org/10.48310/itt.2024.15013.800>

صالحی، پرستو و بابائی، مظهر (۱۴۰۴). شناسایی چالش های پژوهشی اساتید دانشگاه فرهنگیان در حوزه علوم انسانی (یک مطالعه پدیدارشناسی)، نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۴ (۱)، ۱۴۵-۱۳۰.
<https://doi.org/10.22034/jkrs.2025.64153.1117>

غنچی، مستانه، حسینی، سید محمود، و حجازی، یوسف. (۱۳۹۱). شناسایی و رتبه بندی مولفه های تبیین کننده کیفیت تدریس از دیدگاه اساتید پردیس های کشاورزی دانشگاه تهران. پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، ۵ (۳ (پیاپی ۱۹))، ۳۱-۴۰. SID. <https://sid.ir/paper/189955/fa>
 قلاوندی، حسن، قلعه ای، علیرضا و بهشتی راد، رقیه. (۱۳۹۲). بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه و رابطه آن با ارزشیابی از عملکرد اساتید. اندیشه های نوین تربیتی، ۹(۴)، ۱۱۹-۱۴۵.
<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.17350719.1391.25.3.3.6>

کاظم نژاد ماتک، لیلیا؛ معصومی، احمد؛ محبی، سیامک؛ تیرایی، مریم؛ مرادی، زهرا (۱۳۹۹). کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی قم. آموزش پرستاری، ۹(۱)، ۶۴-۵۵.
<http://jne.ir/article-1-1078-fa.html>
 محمودی، مهدی. (۱۴۰۱). سنجش کیفیت خدمات آموزش الکترونیکی با رویکرد سروکوال فازی. نامه آموزش عالی، ۱۵(۵۷)، ۵۷-۸۶.

معروفی، یحیی و غلامی، عرفان. (۱۴۰۵). مطالعه پدیدارشناختی تجربه دانشجویان معلمان از شکاف انتظار-تجربه در دانشگاه فرهنگیان. نظریه و عمل در تربیت معلمان، ۱۲(۲۱)، ۱۶۶-۱۴۷.
<https://doi.org/10.48310/itt.2026.21685.1250>

مهدی، مهدی. (۱۴۰۳). الزامات استقرار نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی و پژوهش ایران. مجلس و راهبرد، ۳۱(۱۱۸)، ۱۲۳-۱۵۷. doi: 10.22034/mr.2022.5501.5237157-123

میرکمالی، سید محمد، پورکریمی، جواد، فراستخواه، مقصود و نامداری پژمان، مهدی. (۱۳۹۷). طراحی الگوی تضمین کیفیت برنامه ریزی آموزشی دانشجو-معلمان در دانشگاه فرهنگیان. مطالعات برنامه ریزی آموزشی، ۶(۱۲)، ۶۵-۸۸.
<https://doi.org/10.22080/eps.2018.1786>

موبد، میترا، نادى زاده اردکانی، علی و شاکر اردکانی، پریسا. (۱۴۰۳). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب

مدل‌های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان). مدیریت و چشم‌انداز آموزش، ۱۵(۱)، ۶۷-۹۱.

<https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114>

نظری، خسرو. (۱۴۰۲). مطالعه تطبیقی نظام کارورزی تربیت معلم ایران و سنگاپور. *مطالعات آموزشی و آموزشگاهی*، ۱۲(۳)، ۴۵۷-۴۸۵.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.2423494.1402.12.3.17.0>

نوروزی‌نیا، روح‌انگیز، اعرابی، محسن، هدایت‌یعقوبی، مجتبی، مجاهد، شهرناز، قاضی‌وکیلی، زهره، میرزایی، سمانه، و نصیریان، مریم. (۱۳۹۸). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پزشکی در سه مقطع علوم پایه، کارآموزی و کارورزی در دانشگاه علوم پزشکی البرز. *مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی* یزد، ۱۴(۳)، ۱۷۰-۱۸۱. SID. <https://sid.ir/paper/370324/fa>

References

- Abili, K., & Keykha, A. (2020). Evaluation of the educational service quality at the University of Sistan and Baluchestan based on the SERVQUAL model. *NAMA AJA Educational Studies*, 15(8), 28–41. [In Persian]
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2), 2259733. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Al-Hamad, A. M., Elnahaiesi, M. F. B., & Baadhem, A. M. S. (2024). The effect of perceived quality and student life social identification on student satisfaction. *International Research Journal of Academic and Educational Horizons*, 2(4). <https://doi.org/10.47392/IRJAEH.2024.0149>
- Alhazmi, F. A. (2022). Saudi university students' perceptions of service quality in higher education. *Educational Planning*, 29(4), 7–26.
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabraha, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Arjomandi, H., Hassanpour, M., Arjomand-Siahpoosh, E., & Arjomand-Siahpoosh, B. (2013). Generational gap and the social and cultural factors affecting it among students of Islamic Azad University, Andimeshk Branch. *Sociology of Youth Studies*, 4(11), 29–48. [In Persian]
- Bahadur, S. G. C., Gurang, S. K., Poudel, R. L., Yadav, S. U., Bhattacharjee, A., & Dhungana, B. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Chui, T. B., & Ahmad, M. S. B. (2016). Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 132–141. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Dangaiso, P., & Tsvere, M. (2025). Higher education service quality and academic achievement. *Cogent Education*, 12(1), 2556893. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2556893>

- Darabi, S., Azizi, N., Salimi, J., & Shirbeigi, N. (2019). A reflection on indicators of university sustainability: Exploring the views of higher education policymakers and planners. *Educational Planning Studies*, 8(15), 19–55. <https://doi.org/10.22080/eps.2019.2492>. [In Persian]
- Dugnieu-Nadela, C., Cañeda, D. M., Tirol, S. L., & Samillano, J. H. (2023). Service quality and student's satisfaction in higher education institution. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11(4), 858–870. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.114049>
- Elami, F., Ansarifard, M., & Akbari, S. (2019). From expectation to reality: An analysis of the gap in educational and research service quality from the perspective of students at public universities in Tehran. *Management and Planning in Educational Systems*, 12(2), 295–318. <https://doi.org/10.29252/mpes.12.2.295>. [In Persian]
- Fatmawati, R., & Murfi, A. (2025). Evaluating academic service quality at Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo: A SERVQUAL-based analysis of student satisfaction and improvement priorities. *Global Educational Research Review*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.71380/GERR-10-2024-17>
- Fuchs, K., & Fangpong, K. (2021). Using the SERVQUAL framework to examine the service quality in higher education in Thailand. *Education Quarterly Reviews*, 4(2), 363–370. <https://doi.org/10.31014/aior.1993.04.02.286>
- Fundamental Transformation Document of Education. (2011). *Supreme Council of the Cultural Revolution*.
- Ghalavandi, H., Ghalaei, A., & Beheshti-Rad, R. (2013). Students' perceptions and expectations of educational service quality at Urmia University and its relationship with faculty performance evaluation. *New Educational Thoughts*, 9(4), 119–145. [In Persian]
- Ghanchi, M., Hosseini, S. M., & Hejazi, Y. (2012). Identification and ranking of the components explaining teaching quality from the perspective of faculty members at the agricultural campuses of the University of Tehran. *Journal of Agricultural Extension and Education Research*, 5(3), 31–40. [In Persian]
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2, 255–299. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Hubackova, S. (2015). Factors influencing the quality of teaching and foreign language knowledge. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197, 1952–1956.
- Jafari, Z. (2023). The importance and necessity of the cultural charter of Farhangian University in educating teachers aligned with the Islamic Revolution. In *Proceedings of the 8th National Conference on Modern Research in*

- Educational Sciences and Psychology in Iran*. [In Persian]
- Kazemnejad-Matek, L., Masoumi, A., Mohebbi, S., Tabaraei, M., & Moradi, Z. (2020). Educational service quality at the Faculty of Medical Sciences, Islamic Azad University of Qom. *Journal of Nursing Education*, 9(1), 55–64. [In Persian]
- Khaki, M., Oroofzadeh, S., Mostahfezian, M., & Navid Adham, M. (2023). Dimensions of the professional development framework for student teachers: A case study of physical education students at Farhangian University of Isfahan. *Quarterly Journal of Excellence in Teaching, Education and Training*, 2(1), 98–117. [In Persian]
- Mahdi, M. (2024). Requirements for establishing a quality assurance system in higher education and research in Iran. *Parliament and Strategy*, 31(118), 123–157. <https://doi.org/10.22034/mr.2022.5501.5237>. [In Persian]
- Mahmoudi, M. (2022). Assessment of e-learning service quality using the fuzzy SERVQUAL approach. *Higher Education Letter*, 15(57), 57–86. [In Persian]
- Maroufi, Y., & Gholami, E. (2026). A phenomenological study of student teachers' lived experiences of the expectation–experience gap at Farhangian University. *Theory and Practice in Teacher Education*, 12(21), 147–166. <https://doi.org/10.48310/itt.2026.21685.1250>. [In Persian]
- Mirkamali, S. M., Pourkarimi, J., Farasatkah, M., & Namdari-Pejman, M. (2018). Designing a quality assurance model for educational planning of student teachers at Farhangian University. *Educational Planning Studies*, 6(12), 65–88. <https://doi.org/10.22080/eps.2018.1786>. [In Persian]
- Moubed, M., Nadizadeh Ardakani, A., & Shaker Ardakani, P. (2024). Evaluation of dormitory service quality using the integrated SERVQUAL and IPA models: A case study of Ardakan University. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 67–91. <https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114>. [In Persian]
- Nazari, K. (2023). A comparative study of teacher education practicum systems in Iran and Singapore. *Educational and School Studies*, 12(3), 457–485. [In Persian]
- Norouzinia, R., Arabi, M., Hedayat-Yaghoubi, M., Mojahed, S., Ghazi-Vakili, Z., Mirzaei, S., & Nasirian, M. (2019). Educational service quality from the perspective of medical students in basic sciences, clerkship, and internship at Alborz University of Medical Sciences. *Journal of Medical Education Development*, 14(3), 170–181. [In Persian]
- Patariaia, N., Jinchveladze, T., & Magalashvili, T. (2024). Examining citizens' expectations and perceptions about service quality in the public sector: Adapting a hybrid public service quality model to the local context. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 37(3), 1–28. <https://doi.org/10.1080/10495142.2024.2352851>
- Pourkarimi, J., Hejazi, S., & Asadi, S. (2021). Identifying and evaluating the

- components of educational service quality in university education units: A mixed-method approach. *Educational and Scholastic Studies*, 10(4), 105–131. [In Persian]
- Ramovš, M., & Milfelner, B. (2023). The importance of educational service quality for customer satisfaction and organizational reputation. *Naše Gospodarstvo/Our Economy*, 69(2), 29–40. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2023-0009>
- Ranaei, H., Shamshiri, B., Alimohammadlou, M., & Nazari, P. (2017). Identifying effective indicators for evaluating the quality of educational services in universities: A case study of Shiraz University. *New Approaches in Educational Management*, 8(3), 187–210. [In Persian]
- Saberi, R. (2021). Explaining the hidden outcomes of the Farhangian University curriculum: Narratives of students and faculty members at Farhangian University of Kerman. *Journal of Curriculum Studies*, 16(63), 69–90. [In Persian]
- Saberi, R. (2025). A pathology of the cultural programs for teacher trainees at Farhangian University: Understanding trainees' perceptions of the cultural course implementation. *Theory and Practice in Teacher Education*, 11(20), 91–106. <https://doi.org/10.48310/itt.2024.15013.800>. [In Persian]
- Salehi, P., & Babaei, M. (2025). Identifying research challenges of Farhangian University faculty members in the field of humanities: A phenomenological study. *Journal of Scholarly Studies*, 4(1), 130–145. <https://doi.org/10.22034/jkrs.2025.64153.1117>. [In Persian]
- Salimi, J., & Abdi, A. (2017). A phenomenological study of students' perceptions of educational elements at the university: A case study of instructors' educational competencies. *Educational Planning Studies*, 6(12), 30–64. <https://doi.org/10.22080/eps.2018.1785>. [In Persian]
- Shirzad, Z., Rajaeepour, S., & Mehram, B. (2014). Globalization in Iran's higher education system: An analytical study. *Strategic Management Studies*, 11(44), 149–166. [In Persian]
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Torkzadeh, J., & Mohtaram, M. (2012). An analytical framework for identifying potential problems affecting the quality and effectiveness of teaching in higher education. *Quarterly Journal of Police Education Management*, 5(19), 95–123. [In Persian]
- Vaz, A., & Mansori, S. (2013). Malaysian private education quality: Application of SERVQUAL model. *International Education Studies*, 6(4), 164–173. <https://doi.org/10.5539/ies.v6n4p164>
- Yidana, P., Bawa, G. M., Gariba, H. A., & Adabuga, J. A. (2023). Service quality in higher education based on students' perspectives. *British Journal of Education, Learning and Development Psychology*, 6(2), 22–41.

<https://doi.org/10.52589/BJELDP-9FYKUGFI>