

فصلنامه علمی<sup>۱</sup> پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

سال پنجم<sup>۲</sup> شماره ۳<sup>۳</sup> پاییز ۹۳

صص ۱۷۷-۱۹۶

## ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی

### واحد اردبیل براساس الگوی سروکوال<sup>۱</sup>

صدرالدین ستاری<sup>۲\*</sup>، یوسف نامور<sup>۳</sup>، اعظم راستگو<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۹۱/۷/۱۹ تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۱/۲

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل بر اساس الگوی سروکوال بوده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد (۱۷۹۴ نفر) شاغل به تحصیل نیمسال دوم ۹۰-۸۹ بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، گروه نمونه (۲۴۰ نفر) طبق فرمول نمونه‌گیری انتخاب و داده‌های مورد نیاز به وسیله پرسشنامه محقق ساخته با طیف لیکرت جمع‌آوری گردید. روایی ابزار بوسیله روایی محتوا و نظر متخصصان، و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ (مقدار ۰/۹۳۱) برای وضع موجود و مقدار ۰/۸۶۸ برای وضع مطلوب) بدست آمد. داده‌های گردآوری شده با شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، درصد، انحراف استاندارد)، آزمون T مستقل و آزمون تحلیل واریانس ANOVA تحلیل گردید. نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده حاکی از آن است که وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی با هم تفاوت معنی داری دارند و بین متغیرهای جنسیت، محل سکونت، رشته تحصیلی و وضعیت اشتغال دانشجویان با دیدگاه آنان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی کیفیت، کیفیت خدمات آموزش<sup>۴</sup>، الگوی سروکوال<sup>۵</sup>، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل.

<sup>۱</sup> - این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی است که با بودجه پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل انجام یافته است.

<sup>۲</sup> - استادیار گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل

<sup>۳</sup> - استادیار گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

<sup>\*</sup> - نویسنده مسوول مقاله: sadraddin1356@yahoo.com

<sup>۴</sup> - Education service quality

<sup>۵</sup> - SERVQUAL model

## مقدمه

نظام‌های آموزش عالی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش اصلی را در تربیت و تامین نیروی انسانی کارآمد برعهده دارد. این نظام‌ها ضمن اینکه بخش قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص می‌دهند، نقش تعیین کننده‌ای در ابعاد گوناگون اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی جامعه دارند (Marofi et al., 2007, p.102). روند تحولات جاری آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد. شواهد گوناگون بیانگر این موضوع است که این نظام در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود بر می‌آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد (Mirfakhreddini et al., 2009, p.132).

نگاهی به تحولات آموزش عالی بیانگر این است که عمده‌ترین مسایل آموزش عالی کشور طی ده سال گذشته، سیر نزولی شاخص‌های کیفی می‌باشد. کیفیت آموزش و پژوهش از جمله دغدغه‌هایی است که همواره موسسات آموزش عالی برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند (Bazargan et al., 2000, p.2) و ارزیابی آموزشی امروزه با اهداف پاسخگویی بیشتر، اثربخشی سازمانی، بهبود و تضمین کیفیت انجام می‌گردد. و در بسیاری از کشورها طی دو دهه اخیر تمرکز سیاستگذاران و دست‌اندرکاران آموزش بر اثربخشی و بهبود کیفیت آموزش بوده است (Abdollahi, 2007).

در طول دو دهه گذشته نقش کیفیت خدمات در آموزش عالی توجه زیادی را به خود جلب کرده است. موسسات آموزش عالی باید تضمین کنند که همه خدمات آموزشی ارائه شده مدیریت می‌شوند تا کیفیت ادراک شده توسط دانشجویان افزایش یابد (Ana, 2009). با توجه به اهمیت و نقش آموزش عالی در پیشرفت و توسعه همه جانبه جامعه ضروری است کیفیت خدمات آموزش عالی مورد سنجش قرار گیرد. اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد این نظام به منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه انسانی و مادی و نیز، داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهمترین مولفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر است (Marofi et al., 2007, p.1026).

باتوجه به پیچیدگی نظام آموزش عالی و گسترش روزافزون آن از لحاظ کمی و لزوم رشد متعادل در دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر لازم است ارزشیابی از کیفیت آن به عمل آید. ارزشیابی کیفیت به بهبود کیفیت و پاسخگویی سازمان کمک می‌کند (Bazargan, 2002) و اطلاعات مورد نیاز را برای مدیران دانشگاهی جهت کمک به کنترل و بهبود برنامه‌ها و قضاوت درباره عملکردشان را فراهم می‌سازد (Coates, 2005).

درباره نحوه ارزشیابی رویکردهای مختلفی وجود دارد. یکی از این رویکردها با دو عنوان 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 نظرهای دانشجویان متمرکز است (Mai,2005). یکی از روش‌های رایج که غالباً در ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش عالی مورد استفاده قرار گرفته و مبتنی بر نظرات دانشجویان درباره کیفیت خدمات آموزشی است الگوی سروکوال (SERVQUAL) است (Mai,2005; Clewes,2003; Wright & onill,2002; ). این الگو ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و می‌تواند در محیط‌های آموزش عالی به کار گرفته شود (Zafiroopoulos,2006). کاربرد عملی این الگو نشان داده است که توانایی بالایی نسبت به سایر الگوها دارد و از جمله مزیت‌های این الگو می‌توان به مواردی چون: امکان تطبیق این الگو با انواع محیط‌های خدماتی، پیاپی و روایی بالای آن در مقایسه انتظارات و ادراکات دانشجویان، اهمیت نسبی این الگو در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی، روان شناختی و... اشاره کرد (Arambewela & Hall,2006).

الگوی سروکوال (SERVQUAL)<sup>۱</sup> را پاراسورامان، زیتامل و بری در سال ۱۹۸۸ برای درک مشتریان از کیفیت خدمات سازمان‌ها ارزیابی کرده‌اند. در این الگو شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارزیابی شده و ادراک آنها از خدمات وجود دارد تعیین می‌گردد (Riyahi,2001). طبق نظر این محققان مدیران کلیه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده نمایند. اما با توجه به اینکه سازمان‌ها با همدیگر تفاوت‌هایی دارند، مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود، برای ایجاد تغییرات مناسب بایستی به صورت اختصاصی از این مدل استفاده کنند (Parasuraman et al,1998).

الگوی سروکوال ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات بوده و می‌تواند در محیط‌های آموزش عالی به کار گرفته شود (zafiroopoulos,2006). در این الگو ادراکات (وضع موجود) و انتظارات (وضع مطلوب) دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی مورد سنجش قرار می‌گیرد (Ana. ) (2009; zeithaml et al,1990).

الگوی سروکوال ابتدا در ده بعد (پاسخگویی، شایستگی<sup>۲</sup>، دسترسی<sup>۳</sup>، تواضع<sup>۴</sup>، ارتباط<sup>۵</sup>، اعتبار<sup>۶</sup>، اعتبار<sup>۶</sup>، درک مشتری<sup>۷</sup>، امنیت<sup>۸</sup>، اعتماد، و عوامل محسوس) ارزیابی شده بود، سپس به پنج بعد

1- Service Quality

2. Competence

3. Access

4. Courtesy

5. Communication

6. Validity

7. Understanding the consumer

8. Security

کاهش پیدا کرد. این پنج بعد عبارتند از: اعتبار، پاسخگویی و مسوولیت‌پذیری<sup>۱</sup>، همدلی<sup>۲</sup>، اطمینان خاطر<sup>۳</sup>، ویژگی‌های فیزیکی و ظاهری<sup>۴</sup> (Ravichandran, et al, 2010). این الگوی پنج بعدی از دو بخش انتظارات و ادراکات مشتری از خدمات سازمان تشکیل شده است. ادراکات به ارزشیابی مشتری از خدمت ارایه شده اشاره می‌کند و وقتی میزان عملکرد دریافت شده پایین‌تر از انتظارات باشد به معنی کیفیت پایین خدمات است (Lim & Tang, 2000). کیفیت ادراک شده یک قضاوت کلی یا یک نگرش به خدمت دریافت شده است. به عبارتی کیفیت ادراک شده شامل پاسخ عینی و واقعی مردم است و آن با رضایت مردم و ارباب رجوع ارتباط دارد (Parasuraman et al, 1998). در بعد انتظارات، مشتری خدمات ایده‌آل را توصیف می‌کند. در واقع قسمت انتظارات به این سوال پاسخ می‌دهد که: خدمت چگونه باید باشد (Gasiri & pishdad, 2006). در این الگو کیفیت خدمات عبارت است از:

کیفیت خدمات = انتظارات مصرف‌کننده از خدمات - ادراکات مصرف‌کننده از خدمات

الگوی سروکوال در رشته‌های مختلفی از قبیل: بانکداری، خدمات بورس، نگهداری ساختمان، خدمات اطلاع‌رسانی، بازاریابی، هتلداری، کشتیرانی، خدمات بهداشتی و مراقبتی، و آموزش عالی به کارگرفته شده است (Arambewela & Hall, 2006). در کشورمان نیز این الگو برای ارزشیابی کیفیت خدمات بیمه (Rahimi & Jafarnejad, 2005)، شرکت توزیع نیروی برق (Mirgafari & Makki, 2005)، سیستم‌های اطلاعاتی (Mahdavi, 2007)، دانشگاه علوم پزشکی (Kebriyae & Bahreini Zavvar et al, 2007)، موسسات آموزش عالی (Arboni et al, 2008 ; Rodbari, 2005; Gorgi et al, 2010 et al, 2009)، و سازمان‌های دولتی (Salehi kordabadi et al, 2010) استفاده شده است. نتایج تحقیقات انجام شده در کشورمان، بویژه در حوزه آموزش عالی، حاکی از آن است که این الگو، مدل مناسبی برای شناخت ادراکات و انتظارات دانشجویان از دانشگاه می‌باشد. در ادامه به نتایج تحقیقات انجام شده مرتبط با هدف این تحقیق اشاره می‌گردد.

یافته‌های تحقیق انجام شده در دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیانگر این است که مدرسان و دانشجویان دوره تحصیلات تکمیلی از هیچ یک از چهار حیطة عملکرد آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و نظارت و راهنمایی مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رضایت ندارند (Siyadat et al, 2005).

1. Responsiveness

2. Empathy

3. Assurance

4. Tangibility

نتایج تحقیق انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان حاکی از آن است که بین وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی شکاف و فاصله وجود دارد و در میان ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی، وضع موجود بعد اطمینان بهتر، و بعد پاسخگویی (کمک به ارباب رجوع) بدتر از سایر ابعاد بود (Kebriyae & Rodbari, 2005).

تحقیق دیگری با هدف ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی به روش توصیفی- پیمایشی انجام شده است. نتایج حاکی از آن است که بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود دارد و دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی مراکز مورد مطالعه راضی نیستند (Zavvar et al, 2007).

در کشور استرالیا تحقیقی با موضوع دلیل ترک یا ماندن دانشجویان در دانشگاه‌ها انجام شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده، موجب ترک تحصیل آنان از دانشگاه شده است (Peter et. Al, 2000).

تحقیق دیگری در امریکا به روش توصیفی- مقطعی انجام شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که از دیدگاه دانشجویان کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده به آنان در حد مطلوب نیست و بین وضع موجود و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی فاصله وجود دارد (Richard & Adams, 2006).

نتایج تحقیق انجام شده توسط بارنس درباره کیفیت خدمات آموزشی در میان دانشجویان چینی در دوره تحصیلات تکمیلی حاکی از آن است که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود دارد (Barnes, 2007).

در دانشگاه علوم پزشکی زنجان تحقیقی با هدف بررسی و تعیین شکاف بین انتظارات و خدمات ارایه شده به دانشجویان به روش توصیفی- پیمایشی انجام شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که در هر پنج بعد کیفیت خدمات بین انتظارات و خدمات آموزشی ارایه شده به دانشجویان، شکاف وجود دارد (Arboni et al, 2008).

تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال و QFD در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول به روش توصیفی پیمایشی انجام یافته است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که در هر پنج بعد کیفیت خدمات بین انتظارات و خدمات آموزشی ارایه شده به دانشجویان شکاف وجود دارد. و کمترین شکاف مربوط به بعد عوامل محسوس و ظاهری و بیش-ترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی بوده است (Bahreini et al, 2009).

نتایج تحقیق انجام شده در دانشگاه یزد حاکی از آن است که از دید دانشجویان تحصیلات تکمیلی وضعیت موجود این دانشگاه در چهار بعد (همدلی، تضمین، اعتبار، و ویژگی‌های ظاهری) با

وضع مطلوب فاصله دارد ولی در بعد پاسخگویی بین وضع موجود و مطلوب فاصله ای وجود وجود ندارد (Mirfakhreddini et al,2009).

نتایج تحقیق انجام شده در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان گلستان بر اساس مدل سروکوال حاکی از آن است که وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در واحدهای دانشگاهی این استان در حد بسیار پایین است و بین وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت خدمات در این واحدهای دانشگاهی تفاوت معنی داری وجود دارد (Gorgi et al,2010).

توفیقی و همکاران در تحقیق خود به این نتیجه رسیده‌اند که بین وضع موجود و مطلوب در ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی تهران شکاف وجود دارد و بیش-ترین شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان می‌باشد. هم‌چنین تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه دانشجویان زن و مرد و دانشجویان دوره تحصیلی روزانه و شبانه درباره کیفیت خدمات آموزشی وجود ندارد (Tofigi et al,2011).

با توجه به مطالب فوق این تحقیق با هدف کلی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل انجام یافته است که در راستای این هدف کلی، سوالات پژوهشی زیر مدنظر بوده است:

- ۱- وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل چگونه است؟
- ۲- وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل چگونه باید باشد؟
- ۳- آیا بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل تفاوت وجود دارد؟
- ۴- آیا بین ویژگی‌های فردی دانشجویان (جنسیت، رشته، محل سکونت، اشتغال) و ادراک آنان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل رابطه وجود دارد؟

### روش تحقیق

روش‌های تحقیق در علوم رفتاری را می‌توان بر اساس دو ملاک: الف) هدف تحقیق، ب) نحوه گردآوری داده‌ها تقسیم کرد (Sarmad et al,2010,p.78). این تحقیق از لحاظ هدف تحقیق از نوع **تحقیق کاربردی** و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، **تحقیق توصیفی** از نوع **پیمایشی مقطعی** می‌باشد. هم‌چنین قلمرو مکانی این تحقیق تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، قلمرو موضوعی ارزشیابی آموزشی، و قلمرو زمانی تحقیق نیمسال دوم سال تحصیلی ۹۰-۸۹ می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل در هشت رشته تحصیلی می‌باشد. از این جامعه آماری (۱۷۹۴ نفر) به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و بر اساس فرمول انتخاب نمونه زیر، نمونه‌ای به تعداد ۲۴۰ نفر

انتخاب و داده‌های مورد نیاز جمع آوری گردید. 
$$n = \frac{Nt^2S^2}{Nd^2 + t^2S^2}$$

$$\text{نفر } n = \frac{1794(1/96)^2(0/25)}{1794(0/06)^2 + (1/96)^2(0/25)} = 240$$

در جدول زیر مشخصات جامعه و نمونه آماری به تفکیک رشته آمده است:

### جدول شماره یک: فراوانی جامعه و نمونه آماری به تفکیک رشته تحصیلی

| طبقات جامعه آماری به تفکیک رشته های تحصیلی | تعداد افراد جامعه آماری | تعداد افراد گروه نمونه |
|--|-------------------------|------------------------|
| رشته شیمی(سه گرایش: آلی، فیزیک، معدن)      | ۳۲۷                     | ۴۴                     |
| رشته روان شناسی بالینی                     | ۲۶۴                     | ۳۵                     |
| رشته حقوق جزا و جرم شناسی                  | ۳۷۵                     | ۵۰                     |
| رشته فقه و مبانی حقوق اسلامی               | ۲۵۸                     | ۳۸                     |
| رشته جغرافیا- اقلیم شناسی                  | ۱۴۷                     | ۱۹                     |
| رشته زبان و ادبیات فارسی                   | ۱۷۸                     | ۲۴                     |
| رشته کشاورزی-اصلاح نباتات                  | ۹۱                      | ۱۲                     |
| رشته آموزش زبان انگلیسی                    | ۱۲۷                     | ۱۸                     |
| جمع کل                                     | ۱۷۹۴ نفر                | ۲۴۰ نفر                |

برای گردآوری اطلاعات در این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. مبنای نظری تدوین پرسشنامه الگوی سروکوال پاراسورامان و همکاران بوده است. این الگو شامل پنج بعد (تضمین یا اعتبار، پاسخگویی، همدلی، اطمینان خاطر، ویژگی‌های فیزیکی و ظاهری) است. پرسشنامه دارای ۲۴ سوال در دو سطح (وضع موجود و وضع مطلوب) می‌باشد. از این ۲۴ سوال؛ چهار سوال مربوط به بعد تضمین؛ پنج سوال مربوط به بعد پاسخگویی؛ پنج سوال مربوط به بعد همدلی؛ شش سوال مربوط به بعد اطمینان خاطر؛ و چهار سوال مربوط به بعد ویژگی‌های فیزیکی است که در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) تدوین گردیده بود.

برای تامین روایی پرسشنامه سعی گردید از طرح سوالات مبهم و نا مرتبط پرهیز، و سوالات روشن و قابل فهم تدوین گردد و پرسشنامه به تایید چند نفر از متخصصین علوم تربیتی نیز رسید و روایی محتوایی و صوری ابزار تایید گردید. برای محاسبه پایایی پرسشنامه نیز از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده با استفاده از نرم افزار spss برابر ۰/۹۳۱ برای وضع موجود و ۰/۸۶۸ برای وضع مطلوب بدست آمد که نشان می‌دهد سؤالات پرسشنامه از همسانی درونی بالایی برخوردارند. هم‌چنین برای تحلیل سوالات پرسشنامه از آمار توصیفی (درصد، میانگین، واریانس،...) و آمار استنباطی (آزمون T، و تحلیل واریانس ANOVA) استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

**سوال اول پژوهش:** وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل چگونه است؟

نتایج تحلیل داده‌های مربوط به این سوال پژوهشی به تفکیک مولفه‌های کیفیت خدمات آموزش همراه با نتایج آزمون T تک گروه در جدول شماره دو به شرح زیر آمده است:

**جدول شماره دو: توصیف کلی وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی**

| مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی | تعداد افراد نمونه | میانگین | انحراف استاندارد | مقدار T | سطح معنی | تفاوت از میانگین فرضی (۳) |
|------------------------------|-------------------|---------|------------------|---------|----------|---------------------------|
| تضمین                        | ۲۴۰               | ۲/۳۶۳   | ۰/۸۲۲            | ۱۱/۹۸   | ۰/۰۰     | -۰/۶۳۶                    |
| پاسخگویی                     | ۲۴۰               | ۲/۳۷    | ۰/۸۶۵            | ۱۱/۲۸   | ۰/۰۰     | -۰/۶۳                     |
| همدلی                        | ۲۴۰               | ۲/۶۵۷   | ۰/۷۱۸            | ۷/۳۸    | ۰/۰۰     | -۰/۳۴۲                    |
| اطمینان                      | ۲۴۰               | ۲/۸۳    | ۰/۷۱۸            | ۳/۷۳    | ۰/۰۰     | -۰/۱۷۳                    |
| عوامل ظاهری                  | ۲۴۰               | ۲/۳۵۶   | ۰/۷۴             | ۱۳/۴۶   | ۰/۰۰     | -۰/۶۴۳                    |
| جمع کل                       | ۲۴۰               | ۲/۵۴    | ۰/۶۶             | ۱۰/۷۷   | ۰/۰۰     | -۰/۴۵۹                    |

داده‌های جدول فوق حاکی از آن است که مولفه‌های عوامل ظاهری و تضمین دارای کمترین میزان اجرا، و مولفه اطمینان بیش‌تر از سایر مولفه‌های اجرا می‌گردد. هم‌چنین نتایج آزمون T تک گروه که در آن وضع موجود با میانگین نظری (۳ از ۵) مقایسه شده است، حاکی از آن است که مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی کمتر از حد متوسط (۳ از ۵) اجرا می‌گردد و این تفاوت در سطح ۰/۹۹ معنی دار است.

برای پاسخ به این سوال تحقیق داده‌های به دست آمده به سه سطح: زیاد، متوسط، و کم تقسیم گردید. به این صورت که نمره‌های بین ۱-۲/۳۲ در حد کم، نمره ۲/۳۳-۳/۶۵ در حد متوسط، و نمره ۳/۶۶-۵ در حد زیاد تقسیم گردید. سپس افراد پاسخ دهنده (۲۴۰ نفر) به سه سطح تقسیم گردیده است. جدول زیر اطلاعات مربوط به این سه سطح را نشان می‌دهد:

**جدول شماره سه: فراوانی و درصد پاسخ‌های گروه نمونه به وضعیت موجود کیفیت خدمات**

| آموزشی   |         | کم   | متوسط | زیاد | جمع کل |
|----------|---------|------|-------|------|--------|
| تضمین    | فراوانی | ۱۳۶  | ۸۴    | ۲۰   | ۲۴۰    |
| تضمین    | درصد    | ۵۶/۷ | ۳۵    | ۸/۳  | ۱۰۰    |
| پاسخگویی | فراوانی | ۱۳۳  | ۹۶    | ۱۱   | ۲۴۰    |
| پاسخگویی | درصد    | ۵۵/۴ | ۴۰    | ۴/۶  | ۱۰۰    |



|     |      |      |      |         |                     |
|-----|------|------|------|---------|---------------------|
| ۲۴۰ | ۱۷   | ۱۲۶  | ۹۷   | فراوانی | همدلی               |
| ۱۰۰ | ۷/۱  | ۵۲/۵ | ۴۰/۴ | درصد    |                     |
| ۲۴۰ | ۳۸   | ۱۵۸  | ۴۴   | فراوانی | اطمینان             |
| ۱۰۰ | ۱۵/۸ | ۶۵/۸ | ۱۸/۴ | درصد    |                     |
| ۲۴۰ | ۷    | ۱۰۵  | ۱۲۸  | فراوانی | عوامل ظاهری و محسوس |
| ۱۰۰ | ۲/۹  | ۴۳/۸ | ۵۳/۳ | درصد    |                     |
| ۲۴۰ | ۱۵   | ۱۲۴  | ۱۰۱  | فراوانی | جمع کل              |
| ۱۰۰ | ۶/۲  | ۵۱/۷ | ۴۲/۱ | درصد    |                     |

داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که در مجموع ۴۲/۱ درصد افراد معتقدند که کیفیت خدمات آموزشی در حد کم اجرا می‌گردد، ۵۱/۷ درصد افراد معتقدند در حد متوسط، و ۶/۲ درصد افراد معتقدند که کیفیت خدمات آموزشی در حد زیاد اجرا می‌گردد.

**سوال دوم پژوهش:** وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل چگونه باید باشد؟

#### جدول شماره چهار: توصیف کلی وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی

| مؤلفه‌های کیفیت خدمات آموزشی | تعداد افراد نمونه | میانگین | انحراف استاندارد | مقدار T | سطح معنی داری | تفاوت از میانگین فرضی (۳) |
|------------------------------|-------------------|---------|------------------|---------|---------------|---------------------------|
| تضمین                        | ۲۴۰               | ۴/۷۱    | ۰/۲۲۹            | ۱۱۵/۸۰  | ۰/۰۰          | +۱/۷۱۴                    |
| پاسخگویی                     | ۲۴۰               | ۴/۶۳    | ۰/۲۶۹            | ۹۴/۱۳   | ۰/۰۰          | +۱/۶۳۵                    |
| همدلی                        | ۲۴۰               | ۴/۶۷    | ۰/۳۱۸            | ۸۱/۲۴   | ۰/۰۰          | +۱/۶۷۱                    |
| اطمینان                      | ۲۴۰               | ۴/۶۱    | ۰/۳۱۹            | ۷۷/۹۸   | ۰/۰۰          | +۱/۶۰۹                    |
| عوامل ظاهری                  | ۲۴۰               | ۴/۶۳    | ۰/۲۷۱            | ۹۰/۷۹   | ۰/۰۰          | +۱/۶۳                     |
| جمع کل                       | ۲۴۰               | ۴/۶۵    | ۰/۲۴۵            | ۱۰۴/۰۳  | ۰/۰۰          | +۱/۶۴۸                    |

تحلیل داده‌های مربوط به جدول فوق حاکی از آن است که پاسخ دهندگان معتقدند که از بین پنج مؤلفه، مؤلفه تضمین باید بیش‌تر از سایر مؤلفه‌ها اجرا گردد و مؤلفه اطمینان کمتر از سایر مؤلفه‌ها باید اجرا گردد. در مجموع نیز پاسخ دهندگان معتقدند که کیفیت خدمات آموزشی باید در حد بسیار زیاد (نمره ۴/۶۵ از ۵) اجرا گردد. هم‌چنین نتایج آزمون T تک گروه که در آن پاسخ‌ها با میانگین نظری (۳ از ۵) مقایسه شده است، در سطح ۹۹ درصد معنی دار است و بیانگر این است که هر پنج مؤلفه کیفیت خدمات آموزشی باید در حد زیاد اجرا گردد.

برای پاسخ به این سوال تحقیق نیز داده‌های به دست آمده به سه سطح: زیاد، متوسط، و کم تقسیم گردید (مثل سوال اول تحقیق). سپس افراد پاسخ دهنده (۲۴۰ نفر) به سه سطح تقسیم گردیده است. جدول زیر اطلاعات مربوط به این سه سطح را نشان می‌دهد.

**جدول شماره پنج: فراوانی و درصد پاسخ‌های گروه نمونه به وضعیت مطلوب کیفیت خدمات**

### آموزشی

| مولفه های کیفیت خدمات آموزشی | کم | متوسط | زیاد | جمع کل |
|------------------------------|----|-------|------|--------|
| تضمین                        | -  | -     | ۲۴۰  | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | -     | ۱۰۰  | ۱۰۰    |
| پاسخگویی                     | -  | -     | ۲۴۰  | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | -     | ۱۰۰  | ۱۰۰    |
| همدلی                        | -  | ۷     | ۹۷/۱ | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | ۲/۹   | ۲۳۳  | ۱۰۰    |
| اطمینان                      | -  | ۷     | ۹۷/۱ | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | ۲/۹   | ۲۳۳  | ۱۰۰    |
| عوامل ظاهری                  | -  | ۷     | ۹۷/۱ | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | ۲/۹   | ۲۳۳  | ۱۰۰    |
| و محسوس                      | -  | ۷     | ۹۷/۱ | ۲۴۰    |
| درصد                         | -  | ۲/۹   | ۲۳۳  | ۱۰۰    |

داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که ۱۰۰ درصد پاسخ دهندگان معتقدند که مولفه‌های تضمین و پاسخگویی باید در حد زیاد اجرا گردد. همچنین ۹۷/۱ درصد پاسخ دهندگان معتقدند که مولفه‌های همدلی، اطمینان، و عوامل ظاهری باید در حد زیاد اجرا گردد. در مجموع نیز ۲/۹ درصد افراد معتقدند که باید مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی در حد متوسط، و ۹۷/۱ درصد افراد معتقدند که مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی در حد زیاد باید اجرا گردد.

**سوال سوم پژوهش:** آیا بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل تفاوت وجود دارد؟

برای تحلیل داده‌های مربوط به این سوال تحقیق از آزمون T همبسته استفاده شده است که نتایج این آزمون به شرح جدول زیر می‌باشد:



|       |       |       |     |         |           |             |
|-------|-------|-------|-----|---------|-----------|-------------|
|       |       |       | ۲۲۲ | ۱۱۹/۰۱۲ | درون گروه |             |
|       |       |       | ۲۳۹ | ۱۲۳/۴۰۷ | جمع کل    |             |
|       |       | ۰/۷۱۹ | ۷   | ۵/۰۳۵   | بین گروه  |             |
| ۰/۲۰  | ۱/۴۱  | ۰/۵۱۰ | ۲۳۲ | ۱۱۸/۳۱۷ | درون گروه | اطمینان     |
|       |       |       | ۲۳۹ | ۱۲۳/۳۵۲ | جمع کل    |             |
|       |       | ۰/۹۲۵ | ۷   | ۶/۴۷۲   | بین گروه  |             |
| ۰/۱۰۵ | ۱/۷۲  | ۰/۵۳۷ | ۲۳۲ | ۱۲۴/۶۹۳ | درون گروه | عوامل ظاهری |
|       |       |       | ۲۳۹ | ۱۳۱/۱۶۶ | جمع کل    |             |
|       |       | ۰/۳۶۵ | ۷   | ۲/۵۵۶   | بین گروه  |             |
| ۰/۵۶  | ۰/۸۳۴ | ۰/۴۳۸ | ۲۳۲ | ۱۰۱/۶۲۳ | درون گروه | جمع کل      |
|       |       |       | ۲۳۹ | ۱۰۴/۱۷۹ | جمع کل    |             |

اطلاعات جدول فوق حاکی از آن است که کیفیت خدمات آموزشی بین رشته‌های مختلف تحصیلی (شیمی، ادبیات فارسی، کشاورزی گرایش اقلیم، زبان انگلیسی) تفاوت معنی داری وجود ندارد و مقدار F به دست آمده معنی دار نیست. به عبارت دیگر نتیجه آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بیانگر این است که بین رشته‌های مختلف تحصیلی از لحاظ میزان اجرای مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

#### جدول شماره هشت: نتایج آزمون T مستقل کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ محل سکونت دانشجویان

| SIG   | مقدار T (در دو حالت واریانس برابر و نابرابر گروه‌ها) | میانگین         | تعداد | محل سکونت | مولفه‌های تدریس اثربخش |                     |
|-------|--|-----------------|-------|-----------|------------------------|---------------------|
| ۰/۵۸۰ | ۰/۵۵۴  | واریانس مساوی   | ۲/۳۹  | ۱۰۸       | بومی                   | تضمین               |
| ۰/۵۷۲ | ۰/۵۶۷  | واریانس نامساوی | ۲/۳۲  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |
| ۰/۹۳۱ | ۰/۰۸۷  | واریانس مساوی   | ۲/۳۸  | ۱۰۸       | بومی                   | پاسخگویی            |
| ۰/۹۳۱ | ۰/۰۸۷  | واریانس نامساوی | ۲/۳۷  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |
| ۰/۴۲۳ | ۰/۸۰۳  | واریانس مساوی   | ۲/۶۴  | ۱۰۸       | بومی                   | همدلی               |
| ۰/۴۳۵ | ۰/۷۸۲  | واریانس نامساوی | ۲/۷۲  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |
| ۰/۷۹۸ | ۰/۲۵۷  | واریانس مساوی   | ۲/۸۳  | ۱۰۸       | بومی                   | اطمینان             |
| ۰/۷۹۵ | ۰/۲۶۰  | واریانس نامساوی | ۲/۸۵  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |
| ۰/۱۰۸ | ۱/۶۱۷  | واریانس مساوی   | ۲/۴۲  | ۱۰۸       | بومی                   | عوامل ظاهری و محسوس |
| ۰/۰۹۷ | ۱/۶۶۹  | واریانس نامساوی | ۲/۲۴  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |
| ۰/۸۵۲ | ۰/۱۸۷  | واریانس مساوی   | ۲/۵۵  | ۱۰۸       | بومی                   | جمع کل              |
| ۰/۸۴۹ | ۰/۱۹۱  | واریانس نامساوی | ۲/۵۴  | ۷۷        | غیر بومی               |                     |

جدول فوق نتایج آزمون T مستقل دو گروهه درباره دیدگاه دانشجویان بومی و غیر بومی درباره کیفیت خدمات آموزشی را نشان می‌دهد. نتایج این آزمون حاکی از آن است که بین دیدگاه دانشجویان بومی و غیر بومی درباره کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره نه: نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ وضعیت

#### اشتغال دانشجویان

| SIG   | F مقدار | میانگین<br>مجدورات | درجه<br>آزادی | مجموع<br>مجدور واریانس | واریانس گروه‌ها | مولفه‌های کیفیت<br>خدمات آموزشی |
|-------|---------|--------------------|---------------|------------------------|-----------------|---------------------------------|
|       |         | ۰/۵۷۱              | ۲             | ۱/۱۴                   | بین گروه        | تضمین                           |
| ۰/۴۲۱ | ۰/۸۶۹   | ۰/۶۵۷              | ۲۰۳           | ۱۳۳/۴۱                 | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۱۳۴/۵۵                 | جمع کل          |                                 |
|       |         | ۰/۱۳۱              | ۲             | ۰/۲۶۲                  | بین گروه        | پاسخگویی                        |
| ۰/۸۴۰ | ۰/۱۷۴   | ۰/۷۵۱              | ۲۰۳           | ۱۵۲/۳۶                 | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۱۵۲/۶۲۵                | جمع کل          |                                 |
|       |         | ۰/۱۰۶۶             | ۲             | ۰/۱۳۳                  | بین گروه        | همدلی                           |
| ۰/۸۸۶ | ۰/۱۲۱   | ۰/۵۴۹              | ۲۰۳           | ۱۱۱/۳۶۹                | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۱۱۱/۵۰۲                | جمع کل          |                                 |
|       |         | ۰/۱۰۴۷             | ۲             | ۰/۰۹۵                  | بین گروه        | اطمینان                         |
| ۰/۹۱۵ | ۰/۰۸۸   | ۰/۵۳۶              | ۲۰۳           | ۱۰۸/۷۳۸                | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۱۰۸/۸۳۳                | جمع کل          |                                 |
|       |         | ۰/۰۲۸              | ۲             | ۰/۵۶                   | بین گروه        | عوامل ظاهری                     |
| ۰/۹۵۰ | ۰/۰۵۱   | ۰/۵۴۴              | ۲۰۳           | ۱۱۰/۵۳۳                | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۱۱۰/۵۸۹                | جمع کل          |                                 |
|       |         | ۰/۵۷               | ۲             | ۰/۱۱۳                  | بین گروه        | جمع کل                          |
| ۰/۸۷۹ | ۰/۱۲۹   | ۰/۴۳۸              | ۲۰۳           | ۸۸/۹۱۶                 | درون گروه       |                                 |
|       |         |                    | ۲۰۵           | ۸۹/۰۲۹                 | جمع کل          |                                 |

جدول فوق نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه درباره وضعیت اشتغال دانشجویان (شاغل، غیر شاغل، همکاری مقطعی با سایر نهادها) و رابطه آن با کیفیت خدمات آموزشی را نشان می‌دهد. نتایج این آزمون حاکی از آن است که بین دیدگاه دانشجویان شاغل، غیر شاغل و شاغلین موقت درباره کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

## جدول شماره ده: نتایج آزمون T مستقل کیفیت خدمات آموزشی از لحاظ جنسیت دانشجویان

| SIG   | مقدار T (در دو حالت واریانس برابر و نابرابر گروه‌ها) | میانگین          | تعداد | جنسیت | مولفه‌های تدریس اثربخش |
|-------|--|------------------|-------|-------|------------------------|
| ۰/۴۰۹ | ۰/۸۴۸  | واریانس مساوی    | ۲/۳۲  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۴۰۶ | ۰/۸۳۲  | واریانس نا مساوی | ۲/۴۱  | ۱۱۰   | مرد                    |
| ۰/۳۱۷ | ۱/۰۰۳  | واریانس مساوی    | ۲/۳۲  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۳۱۷ | ۱/۰۰۳  | واریانس نا مساوی | ۲/۴۳  | ۱۱۰   | مرد                    |
| ۰/۶۳۱ | ۰/۴۸   | واریانس مساوی    | ۲/۶۴  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۶۳۳ | ۰/۴۷   | واریانس نا مساوی | ۲/۶۸  | ۱۱۰   | مرد                    |
| ۰/۲۱۷ | ۱/۲۳۷  | واریانس مساوی    | ۲/۷۷  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۲۱۷ | ۱/۲۳۹  | واریانس نا مساوی | ۲/۸۸  | ۱۱۰   | مرد                    |
| ۰/۴۱۴ | ۰/۸۱۹  | واریانس مساوی    | ۲/۳۹  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۴۱۱ | ۰/۸۲۳  | واریانس نا مساوی | ۲/۳۱  | ۱۱۰   | مرد                    |
| ۰/۴۶۲ | ۰/۷۳۸  | واریانس مساوی    | ۲/۵۱  | ۱۳۰   | زن                     |
| ۰/۴۶۱ | ۰/۷۳۹  | واریانس نا مساوی | ۲/۵۷  | ۱۱۰   | مرد                    |

جدول فوق نتایج آزمون T مستقل دوگروهه درباره دیدگاه دانشجویان زن و مرد درباره کیفیت خدمات آموزشی را نشان می‌دهد. نتایج این آزمون حاکی از آن است که بین دیدگاه دانشجویان زن و مرد درباره کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل پایین‌تر از حد متوسط است. این یافته تحقیق با نتایج تحقیقات گرجی و همکاران (۲۰۱۰)، زوار و همکاران (۲۰۰۷)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶)، توفیقی و همکاران (۲۰۱۱)، سیادت و همکاران (۲۰۰۵)، بحرینی و همکاران (۲۰۰۹) همخوانی دارد. این محققین نیز در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده‌اند که وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های مورد بررسی در حد پایین می‌باشد. با توجه به اینکه کیفیت خدمات آموزشی بر رضایت و ترک تحصیل دانشجویان تاثیر دارد (Pitter et al, 2000)، بایستی برای کاهش افت تحصیلی و ترک تحصیل دانشجویان وضعیت کیفیت خدمات آموزشی مورد توجه قرار گرفته و برنامه‌ریزی علمی و منطقی برای ارتقای وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه طراحی و اجرا گردد.

یافته دیگر تحقیق حاکی از آن است که دانشجویان معتقدند و انتظار دارند که کیفیت خدمات آموزشی باید در حد مطلوب و زیاد اجرا گردد و بین وضع موجود و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف و فاصله معنی داری وجود دارد. این یافته تحقیق با نتایج تحقیق آربونی و

همکاران (۲۰۰۸)، کبریایی و رودباری (۲۰۰۵)، زوار و همکاران (۲۰۰۷)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶)، بارنس (۲۰۰۷)، میرفخرالدینی و همکاران (۲۰۰۹)، گرجی و همکاران (۲۰۱۰)، و بحرینی و همکاران (۲۰۰۹) همسو است. این محققین نیز به این نتیجه رسیده‌اند که بین وضع موجود و مطلوب فاصله وجود دارد و انتظارات دانشجویان برآورده نمی‌گردد.

طبیعی است اگر انتظارات دانشجویان برآورده گردد رضایت آنان از دانشگاه زیاد خواهد بود و به تبع آن دانشگاه نیز خواهد توانست با داشتن دانشجویان راضی، با دیگر دانشگاه‌ها رقابت کند. هم-چنین برای کاهش ترک تحصیل دانشجویان لازم است کیفیت خدمات آموزشی در حد مطلوب باشد. چرا که تحقیق اسمعیل و همکاران (۲۰۰۶)، حاکی از آن است که کیفیت خدمات سازمان با رضایت و وفاداری ارباب رجوع رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. بر این اساس دانشگاه نیز با بهبود کیفیت خدمات آموزشی خود می‌تواند ضمن راضی نگه داشتن دانشجویان، وفاداری آنان به دانشگاه را نیز افزایش دهد.

در بین مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی، مولفه عوامل محسوس و ظاهری کمتر از بقیه مولفه‌ها اجرا می‌گردد. این یافته تحقیق با تحقیقات زوار و همکاران (۲۰۰۷) و گالوی (۱۹۹۸) است. ولی با نتیجه تحقیق توفیقی و همکاران (۲۰۱۱) و بحرینی و همکاران (۲۰۰۹) همخوانی ندارد. این محققین در تحقیق خود گزارش نموده‌اند که مولفه عوامل محسوس و ظاهری بیش‌تر از بقیه مولفه‌ها اجرا می‌گردد. هم‌چنین مولفه اطمینان در این تحقیق بیش‌تر از سایر مولفه‌ها اجرا می‌گردد. آربونی و همکاران (۲۰۰۸)، کبریایی و رودباری (۲۰۰۵)، توفیقی و همکاران (۲۰۱۱) و زوار همکاران (۲۰۰۷) نیز در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده‌اند که مولفه اطمینان بیش‌تر از بقیه مولفه‌ها اجرا می‌گردد.

درباره رابطه ویژگی‌های فردی دانشجویان و کیفیت خدمات آموزشی یافته تحقیق این است که بین دیدگاه دانشجویان مرد و زن، محل سکونت دانشجویان، و وضعیت اشتغال دانشجویان با کیفیت خدمات آموزشی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. سیادت و همکاران (۲۰۰۵)، توفیقی و همکاران (۲۰۱۱)، و زوار و همکاران (۲۰۰۷) نیز در تحقیق‌های خودشان به این نتیجه رسیده‌اند که بین دیدگاه دانشجویان زن و مرد درباره کیفیت خدمات آموزشی تفاوت وجود ندارد. ولی زوار و همکاران (۲۰۰۷) در تحقیق خود به این نتیجه رسیده‌اند که کیفیت خدمات آموزشی در بین رشته‌های مختلف تحصیلی متفاوت است که با نتیجه این تحقیق همخوانی ندارد. هم‌چنین آربونی و همکاران (۲۰۰۸) نیز به این نتیجه رسیده‌اند که بین دیدگاه دانشجویان زن و مرد درباره کیفیت خدمات آموزشی تفاوت وجود دارد و میانگین نمرات دانشجویان مرد بیش‌تر از دانشجویان زن است که یافته این محققین نیز با نتیجه این تحقیق همخوانی ندارد. از دلایل عدم همخوانی می‌توان به متفاوت بودن رشته‌های تحصیلی و جامعه آماری مورد مطالعه اشاره نمود.

- در ادامه پیشنهاداتی برای بهبود وضع موجود کیفیت خدمات آموزش با توجه به یافته‌های تحقیق ارائه می‌گردد که توجه و اجرای این پیشنهادات می‌تواند رضایت دانشجویان را بالا ببرد:
۱. ایجاد سازوکاری مدون و مشخص جهت شناسایی نیازها و انتظارات دانشجویان از رشته تحصیلی و پیشنهاد این نیازها به سطوح مدیریتی بالاتر
  ۲. توسعه و تجهیز (به روز کردن) فضاهای آموزشی
  ۳. ملزم نمودن اعضای گروه به فعالیت‌های پژوهشی، شرکت در سمینارها و انجمن‌های علمی
  ۴. ارائه مطالب درسی توسط اساتید به دانشجویان به شیوه‌ای که قابل درک باشد
  ۵. لزوم منعطف بودن اساتید در ارتباط با شرایط خاص
  ۶. برگزاری جلسات پرسش و پاسخ میان کادر و اعضای هیات علمی با دانشجویان جهت آگاهی از نظرات و انتظارات دانشجویان
  ۷. ایجاد کتابخانه مستقل و تخصصی مخصوص گروه
  ۸. تنظیم و اعلام برنامه ساعات حضور در دانشگاه جهت راهنمایی دانشجویان از سوی هر یک از اعضای هیات علمی
  ۹. شناساندن مجلات معتبر علمی در زمینه رشته تحصیلی به دانشجویان جهت بهره برداری بیش‌تر دانشجویان از مجلات و فصلنامه‌ها

## Reference

- Abdollahi, B. (2007). Design indicators for quality evaluation in primary & second school . *Education quarterly*. Vol 23, No 2, pp: 127-152. (In Persian)
- Alves, A. R. & Vieira, A. (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.
- Ana, Brochado. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education . *Quality Assurance in Education*. Vol 17, No 2, pp: 174-190.
- Arambewela R. & Hall J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL". *Journal of Service Research*. Vol 6, pp: 63-141.
- Arboni, F.; Shogli, A.; Badri Pish, S; Mohajeri, M. (2008). Survey gap of expectation and performance of educational service for students in



zanjan Medicine University . *journal of development steps in medicine education*. Vol 5, No1, pp: 17-25. (In Persian)

Bahreini,K. ;shahalizade kalkhoran,M.; norani, F.(2009). Survey service quality in Islamic azad university based on servqual and QFD model (case study: Islamic azad university aliabadekatol branch) . *Researcher quarterly*. Vol 6, No 14, pp: 62-79. (In Persian)

Barnes, B.R. (2007). Analyzing service quality: The case of postgraduate Chinese students . *Total Quality Management Business Excellence*. Vol 18, No 3-4, pp: 313-331.

Bazargan, A.; fathabadi, J.; eunollahi, B. (2000). Suitable approach for continues improvement quality of educational groups in medicine universities . *Journal of psychology & educational science*. Psychology & educational science Tehran University. Vol 5, No 2, pp: 7-26. (In Persian)

Bazargan,A. (2002). Assessment approach s in higher education institutes . *journal of research and evaluation in social science*. Allame Tabatabaee University. No1, pp: 45-58. (In Persian)

Clewes, D. (2003). A Student-Centered Conceptual Model of Service Quality in Higher Education . *Quality in Higher Education*. Vol 9, No 1, pp: 69-85.

Coates, H. (2005). The value of student engagement for higher education quality assurance". *Quality in Higher Education*. Vol 11, No1, pp: 25-36.

Galloway, L. (1998). Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educational administration . *The TQM Magazine*. Vol 10, No 1, pp: 20-26.

Gasiri, K. & pishdad, S. (2006). Assessment of services quality in information technology unit at transport industrial . *Management knowledge quarterly*. Vol 19, No 74, pp: 71-90. (In Persian)

Gorgi, M.; siuami, S.; norae, F. (2010). Comparative survey educational service quality in islamic azad university . *Psychology industrial/organizational quarterly*. Vol 1, No 4, pp: 33-41. (In Persian)

Ismail, I; Harson,h;Ibrahim,n;Isa,S .M. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms-perceptions of Malaysian public listed companies . *Managerial auditing journal*. Vol 21, No 5, pp: 405-416. (In Persian)

Kebriae, A. & rodbari, M. (2005). Current and ideal situation Gap educational service quality in zahedan medicine university viewpoint of

students . *Iranian journal education in medicine science*. No 5, pp: 53-61. (In Persian)

Lim, P. and Tang, N. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals . *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol 13, No 7, pp: 20-29.

Mahdavi, A. (2007). Model design for service quality evaluation in information systems, *modarres quarterly*. No 55, pp: 235-263. (In Persian)

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.

Marofi, U.; kiayamanesh, A.; mehrmohammadi, M.; aliasgari, M.(2007). Evaluation of teaching quality in higher education: survey of approaches . *Quarterly of curriculum studies*. Vol 1, No 5, pp: 81-112. (In Persian)

Mirfakhreddini, S.; saleh olya, M.; jamali, R. (2009). Reengineering of quality management in higher education institutes (case study: graduate students in yazd university) . *Quarterly of research and planning in higher education*. No 53, pp: 131-157. (In Persian)

Mirgafari, S. & makki, F. (2005). Survey service quality in education libraries with libqual model(case study: yazd university libraries) . *Library and information science quarterly*. Vol 10, No 1, pp: 61-78. (In Persian)

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality . *Journal of Retailing*. Vol 64, pp: 12-40.

Peter S, Michael H, Debra H. (2000). Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university. *ANZMAC*, pp: 197 -200.

Rahimi, H. & jafarnegad, A. (2005). Measurement of assurance service quality by applied SERVQUAL model (case study: alborz,asia & dana companies) . *Quarterly of assurance industrial*. No 79, pp: 113-149. (In Persian)

Ravichandran, K; Tamil mani,B; arun, kumar S.prabhakaran, S.(2010). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model". *International Journal of Business and Management*. Vol 5, No 4. April 2010. Available at: [www.ccsenet.org/ijbm](http://www.ccsenet.org/ijbm).

Richard E, & Adams J.N. (2006). Assessing collage student perceptions of instructor customer service to student squestionnaire: Assessment in higher education". *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol 31, No 5, pp: 535-549.

Riyahi, B. (2001). *Total quality management in public section*, Tehran: first publication, Iran education & industrial research s center press. (In Persian)

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.

Salehi kordabadi, S.; rezaee dizgah, M.; rezaee kelidbari, H. (2010). Study of services quality and customer satisfaction in government organizations (case study: Gilan states) . *Journal of polis human development*. No 33, pp: 61-86. (In Persian)

Sarmad, Z.; bazargan, A.; hejazi, E. (2010). *Research methods in behavioral science*, Tehran: Agah press. (In Persian)

Siuadat, A.; behzad, Sh.; homauee, R.; garibi, L. (2005). Survey graduate students and trainers satisfaction of educational service performance management in Esfahan Medicine University . *Iranian journal education in medicine science*. No 14, pp: 93-100. (In Persian)

Tofigi, Sh.; sadegifar, J. ; hamozade, P. ; afshari, S. ; forozanfar, F. ; tagavie shahri, S.M. (2011). Educational service quality viewpoint of students based on servqual model . *Education strategies quarterly*. Vol 4, No 1, pp: 21-26. (In Persian)

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.

Zafiroopoulos, C. (2006). Students' Attitudes about Educational Service Quality . *The Cyprus Journal of Sciences*. Vol 4, pp: 13-23.

Zavvar, T.; behrangi, M. R.; asgaryan, M.; naderi, E. (2007). Evaluation of educational service quality Peyamnoor University in vest & east states . *Quarterly of research and planning in higher education*. No 46, pp: 67-90. (In Persian)

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman & L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York: NY.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی