

بررسی تاثیر مهارتهای اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات

آموزش عالی

غلامرضا علی بیگی بنی

کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات (مدیریت منابع اطلاعاتی) موسسه آموزش عالی فارابی کرج

alibeigi.mit94@gmail.com

چکیده

مهارتهای اجتماعی موضوعی بین رشته ای است که در سال های اخیر به طور روز افزونی مورد توجه صاحب نظران حوزه های مختلف علوم، به ویژه حوزه مدیریت و اقتصاد قرار گرفته است. در این میان نیز سازمان هایی مانند موسسات آموزش عالی می تواند از طریق ایجاد، تقویت و گسترش این سرمایه های ناملموس اما ارزشمند، اثربخشی و کارایی خود را بهبود بخشند. از این رو، هدف از انجام این پژوهش، بررسی ارتباط بین مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی میباشد. روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان، اساتید و دانشجویان موسسات آموزش عالی شهر شهرکرد می باشد. روش نمونه گیری، تصادفی طبقه ای است و برای انتخاب از بین دانشگاهها و موسسه آموزش عالی از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شد که حجم نمونه ۳۲۰ نفر می باشد. ابزار گردآوری داده ها و اطلاعات شامل دو پرسشنامه سنجش مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی است که اعتبار آن ها با روش آلفای کرونباخ تعیین شد. در این پژوهش میزان مهارتهای اجتماعی با ابعاد سه گانه آن یعنی بعد ساختاری، بعد شناختی و بعد ارتباطی مورد اندازه گیری قرار گرفت و ارتباط هر یک از این ابعاد با کیفیت خدمات آموزشی از طریق ضریب همبستگی پیرسون، برای سنجش میزان مهارتهای اجتماعی و سرمایه فکری از طریق آزمون t تک گروهی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه ها حاکی از آن است که بین مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد، بین بعد شناختی مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. بین بعد ساختاری مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد و همچنین بین بعد ارتباطی مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: سرمایه اجتماعی، کیفیت خدمات، بعد ساختاری، بعد رابطه ای، بعد شناختی

مقدمه

صاحب نظران نیاز به آموزش مهارت‌های اجتماعی را به عنوان بخشی از برنامه ریزی مدارس ضروری می‌دانند (اونویان، آجایی، آدسینا و بامیدله،^۲ ۲۰۱۴). اصطلاح مهارتهای اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶، در مقاله ای توسط هانی فان^۴ از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد. اما اولین بار در سال ۱۹۶۱، کتابی در امریکا بوسیله شخصی به نام ژان ژاکوب^۵ نوشته شد که این اصطلاح مهارتهای اجتماعی را بکار برد و منظورش این بود که در حاشیه‌نشین‌های شهر، ویژگی‌ها و خصلت‌هایی وجود دارند که آنها می‌توانند به خوبی با همدیگر ارتباط برقرار کنند و گروه‌هایی را تشکیل دهند که خودشان مسائل و مشکلاتشان را حل کنند (یزدانی، عفت؛ سلیمان‌پور، محبوبه، ۱۳۹۶).

در اصل، در آنجا منظور از مهارتهای اجتماعی، نوعی همکاری و هم‌فکری خودجوش و از درون گروه‌های محروم حاشیه‌نشین بود، مهارتهای اجتماعی با کار کردنش تعریف می‌شود. مدل‌های مختلفی در برخورد با مفهوم مهارتهای اجتماعی مطرح شده‌اند و به کار می‌روند، لذا این امر در روش‌های مطالعه آن نیز تأثیر می‌گذارد و از بین مدل‌های مختلف، مدلی که نتایج ملموس و واقعی را بیان نماید، مدل مفهومی تحقیق انتخاب شده است. نهایت و گوشال^۶ (۱۹۹۸)، مطرح می‌کنند که مهارتهای اجتماعی دارای سه بعد است: بعد ساختاری؛ بعد ارتباطی؛ بعد شناختی (والتون^۷ و همکاران، ۲۰۲۳).

کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد و مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می‌کند. کافمن و هرمن^۸ کیفیت هرچیز را مناسب بودن آن برای استفاده‌ای ویژه می‌دانند در تعریف ساده‌تری نیز کیفیت را ماک جین و بوردن^۹ (۱۹۹۵) چنین تعریف می‌کنند: کیفیت ویژگی است که افراد به چیزی یا پدیده‌ای نسبت می‌دهند. به دلیل معانی گوناگون کیفیت، تعریف مربوط به

روابط اجتماعی جنبه اصلی زندگی افراد است، تعاملات اجتماعی بسته به ایجاد پیامدهای مثبت و منفی می‌تواند منجر به احساس شاد زیستن و لذت گردد. مهارت‌های اجتماعی برای کسب دامنه‌ای از هدف‌های اجتماعی، هیجانی و یا بین فردی مورد نیاز هستند (کنیر^۱ و همکاران، ۲۰۲۴).

مهارت‌های اجتماعی استعدادی است که باعث بروز رفتارهایی می‌شود که به صورت مثبت یا منفی تقویت می‌شوند و نه رفتارهایی که مورد تنبیه واقع می‌شوند یا توسط دیگران خاموش می‌شوند، این مهارت‌ها می‌توانند در روابط آدمی با دیگران نتایج مثبت و موفقیت‌آمیزی به وجود آورند (یو^۲ و همکاران، ۲۰۲۴). مهارت‌های اجتماعی شامل، مهارت در تشخیص خصوصیات گروه، مهارت در ارتباط‌گیری با گروه، مهارت گوش دادن، مهارت هم‌دردی، مهارت در ارتباط غیرکلامی با یکدیگر و جوه مشترک دارند. در آموزش این مهارت‌ها باید بر توانایی‌های فرد برای توجه به زمینه‌های اجتماعی تأکید کنیم، یعنی این توانایی‌ها را در فرد رشد دهیم که نشانه‌هایی را که مبین حالت و وضعیت افراد گروه است به درستی تشخیص دهد و هر یک را در جای خود قرار دهد (فرهنگی و عبدالعلیان، ۱۳۹۵).

تولنایی ما برقراری تعامل موفقیت‌آمیز با دیگران و استفاده از زبان جهت کسب هدف‌های شخصی یک مهارت کلامی یا غیرکلامی به حساب می‌آید. کسب تحول و نگهداری مهارت‌های اجتماعی در طول زندگی بسیار مهم است. مهارت‌های اجتماعی با پیشرفت تحصیلی، سازش‌یافتگی روان‌شناختی، مهارت‌های مقابله‌ای و حتی وضعیت شغلی و استخدامی فرد رابطه دارد (صباحی قراملکی، ۱۳۹۵). هم‌چنین فقدان یا نارسایی در مهارت‌ها و رفتارهای اجتماعی یک بخش عمده ملاک‌های تشخیص بیشتر اختلال‌های روان‌شناسی به حساب می‌آید.

از آنجایی که نقص در مهارتهای اجتماعی می‌تواند تأثیرات عمیقی بر عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان داشته باشد بسیاری از

⁶ Nahapiet & Ghoshal

⁷ Walton

⁸ Kaufman and Herman

⁹ Macjean and Borden

¹ Kiener

² Yu

³ Onoyeyan, G., Ajayi, L., Adesina, O., & Bamidele

⁴ Hanifan

⁵ Jacob

عوامل موثر بر آن، انجام دادن پژوهش در این زمینه بیشتر احساس می‌شود. (همان منبع) دانشجویان، کارکنان و مدرسان (هیئت علمی) مشتریان عمده آموزش عالی هستند. از آنجایی که یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات از فرایند خدمات آموزشی است با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات می‌توان کیفیت این فرایند را تعیین نمود (کاظم‌پور، مریم؛ چوپانی، حیدر؛ رنجبر، مجید؛ هاشمی، سمیه، ۱۳۹۷).

برداشت‌های متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش‌های متفاوتی برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی شده است برای سال‌های متمادی، پژوهشگران، کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالی که مقیاس‌های تک بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت، مناسب نیستند. یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پارسورامان ابداع شد. این ابزار، ادراک مشتریان را در پنج بعد خدمت شامل؛ ابعاد فیزیکی یا ملموس، اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی اندازه‌گیری می‌نماید.

سروکوال، ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و در قیاس با سایر روش‌های ارزشیابی کیفیت، مزایایی دارد که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در درک کیفیت خدمات و توانایی تحلیل براساس ویژگی‌های جمعیت شناختی، روان شناختی و سایر زمینه‌ها از مزایای آن است (عادل خان^{۱۲}، ۲۰۱۳). امروز مهارت‌های اجتماعی، نقش بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها، سازمان‌ها و انسانها، سازمان‌ها با سازمان‌ها می‌باشد. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر

مشتري محور بودن محصول و خدمات از بین دیدگاه‌های مختلف مفیدتر است. تاکر^{۱۰} اشاره می‌کند که کیفیت یک مفهوم چند شکلی و چند بعدی است. تصورات ارزشها مقاصد کلی و اهداف خاص هر هدف و یا گروه ذی نفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهند در اغلب تعریفها کیفیت خصوصیت پدیده مورد نظر است که با مناسب بودن پدیده برای استفاده ای ویژه یا تطابق آن با خواسته‌های افراد ذی ربط، ذی نفع و ذی صلاح ارتباط دارد. از نظر پیترز^{۱۱} (۱۹۹۹) کیفیت در چشم مشاهده کننده یا در ذهن مصرف کننده قرار دارد و بر اساس ذهنیت و طرز تلقی افراد، اهداف و تجارب آنها برداشتهای متنوعی از آن می‌شود. بنابراین، کیفیت خدمات آموزشی حالت ویژه ای از نظام و نتیجه یک سلسله اقدامات و عملیات مشخص است که پاسخگوی نیازهای اجتماعی معین در یک نقطه زمانی و مکانی خاص باشد. در این تعریف کیفیت نظام آموزشی عبارت از میزان تطابق وضعیت موجود با یکی از حالات زیر است (کاظم پور و همکاران، ۱۳۹۷).

الف) استانداردهای از قبل تعریف شده

ب) رسالت، هدف و انتظارات.

کیفیت در آموزش عالی و نظام دانشگاهی از ابعاد مختلف مورد توجه است. بحث کیفیت در آموزش عالی مانند بسیاری از مسائل تعلیم و تربیت بحث پیچیده ای است و اختلاف نظرهایی در باره آن وجود دارد. برخی از صاحب نظران کیفیت هر نظام آموزشی را مترادف با کارایی آن می‌دانند و کارایی نظام را در ارتباط با سه مقوله درون‌داد، فرایند و برون‌داد ذکر می‌کنند و کیفیت را سبب افزایش بهره‌وری و بهره‌دهی می‌دانند (ساز^{۱۲} و همکاران، ۲۰۲۳). به هر حال هنگامی که صحبت از کیفیت دانشگاه به میان می‌آید ارزشیابی نظام آموزشی مطرح می‌شود. همگام با توسعه - های کمی آموزش عالی، توجه به شاخصهای کیفی نیز ضروری است. با توجه به ضرورت رشد کیفی در آموزش عالی شناخت

¹² Sáez

¹³ Adil, M. Khan, M. & Khan, K

¹⁰ .Tucher

¹¹ . Peterz

به‌عنوان مهارت‌های اساسی کارکنان می‌توانند بر کیفیت ارائه خدمات تأثیرگذار باشند. بر این اساس، در فرایند به‌کارگیری افراد در پست‌های اداری مختلف، دارا بودن مهارت‌های ارتباطی و اخلاق باید به‌عنوان عوامل اثرگذار بر فرایندهای سازمانی و کیفیت خدمات مدنظر متولیان قرار گیرد.

طاهره آقامیرزایی محلی، محمد بابا زاده، باقر رحیم پورکامی، ابراهیم صالحی عمران (۱۳۹۶) در پژوهش خود بیان کردند که توجه به کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان از جمله نظام آموزش عالی است. نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا و هدفمند با چالشهای جدیدی روبرو است. همچنین بیان کردند که کیفیت در آموزش عالی مفهومی چندبعدی است که به میزان زیادی به وضعیت تحصیلی، نظام دانشگاهی، مأموریت، شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی در حد انتظار دانشجویان نبوده است، لذا سیاستگذاران دانشگاهی با بهره‌گیری از یافته‌های این تحقیق می‌توانند در راستای کیفیت خدمات آموزشی گامهای مؤثر را بردارند.

رقیه بهشتی راد، علیرضا قلعه ای، حسن قلاوندی (۱۳۹۲) در پژوهش خود بیان کرد که یکی از مشکلات اساسی که دانشگاه‌های علوم پزشکی باید به آن توجه داشته باشند، ایجاد سیستم منسجم برای ارائه خدمات مطلوب و استفاده از روش‌های راهبردی به‌منظور افزایش کیفیت خدمات است. این پژوهش با هدف ارزیابی و تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه به روش سروکوال انجام شد. نتایج نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده توسط دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ارومیه ناراضی هستند و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب در همه ابعاد ۵ گانه خدمت عمیق است.

سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شوند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به مهارتهای اجتماعی نیازمندیم (قنبری، سیروس و همکاران، ۱۳۹۴).

در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی مراکز آموزش عالی، ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گامهای اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (فلیشمن، جی. جانسون، ای و واکر^{۱۴}، ۲۰۱۷). نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت بپردازد (شکری، پیمان و منصور کارنیا، ۱۳۹۷).

شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، روشن می‌شود (پاکاریان ۱۳۶۹). در این راستا ارزیابی کیفیت خدمت، از جمله گامهای اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود

با توجه به ابعاد مختلف مهارتهای اجتماعی و اهمیت آن از یک سو و از سویی دیگر تاثیر خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه می‌شود و اینکه یکی از مهمترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه محسوب می‌شود، در این تحقیق سعی شده است به بررسی رابطه مولفه‌های مهارتهای اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری خدمات در موسسات آموزش عالی پرداخته شود.

رحیم شهبازی، ابوالفضل قاسم‌زاده، اعظم ابراهیمی (۱۴۰۰) در پژوهش خود بیان کرد که مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای

شهرکرد می باشد. روش نمونه گیری پژوهش حاضر، نمونه گیری تصادفی طبقه ای است و به علت اینکه به صورت طبیعی در خوشه ها یعنی (دانشگاه ها و موسسات) جای گرفته اند بعد از انتخاب مقادیر طبقات از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است. به عبارت دیگر، نمونه مورد مطالعه با بهره گیری از روش نمونه گیری فوق از میان دانشگاهها و موسسات که هر یک به مثابه طبقه در نظر گرفته شده اند انتخاب گردید. برای بدست آوردن حجم نمونه از فرمول کوکران که در فرمول شماره (۱) آمده است استفاده می شود.

$$n = \frac{NZ^2 \frac{pq}{d^2}}{(N-1)d^2 + Z^2 \frac{pq}{d^2}} = \frac{40000 \times 1.96^2 \times \frac{1}{4} \times \frac{1}{4}}{39999 \times 0.05 + 1.96^2 \times \frac{1}{4} \times \frac{1}{4}} = 320$$

در این فرمول n حجم نمونه، N حجم جامعه می باشد.

احتمال داشتن صفت مورد نظر $P=0/5$

$$Z \frac{\alpha}{2} = 1.96$$

ضریب مشخص کننده حد بحرانی

$$N=40000$$

$$d=0/05$$

$$p = q = \frac{1}{2}$$

برای حداقل کردن خطا حجم نمونه با استفاده از فرمول بالا تقریباً برابر ۳۲۰ نفر می باشند.

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده به این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کند به کار می رود.

برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره های هر زیرمجموعه سوال های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد.

اعتبار داده های آماری این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است در این مرحله با انجام مصاحبه های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم بعمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققین را می سنجد. برای جمع آوری اطلاعات در مطالعه نظری از روش

تحقیقات نشان داده اند آموزش مهارت های حل مسأله و تصمیم گیری بر خلاقیت (گنجی و احمدزاده، ۱۳۹۲) و آموزش مهارت های ارتباطی و حل مسئله اجتماعی بر پیشرفت تحصیلی (پاکدامن و همکاران، ۱۳۹۲) و بر عملکرد تحصیلی (پاکدامن و همکاران، ۱۳۹۲)، آموزش مهارت های ارتباطی بر شیوه های حل مسئله اثربخش است. با این حال به نظر می رسد که این آموزش ها با اثرگذاری مثبت بر متغیرهای روان شناختی از جمله عزت نفس، بر متغیرهای شناختی و تحصیلی از جمله انگیزش تحصیلی نیز تاثیر گذار باشند.

در راستای مطالعات انجام گرفته این تحقیق دارای فرضیاتی است؛

فرضیه اصلی:

بررسی تاثیر مولفه های مهارت های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهرکرد

فرضیه های فرعی:

- ۱- بررسی تاثیر بعد ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهرکرد
- ۲- بررسی تاثیر بعد ارتباطی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهرکرد
- ۳- بررسی تاثیر بعد شناختی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهرکرد

۲. روش تحقیق

تحقیق حاضر، از آنجایی که هدفش تعیین تجربی روابط علی بین مهارت های اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری است، از نظر هدف کاربردی، واز نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی می باشد. در ضمن با توجه به اینکه از روش مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات استفاده می کند، در میان تحقیقات همبستگی، این تحقیق از نوع تحلیل عامل تاییدی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان، اساتید و دانشجویان موسسات آموزش عالی

پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌های تحقیق ۳۲۰ نفر بودند که در بین دانشجویان، بیش از ۵۰ درصد مرد، و در بین اساتید بیش از ۵۵ درصد زن بودند. نتایج نشان می‌دهد که بیشترین تعداد هم اساتید و کارمندان و هم دانشجویان در مقطع کارشناسی مشغول به فعالیت هستند؛ ۱۵۲ استاد معادل بیش از ۴۷ درصد و ۲۷۸ دانشجو معادل تقریباً ۸۷ درصد. همچنین بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان در گروه فنی و مهندسی قرار دارند. تعداد اساتید و کارمندان در این طبقه ۱۷۶ نفر معادل ۵۵ درصد و تعداد دانشجویان ۱۹۶ نفر معادل بیش از ۶۱ درصد بود. لازم به ذکر است که هیچ‌یک از دانشجویان پاسخ‌گو در گروه علوم پایه تحصیل نمی‌کردند.

تحلیل مدل ساختاری:

قبل از آزمون فرضیه‌ها، باید برارزش مدل ساختاری را مورد بررسی قرار داد تا مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده تا چه اندازه مدل نظری را مورد حمایت قرار می‌دهند. بدین منظور، از شاخص‌های برازش استفاده می‌شود. در صورت معتبر بودن مدل ساختاری می‌توان به ضرایب برآورد شده استناد کرده و به وسیله سطوح معناداری مربوطه به آزمون هر یک از فرضیه‌ها به طور مجزا پرداخت؛ به این صورت که اگر سطح معناداری مربوط به هر رابطه کمتر از سطح معناداری آزمون یعنی ۰/۰۵ باشد، فرضیه مربوطه مورد تأیید قرار می‌گیرد. جدول ۱۰/۴ شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق به همراه مقادیر مطلوب را نشان می‌دهد.

کتابخانه ای و در مطالعه کاربردی از روش میدانی برای جمع آوری داده‌ها استفاده می‌شود. در بخش مطالعات میدانی از پرسشنامه بسته با استفاده از پرسشنامه اقتباس شده از پژوهش‌های پیشین با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و همچنین برای بررسی قابل قبول بودن از نرم افزار Amos و Spss استفاده می‌شود. در مدل سازی معادلات ساختاری از یک طرف میزان انطباق داده‌های پژوهش و مدل مفهومی بررسی خواهد شد، که آیا از برازش مناسب برخوردار است و از طرف دیگر، معناداری روابط در این مدل برازش یافته آزمون می‌شود.

۳. بحث و نتیجه گیری

در این بخش، پژوهشگر برای پاسخگویی به مسأله تدوین شده یا تصمیم‌گیری در مورد رد یا تأیید فرضیه یا فرضیاتی که برای تحقیق در نظر گرفته است از روشهای مختلف تجزیه و تحلیل استفاده می‌کند. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه مذکور، در محیط نرم افزاری SPSS با اعمال آزمونهای آماری مناسب با توجه به فرضیات تحقیق، تجزیه و تحلیل گردید و در این بخش نتایج گردآوری شده و تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته داده‌ها بر مبنای استنباط آماری و به کمک فنون آماری مناسب، به منظور تأیید یا رد فرضیه تحقیق ارائه می‌شود.

۱.۳. نتایج حاصل از آمار توصیفی

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص	مقدار مطلوب	مقادیر مدل
درجه آزادی (df)	-	۱۵
کای اسکور (χ^2)	-	۱۴/۴۱۴
سطح معناداری کای اسکور	بزرگتر از ۰/۰۵	۰/۴۹۴
کای اسکور بهنجار ($df; \chi^2$)	کوچکتر از ۳	۰/۹۶۱
نیکویی برازش (GFI)	بزرگتر از ۰/۸۰	۰/۹۸
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)	کوچکتر از ۰/۰۹	۰/۱۱
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بزرگتر از ۰/۸۰	۱/۰۰
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	کوچکتر از ۰/۰۹	۰/۰۰

یکی از شاخص‌های عمومی، شاخص کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم کای اسکوتر به درجه آزادی مدل محاسبه می‌شود و اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود این مقدار برای مدل مورد نظر ۰/۹۶۱ است که مقداری بسیار مناسب و قابل قبول است.

شاخص GFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیش‌تر از ۰/۸ برای این مقدار نشان از برازش خوب مدل توسط داده‌ها است. مقدار این شاخص برای مدل برازش یافته ۰/۹۸ است که نشان از برازش خوب مدل دارد.

ضریب مسیر بین متغیرهای پنهان به آزمون فرضیه‌ها پرداخت. برای آزمون فرضیه از مقایسه سطح معناداری متناظر آنها با سطح معناداری آزمون استفاده می‌شود، به این معنا که شرط معنادار بودن یک رابطه این است که سطح معناداری گزارش شده برای آن کوچکتر از ۰/۰۵ باشد.

" TC جدول ۴-۹ شاخص‌های برازش مدل نظری تحقیق f \ | " C | 1 "

۲.۳. آمار استنباطی و تجزیه و تحلیل متغیرها

• **فرضیه اصلی:** بررسی تاثیر مولفه‌های مهارت‌های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهر کرد همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، برای اثر متغیر مهارت‌های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات، ضریب اثر ۰/۸۵ برآورد شده است. با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر با ۰/۰۰۰ بوده و از سطح معناداری آزمون یعنی ۰/۰۵ کم‌تر است، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می‌باشد؛ یعنی اثر افزاینده مهارت‌های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری خدمات مؤسسات آموزش عالی از لحاظ آماری معنادار است.

شاخص کای اسکوتر یکی از شاخص‌های مطلق است و به خودی خود چندان قابل تفسیر نیست. اما می‌توان گفت هرچه مقدار کای اسکوتر مدل به درجه آزادی مدل نزدیک‌تر باشد، مدل برازش یافته رضایت‌بخش‌تر و بهتر است. چنانچه سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد، به این معنی است که مدل نظری با داده‌ها برازش دارد. اما مقدار کای اسکوتر نسبت به حجم نمونه حساس است و ممکن است در تحقیقاتی با نمونه کوچکتر از ۱۰۰ و بزرگتر از ۲۰۰ (من جمله این تحقیق) برآورد مناسبی از برازش مدل ارائه ندهد. لذا شاخص کای اسکوتر بهنجار ملاک عمل قرار می‌گیرد.

ماتریس باقیمانده یکی از ماتریس‌های معمولی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (مدل ساختاری) و هم برای برازش جزئی (پارامترهای تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار می‌گیرد. مقدار شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای مدل ساختاری تحقیق ۰/۰۱۱ است که مقدار بسیار مناسبی به حساب می‌آید.

شاخص برازش تطبیقی یا CFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر مطلوب آن مانند شاخص GFI است. مقدار CFI برای مدل مذکور ۱/۰۰ است و با توجه به اینکه از ۰/۹۰ بزرگتر می‌باشد می‌توان گفت که برازش مدل به داده‌ها مناسب است، یا به عبارت دیگر مدل برازش یافته از مدل استقلال فاصله گرفته و به مدل اشباع نزدیک شده است.

شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز همانند شاخص RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقیمانده قرار دارد. مدل‌های قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۹ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش مدلی که دارای مقادیر بزرگتر از ۰/۱۰ هستند ضعیف برآورد می‌شود. مقدار این شاخص برای مدل برازش یافته ۰/۰۰۰ است که بیانگر قابل قبول بودن مدل می‌باشد. با توجه به مطالب بالا و شاخص‌های برازش می‌توان نتیجه گرفت که مدل ساختاری برازش یافته، مدلی قابل قبول است و می‌توان با استناد به روابط درون مدل و مقادیر

جدول ۲. خلاصه نتایج آزمون فرضیه اصلی " TC جدول ۴-۱۰ ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه‌ی بین خودکارآمدی و پافشاری بر تعهدات "1" | "FC |"

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱	مهارتهای اجتماعی ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۸۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

اینکه سطح معناداری برای این رابطه ۰/۰۰۶ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که اثر مؤلفه شناختی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است.

• **فرضیه اول:** بررسی تاثیر بعد ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهر کرد
ضریب رگرسیونی اثر مؤلفه شناختی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات ۰/۴۲ برآورد شده است (۲). باتوجه به

جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی اول " TC جدول ۴-۱۱ ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه بین خودتوجهی و پافشاری بر تعهدات "1" | "FC |"

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱-۱	مؤلفه شناختی ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۴۲	۰/۰۰۶	تأیید فرضیه

۰/۶۹ است. و باتوجه به اینکه سطح معناداری این رابطه ۰/۰۰۰ برآورد شده و از سطح معناداری ۰/۰۵ کوچکتر است، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است؛ یعنی اثر افزایشده مؤلفه ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات به‌لحاظ آماری معنادار می‌باشد.

• **فرضیه دوم:** بررسی تاثیر بعد ارتباطی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهر کرد
براساس اطلاعات جدول ۴ مشخص است که ضریب اثر مؤلفه ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱-۲	مؤلفه ساختاری ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۶۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

شده است. باتوجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر با ۰/۰۱۵ بوده و از سطح معناداری آزمون یعنی ۰/۰۵ کم‌تر است، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می‌باشد؛ یعنی اثر افزایشده مؤلفه رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات مؤسسات آموزش عالی نیز از نظر آماری معنادار می‌باشد.

• **فرضیه سوم:** بررسی تاثیر بعد شناختی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در موسسات آموزش عالی شهر کرد
همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، برای اثر مؤلفه رابطه‌ای بر کیفیت خدمات آموزشی، ضریب اثر ۰/۲۶ برآورد

جدول ۵. خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه آزمون

۱-۳	مؤلفه رابطه‌ای ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۲۶	۰/۱۱۵	تأیید فرضیه
-----	--	------	-------	-------------

بنابراین، پس از آزمون فرضیات تحقیق به وسیله مدل ساختاری برازش یافته، هر چهار فرضیه (فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی) مورد تأیید قرار گرفت. بر این اساس، خلاصه نتایج آزمون تمامی

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون فرضیات تحقیق

“ TC جدول ۴-۱۱-ضریب رگرسیون و معناداری رابطه بین خودتوجهی و پافشاری بر تعهدات ”f C \I “

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱	سرمایه اجتماعی ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۸۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
۱-۱	مؤلفه شناختی ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۴۲	۰/۰۰۶	تأیید فرضیه
۱-۲	مؤلفه ساختاری ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۶۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
۱-۳	مؤلفه رابطه‌ای ← کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات	۰/۲۶	۰/۱۱۵	تأیید فرضیه

۵. نتیجه گیری

برای اثر متغیر مهارت‌های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری خدمات، ضریب اثر ۰/۸۵ برآورد شده است. باتوجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر با ۰/۰۰۰ بوده و از سطح معناداری آزمون یعنی ۰/۰۵ کم تر است، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می‌باشد؛ یعنی اثر افزایش مهارت‌های اجتماعی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات مؤسسات آموزش عالی از لحاظ آماری معنادار است. یافته این فرضیه یعنی ارتباط بین کیفیت خدمات آموزشی و مهارت‌های اجتماعی با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله طاهره آقامیرزایی محلی (۱۳۹۶) مرتبط و مطابقت دارد. با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر با یافته های پیشینه پژوهش هم خوانی دارد، می‌توان گفت که از پشتوانه تئوری قوی و محکمی برخوردار بوده و فرضیه های آن بر اساس مبانی نظری قابل اتکایی استوار است. همان گونه که از نتایج پژوهش مستفاد می‌شود مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به عنوان یکی از قابلیت ها و دارایی های سازمان به شمار آید و در افزایش کیفیت خدمات آموزشی نقش بسزایی ایفا کند. نتایج نشان داد که ضریب رگرسیونی اثر مؤلفه شناختی بر کیفیت

خدمات آموزشی و نوآوری محصولات ۰/۴۲ برآورد شده است (جدول ۳). باتوجه به اینکه سطح معناداری برای این رابطه ۰/۰۰۶ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که اثر مؤلفه شناختی بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است.

بر اساس اطلاعات جدول ۴ مشخص است که ضریب اثر مؤلفه ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات ۰/۶۹ است. و باتوجه به اینکه سطح معناداری این رابطه ۰/۰۰۰ برآورد شده و از سطح معناداری ۰/۰۵ کوچکتر است، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است؛ یعنی اثر افزایش مؤلفه ساختاری بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات به لحاظ آماری معنادار می‌باشد. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، برای اثر مؤلفه رابطه‌ای بر کیفیت خدمات آموزشی، ضریب اثر ۰/۲۶ برآورد شده است. باتوجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر با ۰/۱۱۵ بوده و از سطح معناداری آزمون یعنی ۰/۰۵ کم تر است، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می‌باشد؛ یعنی اثر افزایش مؤلفه رابطه‌ای سرمایه اجتماعی

بر کیفیت خدمات آموزشی و نوآوری محصولات مؤسسات آموزش عالی نیز از نظر آماری معنادار می‌باشد.

نتایج نشان می‌دهد در صورتی که بتوان مهارتهای اجتماعی را تقویت کرد، کیفیت خدمات نیز بهبود خواهد یافت. پس جهت بالا بردن مهارتهای اجتماعی هر مدیری بایستی به اهمیت ارتباطات اجتماعی پی برده و بداند که کارها و وظایف سازمان زمانی خوب انجام خواهد شد، که در آن افراد سازمان همدیگر را شناخته و به یکدیگر اعتماد کنند. در سازمان‌ها بایستی به این مهارت بسیار وسیع نگاه کرد، چرا که این مهارت امروزه نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها، سازمان‌ها و انسانها و سازمان‌ها با سازمان‌ها می‌باشد. بدون مهارت اجتماعی، پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شوند. لذا در دانشگاه بایستی به ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش نگاه کرد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، این شبکه‌ها می‌توانند ضمن تحقق اهداف اعضا به اهداف سازمان نیز کمک شایانی کنند. هر چه بعد ساختاری سازمان تقویت گردد، مهارت اجتماعی بالا خواهد رفت و عملکرد سازمانی بهبود می‌یابد. از آنجا که این بعد نشان دهنده الگوی ارتباطات در سازمان‌ها می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد روابط شبکه‌ای در سازمانها گسترده گردد تا افراد با ایجاد کانا‌لهای ارتباطی باعث انتقال سریع دانش گردند، در این صورت مهارت اجتماعی باعث تسهیل در ایجاد سرمایه فکری گروهی خواهد بود. از آنجا که دانشگاه‌ها با داشتن اعضای هیأت علمی از سرمایه‌های عظیم انسانی برخوردار می‌باشند، لذا دانشگاه در صورت پیاده نمودن تصمیم‌گیریهای مشارکتی و ارج نهادن به نظرات هر صاحب نظر، می‌تواند از ثروت عظیم خرد جمعی برخوردار گردد. و در صورتی که ارتباطات صحیح بین اعضای سازمان برقرار گردد و از این طریق افراد دانش و تجارب خود را به دیگران

منتقل نمایند مهارت اجتماعی درون سازمانی تقویت می‌گردد که در صورت گسترده بودن این ارتباط با محیط خارج از سازمان و تقویت مهارتهای اجتماعی بیرونی می‌توان از سرمایه‌های هنگفتی که در ذهن انسانها نهفته است استفاده نمود. الگوی ارتباطات در سازمان‌ها بایستی به طوری برنامه ریزی گردد که ابتکار و نوآوری فردی را نیز از بین نبرد، چون هر فردی ممکن است به اتکای گروه از حرکت بایستد. ولی هر کس زمانی دانش خود را منتقل میکند که اعتماد کند، دانشی نیز به او منتقل خواهد شد.

جهت تقویت بعد شناختی، بایستی به افکار و ایده‌ها و دیدگاه‌های اعضای سازمان در خصوص رسیدن به اهداف سازمان، برنامه ریزی جهت رسیدن به این اهداف، حل مشکلات سازمانی، رفاه اعضای سازمان و پیشرفت کاری و شغلی و . . . ارج داده شود و سعی شود ضمن نزدیک نمودن افکار و دیدگاه‌ها در خصوص اعتقاد مشترک به پیشرفت سازمان و به تبع آن ارتقای افراد، اتفاق نظر و یک تعهد مشترک در اعضای سازمان ایجاد شود، و افراد به تشکیل تیم‌های کاری و انجام کارهای گروهی بیش‌تر از کارهای فردی بپردازند، به طوری که افراد، سازمان را در خدمت خود و خود را در خدمت سازمان بدانند.

بعد ارتباطی که به ماهیت ارتباطات بین افراد اشاره می‌کند، حاکی از این امر است که ارتباطات در سایه اعتماد از قوت بالایی برخوردار است. برقراری روابط صمیمانه بین اعضای سازمان باعث میشود افراد سازمان همانگونه که به ارتقای خود می‌اندیشند به ارتقای دیگران نیز بپردازند و بلکه بر خود مقدم دارند. برای این کار ایجاد بستر سازمانی مناسب لازم است به طوری که افراد فقط برای امرار معاش، گذراندن وقت، کسب شهرت و مقام و . . . در سازمان‌ها مشغول به کار نباشند، بلکه هر کدام به مهارت اجتماعی بسان ثروت عظیمی نگاه کنند و بدانند که این ثروت فقط در ارتباط با یکدیگر

طاهره آقامیرزایی محلی، محمد بابا زاده، باقر رحیم پورکامی، ابراهیم صالحی عمران (۱۳۹۶)، ارزیابی و رتبه بندی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی دانشگاه علوم و فنون مازندران)، ماهنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۱۰(۴)، ۲۸۸-۳-۱.

فرهنگی، عبدالحسن و عبدالعلیان، مریم (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش مهارت های اجتماعی بر خودپنداره و حساسیت اضطرابی دانش آموزان مبتلا به ناتوانایی های یادگیری، مجله ی ناتوانایی های یادگیری، ۵(۴)، ۴۳-۵۸.

قنبری، سیروس؛ اردلان، محمدرضا؛ بهشتی راد، رقیه؛ سلطانزاده، وحید (۱۳۹۴). اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت علمی و رابطه آن با کیفیت آموزش عالی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۰(۲)، ۳۹-۵۱.

کازم پور، مریم؛ چوپانی، حیدر؛ رنجبر، مجید؛ هاشمی، سمیه (۱۳۹۷). رابطه متغیرهای سازمانی با اخلاق حرفه‌ای: نقش میانجی اعتماد سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۳(۲)، ۱۶۶-۱۵۹.

یزدانی، عفت؛ سلیمان پور، محبوبه (۱۳۹۶). رابطه بین مهارت های ارتباطی با کیفیت تدریس اساتید دانشگاه از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی. مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، ۴(۹)، ۸۹-۸۲.

Adil, M. Khan, M. & Khan, K (2013). Exploring the relationships among service quality, customer satisfaction, complaint behavior and loyalty in Indian urban retail banks: A confirmatory factor analytic approach. Proceedings of the 5th IIMA Conference on Marketing in Emerging Economies IIM Ahmedabad, India, pp. 166-172.

Fleischman, G. Johnson, E. & Walker, K (2017). An exploratory investigation of management accounting service quality dimensions using SERVQUAL and SERVPERF, In Advances in Management Accounting, 91-125.

Kiener, F., Eggenberger, C., & Backes-Gellner, U. (2024). The role of occupational skill sets in the

حاصل میشود و سازمانها را بهترین مکان برای کسب و رسیدن به این ثروت بدانند.

روشن است که مدیریت منابع انسانی می تواند ابزار مهمی در تقویت مهارت های اجتماعی سازمان باشد. مثلا از طریق دلچسب کردن محیط کار، طراحی سیاست های رشد و ارتقا برای کارکنان و تقویت گروه های غیر رسمی میتوان مهارتهای اجتماعی سازمان را تقویت نمود و این همه میسر نخواهد شد مگر با تقویت ارتباطات و اعتماد به آن.

۶. منابع

رضایی، سعید (۱۳۹۵). تدوین برنامه آموزش مهارت های اجتماعی و بررسی اثربخشی آن بر کفایت اجتماعی کودکان با اختلال یادگیری غیر کلامی و اختلال اتیسم عملکرد بالا، مجله ی ناتوانایی های یادگیری، ۶(۴)، ۸۲-۶۷.

رقیه بهشتی راد، علیرضا قلعه ای، حسن فلاوندی (۱۳۹۲)، کیفیت خدمات آموزشی؛ فاصله وضع موجود و مطلوب، ماهنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، جلد ۶ شماره ۱ صفحات ۴۹-۵۴.

رحیم شهبازی، ابوالفضل قاسم زاده، اعظم ابراهیمی (۱۴۰۰) رابطه مهارت های ارتباطی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات: نقش واسطه ای اخلاق حرفه ای، پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی

شکری، پیمان و منصور کارنیا (۱۳۹۷). تعیین الگوی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از روش سروپرف، سومین کنفرانس ملی مدیریت مهندسی، آستانه اشرفیه، مؤسسه آموزش عالی مهر آستان گیلان.

صبحی قراملکی، ناصر (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش به روش خودآموزی کلامی بر بهبود پردازش هیجانی و مهارت اجتماعی دانش آموزان مبتلا به اختلال یادگیری خاص، مجله ی ناتوانایی های یادگیری، ۵(۳)، ۷۱-۸۸.

digital transformation: how IT progress shapes returns to specialization and social skills. *Journal of Business Economics*, 94(1), 75-111.

Onoyeyan, G., Ajayi, L., Adesina, O., & Bamidele, I. A. (2014). Assessment of Ethical Concerns among Practicing Librarians in Nigeria. *Merit Research Journal of Education and Review*, 2 (4), 077-084

Sáez-Delgado, F., Mella-Norambuena, J., López-Angulo, Y., Sáez, Y., & León-Ron, V. (2023). Invariant and suboptimal trajectories of self-regulated learning during secondary school: implications focused on quality in higher education. *Frontiers in Psychology*, 14, 1235846.

Yu, S., Yao, C., Xue, Q., Jantharajit, N., & Kanjanakate, S. (2024). Enhancing self-management skills of students through primary school class activities based on the Selection, Design, Organization, and Assessment model: a mixed methods study. *Asia Pacific Journal of Education*, 1-18.

Walton, K. E., Murano, D., Burrus, J., & Casillas, A. (2023). Multimethod support for using the Big Five Framework to organize social and emotional skills. *Assessment*, 30(1), 144-159.