

ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان

تقی زوآر*

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تربیت معلم

محمدرضا بهرنکی

استاد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تربیت معلم

مصطفی عسکریان

استاد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تربیت معلم

عزت‌الله نادری

استاد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تربیت معلم

چکیده

هدف از این مطالعه ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی است. در این پژوهش در خصوص چگونگی خدمات مراکز آموزشی از ۳۸۴ نفر دانشجویان با استفاده از الگوی سروکوال^۱ داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظار گردآوری شد. تحلیل داده‌های به دست آمده حاکی از آن است که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مؤلفه‌ها و ابعاد الگو منفی است و در آزمون t در سطح $0/001$ معنی‌دار است و این نشان می‌دهد که دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام‌نور راضی نیستند و در ضمن، میانگین کل ادراک دانشجویان $2/68$ درصد (زیر متوسط) و انتظار آنها $4/44$ درصد (بالای زیاد) است. همچنین، در مقایسه جنسیت و سال تحصیل (دوم و چهارم) دانشجویان تفاوتی در چگونگی کیفیت خدمات وجود نداشت و در بین رشته تحصیلی دانشجویان فقط سطح نارضایتی دانشجویان رشته کامپیوتر نسبت به سایر دانشجویان در آزمون f معنی‌دار بوده است.

کلید واژگان: کیفیت، کیفیت خدمات، آموزش عالی، دانشگاه و رضایت دانشجویان.

*. مسئول مکاتبات : zavvartaghi45@yahoo.com

پذیرش مقاله : ۱۳۸۶/۱۱/۳

دریافت مقاله : ۱۳۸۶/۴/۲

Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan Provinces from Students' Point of View

Taghi Zavvar

*Ph. D Student in Educational Administration
Tarbiat Moallem University*

Mohammad Reza Behrangi

*Professor
Department of Psychology and Education
Tarbiat Moallem University*

Mostafa Asgarian

*Professor
Department of Psychology and Education
Tarbiat Moallem University*

Ezzatollah Naderi

*Professor
Department of Psychology and Education
Tarbiat Moallem University*

This study aims at evaluating service quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West Azerbaijan provinces. In this research, the required data were collected from a sample of 384 students on two aspects of perception and expectation using SERVQUAL Model with regard to service quality of educational centers.

The research findings indicate significant and negative gap between students' perception and expectation of services quality of educational centers among all factors and dimensions of the model, using t-test ($P=0/001$). This means that students are not satisfied with the service quality of educational centers of Payam Noor University. Meanwhile, the mean of the students' overall perception is 2.68 (below average) and their expectation is 4.44 (above high). A comparison between students gender and seniority (sophomores and field) didn't reveal any differences. A comparison of field of study it- was revealed that there is a significant difference in f-test between students of computer sciences and others.

Keywords: Quality, Service Quality, Higher Education, University, Student Satisfaction.

مقدمه

در دنیای کنونی موضوع کیفیت، مدیریت سازمانها را با چالشهایی مواجه ساخته و پذیرش آن در بخش خدمات به طور فرایندهای افزایش یافته است. کیفیت خدمات^۲ عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (Sahney et al., 2006; Firdaus, 2006; Douglas & Douglas, 2006).

همچنین، رقابت شدید موجب شده است تا کیفیت خدمات عامل کلیدی برای موفقیت و بقای سازمان باشد (Sureshchandar et al., 2001). سازمانهایی که از نیازها، نظرها و عکس العمل مشتریان بهره می جویند، در بازار رقابتی امتیازات مهمی کسب می کنند. بنابراین، سازمانها نگران پاسخگویی به منافع مشتریان و اجتماع هستند (Scoot, 1998).

اخیراً علاقه مندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاهها نیز به طور چشمگیری افزایش یافته (Coates, 2005) و در سطح بین المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (Lopez, 2005). آموزش دانشگاهی از نظر تحول در نظامهای آموزش عالی، رشد نقش اطلاعات و ارتباطات و تقاضا برای دانش با تحول و اصلاحات مهمی همراه بوده است (Arambewela & Hall, 2006). بنابراین، کیفیت در رأس اغلب امور قرار دارد و بهبود خدمات از مهم ترین وظایف هر مؤسسه یا دانشگاه است (Sallis, 1997). همچنین، فعالیت آموزش عالی نوعی خدمات محسوب می شود، چون ناملموس و نامتجانس است و با معیار جداناپذیری ارائه دهنده و گیرنده خدمات و همزمانی وجود آنها در یک زمان، غیرقابل ذخیره بودن و با فرض مشارکت دانشجویان در فرایند ارائه خدمات مواجه می شود (Cuthbert, 1996a, 1996b).

کیفیت: کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد (Shields, 1999) و تعریف آن با توجه به انتقادهای ضمنی مشکل است. به دلیل معانی گوناگون آن، تعریف مربوط به مشتری محور بودن محصول و خدمات از بین تعاریف و دیدگاههای مختلف بیشتر مفید است

2. Services Quality

(Sahney et al., 2004). یارمحمدیان (Yar Mohammadian, 2004) به نقل از تاکر^۳ اشاره می‌کند که کیفیت یک مفهوم چند شکلی و چند بُعدی است. تصورات، ارزشها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد یا گروه ذی‌نفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد. از نظر پیترز^۴ 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 (Mohammadi et al., 2004).

بنابراین، تعریف کیفیت خدمات به فرد بستگی دارد و معانی متفاوتی برای افراد مختلف می‌یابد. بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مشتری مدار هستند و در جهت رضایت مشتری، به‌عنوان عملکرد دریافت شده، مشخص می‌شود. بنابراین، جهتگیری تعریف کیفیت خدمات با خدمات دریافتی مشتری با نیازها و انتظارات او مطابقت دارد. کیفیت خدمات مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند که خدمات باید باشد (انتظارات^۵)، با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات^۶). این تعریف به عنوان تفاوت بین انتظارات مشتری از خدمات و خدمات دریافت شده است. اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، کیفیت خدمات دریافت شده کمتر است و این دلیل نارضایتی مشتری است (Sahney et al., 2006). رضایت احساس راحتی است که پس از ارضای یک خواسته تجربه می‌شود (Behrangi, 2001).

کیفیت در آموزش عالی و نظام دانشگاهی از ابعاد مختلف مورد توجه قرار گرفته است. بحث کیفیت در آموزش عالی، همانند بسیاری از مسائل تعلیم و تربیت، بحثی پیچیده است و اختلاف نظرهایی در باره آن وجود دارد. برخی از صاحب‌نظران کیفیت هر نظام آموزشی را مترادف با توانایی به دست دادن نتایج مطلوب می‌دانند. برخی دیگر، کیفیت نظام آموزشی را مترادف با کارایی آن می‌دانند و کارایی نظام را در ارتباط با سه مقوله درونداد، فرایند و برونداد

3. Tucher, 1997

4. Peters, 1999

5. Expectations

6. Perceptions

ذکر می‌کنند و کیفیت را سبب افزایش بهره‌وری و بهره‌دهی می‌دانند. به هر حال، هنگامی که صحبت از کیفیت دانشگاه به میان می‌آید، ارزشیابی عملکردهای نظام آموزشی مطرح می‌شود (Pazargadi, 1998). بازرگان (Bazargan, 1998) در تعریف کیفیت نظام آموزش عالی با در نظر گرفتن «الگوی عناصر سازمانی» به کیفیت دروندادها، کیفیت فرایندها، کیفیت بروندادها، کیفیت پیامدها و ارزش افزوده اشاره می‌کند. حسینی (Hosseini, 1997) یادآور می‌شود که کیفیت یک نقطه ثابت نیست، بلکه نوعی جنبش و تحرک و گامی به جلو نهادن و به وضعیت آرمانی نزدیک و نزدیک‌تر شدن است. در بررسی کیفیت دانشگاهی به سه دیدگاه: کیفیت براساس تحقق آرمانها، کیفیت براساس شاخصهای آماری و کیفیت براساس پاسخ به انتظارات اشاره می‌شود.

هاروی و نایت^۷ ضمن اشاره به وجود تفاوت و گوناگونی زیاد بین مفاهیم کیفیت در آموزش عالی، آنها را پنج دیدگاه استثنایی^۸، تداوم^۹، هدف تولید/خدمات^{۱۰}، ارزش پولی از طریق کارایی و اثربخشی^{۱۱} و تحول آفرینی^{۱۲} دسته‌بندی کرده‌اند (Sahney et al., 2004). تاکر مفاهیم کیفیت به کار رفته در آموزش عالی را در هشت دسته یا دیدگاه: کیفیت توصیفی، کیفیت به شکل وفاداری به سنت، کیفیت به صورت وفاداری به رسالت [یا تناسب با مقاصد]، کیفیت به شکل وفاداری به استانداردهای کمال و ارتقا، کیفیت به شکل تحقق اهداف مصرف‌کننده، کیفیت به صورت ارزش افزوده و کیفیت به شکل بهبود مستمر و مداوم مطرح می‌کند (Yar Mohammadian, 2004). همچنین، از نظر سحنی و همکاران (Sahney et al., 2006) کیفیت در آموزش به طرق مختلفی تعریف شده است، از جمله برتری در آموزش، ارزش افزوده در آموزش، مطلوبیت تجربه و نتیجه آموزش برای استفاده، مطابقت محصول آموزش با هدفها، ویژگیها و نیازهای برنامه مشخص شده، دوری از عیب و نقص در فرایند

7. Harvey & Knight , 1996

8 . Exceptional

9 . Consistency

10 . Purpose of the Product/service

11 . Value for Money Through Efficiency and Effectiveness

12 . Transformative

آموزش، و در نهایت، مطابقت با انتظارات مشتریان آموزش. به زعم دجاگر و یووننهوس (Dejager & Nieuwenhuis, 2005) کیفیت آموزش یک موقعیت ارتباطی پویا همراه با خدمات، افراد، فرایندها و محیط در جهت برآوردن یا فراتر رفتن از انتظارات مشتری است و آن بهبود مستمر فرایند را از طریق ارزشیابی منظم نظام، امور و فرهنگ مؤسسه آموزشی، به منظور برآوردن نیازهای مشتریان، ایجاب می‌کند.

رضایت مشتری: رضایت مشتری اغلب مترادف با کیفیت به کار می‌رود و کیفیت به طور مکرر مطابقت با انتظارات مشتری تعریف شده است (Sirvanci, 2004; Tan & Kek, 2004; Sahney et al., 2004; Pothas et al., 2001). مشتری کسی است که محصول برای او تولید می‌شود یا دریافت کننده خدمات است. مشتریان ممکن است داخلی یا خارجی باشند و این به موقعیت آنها بستگی دارد که در داخل یا خارج سازمان قرار گرفته باشند. بدین ترتیب، کیفیت با مشتریان شروع می‌شود و با آنها پایان می‌یابد (Sahney et al., 2004). مشخص کردن مشتری در آموزش عالی به عنوان یک اصل عمومی پذیرفته شده است (Owlia & Aspinwall, 1996). مشتریان آموزش عالی دانشجویان، کارکنان، مدرسان (هیئت علمی)، خانواده‌ها، جامعه و صنایع هستند (Sahney et al., 2006; Sirvanci, 2004) و در بین مشتریان مختلف آموزش عالی دانشجویان بیشترین توجه را به خود جلب کرده‌اند (Owlia & Aspinwall, 1996; Sirvanci, 2004). اسپاندوئر (Spandaure, 1995) از دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آموزش عالی یاد می‌کند (Sahney et al., 2004). همچنین، داگلاس و داگلاس (Doglas & Doglas, 2006) تأکید دارند که دانشجویان باید مشتریان اصلی دانشگاه در نظر گرفته شوند. سیروانسی (Sirvanci, 2004) چهار نقش مختلف را برای دانشجویان مشخص می‌کند: محصول فرایند، مشتریان داخلی برای تسهیلات، فعال در فرایند یادگیری و مشتریان داخلی برای رویارویی و دریافت اطلاعات دوره.

ارزشیابی: با در نظر گرفتن علاقه‌مندی به کیفیت خدمات دانشگاهی، رویکردهای مختلفی در ارزشیابی کیفیت آن به وجود آمده است. از یک نظر، ارزشیابی در دو سطح رسمی و غیررسمی صورت می‌گیرد. به صورت رسمی که برخی از نهادها موظف به اجرای این کار می‌شوند و

این وظیفه از جانب دولت و حکومت بر عهده آنان گذاشته می‌شود. ارزشیابی غیررسمی به وسیله مصرف‌کنندگان و استفاده‌کنندگان از خدمات صورت می‌گیرد (Hosseini, 1997). همچنین، دو رویکرد دیگر در ارزشیابی کیفیت آموزش با عناوین رویکرد ماشینی و رویکرد انسانی مطرح شده است. رویکرد ماشینی به وسیله متخصصان و آژانسهای مختلف در جهت ارزشیابی تضمین کیفیت انجام می‌شود، ولی رویکرد انسانی بر نظریات دانشجویان متمرکز است (Mai, 2005). یکی از روشهایی که غالباً در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاهها مورد استفاده قرار گرفته است. الگوی سروکوال است.

(Cuthbert, 1996a, 1996b; Owlia & Aspinwall, 1998 ; Wright & Onill, 2002; Clewes, 2003; Tan & Kek, 2002; Mai, 2005; Sakthivel et al., 2005 ; Sahney et al., 2006; Arambewela & Hall, 2006; Zafiropoulos, 2006; Alves & Vieira , 2006).

الگوی سروکوال را پاراسورامان، زیتامل و بری (Parasuraman et al., 1990; Zeithaml et al., 1985, 1988, 1991, 1993, 1994) ابداع کرده‌اند. در الگوی سروکوال کیفیت خدمات اندازه‌گیری می‌شود و در آن کیفیت خدمات عبارت از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی است که به وسیله سازمان در واقعیت به آنها ارائه می‌شود و به صورت $Q = P - E$ ^{۱۳} نشان داده می‌شود. ادراکات به «چگونه است» و انتظارات به «چگونه باید باشد» اشاره می‌کنند. پاراسورامان، زیتامل و بری در تحقیقات خود مدل اولیه‌ای را برای سنجش کیفیت خدمات ارائه کردند که ده بُعد را به عنوان تعیین‌کننده‌های کیفیت خدمات شامل می‌شود که عبارت از عوامل ملموس، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع، امنیت، دسترسی و درک مشتری است. این محققان در تحقیقات بعدی خود بین قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع و امنیت و نیز بین دسترسی و درک مشتری همبستگی قوی یافتند و آنها را در دو بعد کلی اطمینان خاطر و همدمی ترکیب کردند. لذا، آنها ابعاد پنج‌گانه را در الگوی خود به کار بردند.

13 . Quality = Perception – Expectation

بدین ترتیب، این الگو پنج بُعد را با ۲۲ مؤلفه برای کیفیت خدمات مشخص می‌کند. پنج بُعد سروکوال عبارت‌اند از:

۱. جلوه ظاهری و عوامل ملموس^{۱۴} که شامل ظواهر فیزیکی تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی است.
 ۲. قابلیت اعتبار^{۱۵} به توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به طور واقعی و مطمئن اشاره می‌کند.
 ۳. پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری^{۱۶} که شامل میل و رغبت کارکنان برای یاری دادن به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات است.
 ۴. اطمینان خاطر و تضمین^{۱۷} که شامل دانش و ادب کارکنان و توانایی آنها در انتقال اعتماد و اطمینان خود به مشتریان است.
 ۵. همدلی و دلسوزی^{۱۸} که برای دقت و توجه فردی به مشتریان اشاره می‌کند.
- هدف اصلی و اولیه تهیه و توسعه الگوی سروکوال این بود که با اندکی حک و اصلاح، ابزار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات در همه سازمانها فراهم شود (Alvani & Riahi, 2003). الگوی سروکوال روشی استاندارد برای اندازه‌گیری رضایت مشتری در صنایع خدماتی به شمار می‌رود (Hill, 1996) و ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و می‌تواند در محیطهای آموزش عالی به کار گرفته شود (Zafiroopoulos, 2006). کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان داده است که توانایی بالایی نسبت به سایر مقیاسها دارد که عبارت است از: امکان تطبیق ابعاد سروکوال با انواع محیطهای خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای خود سروکوال، اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل براساس ویژگیهای جمعیت‌شناختی، روانشناختی و سایر زمینه‌ها (Arambewela & Hall, 2006). در ضمن، انتقادهایی نیز به

14 . Tangibility

15 . Reliability

16 . Responsiveness

17 . Assurance

18 . Empathy

الگوی سروکوال شده است که به اجرای آن و مسائل اندازه‌گیری مربوط می‌شود و غالباً پیشنهاد شده است که در مقیاس فقط به ادراک یا همان عملکرد پرداخته شود و نیازی به سنجش انتظارات نیست (Arambewela & Hall, 2006; Tan & Kek, 2002) و همچنین، ممکن است نمونه کوچک نتایج ضعیفی فراهم کند و دیگر اینکه به سادگی به دیگر زمینه‌ها قابل تعمیم نباشد (Alves & Vieira, 2006).

در پاسخ به انتقادهای پاراسورامان و همکارانش در تحقیقات بعدی خود (1994) از الگوی سروکوال دفاع کرده و اشاره داشته‌اند که مقیاسهایی که شکافهای خدمات را تشخیص می‌دهند از ارزش تشخیصی بهتری برخوردارند و اطلاعات بیشتری را به غیر از ادراک برای مقایسه فراهم می‌کنند.

الگوی سروکوال در رشته‌های مختلفی از قبیل بانکداری، خدمات بورس، نگهداری ساختمان، خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات حکومت محلی، بازاریابی، هتلداری، کشتیرانی، فروشندگی، خدمات مسافرتی، خدمات بهداشتی و مراقبتی و آموزش عالی به کار گرفته شده است (Arambewela & Hall, 2006).

الگوی سروکوال در کشور ایران برای ارزشیابی کیفیت خدمات بیمه (Jafarnejad & Rahimi, 2005)، توزیع نیروی برق (Mir Ghafuri, 2005)، بانک (Hagigi et al., 2003)، نظامهای اطلاعاتی (Mahdavi, 2005) و خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی (Kebriaee et al., 2005) و دیگر زمینه‌ها استفاده شده است.

با توجه به پیچیدگی نظام آموزش عالی و گسترش روزافزون آن از نظر کمی و به خصوص گسترش مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور، که حتی در اواخر برنامه سوم توسعه در مقایسه با اوایل آن در استان آذربایجان شرقی بیش از ۵۰ درصد بوده است (Fathi Azar, 2006)، و نیز لزوم رشد متعادل و موزون دو بُعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر، لازم است ارزشیابی از کیفیت خدمات آن به عمل آید. ارزشیابی کیفیت به بهبود کیفیت و پاسخگویی سازمان یاری می‌رساند (Bazargan, 2002) و اطلاعات لازم را برای مدیران دانشگاهی برای کمک به کنترل و بهبود برنامه‌ها و قضاوت در عملکردشان فراهم می‌سازد (Coates, 2005). بدین ترتیب، به‌منظور ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و

غربی این مطالعه انجام شده است تا ادراک و انتظار دانشجویان از خدمات مراکز آموزشی مشخص و نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات مراکز آموزشی معلوم شود.

روش پژوهش

این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق دانشجویان دوره کارشناسی مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی و غربی است که در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ در حال تحصیل و بالغ بر ۴۳۰۰۰ دانشجو بوده‌اند. در این دو استان، در ۳۰ شهرستان دانشگاه پیام نور وجود دارد که ۱۴ مورد آنها مرکز آموزشی و ۱۶ مورد واحد آموزشی است و به دلیل پایین بودن جمعیت دانشجویی واحدها و محدودیت رشته‌های تحصیلی و همچنین، تازه تأسیس بودن واحدها، آنها جزو نمونه تحقیق نبوده‌اند و از ۱۴ مرکز آموزشی، هفت مرکز در آذربایجان شرقی و هفت مرکز در آذربایجان غربی قرار دارند. حجم نمونه تحقیق ۳۸۴ نفر بوده که براساس فرمول کوکران^{۱۹} و جدول کرجسی و مورگان^{۲۰} تعیین شده است و در انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای تصادفی منظم استفاده شد. در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار سروکوال که توسط پاراسورامان و همکارانش تهیه شده است، در مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱) استفاده شده است. به منظور بررسی اعتبار^{۲۱} محتوایی و صوری پرسشنامه، بعد از تهیه، برای چند نفر از استادان، صاحب‌نظران و متخصصان موضوع ارسال و نظرهای اصلاحی آنان بررسی و اعمال شد. همچنین، برای آزمایش اولیه پرسشنامه و سنجش پایایی^{۲۲}، پرسشنامه تهیه شده در بین ۳۵ نمونه از جامعه آماری توزیع شد و بعد از جمع‌آوری و بررسی آن، برای سنجش پایایی از روش آلفای کرونباخ^{۲۳} استفاده شد که مقدار آلفا ۰/۸۷۹ بود. در ضمن، پایایی برای نمونه ۳۸۴ نفر و تحلیل نهایی با آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۳۶ و برای

19 . Cochran

20 . Kerjcie & Morgan

21 . Validity

22 . Reliability

23 . Cronbach's Alpha

هر یک از ابعاد در جدول زیر مشخص شده است. اطلاعات پس از گردآوری با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و از روشهای آمار توصیفی و استنباطی از قبیل فراوانی، درصد، میانگین، همبستگی پیرسون، آزمون t و آزمون f استفاده شد.

آلفا	ابعاد
۰/۷۲۸	۱. جلوه ظاهری و عوامل محسوس
۰/۷۹۲	۲. قابلیت اعتبار
۰/۸۱۲	۳. پاسخگویی و مسئولیت پذیری
۰/۸۱۳	۴. اطمینان خاطر و تضمین
۰/۸۴۳	۵. همدلی و دلسوزی

یافته‌ها

الف. توصیف داده‌ها: داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که ۳۵/۷ درصد افراد نمونه تحقیق مرد و ۶۴/۳ درصد آنها زن هستند و دامنه سنی بیشتر آنها ۲۱ تا ۲۴ سال و میانگین سن آنها ۲۱/۹۶ سال است. ۴۶/۶ درصد دانشجویان در سال دوم و ۵۳/۴ درصد آنها در سال چهارم یا سال آخر تحصیل هستند. رشته تحصیلی دانشجویان مورد بررسی به ترتیب بیشترین درصد عبارت از ریاضی، علوم تربیتی، مدیریت، شیمی، کامپیوتر، زمین‌شناسی، روانشناسی و حسابداری بوده است.

جدول ۱- توصیف گروه نمونه تحقیق برحسب ویژگیهای جمعیت‌شناختی

ویژگی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۳۵/۷
	زن	۶۴/۳
دامنه سنی	۱۹-۲۰	۱۹/۴
	۲۱-۲۴	۷۲/۵
	۲۵-۲۷	۸/۱
چندمین سال تحصیلی	سال دوم	۴۶/۶
	سال چهارم	۵۳/۴
رشته تحصیلی	ریاضی	۲۳/۲
	شیمی	۹/۹
	زمین‌شناسی	۷
	علوم تربیتی	۲۲/۷
	مدیریت	۲۰/۳
	روانشناسی	۶/۵
	حسابداری	۲/۹
	کامپیوتر	۷/۶
		۸۹

ب. تحلیل داده‌ها: تحلیل داده‌ها در جداول ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ ارائه شده است.

جدول ۲- مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان از مؤلفه‌های کیفیت خدمات

سؤال و مؤلفه	میانگین ادراک	انحراف معیار	میانگین انتظار	انحراف معیار	تفاوت دو میانگین	t	p
۱- تجهیزات و وسایل جدید و روزآمد	۲/۲۳	۰/۹۵	۴/۳۴	۰/۶۱	-۲/۱۱	-۳۹/۳۹	/۰۰۰
۲- امکانات فیزیکی قابل توجه و جذاب	۱/۹۹	۱/۰۱	۴/۱۸	۰/۷۱	-۲/۱۹	-۳۸/۶۷	/۰۰۰
۳- کارکنان آراسته، با ظاهر تمیز و مرتب	۳/۱۱	۰/۹۹	۴/۳۰	۰/۶۷	-۱/۲	-۲۱/۳۵	/۰۰۰
۴- محیط اداری و آموزشی مرتب، منظم و پاکیزه	۲/۷۴	۱/۱۲	۴/۵۴	۰/۵۸	-۱/۸	-۲۹/۱۰	/۰۰۰
۵- انجام دادن کار یا ارائه خدمات وعده داده شده	۲/۵۲	۱/۱۲	۴/۵۲	۰/۵۹	-۲	-۳۲/۴۱	/۰۰۰
۶- علاقه‌مندی کارکنان برای حل مشکلات دانشجویان	۲/۶۴	۱/۱۹	۴/۵۶	۰/۵۹	-۱/۹۲	-۲۹/۲۳	/۰۰۰
۷- اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	۲/۶۲	۱/۱۷	۴/۴۸	۰/۶۰	-۱/۸۶	-۲۸/۴	/۰۰۰
۸- ارائه خدمات در زمان وعده داده شده	۲/۶۱	۱/۱۱	۴/۴۶	۰/۶۰	-۱/۸۵	-۳۰/۰۴	/۰۰۰
۹- نگهداری دقیق سوابق و پرونده دانشجویان	۳/۶۹	۱/۰۳	۴/۶۰	۰/۵۵	-۹۰	-۱۷/۱۲	/۰۰۰
۱۰- در جریان قرار دادن دانشجویان از خدماتی که ارائه می‌شود	۲/۴۹	۱/۱۳	۴/۳۶	۰/۶۶	-۱/۸۷	-۲۹/۴۴	/۰۰۰
۱۱- ارائه خدمات سریع و بدون معطلی به دانشجویان	۲/۳۷	۱/۱۴	۴/۴۷	۰/۶۲	-۲/۱۰	-۳۱/۴۹	/۰۰۰
۱۲- تمایل و اشتیاق همیشگی کارکنان برای کمک به دانشجویان	۲/۵۷	۱/۱۳	۴/۴۸	۰/۶۰	-۱/۹۱	-۳۰/۶۱	/۰۰۰
۱۳- در دسترس بودن کارکنان برای پاسخگویی به دانشجویان	۲/۷۷	۱/۱	۴/۵	۰/۵۶	-۱/۷۳	-۲۸/۴۳	/۰۰۰
۱۴- ایجاد اعتماد در دانشجویان (اعتماد دانشجویان به کارکنان)	۲/۷۲	۱/۱۳	۴/۵۳	۰/۵۶	-۱/۸۱	-۲۹/۵۱	/۰۰۰
۱۵- احساس امنیت و آرامش دانشجویان هنگام تماس و تعامل با کارکنان	۲/۹۷	۱/۲۷	۴/۵۵	۰/۵۹	-۱/۵۸	-۲۳/۶۴	/۰۰۰
۱۶- رفتار مؤدبانه و فروتنی کارکنان نسبت به دانشجویان	۳/۱۱	۱/۱۷	۴/۵۶	۰/۶۲	-۱/۴۵	-۲۳/۰۷	/۰۰۰
۱۷- دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به نیازها و سؤالهای دانشجویان	۲/۹۰	۱/۱۳	۴/۵۹	۰/۶۲	-۱/۶۹	-۲۵/۴۹	/۰۰۰
۱۸- توجه ویژه و فردی به هر یک از دانشجویان	۲/۴۴	۱/۰۵	۴/۱۴	۰/۷۹	-۱/۷۰	-۲۵/۱۹	/۰۰۰
۱۹- مناسب بودن زمان و ساعتهای کاری منظور شده برای مراجعه دانشجویان	۳/۰۴	۱/۰۸	۴/۳۹	۰/۶۳	-۱/۳۵	-۲۱/۵۶	/۰۰۰
۲۰- بذل توجه کارکنان به ارزشها و عواطف دانشجویان	۲/۵۰	۱/۰۸	۴/۳۴	۰/۷۱	-۱/۸۴	-۲۸/۶۹	/۰۰۰
۲۱- علاقه‌مندی واقعی و قلبی کارکنان به دانشجویان و منافع آنها	۲/۵۸	۱/۰۹	۴/۳۲	۰/۷۲	-۱/۷۴	-۲۷/۴۶	/۰۰۰
۲۲- درک نیازهای خاص دانشجویان از طرف کارکنان	۲/۴۹	۱/۰۴	۴/۳۶	۰/۶۸	-۱/۸۸	-۲۹/۹۷	/۰۰۰

$p < 0/05$ ، دو طرفه، $N = 384$ ، $df = 383$

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که بیشترین و کمترین میانگین ادراک دانشجویان به ترتیب به نگهداری دقیق سوابق و پرونده دانشجویان و امکانات فیزیکی قابل توجه و جذاب مربوط می‌شود و در بین ۲۲ مؤلفه، فقط میانگین امتیاز ۴ مؤلفه (مؤلفه‌های ۳، ۹، ۱۶ و ۱۹) بیشتر از ۳ یا در سطح متوسط و میانگین بقیه مؤلفه‌ها پایین‌تر از متوسط است. همچنین، بیشترین و کمترین میانگین انتظار دانشجویان به ترتیب به نگهداری دقیق سوابق و پرونده دانشجویان و توجه ویژه و فردی به هر یک از دانشجویان مربوط می‌شود و میانگین امتیاز انتظار همه مؤلفه‌ها بیشتر از ۴ و در بالاتر از سطح زیاد است. در مقایسه تفاوت میانگین ادراک و انتظار دانشجویان از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از آزمون t وابسته استفاده شد و چنان که در جدول مشخص است، تفاوت و شکاف میانگینهای همه مؤلفه‌ها در سطح بیش از ۰/۰۰۱ معنی‌دار است.

جدول ۳- مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت خدمات	میانگین ادراک	انحراف معیار	میانگین انتظار	انحراف معیار	تفاوت دو میانگین	t	p	وزن ابعاد
۱- جلوه ظاهری و عوامل ملموس	۲/۵۲	۰/۷۸	۴/۳۴	۰/۴۵	-۱/۸۲	-۴۳/۰۵	/۰۰۰	۱۹/۵
۲- قابلیت اعتبار	۲/۸۲	۰/۸۷	۴/۵۳	۰/۴۱	-۱/۷۱	-۳۷/۵۰	/۰۰۰	۲۰/۵
۳- پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۲/۵۵	۰/۹۳	۴/۴۵	۰/۴۵	-۱/۹۰	-۳۷/۵۵	/۰۰۰	۲۰
۴- اطمینان خاطر و تضمین	۲/۹۲	۰/۹۸	۴/۵۶	۰/۴۴	-۱/۶۳	-۳۱/۷	/۰۰۰	۲۰/۵
۵- همگلی و طلوسوزی	۲/۶۱	۰/۸۴	۴/۳۱	۰/۵۰	-۱/۷۰	-۳۳/۸۸	/۰۰۰	۱۹/۵
میانگین کل کیفیت خدمات	۲/۶۸	۰/۷۶	۴/۴۴	۰/۳۶	-۱/۷۵	-۴۳/۱۸	/۰۰۰	-

$p < ۰/۰۵$ ، دو طرفه، $N = ۳۸۴$ ، $df = ۳۸۳$

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین امتیاز ادراک دانشجویان در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات و همچنین، میانگین کل آن کمتر از ۳ (کمتر از متوسط) و میانگین امتیاز انتظار دانشجویان در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات و همچنین، میانگین کل آن بیشتر از ۴ (بیشتر از زیاد) است. این نتیجه نشان می‌دهد که تفاوت و شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت

۸۰ فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶، ۱۳۸۶

خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی در سطح بیش از ۰/۰۰۱ معنی‌دار است و دانشجویان از کیفیت خدمات این مراکز آموزشی رضایت ندارند و عملکرد ارائه شده در سطح پایین‌تری از انتظار آنها قرار دارد.

چنان که داده‌های ۳ جدول نشان می‌دهد، بالاترین وزن را ابعاد ۲ و ۴ با ۲۰/۵ و پایین‌ترین وزن را ابعاد ۱ و ۵ با ۱۹/۵ دارند و وزن بعد ۳، ۲۰ است. در ضمن، وزن پنج بعد ۱۰۰ در نظر گرفته و براساس میانگین انتظار برآورد شده است.

جدول ۴- همبستگی (پیرسون) ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت خدمات	بعد ۱	بعد ۲	بعد ۳	بعد ۴	بعد ۵
۱- جلوه ظاهری و عوامل ملموس	-				
۲- قابلیت اعتبار	۰/۵۸۶*	-			
۳- پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۰/۵۵۲*	۰/۷۷۲*	-		
۴- اطمینان خاطر و تضمین	۰/۵۲۴*	۰/۶۸۰*	۰/۷۲۴*	-	
۵- همدلی و دلسوزی	۰/۵۲۳*	۰/۶۵۶*	۰/۶۷۷*	۰/۶۷۵*	-
میانگین کل کیفیت خدمات	۰/۷۴۰*	۰/۸۷۴*	۰/۸۸۹*	۰/۸۶۳*	۰/۸۴۴*

$N = 384$ ، دو طرفه، $(p < 0.001)$ *

براساس داده‌های جدول ۴ بین ابعاد کیفیت خدمات و مجموع آنها رابطه و همبستگی مثبت و بالایی وجود دارد که در سطح بیش از $p = 0.001$ معنی‌دار است. در آزمون همبستگی از شکاف (تفاوت) ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات استفاده شده است.

جدول ۵- مقایسه کیفیت خدمات برحسب جنسیت و سنوات تحصیلی دانشجویان

ویژگی	N	\bar{X}	S	df	t	p
جنسیت	زن	۱۳۷	-۱/۸۶	۰/۷۹	۳۸۲	۱/۲۷
	مرد	۲۴۷	-۱/۷۹	۰/۸۰		
سنوات تحصیلی	سال دوم	۱۷۹	-۱/۷۶	۰/۷۴	۳۸۲	-۰/۰۹
	سال چهارم	۲۰۵	-۱/۷۵	۰/۸۴		

ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای ... ۸۱

داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی از نظر جنسیت دانشجویان (زن و مرد) و دانشجویان سال دوم و سال چهارم تفاوت معنی‌داری ندارد.

جدول ۶- مقایسه کیفیت خدمات برحسب رشته تحصیلی دانشجویان

رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
ریاضی	۸۹	-۱/۶۴	۰/۷۴	مدیریت	۷۸	-۱/۶۵	۰/۸۰
شیمی	۳۸	-۱/۵۰	۰/۶۵	روانشناسی	۲۵	-۱/۸۳	۰/۵۸
زمین‌شناسی	۲۷	-۱/۸۰	۰/۷۴	حسابداری	۱۱	-۱/۹۸	۰/۹۶
علوم تربیتی	۸۷	-۱/۷۴	۰/۸۲	کامپیوتر	۲۹	-۲/۵۵	۰/۷۷

آزمون F

منابع	درجه آزادی	مجموع مجذورات	میانگین مجذورات	میزان f	سطح معنی داری
بین گروهها	۷	۲۳/۴۴	۳/۳۵	۵/۷۵	۰/۰۰۰
درون گروهها	۳۷۶	۲۱۸/۹۱	۰/۵۸	-	-
کلی	۳۸۳	۲۴۲/۳۵	-	-	-

براساس داده‌های جدول ۶ در مقایسه کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی برحسب رشته تحصیلی دانشجویان میزان f معادل ۵/۷۵ است که این میزان در سطح بیش از ۰/۰۰۱ معنی‌دار است. برای مشخص کردن تفاوت معنی‌دار بین دانشجویان هشت رشته تحصیلی از آزمون تعقیبی LSD استفاده شد که فقط تفاوت میانگین دانشجویان رشته کامپیوتر با هفت رشته دیگر در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است.

بحث و نتیجه‌گیری

آموزش از راه دور^{۲۴} نظام آموزشی نوین و امکان افزوده‌ای در کنار آموزش حضوری است که بیشتر کشورها بنابر مقتضیات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و محلی خود از این نظام آموزشی در رشته‌های مختلف و مقاطع تحصیلی متفاوت بهره‌مند می‌شوند (Williams, 2000; Farahani, 2001; Kazemi, 2004). افزایش دانشگاه‌های آموزش از راه دور دسترسی به آموزش عالی را گسترش داده است (Negahdari et al., 2005; Borahan, 2002; Rozenbelit, 1999) که همراه با این گسترش کمی لازم است درون دانشگاه چهار چوبی برای تضمین کیفیت فراهم شود و پاسخگوی ذینفعان و استفاده‌کنندگان از کیفیت و استانداردهای آموزش از راه دور باشد (Williams, 2000). در نظام‌های جدید مصرف‌کننده کیفیت را تعیین می‌کند، چون کیفیت برای او اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد؛ در این صورت، در تضمین کیفیت مصرف‌کننده نقش تعیین‌کننده‌ای در فرایند کیفیت دارد. در آموزش از راه دور نیز مصرف‌کننده کیفیت را ارزشیابی می‌کند (Rashidkabili, 2003). در این پژوهش کیفیت خدمات از نظر دانشجویان بررسی شده است.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شکاف منفی در کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی وجود دارد و میانگین ادراک دانشجویان در مقایسه با انتظار آنها از کیفیت خدمات در سطح پایین‌تری قرار دارد و در آزمون t در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است. حتی میانگین ادراک و انتظار دانشجویان در ابعاد پنج‌گانه و همه ۲۲ مؤلفه نیز در t تست در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است. این نتیجه با یافته‌های تان و کک (Tan & Kek, 2002) همخوانی دارد. آنها در دو دانشگاه سنگاپور کیفیت خدمات را با ابزار سروکوال بررسی کرده‌اند که شکاف منفی در کیفیت خدمات را نشان داده است.

همچنین، یافته‌ها نشان می‌دهد که ارتباطی بین جنسیت دانشجویان (زن و مرد) و سال تحصیل آنان با کیفیت خدمات وجود ندارد و مقایسه شکاف کیفیت خدمات برای آنها در آزمون t معنی‌دار نبوده است. در حالی که تان و کک (Tan & Kek, 2002) وجود رابطه

مثبت و بالایی بین سال تحصیل و حتی دانشجویان فارغ التحصیل را گزارش کرده اند، ولی ساکتیول و همکاران (Sakthivel et al., 2005) در پژوهش خود نشان داده اند که جنسیت عامل تعیین کننده ای در رضایت دانشجویان نبوده است.

یافته های دیگر پژوهش نشان می دهد که کمترین میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به بعد جلوه ظاهری و عوامل ملموس و بیشترین آن به بعد اطمینان خاطر و تضمین مربوط بوده است و ابعاد پاسخگویی و مسئولیت پذیری، همدلی و دلسوزی و قابلیت اعتبار به ترتیب در بین آنها قرار داشته اند، ولی میانگین آنها کمتر از حد متوسط بوده است. این تقریباً با یافته های گالوی (Gallowey, 1998) همخوانی دارد که نشان داد در بین ابعاد سروکوال بعد جلوه ظاهری (ملموسها) و پاسخگویی کم و بیش تأثیر بیشتری بر رضایت دانشجویان دارد. همچنین، یافته های پژوهش آرامبیولا و هال (Arambewela & Hall, 2006) تأثیر بعد جلوه ظاهری را بر رضایت دانشجویان نشان داده است. در بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات با همدیگر، یافته ها نشان داد که همبستگی مثبت و معنی داری ($P=0/001$) بین آنها وجود دارد که این با یافته های ساکتیول و همکاران (Sakthivel et al., 2005) همخوانی دارد. در مقایسه کیفیت خدمات یا رضایت دانشجویان با رشته تحصیلی آنها نتیجه آزمون f معنی داری بوده است و در بین هشت رشته تحصیلی فقط شکاف ادراک و انتظار دانشجویان رشته کامپیوتر با سایر رشته ها معنی دار بوده است که نسبت به سایر دانشجویان در سطح رضایت پایین تری قرار داشته اند و باید اشاره شود که این رشته به امکانات و تجهیزات جدید و زیادی نیاز دارد.

بررسی یافته های پژوهشی مای (Mai, 2005) در کشور امریکا، آرامبیولا و هال (Arambewela & Hall, 2006) در کشور استرالیا، گالوی (Gallowey, 1998) در دانشگاه دنفورت و ساکتیول و همکاران (Sakthivel et al., 2005) در کشور هند نشان داده است که دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه رضایت دارند و بیشترین عامل تأثیرگذار در کیفیت خدمات یا رضایت دانشجویان را به کارگیری مدیریت کیفیت دانسته اند. همچنین، تنعمی (Tanaomi, 2003) در بررسی خود به تفاوت های کیفی دانشگاه ایالتی پرتلند امریکا با دانشگاه های تهران و یزد اشاره کرده است که علت کیفیت بالای دانشگاه پرتلند را ناشی از

سوق دادن دانشگاه به طرف مدیریت کیفیت می‌داند و حتی از این طریق مشکلات اصلی خود از جمله نارضایتی ارباب رجوع و مشتریان را حل کرده‌اند.

پیشنهادهای

براساس یافته‌ها و مباحث مذکور پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- توجه به کیفیت خدمات به موازات گسترش کمی مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور از نظر رشته تحصیلی و تعداد دانشجویان؛
- طراحی و اجرای دوره‌ها و کارگاههای آموزشی مدیریت کیفیت برای مدیران و کارکنان مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور به منظور بهبود کیفیت خدمات؛
- مجهز کردن مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور به امکانات و تجهیزات به روز و مورد نیاز به منظور بهبود کیفیت خدمات؛
- مطالعه چگونگی فرایند مدیریت مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور و میزان مطابقت آن با مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر؛
- اجرای طرح پژوهشی مشابه طرح حاضر در مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور سایر استانها به منظور ترسیم نیمرخ کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور.

References

1. Alvani, S. Mehdi & Behrooz Riahi(2003); *Measuring Service Quality in The Public Sector*; Tehran: Iran Industrial Reseach and Education Center (in Persian).
2. Alves, A. R. & A. Vieira(2006); "SERVQUAL as a Marketing Instrument to Measure Service Quality in Higher Education Institutions"; Second International Conference: "Product Management Challenges of the Future", Poznan, Poland- May 18-20.

3. Arambewela, R. & J. Hall(2006); "A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL": *Journal of Services Research*, Vol. 6, July, pp. 141-163.
4. Bazargan, Abbas (1998); "Introduction to Assessing Quality in Higher Education in Iran"; *Research and Planning in Higher Education Quarterly*, Vol. 6, No. 1- 2, pp. 135- 138 (in Persian).
5. Bazargan, Abbas (2002); "Approaches Assessing Higher Education Institutes"; *Research and Evaluation in Social and Behavioural Sciences Annal*, Vol. 1, Tehran: Allameh Tabatabaee University Press (in Persian).
6. Behrangi, Mohammadreza (2001); *Educational Asministration: The Use of Management Theories in Planning an Supervision*; Tehran: Kamal Tarbiat (in Persian).
7. Borahan, N.G. & R. Ziarati(2002); "Developing Quality Criteria for Application in the Higher Education Sector in Turkey"; *Total Quality Management*, Vol. 13, No. 7, pp. 913-926.
8. Clewes, D. (2003); "A Student – Centerd Conceptual Model of Service Quality in Higher Education"; *Quality in Higher Education*, Vol. 9, No. 1, pp. 69-85.
9. Coates, H. (2005); "The Value of Student Engagement for Higher Education Quality Assurance"; *Quality in Higher Education*, Vol. 11, No. 1, pp. 25-36.
10. Cuthbert, P. (1996a); "Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answert? Part 1"; *Managing Service Quality*, Vol. 6, No. 2, pp. 11-16.
11. Cuthbert, P. (1996b); "Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answert? Part 2"; *Managing service Quality*, Vol. 6, No. 3, pp. 31-35.
12. Dejager, H. J. & F. J. Nieuwenhuis(2005); "Linkages Between Total Quality Management and the Outcomes- based Approach in an

- Education Environment”; *Quality in Higher Education*, Vol. 11, No. 3, pp. 251-260.
13. Douglas, A. & J. Douglas (2006); “Campus Spies? Using Mystery Students to Evaluate University Performance”; *Educational Research*, Vol. 48, No. 1, pp. 111-119.
14. Farahani, Abulfazl (2001); “A Cost Survey and Comparison of Quality of Physical Education in Distance and Traditional Education”; *Harakat*, No. 8, pp. 5- 25 (in Persian).
15. Fathi Azar, Eskandar (2006); *A Qualitative and Qualitative Survey of Higher Education in East Azerbaijan*; Tabriz: Planning and Management Organization (in Persian).
16. Firdaus, A. (2006); “Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared”; *International Journal of Research and Method in Education*; Vol. 29, No. 1, pp. 71-89.
17. Galloway, L. (1998); “Quality Perception of Internal and External Customers: A Case Study in Educational Administration”; *The TQM Magazine*, Vol. 10, No.1, pp. 20-26.
18. Hagigi, M., S. M. Mogimi & M. Keimasy(2003); “Service Loyalty: Effects of Service Quality and Mediating Role of Customer Satisfaction-Case Study of Mellat Bank”; *Science of Management*, Vol. 60- 61, pp. 53- 72 (in Persian).
19. Hill, Nigel (1996); *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*; Persian Translation by Mohammad R. Eskandari and Monireh Eskandari (2007); Tehran: Rasa Cultural Service Institute (in Persian).
20. Hosseini, Aliakbar (1997); “An Introduction to Qualitative Issues in Higher Education”; *The Journal of The Faculty of Literature and Humanities in Shahid Bahonar University*, New Series, Winter, pp. 85-97 (in Persian).
21. Jafarnejad, Ahmad & Hasan Rahimi(2005); “Measuring Insurance Service Quality Using SERVQUAL Model: Case Study at Asia, Iran,

- Alborz and Dana Insurance Companies”; *Insurance Industry Quarterly*, Vol. 20, No. 3 (in Persian).
22. Rashid Kabuli, Majid (2003); “The Structure of Higher Education Institutes in the Third Millennium”; *Developing Management*, No. 49, April, pp. 12- 15 (in Persian).
23. Kazemi, Farshideh (2004); “Distance Education”; *Higher Education Encyclopedia*; Vol. 2, Tehran: Persian Grand Encyclopedia Foundation (in Persian).
24. Kebriaee, A., A. Roodbari, M. Rakhshani Nejad & P. R. Mirlotfi (2005); “Zahedan Medical University Students’ Evaluation of Educational Service Quality They Received”; *Oriental Physician Journal*, Vol. 7, No. 2, pp. 139- 158 (in Persian).
25. Lopez, I. G. (2005); “Building Universities of Quality: An Analysis of the Views of University Students Concerning their Academic Training”; *Higher Education in Europe*, Vol. 30, No. 3-4, pp. 321-334.
26. Mahdavi, Abdulmohammad (2005); “Designing and Creating The System of Evaluation for Service Quality of Information Systems”; *Unpublished Doctoral Thesis in Management*, Tehran University, Faculty of Management (in Persian).
27. Mai, L. W. (2005); “A Comparative Study Between UK and US: The Students Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors”; *Journal of Marketing Management*, Vol. 21, pp. 859-878.
28. Mir Ghafari, Seyed Habibullah (2005). “The Application of Gap Analysis Model in Evaluating Service Quality of Electricity Distributing Companies in Yazd”; The Proceedings of The 20th International Conference of Electricity Tavanir Company, Niro Research Center (in Persian).
29. Mohammadi, R., J. et al. (2005); *Quatity Evaluation in Higher Education: Concepts, Principles and Criteria*; Tehran: The Organization for Measuring Education (in Persian).

30. Negahdari, Babak, Kambiz Yartazian et al. (2005); *Educational Systems in The Countries Around the World*; Vol. 2, Tehran: Sharif (in Persian).
31. Owlia, M. S. & E. M. Aspinwall(1996); "Quality in Higher Education-A Survey"; *Total Quality Management*, Vol. 7, No. 2, pp. 161-171.
32. Owlia, M. S. & E. M. Aspinwall (1998); "A Framework Measuring Quality in Engineering Education"; *Total Quality Management*, Vol. 9, No. 6, pp. 501-518.
33. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry (1985); "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research"; *Journal of Marketing*, Vol. 59, Fall, pp. 41-50.
34. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry(1988); "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"; *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
35. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1991); "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, pp. 420-450.
36. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry (1993); "More on Improving Service Quality Measurement"; *Journal of Retailing*, Vol. 69, pp. 140-147.
37. Parasurman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry (1994); "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research"; *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, pp. 111-124.
38. Pazargadi, Mehrnoosh (1998); "International Advancements in Quality Measurment of Higher Education"; *Rahyaf*, No. 18, PP. 29- 43 (in Persian).
39. Pothas, A. M., A.G. D. Wet & M. D. Wet (2001); "Customer Satisfaction: Keeping Tabs on the Issues that Matter"; *Total Quality Management*, Vol. 12, No. 1, pp. 83-94.

40. Rosenblit, S. G. (1999); "The Agendas of Distance Teaching Universities: Moving from the Margins to the Center Stage of Higher Education"; *Higher Education*, Vol. 37, pp. 281-293.
41. Sahney, S. D. K. Banwet & S. Karunes (2006); "An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis"; *Total Quality Management*, Vol. 17, No. 2, pp. 265-285.
42. Sahney, S., D. K. Banwet & S. Karunes (2004); "Comceptualizing Total Quality Management in Higher Education"; *The TQM Magazine*, Vol. 16, No. 2, pp. 145-159.
43. Sakthivel, P. B., G. Rajendran & R. Raju(2005); "TQM Implementation and Students' Satisfaction of Academic Performance"; *The TQM Magazine*, Vol. 17, No. 6, pp. 573-589.
44. Sallis, Edward (1997); *Total Quality Management in Education*; Persian Translation by Ali Hadigi (2001), Tehran: Havaye Tazeh Press (in Persian).
45. Scott, W. Richard (1998); *Organizations: Rational, Natural and Open Systems*; Persian Translation by Mohammadreza Behrangi (2001), Tehran: Kamal Tarbiat (in Persian).
46. Shields, P. M. (1999); "Zen and The Art of Higher Education Maintenance: Bridging Classic and Romantic Notions of Quality"; *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 165-172.
47. Sirvanci, M. B. (2004); "Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education"; *The TQM Magazine*, Vol. 16, No. 6, pp. 382-386.
48. Sureshchandar, G., S. Rajendran & T. J. Kamalanabhan (2001); "Customer Perceptions of Service Quality: A Critique"; *Total Quality Management*, Vol. 12, No. 1, pp. 111-124.
49. Tan, K. G. & S. W. Kek(2004); "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach"; *Quality in Higher Education*, Vol. 10, No. 1, pp. 17-24.

50. Tanaomi, Mohammadmehdi (2003); "Total Quality Management in Higher Education: Comparative Evaluation of Some Universities and Rereading an Experience"; *Science of Management*, Vol. 60- 61, pp. 23-52 (in Persian).
51. Williams, P. E. (2003); "Roles and Competencies for Distance Education Programs in Higher Education Institutions"; *The American Journal of Distance Education*, Vol. 17, No. 1, pp. 45-57.
52. Williams, R. (2000); "Strategic Developments in Open and Distance Learning in Central and Eastern Europe"; *Higher Education in Europe*, Vol. XXV, No. 4, pp. 519-528.
53. Wright, C. & M. Oneill(2002); "Service Quality Evaluation in the Higher Education Sector: An Empirical Investigation of Students' Perceptions"; *Higher Education and Development*, Vol. 21, No. 1, pp. 23-39.
54. Yar Mohammadian, Mohammadhossein (2004); "Quality in Higher Education Encyclopedia"; Vol. 2, Tehran: Persian Grand Encyclopedia Foundation (in Persian).
55. Zafiropoulos, C. (2006); "Students' Attitudes about Educational Service Quality"; *The Cyprus Journal of Sciences*, Vol. 4, pp. 13-23.
56. Zeithaml, V. A., A. Parasuraman & L. L. Berry(1990); *Delivering Quality Service*; Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York, NY.

Received : 23. 6. 2007

Accepted : 23. 1. 2008