



## The Role of Quality of Educational Services in Academic Burnout Decrease of Higher Education Students by Research Capabilities Mediation

Siroos Ghanbari<sup>1</sup>, Mohsen Ahmadi<sup>2</sup>

1. Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran

Corresponding Author, Email: s.ghanbari@basu.ac.ir

2. Ph.D. Student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran. Email: Mohsenahmadi0202@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article Type:</b> Research Article</p> <p><b>Received</b> 2021/06/09</p> <p><b>Received in revised form</b> 2022/04/16</p> <p><b>Accepted</b> 2022/05/30</p> <p><b>Published online</b> 2022/08/14</p>	<p><b>Objective:</b> The purpose of this study was to investigate the role of Quality of Educational Services on Academic Burnout Decrease of Higher Education Students by Research Capabilities Mediation.</p> <p><b>Methods:</b> Methodology of the research was quantitative, in terms descriptive-Correlation. The statistical population was postgraduate students at Razi University in the academic year of 2019-2020. Based on Kregci and Morgan table and using relative stratified random sampling method, 346 people were selected as the statistical sample. The sampling method was available method. To collect data, Quality of Educational Services Questionnaire of Parasouraman and et al (1985) (with reliability <math>\alpha = 0/97</math>), Research Capabilities Questionnaire of Aryani and et al (1395) (with reliability <math>\alpha = 0/93</math>) and Academic Burnout Decrease of Maslach (2002) (with reliability <math>\alpha = 0/74</math>) was used. Validity of the tools was confirmed by the professors of education and psychology. Data were analyzed using two software's Spss vs. 22 and lisrel. 8/50 and analyzed by structural equation modeling.</p> <p><b>Results:</b> The results showed that the proposed model had suitable and the component of quality of educational services has a direct and indirect effect through the component of research capabilities on academic burnout decrease (<math>P &lt; 0/05</math>).</p> <p><b>Conclusion:</b> Improving the quality of educational services can be an effective step to help graduate part of universities to better meet student expectations, plan to improve their research skills and reduce academic burnout of students.</p> <p><b>Keywords:</b> Quality of Educational Services, Students Research Capability, Academic Burnout, Higher Education Students, Razi University.</p>

**Cite this article:** Ghanbari, Siroos., Ahmadi, Mohsen (2022). The Role of Quality of Educational Services in Academic Burnout Decrease of Higher Education Students by Research Capabilities Mediation. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 12 (37):1-18 pages.

DOI: 10.22034/EMES.2022.523543.2214



© The Author(s).

Publisher: National Organization of Educational Testing (NOET)



## نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با

### میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی

سیروس قنبری، محسن احمدی

۱. استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران. نویسنده مسئول، Email: S.ghanbari@basu.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران. Email: Mohsenahmadi0202@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> بررسی نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی بود.
دریافت	<b>روش پژوهش:</b> روش پژوهش کمی و از نوع مطالعات همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی کرمانشاه در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۳۹۸ بودند. بر اساس جدول کرجسی و مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی ۳۴۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های کیفیت خدمات آموزشی پاراسورمان و همکاران (۱۹۸۵) (با پایایی $\alpha = 0.97$ )، توانمندی پژوهشی آریانی و همکاران (۱۳۹۵) (با پایایی $\alpha = 0.93$ ) و فرسودگی تحصیلی مسلسل (۲۰۰۲) (با پایایی $\alpha = 0.74$ ) استفاده شد. داده‌ها با دو نرم افزار 22 Spss vs. و 8.50 lisrel و با روش مدل‌یابی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد.
۱۴۰۰/۰۳/۱۹	<b>یافته‌ها:</b> نتایج نشان داد که مدل ارائه شده از برازش مناسب و مطلوبی برخوردار است و کیفیت خدمات آموزشی به صورت مستقیم و غیر مستقیم از طریق توانمندی‌های پژوهشی بر کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تأثیر معنادار دارد ( $p < 0.05$ ).
اصلاح	<b>نتیجه‌گیری:</b> بهبود کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند گامی مؤثر در جهت یاری رساندن به بخش تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌ها برای انطباق هر چه بیشتر با انتظارات دانشجویان، برنامه‌ریزی برای بهبود توانمندی‌های پژوهشی آنان و پیشگیری و کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان باشد.
۱۴۰۱/۰۱/۲۷	<b>واژه‌های کلیدی:</b> کیفیت خدمات آموزشی، توانمندی پژوهشی دانشجویان، فرسودگی تحصیلی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشگاه رازی
پذیرش	
۱۴۰۱/۰۳/۰۹	
انتشار	
۱۴۰۱/۰۵/۲۳	

**استناد:** قنبری، سیروس؛ احمدی، محسن (۱۴۰۱). نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با میانجی‌گری توانمندی-

DOI:10.22034/EMES.2022.523543.2214

های پژوهشی. مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۲ (شماره ۳۷)، صفحه ۱-۱۸

ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور

حق مؤلف © نویسندگان.



## مقدمه

آموزش عالی یکی از مهم‌ترین نهادها به منظور آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت همه جانبه‌ی هر کشوری است. این نهاد کارکردها و وظایف عمده‌ای در خصوص رشد و توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع دارد و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن است (نصیری، قنبری؛ اردلان و کریمی، ۱۳۹۴). توسعه‌ی پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل در هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی، بدون توجه به توسعه‌ی کیفی، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، فرسودگی آموزشی، وابستگی علمی، فرار مغزها و ضعف تولید دانش را در پی خواهد داشت (حاتمی‌فر، کاکوجویاری و سرمدی، ۱۳۹۲). بنابراین، مسأله ارتقای کیفیت آموزش عالی همواره مورد توجه بوده است و روز به روز هم اهمیت بیشتری پیدا می‌کند و بر این اساس کشورهای مختلف سعی در توسعه‌ی بیشترین ارقام بودجه در زمینه‌ی کیفیت خدمات آموزشی دارند (شایان چهرمی، جمال‌زاده و سورغالی، ۱۳۹۲). در کشور ایران نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف را برای تأمین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و ... بر عهده دارد. شواهد گوناگون حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزش ارائه شده نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی دانشگاه‌ها در خصوص عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته و استفاده از اطلاعات به دست آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب درس‌ها با استادانی که از شایستگی علمی برخوردارند، در اختیار مسئولان نظام قرار می‌دهد. بازخوردهای دانشجویان اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولان آموزش قرار می‌دهد و آن‌ها می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی خود بهره‌مند شوند (فعلی، بیگلری و پزشکی‌راد، ۱۳۹۰). در این خصوص ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (کاردیس، کمبلی و پانیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

در مقابل بررسی پیشرفت علمی کشورها حاکی از آن است که علوم فقط از طریق آموزش به دست نمی‌آید، بلکه تحقیق، در تولید و اشاعه علوم نقش مؤثری دارد و کشورهایی که تحقیقات اصیل و مستقلى ندارند از توسعه و رشد درون‌زا نیز برخوردار نیستند (آریانی، زاهدبابلان، معینی کیا و خالق خواه، ۱۳۹۵). تحقیق و پژوهش به ویژه تحقیقات دانشگاهی، زیربنای بسیاری از کارهای علمی است و عامل مهمی در رسیدن به پیشرفت، توسعه و دستیابی به معرفت است. علاوه بر این، تحقیق و پژوهش نقطه آغاز رسیدن به جاده توسعه علمی کشور است و می‌توان گفت بین پیشرفت بخش تحقیق و شتاب توسعه فراگیر و پایدار هر کشور ارتباط برقرار است (تیموری آسفیچی، ۱۳۸۹). در واقع پژوهش یکی از مهم‌ترین عوامل نیل به توسعه‌ی اقتصادی و اجتماعی هر کشوری است و دانشگاه در محور این پژوهش‌ها قرار دارد (ابوت و دوکولیاگس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). علم و فناوری، محصول فعالیت‌های پژوهشی است که استفاده از آن در فعالیت‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و ... به توسعه‌ی پایدار کمک می‌کند (کاظمی، روشن و بنی‌اسدی، ۱۳۹۰).

1. Karydis, Komboli & Panis

2. Abbott & Doucouliagos

مطالعات نشان می‌دهد از جمله عوامل موثر بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان، کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴؛ سوگرا، رحمت، نورحسان و لفیاندرا، ۲۰۲۰؛ ژانگ، وانگ و هانگ، ۲۰۱۶). کیفیت خدمات آموزشی برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی حیاتی است و یک استراتژی سودآور برای سازمان است (فالوندی، بهشتی راد و قلعه‌ای، ۱۳۹۱). کیفیت خدمات آموزشی، از درک تفاوت بین انتظارات دانشجویان و عملکرد واقعی واحد آموزشی در ارائه خدمات حاصل می‌گردد و نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده به وسیله یک واحد آموزشی تا چه سطحی نیازها و انتظارات دانشجویان را برآورده می‌سازد (قحطان حمید، محمد و خالاف، ۲۰۲۱). اکنون که در کشور ایران گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به سمت کیفی سوق داده شده است، ضرورت انجام دادن چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود؛ همچنین به دلیل آن که اغلب بین شناخت مدیریت از ادراکات دریافت کنندگان خدمت و ادراکات واقعی آنان تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه دیدن کیفیت خدمات می‌شود، ارزیابی کیفیت و تأثیر کیفیت خدمات از دیدگاه دریافت کننده خدمت ضرورت می‌یابد. در کنار این مسئله، علی‌رغم اینکه تحقیق و پژوهش دارای اهمیت والایی در نظام آموزش عالی است، ولی متأسفانه به دلایل متعددی این مقوله در کشور ایران مورد توجه جدی قرار نگرفته و در جهت ایجاد بنیه‌ی قوی و بهبود کیفیت تحقیقات و تقویت مهارت‌ها و قابلیت‌های پژوهشی قشر دانشگاهی کشور، تلاش چندانی صورت نگرفته است (جعفری اصل، چهزاد، شفیق پور و قنبری، ۱۳۹۳؛ خدابخش، ۱۳۹۵؛ بهشتی راد، ۱۳۹۶)؛ در کنار این مسئله به باور پژوهشگران، توسعه توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان، در گرو تکاپوی متولیان آموزش عالی برای تدوین سیاست‌ها و روش‌های پیشرفت به منظور بهبود کیفیت خدمات آموزشی است و به واسطه احساس توانمندی در پژوهش که در دانشجویان ایجاد می‌شود آنها از فرایندهای یاددهی و یادگیری و محیطی دانشگاهی که در آن زندگی می‌کنند لذت می‌برند و کمتر دچار فرسودگی می‌شوند (پالوس، ماریکائوئیو و کوستا، ۲۰۱۹؛ سوگرا و همکاران، ۲۰۲۰؛ یی و هوانگ و لیو، ۲۰۲۱). بر اساس آنچه که مطرح شد ضرورت مطالعه‌ی توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان و اثرات این توانمندی‌ها بر سازه‌های تحصیلی همچون فرسودگی تحصیلی احساس می‌شود که بتوان به تبع آن در راستای توسعه‌ی علمی کشور گام‌های مؤثری برداشت. با توجه به مطالب گفته شده سرمایه‌گذاری و توجه به محتوا، خدمات آموزشی، منابع و انعطاف‌پذیری در یادگیری و نیز شناخت متغیرهای مؤثر بر بروز فرسودگی تحصیلی دانشجویان می‌توان زمینه رشد و یادگیری بیشتر دانشجویان، کاهش بروز فرسودگی تحصیلی و در نتیجه ارتقا پیشرفت تحصیلی آنان را فراهم آورد. پژوهشگران به این حقیقت دست یافته‌اند که فرسودگی تحصیلی بر یادگیری و خودکارآمدی در یادگیری تأثیر منفی دارد و این امر مانع دستیابی به رسالت‌ها و اهداف آموزشی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی می‌شود (حسینی لرگانی، ۱۳۹۶). همچنین فرسودگی تحصیلی پیامدهایی همچون درگیری تحصیلی و خودکارآمدی پایین، ادراک منفی از محیط یادگیری و حمایت در دسترس، سطح بالای حجم کار درک شده، نگرانی در مورد اشتباه کردن و تردید کردن و مقابله مؤثر پایین را به همراه خواهد داشت (فتی فتی و کیانی، ۱۳۹۸). با درک مسائل بیان شده و همچنین نقش دانشگاه‌ها و کیفیت برنامه‌ها و خدمات آموزشی در بسترسازی مناسب به منظور ایجاد قابلیت و توانمندی لازم در دانشجویان برای پژوهش و متعاقباً اثرات آن‌ها بر مؤلفه‌های آموزشی همچون کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان، مطالعه و واکاوی میزان اثرات هر یک از این عوامل یک ضرورت است. بنابراین مسأله پژوهش حاضر بررسی نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی به همراه بررسی نقش میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی در تأثیر کیفیت خدمات آموزشی بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان است.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

منظور از فرسودگی حالتی از خستگی ذهنی و هیجانی است که حاصل سندرم استرس مزمن مانند گرانباری نقش، فشار و محدودیت زمانی و فقدان منابع لازم برای انجام دادن وظایف و تکالیف محوله است (توپینن و همکاران، ۲۰۰۵). لازم به ذکر است فرسودگی ابتدا در زمینه شغلی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت. با این وجود فرسودگی منحصر به شغل و محیط شغلی نبوده و علائم آن در محیط‌های دیگر همچون فرسودگی تحصیلی یا آموزشی دانشجویان مشاهده گردید (فلسفی‌نژاد، عزیزی ابرقوئی، ابراهیمی قوام آبادی و درتاج، ۱۳۹۴). فرسودگی آموزشی در میان دانشجویان اشاره به احساس خستگی به خاطر تقاضاها و الزامات تحصیل (خستگی)، داشتن یک حس بدبینانه و بدون علاقه به تکالیف درسی

1. Sugara, Rakhmat, Nurihsan, Ilfiandra

2. Zhang, Wang, & Huang

3. Qahtan Hamid, Mahmood & Khalaf

4. Paloş, Maricuţoiu, & Costea

5. Ye, Huang, & Liu

6. Toppinen and et al

فرد(بی‌علاقگی) و احساس عدم شایستگی به عنوان یک دانشجو(کارآمدی پایین) دارد (شوفلی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). در واقع فرسودگی تحصیلی از جمله خطرات تحصیلی است که در سال‌های اخیر شیوع آن در میان دانشجویان افزایش یافته است و تمام ابعاد زندگی تحصیلی آنها را در بر گرفته است(لئو، ژانگ و چن<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). این مسئله از یک طرف موجب افزایش اهمال کاری تحصیلی، افت تحصیلی، ترک تحصیل و... و از طرف دیگر موجب کاهش کیفیت خروجی نظام های آموزشی می‌شود(لیو، یائو و لی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). فرسودگی در اثر فشار مداوم روانی از محیط پدید می‌آید. این فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها تعادل وجود نداشته باشد(دهابنی، دنهارینک باخنیک شووندیمان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸). هرچه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آنها را نداشته باشد، فشارهای روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی عاطفی در وی می‌شود (فاربر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳).

دوره‌ی تحصیلات دانشگاهی به واسطه حضور عوامل متعدد یک دوره فشارزای روانی است(خزائی، توکلی، جابری درمیان و یعقوبی پور، ۱۳۹۴). پژوهشگران بر این باورند شناخت عواملی که می‌توانند مانع فرسودگی آموزشی شوند، از اهمیت به سزایی برخوردار است(سانتن، هانت، کمپ و همفیل<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ گالن، سان مارتین، پلو و گینز<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). چرا که دانشجویان دچار فرسودگی تحصیلی ممکن است تحریک پذیر، نا امید و فرسوده شوند و در نتیجه عملکرد تحصیلی پایین تری داشته باشند(حسینی لرگانی، ۱۳۹۸)، شواهد تجربی نشان داده‌اند یکی از عوامل مرتبط با فرسودگی آموزشی، درک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه می‌باشد(نصیری و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین حمایت از استقلال و خود کنترلی نیز می‌تواند فرسودگی آموزشی را پیش‌بینی کنند(ادیه و واکفیلد<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). علی‌رغم مطالعات دامنه‌دار در مورد فرسودگی آموزشی در خارج کشور، مطالعه این پدیده در ایران جدید و نوپاست. برخی پژوهش‌های انجام شده در ایران(ساویز، ۱۳۹۱، داور، ۱۳۹۳) نشان می‌دهد که فرسودگی تحصیلی در مقطع کارشناسی نسبت به ارشد یا ارشد نسبت به دکترا بیشتر مشاهده می‌شود. یکی از نقدهای وارد بر پژوهش‌های قبلی در مورد فرسودگی تحصیلی، عدم هم‌بینی عوامل اثرگذار و مطالعه عوامل مؤثر، به صورت جداگانه و مجزا است؛ نظر به این که فرسودگی تحصیلی پدیده‌ای پیچیده و چندعاملی است، نیاز به مدلی علی جهت تعیین نقش عوامل مؤثر بر آن احساس می‌شود. تنها در صورت تعیین نقش هر یک از عوامل اثرگذار بر فرسودگی تحصیلی، امکان برنامه‌ریزی درست و مواجهه ی مؤثر با آن وجود دارد. از طرف دیگر، پیشگیری از فرسودگی یا درمان آن نه تنها برای دانشجویان بلکه برای اساتید دانشگاه‌ها و نظام آموزش عالی ضروری و مفید است. دانشجویانی که با رغبت و انگیزه و اشتیاق و با اعتماد به نفس به فعالیت خود ادامه دهند، می‌توانند سلامت روانی خویش را تضمین و با دیدی امیدوارانه به آینده نگریسته و همچنین با شور و شوق به کار و فعالیت بپردازند(فلسفی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۴). لازم به ذکر است دلایل مختلفی وجود دارد که باعث شده فرسودگی تحصیلی از عرصه‌های مهم تحقیقاتی به شمار آید، از آن جمله می‌توان به تأثیر فرسودگی تحصیلی بر عملکرد تحصیلی، تعهد دانشجویان به انجام امور آموزشی در دانشکده، علاقه به ادامه تحصیل و مشارکت علمی پس از فراغت از تحصیل اشاره کرد(شریفی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۲).

دانشگاه‌ها به منظور به انجام رساندن وظایف خطیر و پویا و همچنین ارتقای خود، نیازمند الگوی مناسب برای ارزیابی و اطمینان کیفی از خدمات آموزشی و فرایندهای مربوط و کارایی و اثربخشی دانش‌آموختگان خود هستند(ایزدی، صالحی و قره‌باغی، ۱۳۸۹). در واقع دانشگاه برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه‌ریزی‌های راهبردی به منظور بهبود فرایندها، روش‌ها و کنترل مستمر کیفیت از طریق شناسایی تأثیر خدمات بر ویژگی‌های مختلف دانشجویان همچون عملکرد تحصیلی، فرسودگی تحصیلی و... است. امروزه، به دلیل رشد کمی و کیفی انتظارات ذی‌نفعان دانشگاه‌ها، تقاضای گوناگون برای آموزش و منافع خصوصی بالای آموزش، در کنار دانشگاه‌های سراسری سایر زیر نظام های آموزش عالی نیز به عرضه آموزش پرداخته‌اند؛ دانشگاه‌های مختلف (پیام نور، غیرانتفاعی، دانشگاه آزاد و دانشگاه علمی کاربردی) هر کدام به نوعی سعی در جذب افراد بیشتری به عنوان مشتری در درون نظام خود دارند تا از مزایای حاصل از طرف دولت و از طرف متقاضیان بهره‌مند شوند. در این زمینه موفقیت نظام های آموزشی تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها، رضایت‌مندی مشتریان از خدمات آموزشی به منظور نیل به تعالی است. به بیانی بهتر تأمین رضایت مشتری از طریق کیفیت خدمات، یکی از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و تعالی است(حاتمی‌فر و همکاران، ۱۳۹۲).

<sup>۱</sup> .Schaufeli and et al

<sup>۲</sup> .Luo Zhang, & Chen

<sup>۳</sup> .Liu, Yao, & Li

<sup>۴</sup> .Dhaini, Denhaerynck Bachnick & Schwendimann

<sup>۵</sup> .Farber

<sup>۶</sup> .Santen, Holt, Kemp, Hemphill

<sup>۷</sup> .Galan, Sanmartin, Polo, Giner

<sup>۸</sup> .Adie & Wakefield

نظام آموزشی کشور در سال‌های اخیر دچار تغییرات سریع و بنیادی شده و این تغییرات هنوز هم در حال رشد است. بر این اساس آموزش همچون محصولی قلمداد می‌شود که به مشتریان نظام آموزشی یا همان دانشجویان ارائه می‌شود و از این‌رو، لازم است گام‌هایی به منظور هماهنگی با این تغییرات برداشته شود. یکی از این گام‌ها سنجش کیفیت خدمات مؤسسات آموزشی به منظور برآورده ساختن نیازهای مشتریان است (میرفخرالدینی، اولیا و جمالی، ۱۳۸۹). شماری از صاحب‌نظران بر این باورند که مفهوم کیفیت، بدون شکل بوده و بنابراین غیر قابل اندازه‌گیری است؛ چرا که به زعم کلینز و روبانجو<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) تاکنون تعریف قابل قبولی از کیفیت ارائه نشده است، یادآوری این نکته حائز اهمیت است که رویکردهای کیفیت در آموزش عالی با یکدیگر متفاوت بوده و به زمینه‌ای که آموزش عالی در آن ارائه می‌شود بستگی دارد (کلینز و روبانجو، ۲۰۰۸). پژوهشگران اعتقاد دارند در تعریف کیفیت نظرات مخاطبان مرکزیت دارد. بر این اساس کیفیت تابع نظر مشاهده‌گر است، لذا ارائه نيمرخی از کیفیت همیشه با عینیت همراه نیست و با ذهنیت افراد حرکت می‌کند و به همین خاطر به راحتی قابل سنجش و اندازه‌گیری نیست (وارد، وارد و پاسخور<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹). کیفیت خدمات آموزشی، بیانگر فرآیندی است که طی آن افراد مهارت‌ها، دانش و گرایش‌های مناسب را جهت ایفای نقش خاص خود می‌آموزند و اشاره به ارزیابی متمرکز از عناصر خدمات مثل کیفیت تعامل، کیفیت محیط فیزیکی و کیفیت درآمد دارد (آسونگو و نواچوکو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

همچنین مطالعات نشان می‌دهد که توانمندی‌های پژوهشی می‌تواند بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان تأثیر معنی‌داری داشته باشد (پالوس و همکاران، ۲۰۱۹؛ بی و همکاران، ۲۰۲۱)، در عصر حاضر توجه به پژوهش جهت ارتقای سطح علمی در تمامی مراکز آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. این مهم به عنوان یکی از مباحث اساسی در مراکز آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد توجه است (فیلپوت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان یکی از مهم‌ترین اشکال روندهای آموزشی مراکز دانشگاهی است (مارتیوشو سینیوگینا و شرمیتوا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). پژوهشگران بیان می‌کنند که توسعه و بهبود فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان به عنوان یک جزء جدایی‌ناپذیر، مسئولان و دست‌اندرکاران مراکز آموزش عالی را به جستجو برای تدوین سیاست‌ها و راهبردهای توسعه‌ای و ایجاد پایگاه‌های دانشی و بستر سازی مناسب در این زمینه انداخته است (قنبری و سلطانزاده، ۱۳۹۵). توانمندی پژوهشی به مجموعه‌ی تخصص و دانش، انگیزه، فرصت‌ها و توانایی استفاده از امکانات پژوهشی در محیط‌های آموزشی، گفته می‌شود (پالوس و همکاران، ۲۰۱۹).

گرچه چالش‌های زیادی فرا روی پژوهش در کشور وجود دارد اما با این حال سهم پژوهش در هزینه‌ی دانشگاه‌های کشور، امروزه رو به فزونی می‌رود ولی هنوز تا رسیدن به سطح کشورهای توسعه‌یافته فاصله‌ی زیادی دارد که این امر می‌تواند آهنگ توسعه‌ی علمی را تحت تأثیر قرار دهد (ایزدی و همکاران، ۱۳۹۲)، بنابراین ضرورت ایجاد یک نظام تحقیقاتی منسجم و هدف‌مند و نیز دارا بودن یک نقشه‌ی جامع تحقیقاتی، بیش از پیش در تحول نظام پژوهشی کشور دارای اهمیت است و پرداختن به امور مربوط به پژوهش و پژوهشگران در این راستا گامی مثبت است (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲). گام اساسی در ایجاد یک نظام تحقیقاتی کارآمد، تقویت انگیزه‌ی دانشجویان دانشگاه نسبت به انجام تحقیق، تهیه‌ی ابزار تحقیق، تربیت پژوهشگرانی توان‌مند و بالأخره، تثبیت جایگاه پژوهش در کشور و رفع موانع تحقیق خواهد بود (سیمنز، پون، وانگ و کانجی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). نکته‌ی قابل توجه آن است که بخش عمده‌ای از این توان پژوهشی، در دانشگاه‌ها متمرکز شده و دانشجویان و اساتید دانشگاه‌ها، می‌توانند نقش مهمی در ارتقای پژوهش‌های علمی کشور ایفا نمایند (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲) به طوری که یکی از اقدامات در راستای دستیابی به جایگاه دوم علمی و فناوری در منطقه، افزایش عملکرد دانشجویان در این زمینه است (ثناگو، یوسفی پور و جویباری، ۱۳۹۱). اما در حال حاضر متأسفانه پتانسیل و توان دانشجویان کمتر مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گرفته و آنچه در فضای دانشگاهی امروز شاهد آن می‌باشیم، تمرکز بر وظایف آموزشی دانشجویان بوده و کمتر به انجام پژوهش‌های علمی و کاربردی توسط آنان، توجه شده است (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲). این در حالی است که دانشجویان به‌عنوان رکن اصلی و موتور محرکه‌ی تحقیق و پژوهش در دانشگاه‌ها تلقی می‌شوند و اساتید نیز نقش محوری در ترغیب دانشجویان به انجام تحقیقات دانشجویی دارند (سکاریا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴). پژوهش‌های اخیر نشان داده است که چندین عامل در دنبال کردن و انجام دادن

1. Collins & Rubanju

2. Ward, Ward, & Paskhover

3. Asongu & Nwachukwu

4. Philpot

5. Martyushev, Sinogina & Sheremetyeva

6. Siemen, Punnen, Wong, Kanji

7. Scaria



فعالیت‌های پژوهشی نقش داشته‌اند که از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به محیط آموزشی - پژوهشی و کیفیت خدمات محیطی، متغیرهای شناختی اجتماعی مانند خودکارآمدی پژوهشی<sup>۱</sup> و نتایج مورد انتظار پژوهشی<sup>۲</sup> اشاره کرد (بارد و همکاران، ۲۰۰۰).

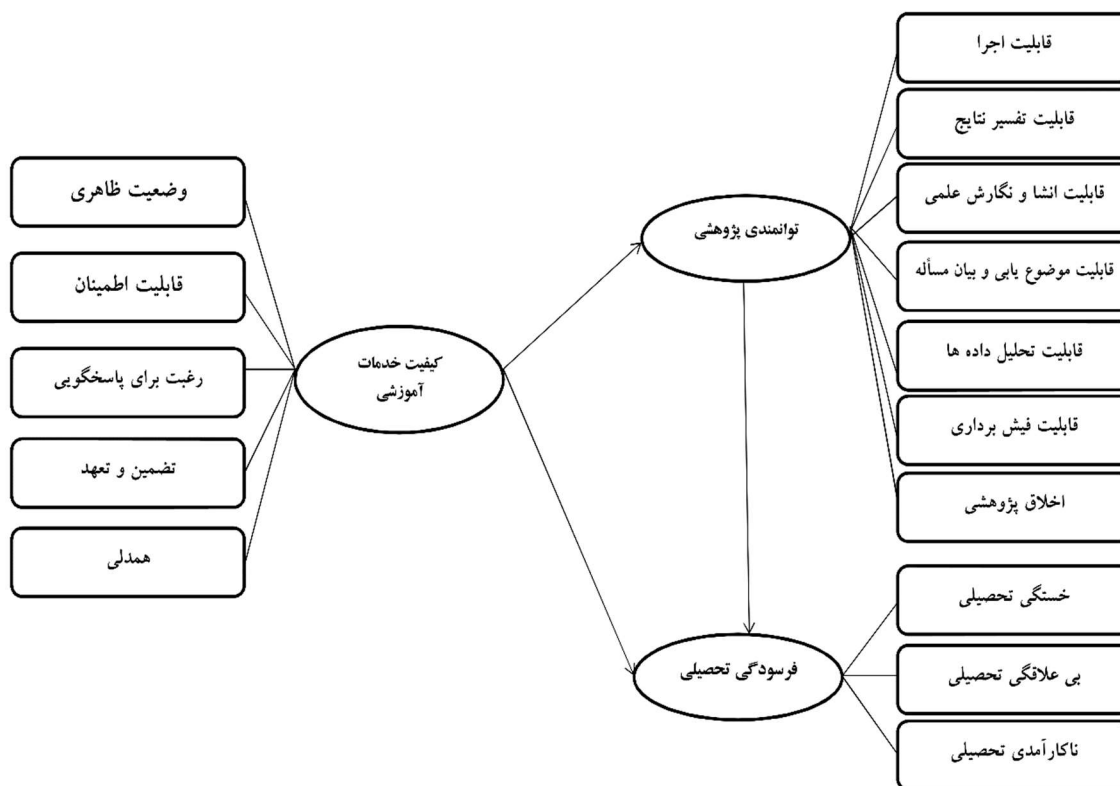
بررسی پیشینه تجربی پژوهش نشان می‌دهد که بین فرسودگی تحصیلی (خستگی، بی‌علاقگی و ناکارآمدی تحصیلی) با پیشرفت تحصیلی (حسینی لرگانی، ۱۳۹۸)، کیفیت تجارب یادگیری (منابع، محتوا و انعطاف‌پذیری و کیفیت روابط رسمی) و احساس خودکارآمدی (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۱)، سلامت روان از جمله سلامت روانی، اضطراب، اختلال در عملکرد اجتماعی، افسردگی و سلامت عمومی (خزانی و همکاران، ۱۳۹۴)، اهمال کاری تحصیلی (آماده شدن برای تکالیف، امتحانات و مقالات پایان ترم) (دادور، ۱۳۹۳)، کمال‌گرایی (حساسیت بین فردی، تلاش برای عالی بودن، نظم و سازماندهی، ادراک فشار از سوی والدین، هدفمندی، استانداردهای بالا برای دیگران) (ساوینز، ۱۳۹۱)، تجارب شخصی و آموزشی (هارت‌های شناختی، مهارت‌های محاسباتی، مهارت‌های خودنظم‌بخشی و مهارت‌های اجتماعی) (فتی و کیانی، ۱۳۹۸)، درک محیط آموزشی و مشارکت (ادیه و واکفیلد، ۲۰۱۱)، استرس (فابری، ۲۰۱۳)، اهداف پیشرفت تحصیلی (اهداف عملکرد و اهداف تبحری) (لیو و همکاران، ۲۰۲۰)، محیط خانواده و خودکنترلی (لئو و همکاران، ۲۰۲۰)، عملکرد تحصیلی از جمله خودکارآمدی، تأثیرات هیجانی، برنامه‌ریزی، فقدان کنترل پیامد و انگیزش (پالوس و همکاران، ۲۰۱۹)، ظرفیت‌های پژوهش (انگیزه پژوهش، بهره‌گیری از فرصت‌ها و امکانات پژوهشی) (بی و همکاران، ۲۰۲۱) ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

همانطور که مطرح شد در مطالعات قبلی تأثیر کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های پژوهشی بر فرسودگی تحصیلی مورد تأیید قرار گرفته شده است و نتایج حاصل از مطالعات نشان می‌دهد که متغیرهای مذکور تأثیر منفی و معنی‌داری بر فرسودگی تحصیلی دارند، اما این پژوهش به دو دلیل از مطالعات قبلی متفاوت است: اولاً این مطالعه در زمره مطالعاتی است که به امر شفاف‌سازی تعیین‌کننده‌های فرسودگی تحصیلی از طریق ارزیابی همزمان کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های پژوهشی می‌پردازد. ثانیاً: در این پژوهش نقش توانمندی‌های پژوهشی به عنوان یک میانجی بالقوه در تأثیر گذاری کیفیت خدمات آموزشی بر فرسودگی تحصیلی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهشی موضوع از جمله (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴؛ سوگرا و همکاران، ۲۰۲۰؛ ژانگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ پالوش و همکاران، ۲۰۱۹؛ بی و همکاران، ۲۰۲۱) مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل شماره ۱ ترسیم شد.

1. Research Self Efficacy (RSE).

2. Research Outcome Expectation.

3. Bard



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر راهبرد اصلی، کمی، از نظر هدف، کاربردی، از نظر راهکار اجرایی، میدانی، از نظر تکنیک تحلیلی، از نوع مطالعات همبستگی و رویکرد مدل سازی معادله ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی کرمانشاه به تعداد ۳۵۰۰ نفر در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۳۹۸ بودند. حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> ۳۴۶ نفر تعیین و از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی برای انتخاب نمونه تحقیق استفاده شد. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق عبارت بودند از:

۱. پرسشنامه‌ی فرسودگی تحصیلی: برای اندازه‌گیری سطح فرسودگی تحصیلی از پرسشنامه‌ی فرسودگی تحصیلی مسلش<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) استفاده شد. این پرسشنامه اصلاح شده مقیاس فرسودگی مسلش فرم عمومی است، که سه حیطه فرسودگی تحصیلی یعنی خستگی تحصیلی، بی علائگی تحصیلی و ناکارآمدی تحصیلی را می‌سنجد و ۱۵ سوال دارد و شامل سه خرده مقیاس خستگی تحصیلی ۵ گویه (مطالب درسی خسته کننده هستند)، بی علائگی تحصیلی ۴ گویه (احساس می‌کنم نسبت به مطالب درسی علاقه‌ای ندارم) و ناکارآمدی تحصیلی ۶ گویه (احساس می‌کنم نمی‌توانم از عهده مشکلات درسی بر بیایم) می‌باشد. بر اساس مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. روایی محتوایی این پرسشنامه با نظر سه تن از اساتید علوم تربیتی و روانشناسی بررسی و تأیید گردید. برای بررسی پایایی نیز از آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که مقدار پایایی کلی پرسشنامه  $\alpha = 0/74$  و مقدار پایایی مؤلفه خستگی تحصیلی  $\alpha = 0/63$ ، بی علائگی تحصیلی  $\alpha = 0/62$  و ناکارآمدی تحصیلی  $\alpha = 0/71$  به دست آمد.

۲. پرسشنامه‌ی کیفیت خدمات آموزشی: این پرسشنامه با استفاده از مدل سروکوال توسط پاراسورامان و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) طراحی شده است. این پرسشنامه به صورت ۵ درجه‌ای مقیاس لیکرت تنظیم شده و ارزش گذاری آن به صورت ۱ تا ۵ است. در مطالعه پاراسورامان،

<sup>۱</sup> Kregci-Morgan

<sup>۲</sup> maslach

<sup>۳</sup> Parasuraman, and et al



زیت‌هامل و مال‌هوترا<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) پایایی پرسشنامه مذکور بالاتر از  $\alpha = 0/94$  گزارش شده است. در مطالعه حاضر روایی محتوایی این پرسشنامه با نظر سه تن از اساتید علوم تربیتی و روانشناسی بررسی و تایید گردید. برای تعیین پایایی از آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که مقدار پایایی کلی پرسشنامه برابر با  $\alpha = 0/97$  و مقدار پایایی در مؤلفه وضعیت ظاهری و امکانات ( $\alpha = 0/96$ )، قابلیت اطمینان ( $\alpha = 0/95$ )، رغبت برای پاسخگویی ( $\alpha = 0/95$ )، تضمین و تعهد ( $\alpha = 0/98$ )، و همدلی ( $\alpha = 0/97$ ) به دست آمد.

**۳. پرسشنامه‌ی توانمندی‌های پژوهشی:** برای سنجش توانمندی‌های پژوهشی از پرسشنامه توانمندی‌های پژوهشی آریانی، زاهدباخان، معینی کیا و خالق خواه (۱۳۹۵) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵۷ گویه و ۷ مؤلفه می‌باشد. گویه‌ها به صورت پنج درجه‌ای مقیاس لیکرت تنظیم شده‌اند. در مطالعه آریانی و همکاران (۱۳۹۵) روایی سازه و محتوایی این پرسشنامه تأیید شده است و پایایی آن  $\alpha = 0/97$  به دست آمده است. در تحقیق حاضر روایی محتوایی ابزار از نظر سه تن از اساتید علوم تربیتی و روانشناسی تأیید گردید و پایایی کلی آن با ضریب آلفای کرونباخ برابر  $\alpha = 0/93$ ، پایایی مولفه‌ی قابلیت اجرای پژوهش و گردآوری داده‌ها ( $\alpha = 0/92$ )؛ قابلیت تدوین و تفسیر نتایج پژوهش و گزارش ( $\alpha = 0/93$ )؛ قابلیت انتخاب موضوع و تبیین مسئله‌ی تحقیق ( $\alpha = 0/88$ )؛ قابلیت طبقه‌بندی و تحلیل داده‌ها ( $\alpha = 0/92$ )؛ قابلیت فیش برداری ( $\alpha = 0/91$ )؛ تبحر در نگارش علمی ( $\alpha = 0/87$ ) و اخلاق پژوهشی ( $\alpha = 0/80$ ) به دست آمد.

جدول ۱: علائم اختصاری متغیرهای پژوهش در شکل‌های ۲ و ۳

N.KH	ناکارآمدی تحصیلی	K.KH	کیفیت خدمات آموزشی (متغیر مستقل)
T.PH	توانمندی‌های پژوهشی (متغیر میانجی)	V.Z	وضعیت ظاهری
GH.E	قابلیت اجرا	GH.E	قابلیت اطمینان
GH.T	قابلیت تفسیر نتایج	PA	رغبت برای پاسخگویی
GH.A	قابلیت انشا و نگارش علمی	T.T	تضمین و تعهد
GH.M	قابلیت موضوع یابی و بیان مسأله	HAM	همدلی
GH.TALIL	قابلیت تحلیل داده‌ها	T.T	فرسودگی تحصیلی (متغیر وابسته)
GH.F	قابلیت فیش برداری	KH.T	خستگی تحصیلی
A.P	اخلاق پژوهشی	B.T	بی‌علاقگی تحصیلی

جدول ۲: مقدار آماره آزمون KMO و بارتلت

آزمون	KMO
۰/۹۴	۱۰۹۸/۰۱
آزمون بارتلت	$\chi^2$ درجه آزادی
۰/۰۰۰۱	Sig
۰/۸۳	۴۸۹۵/۲۴
آزمون بارتلت	$\chi^2$ درجه آزادی
۰/۰۰۰	Sig

<sup>۱</sup> Zeithaml, & Malhotra

آزمون	KMO
۰/۸۷	
۱۲۹۸/۷۴	$\chi^2$
۱۰۵	درجه آزادی
۰/۰۰۰	Sig

پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی

برای بررسی اعتبار و کفایت داده‌ها از شاخص KMO استفاده شد. مقدار این شاخص برای داده‌های پژوهش به ترتیب برای پرسشنامه فرسودگی تحصیلی برابر با ۰/۹۴، پرسشنامه توانمندی‌های پژوهشی برابر با ۰/۸۳ و پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی برابر با ۰/۸۷ به دست آمد. این شاخص در دامنه‌ی صفر تا یک قرار دارد، و هر چه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر باشد اندازه نمونه مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب‌تر است. از آزمون بارتلت نیز برای بررسی چگونگی ماتریس همبستگی استفاده شد. آزمون بارتلت برای هر سه پرسشنامه همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ بوده و فرض یکه (واحد) بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. قبل از پرداختن به تحلیل اصلی، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرونوف تک نمونه‌ای بررسی و تأیید شد و داده‌های جمع آوری شده با استفاده از دو نرم افزار Spss vs. 22 و lisrel. 8.50 و با روش مدل‌یابی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل گردید.

### یافته‌ها

در جدول ۳ یافته‌های جمعیت شناختی نمونه آماری ارائه شده است.

جدول ۳: بررسی یافته‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

آماره	فراوانی	درصد	
جنسیت	زن	۱۳۵	۳۹٪
	مرد	۲۱۱	۶۱٪
رشته تحصیلی	علوم انسانی	۹۵	۲۷٪/۱۵
	علوم پایه و مهندسی	۶۵	۱۸٪/۱۸
	کشاورزی	۱۳۲	۳۸٪/۲
	هنر و معماری	۵۴	۱۵٪/۱۵
مقطع تحصیلی	کارشناسی ارشد	۲۲۴	۶۴٪/۱۷
	دکتری	۱۲۲	۳۵٪/۳
تعداد	۳۴۶	۱۰۰	

در جدول ۴ نتایج حاصل از آزمون کالموگروف-اسمیرونوف ارائه شده است

جدول ۴: بررسی نرمال بودن داده‌های گردآوری شده

عامل کلی	مقدار Z	سطح معناداری
کیفیت خدمات آموزشی	۱/۲۹	۰/۰۶
توانمندی پژوهشی	۰/۶۱	۰/۵۸
فرسودگی تحصیلی	۱/۱۱	۰/۲۶

با توجه به نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرونوف در جدول (۳) می‌توان اظهار نمود که تمامی متغیرهای پژوهش نرمال می‌باشند؛ زیرا سطح معناداری کلیه مقادیر Z در هریک از متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد ( $p > 0.05$ ).

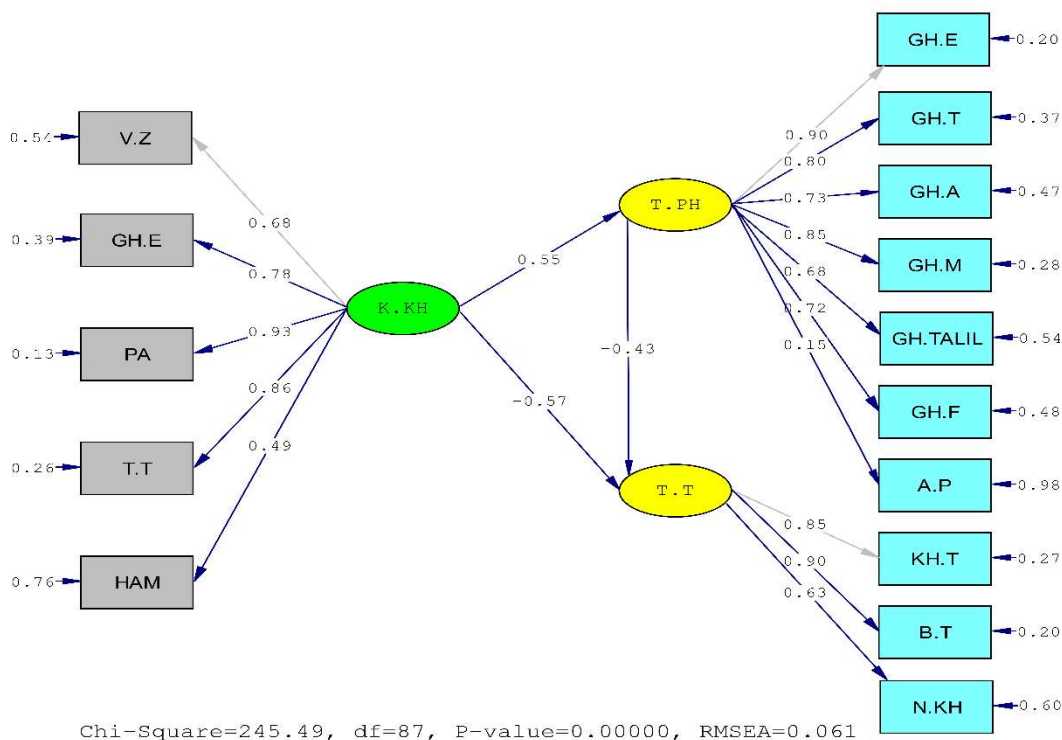
جدول ۵: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳
۱. کیفیت خدمات آموزشی	۱		
۲. توانمندی پژوهشی	۰/۵۳**	۱	
۳. فرسودگی تحصیلی	-۰/۶۸**	-۰/۷۲**	۱

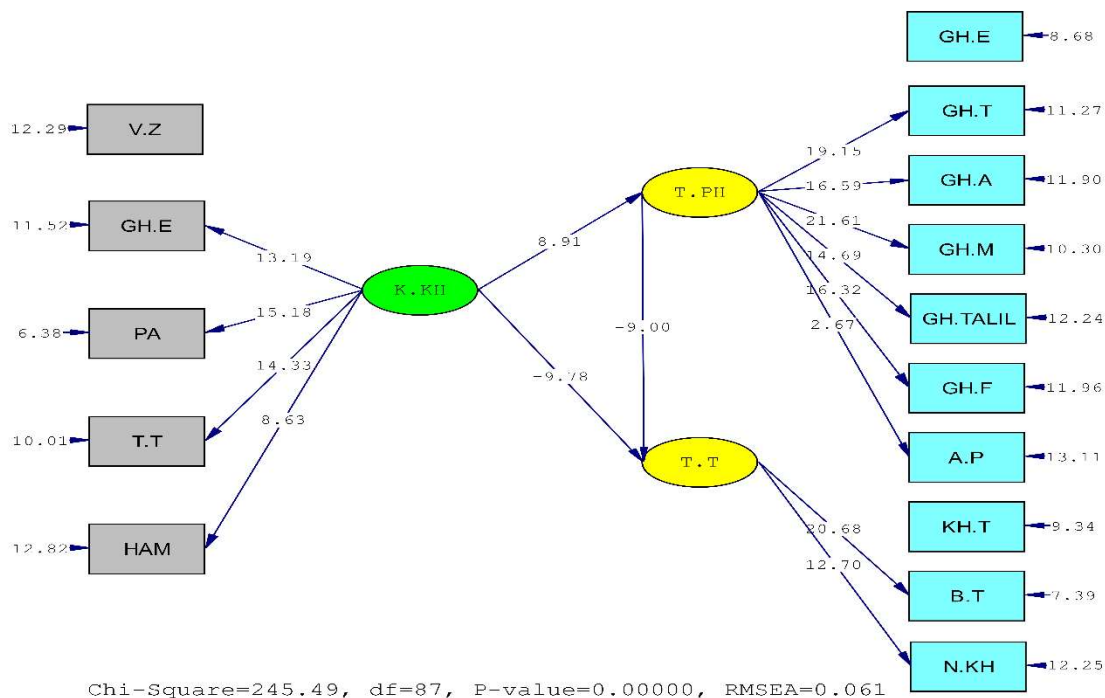
$P < 0.05$                        $P < 0.01$

نتایج ماتریس همبستگی در جدول ۵ بیانگر آن است که همبستگی بین توانمندی‌های پژوهشی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان منفی و معنادار است ( $r = -0.72$ ,  $p \leq 0.01$ )، همبستگی بین کیفیت خدمات آموزشی با فرسودگی تحصیلی منفی و معنادار ( $r = -0.68$ ,  $p \leq 0.01$ ) و همبستگی بین کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های دانشجویان مثبت ( $r = 0.53$ ,  $p \leq 0.01$ ) و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است.

به منظور تبیین نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با میانجی‌گری توانمندی پژوهشی از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. شکل ۲ مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد و شکل ۳ مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب معناداری (t-value) را نشان می‌دهد.



شکل ۲: مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۳: مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب معنی داری (t-value)

نتایج مربوط به شاخص‌های برازش الگوی ساختاری آزمون واسطه‌گری توانمندی‌های پژوهشی در رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی و کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان برای هر یک از شاخص‌های پیشنهادی هو و بنتلر<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) شامل مجذور  $\chi^2$  (۲)، مجذور  $\chi^2$  بر درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) شاخص نیکویی برازش<sup>۳</sup> (GFI)، شاخص نیکویی برازش انطباقی<sup>۴</sup> (AGFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای<sup>۵</sup> (CFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI) یا همان شاخص بنتلر-بونت<sup>۶</sup> و خطای ریشه مجذور میانگین تقریب<sup>۷</sup> (RMSEA) در جدول ۵ ارائه شده است.

نتایج مربوط به شاخص‌های برازش الگوی ساختاری آزمون واسطه‌گری توانمندی‌های پژوهشی در رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی و کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان برای هر یک از شاخص‌های پیشنهادی هو و بنتلر<sup>۸</sup> (۱۹۹۹) شامل مجذور  $\chi^2$  (۹)، مجذور  $\chi^2$  بر درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) شاخص نیکویی برازش<sup>۱۰</sup> (GFI)، شاخص نیکویی برازش انطباقی<sup>۱۱</sup> (AGFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای<sup>۱۲</sup> (CFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI) یا همان شاخص بنتلر-بونت<sup>۱۳</sup> و خطای ریشه مجذور میانگین تقریب<sup>۱۴</sup> (RMSEA) در جدول ۵ ارائه شده است.

<sup>۱</sup> Hu, Bentler

<sup>۲</sup> Chi Square

<sup>۳</sup> Goodness of Fit Index (GFI)

<sup>۴</sup> Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

<sup>۵</sup> Comparative Fit Index (CFI)

<sup>۶</sup> Bentler-Bonett

<sup>۷</sup> Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

<sup>۸</sup> Hu, Bentler

<sup>۹</sup> Chi Square

<sup>۱۰</sup> Goodness of Fit Index (GFI)

<sup>۱۱</sup> Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

<sup>۱۲</sup> Comparative Fit Index (CFI)

<sup>۱۳</sup> Bentler-Bonett

<sup>۱۴</sup> Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

جدول ۶: شاخص‌های برازش مدل آزمون شده پژوهش

شاخص‌های مربوط به برازش مدل	مقدار به دست آمده	دامنه مورد قبول	نتیجه برازش
خی دو بر درجه آزادی $x^2/df$	۲/۸۲	کوچک تر از ۳	تأیید مدل
نیکویی برازش GFI	۰/۹۱	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش انطباقی AGFI	۰/۹۳	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید مدل
شاخص برازش مقایسه‌ای CFI	۰/۹۲	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید مدل
شاخص برازش هنجار شده NFI	۰/۹۱	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید مدل
خطای ریشه مجذور میانگین تقریب RMSEA	۰/۰۶۶	کوچک تر از ۰/۰۸	تأیید مدل

شاخص‌های نیکویی برازش الگوی ساختاری در جدول ۵، نشان می‌دهد که الگوی ساختاری آزمون واسطه‌گری توانمندی‌های پژوهشی در رابطه‌ی بین کیفیت خدمات و کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان، از برازش مطلوبی برخوردار است؛ بنابراین متغیرهای آشکار ساز توانایی لازم برای عملیاتی کردن متغیرهای مکنون را دارند.

جدول ۷ ضرایب تأثیر مستقیم و غیر مستقیم کیفیت خدمات آموزشی بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان

مسیر فرضیه	ضریب استاندارد	آماره t	نتیجه
کیفیت خدمات - روی - فرسودگی تحصیلی	-۰/۵۷	-۹/۷۸	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است.
کیفیت خدمات - روی - توانمندی پژوهشی	۰/۵۵	۸/۹۱	رابطه معنادار و مثبت است.
توانمندی پژوهشی - روی - فرسودگی تحصیلی	-۰/۴۳	-۹/۰۰	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است.
کیفیت خدمات - با نقش میانجی توانمندی پژوهشی روی - فرسودگی تحصیلی	-۰/۲۳	-۴/۵۸	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است

طبق جدول ۷ ملاحظه می‌گردد که کیفیت خدمات هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم، از طریق توانمندی‌های پژوهشی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان رابطه منفی و معنادار دارد ( $p < ۰/۰۵$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی با میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی کرمانشاه انجام شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که کیفیت خدمات آموزشی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم از طریق میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی تأثیر دارد. نتایج پژوهش حیاتی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که بین ابعاد کیفیت تجارب یادگیری و احساس خودکارآمدی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان رابطه معنی‌دار وجود دارد. نعیمی (۱۳۸۸) گزارش کرد که بین کیفیت تجارب یادگیری با فرسودگی تحصیلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد، آراسته و همکاران (۱۳۸۷) گزارش کردند که کیفیت در محورهای تسلط علمی و فنی استادان، مناسب بودن محتوای علمی درسی استادان، تناسب شیوه‌های تدریس و دسترسی به منابع علمی و فضای فیزیکی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان رابطه معنی‌دار دارد؛ سالم‌آرو، ساوولانن و هولوپینن<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) گزارش کردند که حمایت اجتماعی به عنوان متغیر درونی و بیرونی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان رابطه معنادار دارد، این یافته‌های به همراه یافته‌های پژوهش‌های نصیری و همکاران (۱۳۹۴)، سوگرا و همکاران (۲۰۲۰) و ژانگ و همکاران (۲۰۱۶) همسو با یافته‌های پژوهش حاضر می‌باشد چرا که به نتایج مشابه‌ای دست یافتند، در راستای تبیین یافته‌های حاضر می‌توان گفت فرسودگی تحصیلی دانشجویان اطمینان فرد به خستگی تحصیلی، بی‌علاقگی و بدبینی و ناکارآمدی خود در تحصیل است. این باور موجب می‌شود انتظار موفقیت در دانشجویان کاهش یافته و به مرور انگیزش آنها را برای موفقیت کاهش دهد. در واقع فرسودگی تحصیلی یک باور فردی در بین دانشجویان است که متأثر از عوامل محیطی در فرد شکل می‌گیرد. بنابراین ممکن است که عوامل محیطی باعث افزایش فرسودگی تحصیلی یا باعث کاهش آن شوند. همانطور که یافته‌ی تحقیق حاضر نشان داد کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه خدمات ملموس (وضعیت ظاهری و امکانات)، قابلیت اطمینان، رغبت برای پاسخگویی، تضمین و تعهد و همدلی باعث کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان می‌شود. این امر اشاره به این دارد که در صورت وجود خدمات ملموس، برقراری روابط اعتماد‌آمیز بین دانشجویان و کادر آموزشی، وجود ویژگی‌های پاسخگویی در محیط دانشگاه و کارکنان ستادی و آموزشی و به دنبال آن شکل‌گیری احساس تعهد و همدلی با محیط آموزشی، دانشجویان در مسیر پیشرفت خود انگیزه بالایی کسب کرده و فرسودگی آنان کاهش پیدا می‌کند.

همچنین نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که توانمندی‌های پژوهشی بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان اثر منفی و معناداری دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش کریمیان، صباغیان و صدق‌پور (۱۳۹۰) و عنبری و جدیدی (۱۳۹۲) مبنی بر اینکه ضعف در توانایی‌های پژوهشی باعث افت تحصیلی و در نهایت باعث فرسودگی تحصیلی می‌شوند، همخوان و همسو است. همچنین یافته‌ها همسو با نتایج پژوهش‌های پالوش و همکاران (۲۰۱۹)، بی و همکاران (۲۰۲۱) می‌باشد، در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت توانمندی پژوهشی شامل مهارت در انتخاب موضوع، مهارت در جستجوی تحت وب، مهارت در فیش برداری، مهارت در نگارش علمی، تبحر در اجرای پژوهشی، مهارت در طبقه‌بندی و تحلیل داده‌ها، مهارت در تدوین و تفسیر نتایج و نهایتاً رعایت اخلاق پژوهشی از جمله مواردی می‌باشد که در تقابل با فرسودگی تحصیلی است. در واقع فرد مجهز به این مهارت‌های پژوهشی در آموزش و تحصیل، دچار فرسودگی نمی‌شود و همواره با انگیزه به تحصیل می‌پردازد. دانشجویان با توانمندی پژوهشی بالا معتقدند که پرورش هوش و توان شناختی به وسیله تلاش فردی صورت می‌گیرد و باور دارند علیرغم همه محدودیت‌های ذاتی می‌توانند با چالش‌های موجود در محیط آموزشی سازگار شوند و عملکرد خود در تحصیل را بهبود بخشند، مسیر تحصیلی خود را هموار و فرسودگی تحصیلی خود را کاهش دهند. دانشجویان با توانمندی پژوهشی بالا، تحصیل را شامل دو بعد آموزش و پژوهش می‌دانند و با توانمندی پژوهشی بالا از تمام توان خود برای دستیابی به شرایط تحصیلی رضایت بخش استفاده می‌کنند. همچنین می‌توان گفت دانشجویان دارای توانمندی پژوهشی بالا می‌توانند به طور سازگارانه‌ای با این چالش‌ها و تهدیدها، کنار آمده و فرسودگی تحصیلی کمی را تجربه کنند. این احساس اطمینان و باور به توانایی خود در زمینه مهارت‌های پژوهشی مختلف، انگیزه‌ی دانشجویان را برای گذر از چالش‌های تحصیلی افزایش می‌دهد و به آن‌ها کمک می‌کند تا از تمام توان خود برای غلبه بر چالش‌های تحصیلی استفاده کنند. این مقاومت در برابر چالش‌های تحصیلی و ارائه پاسخ مثبت، سازنده و انطباقی به انواع موانع مداوم و جاری تحصیلی، همان کاهش فرسودگی تحصیلی است که دانشجویان با ویژگی‌ها و توانمندی‌های پژوهشی بالا نسبت به دانشجویان با توانمندی‌های پژوهشی پایین؛ بیشتر تجربه می‌کنند. در نتیجه دانشجویان با توانمندی پژوهشی بالا می‌توانند با چالش‌ها و تهدیدهای موجود در محیط آموزشی سازگار شده و در انجام فعالیت‌های تحصیلی موفق‌تر عمل کنند که این امر خود منجر به کاهش فرسودگی تحصیلی آنان می‌شود.

<sup>1</sup> Salmela- Aro, Savolainen, Holopainen



یافته دیگر تحقیق حاضر آن است که، کیفیت خدمات آموزشی بر توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان اثر مثبت و معناداری دارد. این یافته با نتایج تحقیق وادیلو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه دسترسی و استفاده از امکانات، از جمله عوامل مؤثر در فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان، اعضای هیئت علمی و پژوهشگران حرفه‌ای به حساب می‌آید؛ با نتایج سوماتیپالا، سرببادانا و پاتل<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) مبنی بر اینکه یکی از دلایل ناچیز بودن سهم مقالات کشورهای غیر انگلیسی زبان از کل مقالات چاپ شده در مجله‌های معتبر بین‌المللی، عدم تسلط به زبان‌های خارجی به‌عنوان یکی از قابلیت‌های پژوهشی در ارائه‌ی فعالیت‌های تحقیقاتی می‌باشد؛ همسو و همخوان است. در راستای تبیین رابطه معنی‌دار بین کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان می‌توان گفت تلاش‌های صورت گرفته در چند سال اخیر در دانشگاه، حمایت از پژوهشگران و فراهم‌آوری امکانات و خدمات متنوع و اهمیت دادن به دو بعد مهم آموزش و پژوهش به عنوان رسالت مهم دانشگاه؛ باعث شده است که ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، متعاقباً توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان را نیز افزایش دهد. توجه به کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی برای ایجاد فرهنگ پژوهشگری متناسب با نیازهای جامعه در کشور لازم و ضروری است؛ به نحوی که دانشجویان پس از فارغ‌التحصیلی به عنوان یک پژوهشگر نیز تربیت شده باشند. از این رو ایجاد فرهنگ پژوهشگری، روحیه پژوهشگری و توانمندی‌های پژوهشگر بودن نیازمند زمینه‌های فرهنگی و ارائه خدمات با کیفیت است. شواهد حاکی از آن است که روحیه پژوهشگری در بستر فرهنگی دانشگاهی با امکانات با کیفیت به وجود می‌آید. در جامعه دانشگاهی که پژوهشگری، دارای بار ارزشی مثبت باشد افراد پژوهشگر از جایگاه بالاتری برخوردارند و پژوهش و توانمندی پژوهشی رشد خواهد نمود و این خود نیازمند فرهنگ و ساختارهای مناسب در نظام آموزشی دانشگاهی و آموزش عالی است. علاوه بر موارد مذکور به نظر می‌رسد تلاش هر چند جزئی در راستای تنظیم برنامه آموزشی دانشجویان به گونه‌ای که زمان لازم برای پیگیری فعالیت‌های پژوهشی (در کنار آموزش) را در اختیار داشته باشند، انعقاد تفاهم‌نامه همکاری بین مراکز با واحدهای پژوهشی و دستگاه‌های اجرایی مبنی بر امکان استفاده دانشجویان از فضای آموزشی، حمایت از طرح‌های پژوهشی دانشجویان و مواردی از این دست، سبب ارتقای نقش آموزش عالی و خدمات آموزشی و دانشگاهی در افزایش توانمندی‌های دانشجویان در حوزه پژوهش می‌شود.

با توجه به اثر معنادار کیفیت خدمات آموزشی بر توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان و کاهش فرسودگی تحصیلی آنان؛ پیشنهاد می‌شود مسئولان دانشگاه تمهیدات لازم برای افزایش میزان کیفیت خدمات آموزشی از جمله بهبود وضعیت ظاهری و امکانات (خدمات ملموس)، بهبود وضعیت قابلیت اعتماد، پاسخگویی در قبال خواسته‌ها و نیازهای دانشجویان، تعهد و همدلی با دانشجویان را افزایش دهند، همچنین پیشنهاد می‌شود مسئولان دانشگاه در به روز کردن تجهیزات دانشگاه تلاش کنند. برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه کارکنان در رابطه با نحوه برخورد با دانشجویان مد نظر قرار گیرد، ایجاد فضای مناسب برای ارتباط دانشجو با مسئولان دانشگاه و استفاده از خدمات الکترونیکی برای ارائه سریع تر و سهل تر خدمات مورد توجه جدی قرار گیرد، کارکنان و مسئولان دانشگاه برای پاسخگویی مداوم به دانشجویان، تمایل و علاقه نشان دهند. احساس امنیت و آرامش دانشجویان در هنگام تعامل و تماس با کارکنان؛ رفتار مؤدبانه و فروتنی کارکنان با آنان مورد تأکید قرار گیرد. همچنین، پیشنهاد می‌شود در سطح آموزش عالی و در برنامه‌ی درسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کنار فراهم‌آوری امکانات با کیفیت، مهارت انجام پژوهش در زمینه‌ی آمار و روش تحقیق و نرم‌افزارهای آماری بیش‌تر مورد توجه سیاست‌گذاران برنامه‌ی درسی آموزش عالی قرار گیرد تا دانشجویان در این زمینه توانایی و موفقیت بیش‌تری به دست آورند و متعاقباً فرسودگی تحصیلی آنان کاهش یابد. در نهایت می‌توان گفت با توجه به رسالت دانشگاه و مسئله‌ی رقابت در بازارهای داخلی و جهانی در عرضه آموزش و رشد سریع مقوله جهانی شدن و از همه مهم‌تر وجود طیف گسترده‌ای از جوانان خواستار تحصیلات در آموزش عالی، نتایج این پژوهش می‌تواند گامی مؤثر در جهت یاری رساندن به بخش تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌ها برای انطباق هر چه بیشتر با انتظارات دانشجویان و بهبود خدمات آموزشی، برنامه‌ریزی برای بهبود توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان، پیشگیری و کاهش فرسودگی آموزشی دانشجویان باشد که در نهایت، موجب ارتقای رتبه علمی آن‌ها در محیط رقابتی دانشگاه‌ها خواهد شد.

<sup>1</sup> Vadilou and et al

<sup>2</sup> Sumathipala, Siribaddana, Patel

## References

- Abbott. M. & Doucouliagos, H. (2004). Research output of Australian universities. *Education Economics*, 12 (3): 251-265.
- Adie. J.. & Wakefield. C. (2011). Perceptions of the teaching environment, engagement and burnout among University students on a sports-related degree programme in the UK. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 10(2), 74-84.
- Amin shavan. S., Jamalzadeh. M., Sourghali. A. (2013). An Evaluation and Prioritization of Educational Quality from the Point of View of Shiraz Azad University Faculty Members Using Problem-solving Approach and Six-sigma Instrument. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 4(vol 4/ No 14/ 2014), 65-82.
- Anbari Z. Jadidi R A. (2013). Comparing of Barriers to Research Activities among Students of Arak University of Medical Sciences, and Appropriate Strategies for Student Research Management. *Iranian Journal of Medical Education*, 13 (5), 435-448.
- Arasteh H. Sobhaninejad M. Homaie. R. (2009). Students' Evaluation of Universities in Tehran in the Era of Globalization. *IRPHE*, 14 (4), 47-66.
- Aryani. E., Zahed Bablan. A., Moeinikia. M., Khaleghkhah. A., Samari. I. (2016). Development and validation of research capabilities test and evaluation it's in graduate students of Tehran. Allameh Tabatabaei, Shahid Beheshti and Mohaghegh Ardabili University. *Higher Education Letter*, 9(34), 11-41.
- Asongu. S.A., & Nwachukwu. J.C.(2018). Educational quality thresholds in the diffusion of knowledge with mobile phones for inclusive human development in sub-Saharan Africa, *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 164-172.
- Azizi Abarghuei. M. (2015). Developing a causal model of academic burnout among BA students: The mediating role of self-efficacy. *Counseling Culture and Psychotherapy*, 6(24), 1-27. doi: 10.22054/qccpc.2015.4419.
- Bard C., Bieschke. K. J., Herbert. G.T. & Fberz. A. B. (2000). Predicting research interest among rehabilitation counseling students and faculty. *Rehabil Couns Bull*, 44: 48-55.
- Beheshti Rad. Roghaveh (2017). *Identifying the factors shaping the future of Iran's higher education quality assurance system in order to provide a favorable scenario*. PhD Thesis in Educational Management, Bu Ali Sina University.
- Collins. A and Rubaniu G (2008). *Quality Challenges in Higher Education Institutions In Uganda*, M. Phil Higher Education (HE). Faculty of Education, Institute for Educational Research. UNIVERSITY OF OSLO.
- Dadvar. Samaneh (2012). *The relationship between academic procrastination and burnout with educational achievement among graduate students*. Master Thesis, Al-Zahra University of Tehran.
- Dhaini S. R., Denhaervnck K., Bachnick S., & Schwendimann R.(2018). Work schedule flexibility is associated with emotional exhaustion among registered nurses in Swiss hospitals: A cross-sectional study, *International Journal of Nursing Studies*; 82: 99-105.
- Farber B A. (2013). *Introduction: A critical perspective on burnout. Stress and burnout in the human service Professions*. Elmsford, New York: Pergamon Press.
- Fata. N., kiani. M. (2020). Modeling of the Relationship among Student Academic Burnout, and Personal and Educational Experiences and Reporting of Avoidance Strategies: The Intermediating Role of Academic Engagement. *Journal of Instruction and Evaluation*, 12(48), 131-160. doi: 10.30495/jinev.2020.673162.
- Fe'li. S., Biglari. N., Pezeshkirad. G. (2012). Students' Satisfaction of the Quality of Educational Services (Using SERVQUAL Model) in College of Agriculture. Tarbiat Modares. *Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research*, 42(2), 199-207.
- Galan. F., Sanmartin. A., Polo. J., & Giner. L. (2011). Burnout risk in medical students in Spain model in educational settings. *Personality and Individual Differences*, 50: 274-278.
- Ghalavandi H. Beheshtirad R. Ghale'ei A. (2012). Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through SERVQUAL Model. *JMDP*, 25 (3), 49-66.
- Ghanbari. S., Soltanzadeh. V. (2016). The Mediating Role of Emotional Intelligence in the Relationship between Self- efficacy of Research and Academic Achievement Motivation. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 6(14), 41-67.
- Hatamifar K. Kakooioovbari A. Sarmadi M. (2014). A Study of Students Satisfaction with Student Services at Payam Noor University. *IRPHE*, 19 (4), 117-139.

- Hayati. Davood. Agbehi. Abdolhossein. Hosseini Ahangari. Seved Abedin and Abarghavi. Mohsen (2012). Investigating the relationships between quality of learning experience's components and self-efficacy on academic burnout among students of Allamme Tabatabaei University of Tehran, *Jundishapur Education Development Quarterly*, 3 (4): 18-29.
- Hosseini Lorgani M. (2017). Analysis of student's academic burnout in Iran's public higher education system: identification of determinants and strategies. *IRPHE*, 23 (3), 43-69.
- Hosseini Lorgani. S. (2019). Examining the Impact of Academic Burnout on Students' Academic Achievement in Iran's Higher Education System. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 9(25), 229-254.
- Izadi. S.. Salehi. F.. Gharabaghi. M. M. (2010). Evaluation of students' satisfaction according to the customer results criterion of EFQM model (Case study of Mazandaran University students). *Ihej*, V 30, 27-58.
- Jafari Asl M. Chehrzed M M. 3Shafinour S Z. Ghanbari A. (2014). Quality of Educational Services from ViewPoint's of Nursing and Midwifery Students of Guilan University Based on Servqual Model. *RME*, 6 (1), 50-58.
- Joibari. L.. Yosefinour. O.. Sanagoo. A. (2020). A Mechanism for Increasing the Performance of Medical Students. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 1(1), 59-69.
- Karimian. Zahra: Sabbaghian. Zahra and Sadeghpour. Bahram (2011). Investigating the barriers and challenges of research and production of science in medical universities. *Bi-Quarterly of the Iranian Higher Education Association*, 3 (4): 63-36.
- Karvdis. A.. Komboli. M.. & Panis. V. (2001). Expectations' and perceptions of Greek patient's regarding the quality of dental health care. *Journal of For Quality in HealthCare*, ۱۳, ۴۰۹-۱۶.
- Kazemi. Yahva: Roshan. Aliqoli and Bani Asadi. Neda (2011). Factors affecting the increase of research activities of faculty members (Case study: Sistan and Baluchestan University and Shahid Bahonar Kerman). *Iranian Higher Education Quarterly*, 3 (3), 86-65.
- Khazae T. Tavakkoli M R. Jaberi darmivan M. Yaghoobi poore M. (2015). Educational Burnout and Its Relation with Mental Health in Birjand University of medical sciences Students. *Mededj*, 3 (2), 46-51.
- Khodabakhshi. Mehran. (2016). *Students' perceptions and quality of educational services*. Tehran: Kamiab Iranian Thought Institute.
- Kline. R. B. (2005). Principles and practices of structural equation modeling (2nd eds). New York: Guilford.
- Liu. H.. Yao. M.. & Li. H. (2020). Chinese adolescents' achievement goal profiles and their relation to academic burnout, learning engagement, and test anxiety, *Learning and Individual Differences*, 83, 101-114.
- Luo. Y.. Zhang. H.. & Chen. O. (2020). The impact of family environment on academic burnout of middle school students: The moderating role of self-control, *Children and Youth Services Review*, 119, 105-115.
- Martvushhev. N. V.. Sinogina .E. S.. & Sheremetveva .U. M. (2014). *Motivation svstem of students and teaching staff of higher educational institutions for research work accomplishment*. International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences.
- Maslach, C. (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52(4): 397-420.
- Mevers. L.S.. Gamest. G.. Goarin. A.J.(2006). *Applied multivariate research, design and interpretation*. Thousand Oaks. London. New Delhi: Sage Pablication; 2006.
- Mirfakhredini S H. Owlia M S. Jamali R. (2009). Quality Management Reengineering in Higher Education Institutions, Case study: Yazd University Educational Services. *IRPHE*, 15 (3), 131-156.
- Naami. abdolzahra (2009). Relationship between the quality of learning experiences and academic burnout of graduate students of Shahid Chamran University of Ahvaz. *Journal of Psychological Studies*, 5(3), 117-134.
- Nasiri F. Ghanbari S. Ardalan M R. Karimi I. (2015). The effect of education quality and quality of educational services on academic burnout of graduate students. *IRPHE*, 21 (3), 71-95.
- Palos. R.. Maricutoiu. L.P.. & Costea. I. (2019). Relations between academic performance. Research Capacity. student engagement and student burnout: A cross-lagged analysis of a two-wave study, *Studies in Educational Evaluation*, 60, 199-204.
- Parasuraman. A.. Zeithaml. V. A.. & Malhotra. A. (2005). F-S-OUAL: A Multinle-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(4), 1—21.
- Philpot, M. (2004). *Research Ethics*. [United Kingdom](#): Medicine Publishing Company Ltd: P 26.

- Qahtan Hamid. M., Mahmood. S.A., & Khalaf. B.M. (2021). The role of knowledge management strategies in improving the quality of educational service – University of Anbar as a model, *Materials Today: Proceedings*, 19: 1-11.
- Salmela- Aro. K., Savolainen. H., Holonainen. L. (2008). Depressive symptoms and school burnout during adolescence, *Journal of Yoyth and Adolescence*, 6(1), 34-45.
- Santen. S. A., Holt. D. B., Kemp. J. D., & Hemphill. R. R. (2010). Burnout in medical students: Examining the prevalence and associated factors. *Southern Medical Journal*, 103, 758-763.
- Saviz. Marzieh. (2012). *Investigating the relationship between perfectionism, burnout, auality of learning experiences and academic achievement among graduate students of Yazd University*. Master Thesis, Yazd University.
- Scaria. V. (2004). Whisking Research into Medical Curriculum: The need to integrate research in undergraduate medical education to meet the future challenges. *Journal BMC Medical Education*, 2 (1): 1-13.
- Schaufeli. W.B., Martinez. M.I., Pinto. A.M., Salanova. M., & Bakker. A.B. (2002). Burnout and engagement in university students- a cross national study, MBI-SS. *Journal of CrossCultural Psychology*, 33 (5): 464-481.
- Sharififard F, Nourozi K, Hosseini M, Asavesh H, Nourozi M. (2014). Related factors with academic burnout in nursing and paramedics students of Qom University of Medical Sciences in 2014. *JNE*, 3 (3), 59-68.
- Siemens D. R., Punnen. S., Wong. J. & Kanii. N. (2010). A surveyon the attitudes towards research in medical school. *J BMC Medical Education*, 10: 1- 4.
- Sugara. G.S., Rakhmat. C., Nurihsan. J., & Ilfiandra. L. (2020). Ouality of educational services and Burnout among University Students, *Universal Journal of Educational Research*, 8(8), 3742-3750.
- Sumathinala. A., Siribaddana. S. & Patel. V. (2004). Underrepresentation of developing countries in research literature: Ethical issues arising from a survey of five leading medical journal. *Journal of BMC Medical Ethics*, 5(5): 1-6.
- Teymouri Asfichi, Abbas (2010). Research in Iran, fasle naw (Online Journal of Social Sciences). 5 (16): 18-16.
- Toppinen Tanner. S., Oiaarvi. A., Vaananen. A., Kalimo. R., Jappinen. P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sickleave absences and their diagnosed causes, *Behavioral Medicine*, 31,18-27.
- Ward. M., Ward. B., & Paskhover. B. (2019). The Educational Quality of Neurosurgical Resources on YouTube, *World Neurosurgery*, 130, 660-665.
- Westo. R., Gor. P.A. (2006). A brief guide to structural equation modelling. *The counseling psychologist*, 34 (5): 719-751.
- Ye, Y., Huang.X., & Liu. X.(2021). Research Capacity and Academic Burnout among University Students: A Moderated Mediation Model, *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 335-345.
- Zhang. J., Wang. J., & Huang. H.(2016). Influence of curriculum auality and educational service auality on student experiences: A case studv in sport management programs, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 81-91.