

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز از منظر دانشجویان بر مبنای مدل سروکوال*

مهلقا شاهد^۱ - حسن ستاری ساربانقلی^{۲*} - ارسلان طهماسبی^۳

۱. دانشجوی دکتری معماری، گروه معماری، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران.
۲. دانشیار گروه معماری، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول).
۳. استادیار گروه معماری، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۲۱ تاریخ اصلاحات: ۱۴۰۰/۰۶/۲۰ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۰/۰۶/۲۲ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۳/۳۱

چکیده

بررسی دیدگاه‌های دانشجویان به عنوان دریافت‌کنندگان اصلی خدمات آموزش عالی در ارتقای کیفی و کمی خدمات ارائه شده در این حیطه نقش مهمی دارد. هدف اصلی تحقیق حاضر تبیین کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز از دیدگاه دانشجویان بر اساس مدل سروکوال می‌باشد. در زمینه دروس رشته کارشناسی مهندسی معماری، با توجه به اینکه دروس طراحی معماری به دلیل ایجاد ارتباط بین دیدگاه‌های نظری و اجرایی، مهم‌ترین بخش در تعلیمات و بدنه اصلی آموزشی این رشته محسوب می‌شوند؛ لذا ارزیابی کیفی در زمینه خدمات آموزشی ارائه شده مرتبط با این دروس ضروری به نظر می‌رسد. روش تحقیق به صورت پیمایشی بوده و جامعه آماری، دانشجویان مقطع کارشناسی پیوسته رشته مهندسی معماری در دانشگاه آزاد واحد تبریز که در حال گذراندن درس طراحی معماری (۲) در نیمسال اول سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بودند، می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه سروکوال بوده که در ابعاد پنج‌گانه شامل بُعد فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی کیفیت خدمات آموزشی را مورد سنجش قرار می‌دهد. برای تعیین شکاف کیفیت، تفاضل بین نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار دانشجویان از خدمات آموزشی سنجیده می‌شود. بر اساس مطالعات انجام گرفته، مؤلفه‌ها، معیارها و شاخص‌های تحقیق با توجه به ابعاد کیفیت خدمات مدل سروکوال تبیین شدند. یافته‌های تحقیق نشان داد که از منظر دانشجویان در ابعاد پنج‌گانه سروکوال، کیفیت خدمات آموزشی در درس طراحی معماری (۲) پایین‌تر از سطح انتظار آن‌ها بوده است. بیش‌ترین کم‌ترین شکاف به ترتیب در بعد پاسخ‌گویی و تضمین مشاهده گردید. این موضوع نشان‌دهنده لزوم توجه بیش‌تر اساتید و کادر آموزشی به کیفیت ارتباط و تعامل با دانشجویان و اهمیت اولویت‌بندی و اقدامات مدیریتی مناسب در جهت رفع یا کاهش شکاف کیفیت در سایر ابعاد می‌باشد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات آموزشی، درس طراحی معماری، آموزش معماری، مدل سروکوال.

* این مقاله مستخرج از رساله دکتری معماری نویسنده اول با عنوان «تحلیل جایگاه زمینه‌گرایی فرهنگی در روش‌های طراحی فضای معماری مبتنی بر به‌کارگیری فناوری دیجیتال» به راهنمایی نویسنده دوم و مشاوره نویسنده سوم در گروه معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج می‌باشد که در سال ۱۴۰۰ انجام گرفته است.

۱. مقدمه

آموزش عالی به عنوان یکی از زیرساخت‌های نظام آموزشی است که وظیفه تربیت افراد و ارائه خدمات تخصصی در حوزه‌های متنوع علم و فناوری جامعه را عهده‌دار است (بیطرف، کاملی و صالح صدق پور، ۱۴۰۰، ۶۱۳). آموزش معماری در سطوح آموزش عالی با توجه به ماهیت آن از فرایند ویژه‌ای برخوردار است. دوره کارشناسی مهندسی معماری، به منظور کارآیی و نگرش عمومی، کسب دانش و توانایی لازم برای تولید اثر معماری و نقد و بررسی آثار معماری در حوزه‌ای گسترده شامل فن ساختمان، اصول نگهداری و مرمت ابنیه و تئوری‌های موجود در زمینه ایجاد فضاهای انسان ساخت تعریف شده است. دروس پیشنهادی برای این رشته بر پایه چنین نگرشی در خدمت دروس طراحی قرار می‌گیرند تا بدین وسیله کارشناس معماری به هنگام ایفای نقش در عرصه‌های حرفه‌ای و یا پژوهشی آتی، به دانش و مهارتی عمومی و قابل کاربرد در زمینه‌های مختلف این رشته دست یابد (شورای عالی برنامه‌ریزی آموزشی، ۱۳۹۲، ۲). اهمیت طراحی معماری در روند آموزش معماری به حدی است که بسیاری آن را مهم‌ترین موضوع در مباحث معماری می‌دانند. در نظر گرفتن پنج درس طراحی معماری به همراه طراحی نهایی در مقطع کارشناسی و دروس طراحی معماری که در مقطع کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های ایران تدریس می‌شوند، به خوبی گواه اهمیت این موضوع هستند (مه‌دی‌زاده سراج و فارسی محمدی پور، ۱۳۹۱، ۶۲). از این رو می‌توان گفت آموزش معماری در نهایت با آموزش طراحی معماری معنا می‌یابد (میرجانی و ندیمی، ۱۳۹۷، ۶). آموزش در مدارس و دانشکده‌های معماری از آن‌جا حائز اهمیت است که مکانی است که کاربران آن پس از طی دوران تحصیل به عنوان معماران و هنرمندان تحصیل کرده وارد جامعه و بازار کار می‌شوند و اگر بر روی تربیت این افراد خوب سرمایه‌گذاری شده باشد، آن‌ها می‌توانند با ارائه آثار معماری با هویت، در تعالی هنر معماری و هم‌چنین ارتقاء فرهنگ جامعه نقش به‌سزایی داشته باشند و جامعه را به سوی رشد و تعالی هدایت نمایند (صداقتی و حجت، ۱۳۹۸، ۶). آموزش معماری به عنوان یکی از ساختارهای چندساحتی و چندبعدی از بحث کلی «آموزش» دارای ابعاد مختلف در مباحث توسعه‌ای است که علاوه بر توسعه کمی در شکل دانشگاهی نیاز به در نظر گرفتن توسعه کیفی نیز دارد (نقدبیشی، نجف پور و نقدبیشی، ۱۳۹۷، ۴۸). با در نظر گرفتن اهمیت بهبود و ارتقاء کیفی آموزش در حوزه معماری، دروس طراحی معماری به دلیل ایجاد ارتباط بین دیدگاه‌های تئوری و اجرایی مهم‌ترین بخش در تعلیمات و بدنه اصلی آموزشی بوده و دارای اهمیت فزاینده‌ای نسبت به سایر دروس می‌باشند. از سویی گسترش آموزش عالی و هزینه‌های در حال افزایش آن به همراه ازدیاد و تنوع

متقاضیان این رشته، لزوم حساسیت و توجه مداوم به بحث کیفیت آموزشی در زمینه این دروس را افزایش می‌دهد. بنابراین ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در این زمینه برای شناسایی نقاط ضعف و کمبودها از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد. این امر می‌تواند امکان مدیریت تغییرات صحیح در کیفیت آموزشی را فراهم کرده و در جهت‌دهی به اهداف و شناسایی اولویت‌ها در برنامه‌ریزی آموزشی با هدف رفع نقاط ضعف و کمبودها و ارتقای کیفی آن مؤثر باشد. زیرا در غیر این صورت فرایند آموزش وضعیت نامطلوب به خود خواهد گرفت و از میزان بهره‌وری آن در سطح مطلوب کاسته خواهد شد. در ارتباط با آموزش دروس طراحی معماری پژوهش‌های متعددی انجام گرفته است (کاروان، طلپسچی و حق طلب، ۱۳۹۹؛ زندی محب، دژدار و طلپسچی، ۱۳۹۹؛ شریعت راد، ۱۳۹۸؛ موسوی و دیگران، ۱۳۹۸؛ سردشتی، مظفر و شفاپی، ۱۳۹۸؛ میرجانی و ندیمی، ۱۳۹۷؛ مظفر، قاسمی و کیان ارثی، ۱۳۹۶؛ ثقفی، مظفر و موسوی، ۱۳۹۶؛ کرباسی، ۱۳۹۰؛ علی‌الحسابی و نوروزیان ملکی، ۱۳۸۸؛ دانشگر مقدم، ۱۳۸۸؛ Taneri & Dogan, 2021; Van Dooren et al., 2018). اما این پژوهش‌ها متمرکز بر بررسی و سنجش فرایندها و روش‌های آموزشی مؤثر برای دانشجویان درون آتلیه‌های طراحی بوده و فقدان رویکردی که بتواند علاوه بر فرایند آموزشی درون آتلیه، با نگاهی کل‌نگر و همه‌جانبه، عوامل کالبدی و غیرکالبدی که در فضای آموزشی بر کیفیت آموزش دروس طراحی معماری تأثیر می‌گذارند را بررسی کند، در آن‌ها دیده می‌شود.

با توجه به اهمیت بحث کیفیت در حوزه‌ی آموزش دروس طراحی معماری، تحقیق حاضر بر آن است تا با بررسی دیدگاه دانشجویان، کیفیت خدمات ارائه شده در ارتباط با دروس طراحی معماری را در دانشگاه آزاد واحد تبریز با استفاده از مدل سروکوال^۱ تبیین نماید. در میان دروس طراحی معماری، درس طراحی معماری (۲) دومین تمرین طراحی به صورت جامع است که دانشجویان با آن روبه‌رو می‌شوند. با توجه به تمرکز این درس بر موضوع مسکن، مهم‌ترین دل‌مشغولی معماران را در عرصه‌ی طراحی در بر می‌گیرد. در این درس دانشجو با به‌کارگیری تجسم و تعقل، آموخته‌های قبلی خود در دروس مختلف را همراه با ایده‌ها و خلاقیت‌های فردی رشد داده و در یک تجربه‌ی جامع که بر موضوعی همواره کاربردی و چالش برانگیز یعنی مسکن استوار است، به کار می‌بندد. بنابراین این درس هم از منظر کاربرد در عرصه‌ی دنیای حرفه‌ای و اشتغال‌زایی و هم‌چنین لزوم توجه به مفاهیم و عوامل معنایی، فرهنگی و اجتماعی در فرایند طراحی دارای اهمیت فزاینده‌ای نسبت به سایر دروس طراحی در فرایند آموزشی دانشجویان می‌باشد. از سویی تجربه‌ی نگارندگان در تدریس این درس طی سال‌های متمادی و مواجهه با ابعاد گوناگون کمی و کیفی این موضوع موجب شد

Mohammaditabar, 2020; Chui & Bin Ahmad, 2016; (De Araújo et al., 2016; Bhuian, 2016; Lupo, 2013

این پرسش‌نامه شامل ۶۱ جفت سوال در پنج بعد، کیفیت خدمات را مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابعاد عبارتند از: بعد فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی. پاسخ‌ها بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت^۳ و نمره‌گذاری به ترتیب از پنج تا یک در نظر گرفته شدند. نیمی از سوالات سطح ادراک (وضعیت موجود) و نیمی دیگر سطح انتظارات (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات آموزشی را مورد پرسش قرار می‌دهند. سنجش روایی پرسش‌نامه تحقیق به صورت محتوایی با توجه به نظر سه نفر از متخصصان مورد تأیید نهایی واقع شد. پایایی پرسش‌نامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ^۴ مورد بررسی قرار گرفته و پایایی کل $\alpha=0.91$ بدست آمد. برای تعیین شکاف کیفیت، نمره دانشجویان از وضعیت موجود (ادراک) آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده) با نمره آن‌ها از وضعیت مطلوب (انتظار آن‌ها از کیفیت خدمات) مقایسه شده و تفاضل بین نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار مشخص می‌گردد. نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر آن است که خدمات آموزشی ارائه شده بالاتر از سطح انتظار دانشجویان بوده و در صورت منفی بودن حاکی از آن است که خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و شکاف منفی وجود دارد. در صورتی که نمره حاصل برابر با صفر باشد، به معنی عدم وجود شکاف کیفیت و در سطح انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان است. تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار SPSS انجام گرفته است.

تا درس طراحی معماری (۲) به عنوان نمونه‌ی موردی تحقیق انتخاب شود. پرسش‌های تحقیق شامل موارد زیر است:

۱. مؤلفه‌های سنجش کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری کدامند؟
۲. میزان کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی تبریز چقدر است؟
۳. چه رابطه‌ای بین ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی تبریز وجود دارد؟

۲. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات کاربردی بوده و با روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق دانشجویان مقطع کارشناسی پیوسته رشته مهندسی معماری در دانشگاه آزاد واحد تبریز که در حال گذراندن درس طراحی معماری (۲) در انتهای ترم در نیمسال اول سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بودند، می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بوده و با توجه به حجم جامعه آماری و با استفاده از فرمول کوکران^۲ حجم نمونه ۶۳ نفر در نظر گرفته شد. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته‌ای که برگرفته از مدل سروکوال و پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با این حیطه بود، بهره گرفته شد (مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ زارعی، علیجان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۴؛ یاسبلاغی شراهی، هواس بیگی و موسوی پور، ۱۳۹۴؛ عنایتی، ضامنی و نصیریپور دروئی، ۱۳۹۲؛ & Heidari, Nojavan,

جدول ۱: مؤلفه‌ها، معیارها و شاخص‌های تحقیق بر اساس ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال

بعد	مؤلفه	معیار	شاخص	منابع حمایت کننده از سازه تحقیق
ابعاد	استاندارد فضای آتلیه	ابعاد	متناسب بودن ابعاد آتلیه با تعداد دانشجویان و فعالیت‌های مورد نظر	(مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ یاسبلاغی شراهی، هواس بیگی و موسوی پور، ۱۳۹۴؛ عنایتی، ضامنی و نصیریپور دروئی، ۱۳۹۲؛ Affy et al., 2021; Jose, Arlene & Lydia, 2020; Nich-olas & Oak, 2020; Davidsen, Ryberg & Bernhard, 2020; Nojavan, Heidari & Mohammaditabar, 2020; Daemei & Safari, 2018; Chui & Bin Ahmad, 2016; De Araújo et al., 2016; (Bhuian, 2016; Lupo, 2013
		نور	- استاندارد بودن نحوه دریافت نور طبیعی در آتلیه - استاندارد بودن نورپردازی مصنوعی در آتلیه	
		دما	استاندارد بودن دمای فضای آتلیه	
ابعاد	فضای آتلیه‌ها	مبلمان	- استاندارد بودن مبلمان از لحاظ ارگونومیک - متناسب بودن مبلمان با تعداد دانشجویان	
		فضای نمایش	وجود فضاهایی جهت برگزاری نمایشگاه از آثار دانشجویان	
		فضای کار فردی و گروهی	وجود فضاهایی برای دانشجویان جهت انجام پروژه‌ها به صورت آزاد (فردی یا گروهی) در خارج از ساعات درسی آتلیه	
تأمین فضا	تأمین فضا	فضای ارتباط با استاد	وجود فضاهایی جهت امکان کرکسیون و پاسخ‌گویی به سوالات دانشجویان در خارج از زمان کلاسی (مثلا اتاق شخصی اساتید)	

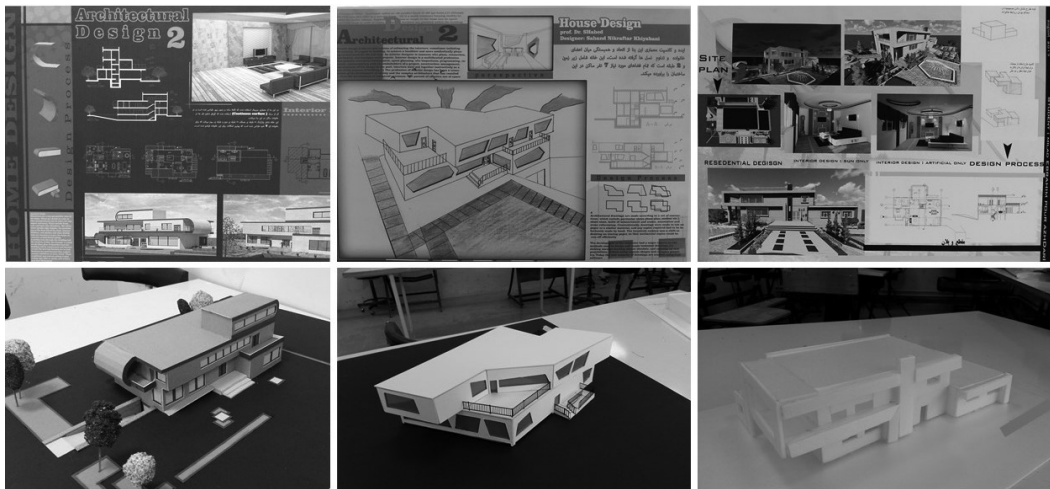
منابع حمایت کننده از سازه تحقیق	شاخص	معیار	مؤلفه	بعد
(همان)	تناسب مصالح و رنگ‌های به کار رفته در فضا با یکدیگر	تناسب	کیفیت زیبایی شناسی فضای آتلیه	زیبایی
	تنوع مصالح و رنگ‌های به کار رفته در فضا با یکدیگر	تنوع	امکانات و تجهیزات	
(همان)	وجود امکانات کمک آموزشی (ویدئو پروژکتور و غیره) در فضای آتلیه	ابزار کمک آموزشی	امکانات فردی	تجهیزات
	وجود امکانات فردی برای دانشجویان (کمد وسایل، ابزار کار و ...)	امکانات فردی		
جامع بودن منابع فارسی در رابطه با درس طراحی معماری و به ویژه طراحی مسکن	جامع بودن منابع انگلیسی در رابطه با درس طراحی معماری و به ویژه طراحی مسکن	جامع و کافی بودن منابع موجود	منابع علمی موجود	منابع علمی
			به روز بودن منابع موجود	
دسترسی آسان و بدون محدودیت به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	تسلط اساتید بر محتوای درس و حوزه طراحی مسکن - به روز بودن دانش تخصصی اساتید	امکان استفاده از منابع	امکان استفاده از منابع	امکان استفاده از منابع
			دانش تخصصی اساتید	
معرفی منابع جدید و به روز	معرفی منابع جامع در رابطه با مباحث مورد نظر	معرفی منابع مناسب جهت مطالعه از سوی اساتید	منابع علمی موجود	منابع علمی
			به روز بودن منابع موجود	
بیان اهداف و سرفصل مربوط به درس طراحی معماری (۲) از سوی استاد برای ایجاد انسجام و هدفمند کردن ذهنیت دانشجویان در مورد هدف طراحی	جامع دیدن پروژه‌ها و توجه دادن دانشجو به همه‌ی ابعاد و عوامل مؤثر بر طراحی از سوی اساتید	دانش اساتید	دانش اساتید	دانش اساتید
			توانایی اساتید در ارائه مناسب محتوای درس و هدایت دانشجویان در پیشبرد طراحی	
بهره‌گیری از روش‌های جدید و به روز در ارائه مباحث	بهره‌گیری از روش‌های متناسب با موضوع در ارائه مباحث	بهره‌گیری مؤثر دانشجویان جهت پیشبرد طراحی	بهره‌گیری مؤثر دانشجویان جهت پیشبرد طراحی	بهره‌گیری مؤثر دانشجویان جهت پیشبرد طراحی
			بهره‌گیری مؤثر وسایل کمک آموزشی (اسلاید، فیلم و غیره) بر اساس هدف و موضوع درس	
کوشش برای طرح مباحث جدید در حیطه طراحی مسکن	بازدید از سایت طراحی جهت تحلیل ملاحظات همسایگی، همجواری‌ها، دید و منظر و غیره	بازدید از نمونه‌های فضایی طراحی مسکن	فراهم بودن امکان بازدیدهای میدانی گروهی برای دانشجویان در رابطه با موضوع طراحی	آموزش عملی
			حضور به موقع اساتید و کامل بودن تعداد جلسات تشکیل شده در طول ترم	
بهره‌گیری مؤثر از زمان کلاس جهت ارائه مباحث و کرکسیون طرح‌ها	بهره‌گیری مؤثر از زمان کلاس جهت ارائه مباحث و کرکسیون طرح‌ها	بهره‌گیری مؤثر از زمان کلاس جهت ارائه مباحث و کرکسیون طرح‌ها	دقت در برگزاری منظم جلسات کلاسی در طول ترم توسط اساتید	آموزش منظم
			ارزشیابی پروژه‌های دانشجویان از سوی اساتید	
توجه به روند منظم ارائه و کرکسیون طرح‌ها در ارزشیابی نهایی	ارزشیابی کلاسی و نهایی بر پایه‌ی معیارهای مشخص	ارزشیابی کلاسی و نهایی بر پایه‌ی معیارهای مشخص	انجام فعالیت‌های مرتبط با موضوع طراحی معماری	انجام فعالیت‌های مرتبط با موضوع طراحی معماری
			کارگاه‌ها و همایش‌ها	

(مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ زارعی، علیچان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۴؛ یاسبلانی، Afify et al., 2021; Nicholas & Oak, 2020; Davidsen, Ryberg & Bernhard, 2020; Nojavvan, Heidari & Mohammadi-، ۱۳۹۴؛ موسوی پور، ۱۳۹۴؛ شراهی، هواس بیگی و موسوی بیگی، ۲۰۱۶؛ Bhuian, 2016؛ Chui & Bin Ahmad, 2016؛ De Araújo et al., 2016؛ abar, 2020؛

بعد	مؤلفه	معیار	شاخص	منابع حمایت کننده از سازه تحقیق
پاسخگویی	تعامل با اساتید	دسترسی و ارتباط با اساتید	- سهولت دسترسی به اساتید در مواقع نیاز در خارج از زمان کلاسی در محیط دانشگاه - اختصاص دادن زمان کافی از سوی اساتید جهت پاسخگویی به سوالات دانشجویان	(مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ زارعی، علیجان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۴؛ یاسبلاخی شراهی، هواس بیگی و موسوی پور، ۱۳۹۴؛ عنایتی، ضامنی و نصیریپور دروئی، ۱۳۹۲؛ Afify et al., 2021; Nojavan, Heidari & Mohammaditabar, 2020; Chui & Bin Ahmad, 2016; De Araújo et al., 2016; Bhuian, 2016)
	تعامل با کارکنان و کادر آموزشی	پاسخگو بودن کارکنان و کادر آموزشی واکنش منطقی	- سهولت دسترسی به کارکنان و کادر آموزشی - پاسخگو بودن مؤثر در قبال مسائل و مشکلات دانشجویان واکنش منطقی و معقول از سوی کادر آموزشی به پیشنهادات، انتقادات و دیدگاه‌های دانشجویان	
تعمیر:	فرایند آموزشی با کیفیت مطلوب	آماده کردن دانشجویان برای فعالیت‌های آینده (شغل)	- در نظر گرفتن دانش و مهارت‌های مورد نیاز در فعالیت حرفه‌ای آینده در برنامه‌ی آموزشی آتلیه - آشنا ساختن دانشجویان با نیازها و موقعیت‌های مربوط به رشته در فعالیت حرفه‌ای آینده	(مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ زارعی، علیجان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۴؛ یاسبلاخی شراهی، هواس بیگی و موسوی پور، ۱۳۹۴؛ Afify et al., 2021; Nojavan, Heidari & Mohammaditabar, 2020; Chui & Bin Ahmad, 2016; De Araújo et al., 2016; Bhuian, 2016)
	تناسب تلاش و فعالیت دانشجویان با نتیجه ارزشیابی	کسب نمره مطلوب در ارزشیابی در قبال تلاش دانشجویان	- در نظر گرفتن تلاش و فعالیت منظم و مستمر دانشجویان در طول ترم در ارزشیابی نهایی - کسب نمره بهتر در قبال تلاش بیش‌تر دانشجویان	
مدنی	تشویق و حمایت انگیزه	تشویق و حمایت	توجه و واکنش به پیشرفت کار دانشجویان در طول کلاس و تشویق و حمایت وی از سوی استاد	(مراغی، حیاتی و حیاتی، ۱۳۹۸؛ سرافراز و دیگران، ۱۳۹۸؛ نوروزی نیا و دیگران، ۱۳۹۸؛ جعفری نژاد و دیگران، ۱۳۹۵؛ زارعی، علیجان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۴؛ یاسبلاخی شراهی، هواس بیگی و موسوی پور، ۱۳۹۴؛ عنایتی، ضامنی و نصیریپور دروئی، ۱۳۹۲؛ Nojavan, Heidari & Mohammaditabar, 2020; Chui & Bin Ahmad, 2016; De Araújo et al., 2016; Bhuian, 2016)
	تکریم	احترام	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان رفتار توأم با احترام کارکنان و کادر آموزشی با دانشجویان	

بر اساس مطالعات انجام گرفته با در نظر گرفتن ابعاد پنج‌گانه‌ی فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی که در مدل سروکوال وجود دارد، مؤلفه‌ها، معیارها و شاخص‌های تحقیق در ارتباط با خدمات آموزشی که در درس طراحی معماری (۲) به دانشجویان ارائه می‌شود، تبیین شدند (جدول ۱). لازم به ذکر است که این ساختار مورد تأیید افراد خیره قرار گرفت. در شکل ۱ تعدادی از طرح‌ها و ماکت‌های دانشجویان جامعه آماری در درس طراحی معماری (۲) که در طول نیمسال تحصیلی مورد نظر طراحی و ارائه شده‌اند، نشان داده شده است.

شکل ۱: تعدادی از پروژه‌های دانشجویان در درس طراحی معماری (۲)



۳. یافته‌ها و بحث

جامعه آماری تحقیق، دانشجویان مقطع کارشناسی پیوسته رشته مهندسی معماری در دانشگاه آزاد واحد تبریز که در حال گذراندن درس طراحی معماری (۲) در نیمسال اول سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بودند، می‌باشد. با توجه به حجم جامعه آماری، تعداد نمونه‌های تحقیق ۶۳ نفر در نظر گرفته شد. از منظر ویژگی‌های جمعیت

شناختی، ۴۷.۶ درصد از افراد نمونه‌ی تحقیق، زن و ۵۲.۴ درصد مرد می‌باشند. درباره توزیع سنی، شرکت‌کنندگان در تحقیق دارای حداقل ۲۰ و حداکثر ۲۶ سال سن بودند که ۷۱.۲ درصد از آن‌ها در بازه سنی ۲۰-۲۳ و ۲۸.۸ درصد در بازه سنی ۲۳-۲۶ قرار داشتند. در جدول ۲ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داده شده است.

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر	درصد
جنسیت	
زن	۴۷.۶
مرد	۵۲.۴
سن	
۲۰-۲۳	۷۱.۲
۲۳-۲۶	۲۸.۸

متوسط می‌باشد. هم‌چنین میزان ادراک دانشجویان در متغیر ملموسات و پاسخ‌گویی به طور معنی‌داری پایین‌تر از حد متوسط بوده ($p < 0.05$ و $m < 3$) ولی میزان ادراک دانشجویان در متغیر قابلیت اطمینان، تضمین و همدلی در حد متوسط می‌باشد ($p > 0.05$).

برای تعیین میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی نیز از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ بوده و بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیری بیش‌تر از ۳ باشد، نشان‌دهنده وضعیت بهتر می‌باشد. با توجه به یافته‌های آماری، میانگین میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در متغیر ملموسات برابر با ۳.۶۸، متغیر قابلیت اطمینان ۳.۸۵، متغیر پاسخ‌گویی ۳.۸۵، متغیر تضمین ۳.۸۷ و متغیر همدلی ۳.۹۷ می‌باشد. در نهایت، میانگین کل میزان

برای تعیین میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات آزمون بین ۱ تا ۵ بوده و بنابراین مقدار آزمون برابر ۳ که میزان متوسط متغیر است، در نظر گرفته شده است. اگر میانگین متغیری بیش‌تر از ۳ باشد، نشان‌دهنده وضعیت بهتر می‌باشد. با توجه به یافته‌های آماری، میانگین میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در متغیر ملموسات برابر با ۲.۴۰، متغیر قابلیت اطمینان ۲.۸۸، متغیر پاسخ‌گویی ۲.۲۹، متغیر تضمین ۲.۹۸ و متغیر همدلی ۲.۸۴ نتیجه شده است. در نهایت، میانگین کل میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی برابر ۲.۶۶ و سطح معنی‌داری آزمون ۰.۰۰۱ است. با توجه به این که میانگین کل کم‌تر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از حد

متغیرهای کیفیت خدمات آموزشی، میزان انتظارات دانشجویان از میزان ادراک آن‌ها به صورت معنی‌داری بیش‌تر می‌باشد ($p < 0.05$). هم‌چنین میانگین کل میزان ادراک دانشجویان برابر ۲.۶۶ و میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی برابر ۳.۸۱ و سطح معنی‌داری آزمون ۰.۰۰۱ است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به طور معنی‌داری بیش‌تر از میزان ادراک آن‌ها بوده و بین آن‌ها شکاف منفی وجود دارد.

انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی برابر ۳.۸۱ و سطح معنی‌داری آزمون ۰.۰۰۱ است. با توجه به این که میانگین کل بیش‌تر از ۳ است، نتیجه گرفته می‌شود که میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به‌طور معنی‌داری بالاتر از حد متوسط می‌باشد. هم‌چنین میزان انتظارات دانشجویان در متغیر ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی بطور معنی‌داری بالاتر از حد متوسط می‌باشد ($p < 0.05$ و $m > 3$). برای مقایسه‌ی ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون t زوجی استفاده شده است. با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود که در تمامی

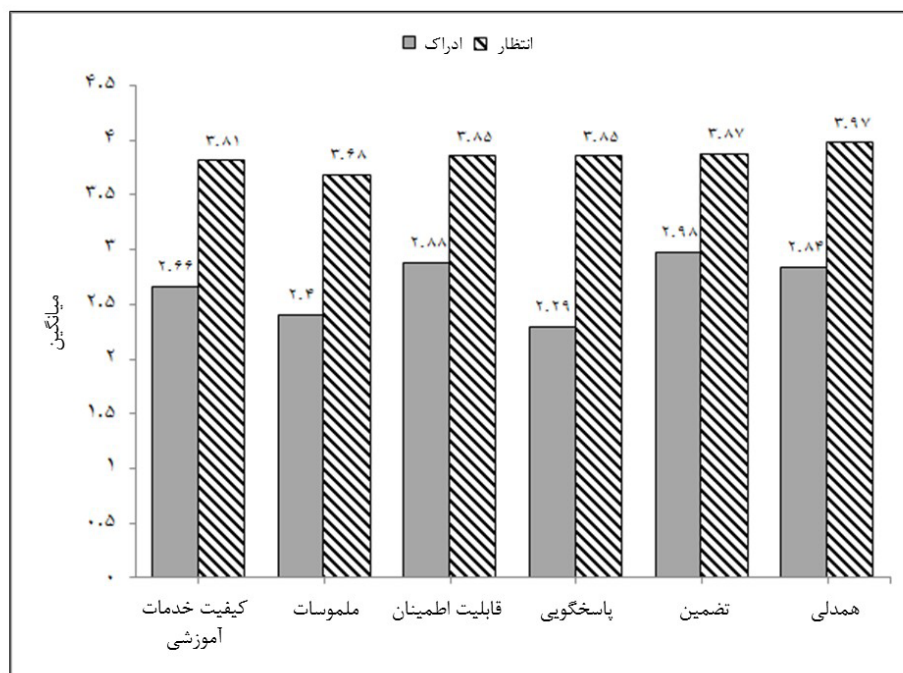
جدول ۳: نتایج آزمون t زوجی برای مقایسه ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	تعداد	ادراک		انتظار		شکاف بین ادراک و انتظار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار				
ملموسات	۶۳	۲.۴۰	۰.۵۳	۳.۶۸	۱.۰۱	-۱.۲۹	-۷.۹۷	۶۲	۰.۰۰۱
قابلیت اطمینان	۶۳	۲.۸۸	۰.۷۰	۳.۸۵	۰.۹۲	-۰.۹۷	-۵.۹۵	۶۲	۰.۰۰۱
پاسخ‌گویی	۶۳	۲.۲۹	۰.۸۲	۳.۸۵	۱.۱۰	-۱.۵۵	-۸.۹۳	۶۲	۰.۰۰۱
تضمین	۶۳	۲.۹۸	۰.۷۶	۳.۸۷	۱.۰۶	-۰.۸۹	-۴.۸۹	۶۲	۰.۰۰۱
همدلی	۶۳	۲.۸۴	۰.۸۶	۳.۹۷	۱.۰۸	-۱.۱۲	-۶.۰۳	۶۲	۰.۰۰۱
میانگین	۶۳	۲.۶۶	۰.۵۷	۳.۸۱	۰.۹۴	-۱.۱۵	-۷.۳۴	۶۲	۰.۰۰۱

معماری (۲) در هر یک از ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال نشان داده و مقایسه شده است.

در شکل ۲ میانگین میزان ادراک و میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در درس طراحی

شکل ۲: مقایسه ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در درس طراحی معماری (۲)



یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که در هر پنج بعد کیفیت، میزان انتظارات دانشجویان بالاتر از میزان ادراک آن‌ها می‌باشد. بنابراین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در تمامی ابعاد، منفی است. به گونه‌ای که شکاف در بعد ملموسات برابر با (۱.۲۹-)، قابلیت اطمینان (۰.۹۷-)، پاسخگویی (۱.۵۵-)، تضمین (۰.۸۹-) و همدلی (۱.۱۲-) می‌باشد. شکاف منفی بیانگر آن است که از دیدگاه دانشجویان، کیفیت ارائه خدمات آموزشی پایین‌تر از سطح انتظارات آن‌ها بوده است.

یافته‌های تحقیق بیش‌ترین شکاف را در بعد پاسخگویی نشان می‌دهد. شکاف منفی در این بعد نشان دهنده آن است که دانشجویان جهت مطرح کردن سوالات خود و یا انجام کرکسیون طرح‌ها در صورت نیاز، سهولت کافی در دسترسی به اساتید در خارج از زمان کلاسی در محیط دانشگاه را ندارند و کیفیت اختصاص زمان جهت پاسخگویی به سوالات دانشجویان و توجه به دیدگاه‌ها، پیشنهادات و انتقادات آن‌ها از سوی اساتید در سطح انتظار دانشجویان نمی‌باشد. بخش دیگری از شکاف منفی موجود در بعد پاسخگویی، به ضعف در امکان دسترسی آسان به کادر آموزشی در مواقع نیاز دانشجویان و پاسخگو بودن به مشکلات و مسائل و دیدگاه‌های دانشجویان اشاره می‌کند. از سویی یافته‌های تحقیق نشان دهنده کم‌ترین شکاف در بعد تضمین است. وجود شکاف منفی در بعد تضمین نشان دهنده آن است که فرایند آموزشی دانشجویان از دیدگاه انطباق با فعالیت حرفه‌ای آینده و آشنایی با نیازهای شغلی در حد انتظار آن‌ها نمی‌باشد. همچنین در زمینه ارزشیابی طرح‌های دانشجویان توجه کافی به مواردی چون عملکرد و تلاش مستمر دانشجو در طول ترم از سوی اساتید نمی‌شود. پس از بعد پاسخ‌گویی بیش‌ترین شکاف در بعد ملموسات دیده می‌شود. وجود شکاف منفی در این بعد نشان دهنده آن است که از دیدگاه وجود فضای کافی در آتلیه‌ها، فضاهای نمایشگاهی، فضاهایی آزاد برای دانشجویان جهت کار فردی یا گروهی و فضاهایی که بتوانند در خارج از زمان کلاس با اساتید طرح‌شان را کرکسیون یا سوالات خود را مطرح نمایند ضعف وجود دارد. همچنین از بعد زیبایی شناسانه در آتلیه‌ها، وضعیت تناسب و تنوع مصالح و رنگ‌ها در محیط و مبلمان‌ها در حد مطلوب نمی‌باشد. مؤلفه‌ی تاثیرگذار بعدی در نارضایتی دانشجویان، ضعف امکانات و تجهیزات هم‌چون ابزار کمک آموزشی و امکانات فردی جهت دانشجویان می‌باشد. پس از بعد ملموسات بیش‌ترین شکاف مربوط به بعد همدلی می‌باشد. این موضوع بیانگر آن است که کیفیت همراهی و توجه فردی به دانشجویان از طرف اساتید و کادر آموزشی در حد انتظار دانشجویان نمی‌باشد. بخشی از این موضوع مربوط به ضعف در مورد تشویق و حمایت اساتید از دانشجویان و ایجاد انگیزه جهت فعالیت و ارتقا کیفی بوده و بخشی در مورد کیفیت رفتار

توأم با تکریم و احترام با دانشجویان می‌باشد. در نهایت، وجود شکاف منفی در بعد قابلیت اطمینان نشان دهنده‌ی ضعف در مؤلفه‌های متعددی است. بخشی از نارضایتی دانشجویان مربوط به کیفیت منابع علمی کتابخانه در مورد طراحی مسکن می‌باشد که از دیدگاه جامع بودن، به روز بودن و دسترسی آسان کیفیت مطلوب وجود ندارد. بخش دیگر مربوط به دانش اساتید در حیطه طراحی مسکن و تسلط بر موضوع و راهنمایی مطلوب دانشجویان در پیشبرد طراحی می‌باشد. به بیانی، در زمینه‌ی هدفمند و منسجم کردن ذهنیت دانشجویان، توجه دادن دانشجو به همه عوامل مؤثر بر طراحی، استفاده از روش‌های به‌روز و طرح مباحث جدید در مورد طراحی مسکن و به‌کارگیری وسایل کمک آموزشی ضعف وجود دارد. مؤلفه‌ی تأثیرگذار بعدی در نارضایتی دانشجویان موضوع نحوه‌ی ارزشیابی پروژه‌های دانشجویان می‌باشد. هم‌چنین امکانات مربوط به آموزش عملی هم‌چون بازدید از سایت طراحی یا نمونه فضاهای مسکن در سطح انتظار دانشجویان نمی‌باشد. از دیدگاه برگزاری منظم و مؤثر کلاس‌ها در طول ترم و برگزاری فعالیت‌هایی چون کارگاه‌ها یا همایش‌های مرتبط با موضوع طراحی مسکن توجه کافی وجود ندارد.

وجود شکاف منفی در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی در این تحقیق با نتایج پژوهش‌های نوجوان، حیدری و محمدی‌تبار (۲۰۲۰) در هشت موسسه آموزش عالی در ایران، نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۸) در دانشگاه علوم پزشکی البرز، یوسا پرنیابیون^۵ (۲۰۱۴) در تایلند، دورسون^۶، اوسکایباش^۷ و گوکمن^۸ (۲۰۱۳) در ترکیه، آقامیرزایی محلی و همکاران (۱۳۹۶) در دانشگاه علوم و فنون مازندران، فروغی ابری، یارمحمدیان و استکی (۲۰۱۱) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اخلاقی، امینی و اخلاقی (۲۰۱۲) در دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران اهواز، چوی^۹ و بین احمد^{۱۰} (۲۰۱۶) در مؤسسه آموزش عالی خصوصی مالزی، مراغی، حیاتی و حیاتی (۱۳۹۸) در دانشکده علوم پزشکی آبادان، سرافراز و همکاران (۱۳۹۸) در دانشگاه علوم پزشکی زنجان، اعلامی، انصاری‌فر و اکبری (۱۳۹۸) در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و بویان^{۱۱} (۲۰۱۶) در دانشگاه غربی منطقه خلیج فارس دارای هم‌خوانی می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان دهنده بیش‌ترین شکاف منفی در بعد پاسخ‌گویی است که هم‌سو با نتایج پژوهش‌های اخلاقی، امینی و اخلاقی (۲۰۱۲) در دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران اهواز، چوی و بین احمد (۲۰۱۶) در مؤسسه آموزش عالی خصوصی مالزی، دورسون، اوسکایباش و گوکمن (۲۰۱۳) در ترکیه، فروغی ابری، یارمحمدیان و استکی (۲۰۱۱) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان و خادم رضاییان و موسوی بزاز (۱۳۹۵) در دانشکده پزشکی مشهد می‌باشد. وجود بیش‌ترین شکاف منفی در بعد پاسخ‌گویی نشان دهنده‌ی اهمیت کیفیت ارتباط

مانند اتاق شخصی اساتید در خارج از زمان کلاس (بعد فیزیکی) بر تعامل استاد و دانشجو تأثیر منفی گذاشته و بنابراین سطح رضایت در بعد پاسخ‌گویی را نیز از دیدگاه دانشجویان کاهش می‌دهد. همچنین ضعف در دانش اساتید در زمینه‌ی ارائه مباحث و هدایت دانشجویان در پیشبرد طراحی یا امکان آموزش عملی (بعد قابلیت اطمینان) بر کیفیت فرایند آموزشی مطلوب و آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده (بعد تضمین) تأثیر نامطلوب گذاشته و سطح رضایت را در این بعد کاهش می‌دهد. در سطح انتظار نبودن کیفیت پاسخگو بودن و واکنش اساتید و کادر آموزشی به مشکلات و دیدگاه‌های دانشجویان (بعد پاسخگویی) بر به وجود آمدن حس تکریم و احترام به دانشجویان (بعد همدلی) تأثیر منفی گذاشته و باعث افت سطح رضایت در این بعد می‌شود. بنابراین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از یک‌دیگر تأثیر پذیرفته و وجود شکاف منفی بین سطح ادراک و سطح مورد انتظار در یک بعد باعث به وجود آمدن سطح عدم رضایت در برخی ابعاد دیگر می‌شود.

۴. نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز از منظر دانشجویان بر اساس مدل سروکوال انجام گرفت. بر اساس مطالعات انجام گرفته، مؤلفه‌ها، معیارها و شاخص‌های تحقیق با توجه به ابعاد کیفیت پنج‌گانه مدل سروکوال تبیین شدند. در زمینه‌ی بعد فیزیکی مؤلفه‌های استاندارد فضای آتلیه، تأمین فضا، کیفیت زیبایی‌شناسی فضای آتلیه و امکانات و تجهیزات؛ در زمینه‌ی بعد قابلیت اطمینان مؤلفه‌های منابع علمی موجود، دانش اساتید، آموزش عملی، آموزش منظم، ارزشیابی و انجام فعالیت‌های مرتبط با موضوع طراحی؛ در زمینه‌ی بعد پاسخگویی مؤلفه‌های تعامل با اساتید و کادر آموزشی؛ در زمینه‌ی بعد تضمین مؤلفه‌های فرایند آموزشی با کیفیت مطلوب و تناسب تلاش دانشجو با نتیجه ارزشیابی و در زمینه‌ی بعد همدلی مؤلفه‌های انگیزه و تکریم تبیین شدند. یافته‌های تحقیق نشان داد که از دیدگاه دانشجویان در تمامی ابعاد، کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در درس طراحی معماری (۲) پایین‌تر از سطح انتظار آن‌ها بوده است. بیش‌ترین شکاف کیفیت بین انتظارات و ادراک دانشجویان در بعد پاسخ‌گویی و کم‌ترین شکاف در بعد تضمین مشاهده گردید. وجود بیش‌ترین شکاف در بعد پاسخگویی بر لزوم توجه بیش‌تر اساتید و کادر آموزشی به کیفیت ارتباط و تعامل با دانشجویان تأکید می‌کند. بخشی از این موضوع را می‌توان با آموزش مختصر بهبود بخشید. بر این اساس می‌توان با برگزاری کارگاه‌هایی برای کادر آموزشی جهت آموزش نحوه تعامل و ارتباط با دانشجویان و همچنین کارگاه‌هایی برای

و تعامل با اساتید از دیدگاه دانشجویان می‌باشد. در هم‌خوانی با این نتایج، نتیجه‌ی پژوهش محمودی نیز نشان داد که هم از دیدگاه اساتید و همین‌طور دانشجویان، در درس طراحی معماری، اساتید موفق آن‌هایی هستند که با دانشجویان روابط خوبی داشته و با انعطاف‌پذیری در مقابل دانشجویان زمینه‌ی فعالیت مفید آن‌ها را فراهم آورند (محمودی، ۱۳۸۱). همچنین نقدبیشی، نجف‌پور و نقدبیشی در راستای ارتقاء کیفیت یادگیری دانشجویان بر ایجاد مشوق‌های لازم برای حضور بیش‌تر اساتید و تعامل بیش‌تر با دانشجویان برای ارتقاء سطح علمی تأکید می‌کنند (نقدبیشی، نجف‌پور و نقدبیشی، ۱۳۹۷). در هم‌سویی با موضوع تأکید بر تأثیرگذاری و اهمیت تعامل اساتید با دانشجویان در ارتقاء کیفیت آموزشی درس طراحی معماری در این تحقیق، موسوی و همکاران الگوی آموزشی مبتنی بر مشارکت درون گروهی استاد و دانشجو را مطرح می‌کنند که از ویژگی‌های آن، ارتباط صمیمانه استاد و دانشجو و تحمل نظرات مخالف توسط استاد بوده که باعث نقدپذیری بیش‌تر دانشجویان شده است. همچنین در این الگو باید رفتار استاد با اعضای گروه توأم با دوستی و صمیمیت باشد و در تعامل با گروه‌ها، شوخ طبع باشد؛ بسته به شرایط مختلف انعطاف‌پذیر باشد و گروه را به تعامل و جنب و جوش تشویق کند. نظرات دانشجو دارای اهمیت زیادی برای استاد بوده و بایستی نیاز به همراهی دانشجویان برآورده شود (موسوی و دیگران، ۱۳۹۸). نتایج پژوهش ثقفی، مظفر و موسوی نیز نشان می‌دهد که شیوه‌ی مشارکت مستقیم استاد و دانشجو باعث ارتقای کیفیت تحصیلی و میزان رضایت دانشجویان از روند یادگیری می‌شود (ثقفی، مظفر و موسوی، ۱۳۹۴).

یافته‌های تحقیق کم‌ترین شکاف را در بعد تضمین نشان می‌دهد. وجود کم‌ترین شکاف در بعد تضمین در این تحقیق با نتایج پژوهش‌های دورسون، اوسکایباش و گوکمن (۲۰۱۳) در ترکیه، آقامیرزایی محلی و همکاران (۱۳۹۶) در دانشگاه علوم و فنون مازندران و باقرزاده خواجه و باقرزاده (۱۳۸۸) در مراکز آموزش عالی تبریز مطابقت دارد و با سایر پژوهش‌های ذکر شده در سطور قبلی هم‌خوانی ندارد. کم‌تر بودن شکاف در این بُعد نسبت به سایر ابعاد نشان‌دهنده آن است که به آن توجه بیش‌تری شده است و شاید بتوان آن را یکی از نقاط قوت خدمات آموزشی این دانشگاه دانست. با این وجود، شکاف منفی در این بعد بیانگر آن است که هنوز هم انتظارات دانشجویان در این زمینه به طور کامل برآورده نشده است. تأمل در یافته‌های تحقیق و مشاهده‌ی شکاف منفی در تمامی ابعاد حاکی از آن است که ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مرتبط با یک‌دیگر بوده و وجود ضعف یا عدم رضایت در یک بعد می‌تواند بر سطح رضایت از سایر ابعاد نیز اثرگذار باشد. به عنوان مثال ضعف در وجود فضاهایی برای ارتباط با استاد و کرکسیون پروژه‌ها

بیش تر مراکز آموزشی در ایران وجود دارد. البته با توجه به ساختار دانشگاه از نظر نیروی انسانی فعال، تعداد دانشجویان، فضای فیزیکی و امکانات آموزشی موجود، تفاوت‌هایی در برخی ابعاد وجود دارد. بنابراین در تعمیم نتایج پژوهش در یک دانشگاه به سایر مراکز آموزشی باید احتیاط لازم به عمل آید. به عنوان اولین گام، بهتر است که چنین پژوهش‌هایی در هر مرکز آموزشی انجام گیرد. در این صورت می‌توان به الگویی هماهنگ با ویژگی‌های محیط آموزشی و با عملکرد بهینه برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی دروس طراحی معماری دست یافت و بدین وسیله نقاط ضعف را در زمینه کیفیت، برطرف و نقاط مثبت را تقویت نمود و حتی خدماتی با کیفیت فراتر از سطح انتظار دانشجویان به آن‌ها ارائه نمود.

با توجه به تحقیق حاضر، جهت تعمیق بیش تر در مسأله و کشف وجوه درونی موضوع، پیشنهادات زیر جهت تحقیقات آتی در این حوزه می‌تواند مدنظر قرار بگیرد:

- انجام مطالعات تطبیقی در مورد کیفیت خدمات آموزشی دروس طراحی معماری در میان دانشکده‌ها در ایران و نیز در جهان؛

- مقایسه دیدگاه اساتید و دانشجویان در باب کیفیت خدمات آموزشی دروس طراحی معماری؛

- انجام پژوهش با بهره‌گیری از روش‌های کیفی مانند مصاحبه با اساتید و صاحب‌نظران.

افزایش دانش و مهارت‌های فنی کارکنان، بخشی از نقاط ضعف را بهبود بخشید. در دسترس بودن اساتید و در نظر گرفتن زمان‌های مشخصی برای پاسخ‌گویی به سوالات دانشجویان و کرکسیون پروژه‌ها و نیز تخصیص فضاهایی جهت این امر هم‌چون اتاق شخصی اساتید، بخشی از سطح رضایت دانشجویان را ارتقاء خواهد داد. هم‌چنین در نظر گرفتن سیستم‌هایی نظام‌مند جهت انعکاس مؤثر پیشنهادات و انتقادات دانشجویان در رابطه با مسائل آموزشی و خدماتی به کاهش شکاف کیفیت بین وضع موجود و سطح مورد انتظار کمک می‌کند. در زمینه‌ی وجود شکاف کیفیت در سایر ابعاد، به نظر می‌رسد برخی از مؤلفه‌ها به سادگی با اقدامات مدیریتی مناسب و اصلاح یا تغییر الگوهای ارائه خدمات آموزشی قابل بهبود باشند. می‌توان با اولویت‌بندی و اقدامات اصلاحی لازم در ابعادی که دارای بیش‌ترین شکاف کیفیتی هستند، سایر ابعاد را نیز بهبود بخشید. زیرا ابعاد کیفیت مرتبط با یک‌دیگر بوده و وجود داشتن ضعف و شکاف در یک بعد بر سایر ابعاد تأثیر منفی می‌گذارد. بدین ترتیب که بعد پاسخ‌گویی در بالاترین رده‌ی اولویت و بعد تضمین در پایین‌ترین رده در نظر گرفته شود و با تخصیص منابع و اقدامات مدیریتی مناسب در جهت رفع یا کاهش شکاف کیفیت تلاش گردد. با مقایسه نتایج این تحقیق با اغلب پژوهش‌های انجام‌گرفته در این حوزه و مشاهده‌ی مشابهت در یافته‌ها، نتیجه حاصل می‌شود که شکاف کیفیت آموزشی در

پی‌نوشت

1. Servqual
2. Cochran
3. Likert
4. Cronbach's Alpha
5. Yousapronpaiboon
6. Dursun
7. Oskaybaş
8. Gökmen
9. Chui
10. Bin Ahmad
11. Bhuian

فهرست منابع

- اعلامی، فرنوش، انصاری فر، مجید و اکبری، سعید. (۱۳۹۸). از انتظار تا واقعیت: تحلیل شکاف کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. مدیریت و برنامه ریزی در نظام‌های آموزشی، ۱۲(۲)، ۳۱۸-۲۹۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=513232>
- اقامیرزایی محلی، طاهره، بابازاده، محمد، رحیم پور کامی، باقر و صالحی عمران، ابراهیم. (۱۳۹۶). ارزیابی و رتبه بندی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی دانشگاه علوم و فنون مازندران). دو ماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۱۰(۴)، ۳۰۱-۲۸۸. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=294267>
- باقرزاده خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه. (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوآل و رتبه‌بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی. نشریه علمی آموزش و ارزشیابی، ۲(۸)، ۵۴-۳۱. http://jinev.iaut.ac.ir/article_521579.html
- بیطرف، سمیه، کاملی، محسن و صالح صدق پور، بهرام. (۱۴۰۰). نقش مطالعات جغرافیای انسانی (عناصر محیط- رفتار) در بازشناسی الگوی آموزشی درس طراحی معماری ۵ (مسکونی). فصلنامه علمی و پژوهشی نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، ۱۳(۲)، ۶۲۸-۶۱۲. http://geography.journals.iau-garmsar.ac.ir/article_680745.html
- ثقفی، محمودرضا، مظفر، فرهنگ و موسوی، سید محسن. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر روش آموزش مشارکت مستقیم استاد و دانشجو بر فرایند یادگیری در درس مقدمات طراحی معماری (۱). نشریه علمی مرمت و معماری ایران، ۱(۱۰)، ۹۰-۷۹. <https://mmi.aui.ac.ir/article-1-134-fa.html>
- جعفری نژاد، مجید، ابراهیمی پور، حسین، لعل منفرد، الهه، جمالی بهنام، فریده و امینی، امین رضا. (۱۳۹۵). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی مشهد: مدل سروکوآل. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد، ۱۱(۳)، ۲۵۹-۲۴۷. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=359999>
- خادم رضاییان، مجید و موسوی بزاز، سید مجتبی. (۱۳۹۵). شکاف کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل در دانشکده پزشکی مشهد از دیدگاه دانشجویان. پژوهش در پزشکی، شماره ۱، ۲۳-۱۷. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=345570>
- دانشگر مقدم، گلرخ. (۱۳۸۸). فهم مساله طراحی در آموزش معماری؛ بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر فهم کافی از مساله طراحی به عنوان آغازگاهی برای طراحان مبتدی. هنرهای زیبا، شماره ۳۷، ۶۸-۵۹. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=86611>
- زارعی، احسان، علیجان زاده، مهران و موسی زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده‌ی بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با استفاده از تکنیک سروکوآل. مجله‌ی توسعه‌ی آموزش در علوم پزشکی، ۲۰(۲)، ۴۹-۳۹. https://zums.ac.ir/edujournal/browse.php?a_code=A-12-481-1&slc_lang=fa&sid=1
- زندی محب، آرزو، دژدار، امید و طلیسچی، غلامرضا. (۱۳۹۹). تدوین چارچوب مفهومی آموزش دانشجویان مبتدی در کارگاه‌های مقدمات طراحی معماری: تحلیل محتوا کیفی. مطالعات محیطی هفت حصار، ۹(۳۳)، ۲۲-۵. <http://hafthesar.iauh.ac.ir/article-1-1122-fa.html>
- سرافراز، حمید، شعبانی، مینا، معتمد، نیما و آرمانی کیان، علیرضا. (۱۳۹۸). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دستیاری دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال تحصیلی ۹۶-۹۷. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۱۲(۳۴)، ۸-۱. <https://zums.ac.ir/edujournal/article-1-1136-fa.html>
- سردشتی، سهراب، مظفر، فرهنگ و شفاپی، مینو. (۱۳۹۸). تأثیر به‌کارگیری آموزش انتقادی در درس طراحی معماری بر انگیزش تحصیلی دانشجویان طرح معماری یک کارشناسی ارشد. معماری و شهرسازی آرمان شهر، ۱۲(۲۹)، ۴۳-۳۱. http://www.armanshahrjournal.com/article_102362.html
- شریعت راد، فرهاد. (۱۳۹۸). الگوی درونی‌سازی ارزش‌ها در آموزش معماری طرح، کاربست و آزمون مدلی برای رشد عاطفی دانشجویان در کارگاه طراحی. مطالعات معماری ایران، ۸(۱۶)، ۲۴۶-۲۲۹. <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=493913>
- شورای عالی برنامه ریزی آموزشی. (۱۳۹۲). مشخصات کلی، برنامه و سرفصل دروس دوره کارشناسی مهندسی معماری. تهران: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- صداقتی، عباس و حجت، عیسی. (۱۳۹۸). محتوای آموزش معماری در ایران و میزان موفقیت دوره کارشناسی در انتقال این محتوا. مطالعات معماری ایران، ۸(۱۵)، ۱۱۲-۹۱. https://jias.kashanu.ac.ir/article_111818.html
- علی الحسابی، مهران و نوروزیان ملکی، سعید. (۱۳۸۸). تجربه آموزش طراحی در مدارس معماری. فناوری آموزش، ۳(۳)، ۲۲۰-۲۰۷. https://jte.sru.ac.ir/article_1329.html
- عنایتی، ترانه، ضامنی، فرشیده و نصیرپور دروئی، نگار. (۱۳۹۲). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بر اساس الگوی سروکوآل. فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت، ۲(۲)، ۳۹-۳۲. http://jhpm.ir/browse.php?a_code=A-10-187-1&sid=1&slc_lang=fa
- کاروان، فرهاد، طلیسچی، غلامرضا و حق طلب، طاهره. (۱۳۹۹). تأثیر آموزش مبتنی بر کارگاه بر توانایی فراشناختی و طراحی دانشجویان معماری. مطالعات محیطی هفت حصار، ۸(۳۱)، ۲۲-۱۵. <http://hafthesar.iauh.ac.ir/article-1-815-fa.html>
- کرباسی، عاطفه. (۱۳۹۰). منازل آموزش طراحی معماری (بر مبنای یک تجربه). صفا، ۴(۵۴)، ۲۴-۱۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=297033>
- محمودی، سید امیر سعید. (۱۳۸۱). چالش‌های آموزش طراحی معماری در ایران بررسی دیدگاه اساتید و دانشجویان. هنرهای زیبا، ۱۲، ۷۹-۷۰. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=32855>

- مراغی، الهام، حیاتی، فرخنده و حیاتی، فرزانه. (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده علوم پزشکی آبادان. فصلنامه توسعه آموزش جندی شاپور اهواز، ۱۰(۳)، ۱۸۶-۱۷۶. https://edj.ajums.ac.ir/article_93678.html
- مظفر، فرهنگ، قاسمی، وحید و کیان ارثی، منصوره. (۱۳۹۶). ارتقاء آموزش طراحی معماری پایه بر اساس مؤلفه‌های خودتنظیمی یادگیری در آتلیه‌های طراحی. مدیریت شهری و روستایی، ۱۶(۴۷)، ۴۳۲-۴۱۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=488865>
- موسوی، سیدمحسن، ثقفی، محمودرضا، مظفر، فرهنگ و ایزدی، صمد. (۱۳۹۸). دستیابی به الگوی آموزشی مؤثر در آموزش معماری، مورد مطالعاتی: مقدمات طراحی معماری دو. معماری و شهرسازی آرمان شهر، ۱۲(۲۸)، ۱۱۴-۱۰۳. http://www.armanshahrjournal.com/article_97364.html
- مهدیزاده سراج، فاطمه و فارسی محمدی پور، علیرضا. (۱۳۹۱). آسیب شناسی ریزبرنامه‌های دروس مقدمات طراحی معماری در انطباق با نیازهای دانشجویان در دروس طراحی معماری (مطالعات موردی: دانشجویان ورودی سال‌های ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۵ دانشگاه علم و صنعت ایران). هنرهای زیبا- معماری و شهرسازی، شماره ۴، ۷۰-۶۱. https://jfaup.ut.ac.ir/article_36366.html
- میرجانی، حمید و ندیمی، حمید. (۱۳۹۷). الگوی تجربه فعال در آموزش معماری تدوین مدلی برای کسب دانش عملی طراحی از طریق رویکرد طراحانه به مصادیق معماری. مطالعات معماری ایران، ۷(۱۴)، ۲۰-۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=469584>
- نقدبیشی، رضا، نجف پور، حامد و نقدبیشی، الهام. (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت آموزش معماری از منظر مدرسان (مطالعه موردی: دانشکده هنر و معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن). هویت شهر، ۱۲(۴)، ۶۰-۴۷. https://journals.srbiau.ac.ir/article_13918.html
- نوروزی نیا، روح انگیز، اعرابی، محسن، هدایت یعقوبی، مجتبی، مجاهد، شهناز، قاضی وکیلی، زهره، میرزائی، سمانه و نصیریان، مریم. (۱۳۹۸). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پزشکی در سه مقطع علوم پایه، کارآموزی و کارورزی در دانشگاه علوم پزشکی البرز. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد، ۱۴(۳)، ۱۸۱-۱۷۰. https://jmed.ssu.ac.ir/browse.php?a_id=1035&slc_lang=fa&sid=1&printcase=1&hbnr=1&hmb=1
- یاسیلاغی شراهی، بهمن، هواس بیگی، فاطمه و موسوی پور، سعید. (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. آموزش و ارزشیابی، ۳۰(۳)، ۴۴-۲۹.
- Afify, H. M. N., Alhefnawi, M. A., Istambouli, M. J., Alsayed, A. H., & Elmoghazy, Z. A. A. E. (2021). An evaluation of physical model-making as a teaching method in the architectural design studio—A case study at Imam Abdulrahman Bin Faisal University. *Ain Shams Engineering Journal*, 12(1), 1123-1132. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2090447920301180>
- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285-5289. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281202160X>
- Bhuian, S. N. (2016). Sustainability of Western branch campuses in the Gulf Region: Students' perspectives of service quality. *International Journal of Educational Development*, 49, 314-323. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738059316300578>
- Chui, T. B., & Bin Ahmad, M. S. (2016). Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 132-140. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305018>
- Daemei, A. B., & Safari, H. (2018). Factors affecting creativity in the architectural education process based on computer-aided design. *Frontiers of Architectural Research*, 7(1), 100-106. https://www.researchgate.net/publication/322962639_Factors_affecting_creativity_in_the_architectural_education_process_based_on_computer-aided_design
- Davidsen, J., Ryberg, T., & Bernhard, J. (2020). Everything comes together: Students' collaborative development of a professional dialogic practice in architecture and design education. *Thinking Skills and Creativity*, 37, 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1871187120301528>
- De Araújo, J. A. R., Da Cruz Gurgel, J., Da Silva, W. V., Deretti, S., Dalazen, L. L., & Da Veiga, C. P. (2016). Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil. *The International Journal of Management Education*, 14(3), 454-465. <https://isidl.com/wp-content/uploads/2017/07/E4523-ISIDL.pdf>
- Dursun, T., Oskaybaş, K., & Gökmen, C. (2013). The quality of service of the distance education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133-1151. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281303886X>
- Foroughi Abari, A. A., Yarmohammadian, M. H., & Ešteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299-2304. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811006434>
- Jose, S., Arlene, R., & Lydia, S. (2020). Disruptive Architectural Technology in Engineering Education. *Procedia Computer Science*, 172, 641-648. https://www.researchgate.net/publication/342222283_Disruptive_Architectural_Technology_in_Engineering_Education
- Lupo, T. (2013). A fuzzy Servqual based method for reliable measurements of education quality in Italian higher education area. *Expert systems with applications*, 40(17), 7096-7110. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957417413004405>

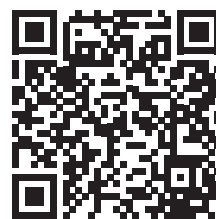
- Nicholas, C., & Oak, A. (2020). Make and break details: The architecture of design-build education. *Design Studies*, 66, 35-53. https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=textiles_facpub
- Nojavan, M., Heidari, A., & Mohammaditabar, D. (2021). A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 1-10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119303362>
- Taneri, B., & Dogan, F. (2021). How to learn to be creative in design: Architecture students' perceptions of design, design process, design learning and their transformations throughout their education. *Thinking Skills and Creativity*, 39, 100781. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1871187120302558>
- Van Dooren, E. J. G. C., Van Merriënboer, J., Boshuizen, H. P. A., Van Dorst, M., & Asselbergs, M. F. (2018). Architectural design education: In varietate unitas. *International Journal of Technology and Design Education*, 28(2), 431-449. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10798-017-9396-1>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). Servquql: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281400367X>

نحوه ارجاع به این مقاله

شاهد، مهلقا، ستاری ساریانقلی، حسن و طهماسبی، ارسلان. (۱۴۰۱). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی درس طراحی معماری (۲) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز از منظر دانشجویان بر مبنای مدل سروکوال. نشریه معماری و شهرسازی آرمان شهر، ۱۵(۳۸)، ۷۵-۸۷.

DOI: 10.22034/AAUD.2022.154311.1716

URL: http://www.armanshahrjournal.com/article_152314.html



COPYRIGHTS

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to the Armanshahr Architecture & Urban Development Journal. This is an open- access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution License.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



