Language Related Research
E-ISSN: 2383-0816
https://lrr.modares.ac.ir
https://doi.org/10.52547/LRR.13.2.13

Tarbiat Modares University

Vol. 13, No. 4, Tome 70
pp. 431-465
September & October 2022

Investigating Language Learners' Satisfaction in Private Language Schools: A Factor Analysis of EduQual Model of Quality Assessment in Educational Contexts

Seyyed Mohammadreza Amirian[1*], *Mortaza Bonjakhi*[2], *& Seyed Mortaza Amirian*[3]

Received: 7 November 2020
Received in revised form: 24 December 2020
Accepted: 7 January 2021

Abstract

The aim of the present study is to examine the views of language learners receiving English language teaching services about the quality of educational services and institutions' facility. One of the models that is used to assess the quality of education is EduQual model, which was used to design a questionnaire consisting of 28 items. The participants of this study were 254 language learners of a private English language institution, and after receiving the questionnaires, 200 questionnaires were approved and analyzed. In quantitative phase of the study, a quantitative review of the questionnaire, as well as, the fitness of this model was investigated through factor analysis in AMOS. The results of the quantitative part of this study by two indicators confirmed the fitness of the model (RMSEA and CFI), however, the other two indicators of the fitness indices were not at the desired level (p-value for Chi square and CMIN / DF). The factor load for all items of this questionnaire was also evaluated acceptable and the correlation coefficients between the aspects were in the appropriate range. In interviews, this model was mostly accepted, but some aspects of this questionnaire were questioned. The interviewees also added other factors to the quality of English language institutions that were discussed in this study. Due to the large scope of institutions, the need to create a special model for quality assessment in English language institutions in this study was strongly suggested.

Keywords: EduQUAL model, ServQUAl model, Total quality management (TQM), Grounded theory

1. Corresponding author: Associate Professor of TEFL, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran; *Email: sm.amirian@hsu.ac.ir*,
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-3719-3902
2. PhD Candidate in TEFL, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran;
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-0404-9760
3. Master of Management MBA, Payam Noor University, Tehran, Iran.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

1. Introduction

Undoubtedly, one of the factors which leads into quality improvement of the educational programs is assessing the quality of the educational services provided by the centers and perceived by those who have received the services. Due to undeniable competition among language schools in English language teaching, quality plays an important role in being selected. In this context, language learners are the main receivers of the service, therefore, the authorities need to know about their ideas and perceptions of quality. Investigating their ideas, in addition to assessing the quality of services, can help the school owners have a better educational planning and facility provision in line with quality enhancement. One of the models in estimating the quality in educational settings is EduQual model which is mainly designed to be used in higher educational settings. Thus, the main aim of the present paper is to investigate if the EduQual model, which mainly assess quality in higher education, fits the data gathered from language schools. Participants in this research are language learners at a language school in Sabzevar, Iran who have received English language learning services for a while in the language school.

Research Questions

The main question of the present study is to investigate if it is feasible to hire EduQUAL model on Iranian Institutional context to evaluate the quality of educational services?

2. Literature Review

EduQual model has been designed to estimate educational quality of higher education which is used in this study as an instrument to measure quality of English language learning service quality. The questionnaire which is designed based on this model is made of five aspects including 28 items (learning outcomes (8 items), responsiveness (6 items), physical facilities (7 items), personality development (4 items), and academics (3 items)). This model, itself,

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

has been extracted from another model, namely ServQUAl which assesses the quality of the services provided. This model, itself, is a result of Total Quality Management (TQM). TQM is "a systematic and rationalized philosophy for change and quality management in higher education institutions" (Hammersley & Pinnington, 1999). The items of EduQual questionnaire are designed for higher educational settings, therefore, four items, which were irrelevant to language school settings, have been removed from the original form and then translated into Persian. The overall idea of this model is based on the distance between customers' expectation and perception of the educational services they have received. The distance between the two shows the level of quality. The higher their expectations and the lower their perception, the quality will be estimated higher. The lower their expectation and the higher their perception, the quality will be estimated as higher.

3.Methodology

Both qualitative and quantitative data were collected in this study. The quantitative data was gathered through a modified version of EduQual questionnaire in five aspects and the qualitative data was gathered through interviewing the volunteered participants. The participants of the present study were 254 language learners of a private language school in Sabzevar, Iran. However, after distributing the questionnaire only 200 questionnaires were accepted to be analyzed. Firstly, the results gathered through questionnaires were entered into the SPSS software, then, investigating the relationship between aspects of the questionnaire and educational quality, the fitting indices (RMSEA, CFI, Chi-square and CMIN/DF) were calculated through AMOS software and then path diagram, factor loads of items and correlation coefficients of the aspects were reported and analyzed. The qualitative data was coded through coding procedure of Grounded Theory while analyzing the interviews. The participants in interviews were among those who have filled out the questionnaires and volunteered to participate in the interviews. The

researchers set an appointment and then asked about the questions and their ideas.

4. Results

The quantitative results of two fitting indices (RMSEA and CFI) confirmed model fitness, however, two the others (p-value for Chi-square and CMIN/DF) didn't reach their thresholds to fit the model confidently. In addition, factorial loads of all items of the questionnaire, as well as, correlational coefficients between the aspects were estimated and ensured to be acceptable. To ensure its fitness the interviews play an important role. Therefore, researchers ran a couple of interviews and the discussions were recorded and transcribed in order to be analyzed deeply.

5. Discussion

In interviews, the model was generally accepted to measure the quality level, however, a couple of items were under question such as related academic degree. This idea has raised by the interviewees because they had experienced some good teachers with unrelated degree to English language teaching. Interestingly, the interviewees added some themes which was not considered in the questionnaire. They believed that the instrument lacks a couple of aspects of quality in language schools. The aspects they believed were the importance of placement test before being assigned to a class (which is not sensitive in higher education as the students are mostly at the same level based on the university entrance examinations) and age homogeneity of the students in each class (which is not a concern in EduQual as the students are at the same age at higher education), accessible language learning consultants within the school, and regular and descriptive evaluations of the language learning progress of the language learners; each of which could be added to the model as further studies. Finally, aspects of educational quality were analyzed and

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

some suggestions were provided to improve the model according to private language schools. Due to high number of service receivers and providers in English language teaching schools, it is necessary to develop a new model to measure quality in this specific context and based on its needs and considerations. This suggestion is because of the difference between the two contexts (language schools and higher education) has been provided.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13] [DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6] [Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

جستارهای زبانی
دوماهنامهٔ بین‌المللی
د۱۳، ش٤ (پیاپی۷۰)، مهر و آبان ۱٤۰۱، صص ٤۲٥-٤٦٥
مقاله پژوهشی
http://dorl.net/dor/20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

بررسی میزان رضایت زبان‌آموزان از آموزشگاه‌های خصوصی زبان: تحلیل عاملی پرسش‌نامهٔ سنجش کیفیت محیط‌های آموزشی اجوکوآل[1]

سید محمدرضا امیریان*[1]، مرتضی بنجخی[2]، سید مرتضی امیریان[3]

۱. دانشیار آموزش زبان انگلیسی دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران.
۲. دانشجوی دکترای آموزش زبان انگلیسی دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران.
۳. کارشناس ارشد مدیریت MBA، دانشگاه پیام نور ، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۱۸

چکیده

بی‌شک یکی از عواملی که به ارتقای سطح کیفی برنامه‌های آموزشی منجر می‌شود بررسی کیفیت آموزش از دیدگاه دریافت‌کننده‌های این خدمات است. در محیط‌های آموزشگاهی آموزش زبان انگلیسی نیز بنا به رقابت انکارناپذیری که در این حوزه وجود دارد کیفیت نقش تعیین‌کننده‌ای در انتخاب آموزشگاه زبان دارد. هدف پژوهش کنونی این است که نظرات زبان‌آموزان دریافت‌کنندهٔ خدمات آموزش زبان انگلیسی را نسبت‌به میزان کیفیت خدمات آموزشی و امکانات آموزشگاه‌ها بررسی کند. یکی از مدل‌هایی که برای بررسی میزان کیفیت آموزش ارائه و دریافت‌شده مورداستفاده قرار می‌گیرد مدل اجوکوآل است که مخصوص مراکز آموزش عالی طراحی شده است. مدل اجوکوآل جهت ارزشیابی سطح کیفیت آموزش در مراکز آموزش عالی است که در تحقیق حاضر مورداستفاده قرار گرفته است و در قالب پنج جنبه (امکانات فیزیکی، کادر علمی، خروجی یادگیری، پاسخ‌گویی، و توسعهٔ شخصیتی) و ۲۸ آیتم مجزا به‌شکل یک پرسش‌نامه درآمده است. مدل ارزیابی کیفیت آموزشی اجوکوآل از مدل دیگری که کیفیت خدمات را بررسی می‌کند مستخرج شده است به‌نام سروکوآل[2] که به بررسی کیفیت خدمات ارائه و دریافت‌شده می‌پردازد. سروکوآل را نیز می‌توان بخشی از حوزهٔ بررسی کیفیت به‌نام مدیریت کیفیت جامع (Total Quality Management) دانست که عبارت است از «یک سیستم و فلسفهٔ منطقی برای [ایجاد] تغییر و مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی»

* نویسندهٔ مسئول مقاله: E-mail: sm.amirian@hsu.ac.ir

(Hammersley & Pinnington, 1999). از آنجایی که پرسش‌نامهٔ اجوکوآل متناسب با شرایط آموزش عالی طراحی شده است برخی از آیتم‌های آن که با بافت آموزشگاهی آموزش زبان انگلیسی تناسب نداشت با نظر متخصصان حذف شد و تعداد آیتم‌های آن از ۲۸ آیتم به ۲۳ آیتم تقلیل یافت. سپس این پرسش‌نامه به زبان فارسی ترجمه شد. ایدهٔ کلی این مدل بررسی کیفیت آموزش بررسی انتظارات مشتریان از کیفیت آموزش دریافت شده و همچنین تجربهٔ آنان از خدمات دریافت شده است و فاصلهٔ بین این دو نشان‌دهندهٔ میزان رضایت مشتری شمرده می‌شود. هرچقدر انتظارات بیشتر و کیفیت کم‌تری تجربه شود سطح کیفیت کم‌تر به‌دست می‌آید و هر چقدر تجربهٔ خدمات دریافت‌شده بهتر از حد انتظار مشتری باشد کیفیت آموزشی بالاتر تخمین زده می‌شود. شرکت‌کننده‌های این تحقیق ۲۵٤ زبان‌آموز یک آموزشگاه خصوصی آموزش زبان انگلیسی هستند که پس از دریافت پرسش‌نامه‌ها ۲۰۰ پرسش‌نامه موردتأیید قرار گرفت و استفاده شد. با توجه به اینکه این تحقیق در دو فاز کمی و کیفی اجرا شده است، پس از بررسی‌های کمّی پرسش‌نامهٔ مذکور از طریق تحلیل عاملی در نرم‌افزار ایموس و بررسی برازش این مدل در بافت آموزشگاهی، تعدادی از شرکت‌کننده‌ها که تمایل خود را به حضور در مصاحبه اعلام کرده بودند به مصاحبه دعوت شدند. سپس، محققان براساس کدبندی نظریهٔ زمینهٔ موضوعات مطرح‌شده توسط مصاحبه‌شوندگان را موردبررسی قرار دادند و رابطهٔ بین بخش‌های مختلف پرسش‌نامه و کیفیت آموزشی را بررسی کردند. نتایج حاصله از بخش کمی این تحقیق در دو شاخص مؤید برازش مدل ارائه شده است (RMSEA و CFI) و در دو شاخص دیگر شاخص‌های برازش در سطح مطلوبی قرار نداشتند (مقدار p برای Chi-square و CMIN/DF). ضمن اینکه بار عاملی برای همهٔ آیتم‌های این پرسش‌نامه قابل‌قبول اعلام شدند و ضرایب هم‌بستگی بین جنبه‌ها نیز در بازهٔ مناسبی قرار داشتند. درنتیجه جهت تعمیق نتایج کمی به‌دست آمده مصاحبه‌ها نقش مهم‌تری پیدا کردند. در مصاحبه‌ها نیز عمدتاً این مدل پذیرفته‌شده اعلام شد، ولی برخی از جنبه‌های این پرسش‌نامه زیر سؤال رفت ازجمله ارتباط رشتهٔ آکادمیک کادر آموزشی با آموزش زبان انگلیسی. آن‌ها با توجه به تجربه‌ای که در دریافت خدمات آموزش زبان انگلیسی از دانشجویان رشته‌های غیرمرتبط داشته‌اند، عمدتاً این دو عامل را غیرمرتبط دانستند. همچنین، مصاحبه‌شونده‌ها عوامل دیگری را نیز بر کیفیت مراکز آموزش زبان انگلیسی افزودند که در این تحقیق موردبررسی قرار گرفت. عوامل افزوده‌شده عبارت بودند از اهمیت تعیین سطح زبان‌آموزان (که هیچ جایگاهی در مدل اجوکوآل نداشت) قبل از ورود به کلاس‌ها، هم‌خوانی سن زبان‌آموزان سر کلاس (که در آموزش عالی با توجه هم‌سن بودن دانشجویان چنین چالشی وجود ندارد یا بسیار ضعیف است)، وجود مشاوره‌های زبانی مستمر و در دسترس در محیط آموزشی و همچنین

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

ارزیابی‌های و گزارش‌های منظم از روند رشد زبانی زبان‌آموزان. هر یک از این پیشنهادات را می‌توان درنهایت با درنظر گرفتن ملاحظات مربوطه به این مدل جهت استفاده در مراکز آموزش زبان افزود. ابعاد کیفیت آموزشی در پرسش‌نامهٔ مذکور بررسی و پیشنهاداتی در جهت حذف خلل‌های موجود با توجه به شرایط مربوط به این بافت آموزشی ارائه شد. با توجه به گستردگی کار آموزشگاه‌ها و استقبال زیاد از این خدمات آموزشی، ضرورت ایجاد مدل مخصوصی برای بررسی کیفیت در مراکز آموزش زبان انگلیسی در این تحقیق به‌شدت احساس شد و پیشنهاد می‌شود محققان این حوزه مدل بررسی کیفیت را برای این بافت طراحی و ارائه کنند. این پیشنهاد به‌دلیل تفاوت‌های زیادی که در دو بافت آموزش عالی و آموزشگاه‌های بخش خصوصی وجود دارد داده شده است و می‌تواند موضوع یک کار تحقیقاتی دیگر باشد.

واژه‌های کلیدی: مدل اجوکوآل، مدل سروکوآل، مدیریت کیفیت جامع، نظریهٔ زمینه.

۱. مقدمه

بی‌شک یکی از عواملی که به ارتقای سطح کیفی برنامه‌های آموزشی منجر می‌شود بررسی کیفیت آموزش از دیدگاه دریافت‌کننده‌های این خدمات است. در محیط‌های آموزشگاهی بخش خصوصی (در تحقیق حاضر آموزشگاه زبان انگلیسی) نیز بنا به رقابت انکارناپذیری که در این حوزه وجود دارد کیفیت نقش بسزایی را در انتخاب مؤسسات به‌منزلهٔ ارائه‌دهنده‌های این خدمات بازی می‌کند. در بافت آموزشگاهی، زبان‌آموزان اصلی‌ترین دریافت کننده‌های این خدمات محسوب می‌شوند. بررسی نظرات آن‌ها می‌تواند علاوه‌بر سنجش میزان کیفیت ارائهٔ خدمات آموزشی کمک بسیاری به برنامه‌ریزی‌های آموزشی و امکاناتی آموزشگاه‌ها کند. درنتیجه، مراکز آموزشی مجبورند علاوه‌بر ارزیابی کیفیت آموزشی برنامه‌هایشان آن‌ها را اعمال کنند تا سطح رضایت مشتری[۳]ها را از مرکز آموزشی‌شان در سطح خوبی حفظ کنند (Sahney, 2012).

کیفیت در فضاهای آموزشی را می‌توان تلفیقی از امور مدیریتی و آموزشی دانست، هر چند که درنهایت آموزش تحویل داده‌شده به فراگیر و نحوهٔ تعامل کادر آموزشی با ایشان است که موجب رضایت و برآورده شدن نیاز آن‌ها می‌شود. لیکن، مدیران آموزشی نقش

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

مهمی در ارتقای سطح کیفی مراکز آموزشی دارند. در همین ارتباط، نوه ابراهیم و کریمی[Error! Reference source not found.] (2006) توانستند ارتباط معناداری بین مهارت‌های فنی و ادراکی مدیران گروه‌های آموزشی و کیفیت آموزشی آموزش عالی مشاهده کنند.

در همین راستا، اکبری[۵] و همکاران (2017) پرسش‌نامه‌ای با هدف ارزیابی کیفیت آموزشی استادان زبان انگلیسی طراحی کرده‌اند. پرسش‌نامهٔ حاصله از این تحقیق متشکل از هفت فاکتور اصلی است که عبارت‌اند از: پیش‌شرط‌های تدریس، مهارت‌های عملی کلاسی، مهارت‌های اجتماعی ـ ارتباطی، سازمان‌دهی و برنامه‌ریزی آموزشی، رشد حرفه‌ای، مهارت‌های مدیریت کلاس، مهارت‌های کنترل یادگیری و رشد فراگیران. هر چند که در بین این فاکتورها عوامل خارج کلاسی مرتبط با مرکز آموزشی زبان ذکر نشده است، اما محققان پس از بررسی‌های کمی و کیفی این جنبه‌ها آن‌ها را جهت استفاده در آموزشگاه‌های زبان مناسب گزارش کردند.

به‌طور کلی می‌توان چندین دلیل در اهمیت مسئلهٔ کیفیت خدمات[۶] و درنتیجه رضایت مشتری مطرح کرد که در ادامه به چند مطالعه اشاره خواهد شد. اولین دلیلی که در منابع تحقیقاتی مطرح می‌شود رابطهٔ مستقیم بین رضایت مشتری و سودآوری و وفاداری مشتری[۷] به سازمان است (Manuel, 2008). مشتریانی که با کیفیت خدمات خوبی مواجه می‌شوند تمایل بیشتری برای ادامهٔ همکاری و دریافت خدمات دارند. دومین دلیل که از آن می‌توان برای اهمیت رضایت مشتری نام برد تبلیغ مثبت مشتری راضی درمورد سازمان موردنظر است (Andaleeb, 2006) که خود به‌تنهایی می‌تواند مشتریان زیادی را به مشتریان سازمان اضافه کند.

در تحقیق دیگری هارت و کَسِرلی[۸] در سال ۱۹۸۵ یعنی در همان اوایل شکل‌گیری کیفیت‌پژوهی و کیفیت‌سنجی در اهمیت موضوع کیفیت چندین عامل را دخیل می‌دانند. از نظر آن‌ها این دلایل عبارت‌اند از: الف) روند رو به رشد مشتری‌مداری در بین شرکت‌ها؛ ب) توجه زیاد رسانه‌ها به مسئلهٔ کیفیت محصولات؛ ج) افزایش تأکید شرکت‌ها به مسئلهٔ کیفیت در برنامه‌های تبلیغاتی‌شان؛ و د) رشد فنی و تکنیکال مستمر شرکت‌ها و درنتیجه ایجاد انتظار در مشتری‌ها از شرکت‌ها برای محصولات باکیفیت‌تر. محققان در این مقاله روی مورد آخر،

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

یعنی انتظار ایجادشده در مشتری‌ها از شرکت‌ها به‌دلیل رشد فنی و تکنیکال مستمر شرکت‌ها بررسی انجام دادند.

تلاش‌های زیادی در چند دههٔ اخیر درمورد کیفیت‌سنجی انجام شده است و با درنظر گرفتن ماهیت هر حوزه و نوع خروجی که به مشتری تحویل داده می‌شود، مدل‌های مختلفی ارائه شده است که از جملهٔ آن‌ها می‌شود به مدیریت کیفیت جامع (TQM) به‌منزلهٔ یک اصطلاح با شمول بالا، سروکوال، اجوکوال[۹] و... اشاره کرد که در بخش بعدی به بسط بیشتر آن‌ها خواهیم پرداخت. در این بین، مدل اجوکوآل که نزدیک‌ترین و شبیه‌ترین مدل به بافت آموزشگاهی است در این تحقیق مورداستفاده قرار گرفت، ولی به‌دلیل تفاوت‌های کمی که وجود دارد امکان‌سنجی استفادهٔ آن در این محیط موردبررسی قرار گرفت.

در کنار بررسی‌ها و تحقیقات زیاد در حوزهٔ کیفیت خدمات و به‌خصوص خدمات آموزشی، موضوعی که کم‌تر به آن پرداخته شده است مسئلهٔ بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده در مراکز آموزش زبان انگلیسی است. با توجه به این مسئله تحقیق حاضر تلاش دارد که امکان‌سنجی استفاده از پرسش‌نامهٔ اجوکوآل به‌عنوان یکی از ابزارهای موجود در حوزهٔ آموزش عالی را در این بافت موردبررسی قرار دهد تا امکان‌سنجی استفاده از آن جهت ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی آموزش زبان انکلیسی در این بافت موردبررسی و تحقیق قرار بگیرد. لذا بررسی امکان‌سنجی این مدل در بافت آموزشگاهی تدریس زبان انگلیسی و برسی تغییرات لازم جهت برازش این مدل به‌عنوان سؤال تحقیق انتخاب شد و این پرسش در انتهای این کار تحقیقاتی پاسخ داده خواهد شد.

با توجه به مقدمه‌ای که درمورد کیفیت‌سنجی خدمات مطرح شد در ادامه مطالعات پیشین در این حوزه را مرور خواهیم کرد. در این بخش ابتدا تاریخچه‌ای در این مورد بیان می‌شود و درنهایت، پس از طرح مدل‌های مختلف و نظرات متنوعی که در این زمینه وجود دارد به بحث کیفیت و پرسش‌نامهٔ مربوطه در بافت آموزشی خواهیم پرداخت که در این تحقیق موردتوجه قرار گرفته است.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

۲. پیشینهٔ تحقیق

مدیریت کیفیت مقولهٔ پرکاربردی در دهه‌های اخیر بوده و با توجه به دلایلی که در ادامه ذکر خواهد شد ارزش و اهمیت کیفیت به‌سرعت در حال رشد بوده است. در همین راستا، تلاش‌های زیادی برای تأیید کیفیت سازمان‌های مختلف صورت گرفت. یکی از این تلاش‌ها اعتبارنامه‌ها بودند که به شرکت‌ها اهدا می‌شدند (Narang, 2012). به اعتبارنامه‌ها انتقادات زیادی وارد شده بود که ازجمله می‌توان به خالی از سیاست نبودن در اعطای اعتبارنامه‌ها اشاره کرد (Harvey, 2004). البته این انتقادات به‌معنی حذف اعتبارنامه‌ها نیست، ولی تلاش‌ها به سمت‌وسوی پویاتری سوق پیدا کرد که خلاصه‌ای از تلاش‌های این حوزه را می‌توان در ادامه یافت.

دلیل این پویایی در تعاریف، پویایی و نسبی بودن مفهوم کیفیت است، زیرا در بافت‌های مختلف، خدمات یا محصولات مختلف، مشتریان مختلف و... تعاریف مختلفی از کیفیت به‌وجود خواهد آمد و در همین راستا مک اِوِن[۱۰] (2004) این مفهوم را به‌شدت مبهم می‌داند و نیاز به تعریف این مفهوم را لازم دانسته است. درنتیجه، مفهوم مشترکی که موردقبول همهٔ محققان باشد درواقع وجود ندارد. این تفاوت‌ها باعث بروز و ظهور تعاریف و ارائهٔ مدل‌های مختلفی از این مفهوم شده است. برای مثال پاراسورمان[۱۱] و همکارانش (1988) آن را برآورده کردن انتظارات مشتری دانسته‌اند؛ ایزو (ISO) مدلی جامع متشکل از کیفیت درونی، خارجی و در کاربرد ارائه می‌کند؛ همچنین متخصصانی ازجمله درومی (Dromey, 1995)، بُهِم (Boehm, 1999) و... اقدام به ارائهٔ مدل‌هایی در حوزه‌های مختلف کاری خودشان ارائه کرده‌اند.

از اواخر دههٔ ۱۹۸۰ تاکنون مراکز ارائهٔ خدمات و تولیدات به‌طور فزاینده‌ای علاقه‌مند به استفاده از مقوله‌ای به‌نام مدیریت کیفیت جامع[۱۲] (TQM) در مدیریت کیفیتشان شده‌اند (Sakthivel et al., 2005). این مقوله برنامه‌ای منسجم و سیستمیک است که با هدف افزایش رضایت مشتری و ارتقای عملکرد سازمانی با ارائهٔ خدمات و تولیدات باکیفیت اعمال می‌شود و این هدف را با کار گروهی و دخیل کردن همهٔ سهام‌داران در هر مرکز دنبال می‌کند (Mosadeghrad, 2014). البته این نکته نیز قابل‌تأمل است که مدیریت کیفیت به

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

بررسی بلندمدت خدمات ارائه‌شده یا محصول تولیدشده گفته می‌شود، درحالی که رضایت مشتری به دیدگاه آنی مشتریانی که در یک بازهٔ مشخص زمانی یک خدمت یا یک محصول خاص را دریافت کرده‌اند گفته می‌شود و از این نظر با هم کمی متفاوت هستند (Oliver, 1993).

عوامل زیادی در مدیریت کیفیت می‌توانند نقش‌آفرینی کنند یا به این مسئله کمک کنند. برای مثال مجلهٔ *مدیریت کیفیت جامع*[۱۳] آخرین شمارهٔ سال ۲۰۱۹ خود را به بررسی مدیریت کیفیت[۱٤] و مدیریت نوآوری[۱۵] اختصاص داده است و شاهین[۱٦] (2019) ضمن اینکه مدیریت نوآوری را مقدمهٔ مدیریت کیفیت و هر دوی آن‌ها را در ارزش‌دهی به محصولات مؤثر می‌داند، در مقدمهٔ این شماره نتیجهٔ مقالات چاپ‌شده در آن شماره را به اختصار بیان کرده است. نتایج مقالات چاپ‌شده در آن شماره حاکی از آن است که اجرای هم‌زمان مدیریت کیفیت و مدیریت نوآوری با هم و به‌صورت هم‌زمان نتایج بهتری برای سازمان به همراه دارد تا تمرکز بر یکی از آن دو.

این مقوله به‌طور جامع بحث کیفیت را در همهٔ بخش‌ها مطرح می‌کند، اما با درنظر گرفتن بافت و نوع کارکردی که هر مرکز یا سازمان دارند کیفیت معنایی متفاوت به خود می‌گیرد. برای مثال در مراکزی که محصولی را تولید می‌کنند کیفیت می‌تواند به‌معنی سرعت تحویل، کیفیت مواد اولیه و... تعریف شود، اما برای مراکزی که خدماتی را ارائه می‌دهند کیفیت را می‌توان در برخورد مناسب، نتیجهٔ مناسب و... دانست. عامل دیگری که تعیین‌کننده در تعریف کیفیت است نوع مشتری خدمات است. مثلاً در فضای آموزشی که تمرکز این تحقیق نیز بر همین فضاست مشتری اصلی خدمات، دانش‌آموزان و دانشجویان هستند (Crawford, 1991) و کارکنان مراکز آموزشی، مدرسان و خانواده‌ها مشتری‌های ثانویهٔ این فضا هستند. درنتیجه، معنای کیفیت در این فضا با توجه به نظر این مشتری‌ها باید انجام گیرد. از همین رو، تلاش جدیدی در زمینهٔ تعریف کیفیت خدمات در مقابل کیفیت تولیدات آغاز شد.

مدیریت کیفیت و ایجاد تغییرات، در جهت ارتقای کیفیت طراحی شده است (Hammersley & Pinnington, 1999). این سیستم با هدف بررسی و ارتقای کیفیت سیلابس‌های آموزشی، ساختارها، مدیریت منابع و... در مؤسسات آموزشی به‌کار گرفته

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

می‌شود. اما اعمال این برنامه‌ها نیازمند رهبری قوی در مجموعه‌های آموزشی است. در یکی از پژوهش‌های مرتبط با رهبری مجموعه‌های آموزشی مطرح شده است که رهبری نقش تعیین‌کننده‌ای در اعمال مدیریت کیفیت دارد، زیرا اعمال این مدیریت نیازمند درگیر شدن مدیران سطح بالا و همراهی کارمندان جزء است (Santana et al., 2010).

۳. چارچوب نظری

کیفیت خدمات را شاید اولین‌بار بتوان در کار پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ یافت. در آن مقاله ده جنبه به‌منزلهٔ جنبه‌های کیفیت خدمات مشخص شدند و براساس آن‌ها مدلی هم برای این منظور طراحی شد. سپس از بین این ده جنبه پنج جنبه گلچین و درنهایت بر این اساس پرسش‌نامه‌ای ۲۲ گویه‌ای انتخاب شدند و روایی و پایایی آن را بررسی کردند و نام آن را مدل سروکوال[۱۷] یا همان کیفیت خدمات گذاشتند. این پنج جنبهٔ انتخاب‌شده عبارت‌اند از: الف) قابل اعتماد بودن[۱۸]: توانایی انجام دقیق خدمات؛ ب) امکانات فیزیکی[۱۹]: کارمندان، امکانات، تجهیزات، ساختمان، ظواهر و...؛ ج) پاسخ‌گویی[۲۰]: تمایل به کمک کردن به ارباب رجوع و پاسخ‌گویی به نیازهای مشتری؛ د) هم‌دلی[۲۱]: توجه، دقت و خدمات اختصاصی ارائه‌شده به مشتری؛ ه) اطمینان[۲۲]: توانایی کارکنان برای تشویق، ایجاد اعتماد به نفس و احترام متقابل در بین همکاران.

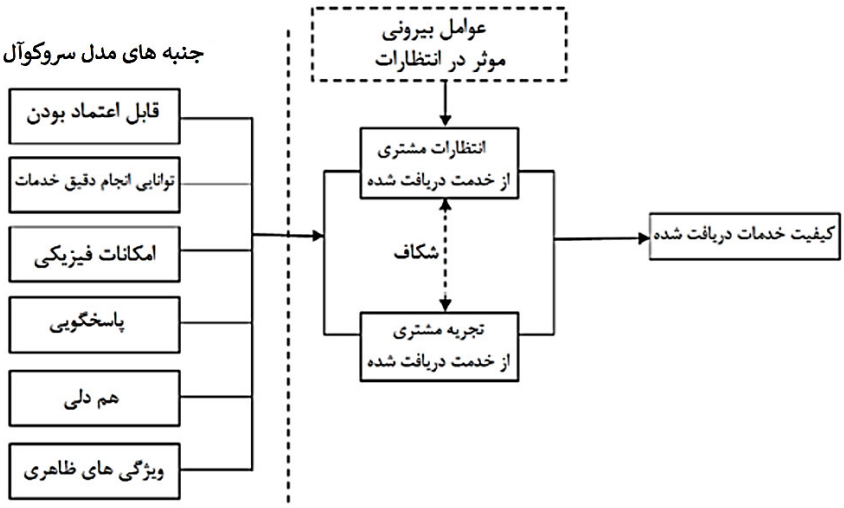
مدل سروکوآل بر این عقیده است که فاصلهٔ بین انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات و تجربهٔ کیفی از خدمات می‌تواند سطح کیفی ارائه‌شده را نشان دهد. درواقع ارائه‌دهنده‌های خدمات هر چقدر بتوانند این فاصله را کم‌تر کنند می‌توانند ادعا کنند که سطح کیفیت خدماتشان را بالاتر برده‌اند. این ابزار سنجش کیفیت خدمات به‌دلیل ساختار ساده، تعمیم پذیری بالا و سادگی در کاربرد به‌طور گسترده مورداستفاده قرار گرفته است (Philip & Hazlett, 1997).

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]



شکل ۱: مدل سروکوآل

Figure1: ServQUAl Model

اما نکته‌ای که در اجرای این مدل‌ها باید به آن دقت کرد این است که این مدل به‌صورت اختصاصی برای محیط‌های آموزشی طراحی نشده است و نمی‌توان آن را بدون ملاحظه برای محیط‌های آموزشی به‌کار برد، زیرا کیفیت مفهومی پویاست که در هر حوزه متفاوت خواهد بود. برای مثال از پنج جنبه‌ای که در سروکوآل موردبررسی قرار گرفته‌اند پاسخ‌گویی و هم‌دلی نقش بیشتری در حرفه‌هایی مثل پرستاری بازی می‌کنند و برعکس در برخی خدمات قابل اعتماد بودن آن خدمات بسیار باارزش‌تر از هم‌دلی خواهد بود (Mahapatra & Khan, 2006). با توجه به این حقیقت، تلاش‌ها برای ایجاد مدل جدیدتری متناسب با محیط‌های آموزشی صورت گرفت.

یکی از این تلاش‌ها تحقیقی است که در هندوستان توسط سنتیلکومار و آرولراج[۲۳] (2010) به انجام رسیده است که مدل سنجش کیفیت خدمات آموزش عالی هندوستان

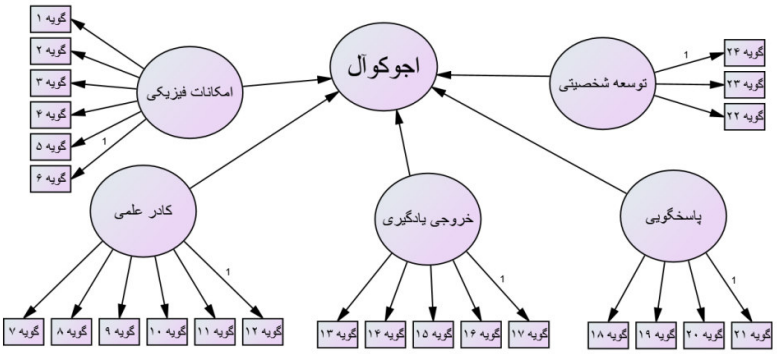
(SQM-HEI) است. پس از تحلیل‌های کمی و کیفی انجام‌شده در این تحقیق، سه جنبهٔ اصلی برای سنجش کیفیت در آموزش عالی مطرح شد که عبارت‌اند از: روش‌های تدریس[۲۴]، تغییر محیطی در عامل مطالعه[۲۵] و تنوع رشته‌ها[۲۶]. محققان این تحقیق با تهیهٔ این مدل، مؤسسات آموزش عالی را به استفاده از این مدل و تلاش بر ارتقای سطح کیفی طبق گویه‌های این مدل دعوت کرده‌اند.

تحقیق گستردهٔ دیگری که در حوزهٔ آموزش عالی صورت گرفته، تحقیقی است که توسط شورای یادگیری و آموزش استرالیا حمایت مالی شده است و استادان هشت دانشگاه استرالیا آن را انجام داده‌اند (Chalmers, 2010). هدف از این تحقیق ارائهٔ شاخص‌های کیفیت تدریس در آموزش عالی بوده است. در این تحقیق که در سطح ملی استرالیا انجام شده است مدلی با عنوان «چارچوب کیفیت تدریس» طراحی شد که جنبه‌های آن عبارت بودند از ورودی، پردازش، خروجی و درنهایت برداشت و نظام آموزشی نیز شامل تنوع، ارزش‌یابی و درنهایت درگیر شدن در آموزش و جامعهٔ یادگیری است. در این تحقیق به نه شاخص و هفت عامل جهت افزایش سطح کیفیت آموزشی پی بردند که می‌توانست مورداستفادهٔ مراکز آموزش عالی قرار بگیرد.

مدل دیگری که در محیط آموزشی ارائه شده، مدل اجوکوآل است که بر مدل کیفیت خدمات مبتنی است و نخستین‌بار ماهاپترا و خان[۲۷] در سال ۲۰۰۶ آن را جهت ارزیابی کیفیت مؤسسهٔ آموزشی فنی طراحی کردند. آن‌ها پرسش‌نامه‌ای با ۲۸ پرسش را تهیه و روایی و پایایی آن را بررسی کردند. درواقع، آن‌ها جنبه‌ها و گویه‌های پرسش‌نامهٔ سروکوآل را برای ایجاد این پرسش‌نامه تغییر دادند و درنهایت با استفاده از روش استقرار عملکرد کیفیت[۲۸] به مدیران مؤسسات فنی دستورالعمل‌هایی برای اولویت‌بندی سیاست‌های بهبود جهت ارتقای) نیز همین تحقیق و تقریباً با همان مسیر 2012کیفیت ارائه کردند. و در همین راستا، نارنگ (محققان قبلی اجوکوال را در محیط آموزشی تحصیلات تکمیلی اجرا کرد و پایایی و روایی پرسش‌نامه را موردبررسی قرار داد. مدل اجوکوآل به‌همراه جنبه‌ها و گویه‌های آن با حذف پنج گویه (مراجعه شود به ٤ـ١. بخش **کمی**) در

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

شکل ۲ به تصویر کشیده شده است.



شکل ۲: مدل شماتیک اجوکوآل استفاده‌شده در این تحقیق

Figure2: Schematic representation of EduQual model, used in this study

اصلی‌ترین هدف پژوهش حاضر بررسی مدل اجوکوآل (

شکل ۲) در بافت آموزشگاهی یکی از شهرهای شرقی ایران است. برای این هدف پرسش‌نامهٔ این تحقیق که شامل پنج جنبه بود بین والدین و زبان‌آموزان آموزشگاه زبان پخش شد و پس از پاسخ‌گویی پرسش‌نامه‌ها در نرم‌افزارهای آماری مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت. بررسی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی سؤالات پرسش‌نامهٔ ازقبل‌طراحی‌شده می‌تواند به ما درمورد استفاده‌های بعدی از این پرسش‌نامه در زمینهٔ بررسی کیفیت آموزشگاهی در بخش خصوصی کمک زیادی کند. نتایج این تحقیق به ما نشان خواهد داد که کدام یک از جنبه‌های این پرسش‌نامه می‌تواند کیفیت آموزشی را بهتر پیش‌بینی کند. همچنین، بررسی خواهد شد که آیا مدل اجوکوآل روی داده‌های ما در این بافت، برازش کافی دارد یا خیر.

۴. روش تحقیق

درواقع، تحقیق حاضر در دو مرحله انجام شد. در مرحلهٔ اولِ تحقیق پرسش‌نامه‌ای که شامل

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

۲٤ گویه در قالب پنج جنبه بود با هماهنگی مدیریت مجموعه بین شرکت‌کننده‌ها پخش شد و در حضور محقق زبان‌آموزان تمام پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند و تحویل دادند و در بخش دوم آن دسته از زبان‌آموزانی که تمایل به شرکت در مصاحبه داشتند دعوت به مصاحبه شدند و تحلیل کیفی این تحقیق روی داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها انجام شد. درادامه به بررسی روش اجرای تحلیل کمی و کیفی به‌صورت جداگانه خواهیم پرداخت.

۴ـ۱. بخش کمی

در این بخش پرسش‌نامه‌ای مبتنی‌بر مدل اجوکوآل که روایی و پایایی آن توسط نارنگ (2012) بررسی شده بود مورداستفاده قرار گرفت. برخی از بخش‌های این پرسش‌نامه نیازمند توضیح بود که محقق جهت تفهیم دقیق منظور هر گویه به‌صورت شفاهی توضیحاتی به شرکت‌کننده‌ها ارائه کرد. در ابتدای این پرسش‌نامه بخشی جهت ثبت اطلاعات فردی شرکت‌کننده شامل سن، سطح، سنوات تحصیل و... به‌علاوهٔ شماره تماس (در صورت داوطلب شرکت در بخش مصاحبهٔ تحقیق) لحاظ شد.

جنبه‌های مختلف این پرسش‌نامه عبارت بودند از: امکانات فیزیکی، کادر آموزشی، خروجی یادگیری، پاسخ‌گویی و رشد شخصیتی. پایایی این پرسش‌نامه را نارنگ در سال ۲۰۱۲ با اندازه‌گیری آلفای کرونباخ برسی کرده است و این مقدار برابر ۰,۹۲ محاسبه شد. این مقدار بالاتر از مقدار مقبول برای حداقل مقدار آلفای کرونباخ یعنی ۰,۷ است (Hair et al., 1998). ضمناً، در زمان ترجمهٔ گویه‌های این پرسش‌نامه تعداد پنج سؤال (مراجعه شود به بخش ضمیمه) با توجه به بافت و نوع مشتری‌های این مجموعه با نظر متخصصان حذف شد تا سنخیت بیشتری با این بافت ایجاد شود.

شرکت‌کننده‌های این تحقیق زبان‌آموزان یکی از آموزشگاه‌های آزاد زبان در شهرستانی واقع در خراسان رضوی هستند که به‌منزلهٔ مشتریان این مرکز آموزشی هستند. دامنهٔ سنی شرکت‌کننده‌ها بین۱۷ تا ٤۲ سال و میانگین سن آن‌ها برابر ۲۳ است. سابقهٔ یادگیری زبان در آن‌ها از چند ماه تا چندین سال است و میانگین سنوات تحصیلی آن‌ها در حوزهٔ زبان انگلیسی برابر ۱۷ماه است. والدین زبان‌آموزان کودک که قادر به پاسخ‌گویی نبودند پرسش‌نامه را تکمیل کردند.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

همهٔ شرکت‌کننده‌ها کاملاً داوطلبانه پرسش‌نامه را تکمیل کردند. از حدود۳۰۰ پرسش‌نامه‌ای که تکمیل شد تعدادی پرسش‌نامه بنا به‌دلایلی مثل ناقص بودن، اتفاقی پر شدن یا بی‌دقتی شرکت‌کننده در تکمیل آن حذف شدند و درنهایت تعداد۲۰۰ پرسش‌نامه به مرحلهٔ تحلیل آماری رسید. مدت زمان تقریبی برای تکمیل هر پرسش‌نامه حدود۱۰ دقیقه درنظر گرفته شد و همهٔ شرکت‌کنندگان نیز در همین زمان پرسش‌نامه‌ها را تحویل دادند.

این پرسش‌نامه‌ها پس از ورود به نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس. تحلیل توصیفی شد و سپس در نرم‌افزار ایموس تحلیل عاملی تأییدی شد که نتایج مبسوط آن در بخش نتایج بیان شده است. در روش تحلیل عاملی تأییدی از روش بیشترین احتمال برای برآورد الگو و برخی شاخص‌های دیگر برای بررسی برازندگی الگو موردبررسی قرار گرفت.

۴ـ۲. بخش کیفی

در مرحلهٔ بعدی که به‌صورت کیفی انجام شد جهت تعمیق بیشتر نتایج حاصل از بخش اول، از تعدادی از شرکت‌کنندها دعوت شد در مصاحبهٔ حضوری شرکت کنند. داوطلبان در زمان تکمیل بخش اطلاعات فردی شماره تماس خود را ثبت کرده بودند. در این مرحله سؤالات پرسش‌نامه به‌صورت شفاهی از تعدادی از شرکت‌کننده‌ها پرسیده شد. هفده بزرگ‌سال و پنج والدین زبان‌آموزان کودک شرکت‌کنندگان مصاحبه بودند و پاسخ‌های آن‌ها با استفاده از روش تجزیه‌وتحلیل موضوعی[۲۹] و براساس نظریهٔ زمینه‌ای[۳۰] بررسی شد و این فرایند تا زمان رسیدن به سطح اشباع[۳۱] ادامه پیدا کرد.

روش تجزیه‌وتحلیل موضوعی در دو شکل استقرایی[۳۲] و قیاسی[۳۳] قابل‌اجراست. در شکل اول هیچ نظریه یا مبنایی در ذهن محقق نیست و همه چیز از دل مصاحبه بیرون کشیده می‌شود. ولی در شکل دوم با وجود یک نظریهٔ قبلی در ذهن محقق سعی در بررسی نظر شرکت‌کننده‌ها دارد (Terry et al., 2017) که در تحقیق حاضر از هر دو شکل آن در تجزیه‌وتحلیل مصاحبه‌ها استفاده شد. بدین صورت که ابتدا نظر مصاحبه‌شوندگان درمورد گویه‌های این پرسش‌نامه و سپس نظر خودشان موردبررسی و کنکاش قرار گرفت. نتایج حاصل از این مرحله نیز به‌طور مبسوط در بخش نتایج تحقیق ذکر شده است.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

۵. یافته‌های تحقیق

در این بخش از تحقیق، ابتدا آمار توصیفی مربوط به داده‌ها و سؤالات پرسش‌نامه گزارش خواهد شد و سپس به‌صورت نموداری با بررسی روابط بین جنبه‌های مختلف پرسش‌نامه و استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبهٔ یک در نرم‌افزار ایموس برازش این مدل را روی داده‌های جمع‌آوری‌شده از این بافت بررسی خواهیم کرد و در ادامه در بخش نتایج کمی کار، نتایج حاصل از مصاحبه‌های صورت‌گرفته در همین زمینه گزارش خواهد شد.

۵ـ۱. یافته‌های بخش کمی

در تحقیق حاضر مدل اجوکوال با درنظر گرفتن هر پنج جنبهٔ پرسش‌نامهٔ تهیه‌شده توسط نارنگ (2012) در نرم‌افزار ایموس موردتجزیه‌وتحلیل قرار گرفت. برای این منظور داده‌های جمع‌آوری‌شده از پرسش‌نامه‌های پرشده توسط ۲۰۰ نفر از زبان‌آموزان دریافت‌کنندهٔ خدمت آموزش زبان انگلیسی در نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. نسخهٔ ۲۱ با درنظر گرفتن تعاریف فنی وارد شدند و سپس در نرم‌افزار ایموس نسخهٔ ۲٤ با رسم شکل مدل اجوکوآل و ورود متغیرهای مربوطه برازش این مدل توسط تحلیل عاملی تأییدی مرتبهٔ اول بررسی شد و نتایج مربوطه در ادامه ارائه می‌شود. در این آزمون تعداد بسیار زیادی از شاخص‌ها بررسی می‌شود، اما تنها نتایج مربوط به این تحقیق ازجمله هم‌بستگی‌ها، میانگین‌ها، شاخص‌های تعدیل و برازش مدل مطرح شده است.

جنبه‌های این تحقیق شامل امکانات فیزیکی، کادر آموزشی، خروجی یادگیری، پاسخ‌گویی و رشد شخصیتی هستند که به‌ترتیب شامل ٦، ٦، ٥، ٤و ۳ گویه بودند. در جدول ۱: بار عاملی استانداردشده برای متغیرهای (جنبه‌های) مدل اجوکوآل لیست جنبه‌ها به‌علاوهٔ گویه‌ها و بارعاملی هر کدام آمده است. با توجه به این آماره‌ها که در

شکل ۳: نمودار مسیر مدل اجوکوال پس از تحلیل استانداردشده در نرم‌افزار نیز آمده، مشخص است که بار عاملی همهٔ این گویه‌ها در حد قابل قبول بوده‌اند. همچنین، مقدار ضرایب

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

هم‌بستگی گرفته‌شده بین جنبه‌های تحقیق نیز در جدول ۲ ذکر شده‌اند که مقادیر قابل‌قبولی هستند. ازجمله دیگر شاخص‌های برازش مدل که اهمیت بالاتری دارند عبارت‌اند از: مقدار p برای مجذور کای (Chi-square)، کای‌اسکوئر بهنجار یا نسبی (CMIN/DF)، ریشهٔ دوم برآورد واریانس خطای‌تقریب (RMSEA)، و شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) که در ادامه به بررسی این شاخص‌ها خواهیم پرداخت.

جدول ۱: بار عاملی استانداردشده برای متغیرهای (جنبه‌های) مدل اجوکوآل

Table1: Standardized factorial loads of variables (aspects) in EduQual model

نام متغیر (جنبه)	گویهٔ در پرسش‌نامه	بار عاملی	نام متغیر (جنبه)	گویهٔ در پرسش‌نامه	بار عاملی
امکانات فیزیکی	Q1	۰,٦۳	خروجی یادگیری	Q13	۰,۷۰
	Q2	۰,۸۲		Q14	۰,۷۱
	Q3	۰,۵۷		Q15	۰,۷۰
	Q4	۰,٦۷		Q16	۰,٦٦
	Q5	۰,۵٦		Q17	۰,٦۷
	Q6	۰,٤۹		Q18	۰,۵٦
کادر آموزشی	Q7	۰,٦۷	پاسخ گویی	Q19	۰,٦٤
	Q8	۰,٦۵		Q20	۰,۷٦
	Q9	۰,۵٤		Q21	۰,۷۱
	Q10	۰,٦۹	رشد شخصیتی	Q22	۰,۵۰
	Q11	۰,۷۲		Q23	۰,٦٤
	Q12	۰,٦۵		Q24	۰,٦۹

***جدول ۲**: ضرایب هم‌بستگی استانداردشده بین جنبه‌های پرسش‌نامه*

Table 2: Standardized Correlation Coefficients among aspects of the questionnaire

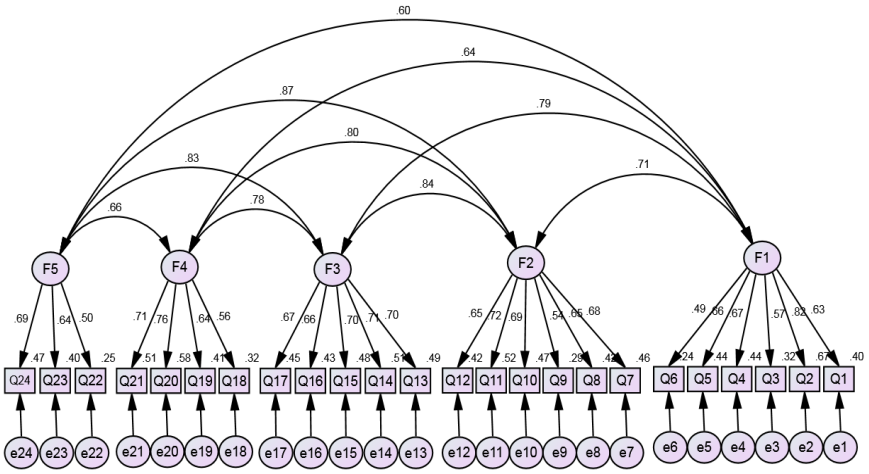
جنبه‌های پرسش‌نامه	F1	F2	F3	F4	F5
F1- امکانات فیزیکی	-	۰,۷۱	۰,۷۹	۰,٦٤	۰,٦۰
F2- کادر آموزشی	۰,۷۱	-	۰,۸٤	۰,۸۰	۰,۸۷

F3- خروجی یادگیری	۰,۷۹	۰,۸٤	-	۰,۷۸	۰,۸۳
F4- پاسخ گویی	۰,٦٤	۰,۸۰	۰,۷۸	-	۰,٦٦
F5- رشد شخصیتی	۰,٦۰	۰,۸۷	۰,۸۳	۰,٦٦	-

جدول ۳: مقادیر شاخص‌های برازش مدل اجوکوآل

Table 3: Fitness indices for EduQual model

شاخص‌های برازش مدل	مقدار گزارش‌شده	مقدار مجاز	نتیجه
مقدار p برای Chi-square	۰,۰۰	مقدارشاخص >۰,۰۵	غیر قابل‌قبول
CMIN/DF	۰,۸٦۸	۲<مقدارشاخص<۵	غیرقابل‌قبول
RMSEA	۰,۰۳	مقدارشاخص<۰,۰٦	قابل‌قبول
CFI	۰,۸٦۸	مقدارشاخص>۰,۹	قابل‌قبول



شکل ۳: نمودار مسیر مدل اجوکوال پس از تحلیل استانداردشده در نرم‌افزار ایموس

Figure3: Path diagram of EduQual model after standardized analysis in AMOS software

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

توضیح ۱: در این تصویر Q1 تا Q24 همان سؤالات پرسش‌نامه از یک تا ۲٤ هستند.
توضیح ۲: در این تصویر F1 تا F5 همان جنبه‌های پرسش‌نامه هستند.

مقادیر قابل‌قبول برای شاخص‌های مقدار p برای Chi-square، CMIN/DF، RMSEA، و CFI عبارت‌اند از بالاتر از ۰٫۰۵، بین ۲ تا ۵، کم‌تر از ۰٫۰۵ (Brown & Cudeck, 1993) و بیشتر از ۰٫۹۵ و نتایج حاصل از این آماره‌ها را در جدول ۳ می‌بینید. تست مجذور کای ماتریس کواریانس‌های داده‌های موجود و مدل ارائه‌شده را با هم مقایسه می‌کند و می‌بایست برای تأمین برازش مدل رد شود (p-value>0.05) که طبق این آزمون این مدل برازش کافی ندارد. همچنین، مقدار گزارش‌شده برای کای‌اسکوئر بهنجار یا نسبی (CMIN/DF) برابر است با ۰٫۸٦۸ که مجدداً مقدار مناسبی نیست. ریشهٔ دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) نیز آمار بعدی گزارش‌شده از نرم‌افزار است که برابر شده است با ۰٫۰۳ که از مقدار مناسبی برخوردار است. آمارهٔ بعدی که ما را در این مسیر کمک می‌کند آمارهٔ CFI است که برابر با ۰٫۸٦۸است و درنتیجه می‌توان با کمی اغماض قابل‌قبول دانست.

۵ـ۲. یافته‌های بخش کیفی

نتایج کمی تحقیق حاضر حاصل مصاحبه با تعدادی از داوطلبان و مصاحبه با کسانی است که پرسش‌نامه را پر کرده‌اند. صوت مصاحبه‌ها ذخیره شد، به روش موضوع‌بندی ایده‌ها دسته‌بندی و درنهایت ارائه شد. درابتدا نظرات مصاحبه‌شونده‌ها درمورد گویه‌های موجود در پرسش‌نامهٔ این تحقیق گزارش خواهند شد و سپس موضوعات جدیدی که شرکت‌کننده‌ها در حین مصاحبه به آن‌ها اشاره کرده‌اند گزارش خواهند شد.

۵ـ۲ـ۱. جنبه‌های پرسش‌نامه

۵ـ۲ـ۱ـ۱. امکانات فیزیکی

قریب به اتفاق همهٔ شرکت‌کننده‌ها امکانات فیزیکی موجود در مرکز آموزشی را در روند آموزش زبان مؤثر دانستند و اشاره کردند که به‌روز بودن امکانات آموزشی نقش بسزایی در ارتقای کیفیت دارد. عده‌ای این مسئله را حتی از نظر روانی هم مؤثر دانستند و اینکه با

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

مشاهدهٔ این تکنولوژی‌های نوین حس اعتماد بیشتری به مرکز آموزش در زبان‌آموز ایجاد می‌شود. یکی از زبان‌آموزان جدیدالورود به این مرکز این‌طور در این مورد صحبت کرد: «وقتی وارد کلاسی بشیم که امکاناتش آنقد جدید باشه که جذبش بشیم من که با خودم می‌گم اینا که انقدر امکاناتشون به‌روزه حتماً آموزش خوبی هم به ما می‌دن» و البته بر تناسب ظاهری امکانات هرچند که چندان تأکیدی نشد، اما مورد توافق مصاحبه‌شونده‌ها بود.

مصاحبه‌شوندگان بیان داشتند که امکانات رفاهی نیز می‌تواند کمک بسزایی در فراهم آوردن فضای امن فکری داشته باشد، برای مثال یکی از مصاحبه‌شونده‌های بزرگ‌سال این مجموعه این‌طور مسئله را تشریح کرد: «وقتی که ما در فصل گرما و سرما از سیستم‌های سرمایشی و گرمایشی مناسبی برخوردار نباشیم قطعاً حواسمان به درس نخواهد بود».

در این مصاحبه‌ها کتاب‌های به‌روز هم بسیار موردتوجه قرار گرفت که می‌تواند کیفیت آموزش را بالا ببرد. آن‌ها بر این عقیده بودند که کتاب‌های جدیدتر از روش‌های تدریس بهتری پیروی می‌کنند. آن‌ها منابع آموزشی به‌روز را منابعی می‌دانستند که روی مکالمهٔ آن‌ها بیشتر کار کند که خود گویای تأکید آن‌ها روی کلاس‌های ارتباطی بود.

۵ـ۲ـ۱ـ۲. کادر آموزشی

مدیریت کلاس (گویهٔ ٦) نیز از مؤلفه‌های مهمی برای مدرسان به‌شمار می‌رفت و اینکه مدرس باید بتواند ضمن کنترل زبان‌آموزانی که نظم کلاس را برهم می‌زنند با مدیریتی که دارد کلاس را به‌سمت یادگیری مؤثرتر و اهداف‌آموزشی سوق بدهد. البته پای‌بندی به برنامه‌ها (گویهٔ ۷) ضمن تأیید شدن از طرف مصاحبه‌شونده‌ها برای برخی قابل اغماض بود و به شناور بودن آن هم اشاره کردند و اینکه مدرس را مختار به تغییر برنامه‌هایش دانستند.

اما در این میان مرتبط بودن مدرک مدرس با تدریس زبان (گویهٔ ۸) تأکید کم‌تری را به‌همراه داشت و قریب‌به‌اتفاق این مسئله را برای ارائهٔ محتوای آموزشی مناسب نمی‌دانستند، زیرا می‌توانستند مثال‌های زیادی از افرادی که مدرک مرتبطی نداشتند و موفق بودند بزنند. همین تجربه باعث شد که این مسئله را زبان‌آموزان کم‌تر موردتوجه قرار بدهند. اما مهم‌تر از مدرک تحصیلی، تخصص در زبان و آموزش (گویهٔ ۱۱) بود که بسیار موردتوجه مصاحبه‌شوندگان بود و همه به آن اشاره داشتند. ازجمله دیگر ویژگی‌های موردنظر آن‌ها ارتباط خوب استادان با زبان‌آموزان (گویهٔ ۱۲) بود.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

نظارت بر کار زبان‌آموزان (گویهٔ ۹) نیز موردتوافق مصاحبه‌شونده‌ها بود. در این میان مادری که دغدغهٔ زیادی برای آموزش فرزندش داشت می‌گفت: «با توجه به حجم کاری که در مدارس از زبان‌آموزان خواسته می‌شود نباید به زبان‌آموزان بیش از توان و زمانشون تکلیف داد». نظارت هم البته از نظر آن‌ها سبب مسئولیت‌پذیری بیشتر زبان‌آموزان در کلاس می‌شود.

۵ـ۲ـ۱ـ۳. خروجی یادگیری

درمورد خروجی مناسب آموزش جهت‌گیری عملی وکاربردی و با تکنیک‌های مدرن (گویهٔ ۱۲و۱۳) مورداتفاق همهٔ افراد بود و همه ضمن تصدیق این مسئله آن را مبرهن و امری بدیهی می‌دانستند. در این میان نیازهای شغلی آیندهٔ زبان‌آموزان (گویهٔ ١٤) بسیار مهم و مؤثر در سنجش کیفیت مراکز آموزشی دانسته شد که بیانگر اهمیت بالای این مسئله به‌خصوص در بین والدین بود.

تعهدات اجتماعی (گویهٔ ۱۵) هرچند عالی دانسته شد، اما با استقبال کم‌تری مواجه شد، زیرا هدف والدین از ارسال فرزندانشان به این مراکز را در وهلهٔ اول ایجاد تعهدات اجتماعی نمی‌دانستند. اما فعالیت‌های فوق‌برنامه (گویهٔ ١٦) را برخی سبب بیشتر شدن ارتباط احساسی زبان‌آموز با آن محیط و درنهایت حس بهتر آن‌ها و همچنین درگیر شدن بیشتر آن‌ها در آن مرکز می‌دانستند. اما در هر حال هدف اصلی را باز هم فعالیت‌های فوق‌برنامه نمی‌دانستند و نگران کم‌رنگ شدن اصل یادگیری زبان بودند.

۵ـ۲ـ۱ـ۴. پاسخ‌گویی (در بخش اداری)

پاسخ‌گویی سریع، برخورد مناسب و تمایل به کمک در بین کادر اداری و در برخورد با ارباب‌رجوع (گویهٔ ۱۷ و۱۸) بسیار موردتأیید قرار گرفت. آن‌ها کند بودن این فرایند را سبب کلافگی زبان‌آموزان و والدین می‌دانستند، برخورد نامناسب را زننده و تمایل به کمک را سبب رونق کسب‌وکار مرکز آموزشی می‌دانستند. نظم و انضباط (گویهٔ ۱۹) هم بسیار مهم تلقی شد، به‌طوری که برخی یک آموزشگاه منظم معمولی را به آموزشگاه نامنظم، اما با کادر آموزشی برتر ترجیح می‌دادند.

شفافیت در کادر اداری (گویهٔ ۲۰) البته چندان در این مراکز موضوعیت نداشت، زیرا روند اداری بسیار پیچیده و قوانین زیادی وجود نداشت، اما محیط‌هایی که قوانین اداری

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

بسیار زیاد و بند و تبصره‌های زیادی دارند این مسئله را ضروری دانستند.

۵ـ۲ـ۱ـ۵. رشد شخصیتی

تشویق آموزشگاه به بازی‌های ورزشی (گویهٔ ۲۱) را می‌توان جزئی از همان فوق‌برنامه‌ها دانست، اما بسیاری این مسئله را با توجه به روحیهٔ زبان‌آموزان اختیاری دانستند و ضرورتی ندانستند تا این مسئله در مراکز خصوصی آموزش زبان مطرح کنند. ارتقای دانش (گویهٔ ۲۲) نیز امری کاملاً ضروری و بدیهی دانسته شد، ولی در این زمینه با توجه به مهارتی بودن آموزش زبان توجه به مهارت‌ها هم موردتوجه قرار گرفت. درمورد ارزش نهادن به زبان‌آموز (گویهٔ ۲۳) بر این عقیده بودند که به استمرار همکاری زبان‌آموزان با مرکز آموزشی موردنظر کمک زیادی می‌کند و برخی نسبت‌به ارزش ننهادن به زبان‌آموزان حساسیت بسیار بیشتری داشتند.

۵ـ۲ـ۱ـ۶. موضوعات جدید

تا اینجا نظرات شرکت‌کننده‌ها در مصاحبه درمورد تمامی گویه‌های موجود در پرسش‌نامه موردبررسی قرارگرفته است. اما در این حین مواردی هم بودند که شرکت‌کنندگان از مراکز خصوصی آموزش زبان انتظار داشتند، ولی در این پرسش‌نامه گنجانده نشده بود. در ادامه به طرح موضوعات استخراج‌شده از این مصاحبه‌ها پرداخته خواهد شد.

نخستین مطلبی که دقیق بودن آن مورد تأکید مصاحبه‌شوندگان بود، تعیین سطح مناسب و قرار گرفتن در بین زبان‌آموزانی است که از نظر سطح زبانی تفاوت زیادی با هم نداشته باشند قبل از شروع ترم. با توجه به گستردگی سطوح زبانی و اهمیت این موضوع می‌توان انتظار داشت که وجود این موضوع در پرسش‌نامه می‌تواند تأثیر زیادی در ارتقای آن داشته باشد. این نگرانی درآموزش عالی وجود ندارد، چرا که ورودی‌های مؤسسات آموزش عالی باتوجه به آزمون ورودی دانشگاه‌ها که قبل از ورودشان گرفته می‌شود با سطوح مناسب وارد مؤسسه می‌شوند.

مطلب دومی که بی‌ارتباط به مورد اول هم نیست، همخوانی سن زبان‌آموزان با یکدیگر

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

است. برخی از مصاحبه‌دهنده‌ها نگرانی‌هایی در این باره داشتند و برای روشن شدن بیشتر ماجرا بیان عین صحبت یکی از والدینی که فرزندش در سنین پایین فرایند زبان‌آموزی را شروع کرده بود، می‌تواند مفید باشد:

«من بچمو قبل از مدرسه فرستادمش مهد زبانی و ازون موقع تا امروز که کلاس دوم مدرسه اس[۸ ساله] داره کلاس می‌ره. حالا هرجا که می‌رم داره با بزرگ‌تر از خودش کلاس می‌ره و این باعث بی‌انگیزه شدنش شده و دیگه دوس نداره کلاس بره».

درواقع سن برای دانشجویان آموزش عالی دغدغهٔ زیادی به‌شمار نمی‌رود، چراکه عمدهٔ آن‌ها در سنین مناسب و شبیه به هم وارد آموزش عالی شده‌اند و نیازی به بررسی این مورد درآن بافت نیست. دلیل دیگری هم که در این باره می‌توان گفت بالا بودن سن دانشجویان آموزش عالی است. درواقع هر چقدر سن بالاتر باشد تأثیر کم‌تری روی زبان‌آموزی دارد. در محیط‌های آموزشگاهی عمدهٔ زبان‌آموزان در سنین پایین هستند که تأثیر سن را دوچندان می‌سازد.

نکتهٔ سومی که برخی از مصاحبه‌شونده‌ها آن را مهم دانستند وجود مشاوره‌های مستمر زبانیِ در دسترس برای زبان‌آموزان بود. درواقع، برخی از افراد بر این عقیده بودند که این عامل می‌تواند از سردرگمی زبان‌آموزان جلوگیری کند و آن‌ها را در مسیرِ صحیح آموزش با صرف کم‌ترین زمان و هزینه به اهدافشان برساند.

ارزیابی‌ها و گزارش‌های منظم از روندِ رشد زبانی هم موضوع چهارمی بود که در کلام شرکت‌کننده‌ها مشخص بود. بدین‌صورت که این گزارش‌ها را شاخصی برای میزان موفقیت‌آمیز بودن روند یادگیری زبان‌آموز می‌دانستند.

۶. بحث و نتیجه‌گیری

درتحقیق حاضر تلاش برای امکان‌سنجی استفاده از پرسش‌نامهٔ اجوکوآل در بافت آموزشگاهی آموزش زبان انگلیسی جهت بررسی و ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش زبان انگلیسی از دو روش کمی و کیفی صورت پذیرفت و نتایج حاصله از این تحقیق در ادامه گزارش می‌شود. هرچند که در ارزیابی کیفیت آموزشی، کیفیت ارائهٔ مطالب و برخورد مدرس حرف اول را می‌زند و اکبری و همکاران (2017) به مباحث درون‌کلاسی در ارزیابی کیفیت آموزش پرداخته‌اند، اما در تحقیق حاضر علاوه‌بر عوامل درون‌کلاسی به عوامل مدیریتی هم

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

اشاره‌هایی شده است. نتایج تحقیق حاضر ضمن تأیید جنبه‌های تحقیق فوق، بر ضرورت یک بررسی همه‌جانبهٔ مقولهٔ کیفیت آموزشی در آموزشگاه‌های زبان تأکید می‌کند.

همانطور که در بخش نتایج کمّی کار هم مشخص شد جنبه‌های مختلف این پرسش‌نامه هم‌بستگی استاندارد مناسبی داشتند (جدول ۲)، ولی شاخص‌های برازش مدل درمورد مقدار p برای Chi-square و CMIN/DF حدنصاب لازم را کسب نکرد و نتوانست برازش مدل را اثبات کند، اما با درنظر گرفتن مقادیر RMSEA و CFI این مدل از برازش کافی برخوردار بود (جدول ۳). با توجه به نتایج حاصل از فاز کمّی این تحقیق نمی‌توان قاطعانه از این مدل حمایت یا این مدل را رد کرد.

طبق نتایج حاصل از بخش کیفی این تحقیق و درمورد گویه‌های این پرسش‌نامه عمدتاً نتایج حاصل موردتأیید قرار گرفت؛ بدین معنا که این گویه‌ها را مؤید تضمین کیفیت دانستند، اما مصاحبه‌شوندگان خواستار اصلاحاتی بودند که درادامه به طرح آن‌ها خواهیم پرداخت.

طبق نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، مدرک مرتبط (گویهٔ ۸) اهمیت پایینی دارد که پیشنهاد می‌شود در این بافت این گویه حذف شود و به جای آن روی گویه‌های مهارتی و تخصصی تأکید بیشتری شود. بر این اساس با توجه به بررسی تخصص‌های کادر آموزشی تنها در گویه‌های ۱٤ (تخصص در موضوع موردتدریس) و ۱۱ (تخصص در ارائهٔ مطلب) نیز پیشنهاد می‌شود تنوع این گویه‌ها بیشتر شود و این موضوع به‌صورت تخصصی‌تر و ریزتر و در گویه‌های بیشتری بررسی شود. همچنین، مصاحبه‌شوندگان بر این عقیده بودند که حوزهٔ یادگیری زبانی بیش از ارتقای دانش به ارتقای مهارت‌ها می‌پردازد و به‌همین دلیل پیشنهاد می‌شود در محیط‌های آموزشِ زبانی، این گویه با کمی تغییر و در قالب افزایش سطح مهارتی مطرح شود تا از دقت بیشتری برخوردار باشد.

ضمن تأیید دیگر گویه‌های این پرسش‌نامه به‌منزلهٔ تضمین‌کنندهٔ سطح کیفی این مراکز، مواردی هم از دغدغه‌های مصاحبه‌شوندگان به جهت سنجش کیفیت در این پرسش‌نامه وجود نداشت و این مسئله ضرورت بررسی و تلاش برای تهیهٔ یک پرسش‌نامهٔ دقیق و منطبق بر نیازهای این حوزهٔ آموزشی را دوچندان می‌کند. ازجمله مسائلی که طبق نظرخواهی از مصاحبه‌شوندگان توصیه می‌شود به پرسش‌نامه‌های سنجش کیفیت مراکز آموزش زبان اضافه شود عبارت‌اند از: تعیین سطح مناسب، همخوانی سن زبان‌آموزان در هر کلاس، وجود

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

مشاوره‌های زبانی دردسترس، و ارزیابی‌ها و گزارش‌های منظم از روند رشدِ زبانی. برای بررسی‌های بیشتر درمورد چگونگی قرار گرفتن این موارد در پرسش‌نامه می‌بایست تحقیقات دیگری توسط دیگر محققان و با رعایت مسائل مربوط به تهیهٔ پرسش‌نامه صورت پذیرد.

از آن‌جایی که مدل اجوکوآل (Narang, 2012) جهت استفاده در فضای آموزش عالی و برای کیفیت آموزشی آموزش عالی طراحی و اجرا شده است نمی‌تواند به‌طور تمام و کمال تمام ویژگی‌های کیفی خدمات ارائه‌شده در بخش خصوصی را پوشش دهد و نکته‌ای که درمورد این پرسش‌نامه مطرح است این است که این پرسش‌نامه در فضای آموزش بخش خصوصی انجام شده است و باید تعمیم این نتایج به بافت‌های دولتی با دقت بیشتری صورت گیرد و عوامل دیگری ازجمله تفاوت‌های موجود در زمینهٔ کادر آموزشی (مدرک تحصیلی، سوابق، شخصیت و...)، فضای آموزشی، امکانات، بودجه‌ها، اهداف، نیازها و... نیز موردبررسی قرار بگیرد. همچنین، عوامل جانبی مؤثر در نتایج این تحقیق ازجمله سن، جنسیت، سابقهٔ زبانی و تفاوت‌های فردی و ... شرکت‌کننده‌ها می‌تواند موردبررسی قرار گیرد. تأثیر این موارد در بافت آموزشگاهی بخش آزاد و آموزشی دولتی و مقایسهٔ بین آن‌ها می‌تواند موضوع تحقیقات بعدی باشد.

با توجه به نتایج حاصله از تحلیل‌های‌آماری انجام‌شده در این تحقیق و مصاحبه‌های گرفته‌شده از شرکت‌کننده‌ها، پیشنهاد می‌شود یک مدل مجزا جهت ارزیابی کیفیت آموزش زبان تهیه شود. این پیشنهاد به‌دلیل تفاوت‌های مشاهده‌شده زیاد در بافت آموزشی آموزشگاه‌ها و تحصیلات تکمیلی داده شده است.

چگونگی اضافه شدن عوامل پیشنهادی در مصاحبه‌ها به پرسش‌نامه ازجمله تعیین سطح مناسب، همخوانی سن زبان‌آموزان در هر کلاس، وجود مشاوره‌های زبانی در دسترس و ارزیابی‌ها و گزارش‌های منظم از روندِ رشد زبانی نیز می‌تواند توسط دیگر محققان مورد بررسی و تحقیق قرار گیرد.

۷. پی‌نوشت‌ها

۱. این واژه از ترکیب دو واژهٔ انگلیسی education به معنی آموزش و quality به معنی کیفیت است و به معنی «کیفیت آموزشی» است.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

۲. این واژه از ترکیب دو واژهٔ انگلیسی service به معنی خدمات و quality به معنی کیفیت است و به معنی «کیفیت خدمات» است.

3. Customer Satisfaction
4. Navaebrahim & Karimi
5. Akbari, et al.
6. Service Quality
7. Customer Loyalty
8. Hart & Casserly
9. EduQual
10. McEwen
11. Parasuraman
12. Total Quality Management (TQM)
13. The TQM Journal
14. Quality Management
15. Innovation Management
16. Shahin
17. SrveQual
18. Reliability
19. Tangibles
20. Responsiveness
21. Empathy
22. Assurance
23. Senthilkumar and Arulraj
24. Teaching Methodology (TM)
25. Environmental Change in Study Factor (ECSF)
26. Wide Range of Disciplines
27. Mahapatra and Khan
28. Quality Function Deployment (QFD)
29. Thematic Analysis
30. Grounded Theory
31. Saturation Threshold
32. Inductive
33. Deductive

۸. منابع

- اکبری، ر.، بهشتی‌پرور، م.، و کیانی، غ.ر. (۲۰۱۷). ارائهٔ الگوی کیفیت مدرس از دیدگاه ذی‌نفعان در آموزش زبان انگلیسی: ایجاد پرسش‌نامه. *جستارهای زبانی*، ۸(۱)، ۲۳-۴۷.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

- نوه ابراهیم، ع.ر.، و کریمی، و. (۲۰۰٦). بررسی رابطهٔ مهارت‌های سه‌گانهٔ مدیران گروه‌های آموزشی با کیفیت آموزشی. *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۲(۱)، ٦۱-۷۸.

References

- Akbari, R., Beheshti Parvar, M., & Kiani, G. R. (2017). Offering a model for teacher quality from the perspective of the stakeholders in ELT. *Language Related Research. 8*(1), 23-47. [In Persian].
- Andaleeb, S., & Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry. *Journal of Services Marketing. 20*, 3-11.
- Chalmers, D. (2010). National Teaching Quality Indicators Project-Final Report Rewarding and Recognizing Quality Teaching in Higher Education Through Systematic Implementation of Indicators and Metrics on Teaching and Teacher. *Centre for the Advancement of Teaching and Learning (M401). The University of Western Australia.*
- Chulani, S., & Boehm, B. (1999). *Modeling software defect introduction and removal: COQUALMO (COnstructive QUALity MOdel).* Technical Report USC-CSE-99-510, University of Southern California, Center for Software Engineering.
- Crawford, F. (1991). Total quality management. Committee of Vice-Chancellors and Principals. *Occasional paper, London.*
- Dromey, R. G. (1995). A model for software product quality. *IEEE Transactions on software engineering*, *21*(2), 146-162.
- Hair, J.F. Jr, Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). Multivariate data analysis,iImprovement groups. *The TQM Magazine*, *11*(1), 29-34.
- Harvey, L. (2004). The power of accreditation: Views of academics. *Accreditation Models in Higher Education Experiences and Perspectives*, ENQA, Helsinki, ENQA Workshop Reports 3, available at: www.enqa.eu/files/workshop_ material/UK.pdf
- NJ. Hammersley, G., & Pinnington, A. (1999). Employee response to continuous

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

Hart, C. W., & Casserly, G. D. (1985). Quality: A Brand-New, Time-Tested Strategy. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 26*(3), 52-63.

- Khan, A. A., Tareen, N. A. K., & Jadoon, S. (2018). Impact of SERVQUAL and interaction quality on customer satisfaction and delight in transportation services. *Journal of Scientific Research and Reports*, *1*(11).
- Manuel, N. (2008). *Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban University of Technology* (Doctoral Dissertation).
- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: An empirical study.
- McEwen, M. (2004). Considerations in determining soil quality and a conceptual strategy for the appraisal, maintenance and improvement of soil quality. *The Evolution of Herbicide Resistance. pdf http://www. phasm. co. uk.*
- Mosadeghrad, M. (2014). Why TQM programmes fail? A pathological approach. *The TQM Journal, 26*(2), 160-187.
- Narang, R. (2012). How do management students perceive the quality of education in public institutions? *Quality Assurance in Education*, *20*(4), 357-371.
- Navaebrahim, A., & Karimi, V. (2006). A study of relationship between triple skills of department chairs and improvement of educational quality .*Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education. 39*(12), 61-78. [In Persian].
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460-469.
- Parry, S. (2017). Fit statistics commonly reported for CFA and SEM. *Cornell Statistical Consulting Unit: Cornell University.*
- Philip, G., & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Sahney, S. (2012). Designing quality for the higher educational system: A case study of select engineering and management institutions in India. *Asian Journal on*

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

Quality, *13*(2), 116-137.

- Sakthivel, P. B., Rajendran, G., & Raju, R. (2005). TQM implementation and students' satisfaction of academic performance. The TQM Magazine, *17*(6), 573-589.
- Santana, S., Moreira, C., Roberto, T., & Azambuja, F. (2010). Fighting for excellence: the case of the Federal University of Pelotas. *Higher Education, 60*(3), 321-341.
- Santos, G., Gomes, S., Braga, V., Braga, A., Lima, V., Teixeira, P., & Sá, J. C. (2019). Value creation through quality and innovation–a case study on Portugal. *The TQM Journal.*
- Shahin, A. (2019). Quality and innovation: How to create value for customers by value-added innovation. *The TQM Journal.*
- Sirvanci, M. (1996). Are students the true customers of higher education? *Quality Progress*, *29*(10), 99.
- Terry, G., Hayfield, N., Clarke, V., & Braun, V. (2017). *Thematic analysis. The Sage Handbook of Qualitative Research in Psychology*, 17-37
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing, 52*(2), 35-48.

۹. ضمیمه

پرسش‌نامهٔ رضایت مشتری (زبان‌آموزان و والدین) از خدمات آموزشی

پرسش‌نامهٔ حاضر با هدف بررسی میزان رضایت شما از خدمات آموزشی طراحی شده است. کافی است میزان رضایت خود را در جدول انتخاب کنید. اطلاعات واردشده در این فرم کاملاً محرمانه است. در صورت تمایل به شرکت در مصاحبهٔ شفاهی می‌توانید شماره تماس خود را در این فرم یادداشت کنید. ما با شما تماس خواهیم گرفت.

نام و نام خانوادگی (اختیاری):... سطح زبانی (نام کتاب):...شماره تماس (اختیاری):...

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

مدت زمان تحصیل زبان:...

امکانات فیزیکی	ضعیف	قابل‌قبول	متوسط	خوب	عالی
۱. استفاده از تکنولوژی‌های به‌روز درآموزش	○	○	○	○	○
۲. وجود امکانات و زیرساخت‌های مناسب برای ارائهٔ خدمات آموزشی مناسب	○	○	○	○	○
آزمایشگاه‌های کامپیوتری با امکانات بالا *					
۳. استفاده از منابع آموزشی جامع	○	○	○	○	○
امکانات آکادمیک، اقامتی و تفریحی *					
٤. زیبایی ظاهری امکانات آموزشی	○	○	○	○	○
٥. آموزش در کلاس‌های ارتباطی مجهز	○	○	○	○	○
٦. مدیریت مؤثر کلاس درس	○	○	○	○	○
کادر علمی					
۷. پای‌بندی به برنامه‌های ارائه‌شده	○	○	○	○	○
۸. وجود کادر آموزشی با مدارک آکادمیک مرتبط	○	○	○	○	○
حضور منظم مشاور برای دانشجویان *					
۹. نظارت دقیق مدرسان بر کار زبان‌آموزان	○	○	○	○	○
۱۰. تخصص در موضوعات آموزشی کتاب و تدریس بابرنامه	○	○	○	○	○
۱۱. مهارت‌های اجتماعی ـ ارتباطی خوب استادان آموزشگاه	○	○	○	○	○
خروجی یادگیری					
۱۲. جهت گیری عملی و کاربردی در آموزش زبان	○	○	○	○	○
۱۳. سازگاری مجموعه با تکنیک‌های مدرن آموزشی	○	○	○	○	○
١٤. آموزش براساس نیازهای شغلی آیندهٔ زبان‌آموزان	○	○	○	○	○
مهارت‌های حل مسئله *					
۱۵. ایجاد حس عمل به تعهدات اجتماعی در زبان‌آموزان	○	○	○	○	○
Opportunities for campus training and placement *					

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]
[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]

۱٦. ارائهٔ فعالیت‌های فوق‌برنامه	○	○	○	○	○
پاسخ‌گویی					
۱۷. ارائهٔ خدمات بی‌وقفه در بخش اداری	○	○	○	○	○
۱۸. برخورد مناسب و تمایل به همکاری در کادر اداری	○	○	○	○	○
۱۹. رعایت نظم و انضباط در برنامه‌ریزی‌های آموزشگاه	○	○	○	○	○
۲۰. شفافیت و سادگی فرایندهای اداری	○	○	○	○	○
توسعهٔ شخصیتی					
۲۱. تشویق زبان‌آموزان به بازی‌های ورزشی و فعالیت‌های فرهنگی	○	○	○	○	○
۲۲. ارتقای سطح دانش زبان‌آموزان	○	○	○	○	○
۲۳. ارزش دادن به زبان‌آموزان	○	○	○	○	○

* سؤالات ستاره‌دار با نظر متخصصان از پرسش‌نامهٔ حاضر حذف شد.

[Downloaded from lrr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23223081.1401.13.4.7.6]

[DOI: 10.29252/LRR.13.4.13]