



Testing the Effect Model of Thriving Culture and Educational Service Satisfaction with the Mediating Role of Trust in Academic Managers at Islamic Azad University, Hamedan Branch

Raziyeh Yousefi¹, Fardin Batmani²*, Rafigh Hasani³

1. Department of Educational Sciences, Ha.C., Islamic Azad University, Hamedan, Iran.
2. Department of Educational Governance and Human Resources, Sa.C., Islamic Azad University, Sanandaj, Iran (Corresponding Author).
3. Department of Educational Governance and Human Resources, Sa.C., Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

❖ **Corresponding Author Email:** Fardin.Batmani@iau.ac.ir

Research Paper	Abstract
Receive: 2025/08/24 Accept: 2025/12/22 Initial Publish: 2025/12/29 Final Publish: 2026/06/22 Keywords: Thriving culture; trust in managers; educational service satisfaction; mediation; structural equation modeling Article Cite: Yousefi, R., Batmani, F., & Hasani, R. (2026). Testing the Effect Model of Thriving Culture and Educational Service Satisfaction with the Mediating Role of Trust in Academic Managers at Islamic Azad University, Hamedan Branch. <i>Sociology of Education</i>. 12(2): 1-15.	Purpose: This study aimed to test a causal model of the relationship between thriving culture, trust in managers, and students' satisfaction with educational services at Islamic Azad University, Hamedan Branch. Methodology: This applied research used a descriptive–correlational design based on structural equation modeling. The statistical population consisted of 12,852 students, from whom 225 participants were selected through stratified random sampling. Data were collected using standardized questionnaires measuring thriving culture, trust in managers, and educational service satisfaction. Data analysis was conducted using partial least squares modeling with SPSS 26 and SmartPLS 4. Findings: Thriving culture had a significant positive direct effect on educational service satisfaction ($\beta=0.568$, $T=5.234$, $p<0.001$). Trust in managers significantly predicted educational service satisfaction ($\beta=0.573$, $T=5.659$, $p<0.001$) and thriving culture ($\beta=0.498$, $T=4.698$, $p<0.001$). Thriving culture significantly mediated the relationship between trust in managers and educational service satisfaction ($\beta=0.285$, $T=6.251$, $p<0.001$). Conclusion: The results indicate that strengthening a thriving organizational culture and enhancing managerial trust jointly improve educational service quality and promote sustainable student satisfaction.



<https://doi.org/10.61838/kman.soe.672>



Creative Commons: CC BY 4.0

Detailed Abstract

Introduction

Higher education institutions worldwide operate in an increasingly competitive, complex, and dynamic environment where student satisfaction has emerged as a strategic indicator of institutional effectiveness and sustainability. Universities are no longer evaluated merely as knowledge-transmission entities but as service-oriented organizations whose success depends on the quality of educational experiences delivered to their primary stakeholders, namely students (Gürbüz & Acuner, 2025; Kholiavko & Ostrovska, 2022). Extensive empirical evidence confirms that student satisfaction is a critical determinant of student loyalty, institutional reputation, retention, and long-term viability of higher education systems (Masserini et al., 2019; Supriyanto et al., 2024; Susan et al., 2023). Consequently, identifying the organizational and psychological mechanisms that generate sustainable student satisfaction has become a central concern for educational researchers and policymakers.

Previous studies have consistently demonstrated that perceived educational service quality is a major predictor of student satisfaction across diverse cultural and institutional contexts (Al-Yozbakey & Esmaeel, 2024; Amin, 2020; Baek & Kim, 2024; Rusnipa et al., 2021; Seitova et al., 2024). Service quality in higher education encompasses academic instruction, administrative support, learning infrastructure, technological resources, and interpersonal interactions. However, scholars increasingly emphasize that technical service quality alone is insufficient to explain the full variance in student satisfaction. Instead, deeper organizational factors such as institutional culture and trust relationships significantly shape how students interpret and evaluate the services they receive (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Leontev, 2017; Masserini et al., 2019).

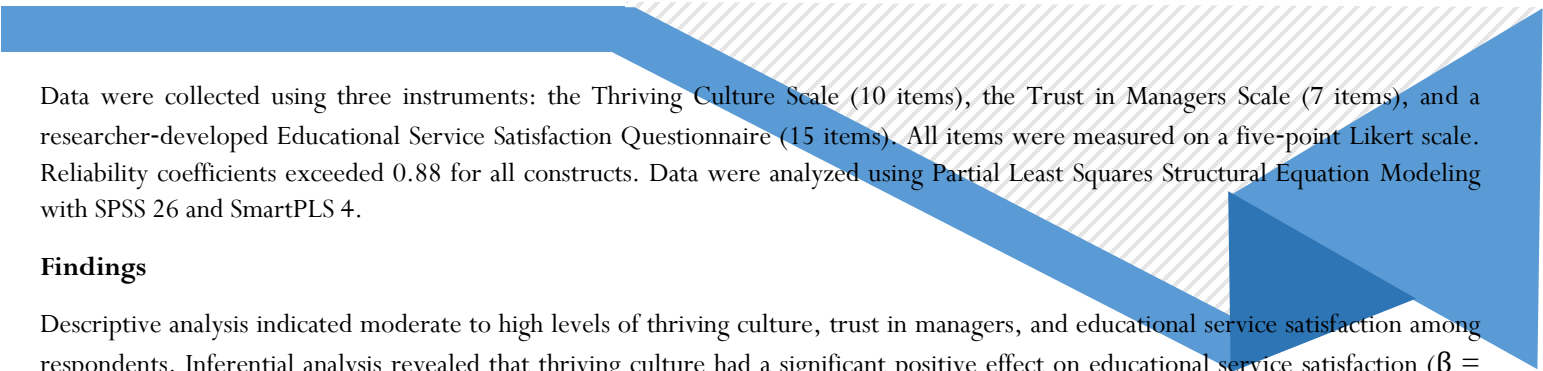
One such foundational construct is **thriving culture**, derived from the theory of thriving at work. Thriving culture reflects a shared organizational environment characterized by vitality, continuous learning, growth, psychological safety, and meaning in daily activities (Porath et al., 2012). Organizations that cultivate thriving culture strengthen both employee engagement and stakeholder satisfaction by fostering intrinsic motivation, proactive behaviors, and commitment. In higher education, research confirms that institutions with strong organizational culture generate superior educational quality and more positive student experiences (Leontev, 2017; Tu et al., 2024).

Parallel to cultural influences, **trust in managers** constitutes another critical determinant of student satisfaction. Trust represents students' belief in managerial competence, integrity, transparency, and responsiveness (Kuznetsov & Obrazovaniya, 2022). When students trust institutional leadership, they interpret academic and administrative services more positively, tolerate service imperfections more constructively, and develop stronger emotional attachment to the university (Baek & Kim, 2024; Qie & Quan, 2024; Singh & Jasial, 2020). Moreover, trust functions as both a direct predictor and a contextual mechanism through which service quality influences satisfaction and loyalty (Singh & Jasial, 2020; Susan et al., 2023).

Recent studies further suggest that trust and organizational culture are not independent forces; rather, trust facilitates the development of a thriving organizational culture, which in turn amplifies the impact of educational services on student satisfaction (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Tu et al., 2024). Despite this theoretical integration, empirical research rarely examines thriving culture as a mediating mechanism between trust in managers and student satisfaction, particularly within developing higher education systems. In the Iranian context, evidence shows that despite substantial investments in educational infrastructure, student dissatisfaction persists, highlighting the neglected role of soft organizational variables (Ahmadi et al., 2023; Khodaiyari et al., 2014). Addressing this gap, the present study proposes and tests an integrated causal model linking thriving culture, trust in managers, and student satisfaction with educational services.

Methods and Materials

This applied study employed a descriptive–correlational design using structural equation modeling. The statistical population consisted of 12,852 students enrolled at Islamic Azad University, Hamedan Branch, during the 2026–2027 academic year. A sample of 225 students was selected through proportional stratified random sampling.



Data were collected using three instruments: the Thriving Culture Scale (10 items), the Trust in Managers Scale (7 items), and a researcher-developed Educational Service Satisfaction Questionnaire (15 items). All items were measured on a five-point Likert scale. Reliability coefficients exceeded 0.88 for all constructs. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling with SPSS 26 and SmartPLS 4.

Findings

Descriptive analysis indicated moderate to high levels of thriving culture, trust in managers, and educational service satisfaction among respondents. Inferential analysis revealed that thriving culture had a significant positive effect on educational service satisfaction ($\beta = 0.568$, $T = 5.234$, $p < 0.001$). Trust in managers also exerted a significant direct effect on satisfaction ($\beta = 0.573$, $T = 5.659$, $p < 0.001$). Furthermore, trust in managers significantly predicted thriving culture ($\beta = 0.498$, $T = 4.698$, $p < 0.001$).

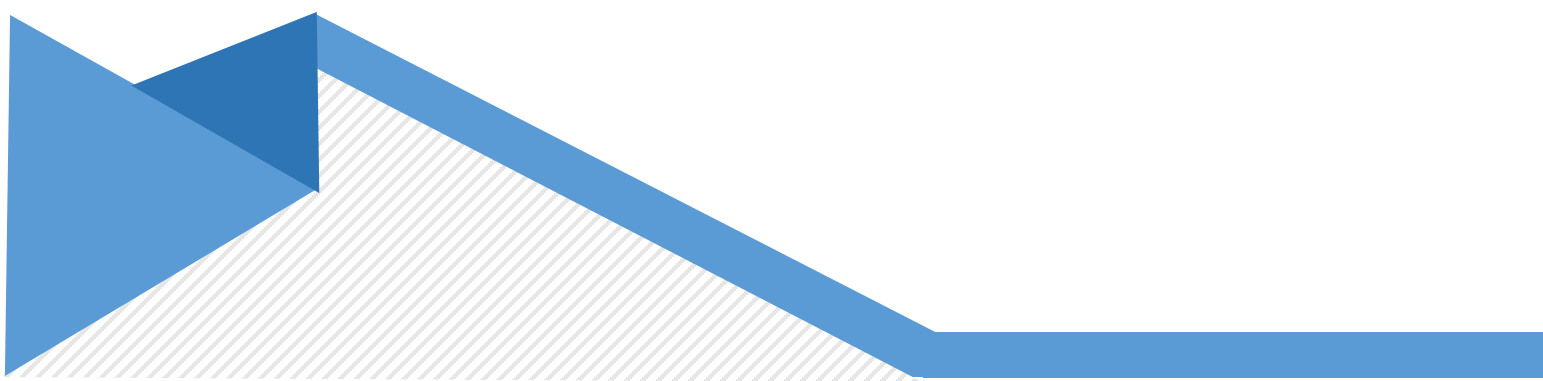
Bootstrapping results confirmed the mediating role of thriving culture in the relationship between trust in managers and satisfaction. The indirect effect was significant ($\beta = 0.285$, $T = 6.251$, $p < 0.001$), indicating partial mediation.

Discussion and Conclusion

The results demonstrate that student satisfaction emerges from a complex, multi-layered system of organizational, cultural, and psychological processes rather than from service quality alone. Thriving culture acts as a powerful contextual mechanism that transforms managerial trust into sustained educational satisfaction. Trust in managers not only enhances students' immediate perceptions of services but also nurtures a cultural environment characterized by vitality, learning, and engagement, which subsequently amplifies satisfaction outcomes.

These findings underscore the necessity of a holistic management approach in higher education, where institutional leaders invest simultaneously in service systems, organizational culture, and trust-based governance. Universities that strategically cultivate thriving culture and managerial trust are more likely to achieve long-term student satisfaction, loyalty, and competitive advantage.

Ultimately, this study provides empirical evidence that sustainable improvement in higher education quality depends not only on structural reforms but also on deep cultural and relational transformations within academic institutions.





جامعه شناسی آموزش و پرورش

آزمون مدل اثر فرهنگ تعالی بخش و رضایت از خدمات آموزشی با نقش میانجی اعتماد به مدیران گروه های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

راضیه یوسفی^۱، فردین باتمانی^{۲*}، رفیق حسینی^۳

۱. گروه علوم تربیتی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

۲. گروه علمی حکمرانی آموزشی و سرمایه انسانی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران (نویسنده مسئول).

۳. گروه علمی حکمرانی آموزشی و سرمایه انسانی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران.

✦ ایمیل نویسنده مسئول: Fardin.Batmani@iau.ac.ir

چکیده	مقاله تحقیقاتی
هدف: هدف پژوهش حاضر آزمون مدل علی رابطه بین فرهنگ تعالی بخش، اعتماد به مدیران و رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بود. روش شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان در سال تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۵ به تعداد ۱۲۸۵۲ نفر بود که ۲۲۵ نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه فرهنگ تعالی بخش، پرسشنامه اعتماد به مدیران و پرسشنامه رضایت از خدمات آموزشی بود. تحلیل داده ها با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزارهای SPSS ۲۶ و SmartPLS ۴ انجام شد. یافته ها: نتایج نشان داد فرهنگ تعالی بخش اثر مستقیم، مثبت و معناداری بر رضایت از خدمات آموزشی دارد ($\beta=0.568$, $T=5.659$, $p<0.001$). همچنین اعتماد به مدیران نیز تأثیر مستقیم و معناداری بر رضایت نشان داد ($\beta=0.573$, $T=5.659$, $p<0.001$). نقش میانجی فرهنگ تعالی بخش در رابطه بین اعتماد به مدیران و رضایت از خدمات آموزشی نیز تأیید شد ($\beta=0.285$, $T=6.251$, $p<0.001$). نتیجه گیری: نتایج نشان داد تقویت فرهنگ تعالی بخش همراه با افزایش اعتماد به مدیران، به شکل هم افزا موجب بهبود پایدار کیفیت خدمات آموزشی و ارتقای رضایت دانشجویان می شود.	دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۰۲ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۰/۰۱ انتشار اولیه: ۱۴۰۴/۱۰/۰۸ انتشار نهایی: ۱۴۰۵/۰۴/۰۱ واژگان کلیدی: فرهنگ تعالی بخش؛ اعتماد به مدیران؛ رضایت از خدمات آموزشی؛ نقش میانجی؛ مدل سازی معادلات ساختاری استناد مقاله: یوسفی، راضیه، باتمانی، فردین، و حسینی، رفیق. (۱۴۰۵). آزمون مدل اثر فرهنگ تعالی بخش و رضایت از خدمات آموزشی با نقش میانجی اعتماد به مدیران گروه های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان. جامعه شناسی آموزش و پرورش، ۱۲(۲): ۱-۱۵.



مقدمه

در دهه‌های اخیر، محیط آموزش عالی در سطح جهانی با تحولات عمیق ساختاری، فناورانه و رقابتی مواجه شده است؛ تحولاتی که موجب شده دانشگاه‌ها دیگر صرفاً به‌عنوان نهادهای انتقال دانش تلقی نشوند، بلکه به‌مثابه سازمان‌هایی خدمات‌محور، پیچیده و چنددیی‌نفعه مورد ارزیابی قرار گیرند که بقای آن‌ها به میزان انطباق با انتظارات دانشجویان و کیفیت تجربه آموزشی وابسته است (Gürbüz & Acuner, 2025; Kholiavko & Ostrovska, 2022). در این چارچوب، «رضایت دانشجویان» از خدمات آموزشی نه‌تنها شاخصی از عملکرد دانشگاه بلکه عاملی تعیین‌کننده در تداوم، مشروعیت اجتماعی، مزیت رقابتی و حتی ثبات مالی مؤسسات آموزش عالی محسوب می‌شود (Masserini et al., 2019; Supriyanto et al., 2024). مطالعات بین‌المللی به‌طور گسترده نشان داده‌اند که افزایش رضایت دانشجویان موجب ارتقای وفاداری، بهبود تصویر نهادی دانشگاه، جذب دانشجویان جدید و تقویت اعتماد عمومی به نظام آموزش عالی می‌شود (Qie & Quan, 2024; Susan et al., 2023). از این رو، شناخت عوامل بنیادینی که شکل‌دهنده رضایت دانشجویان هستند، به یکی از دغدغه‌های اصلی سیاست‌گذاران و مدیران دانشگاهی تبدیل شده است.

پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که رضایت دانشجویان به‌طور مستقیم تحت تأثیر کیفیت خدمات آموزشی قرار دارد؛ خدماتی که ابعاد متنوعی از جمله کیفیت تدریس، صلاحیت علمی اعضای هیئت علمی، کارآمدی نظام اداری، زیرساخت‌های فیزیکی، امکانات فناورانه و کیفیت تعاملات انسانی را در بر می‌گیرد (Al-Yozbakey & Esmaeel, 2024; Amin, 2020; Rusnipa et al., 2021). یافته‌های اخیر در کشورهای مختلف تأیید می‌کند که حتی در نظام‌های آموزش عالی پیشرفته، ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات، پیش‌بینی‌کننده‌ای قوی برای رضایت، انگیزش تحصیلی و تداوم تحصیل است (Baek & Kim, 2024; Seitova et al., 2024; Supriyanto et al., 2024). با این حال، شواهد نظری و تجربی نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی به‌تنهایی نمی‌تواند تمام واریانس رضایت دانشجویان را تبیین کند و متغیرهای نرم و ناملموس سازمانی نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری این ادراک ایفا می‌کنند (Leontev, 2017; Masserini et al., 2019).

در این میان، یکی از مفاهیمی که طی سال‌های اخیر توجه پژوهشگران حوزه آموزش عالی را به خود جلب کرده، مفهوم «فرهنگ تعالی‌بخش» یا فرهنگ شکوفایی سازمانی است. این مفهوم که ریشه در نظریه شکوفایی شغلی دارد، به مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، هنجارها و رویه‌های سازمانی اشاره دارد که محیطی سرشار از سرزندگی، یادگیری مستمر، رشد فردی و معنا در کار ایجاد می‌کند (Porath et al., 2012). بر اساس این رویکرد، سازمان‌هایی که از فرهنگ تعالی‌بخش برخوردارند، قادرند سرمایه روان‌شناختی کارکنان و ذی‌نفعان خود را تقویت کرده و از این طریق کیفیت عملکرد، تعهد سازمانی و رضایت دریافت‌کنندگان خدمات را ارتقا دهند (Ahmadi et al., 2023; Leontev, 2017). در حوزه آموزش عالی، شواهد پژوهشی حاکی از آن است که دانشگاه‌هایی با فرهنگ سازمانی قوی و تعالی‌بخش، تجربه آموزشی معنادارتری برای دانشجویان فراهم می‌کنند و این امر به افزایش رضایت، انگیزش تحصیلی و وفاداری آنان منجر می‌شود (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Tu et al., 2024).

همزمان با نقش فرهنگ سازمانی، عنصر «اعتماد» به‌عنوان سازه‌ای محوری در روابط سازمانی، نقشی اساسی در شکل‌دهی ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی ایفا می‌کند. اعتماد در محیط دانشگاهی به باور دانشجویان نسبت به شایستگی، صداقت، انصاف و پاسخگویی مدیران و نظام اداری دانشگاه اطلاق می‌شود (Kuznetsov & Obrazovaniya, 2022). مطالعات تجربی نشان می‌دهند که اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه نه‌تنها به‌طور مستقیم بر رضایت آنان از خدمات آموزشی اثرگذار است، بلکه نحوه تفسیر آنان از کیفیت خدمات، میزان تحمل نارسایی‌ها و ارزیابی کلی تجربه تحصیل را نیز شکل می‌دهد (Baek & Kim, 2024; Singh & Jasial, 2020). هنگامی که سطح اعتماد بالا باشد، دانشجویان حتی در مواجهه با محدودیت‌های ساختاری یا نارسایی‌های خدماتی، ارزیابی مثبت‌تری از محیط دانشگاه خواهند داشت و این امر رضایت کلی آنان را تقویت می‌کند (Qie & Quan, 2024; Susan et al., 2023).

از منظر نظری، اعتماد می‌تواند به‌عنوان سازوکاری میانجی در رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت عمل کند. پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که اعتماد نقش تعدیل‌کننده یا میانجی در ارتباط بین کیفیت خدمات آموزشی و پیامدهای رفتاری دانشجویان دارد (Qie & Quan, 2024; Singh & Jasial, 2020). به بیان دیگر، کیفیت خدمات زمانی به حداکثر اثرگذاری خود بر رضایت می‌رسد که در بستری مبتنی بر اعتماد ادراک شود. در غیاب اعتماد، حتی خدمات

باکیفیت نیز ممکن است نتوانند رضایت پایدار ایجاد کنند، در حالی که وجود اعتماد می‌تواند اثر خدمات متوسط را نیز تقویت نماید (Kuznetsov & Susan et al., 2022; Obrazovaniya, 2022). این یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایت دانشجویان صرفاً محصول عوامل فنی و ساختاری نیست، بلکه به‌شدت از سازه‌های روان‌شناختی و فرهنگی متأثر است.

در نظام آموزش عالی ایران نیز، مسأله رضایت دانشجویان و کیفیت خدمات آموزشی طی سال‌های اخیر به یکی از محورهای اصلی پژوهش‌ها و سیاست‌گذاری‌ها تبدیل شده است. شواهد موجود نشان می‌دهد که علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های قابل توجه در توسعه زیرساخت‌های آموزشی، بسیاری از دانشگاه‌ها همچنان با چالش نارضایتی دانشجویان مواجه‌اند (Ahmadi et al., 2023; Khodaiyari et al., 2014). این وضعیت بیانگر آن است که صرف بهبود امکانات فیزیکی و برنامه‌های آموزشی بدون توجه به مؤلفه‌های نرم سازمانی نظیر فرهنگ و اعتماد نمی‌تواند رضایت پایدار ایجاد کند. یافته‌های اخیر نیز بر اهمیت تحول فرهنگی، ارتقای سرمایه انسانی و تقویت روابط اعتمادمحور در دانشگاه‌ها تأکید دارند (Gürbüz & Acuner, 2025; Tu et al., 2024).

در این چارچوب نظری و تجربی، می‌توان استدلال کرد که فرهنگ تعالی‌بخش و اعتماد به مدیران به‌صورت توأمان و تعاملی بر رضایت دانشجویان اثر می‌گذارند. فرهنگ تعالی‌بخش بستر روان‌شناختی و ارزشی لازم برای ارائه خدمات باکیفیت را فراهم می‌کند و اعتماد، کانال ادراکی است که از طریق آن دانشجویان کیفیت خدمات را تفسیر می‌کنند (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Kuznetsov & Obrazovaniya, 2022; Leontev, 2017). با وجود اهمیت این روابط، مرور ادبیات نشان می‌دهد که اغلب مطالعات پیشین به بررسی اثرات مستقیم کیفیت خدمات یا اعتماد بر رضایت پرداخته‌اند و کمتر به مدل‌سازی همزمان نقش فرهنگ تعالی‌بخش و اعتماد به مدیران در تبیین رضایت دانشجویان توجه شده است، به‌ویژه در بستر دانشگاه‌های ایران که دارای ویژگی‌های فرهنگی، ساختاری و مدیریتی خاص خود هستند (Ahmadi et al., 2023; Khodaiyari et al., 2014).

از این رو، خلأ پژوهشی قابل توجهی در فهم سازوکارهای فرهنگی و روان‌شناختی مؤثر بر رضایت دانشجویان در نظام آموزش عالی کشور وجود دارد؛ خلأیی که پاسخ به آن می‌تواند مبنای سیاست‌گذاری‌های اثربخش‌تر، طراحی مداخلات مدیریتی دقیق‌تر و ارتقای پایدار کیفیت تجربه آموزشی دانشجویان قرار گیرد (Gürbüz & Acuner, 2025; Supriyanto et al., 2024; Tu et al., 2024). توجه به این ضرورت، پژوهش حاضر را به بررسی یک مدل یکپارچه معطوف می‌سازد که در آن فرهنگ تعالی‌بخش و اعتماد به مدیران نه‌تنها به‌عنوان پیش‌بین‌های مستقیم رضایت دانشجویان بلکه به‌عنوان سازوکارهای تعاملی و میانجی در شکل‌دهی تجربه آموزشی دانشجویان مورد آزمون قرار می‌گیرند.

هدف پژوهش حاضر آزمون مدل علی رابطه بین فرهنگ تعالی‌بخش، اعتماد به مدیران و رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است، زیرا نتایج آن می‌تواند به طور مستقیم توسط مدیران و سیاست‌گذاران دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان برای بهبود رضایت دانشجویان و ارتقای فرهنگ سازمانی مورد استفاده قرار گیرد. از نظر ماهیت و شیوه گردآوری داده‌ها، این تحقیق در دسته پژوهش‌های توصیفی-همبستگی قرار می‌گیرد.

به‌طور مشخص، برای آزمون روابط پیچیده بین متغیرهای پژوهش و بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم، از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی بهره گرفته شده است. این روش برای تحلیل مدل‌های پیچیده با متغیرهای مکنون متعدد و همچنین در شرایطی که توزیع داده‌ها نرمال نیست، ابزاری قدرتمند و مناسب محسوب می‌شود.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل در مقاطع مختلف (کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان در سال تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۵ می‌باشد. بر اساس آخرین آمار ارائه شده توسط معاونت آموزشی دانشگاه در ابتدای سال تحصیلی، تعداد کل دانشجویان به تفکیک دانشکده‌ها به شرح جدول زیر است:

جدول ۱. جامعه آماری دانشجویان شاغل به تحصیل دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان ۱۴۰۴-۱۴۰۵

دانشکده	تعداد دانشجویان	درصد از کل
علوم انسانی	۸۲۸۱	۶۴٪
علوم پایه و فنی و مهندسی	۳۰۱۵	۲۳٪
هنر و معماری	۹۱۸	۷٪
علوم پزشکی	۶۳۸	۶٪
مجموع کل	۱۲۸۵۲	۱۰۰٪

برای تعیین حجم نمونه در تحقیقات مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری، از قواعد مختلفی می‌توان استفاده کرد. یکی از معتبرترین قواعد، پیشنهاد هیر و همکاران (۲۰۱۷) برای روش مدل‌سازی معادلات ساختاری است که حجم نمونه را بر اساس حداکثر تعداد پیکان‌های ورودی به یک متغیر مکنون در مدل ساختاری تعیین می‌کند. در مدل مفهومی این پژوهش، متغیر «رضایت از خدمات آموزشی» بیشترین پیکان ورودی را دریافت می‌کند (از فرهنگ تعالی‌بخش، اعتماد به مدیران).

با فرض سطح توان آماری ۸۰٪، سطح معناداری > 0.05 و اندازه اثر متوسط (۰.۱۵)، حداقل حجم نمونه مورد نیاز حدود ۱۵۰ نفر تخمین زده می‌شود. با این حال، برای افزایش اعتبار نتایج برای جوامع بزرگ، حجم نمونه اصلی تعداد ۲۲۵ پرسشنامه در میان دانشجویان توزیع شد تا از دستیابی به حجم نمونه مؤثر و قابل تحلیل اطمینان حاصل شود.

با توجه به اینکه جامعه آماری از گروه‌ها یا طبقات مختلف (دانشکده‌ها) تشکیل شده است، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده می‌شود. در این روش، ابتدا سهم هر دانشکده از کل جامعه آماری مشخص شده و سپس به همان نسبت از هر دانشکده، دانشجویان به صورت تصادفی ساده برای شرکت در پژوهش انتخاب می‌شوند. این کار تضمین می‌کند که نمونه انتخابی، نماینده مناسبی از کل جامعه دانشجویی دانشگاه باشد.

برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، از یک پرسشنامه استاندارد ترکیبی استفاده شده است که چهار متغیر اصلی پژوهش را می‌سنجد. تمامی سوالات بر روی طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از ۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) طراحی شده‌اند.

پرسشنامه فرهنگ تعالی‌بخش: به منظور سنجش متغیر فرهنگ تعالی‌بخش، از پرسشنامه استاندارد «شکوفایی در محیط کار» طراحی شده توسط پورات^۱ و همکاران (۲۰۱۲) استفاده گردید. این ابزار مشتمل بر ۱۰ گویه است که دو بعد اصلی شامل «سرزندگی» (سوالات ۱ تا ۵، سنجش انرژی و نشاط) و «یادگیری» (سوالات ۶ تا ۱۰، سنجش رشد و کسب مهارت) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. روایی سازه این پرسشنامه در پژوهش اصلی تایید شده و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ برای کل ابزار ۰.۹۳۰ و برای ابعاد سرزندگی و یادگیری به ترتیب ۰.۹۲ و ۰.۸۹ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، ضریب آلفای کرونباخ ۰.۹۲ بدست آمد.

پرسشنامه اعتماد به مدیران: برای اندازه‌گیری سطح اعتماد به مدیران، از مقیاس استاندارد «اعتماد به سرپرست» تدوین شده توسط پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) بهره گرفته شد. این پرسشنامه به صورت تک‌بعدی و شامل ۷ گویه طراحی شده است که سطح کلی اعتماد (برداشت دانشجویان از اعتماد حاکم یا اعتماد مستقیم به مدیران آموزشی) را می‌سنجد. این ابزار از روایی همگرا و واگرایی مطلوبی برخوردار است و پایایی آن در نسخه اصلی با آلفای کرونباخ ۰.۹۱ گزارش شده است؛ در مطالعات داخلی نیز کریمی و رضایی (۱۴۰۱) ضریب پایایی این پرسشنامه را در جامعه دانشگاهی معادل ۰.۸۹ محاسبه کرده‌اند که نشان‌دهنده قابلیت اطمینان بالای آن است. در پژوهش حاضر، ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۸ بدست آمد.

پرسشنامه رضایت از خدمات آموزشی: برای ارزیابی متغیر رضایت از خدمات آموزشی، از پرسشنامه‌ای محقق ساخته با اقتباس از مدل کیفیت خدمات سوکوال استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه است که سه بعد کلیدی «کیفیت آموزش و اساتید» (سوالات ۱ تا ۵)، «کیفیت امکانات و زیرساخت‌ها» (سوالات ۶ تا ۱۰) و «کیفیت خدمات اداری و پشتیبانی» (سوالات ۱۱ تا ۱۵) را می‌سنجد. در پژوهش حاضر، جهت اطمینان از پایایی در جامعه هدف، یک مطالعه مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از دانشجویان انجام شد و ضریب آلفای کرونباخ ۰.۹۱ بدست آمد.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، ابتدا آماره‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ محاسبه گردید و سپس آزمون مدل مفهومی و فرضیات پژوهش با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی در محیط نرم‌افزار SmartPLS نسخه ۴ انجام شد.

یافته‌های پژوهش

بخش توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری (یافته‌های توصیفی) برای ۲۲۵ پرسشنامه تحلیل شده، همراه با جدول و توضیحات مربوطه به شرح زیر تدوین شده است:

در این بخش، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه نهایی پژوهش (۲۲۵ دانشجو) که پرسشنامه‌های آن‌ها کامل و قابل تحلیل بود، بررسی شده است. جدول (۲) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان را بر اساس متغیرهای جنسیت، دانشکده محل تحصیل، مقطع تحصیلی و ترم تحصیلی نشان می‌دهد.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	سطوح و طبقات	فراوانی (نفر)	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۰۱	۴۴.۹٪
	زن	۱۲۴	۵۵.۱٪
دانشکده محل تحصیل	علوم انسانی	۹۴	۴۱.۸٪
	فنی و مهندسی	۵۱	۲۲.۷٪
	علوم پزشکی و پیراپزشکی	۳۵	۱۵.۵٪
	علوم پایه	۲۳	۱۰.۲٪
	هنر و معماری	۲۲	۹.۸٪
	کاردانی	۲۰	۸.۹٪
مقطع تحصیلی	کارشناسی	۱۳۰	۵۷.۸٪
	کارشناسی ارشد	۶۰	۲۶.۷٪
	دکتری تخصصی	۱۵	۶.۶٪
	۱ تا ۴	۸۵	۳۷.۸٪
ترم تحصیلی	۵ تا ۸	۱۰۰	۴۴.۴٪
	۹ و بالاتر	۴۰	۱۷.۸٪
	مجموع	۲۲۵	۱۰۰٪

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول شماره (۲) از مجموع ۲۲۵ دانشجوی شرکت‌کننده در پژوهش، اکثریت نمونه را زنان با ۱۲۴ نفر (۵۵.۱ درصد) تشکیل می‌دهند و مردان با ۱۰۱ نفر (۴۴.۹ درصد) در رتبه بعدی قرار دارند.

از نظر دانشکده محل تحصیل، بیشترین فراوانی مربوط به دانشجویان دانشکده علوم انسانی با ۹۴ نفر (۴۱.۸ درصد) است که با توجه به حجم بالای جامعه آماری این دانشکده، منطقی به نظر می‌رسد. پس از آن، دانشکده‌های فنی و مهندسی (۲۲.۷ درصد)، علوم پزشکی (۱۵.۵ درصد)، علوم پایه (۱۰.۲ درصد) و هنر و معماری (۹.۸ درصد) به ترتیب بیشترین مشارکت را داشته‌اند که نشان‌دهنده توزیع متناسب نمونه با جامعه اصلی است.

در بررسی مقطع تحصیلی، دانشجویان مقطع کارشناسی با ۱۳۰ نفر (۵۷.۸ درصد) بیشترین حجم نمونه را به خود اختصاص داده‌اند. دانشجویان کارشناسی ارشد با ۲۶.۷ درصد، کاردانی با ۸.۹ درصد و دکتری تخصصی با ۶.۶ درصد در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند.

نهایتاً از نظر ترم تحصیلی، اکثر پاسخ‌دهندگان (۴۴.۴ درصد) در ترم‌های میانی و پایانی (ترم ۵ تا ۸) مشغول به تحصیل بوده‌اند، ۳۷.۸ درصد در ترم‌های ابتدایی (۱ تا ۴) و ۱۷.۸ درصد نیز در ترم‌های بالاتر (۹ و بالاتر) قرار داشته‌اند که این امر نشان‌دهنده تنوع تجربه حضور دانشجویان در محیط دانشگاه است.

جدول ۳. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش و ابعاد آن‌ها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
فرهنگ تعالی‌بخش	۲۵/۳۸	۵/۶۷	۱۱	۴۰
اعتماد به مدیران	۷۸/۵۴	۱۲/۲۳	۲۶	۹۸
رضایت از خدمات آموزشی	۱۰۷/۲۳	۱۷/۹۰	۵۰	۱۶۸

اطلاعات جدول (۳) نشان می‌دهد که میانگین فرهنگ تعالی‌بخش ۲۵/۳۸ و حداقل و حداکثر آن ۱۱ و ۴۰ بوده است. میانگین رضایت از خدمات آموزشی در بین پاسخگویان نیز در حد متوسط به بالا بوده است زیرا میانگین به‌دست‌آمده ۱۰۷/۲۳ حداقل و حداکثر آن نیز به ترتیب ۵۰ و ۱۶۸ بوده است. میانگین اعتماد به مدیران در بین پاسخگویان نیز در حد بالا بوده است زیرا میانگین به‌دست‌آمده ۷۸/۵۴ و حداقل و حداکثر آن نیز به ترتیب ۲۶ و ۹۸ بوده است.

قبل از بررسی فرضیات پژوهش لازم بود آزمون آماری مناسبی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها انتخاب شود. در این زمینه یکی از پیش‌شرط‌ها برای انتخاب آزمون‌های آماری پارامتریک، نرمال بودن توزیع داده‌ها است. با این رویکرد ابتدا جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد. در این آزمون، فرض صفر بیانگر نرمال نبودن توزیع داده‌ها و فرض خلاف بیانگر نرمال بودن آن است.

جدول ۴. نرمالیتی توزیع داده‌های متغیرها و ابعاد آن

متغیرها	آماره	سطح معناداری
فرهنگ تعالی‌بخش	۰/۹۲	۰/۰۰۱
اعتماد به مدیران	۰/۱۷۲	۰/۰۰۱
رضایت از خدمات آموزشی	۰/۰۹۴	۰/۰۰۱

در بخش نخست تحلیل استنباطی ابتدا نرمالیتی توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف بررسی می‌شود تا مشخص شود که آیا توزیع داده‌ها نرمال است یا غیر نرمال؛ سپس با استناد به فرض نرمال بودن یا نبودن توزیع داده‌ها تشخیص داده می‌شود که از آمار پارامتریک یا آمار ناپارامتریک برای آزمون فرضیات استفاده شود.

با استناد به نتایج جدول (۴)، توزیع داده‌های متغیرها و ابعاد آن از یک توزیع نرمال (طبیعی) پیروی نمی‌کند. چراکه سطح معناداری محاسبه‌شده برای این متغیرها کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه نمی‌توان توزیع داده‌ها را طبیعی فرض کرد. با استناد به نتایج حاصل از آزمون نرمالیتی توزیع داده‌های متغیرهای تحقیق که دارای توزیع نرمال نمی‌باشند، بنابراین برای آزمون مدل از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد.

ضریب آلفای کرونباخ، شاخص سنتی برای بررسی پایایی یا سازگاری درونی بین متغیرهای مشاهده‌پذیر در یک مدل اندازه‌گیری محسوب می‌گردد. سازگاری درونی نشانگر میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن است. معیار قابل‌قبول بودن برای این شاخص که نشان‌دهنده پایایی مدل اندازه‌گیری بود، حداقل مقدار ۰/۷ می‌باشد. از آنجاکه این شاخص بسیار سخت‌گیرانه بوده، برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه‌گیری در روش PLS از معیار مدرن‌تری به نام پایایی ترکیبی استفاده می‌شود. به دلیل محافظه‌کار بودن آلفای کرونباخ و یکسان در نظر گرفتن وزن همه معرف‌ها، در روش حداقل

مربعات جزئی^۱، بیشتر از پایایی ترکیبی استفاده می شود (آذر، غلامزاده و قنواتی، ۱۳۹۱). پایایی ترکیبی بین ۰/۷ تا ۰/۹ به عنوان مقادیر رضایت بخش و مقادیر کمتر از ۰/۶ و بالای ۰/۹۵ به عنوان مقادیر نامطلوب محسوب می شوند. این شاخص توسط ورتس و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شده است. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در روش PLS، هردوی این معیارها به کار برده می شوند. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ (نونالی، ۱۹۷۸) شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه گیری دارد. نتایج این دو معیار در جدول (۵) آمده است.

جدول ۵. نتایج شاخص های پایایی ضریب پایایی ترکیبی

متغیر مکنون	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (C.R)	واریانس استخراج شده (AVE)
فرهنگ تعالی بخش	۰/۹۳۲	۰/۹۴	۰/۷۵
رضایت از خدمات آموزشی	۰/۹۲۱	۰/۹۳	۰/۵۹
اعتماد به مدیران	۰/۸۶۴	۰/۸۸	۰/۶۲

در این مدل اعتماد به مدیران ۰/۸۸، رضایت از خدمات آموزشی ۰/۹۳ و فرهنگ تعالی بخش ۰/۹۴ نشان می دهد که متغیرهای مکنون دارای پایایی ترکیبی مناسبی می باشند. همان طور که در جدول ۷ ملاحظه مشاهده می شود، نتایج ضریب پایایی ترکیبی متغیرها آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده (بیشتر از ۰/۷)، نتیجه می شود که مقدار ضرایب پایایی ترکیبی برای تمامی سازه های پژوهش مورد قبول می باشند.

مرحله بعد ارزیابی مدل بیرونی، بررسی روایی همگرا می باشد. روایی همگرا زمانی که امتیازات به دست آمده از دو ابزار در مورد یک مفهوم، همبستگی زیادی باهم داشته باشند، وجود دارد. به عبارتی منظور از روایی همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده پذیر آن است که با معیار میانگین واریانس استخراج شده سنجیده می شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) توسط فورنل و لارکر (۱۹۸۱) به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه گیری پیشنهاد شد. به بیان ساده تر این شاخص میزان همبستگی یک سازه را با شاخص های نشان دهنده خود نشان می دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته می شود و این بدان معنا است که متغیر پنهان مورد نظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیرهای خود را تبیین می کند.

میانگین واریانس استخراج شده^۲، معیار ارزیابی روایی همگرا به معنی میانگین واریانس مشترک بین متغیر مکنون و معرف هایش می باشد و حداقل مقدار قابل قبول ۰/۵۰ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). در این مدل روایی همگرا متغیر اعتماد به مدیران ۰/۶۲، رضایت از خدمات آموزشی ۰/۵۹، و فرهنگ تعالی بخش ۰/۷۵ می باشند و نشان می دهد که همه متغیرهای مکنون دارای روایی همگرای مناسبی می باشند. نتایج پایایی در جدول (۸) و ارائه شده است. همان طور که مشاهده می شود، با توجه به حدود گفته شده برای این معیار (بیشتر از ۰/۵) می توان گفت که تمامی سازه های تحقیق در حد مناسب بوده و مطلوبیت مدل های اندازه گیری را تأیید شد. لازم بذکر است که این معیار برای متغیرهای مرتبه دوم و بالاتر به صورت دستی محاسبه شد.

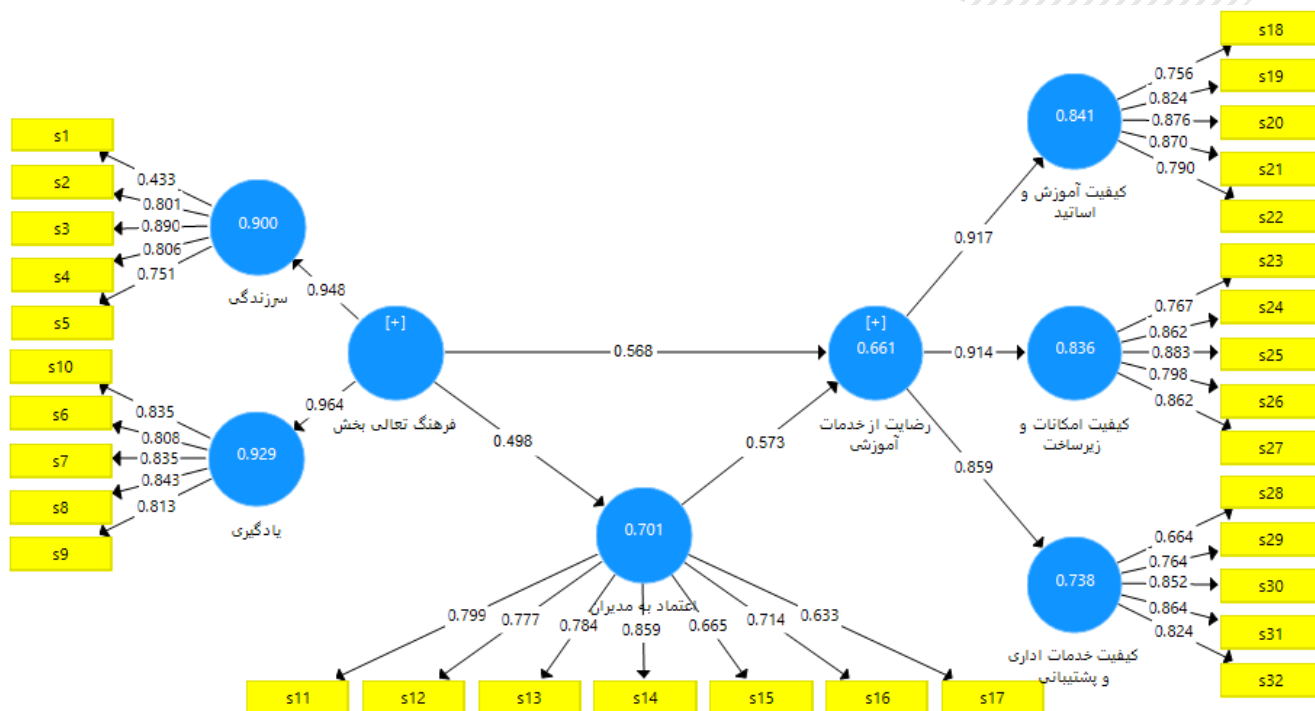
سوال اصلی: تاچه میزان مدل علی رابطه بین رضایت از خدمات آموزشی دانش آموزان با فرهنگ تعالی بخش و نقش میانجی اعتماد به مدیران با مدل تجربی برازش دارد؟

به منظور تحلیل مدل تدوین شده از نرم افزار اسمارت پی ال اس ۳.۲.۸ استفاده شد. در این مدل مجموعاً ۳۲ گویه (اعتماد به مدیران ۷ گویه، رضایت از خدمات آموزشی ۱۵ گویه، فرهنگ تعالی بخش ۱۰ گویه) وارد مدل گردید. در شکل (۱) نمودار مسیر به همراه ضرایب استاندارد و در شکل (۲) نمودار مسیر

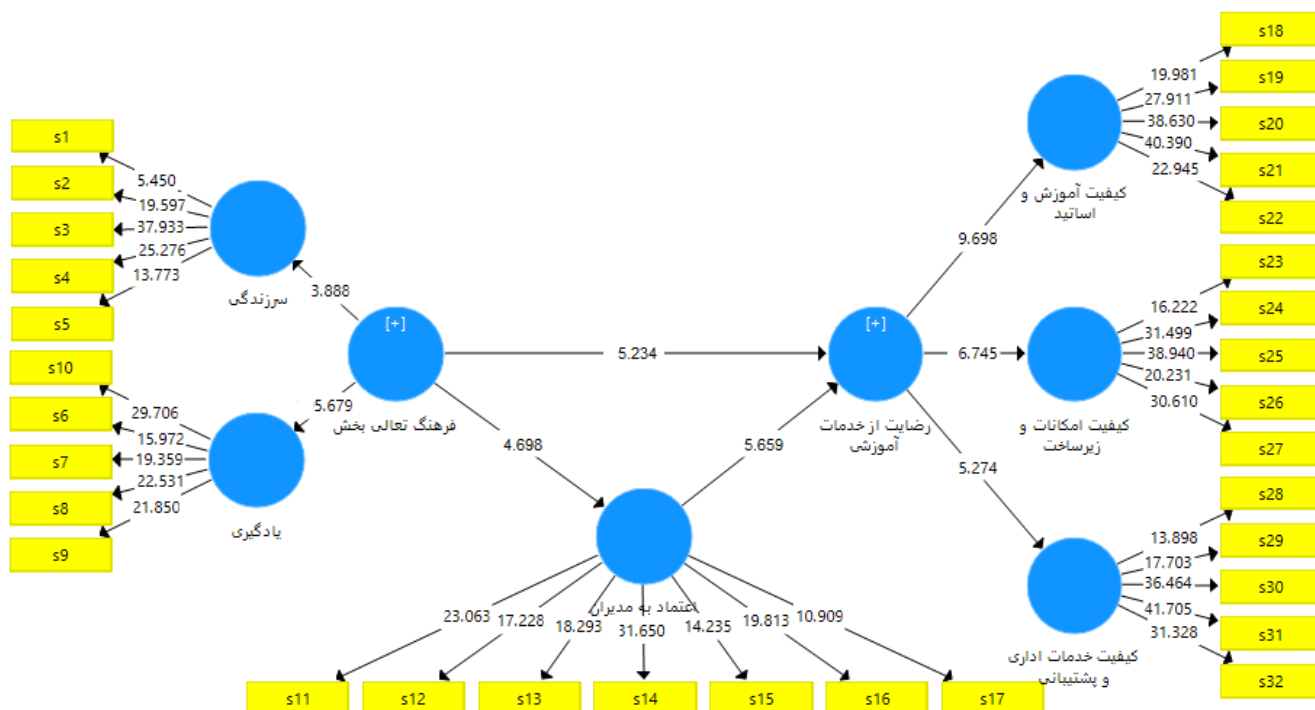
^۱ Partial Least Squares (PLS)

^۲ Average Variance Extracted (AVE)

به همراه ضرایب T در مدل نهائی ارائه شده است. همچنین گویه‌های پرسش‌نامه‌ها جهت وضوح بیشتر مدل، با استفاده از امکانات نرم‌افزار مخفی شده است (علامت مثبت در دایره متغیرهای مکنون گویای این نکته می‌باشد).



شکل ۱. نمودار مسیر به همراه ضرایب استاندارد در مدل نهائی



شکل ۲. نمودار مسیر به همراه ضرایب T در مدل نهائی

همان‌طوری که شکل (۱) و شکل (۲) نشان می‌دهد که تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار بودند.

اولین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضرایب معناداری T بین متغیرهای مکنون (پنهان) است. چنانچه مقدار به دست آمده بیشتر از $1/96$ شده باشد، آن رابطه یا سؤال تأیید می شود.

جدول ۶ نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

روابط مستقیم بین متغیرها	β	T_value	سطح معناداری	نتیجه
فرهنگ تعالی بخش ← رضایت از خدمات آموزشی	۰/۵۶۸	۵/۲۳۴	۰/۰۰۱	تأیید
اعتماد به مدیران ← رضایت از خدمات آموزشی	۰/۵۷۳	۵/۶۵۹	۰/۰۰۱	تأیید
اعتماد به مدیران ← فرهنگ تعالی بخش	۰/۴۹۸	۴/۶۹۸	۰/۰۰۱	تأیید
اثرات غیرمستقیم				
اعتماد به مدیران ← فرهنگ تعالی بخش ← رضایت از خدمات آموزشی	۰/۲۸۵	۶/۲۵۱	۰/۰۰۱	تأیید

بر اساس نتایج مندرج در جدول (۶)، تحلیل روابط به شرح زیر است:

تأثیر فرهنگ تعالی بخش بر رضایت از خدمات آموزشی:

ضریب مسیر استاندارد محاسبه شده برای این رابطه برابر با $0/57$ و آماره T برابر با $5/234$ است. از آنجا که آماره T بزرگتر از $1/96$ می باشد این فرضیه در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود. این نتیجه نشان می دهد که فرهنگ تعالی بخش تأثیر مثبت، مستقیم و نیرومندی بر رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی دارد.

تأثیر اعتماد به مدیران بر رضایت از خدمات آموزشی:

نتایج نشان می دهد که رابطه میان اعتماد به مدیران و رضایت از خدمات آموزشی با ضریب مسیر $0/57$ و آماره T معادل $5/659$ معنادار است. این یافته بیانگر آن است که افزایش اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه، منجر به افزایش قابل توجه رضایت آن ها از خدمات آموزشی می شود.

تأثیر اعتماد به مدیران بر فرهنگ تعالی بخش:

رابطه مستقیم میان اعتماد به مدیران و فرهنگ تعالی بخش با ضریب تأثیر $0/498$ و مقدار آماره T برابر با $4/698$ مورد تأیید قرار گرفت. این امر حاکی از آن است که اعتماد به شایستگی و صداقت مدیران، پیش بینی کننده مناسبی برای شکل گیری فرهنگ شکوفایی و تعالی در محیط دانشگاه است.

تحلیل نقش میانجی (اثر غیرمستقیم):

علاوه بر اثرات مستقیم، نقش میانجی گری «فرهنگ تعالی بخش» در رابطه بین «اعتماد به مدیران» و «رضایت از خدمات آموزشی» نیز مورد آزمون قرار گرفت. نتایج بوت استرپینگ نشان داد که اثر غیرمستقیم برابر با $0/285$ بوده و با توجه به آماره T بسیار بالا ($6/251$)، این رابطه میانجی گری از نظر آماری کاملاً معنادار است. به عبارت دیگر، اعتماد به مدیران نه تنها مستقیماً بر رضایت اثر می گذارد، بلکه با تقویت فرهنگ تعالی بخش در محیط دانشگاه، به صورت غیرمستقیم نیز موجبات ارتقای رضایت از خدمات آموزشی را فراهم می آورد.

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که فرهنگ تعالی بخش اثر مستقیم، مثبت و معناداری بر رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی دارد. این نتیجه مؤید دیدگاهی است که کیفیت تجربه آموزشی دانشجویان را نه صرفاً حاصل ساختارهای فنی و امکانات فیزیکی، بلکه محصول بستر فرهنگی حاکم بر دانشگاه می داند. این یافته با نتایج پژوهش های پیشین همسو است که نقش فرهنگ سازمانی را به عنوان پیشران کیفیت آموزش عالی و رضایت ذی نفعان برجسته

کرده‌اند (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Leontev, 2017). دانشگاه‌هایی که در آن‌ها ارزش‌هایی نظیر یادگیری مستمر، سرزندگی، رشد فردی و تعهد سازمانی نهادینه شده است، محیطی ایجاد می‌کنند که در آن دانشجویان کیفیت خدمات را نه صرفاً در سطح عملکرد اداری، بلکه به صورت تجربه‌ای معنادار و حمایت‌گر ادراک می‌کنند (Tu et al., 2024). از منظر نظری، این یافته با چارچوب شکوفایی شغلی همخوانی دارد که فرهنگ تعالی‌بخش را منبعی برای تقویت انرژی روان‌شناختی، انگیزش درونی و در نهایت رضایت ذی‌نفعان معرفی می‌کند (Porath et al., 2012). همچنین نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مطالعات بین‌المللی که بر نقش فرهنگ سازمانی در ارتقای کیفیت آموزش و رضایت دانشجویان تأکید دارند، همراستا است (Masserini et al., 2019; Supriyanto et al., 2024).

یافته دوم پژوهش نشان داد که اعتماد به مدیران اثر مستقیم و معناداری بر رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی دارد. این نتیجه تأییدکننده این فرض بنیادین است که اعتماد به عنوان سازه‌ای روان‌شناختی و اجتماعی، چارچوب تفسیری دانشجویان از کیفیت خدمات را شکل می‌دهد. هنگامی که دانشجویان به شایستگی، صداقت و پاسخگویی مدیران باور دارند، حتی در مواجهه با نارسایی‌های احتمالی در خدمات، ارزیابی کلی آنان از تجربه آموزشی مثبت‌تر خواهد بود. این نتیجه با شواهد پژوهش‌های پیشین همخوانی کامل دارد که اعتماد را یکی از قوی‌ترین پیش‌بین‌های رضایت دانشجویان معرفی کرده‌اند (Baek & Kim, 2024; Kuznetsov & Obrazovaniya, 2022; Singh & Jasial, 2020). مطالعات انجام‌شده در چین، هند و اندونزی نشان می‌دهد که اعتماد دانشجویان به مدیران و نظام اداری دانشگاه نقش تسهیل‌گر در انتقال اثر کیفیت خدمات به رضایت ایفا می‌کند (Qie & Quan, 2024; Susan et al., 2023). به‌ویژه پژوهش Singh و همکاران نشان داده است که اعتماد می‌تواند شدت رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت را به‌طور معناداری تعدیل کند (Singh & Jasial, 2020).

یافته مهم دیگر این پژوهش تأیید نقش میانجی فرهنگ تعالی‌بخش در رابطه بین اعتماد به مدیران و رضایت از خدمات آموزشی بود. این نتیجه نشان می‌دهد که اعتماد به مدیران صرفاً به‌طور مستقیم بر رضایت اثر نمی‌گذارد، بلکه از طریق تقویت بستر فرهنگی دانشگاه نیز کیفیت تجربه آموزشی را ارتقا می‌دهد. از منظر تحلیلی، این یافته حاکی از آن است که اعتماد به مدیران زمینه‌ساز شکل‌گیری فرهنگی پویا، یادگیرنده و شکوفا در محیط دانشگاه می‌شود و این فرهنگ تعالی‌بخش خود به عنوان سازوکاری واسطه، رضایت دانشجویان را افزایش می‌دهد. این الگو با نتایج پژوهش‌هایی همخوانی دارد که بر تعامل پیچیده میان اعتماد، فرهنگ سازمانی و پیامدهای رفتاری ذی‌نفعان تأکید دارند (Kholiavko & Ostrovska, 2022; Leontev, 2017). همچنین یافته حاضر با نتایج مطالعات اخیر که نقش میانجی یا تعدیل‌گر متغیرهای نرم سازمانی در رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت را گزارش کرده‌اند، همسو است (Qie & Quan, 2024; Susan et al., 2023).

در مجموع، مدل پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رضایت دانشجویان محصول یک شبکه علی‌چندلایه است که در آن عوامل فنی، فرهنگی و روان‌شناختی به‌طور تعاملی عمل می‌کنند. این نتیجه با دیدگاه سیستمی به آموزش عالی همخوانی دارد که دانشگاه را نه صرفاً مجموعه‌ای از فرایندهای آموزشی، بلکه یک اکوسیستم اجتماعی-فرهنگی پیچیده می‌داند (Gürbüz & Acuner, 2025). در چنین اکوسیستمی، ارتقای رضایت دانشجویان مستلزم هم‌زمانی بهبود کیفیت خدمات، تقویت فرهنگ تعالی‌بخش و ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد است (Supriyanto et al., 2024; Tu et al., 2024). یافته‌های پژوهش حاضر همچنین با شواهد موجود در زمینه آموزش عالی ایران همخوان است که نشان می‌دهد تمرکز صرف بر توسعه زیرساخت‌های فیزیکی بدون توجه به ابعاد نرم سازمانی نمی‌تواند رضایت پایدار ایجاد کند (Ahmadi et al., 2023; Khodaiyari et al., 2014).

از منظر کاربردی، این نتایج پیام روشنی برای مدیران دانشگاه‌ها به همراه دارد: سرمایه‌گذاری در توسعه فرهنگ تعالی‌بخش و تقویت اعتماد دانشجویان به مدیران، به اندازه توسعه امکانات فیزیکی و برنامه‌های آموزشی اهمیت دارد. پژوهش حاضر این دیدگاه را تقویت می‌کند که تحول واقعی در کیفیت آموزش عالی زمانی محقق می‌شود که دانشگاه‌ها به‌طور هم‌زمان بر ساختار، فرهنگ و روابط انسانی تمرکز کنند (Gürbüz & Acuner, 2025; Masserini et al., 2019). چنین رویکردی می‌تواند به شکل‌گیری مزیت رقابتی پایدار برای مؤسسات آموزش عالی منجر شود و رضایت، وفاداری و موفقیت تحصیلی دانشجویان را در بلندمدت تضمین نماید (Supriyanto et al., 2024; Susan et al., 2023).

پژوهش حاضر، همانند سایر مطالعات میدانی، با محدودیت‌هایی همراه بود. نخست آن که جامعه آماری پژوهش به یک واحد دانشگاهی محدود شد که ممکن است تعمیم‌پذیری نتایج به سایر دانشگاه‌ها و بافت‌های فرهنگی را با احتیاط همراه سازد. دوم، استفاده از ابزار پرسشنامه مبتنی بر خودگزارشی می‌تواند تحت تأثیر سوگیری‌های ادراکی پاسخ‌دهندگان قرار گیرد. سوم، ماهیت مقطعی پژوهش امکان بررسی پویایی روابط متغیرها در طول زمان را محدود می‌سازد.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی با طراحی طولی به بررسی پایداری اثر فرهنگ تعالی بخش و اعتماد بر رضایت دانشجویان بپردازند. همچنین انجام مطالعات تطبیقی میان دانشگاه‌های مختلف کشور و نیز دانشگاه‌های بین‌المللی می‌تواند به تعمیق فهم این روابط کمک کند. افزون بر این، بررسی نقش سایر متغیرهای روان‌شناختی نظیر تعهد تحصیلی، هویت دانشگاهی و سرمایه اجتماعی دانشجویان در مدل‌های آتی توصیه می‌شود.

مدیران دانشگاهی می‌توانند با طراحی برنامه‌های نظام‌مند برای تقویت فرهنگ تعالی بخش، از جمله آموزش‌های توانمندسازی کارکنان، ایجاد نظام‌های انگیزشی و ترویج ارزش‌های یادگیری مستمر، کیفیت تجربه آموزشی را ارتقا دهند. همچنین افزایش شفافیت مدیریتی، مشارکت دادن دانشجویان در تصمیم‌گیری‌ها و پاسخگویی مؤثر به مطالبات آنان می‌تواند سطح اعتماد را تقویت کرده و زمینه‌ساز رضایت پایدار دانشجویان شود.

موازن اخلاقی

در این پژوهش ملاحظات اخلاقی رعایت شد.

تشکر و قدردانی

از تمام افرادی که امکان انجام پژوهش حاضر را فراهم کردند، تقدیر و تشکر می‌شود.

مشارکت نویسندگان

نویسندگان این مطالعه با هم مشارکت فعال داشتند.

تعارض منافع

بین نویسندگان پژوهش حاضر هیچ تضاد منافی وجود نداشت.

Reference

- Ahmadi, M., Shari'atmadari, M., Imani, M. N., & Sharifi, A. (2023). A Conceptual Model for Enhancing Organizational Commitment of Employees at the Central Organization of Islamic Azad University. *Journal of New Approaches in Educational Management*, 14(2), 100-112. https://jedu.marvdasht.iau.ir/article_6004.html
- Al-Yozbakey, E., & Esmaeel, R. (2024). The role of educational service quality in enhancing student satisfaction: An exploratory study of the opinions of a sample of students of the department of industrial management. *Journal Port Science Research*, 7(Special Issue), 41. <https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41>
- Amin, R. (2020). Impact of service quality on students satisfaction in higher education institutions. *Journal of Business & Tourism*, 6(1), 176. <https://doi.org/10.34260/jbt.v6i1.176>
- Baek, J., & Kim, H. (2024). The effect of Chinese university's education service quality on education trust and school life satisfaction: Focusing on the university of Jilin Province, China. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, 10(7), 41. <https://doi.org/10.47116/apjcri.2024.07.41>
- Gürbüz, B., & Acuner, A. M. (2025). The Role of Service Quality in Enhancing Technological Innovation, Satisfaction, and Loyalty Among University Students in Northern Cyprus. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su17156832>
- Khodaiyari, M., Hosseini Nasab, S. D., & Yari, J. (2014). Training Needs Assessment of Educational Services Staff at the Islamic Azad University, Tabriz Branch, for the Academic Year 2011-2012. *Education and Evaluation (Educational Sciences)*, 7(25), 13-28. https://journals.iau.ir/article_519759.html

- Kholiavko, N., & Ostrovska, N. (2022). Determining influence of university's organizational culture on the higher education quality. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 312(6-2), 54. [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-54](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-54)
- Kuznetsov, I., & Obrazovaniya, S. (2022). Determinants of trust in higher education. *Vysshee Obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*, 30(12), 9-31. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2021-30-12-9-31>
- Leontev, M. (2017). Impact of organizational culture, satisfaction of employees and students on the quality of education in University of Civil Engineering.
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do quality of services and institutional image impact students' satisfaction and loyalty in higher education? *Social Indicators Research*, 146, 91-115. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1927-y>
- Porath, C. L., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 250-275. <https://doi.org/10.1002/job.756>
- Qie, L., & Quan, C. (2024). Relationship between the educational service quality, student satisfaction, school trust, and student loyalty among Chinese university students. *Korean Association for Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 24(23), 478. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2024.24.23.478>
- Rusnipa, H., Hashim, M., & Sa'ad, S. (2021). Effects of academic quality and service quality on university students' satisfaction. *International Journal of Service Management and Sustainability*, 6(2), 15578. <https://doi.org/10.24191/ijSMS.v6i2.15578>
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9, 1492432. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>
- Singh, S., & Jasial, S. (2020). Moderating effect of perceived trust on service quality - student satisfaction relationship: Evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31, 280-304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D., & Bhayangkara, A. (2024). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/tqm/article/37/5/1364/1264398/Academic-service-quality-student-satisfaction-and>
- Susan, M., Winarto, J., Aribowo, A., Raihin, Y. O., Kambono, H., & Prayogo, E. (2023). The Impact of Student Satisfaction on Student Loyalty: The Role of Student Trust. *Journal of Higher Education Theory & Practice*, 23(6). <https://articlegateway.com/index.php/JHETP/article/view/5972>
- Tu, N., Huong, T., Nham, N., & Tuan, N. (2024). Quality culture in postgraduate education: Student's satisfaction perspectives. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 2879. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.2879>