

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان<sup>۱</sup>

زهرا حیدری \*

رضا محمدی \*\*

### چکیده

این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان انجام شد. روش پژوهش از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری، همه دانشجویان دانشگاه علم و فرهنگ به تعداد ۵۷۰۱ نفر در نظر گرفته شد. برآورد حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۳۶۱ نفر بود ولی در نهایت به دلیل استقبال دانشجویان ۳۹۴ نفر وارد تحلیل شدند. روش نمونه‌گیری هم به شیوه طبقه‌ای نسبتی با توجه به حجم دانشکده‌های موجود و مقاطع تحصیلی کارشناسی ناپیوسته، کارشناسی و کارشناسی ارشد انجام شد. در مقطع دکتری به دلیل تعداد اندک دانشجویان نسبت به مقاطع دیگر سرشماری صورت گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. میزان پایایی پرسشنامه با توجه به ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد. نتایج نشان داد؛ انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح زیاد و ادراک در سطح کم است. همچنین، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت که بیش‌ترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد ملموسات (۱/۹۵۹۶-) و پس از آن به ترتیب در ابعاد همدلی (۱/۶۴۷۸-)، تضمین (۱/۶۲۸۷-)، پاسخگویی (۱/۶۰۷۲-) و اطمینان (۱/۵۹۶۱-) بود. در بین متغیرهای جمعیت‌شناختی تنها بین ادراک دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی‌داری مشاهده شد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، مدل سروکوال، دانشگاه علم و فرهنگ

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد است.

\* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی گروه علوم تربیتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و فرهنگ (نویسنده مسئول Heydari.zahra20@yahoo.com)  
\*\* استادیار مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

## مقدمه

یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان، ازجمله نظام آموزش عالی توجه به کیفیت خدمات<sup>۱</sup> است. مؤسسات آموزش عالی برای حیات خود ناگزیر به ارائه مناسب‌تر خدمات هستند. درواقع، خدمات باکیفیت خصوصیتی برجسته برای تمایز بین دانشگاه‌های مختلف (عنایتی، ضامنی و نصیرپور، ۱۳۹۲) و راهبردی مؤثر برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی است (وانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰: ۳۶۰)؛ بنابراین، توجه به ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی به‌طور مستمر، مسئله‌ای ضروری به نظر می‌رسد.

ارزیابی<sup>۳</sup> کیفیت خدمات، ازجمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود. این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰). مشکل کیفیت خدمات، بیشتر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و انتظارات<sup>۴</sup> مشتریان تمرکز نمی‌کنند. این موضوع سبب می‌شود تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به‌درستی اولویت امور را تعیین کنند و این خود باعث می‌شود عملکرد خدمات جوابگوی انتظارات مشتریان نباشد و در نتیجه شکاف<sup>۵</sup> کیفیت به وجود آید (بخشی، جعفرزاده و عبدالآبادی، ۱۳۹۰). گام اساسی برای جبران، شناسایی ادراک<sup>۶</sup> دریافت‌کنندگان خدمت از وضع موجود و انتظار آنان از وضع مطلوب است. تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه‌شده و تصمیم‌گیری برای کاهش آن بر اساس دیدگاه‌های دریافت‌کنندگان خدمت است تا از این راه، اسباب رضایت آنان فراهم شود (بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰).

برخی پژوهشگران، کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک‌بعدی اندازه‌گیری کرده‌اند، در حالی که مقیاس‌های تک‌بعدی برای اندازه‌گیری مفهومی چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۶۲). در این میان، الگوی سروکوال<sup>۷</sup> در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در سال‌های اخیر به‌ویژه در آموزش

1. Quality of Services
2. Wong
3. Evaluation
4. Expectation
5. Gap
6. Perception
7. Servqual

عالی توجه زیادی را به خود جلب کرد؛ چراکه این الگو با نگاه چند بعدی به بررسی شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی آموزش عالی، به تعیین کیفیت در این فرآیند می‌پردازد (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰). در طی ده سال گذشته دانشگاه‌های داخلی با استفاده از الگوی سروکوآل اقدام به ارزیابی کیفیت خدمات خود کرده‌اند، از جمله می‌توان به تحقیق کاوسی و همکاران (۱۳۹۳) در دانشگاه علوم پزشکی شیراز، نجفی و همکاران (۱۳۹۳) در دانشگاه شهید بهشتی، سهرابی و مجیدی (۱۳۹۲) در دانشگاه علوم پزشکی تهران، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) در دانشگاه ارومیه اشاره کرد. در مجموع تجارب بین‌المللی و ملی حاکی از آن است که ارزیابی کیفیت برای تحقق اهداف نظام آموزش عالی، مناسب و ضروری است. از سوی دیگر بیش از بیست سال از زمان تأسیس دانشگاه علم و فرهنگ می‌گذرد و بالغ بر پنج هزار دانشجو در مقاطع مختلف تحصیلی در این دانشگاه مشغول به تحصیل هستند، اما ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در آن نادیده گرفته شده است و مسئولان این دانشگاه بازخوردی در این حیطة نداشته‌اند. با توجه به تأثیر ارزیابی در بهبود مستمر و ارتقاء کیفیت در این سازمان، ضرورت انجام این ارزیابی بیش از پیش احساس می‌شود. پژوهش حاضر باهدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان انجام گرفت.

#### چهارچوب نظری و پیشینه پژوهشی

پاراسورامان<sup>۱</sup>، بری<sup>۲</sup> و زیتامل<sup>۳</sup> کیفیت خدمات را سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات دریافتی تعریف کرده‌اند و از اولین کسانی بودند که تلاش کردند تا روش‌های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات را مقایسه و طبقه‌بندی کنند. بعدها مفهوم و تعریف کیفیت خدمات هم تحت تأثیر کارهای عملی آنان قرار گرفت (باقرزاده خواجه و باقرزاده، ۱۳۸۸). در تعاریفی دیگر؛ کیفیت خدمات عبارت است از "فضاوت درک شده در نتیجه فرایند ارزیابی که مشتریان انتظارات خود را با درک خود از خدمت دریافت شده مقایسه می‌کنند" (وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴: ۳۶۶).

1. Parasuraman
2. Berry
3. Zeithaml
4. Wong

"کیفیت خدمات، قضاوت درباره برتری یا تعالی کلی خدمت است" (محمدی و وکیلی، ۱۳۸۸: ۲) و از مقایسه "آنچه مشتریان تصور می‌کنند (یعنی انتظارات مشتریان) با آنچه را که ارائه‌دهنده خدمات عملاً ارائه می‌دهد (یعنی ادراک<sup>۱</sup> مشتریان) ناشی می‌شود" (فیض، ۱۳۸۹: ۴۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی هم با بررسی شکاف بین انتظارات دانشجو (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می‌شود. هرچه فاصله انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است (عباسیان و همکاران، ۱۳۹۲). حاصل این سنجش برای دانشگاه، شناخت وضعیت موجود، معیارهای مطلوبیت و آنگاه تعیین میزان مطلوبیت و مسیری است که باید طی شود. انجام این طرح در نظام مورد ارزیابی، موجب بازنمایی وضعیت موجود از یک سو و تعیین فاصله آن با وضعیت مطلوب و برنامه‌ریزی برای رسیدن به وضعیت ممکن از سوی دیگر خواهد بود. همچنین این امکان را به مسئولان دانشگاه می‌دهد که با توجه به بازخورد دریافت شده، ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود را به نحوی تخصیص دهد که موجب کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری شود و عملکرد سازمان بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد که در نهایت موجب رضایت دانشجویان و جلب وفاداری آنان در سازمان و همچنین افزایش شهرت دانشگاه و استقبال بیشتر دانشجویان برای پذیرش در آن دانشگاه خواهد شد.

در دو دهه اخیر، کوشش‌های قابل‌توجه و ابزارهای زیادی در دو دهه اخیر برای سنجش کیفیت خدمات ایجاد شده است. این ابزارها از نظر تعریف، محتوا و نوع سنجش متفاوت‌اند، اما ابزار "سروکوآل"<sup>۲</sup> که در سال ۱۹۹۸ توسط پاراسورامان و همکاران<sup>۳</sup> بر اساس مدل شکاف طراحی شد، تاکنون پرکاربردترین ابزارها در سنجش کیفیت خدمات بوده است (سهرابی و مجیدی، ۱۳۹۲). بنا به نظر پاراسورامان و همکاران، چهارچوب پایه‌ای برای ساخت ابزاری با هدف سنجش کیفیت خدمات که به مدل سروکوآل مشهور است به کار برده شده است. این ابزار ادراک<sup>۴</sup> و انتظارات<sup>۵</sup> مشتریان را در پنج بُعد اندازه‌گیری می‌کند. ادراک بر «چگونه است» و انتظارات، بر

1. Perception
2. Servqual
3. Parasuraman & et al
4. Perception
5. Expectation

«چگونه باید باشد» تمرکز دارد. (سیدجوادین و کیماسی، ۱۳۹۳). در حقیقت، ابعاد پنج‌گانه سروکوآل خلاصه‌ای از مهم‌ترین معیارهایی است که مشتریان هنگام ارزیابی کیفیت خدمات به کار می‌گیرند. شرح این ابعاد پنج‌گانه (بُعد ملموسات<sup>۱</sup>؛ بُعد اطمینان<sup>۲</sup>؛ بُعد پاسخگویی<sup>۳</sup>؛ بُعد تضمین<sup>۴</sup> و بُعد همدلی<sup>۵</sup>) به قرار زیر است:

• بُعد ملموسات: وجود تسهیلات و تجهیزات، ظاهر فیزیکی کارکنان، وسایل ارتباطی.

• بُعد اطمینان: توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به‌طور دقیق و مطمئن به‌گونه‌ای که انتظارات مشتری تأمین شود.

• بُعد پاسخگویی: میل و رغبت کارکنان برای کمک به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات.

• بُعد تضمین: دانش و شایستگی کارکنان و توانایی آنها برای ایجاد اعتماد و اطمینان.

• بُعد همدلی: برای دقت و توجه فردی سازمان به مشتریان، به‌طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند (عباسیان و همکاران، ۱۳۹۲).

تاکنون در پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج کشور به ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوآل در حوزه آموزش و پژوهش پرداخته شده است که به چند مورد از این مطالعات اشاره می‌شود:

قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) به تحقیقی با عنوان "بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوآل" از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه پرداختند. نتایج نشان داد بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک‌شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معنی‌داری وجود داشت. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود بود و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظاراتشان برآورده نشده بود. مجبی فر و

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

همکاران (۱۳۹۲) به تحقیقی با عنوان "تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بر اساس مدل سروکوآل" پرداختند. نتایج نشان داد که در هر پنج بُعد خدمات آموزشی، شکاف کیفیت منفی است. کمترین میانگین شکاف در بُعد ملموسات و بیشترین میانگین شکاف در بُعد پاسخگویی دیده شد. مقایسه بین ادراک و انتظار دانشجویان در هر پنج بُعد خدمات، تفاوت معنی‌داری نشان داد. کاوسی و همکاران (۱۳۹۳) به تحقیقی با عنوان "بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز" پرداختند. نتایج نشان داد که بیشترین شکاف کیفیت در ابعاد تضمین و سپس پاسخگویی و کمترین شکاف کیفیت مربوط به بُعد ملموسات بود. در تمام ابعاد خدمات بین ادراکات و انتظارات تفاوت معنی‌داری وجود داشت. در مورد کیفیت کلی خدمات آموزشی ارائه‌شده، بیشتر دانشجویان (۹۵ درصد) قائل به وجود شکاف منفی کیفیت بودند. نجفی و همکاران (۱۳۹۳) به تحقیقی با عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل" پرداختند. نتایج نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی و پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین، همدلی، ملموسات مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد اطمینان بود. به‌طور کلی، دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی راضی نبودند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نکرد.

در تحقیق آرامبولا و هال<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) که در دانشگاهی در استرالیا انجام شد، نتایج نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین ابعاد سروکوآل و رضایت دانشجویان وجود داشت و بُعد ملموسات به‌عنوان مهم‌ترین عامل در میان دانشجویان بود. در تحقیق هشام‌الدین و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) که در دو دانشگاه خصوصی در مالزی انجام شد، نتایج نشان داد که رابطه معنی‌دار و مثبتی بین کیفیت خدمات در پنج بُعد سروکوآل و رضایت دانشجویان وجود داشت. بیشترین تأثیر بُعد همدلی و بعد از آن به ترتیب تضمین، ملموسات، پاسخگویی و اعتماد بود. در تحقیق الویرا و فریرا<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) که در دانشگاهی در برزیل انجام شد، نتایج نشان داد بیشترین شکاف در بُعد پاسخگویی و

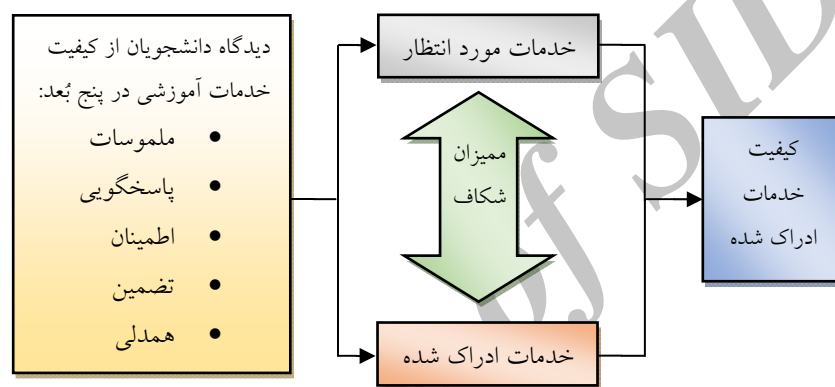
- 
1. Arambewela & Hall
  2. Hishamuddin et al
  3. Oliveira & Ferreira

کمترین شکاف در بُعد ملموسات بود. در تحقیق ساهین<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) که در سه دانشگاه در شهر آنکارا انجام شد، نتایج نشان داد که دانشجویان در این سه دانشگاه رضایت کمی از کیفیت خدمات ارائه شده داشتند و بیشترین شکاف در بُعد ملموسات دیده شد. در تحقیق فرپن و همکارانش<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) که در دانشگاهی در آمریکا انجام شد نتایج نشان داد که انتظارات دانشجویان در سه بعد کیفیت خدمات (همدلی، تضمین و پاسخگویی) برآورده شد و شکاف مثبت وجود داشت. در تحقیق واز و منصور<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) که در دانشگاه خصوصی در مالزی انجام شد نتایج نشان داد که ملموسات بیشترین تأثیر را بر رضایت دانشجویان داشت و بعد از آن به ترتیب همدلی، پاسخگویی و تضمین بود. در تحقیق ماژو و همکارانش<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) که با توجه به الگوی سروکوال در دانشگاه بوسنی انجام شد، نتایج نشان داد که تفاوت آشکاری بین ادراک و انتظار دانشجویان وجود داشت که دلیل بر وجود شکاف بود. در بعد همدلی و پاسخگویی شکاف مثبت وجود داشت و دلیل بر کیفیت خدمات بالا در این دو بعد بود. در سه بعد دیگر شکاف منفی وجود داشت که بیشترین آن به ترتیب شامل: تضمین، قابلیت اطمینان و ملموسات بود. در تحقیق خان<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) که در دانشگاهی در تایلند انجام شد نتایج نشان داد در همه ابعاد پنج‌گانه سروکوال شکاف منفی وجود داشت و بیشترین شکاف به ترتیب شامل: ملموسات، پاسخگویی، تضمین، همدلی و قابلیت اطمینان بود.

با توجه به پیشینه پژوهش، در ایران تنها طی ده سال گذشته تحقیقاتی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها انجام شده است. در این میان دانشگاه‌های علوم پزشکی پیشگام بوده‌اند و بر اهمیت آن بیشتر تأکید داشته‌اند. این در حالی است که با توجه به موضوع رقابت، افزایش مؤسسات آموزش عالی و امکان کاهش متقاضیان ورود به دانشگاه در آینده، این امکان وجود دارد که موجودیت مؤسسات آموزش عالی، به‌خصوص مؤسسات غیردولتی به خطر افتد. بر این اساس، این دانشگاه‌ها باید به بهبود هرچه بیشتر ارائه کیفیت خدمات آموزشی خود پردازند تا در جذب دانشجویان و کسب رضایت آنان موفق باشند. همچنین، نتایج پژوهش‌ها در

1. Sahin
2. Foropon & et al
3. Vaz & Mansori
4. Maja & et al
5. Khan

بیشتر دانشگاه‌های داخلی و خارجی نشان‌دهنده شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی بود که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است. با توجه به اینکه اکنون در کشور ما گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی گذر کرده است و در مرحله کیفی قرار دارد، ضرورت انجام چنین پژوهشی بیش از پیش احساس می‌شود. بدین ترتیب در پژوهش حاضر به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه غیر دولتی علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان پرداخته شد که مدل مفهومی آن به شرح زیر است:



نمودار (۱) مدل مفهومی پژوهش

### سؤال‌های پژوهش

۱. میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه چگونه است؟
۲. میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه چگونه است؟
۳. آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۴. تحلیل شکاف و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه با توجه به دیدگاه دانشجویان چگونه است؟



۵. آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بر اساس متغیر جمعیت شناختی (جنسیت و مقطع تحصیلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، همه دانشجویان دانشگاه علم و فرهنگ در نیمسال دوم سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ به تعداد ۵۷۰۱ نفر در نظر گرفته شد. تعداد نمونه آماری بر اساس برآورد جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup>، ۳۶۱ نفر بود ولی در نهایت به دلیل استقبال دانشجویان ۳۹۴ نفر وارد تحلیل شدند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای نسبتی بود که طی دو مرحله انجام شد. ابتدا تعداد دانشجویانی که از هر دانشکده (علوم انسانی، فنی و مهندسی، علوم گردشگری، علوم پایه و هنر) باید وارد تحلیل شوند برآورد شد و پس از آن در هر دانشکده با توجه به مقاطع تحصیلی موجود (کارشناسی ناپوسته، کارشناسی و کارشناسی ارشد)، میزان دانشجویانی که باید وارد تحلیل شوند مشخص شد. سپس از آنجایی که تعداد دانشجویان دکتری نسبت به مقاطع دیگر کمتر بود، در این مقطع سرشماری انجام شد.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که با اقتباس از مدل سروکوال و تحقیقات داخلی و خارجی انجام شده در این زمینه، تهیه شد. این پرسشنامه دربرگیرنده ۳۴ جفت سؤال با طیف پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) و نحوه نمره‌گذاری به ترتیب (از پنج تا یک) بود. سؤال‌ها در این بخش شامل دو قسمت بود؛ به این ترتیب که گویه‌های پرسشنامه در سمت راست وسط صفحه انتظارات (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات آموزشی و در سمت چپ آن ادراک (وضعیت موجود) از کیفیت خدمات آموزشی مورد سؤال قرار گرفت. 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 شد. نمره حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر آن بود که خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر از حد انتظار دانشجویان است و در صورت منفی بودن

1. Krejcie and Morgan

حاکمی از آن بود که خدمات آموزشی ارائه شده، انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد. در صورتی‌که نمره حاصل برابر با صفر می‌شد، به معنی نبود شکاف کیفیت و نشان‌دهنده در حد انتظار بودن خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بود. سنجش روایی<sup>۱</sup> پرسشنامه پژوهش با توجه به نظر سه تن از متخصصان مورد بررسی و تأیید نهایی قرار گرفت. پایایی<sup>۲</sup> پرسشنامه هم با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۳</sup> ۰/۸۶ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. نسخه ۲۲ (spss22) و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفت. برای بررسی میزان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای، برای بررسی تفاوت معنی‌داری بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی (T) وابسته و در بررسی تفاوت معنی‌داری بین انتظارات و ادراک دانشجویان بر اساس متغیر جنسیت از آزمون تی (T) مستقل و برای متغیر مقطع تحصیلی از تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. داده‌های توصیفی توزیع پاسخگویان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که از ۳۹۴ دانشجوی، ۲۹۵ نفر (۷۴/۹ درصد) زن و ۹۹ نفر (۲۵/۱ درصد) مرد بودند. از نظر مقطع تحصیلی، تعداد پاسخگویان در مقطع کارشناسی ناپیوسته ۳۳ نفر (۸/۴ درصد)، مقطع کارشناسی ۲۶۴ نفر (۶۷ درصد)، مقطع کارشناسی ارشد ۶۶ نفر (۱۶/۸ درصد) و مقطع دکتری ۳۱ نفر (۷/۹ درصد) بودند.

### یافته‌های پژوهش

سؤال اول پژوهش: میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه چگونه است؟

طبق جدول (۱)، برای شناسایی میزان انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌ها نشان داد؛ در همه ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی در سطح انتظارات شامل؛ ملموسات، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمونه با میانگین فرضی مربوط به جامعه در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ وجود داشت؛ بنابراین فرض صفر دال بر

1. Validity
2. Reliability
3. Cronbach's Alpha

برابری میانگین نمونه با میانگین نظری ۳ رد می‌شود و چون مقدار میانگین‌ها در همه ابعاد بیشتر از ۳ است، می‌توان گفت که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد ملموسات، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی بیشتر از حد متوسط است؛ بنابر این در مجموع انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ با میانگین (۴/۲۲۸) در سطح زیاد بود.

جدول (۱) نتایج آزمون تی (T) تک نمونه‌ای انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه (N=۳۹۴)

ارزش آزمون = ۳						متغیر	ابعاد کیفیت خدمات آموزشی
سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	خطای انحراف استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین		
۰/۰۰۱	۳۹۳	۳۵/۷۷۸	۰/۰۳۱۴	۰/۶۲۲۷	۴/۱۲۲	ملموسات	
۰/۰۰۱	۳۹۳	۳۰/۴۹۹	۰/۰۳۶۹	۰/۷۳۱۵	۴/۱۲۴	اطمینان	
۰/۰۰۱	۳۹۳	۳۴/۱۵۳	۰/۰۳۴۴	۰/۶۸۲۷	۴/۱۷۵	تضمین	
۰/۰۰۱	۳۹۳	۲۲/۶۴۵	۰/۰۴۰۱	۰/۷۹۵۸	۳/۹۰۸	همدلی	
۰/۰۰۱	۳۹۳	۲۱/۸۰۳	۰/۰۴۳۶	۰/۸۶۵۰	۳/۹۵۰	پاسخگویی	
۰/۰۰۱	۳۹۳	۳۹/۵۰	۰/۰۳۱۱	۰/۶۱۷۰	۴/۲۲۸	کل انتظارات	

سؤال دوم پژوهش: میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه چگونه است؟

طبق جدول (۲)، برای شناسایی میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌ها نشان داد؛ در همه ابعاد مربوط به کیفیت خدمات آموزشی در سطح ادراک شامل: ملموسات، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمونه با میانگین فرضی مربوط به جامعه در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ وجود دارد؛ بنابراین فرض صفر دال بر برابری میانگین نمونه با میانگین نظری ۳ رد می‌شود و چون مقدار میانگین‌ها در همه

ابعاد کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد ملموسات، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی کمتر از حد متوسط است؛ بنابراین در مجموع ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ با میانگین (۲/۴۸۱) در سطح کم است.

جدول (۲) نتایج آزمون تی (T) تک نمونه‌ای ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه (N=۳۹۴)

ارزش آزمون = ۳						متغیر	ابعاد کیفیت خدمات آموزشی
سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	خطای انحراف استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین		
۰/۰۰۱	۳۹۳	-۲۳/۷۸۳	۰/۰۳۵۲	۰/۶۹۸۸	۲/۱۶۳	ملموسات	
۰/۰۰۱	۳۹۳	-۱۰/۷۶۳	۰/۰۴۳۹	۰/۸۷۰۷	۲/۵۲۸	اطمینان	
۰/۰۰۱	۳۹۳	-۱۲/۰۳۸	۰/۰۳۷۷	۰/۷۴۸۶	۲/۵۴۶	تضمین	
۰/۰۰۱	۳۹۳	-۱۸/۴۲۳	۰/۰۴۰۲	۰/۷۹۷۲	۲/۲۶۰	همدلی	
۰/۰۰۱	۳۹۳	-۱۵/۳۹۵	۰/۰۴۲۷	۰/۸۴۷۲	۲/۳۴۳	پاسخگویی	
۳۹۳	-۱۵/۵۹۶	۰/۰۳۳۳	۰/۶۶۰۴	۲/۴۸۱	۴/۲۲۸	کل ادراک	

سؤال سوم پژوهش: آیا بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

طبق جدول (۳)، برای بررسی تفاوت معنی‌داری بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی (T) وابسته استفاده شده است. از آنجا که سطح معنی‌داری آزمون تی (T) وابسته بین انتظار و ادراک دانشجویان در همه ابعاد ۰/۰۰۱ است، در نتیجه فرض صفر دال بر برابری میانگین‌ها با توجه به هر زوج بُعد رد می‌شود و تفاوت میانگین‌ها معنی‌دار است در نتیجه در همه ابعاد بین انتظارات و ادراک دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی‌داری وجود داشت و چون مقدار میانگین‌های انتظار دانشجویان از میانگین‌های ادراک آن‌ها در

ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوآل بیشتر است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنها بود. در این راستا میانگین کل انتظارات دانشجویان از خدمات دانشگاه ۴/۲۲۸ بود درحالی‌که میانگین کل ادراک ۲/۴۸۱ بود. در نتیجه بین ادراک و انتظارات، شکاف (۱/۷۴۷-) وجود داشت که این تفاوت با اطمینان بالا معنی‌دار است ( $T = ۳۶/۲۷۳$  &  $P = ۰/۰۰۱$ ).

جدول (۳) نتایج آزمون تی (T) وابسته پیرامون تفاوت بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی (N=۳۹۴)

متغیر	سطح	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
ملموسات	انتظارات	۴/۱۲۲	۰/۶۲۲۷	۴۰/۱۲۰	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۱۶۳	۰/۶۹۸۸			
اطمینان	انتظارات	۴/۱۲۴	۰/۷۳۱۵	۲۶/۷۲۰	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۵۲۸	۰/۸۷۰۷			
تضمین	انتظارات	۴/۱۷۵	۰/۶۸۲۷	۳۰/۷۹۹	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۵۴۶	۰/۷۴۸۶			
همدلی	انتظارات	۳/۹۰۸	۰/۷۹۵۸	۲۶/۹۹۷	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۲۶۰	۰/۷۹۷۲			
پاسخگویی	انتظارات	۳/۹۵۰	۰/۸۶۵۰	۲۴/۶۲۸	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۳۴۳	۰/۸۴۷۲			
کل	انتظارات	۴/۲۲۸	۰/۶۱۷۰	۳۶/۲۷۳	۳۹۳	۰/۰۰۱
	ادراک	۲/۴۸۱	۰/۶۶۰۴			

سؤال چهارم پژوهش: تحلیل شکاف و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه با توجه به دیدگاه دانشجویان چگونه است؟

همان‌طور که جدول (۴) نشان می‌دهد، میانگین ادراک در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نسبت به سطح انتظارات کمتر است که این اختلاف موجب بروز شکاف منفی شده است. مقدار این شکاف با توجه به هر بُعد شامل: ملموسات (۱/۹۵۹-)، اطمینان (۱/۵۹۶-)، تضمین (۱/۶۲۸-)، همدلی (۱/۶۴۷-) و پاسخگویی (۱/۶۰۷-) بود. در نتیجه بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بُعد

ملموسات با مقدار (۱/۹۵۹-) و کمترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بُعد اطمینان با مقدار (۱/۵۹۶-) است. از آنجایی که ملاک اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه میزان شکاف است، در نهایت اولویت‌بندی این ابعاد با توجه به دیدگاه دانشجویان به ترتیب شامل: ملموسات، همدلی، تضمین، پاسخگویی و اطمینان بود.

جدول (۴) نتایج میزان شکاف بین ادراک و انتظار دانشجویان بر اساس ابعاد کیفیت خدمات آموزشی (N=۳۹۴)

متغیر	سطح	میانگین	میزان شکاف	انحراف معیار	خطای انحراف استاندارد میانگین
ملموسات	انتظارات	۲/۱۶۳	-۱/۹۵۹۶	۰/۹۶۹۵	۰/۰۴۸۸
	ادراک	۴/۱۲۲			
اطمینان	انتظارات	۲/۵۲۸	-۱/۵۹۶۱	۱/۱۸۵۷	۰/۰۵۹۷
	ادراک	۴/۱۲۴			
تضمین	انتظارات	۲/۵۴۶	-۱/۶۲۸۷	۱/۰۴۹۷	۰/۰۵۲۹
	ادراک	۴/۱۷۵			
همدلی	انتظارات	۲/۲۶۰	-۱/۶۴۷۸	۱/۲۱۱۵	۰/۰۶۱۰
	ادراک	۳/۹۰۸			
پاسخگویی	انتظارات	۲/۳۴۳	-۱/۶۰۷۲	۱/۲۹۵۴	۰/۰۶۵۳
	ادراک	۳/۹۵۰			

سؤال پنجم پژوهش: آیا بین انتظارات و ادراک دیدگاه دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بر اساس متغیر جمعیت‌شناختی (جنسیت و مقطع تحصیلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

طبق جدول (۵)، برای بررسی تفاوت انتظار و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به متغیر جنسیت، از آزمون تی (T) گروه‌های مستقل استفاده شد. در قسمت بررسی تفاوت انتظارات دانشجویان زن و مرد در خصوص آزمون برابری یا نابرابری واریانس‌ها در دو گروه زن و مرد، مقدار (F) به دست آمده در سطح خطای ۰/۸۶۰ معنی‌دار نیست، بنابراین فرض صفر دال بر برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود.

و از سطر اول جدول (t) مبتنی بر برابری واریانس‌ها استفاده می‌شود. با توجه به آزمون تی (T) نتایج نشان می‌دهد تفاوت میانگین به دست آمده بین دو گروه معنی‌دار نیست ( $T = 1/276$  &  $P = 0/203$ )؛ بنابراین فرض تحقیق مبنی بر اینکه بین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، پذیرفته می‌شود.

در بررسی تفاوت ادراک دانشجویان زن و مرد از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مقدار (F) به دست آمده در سطح خطای  $0/783$  معنی‌دار نیست، بنابر این فرض صفر دال بر برابری واریانس‌ها پذیرفته می‌شود و از سطر اول جدول تی (T) مبتنی بر برابری واریانس‌ها استفاده می‌شود. با توجه به آزمون تی (T) نتایج نشان می‌دهد تفاوت میانگین به دست آمده بین دو گروه معنی‌دار نیست ( $T = -0/265$  &  $P = 0/791$ )؛ بنابر این فرض تحقیق مبنی بر اینکه بین ادراک از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، پذیرفته می‌شود.

جدول (۵) نتایج آزمون تی (T) مستقل و تفاوت بین ادراک و انتظار دانشجویان دختر و پسر از خدمات آموزشی

آزمون (t) برای برابری میانگین‌ها			آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها			سطح	
تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	سطح معنی‌داری	F	فرض برابری واریانس‌ها	انتظارات
0/0914	0/203	392	1/276	0/860	0/031		
0/0914	0/213	162/797	1/250	-	-	فرض نابرابری واریانس‌ها	
-0/0204	0/791	392	-0/265	0/783	0/076	فرض برابری واریانس‌ها	ادراک
-0/0204	0/793	165/926	-0/263	-	-	فرض نابرابری واریانس‌ها	

در ادامه سؤال پنجم پژوهش در خصوص بررسی تفاوت بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه، بر اساس متغیر مقطع تحصیلی، از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. طبق جدول (۶) و بر اساس نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه، تفاوت بین انتظارات دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی با مقدار ( $P=0/359$  &  $F=1/077$ ) معنی‌دار نیست، اما تفاوت بین ادراک دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی با مقدار ( $P=0/020$  &  $F=3/304$ ) معنی‌دار است.

جدول (۶) بررسی معنی‌داری انتظار و ادراک دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه

سطح	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آزمون F	سطح معنی‌داری
انتظارات	بین گروهی	۱/۲۲۹	۳	۰/۴۱۰	۱/۰۷۷
	درون‌گروهی	۱۴۸/۳۶۵	۳۹۰	۰/۳۸۰	-
	کل	۱۴۹/۵۹۵	۳۹۳	-	-
ادراک	بین گروهی	۴/۲۴۷	۳	۱/۴۱۶	۳/۳۰۴
	درون‌گروهی	۱۶۷/۱۳۹	۳۹۰	۰/۴۲۹	-
	کل	۱۷۱/۳۸۷	۳۹۳	-	-

### بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر به منظور شناسایی میزان انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه و اولویت‌بندی ابعاد بر اساس میزان شکاف، نظرات در قالب پنج بُعد و سی و چهار گویه سنجیده شد. نتایج نشان داد، انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ با میانگین ( $4/228$ ) در سطح زیاد بود. با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده در ایران که از مدل سروکوال برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه استفاده شده است، نتایج مشابهی در سطح انتظارات دانشجویان به دست آمده است. از آن جمله در تحقیق قلاوندی و همکاران ( $1391$ )



که در دانشگاه ارومیه انجام شد، انتظارات دانشجویان با میانگین (۴/۹) در حد زیاد و فراتر از وضعیت موجود بود. در تحقیقی که عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) در دانشگاه پیام نور همدان انجام دادند، انتظارات دانشجویان در حد بالا و با میانگین (۴/۳۲۹) گزارش شد. در تحقیق پایمرد (۱۳۹۰) که در دانشگاه آزاد اسلامی و پیام نور شهرستان پیرانشهر انجام شد، انتظارات دانشجویان در حد بالا و با میانگین (۴/۱۹) گزارش شد. مطلبی که باید بدان اشاره کرد آن است که انتظارات دانشجویان نسبت به گذشته به دلایلی چون افزایش آگاهی‌ها، تبلیغات سایر دانشگاه‌ها و عملکرد رقبا افزایش یافته است. همچنین، دانشجویان انتظارات خود را با توجه به نوع خدماتی که به آنان ارائه شده و سطح نیازی که داشته‌اند در نظر می‌گیرند. هر چه کیفیت خدمات پایین‌تر از نیاز آنان باشد، انتظارات دریافت‌کننده خدمت از آن افزایش می‌یابد؛ بنابراین نتیجه‌ای که در پژوهش حاضر در خصوص انتظارات در سطح زیاد به دست آمد بیانگر این امر است که نیاز دانشجویان در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی برآورده نشده است.

در بررسی میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، نتایج نشان داد که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ برابر با میانگین (۲/۴۸۱) در سطح کم است. در بیشتر تحقیقات انجام‌شده در مراکز آموزش عالی ایران که از مدل سروکوآل برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی استفاده شد، میانگین ادراک دانشجویان در حد کم یا متوسط گزارش شده است. از آن جمله در تحقیق قنبری و همکاران (۱۳۹۴) که در دانشگاه بوعلی‌سینا همدان انجام شد، ادراک دانشجویان با میانگین (۲/۹۴) در حد متوسط بود. در تحقیق عنایتی و همکاران (۱۳۹۲) که در دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام شد، ادراک دانشجویان با میانگین (۳/۲۳) در حد متوسط بود. در تحقیق قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) که در دانشگاه ارومیه انجام شد، ادراک دانشجویان با میانگین (۲/۸) در حد کم بود. در واقع، ادراک دانشجویان بیانگر تفسیری از کیفیت خدماتی همچون فضای تحصیلی، کارکنان، استادان دانشگاه و تجهیزات است که آنان در دانشگاه دریافت کرده‌اند. در نتیجه با توجه به توضیحات فوق، دانشجویان دانشگاه علم و فرهنگ کیفیت خدمات آموزشی را که در عمل دریافت کرده‌اند مطلوب نمی‌دانند.

در بررسی مقایسه میانگین بین انتظارات و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه، نتایج نشان داد که در همه ابعاد پنج‌گانه سروکوال شکاف منفی کیفیت وجود داشت. با توجه به نتایج حاصل از سؤال فوق، این نکته روشن است که هنوز تا دستیابی به وضعیت مطلوب و آرمانی فاصله زیادی باقی مانده است و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نیاز به بهبود و ارتقاء دارد. وجود شکاف منفی حاکی از این است که دانشگاه باید به دنبال افزایش کیفیت خدمات خود باشد و در مورد خواسته‌های دانشجویان آگاهانه‌تر عمل کند؛ بنابراین، باید به‌طور مداوم به دنبال بهبود فرآیندها در جهت کسب رضایت دانشجویان باشد.

در بررسی اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بر اساس میزان شکاف، نتایج نشان داد که بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بُعد ملموسات و کمترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بُعد اطمینان به ترتیب شامل: ملموسات (۱/۹۵۹۶-)، همدلی (۱/۶۴۷۸-)، تضمین (۱/۶۲۸۷-)، پاسخگویی (۱/۶۰۷۲-) و اطمینان (۱/۵۹۶۱-) بود. در حقیقت طبق نتایج در دانشگاه علم و فرهنگ، بُعد ملموسات نسبت به سایر ابعاد، نیازمند توجه بیشتری برای ارتقاء است.

باید توجه داشت که دانشجویان، وضعیت فیزیکی دانشکده خود را با سایر دانشکده‌ها در دیگر دانشگاه‌ها می‌سنجند؛ بنابراین دانشگاه علم و فرهنگ باید تسهیلات فیزیکی و فضای آموزشی خود را ارتقاء دهد؛ چراکه در میزان یادگیری دانشجویان نقش به‌سزایی دارد. به‌عبارت دیگر، بُعد ملموسات در معرض دید مشتریان بوده و تأثیر به‌سزایی بر رضایت‌مندی مشتریان می‌گذارد و بیشتر از ابعاد دیگر مدنظر مشتری است. ضروری است که مسئولان به کاهش شکاف و برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان در این بُعد توجه ویژه‌ای داشته باشند. بعد از بُعد ملموسات، بیشترین شکاف مربوط به بُعد همدلی است که باید مورد توجه قرار گیرد. همچنین نتایج نشان داد که در بُعد اطمینان کمترین میزان شکاف دیده شد و نسبت به سایر ابعاد توجه بیشتری به آن شده است و می‌توان آن را یکی از نقاط قوت دانشگاه علم و فرهنگ دانست. نتایج اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در تحقیقات انجام‌شده در مراکز آموزش عالی ایران که از مدل سروکوال برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی استفاده کرده‌اند به این شرح است؛ در تحقیق کاوسی و همکاران

(۱۳۹۳) که در دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شد وجود شکاف منفی در همه ابعاد گزارش شد که بیشترین میزان شکاف در بُعد پاسخگویی و تضمین و کمترین میزان شکاف در بُعد ملموسات بود که از این نظر با پژوهش حاضر همسو نیست. در تحقیق نجفی و همکاران (۱۳۹۳) که در دانشکده علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی انجام شد، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی گزارش شد که در این میان بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف در بُعد اطمینان بود. ترتیب آن هم با توجه به دیدگاه دانشجویان شامل: پاسخگویی، تضمین، همدلی، ملموسات و اطمینان بود. این پژوهش از نظر کمترین میزان شکاف با پژوهش حاضر همسو است ولی از نظر بیشترین میزان شکاف با پژوهش حاضر همسو نیست. در تحقیق محبی فر و همکاران (۱۳۹۲) که در دانشکده بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد، در هر پنج بُعد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف کیفیت منفی بود که بیشترین میانگین شکاف کیفیت مربوط به بُعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف کیفیت مربوط به بُعد ملموسات بود که با پژوهش حاضر همسو نیست. در نهایت با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات در اغلب دانشگاه‌ها و دانشکده‌های ایرانی وجود دارد، هرچند به فراخور تعداد دانشجو و اعضای هیأت علمی، قدمت دانشگاه و یا دانشکده و نیروی انسانی که در آن مشغول هستند، فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده در پاره‌ای از موارد تفاوت وجود دارد. نتایج تحلیل شکاف و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در تحقیقات انجام شده در مراکز آموزش عالی خارجی که از مدل سروکوال برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی استفاده کرده‌اند به این شرح است: در تحقیق ماژو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) که در دانشکده اقتصاد و بازرگانی کشور بوسنی انجام شد، در ابعاد همدلی و پاسخگویی شکاف مثبت وجود داشت که از این نظر با پژوهش حاضر همسو نیست. در این پژوهش در ابعاد تضمین، اطمینان و ملموسات شکاف منفی وجود داشت. بیشترین شکاف مربوط به بُعد تضمین و کمترین شکاف مربوط به بُعد ملموسات بود که از این حیث با پژوهش حاضر همسو نیست. در تحقیق خان<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) که در دانشگاه تایلند

1. Maja &amp; et al

2. Khan

انجام شد، در هر پنج بُعد شکاف منفی وجود داشت. بیشترین میزان شکاف در بُعد ملموسات و کمترین میزان شکاف در بُعد اطمینان بود که با پژوهش حاضر همسو است. در تحقیق فرپن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) که در دانشگاهی در آمریکا انجام شد، در بُعد همدلی، تضمین و پاسخگویی شکاف مثبت مشاهده شد که از این نظر با پژوهش حاضر همسو نیست. در تحقیق واز و منصوری<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) که در دانشگاهی خصوصی در مالزی انجام شد، نتایج نشان داد که بیشترین شکاف در بُعد ملموسات است و بیشترین تأثیر را بر رضایت دانشجویان دارد که با پژوهش حاضر همسو است. در نهایت با مقایسه پژوهش‌های خارجی، بیشتر نتایج با پژوهش حاضر مغایرت داشت. علت این تفاوت می‌تواند علاوه بر مواردی چون تعداد دانشجویان و اعضای هیأت علمی، قدمت دانشگاه و یا دانشکده و نیروی انسانی که در آن مشغول هستند، فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده، به نوع دیدگاه و تفاوت فرهنگی موجود در بین نمونه‌های مورد مطالعه مربوط باشد و همچنین فرهنگ حاکم بر جامعه‌های مورد مطالعه هم بر این مغایرت تأثیرگذار است.

بررسی سؤال پنجم پژوهش، نتایج نشان داد که بین متغیرهای جمعیت‌شناختی، بین انتظارات و ادراک دانشجویان زن و مرد و انتظارات دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد اما بین ادراک دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی‌داری دیده شد. نتایج با توجه به پژوهش‌های انجام شده، از جمله در تحقیق رسول‌آبادی و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه علوم پزشکی کردستان، از نظر متغیر جنسیت همسو است ولی از نظر متغیر مقطع تحصیلی همسو نیست. در تحقیق عباسیان و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود، از نظر متغیر جنسیت و مقطع تحصیلی همسو نیست. در تحقیق قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) در دانشگاه ارومیه، از نظر متغیر جنسیت همسو است ولی از نظر مقطع تحصیلی همسو نیست.

1. Foropon & et al
2. Vaz & Mansori

## پیشنهادهای کاربردی

۱. این پژوهش، راهنما و سندی برای کمک به مسئولان دانشگاه علم و فرهنگ به منظور تدوین سیاست‌ها و راهبردهایی در جهت ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه مدنظر محسوب می‌شود.
۲. از آنجایی که در پژوهش حاضر بیشترین شکاف در بُعد ملموسات و همدلی مشاهده شد، ضروری است که مسئولان به نیازها و خواسته‌های دانشجویان در این ابعاد توجه ویژه‌ای داشته باشند و شرایطی را فراهم آورند که موجب افزایش رضایت در این ابعاد شود.
۳. در جهت رفع یا کاهش شکاف، در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی، می‌توان اولویت تخصیص منابع را بدین ترتیب در نظر گرفت که بُعد ملموسات و همدلی که بیشترین شکاف را دارد، در تخصیص بودجه در رتبه اول قرار گیرد و پس‌از آن به ترتیب بُعد تضمین، پاسخگویی و اطمینان در اولویت قرار گیرند. با اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که بیشترین شکاف را داشتند (کاهش شکاف در این ابعاد) سایر ابعاد هم از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهد یافت.
۴. از آنجایی که مدل "سروکوآل" یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه است و در این پژوهش هم از این ابزار استفاده شد، به منظور مقایسه سالانه برای تعیین اثربخشی بهبود کیفیت خدمات و ارزیابی برنامه‌های بهبود کیفیت در هر یک از ابعاد پنج‌گانه کیفیت در این دانشگاه، بهتر است بررسی‌ها با استفاده از مدل سروکوآل هر ساله انجام شود.

## منابع

- 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 سلسله مراتبی، علوم تربیتی، ۸، ۳۱-۵۴.
- بحرینی، مسعود؛ مومنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علی‌رضا؛ قدسی، سحر و هاشمی، سیدمحسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندان‌پزشکی، آموزش در علوم پزشکی، ۷، ۶۸۵-۶۹۵.
- بخشی، حمید؛ جعفرزاده، عبدالله و عبدالآبادی؛ طاهره (۱۳۹۰). دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷، دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۰، ۳۱-۴۰.
- پایمرد، ناصر (۱۳۹۰). بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌های آزاد اسلامی و پیام نور شهرستان پیرانشهر بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی.
- توفیقی، شهرام؛ صادقی‌فر، جمیل؛ حموزاده، پژمان؛ افشاری، سعیده؛ فروزان‌فر، فائزه و تقوی‌شهری، سید محمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان: مدل سروکوآل، فصلنامه راهبردهای آموزش، ۴، ۲۱-۲۶.
- رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل سروکوآل: دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی کردستان، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۸، ۱۰۴-۱۱۲.
- سهرابی، زهره و مجیدی، زهرا (۱۳۹۲). شکاف کیفیت خدمات آموزشی: دیدگاه مدیران آموزشی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان پزشکی، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، ۵، ۳۷۶-۳۸۸.
- سیدجوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود (۱۳۹۳). مدیریت کیفیت خدمات، تهران: نگاه دانش.

- 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، ۳۲-۳۹.
- عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوآل، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۶۱، ۱۳۵-۱۵۱.
- عباسیان، مریم (و دیگران) (۱۳۹۲). تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوآل، دانشگاه علوم پزشکی قم، ۲، ۲-۹.
- فیض، محمدرضا (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از روش سروکوآل، همکاران و پژوهش، ۱۶۲، ۴۴-۴۶.
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی‌راد، رقیه و قلعه‌ای، علی‌رضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوآل، فرآیند مدیریت توسعه، ۳، ۴۹-۶۶.
- کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدری، لاله و بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، علوم پزشکی صدا، ۲، ۱۶۱-۱۷۲.
- محبی‌فر، رفعت؛ عتیقه‌چیان، گلرخ و غلامعلی‌پور، سجاد (۱۳۹۲). تحلیل کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشکده بهداشت و پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بر اساس مدل سروکوآل، جنت‌شاپیر، ۳، ۲۵۵-۲۶۲.
- محمدی، علی و وکیلی، محمدمسعود (۱۳۸۸). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه‌شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان، توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۳، ۴۸-۵۹.
- نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا و گلوی، میترا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوآل، فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۴ (۶)، ۱۱-۲۷.
- Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using Servqual. *Services Research by Institute for International Management and Technology*, 6, 141-163.

- Foroapon, C.; Seiple, R. & Kerbache, L. (2013). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education Operations Management Courses. *International Journal of Business and Management*, 8(20), 105-116.
- Hasan, H. F. A., ILIAS, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1 (3), 163-175.
- Khanchitpol, Y. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *In: 5th World Conference on Educational Sciences- WCES 2013*, 1088 - 1095.
- Maja, A.; Selma, K. & Muris, C. (2014). Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. *Tržište/Market*, 26, 93-108.
- Oliveir, O. & Ferrera, E. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference 1-4 May 2009*, Relationship Management Approach, 2nd ed., Wiley, Chichester.
- Sahin, G. G. (2011). A Research on Expectation and Perception of Service Quality in Tourism Education at University Level in Ankara. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49-65.
- Vaz, A. & Mansori, S. (2013). Malaysian Private Education Quality: Application of SERVQUAL Model. *International Education Studies*, 6 (4), 164-170.
- Wong, A. (2004). The role of emotional satisfaction in service encounters. *Managing Service Quality*, 14(5), 365-376.
- Wang, M. (2000). Relationship between SQ and customers satisfaction. *Journal of Marketing*. (5), 339-356.