



## PQuality of Educational Services Role in Decreasing Academic Burnout of Graduate Education Students Through the Mediation of Research Potencies

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

1. Assistant 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

#### Article Type:

#### Research Article

#### Received

2021/09/27

#### Received in

#### revised form

2022/02/16

#### Accepted

2022/02/26

#### Published online

2022/03/25

**Objective:** Investigating the quality of educational services role in decreasing academic burnout of graduate education students through the mediation of research potencies was the aim of this study.

**Methods:** The Method of the research was quantitative, and the type was Correlational. The statistical population included graduate education students of Razi University in the academic year of 2019-2020. Based on Krejcie and Morgan table and using stratified random sampling method, 346 people were selected. To collect the data, Parasuraman Service Quality Standard Questionnaire and et al (1985) (reliability  $\alpha = 0/97$ ), Research potencies Questionnaire of Aryani and et al (1395) (reliability  $\alpha = 0/93$ ) and Maslach burnout inventory (2002) (reliability  $\alpha = 0/74$ ) were used. Data were analyzed using Spss vs. 22 and lisrel. 8/50 and structural equation model.

**Results:** The results showed that the presented model has a suitable and desirable fit and the quality of educational services directly and indirectly has a significant effect on reducing the academic burnout of students ( $p < 0.05$ ) through research capabilities.

**Conclusion:** Improving the quality of educational services can be an effective step for helping graduate education of universities to adapt itself as much as possible to the expectations of students, planning to improve their research capabilities and preventing and reducing student burnout.

**Keywords:** Quality of Educational Services, Students Research potency, Academic Burnout, Higher Education Students, Razi University.

**Cite this article:** Ghanbari, Sirus., Ahmadi, Mohsen (2022). Quality of Educational Services Role in Decreasing Academic Burnout of Graduate Education Students Through the Mediation of Research Potencies. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 12 (37):1-29 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<sup>۱</sup>، محسن احمدی<sup>۲</sup>

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 همه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی کرمانشاه در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۹ بود.
۱۴۰۰/۰۷/۰۵	بر اساس جدول کرجسی و مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی 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 مسلش (۲۰۰۲) (با پایایی $\alpha = 0/74$ ) استفاده شد. داده‌ها با دو نرم افزار Spss vs.22 و lisrel.8.50 و با روش الگویابی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد.
اصلاح	<b>یافته‌ها:</b> نتایج نشان داد که الگوی ارائه شده، برازش مناسب و مطلوبی دارد و کیفیت خدمات آموزشی به صورت مستقیم و غیر مستقیم از راه توانمندی‌های پژوهشی بر کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تأثیر معنی‌داری دارد ( $p < 0/05$ ).
۱۴۰۰/۱۱/۲۷	<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.
پذیرش	<b>واژه‌های کلیدی:</b> کیفیت خدمات آموزشی، توانمندی پژوهشی دانشجویان، فرسودگی تحصیلی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشگاه رازی
انتشار	
۱۴۰۱/۰۱/۰۵	

**استناد:** قنبری، سیروس؛ احمدی، محسن (۱۴۰۱). نقش کیفیت خدمات آموزشی در کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان تحصیلات تکمیلی با میانجی‌گری توانمندی‌های پژوهشی. مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۲ (شماره ۳۷)، صفحه ۱-۲۹  
DOI: 10.22034/EMES.2022.523543.2214  
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 جانبه هر کشوری است. این نهاد، کارکردها و وظایف عمده‌ای در رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع دارد و به عنوان نهادی ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن است (نصیری، قنبری، اردلان و کریمی، ۱۳۹۴). توسعه پایدار این نظام، مستلزم رشد متوازن در هر دو بُعد کمی و کیفی است. گسترش کمی نظام آموزش عالی، بدون توجه به توسعه 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). بنابر این، مسئله 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 توسعه بیشترین ارقام بودجه در زمینه کیفیت خدمات آموزشی دارند (شایان جهرمی، 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 سایر موارد را 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 نسبت به عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته و استفاده از اطلاعات به دست آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب درس‌ها با استادانی که شایستگی‌های علمی دارند، در اختیار مسئولان نظام قرار می‌دهد. بازخوردهای دانشجویان، اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولان آموزش قرار می‌دهد و آنها می‌توانند از آن در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی خود بهره‌مند شوند (فعلی، بیگلری و پزشکی‌راد، ۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (کاردیس، کمبلی و پانیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

از طرفی، بررسی پیشرفت علمی کشورها حاکی از آن است که علوم فقط با آموزش به دست نمی‌آید، بلکه تحقیق، در تولید و اشاعه علوم نقش مؤثری دارد و کشورهایی که تحقیقات اصیل و مستقلی ندارند از توسعه و رشد درون‌زا نیز برخوردار نیستند (آریانی، زاهدبابلان، معینی کیا و خالق‌خواه، 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، 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 از مهم‌ترین عوامل دستیابی به توسعه اقتصادی و اجتماعی هر کشوری است و دانشگاه محور پژوهش است (ابوت و دوکولیاگس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). علم و فن‌آوری، محصول فعالیت‌های پژوهشی است که استفاده از آن در فعالیت‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و سایر فعالیت‌ها به توسعه پایدار کمک می‌کند (کاظمی، روشن و بنی‌اسدی، ۱۳۹۰).

1. Karydis, Komboli & Panis  
2. Abbott & Doucouliagos

مطالعات نشان می‌دهد از جمله عوامل مؤثر بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان، کیفیت خدمات آموزشی است (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴؛ سوگرا، رخت، نورحسان و لفیاندرا، ۲۰۲۰؛ ژانگ، وانگ و هانگ، ۲۰۱۶). کیفیت خدمات آموزشی برای بقاء و سودآوری نظام آموزش عالی حیاتی است و راهبردی سودآور برای سازمان است (قلاوندی، 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 در هر واحد آموزشی تا چه سطحی نیازها و انتظارات دانشجویان را برآورده می‌کند (قحطان حمید، محمد و خالاف، ۲۰۲۱). اکنون که در کشور ایران گسترش دانشگاه‌ها در حال هدایت از مرحله کمی به کیفی است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود. همچنین به دلیل آن که اغلب بین شناخت مدیریت از ادراکات دریافت‌کنندگان خدمت و ادراکات واقعی آنان تناسب وجود ندارد و این امر موجب صدمه به کیفیت خدمات می‌شود، ارزیابی کیفیت و تأثیر کیفیت خدمات از دید دریافت‌کننده خدمت ضروری است. در کنار این مسئله، با وجود اهمیت پژوهش در نظام آموزش عالی، متأسفانه به دلایل متعدد این مقوله در ایران مورد توجه جدی قرار نگرفته و برای بهبود کیفیت تحقیقات و تقویت مهارت‌ها و قابلیت‌های پژوهشی قشر دانشگاهی کشور، تلاش چندانی صورت نگرفته است (جعفری اصل، چهرزاد، شفیع 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 محیط دانشگاهی که در آن زندگی می‌کنند لذت می‌برند و کمتر دچار فرسودگی می‌شوند (پالوس، ماریکانوئیو و کوستئا، ۲۰۱۹؛ سوگرا و همکاران، ۲۰۲۰؛ یی و هوانگ و لیو، ۲۰۲۱). بر اساس آنچه که مطرح شد ضرورت مطالعه توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان و اثرات این توانمندی‌ها بر سازه‌های تحصیلی همچون فرسودگی تحصیلی احساس می‌شود که بتوان به تبع آن برای توسعه علمی کشور گام‌های مؤثری برداشت. با توجه به مطالب بالا 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 ارتقاء 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 بالایی حجم کار درک شده، نگرانی در مورد اشتباه کردن، بروز تردید و سطح پایین مقابله مؤثر را به همراه خواهد داشت (فتی و کیانی، ۱۳۹۸). با درک مسائل بیان شده و همچنین نقش دانشگاه‌ها و کیفیت برنامه‌ها و خدمات آموزشی در

1. Sugara, Rakhmat, Nurihsan, Ilfiandra
2. Zhang, Wang, & Huang
3. Qahtan Hamid, Mahmood & Khalaf
4. Paloş, Maricuţoiu, & Costea
5. Ye, Huang, & Liu

بسترسازی مناسب به منظور ایجاد قابلیت و توانمندی لازم در دانشجویان برای پژوهش و متعاقباً اثرات آن بر مؤلفه‌های آموزشی همچون کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان، مطالعه و واکاوی میزان اثرات هر یک از این عوامل ضروری است. بنابر این مسئله 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 بود.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

منظور از فرسودگی، حالتی از خستگی ذهنی و هیجانی است که حاصل نشانگان استرس مزمن مانند گرانباری نقش، فشار و محدودیت زمانی و فقدان منابع لازم برای انجام وظایف و تکالیف محوله است (توپینن و همکاران، ۲۰۰۵). فرسودگی، ابتدا در زمینه‌های شغلی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت. با این وجود فرسودگی منحصر به شغل و محیط شغلی نیست و علائم آن در محیط‌های دیگری همچون محیط‌های تحصیلی مشاهده شده است (فلسفی‌نژاد، عزیزی ابرقوئی، ابراهیمی قوام آبادی و درتاج، ۱۳۹۴). فرسودگی آموزشی در میان دانشجویان، به احساس خستگی ناشی از تقاضاها و الزامات تحصیل (خستگی)، داشتن حس بدینی و بی‌علاقگی به تکالیف درسی (بی‌علاقگی) و احساس عدم شایستگی به عنوان یک دانشجو (کارآمدی پایین) اشاره دارد (شوفلی و همکاران، ۲۰۰۲). در واقع فرسودگی تحصیلی از جمله خطرات تحصیلی است که در سال‌های اخیر شیوع آن در میان دانشجویان افزایش یافته و تمام ابعاد زندگی تحصیلی آنان را در بر گرفته است (لئو، ژانگ و چن، ۲۰۲۰). این مسئله از یک طرف موجب افزایش اهمال‌کاری تحصیلی، افت تحصیلی، ترک تحصیل و موارد مشابه می‌شود و از طرف دیگر کیفیت خروجی نظام‌های آموزشی را کاهش می‌دهد (لیو، یائو و لی، ۲۰۲۰). فرسودگی، در اثر فشار مداوم روانی از محیط پدید می‌آید. این فشارهای روانی هنگامی رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ‌دهی تعادل وجود نداشته باشد (دهاینی، دنهارینک باخنیک شووندیمان، ۲۰۱۸). هرچه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ‌دهی به آنها را نداشته باشد، فشارهای روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی عاطفی در وی می‌شود (فاربر، ۲۰۱۳).

دوره تحصیلات دانشگاهی به واسطه حضور عوامل متعدد، دوره فشارزای روانی است (خزائی، توکلی، جابری درمیان و یعقوبی پور، ۱۳۹۴). پژوهشگران بر این باورند که شناخت عواملی که می‌تواند مانع فرسودگی آموزشی شود، اهمیت زیادی دارد (سانتن، هانت، کمپ و همفیل، ۲۰۱۰؛ گالان، سان مارتین، پلو و گینر، ۲۰۱۱). چرا که دانشجویان دچار فرسودگی تحصیلی ممکن است تحریک‌پذیر، ناامید و فرسوده شوند و در نتیجه عملکرد تحصیلی پایین‌تری داشته باشند (حسینی لرگانی، ۱۳۹۸). طبق شواهد تجربی، یکی از عوامل مرتبط با فرسودگی آموزشی، درک دانشجویان از کیفیت خدمات

1. Toppinen and et al
2. Schaufeli and et al
3. Luo Zhang, & Chen
4. Liu, Yao, & Li
5. Dhaini, Denhaerynck Bachnick & Schwendimann
6. Farber
7. Santen, Holt, Kemp, Hemphill
8. Galan, Sanmartin, Polo, Giner

آموزشی دانشگاه است (نصیری و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین حمایت از استقلال و خود کنترلی نیز می‌تواند فرسودگی آموزشی را پیش‌بینی کند (ادیه و واکیلد، ۲۰۱۱). با وجود مطالعات دامنه‌دار در مورد فرسودگی آموزشی در خارج از کشور، مطالعه این پدیده در ایران، جدید و نوپاست. برخی پژوهش‌های انجام شده در ایران (ساویز، ۱۳۹۱، دادور، ۱۳۹۳) نشان می‌دهد که فرسودگی تحصیلی در مقطع تحصیلی کارشناسی نسبت به مقطع ارشد و در مقطع ارشد نسبت به دکتری بیشتر مشاهده شده است. یکی از نقدهای وارد بر پژوهش‌های قبلی در مورد فرسودگی تحصیلی، ندیدن عوامل اثرگذار با هم و مطالعه این عوامل، به صورت جداگانه و مجزا است. نظر به این که فرسودگی تحصیلی پدیده‌ای پیچیده و چند عاملی است، نیاز به الگویی علی برای 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 رویارویی 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، 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 نگر بسته و همچنین با شور و شوق به کار و فعالیت بپردازند (فلسفی نژاد و همکاران، ۱۳۹۴). دلایل مختلفی برای اهمیت توجه به فرسودگی تحصیلی در عرصه‌های تحقیقاتی وجود دارد که 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 (شریفی فرد و همکاران، ۱۳۹۲).

دانشگاه‌ها به منظور انجام 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 راه شناسایی تأثیر خدمات بر ویژگی‌های مختلف دانشجویان همچون عملکرد تحصیلی، فرسودگی تحصیلی و موارد مشابه است. امروزه، به دلیل رشد کمی و کیفی انتظارات ذی‌نفعان دانشگاه‌ها، تقاضای گوناگون برای آموزش و منافع خصوصی با اهمیت آموزش، در کنار دانشگاه‌های سراسری سایر زیر نظام‌های 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 دارند تا از مزایای حاصل از طرف دولت و از طرف متقاضیان بهره‌مند شوند. در این زمینه موفقیت نظام‌های آموزشی تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم‌ترین آنها، رضایت‌مندی مشتریان از خدمات آموزشی به منظور نیل به تعالی است. به بیان دیگر تأمین رضایت مشتری با کیفیت خدمات، یکی از الزامات اساسی نظام‌های مدیریت کیفیت و تعالی است (حاتمی فر و همکاران، ۱۳۹۲).

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 این رو لازم است گام‌هایی به منظور هماهنگی با این تغییرات برداشته شود. یکی از این گام‌ها سنجش کیفیت خدمات مؤسسات آموزشی به منظور برآوردن نیازهای مشتریان است (میرفخرالدینی، اولیا و جمالی، ۱۳۸۹). شماری از صاحب‌نظران بر این باورند که مفهوم کیفیت، بدون شکل بوده و بنابر این غیر قابل اندازه‌گیری است. به نظر کلینز و روبانجو<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نیز تاکنون تعریف قابل قبولی از کیفیت ارائه نشده است، توجه به این نکته لازم است که رویکردهای کیفیت در آموزش عالی با یکدیگر متفاوت‌اند 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 نیم‌رخ 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 برای 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 تأثیری معنی‌دار بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان داشته باشد (پالوس و همکاران، ۲۰۱۹؛ یی و همکاران، ۲۰۲۱). در عصر حاضر توجه به پژوهش برای ارتقای سطح علمی در تمامی مراکز آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد توجه قرار گرفته است (فیلپوت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان یکی از مهم‌ترین اشکال روندهای آموزشی مراکز دانشگاهی است (مارتیوشو سینوگینا و شرمیتویا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). پژوهشگران بیان می‌کنند که توسعه و بهبود فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان به عنوان جزء جدایی‌ناپذیر، مسئولان و دست‌اندرکاران مراکز آموزش عالی را به جستجو برای تدوین سیاست‌ها و راهبردهای توسعه و ایجاد پایگاه‌های دانش و بسترسازی مناسب در این زمینه انداخته است (قنبری و سلطانزاده، ۱۳۹۵). توانمندی پژوهشی به مجموعه 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 هزینه دانشگاه‌های کشور رو به فزونی است ولی هنوز تا رسیدن به سطح کشورهای توسعه‌یافته فاصله زیادی دارد که این امر می‌تواند روند توسعه علمی را تحت تأثیر قرار دهد (ایزدی و همکاران، ۱۳۹۲). بنابر این ضرورت ایجاد نظام تحقیقاتی منسجم و هدف‌مند و نیز دارا بودن نقشه جامع تحقیقاتی، بیش از پیش در تحول نظام پژوهشی کشور اهمیت دارد و پرداختن به امور مربوط به پژوهش و پژوهشگران گامی مثبت است (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲). گام اساسی در ایجاد نظام تحقیقاتی کارآمد، تقویت انگیزه دانشجویان دانشگاه نسبت به انجام تحقیق، تهیه ابزار تحقیق، تربیت پژوهشگرانی توانمند و سرانجام تثبیت جایگاه پژوهش در کشور و رفع موانع تحقیق خواهد بود (سیمنز، پونن، وانگ و کانجی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). نکته قابل توجه آن است که

1. Collins & Rubanju
2. Ward, Ward, & Paskhover
3. Asongu & Nwachukwu
4. Philpot
5. Martyushev, Sinogina & Sheremetyeva
6. Siemen, Punnen, Wong, Kanji

بخش عمده‌ای از این توان پژوهشی، در دانشگاه‌ها متمرکز شده و دانشجویان و اساتید دانشگاه می‌توانند نقش مهمی در ارتقای پژوهش‌های علمی کشور ایفا کنند (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲) به طوری که یکی از اقدامات برای دستیابی به جایگاه دوم علمی و فن‌آوری در منطقه، افزایش عملکرد دانشجویان در این زمینه است (ثناگو، یوسفی پور و جویباری، ۱۳۹۱). اما متأسفانه ظرفیت و توان دانشجویان کمتر مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گرفته و آنچه در فضای دانشگاهی امروز شاهد آن می‌باشیم تمرکز بر وظایف آموزشی دانشجویان و توجه کمتر به انجام پژوهش‌های علمی و کاربردی توسط آنان است (عنبری و جدیدی، ۱۳۹۲). این در حالی است که دانشجویان به‌عنوان رکن اصلی و موتور محرکه پژوهش در دانشگاه‌ها تلقی می‌شوند و اساتید نیز نقش محوری در ترغیب دانشجویان به انجام تحقیقات دانشجویی دارند (سکاریا، ۲۰۰۴). پژوهش‌های اخیر نشان داده است که چندین عامل در دنبال کردن و انجام دادن فعالیت‌های پژوهشی نقش داشته‌اند که از جمله آنها می‌توان به محیط آموزشی - پژوهشی و کیفیت خدمات محیطی، متغیرهای شناختی اجتماعی مانند خودکارآمدی پژوهشی<sup>۲</sup> و نتایج مورد انتظار پژوهشی<sup>۳</sup> اشاره کرد (بارد و همکاران، ۲۰۰۰).

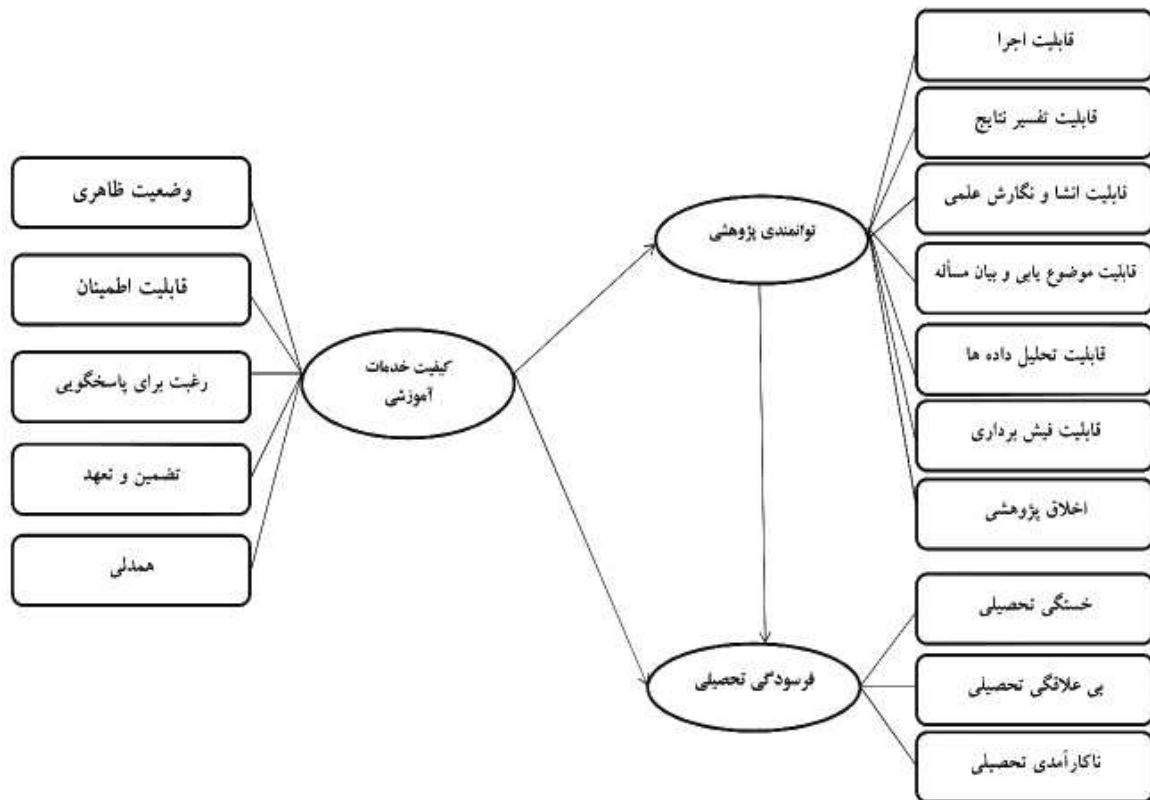
بررسی پیشینه تجربی پژوهش نشان می‌دهد که بین فرسودگی تحصیلی (خستگی، بی‌علاقگی و ناکارآمدی تحصیلی) با پیشرفت تحصیلی (حسینی لرگانی، ۱۳۹۸)، کیفیت تجارب یادگیری (منابع، محتوا و انعطاف‌پذیری و کیفیت روابط رسمی) و احساس خودکارآمدی (حیاتی و همکاران، ۱۳۹۱)، سلامت روان از جمله سلامت روانی، اضطراب، اختلال در عملکرد اجتماعی، افسردگی و سلامت عمومی (خزائی و همکاران، ۱۳۹۴)، اهمال کاری تحصیلی (آماده شدن برای تکالیف، امتحانات و مقاله‌های پایان نیمسال) (دادور، ۱۳۹۳)، کمال‌گرایی (حساسیت بین فردی، تلاش برای عالی بودن، نظم و سازماندهی، ادراک فشار از سوی والدین، هدفمندی، استانداردهای بالا برای دیگران) (ساویز، ۱۳۹۱)، تجربه‌های شخصی و آموزشی (مهارت‌های شناختی، مهارت‌های محاسباتی، مهارت‌های خودنظم‌بخشی و مهارت‌های اجتماعی) (فتی فتی و کیانی، ۱۳۹۸)، درک محیط آموزشی و مشارکت (ادیه و واکفیلد، ۲۰۱۱)، استرس (فاربر، 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) و ظرفیت‌های پژوهش (انگیزه پژوهش، بهره‌گیری از فرصت‌ها و امکانات پژوهشی) (بی و همکاران، ۲۰۲۱) ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

همان‌طور که اشاره شد در مطالعات قبلی تأثیر کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های پژوهشی بر فرسودگی تحصیلی تأیید 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. نخست اینکه این مطالعه در زمره مطالعاتی است که به امر شفاف‌سازی تعیین‌کننده‌های فرسودگی تحصیلی از راه ارزیابی هم‌زمان کیفیت خدمات آموزشی و توانمندی‌های

1. Scaria
2. Research Self Efficacy (RSE).
3. Research Outcome Expectation.
4. Bard

پژوهشی می‌پردازد. دوم اینکه در این پژوهش نقش توانمندی پژوهشی به عنوان میانجی بالقوه در تأثیرگذاری کیفیت خدمات آموزشی بر فرسودگی تحصیلی بررسی شده 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 و یی و همکاران، ۲۰۲۱) الگوی مفهومی پژوهش در قالب نمودار (۱) ترسیم شد.



نمودار (۱) الگوی مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر راهبرد اصلی کمی، از نظر هدف کاربردی، از نظر راهکار اجرایی میدانی، از نظر روش تحلیل از نوع مطالعات همبستگی و رویکرد الگوسازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش همه 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 نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی برای انتخاب نمونه تحقیق استفاده شد. از ابزارهای

1. Kregci-Morgan

زیر برای گردآوری داده‌ها استفاده شد:

### ۱. پرسشنامه فرسودگی تحصیلی: برای اندازه‌گیری سطح فرسودگی تحصیلی از پرسشنامه فرسودگی

تحصیلی مسلش (۲۰۰۲) استفاده شد. این پرسشنامه اصلاح شده فرم عمومی مقیاس فرسودگی مسلش است که سه حیطه فرسودگی تحصیلی (خستگی تحصیلی، بی‌علاقگی تحصیلی و ناکارآمدی تحصیلی) را می‌سنجد و ۱۵ سؤال دارد و شامل سه خرده مقیاس خستگی تحصیلی با پنج گویه (مطالب درسی خسته کننده هستند)، بی‌علاقگی تحصیلی با چهار گویه (احساس می‌کنم نسبت به مطالب درسی علاقه‌ای ندارم) و ناکارآمدی تحصیلی با شش گویه (احساس می‌کنم نمی‌توانم از عهده مشکلات درسی برآیم) می‌باشد. نمره‌دهی بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت است. روایی محتوایی این پرسشنامه با نظر سه تن از اساتید علوم تربیتی و روانشناسی بررسی و تأیید شد. برای بررسی پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار پایایی کلی پرسشنامه  $\alpha = 0/74$  و مقدار پایایی مؤلفه خستگی تحصیلی  $\alpha = 0/63$ ، بی‌علاقگی تحصیلی  $\alpha = 0/62$  و ناکارآمدی تحصیلی  $\alpha = 0/71$  به دست آمد.

### ۲. پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی: این پرسشنامه با استفاده از الگوی سروکوال توسط پاراسورامان و

همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) طراحی شده است. نمره‌گذاری این پرسشنامه به صورت طیف پنج درجه‌ای (یک تا پنج) مقیاس لیکرت تنظیم شده است. در مطالعه پاراسورامان، زیتهمال و مالهوترا<sup>۳</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 تأیید شد. 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. پرسشنامه توانمندی‌های پژوهشی: برای سنجش توانمندی‌های پژوهشی از پرسشنامه توانمندی‌های

پژوهشی آریانی، زاهدبابلان؛ معینی کیا و خالق خواه (۱۳۹۵) استفاده شد. این پرسشنامه ۵۷ گویه و هفت مؤلفه دارد. گویه‌ها بر اساس طیف پنج درجه‌ای مقیاس لیکرت نمره‌گذاری می‌شوند. 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 شد و پایایی کلی آن با ضریب آلفای کرونباخ برابر  $\alpha = 0/93$ ، پایایی مؤلفه 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 مسئله 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.

1. maslach  
2. Parasuraman, and et al  
3. Zeithaml, & Malhotra

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 انشاء و نگارش علمی	T.T	تضمین و تعهد
GH.M	قابلیت موضوع یابی و بیان مسئله	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

۰/۹۴	آزمون KMO		پرسشنامه فرسودگی تحصیلی
۱۰۹۸/۰۱	$\chi^2$	آزمون بارتلت	
۱۰۵	درجه آزادی		
۰/۰۰۰۱	Sig		
۰/۸۳	آزمون KMO		پرسشنامه توانمندی پژوهشی
۴۸۹۵/۲۴	$\chi^2$	آزمون بارتلت	
۱۰۵	درجه آزادی		
۰/۰۰۰	Sig		
۰/۸۷	آزمون KMO		پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی
۱۲۹۸/۷۴	$\chi^2$	آزمون بارتلت	
۱۰۵	درجه آزادی		
۰/۰۰۰	Sig		

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 دامنه 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 همان گونه که در جدول (۳) مشاهده می‌شود کوچک‌تر از مقدار  $0/05$  بود 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 ۲۲* و *lisrel ۸٫۵* و با روش الگویابی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد.

### یافته‌ها

در جدول (۳) یافته‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری ارائه شده است.

جدول ۳: بررسی یافته‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری

درصد	فراوانی	آماره	
%۳۹	۱۳۵	زن	جنسیت
		مرد	
%۲۷/۵	۹۵	علوم انسانی	رشته تحصیلی
		علوم پایه و مهندسی	
		کشاورزی	
		هنر و معماری	
		مقطع تحصیلی	
%۶۴/۷	۲۲۴	کارشناسی ارشد	مقطع تحصیلی
		دکتری	
۱۰۰	۳۴۶	تعداد	

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

جدول ۴: بررسی نرمال بودن داده‌های گردآوری شده

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

با توجه به نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرونوف در جدول (۳) می‌توان نتیجه گرفت که تمامی متغیرهای پژوهش نرمال می‌باشند زیرا سطح معناداری همه مقادیر Z در هریک از متغیرها بزرگ‌تر از  $0/05$  می‌باشد ( $p < 0/05$ ).

جدول ۵: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

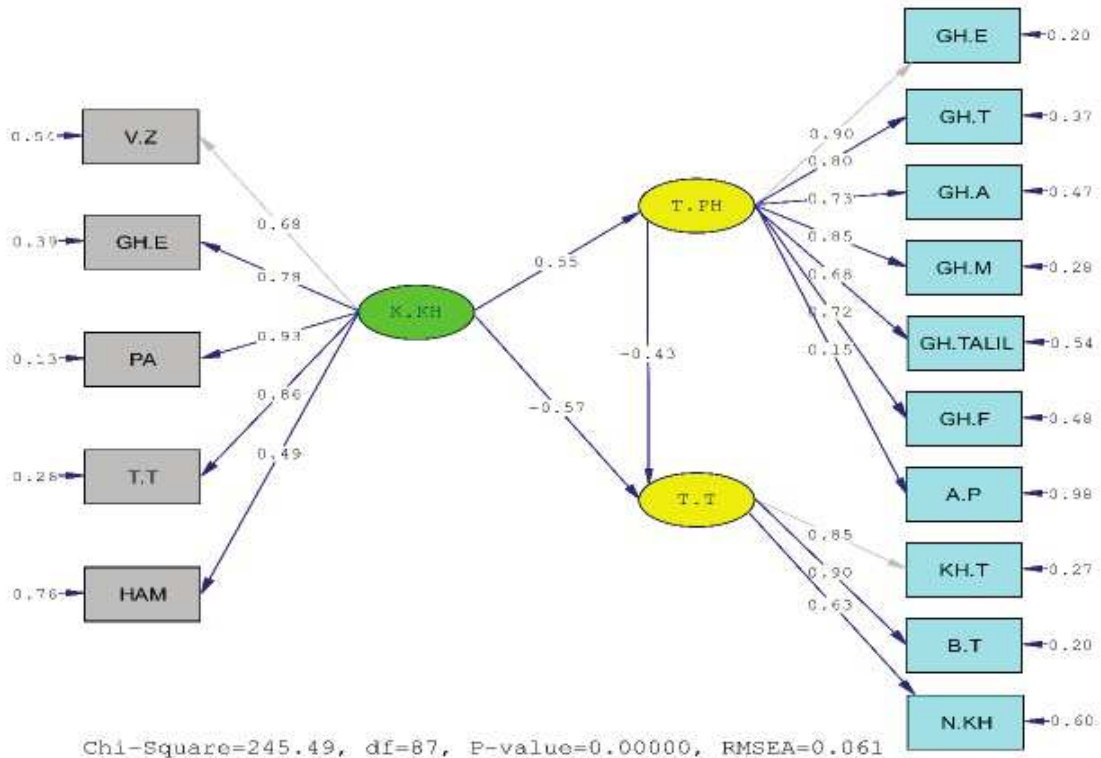
متغیر	۱	۲	۳
۱. کیفیت خدمات آموزشی	۱		
۲. توانمندی پژوهشی	۰/۰۵۳**	۱	
۳. فرسودگی تحصیلی	-۰/۰۶۸**	-۰/۰۷۲**	۱

$P < 0.01$

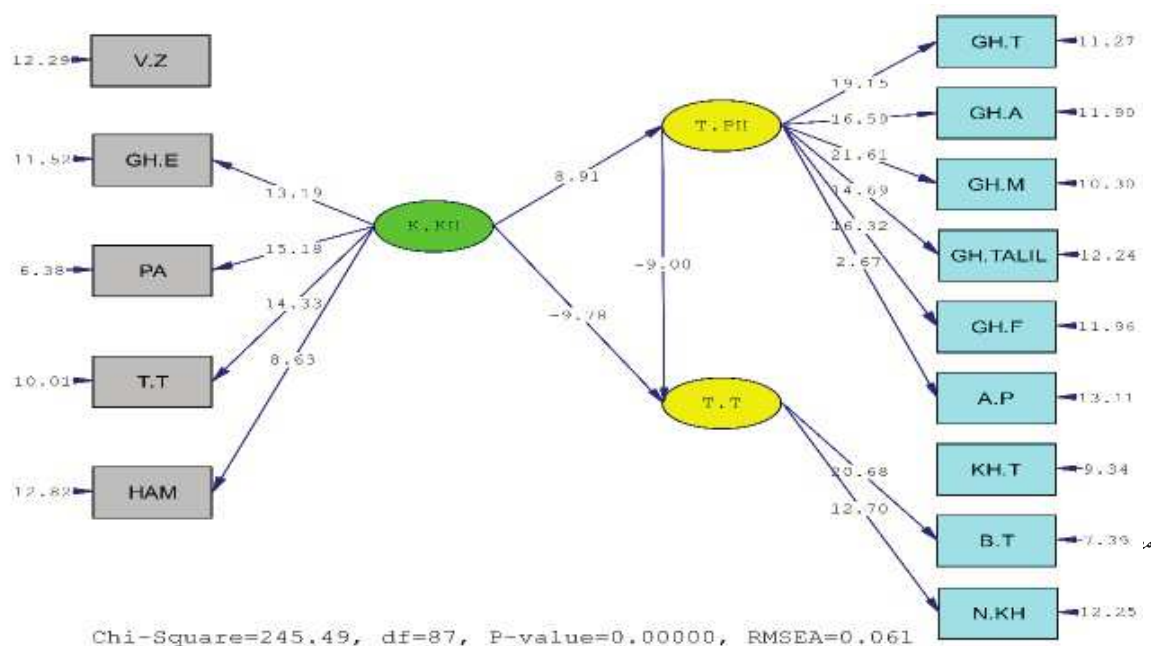
$P < 0.05$

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 پژوهشی 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 الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. نمودار (۲) الگوی آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد و نمودار (۳) الگوی آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب معناداری (t-value) را نشان می‌دهد.



نمودار ۲: الگوی آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد



نمودار 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  $\chi^2$ ، مجذور  $\chi^2$  بر درجه آزادی ( $df/\chi^2$ ) شاخص نیکویی برازش<sup>۳</sup> ( $GFI$ )، شاخص نیکویی برازش انطباقی<sup>۴</sup> ( $AGFI$ )، شاخص برازش مقایسه‌ای<sup>۵</sup> ( $CFI$ )، شاخص هنجار 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  $\chi^2$ ، مجذور  $\chi^2$  بر درجه آزادی ( $df/\chi^2$ ) 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-

1. Hu, Bentler
2. Chi Square
3. Goodness of Fit Index (GFI)
4. Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)
5. Comparative Fit Index (CFI)
6. Bentler-Bonett
7. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
8. Hu, Bentler
9. Chi Square
10. Goodness of Fit Index (GFI)
11. Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)
12. Comparative Fit Index (CFI)

بونت<sup>۱</sup> و خطای ریشه مجذور میانگین تقریب<sup>۲</sup> ( $RMSEA$ ) در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول ۶: شاخص‌های برازش الگوی 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 الگو
نیکویی برازش GFI	۰/۹۱	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید الگو
شاخص نیکویی برازش انطباقی AGFI	۰/۹۳	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید الگو
شاخص برازش مقایسه‌ای CFI	۰/۹۲	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید الگو
شاخص برازش هنجار شده NFI	۰/۹۱	بزرگ تر از ۰/۹۰	تأیید الگو
خطای ریشه مجذور میانگین تقریب RMSEA	۰/۰۶۶	کوچک تر از ۰/۰۸	تأیید الگو

شاخص‌های نیکویی برازش الگوی ساختاری در جدول (۵)، نشان می‌دهد که الگوی ساختاری آزمون واسطه‌گری توانمندی‌های پژوهشی در رابطه بین کیفیت خدمات و کاهش فرسودگی تحصیلی دانشجویان، برازش مطلوبی دارد و بنابر این 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 - بر - فرسودگی تحصیلی	-۰/۵۷	-۹/۷۸	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است.
کیفیت خدمات - بر - توانمندی پژوهشی	۰/۵۵	۸/۹۱	رابطه معنادار و مثبت است.
توانمندی پژوهشی - بر - فرسودگی تحصیلی	-۰/۴۳	-۹/۰۰	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است.
کیفیت خدمات - با نقش میانجی توانمندی پژوهشی - بر - فرسودگی تحصیلی	-۰/۲۳	-۴/۵۸	رابطه معنادار و معکوس (منفی) است

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

1. Bentler-Bonett
2. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

## 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 با 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 رابطه‌ای معنی‌دار وجود دارد. نعیمی (۱۳۸۸) گزارش کرد که بین کیفیت تجارب یادگیری با فرسودگی تحصیلی رابطه‌ای 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 رابطه‌ای معنی‌دار دارد. سالماآرو، ساوولاینن و هولوپینن<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) گزارش کردند که حمایت اجتماعی به عنوان متغیر درونی و بیرونی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان رابطه‌ای معنی‌دار دارد. این یافته‌ها به همراه یافته‌های پژوهش‌های نصیری و همکاران (۱۳۹۴)، سوگرا و همکاران (۲۰۲۰) و ژانگ و همکاران (۲۰۱۶) با یافته‌های پژوهش حاضر همسو می‌باشد. در 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 یابد و به مرور انگیزش آنها را برای موفقیت کاهش دهد. در واقع فرسودگی تحصیلی باوری فردی در بین دانشجویان است که متأثر از عوامل محیطی در فرد شکل می‌گیرد. بنابر این ممکن است که عوامل محیطی باعث افزایش فرسودگی تحصیلی یا باعث کاهش آن شود. همان‌طور که یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد که 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 با کسب انگیزه بالا و با کاهش فرسودگی در مسیر پیشرفت قرار می‌گیرند.

همچنین نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که توانمندی‌های پژوهشی بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان اثر منفی و معنی‌داری دارد. این یافته 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 می‌شود، همخوان است. همچنین یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پالوش و همکاران (۲۰۱۹)، یی و همکاران (۲۰۲۱) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت توانمندی پژوهشی، شامل مهارت در انتخاب موضوع، مهارت در جستجوی تحت وب، مهارت در فیش برداری، مهارت

1. Salmela-Aro, Savolainen, Holopainen

در نگارش علمی، تبحر در اجرای پژوهشی، مهارت در طبقه‌بندی و تحلیل داده‌ها، مهارت در تدوین و تفسیر نتایج و در نهایت رعایت اخلاق پژوهشی از جمله مواردی است که در تقابل با فرسودگی تحصیلی قرار دارد. 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 با تلاش فردی صورت می‌گیرد و باور دارند با همه محدودیت‌های ذاتی می‌توانند با چالش‌های محیط آموزشی سازگار شوند و با بهبود عملکرد تحصیلی و هموار کردن مسیر تحصیلی، 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 با سازگاری با چالش‌ها و تهدیدها، فرسودگی تحصیلی کمی را تجربه کنند. این احساس اطمینان و باور به توانایی خود در زمینه مهارت‌های پژوهشی مختلف، انگیزه 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.

یافته دیگر تحقیق حاضر آن است که کیفیت خدمات آموزشی بر توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان اثر مثبت و معنی‌داری 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 هیأت علمی و پژوهشگران حرفه‌ای به حساب می‌آید با نتایج سوماتیپالا، سربادانا 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 به عنوان یکی از قابلیت‌های پژوهشی در ارائه فعالیت‌های تحقیقاتی می‌باشد، همسو و همخوان است. در 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 بُعد مهم آموزش و پژوهش به عنوان رسالت مهم دانشگاه؛ باعث شده است که ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، به دنبال آن 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 پرورش توانمندی‌های مورد نیاز پژوهش، نیازمند زمینه‌های فرهنگی و ارائه خدمات با

1. Vadilou and et al
2. Sumathipala, Siribaddana, Patel

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 بار ارزشی مثبت داشته باشد افراد پژوهشگر از جایگاه بالاتری برخوردارند و پژوهش و توانمندی پژوهشی رشد خواهد کرد و این خود نیازمند فرهنگ و ساختارهای مناسب در نظام آموزشی دانشگاهی و آموزش عالی است. علاوه بر موارد مذکور به نظر می‌رسد هر میزان تلاش برای پیش بینی فعالیت‌های پژوهشی در تنظیم برنامه‌های آموزشی دانشجویان، انعقاد تفاهم‌نامه‌های همکاری بین مراکز با واحدهای پژوهشی و دستگاه‌های اجرایی با هدف 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 معنی‌دار کیفیت خدمات آموزشی بر توانمندی‌های پژوهشی دانشجویان و کاهش فرسودگی تحصیلی آنان پیشنهاد می‌شود مسئولان دانشگاه‌ها تمهیدات لازم برای افزایش میزان کیفیت خدمات آموزشی از جمله بهبود وضعیت ظاهری و امکانات (خدمات ملموس)، اعتمادسازی، 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 با موضوع نحوه تعامل با دانشجویان مد نظر قرار گیرد. ایجاد فضای مناسب برای ارتباط دانشجو با مسئولان دانشگاه و استفاده از خدمات الکترونیکی برای ارائه سریع‌تر و آسان‌تر خدمات مورد توجه جدی قرار گیرد و 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 برنامه درسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کنار فراهم‌آوری امکانات با کیفیت، مهارت انجام پژوهش در زمینه آمار و روش تحقیق و نرم‌افزارهای آماری بیشتر مورد توجه سیاست‌گذاران برنامه درسی آموزش عالی قرار گیرد تا دانشجویان در این زمینه توانایی و موفقیت بیشتری به دست آورند و در نتیجه فرسودگی تحصیلی آنان کاهش یابد. در نهایت می‌توان گفت با توجه به رسالت دانشگاه و مسئله 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.

## 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 shayan, 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. & Eberz, A. B. (2000). Predicting research interest among rehabilitation counseling students and faculty. *Rehabil Couns Bull*, 44: 48-55.
- Beheshti Rad, Roghayeh (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 Rubanju 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., Denhaerynck 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, Kakoojooybari 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, Seyed 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 Largani 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, E., Gharabaghi, M. M. (2010). Evaluation of students' satisfaction according to the customer results criterion of EFQM model (Case study of Mazandaran University stu-

- dents). *Ihej*, V 30, 27-58.
- Jafari Asl M, Chehrzed M M, 3Shafipour 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., Yosefipour, 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.
- Karydis, 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*, 16-409, 13.
- Kazemi, Yahya; 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 darmiyan M, Yaghoobi poore M. (2015). Educational Burn-out 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.
- Martyushev, N. V., Sinogina, E. S., & Sheremetyeva, U. M. (2014). *Motivation system 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.
- Meyers, L.S., Gamest, G., Goarin, A.J.(2006). *Applied multivariate research, design and inter-*

- pretation*. Thousand Oaks. London. New Delhi: Sage Publication; 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.
- Paloş, R., Maricuţoiu, 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). E-S-QUAL: A Multiple-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., Holopainen, L. (2008). Depressive symptoms and school burnout during adolescence, *Journal of Youth 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, quality 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.
- Shariffard F, Nourozi K, Hosseini M, Asayesh 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. & Kanji, N. (2010). A survey on the attitudes towards research in medical school. *J BMC Medical Education*, 10: 1- 4.
- Sugara, G.S., Rakhmat, C., Nurihsan, J., & Ilfiandra, L. (2020). Quality of educational services and Burnout among University Students, *Universal Journal of Educational Research*, 8(8), 3742-3750.
- Sumathipala, 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., Ojaarvi, 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 quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 81-91.

