

## Research Paper

# Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University)

Mitra Moubed<sup>1</sup> , Ali Nadizadeh<sup>2</sup> , Parisa Shaker<sup>1</sup> 

1. Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Ardakan University, Ardakan, Iran.

2. Industrial engineering department, Faculty of engineering, Ardakan university, Ardakan University, Ardakan, Iran.

### Receive:

04 May 2022

### Revise:

26 July 2022

### Accept:

27 July 2022

### Published online:

27 July 2022




### Abstract

The education system can fulfill its tasks when, in addition to quantity, it is also in good condition in terms of quality. On the other hand, due to national and global competition between universities and the fast growth of the number of them, these institutions are forced to increase their quality of services in order to become priority for the students and society. One of the important services of universities for students is their accommodation services in dormitories. Therefore, dormitory is an important part of universities as a second home and will replace the family for a group of students. A high quality and satisfaction of students from these services can help the academic progress, physical and mental health of students. In this paper, the quality of dormitory services of Ardakan University has been evaluated using the SERVQUAL model and analyzed by IPA. To achieve this goal, the data was collected using questionnaire from 145 students in Ardakan University by sequential sampling. Examining students' expectations and perceptions of the services and the gap between them has shown a negative gap in all aspects of service quality; the biggest gap for tangibles and the least one for assurance. Analysis of different aspects and questions in this research using IPA matrix showed the strengths, weaknesses and improvement priorities. The results of this study can be used in the evaluation and diagnosis of dormitory services of other universities, as well as Iran Tourism hotels.

### Keywords:

Quality Evaluation,  
Servqual Model,  
Importance-  
Performance Analysis  
(IPA) Model,  
Student's Dormitory.

**Please cite this article as (APA):** Moubed, M., Nadizadeh, A., & Shaker, P. (2023). Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University). *Management and Educational Perspective*, 5(1), 67-91.

<b>Publisher:</b> Iranian Business Management Association	<a href="https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114">https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114</a>	
<b>Corresponding Author:</b> Mitra Moubed	<a href="https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0">https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0</a>	
<b>Email:</b> moubed.m@ardakan.ac.ir	<b>Creative Commons:</b> CC BY 4.0	

## Extended abstract

### Introduction

Higher education is responsible for the social, cultural, economic and educational growth and development of the society and it should be of good quality in addition to quantity (Yasbolagi et al, 2015). On the other hand, competitions in the field of higher education have increased the pressure on universities and educational institutions to improve their capabilities and service quality. The customer and his satisfaction are key elements in different definitions of quality that contribute to the success and excellence of organizations and increase their profitability (Madanian & Shekarchizade, 2019). In universities, students are one of the important groups of customers whose satisfaction can be a determining factor for evaluating the institution's performance (Yazdani & Hajian, 2018). Evaluating the quality of university services from the perspective of students, as one of the basic requirements of modern management, can help in planning for the long-term success and survival of universities. Some of the university services for students include information technology services, library, welfare services, administrative services, education and dormitory services (Haji Mohammad & Khoshghalb, 2020).

The service quality model (SERQUAL) is one of the most widely used models for evaluating service quality, which was first introduced by Parasuraman et al. in 1985. This model defines service quality in five: tangibles, reliability, accountability, assurance and empathy.

In the studies with the Seroqual tool, the evaluation of the gap between the expectations and perceptions of customers has been used for quality analysis. Another method that is suggested for the analysis of different dimensions of quality is the use of the importance-performance matrix (IPA), which makes suggestions and priorities based on the importance of each issue. For example, this method was used in Stig University of Portugal to evaluate the quality of educational services, and suggestions for improvement were defined (Silva & Fernandes, 2011). In a university in Indonesia, the student satisfaction index and the IPA matrix have been used to evaluate the quality of laboratory services in key performance indicators. The satisfaction index of students in this study is 72%. The IPA analysis has shown priorities for improving these services in matters such as equipment adequacy, their calibration, laboratory safety and staff behavior (Sidik et al, 2019).

Considering the importance of university dormitory services and the gap observed in research on the subject, in this article a model for evaluating the quality of dormitory services with the help of serqual techniques and importance-performance analysis is presented. The purpose of this research was to evaluate the quality of dormitory services in the university, which Ardakan University was selected as a case study. In this regard, the main question of the research is the quality of university dormitory services, which will be investigated based on the SERVQUAL model.

### Theoretical Framework

In higher education, various studies have investigated the quality of educational services in different universities, which have often shown a negative gap in most dimensions of these services. Among the most recent of these studies, we can cite the evaluation of the satisfaction of university pharmacy students in Saudi Arabia (Sibai et al, 2021), students of dental and nursing colleges in Saudi Arabia and Egypt (Rabaa & Hala, 2022) and postgraduate students of medical sciences in Kermanshah (Toghroli et al, 2021). ). But in the university, in addition to educational services, other services are also provided. In a research to investigate students' satisfaction with the academic role of Babolsar city, it was shown that accommodation services and welfare services had the greatest effect, and sports services and employment facilities had the least effect on student satisfaction (Shamai & Mahmoodi, 2011). In our



country, in the girls' dormitories of the Urmia University of Medical Sciences, researchers showed that the dormitory services are acceptable and satisfactory from the students' point of view, using SERQUAL questionnaires. However, a significant difference has been observed between the average satisfactions of students in different dormitories (Nabilou & Khani, 2015). In another qualitative research that was conducted among girls living in the dormitories of ten Iranian Universities, students were dissatisfied with the facilities of the rooms, the condition of the buildings, cultural and welfare facilities (Serajzadeh & Habibpour, 2019). In the dormitories of Mohaghegh Ardabili University, architectural and construction factors have been investigated and problems have been identified (Daliri & Hatami, (2022). In another study, the relationship between drug use and the quality of sleep and life in the dormitories of Allameh Tabatabai University was investigated (Kushkestani, 2020).

Another method used in studies to analyze different dimensions of quality is the use of the importance-performance matrix, which makes suggestions and priorities based on the importance of each issue. For example, this method was used in Stig University in Portugal to evaluate the quality of educational services (Silva & Fernandes, 2011); in a university in Indonesia to evaluate the quality of laboratory services (Sidik et al, 2019); in a university in China to evaluate the quality of English language teaching services (Wenyu, 2021); and in another university in Beijing to evaluate the quality of classroom teaching (Wang et al, 2022)).

### **Research methodology**

The purpose of this applicable research, which was carried out with a survey-analytical method, is to evaluate the condition of the dormitories of Ardakan University. The statistical population of the present study is 1000 students living in the university dormitories, including 400 boys and 600 girls in four separate buildings. Cochran's formula was used to determine the sample size, and the number 88 was acquired at the 10% confidence level. To carry out this study, the standard questionnaire of Serqual model was adapted for dormitory services. This initial questionnaire was reviewed in several stages with the help of experts and university dormitory service officials, and the final questionnaire was prepared with 31 items in 5 dimensions.

In order to ensure the validity of the questionnaires, the opinions of at least 5 experts and relevant officials were used and the corrections were made according to their opinion. In order to measure reliability, a preliminary study was conducted with a random sample of 13 students, and Cronbach's alpha was 0.774 for expectations and 0.848 for perceptions. Since the coefficients are higher than 0.7, the questionnaire has the necessary reliability.

### **Research Findings**

First, hypotheses were proposed based on the research questions, and then SPSS 19 software was used for inferential statistical analysis. The results of the statistical tests showed that students' expectations of different aspects of dormitory services are higher than average and their perception of these dimensions is lower than average. Students were most satisfied with the quality of services in terms of guarantee, accountability, empathy, confidence and tangibles respectively. Also, in all dimensions of service quality, a significant gap was observed between expectations and perceptions. The students' satisfaction with the dormitory services was different among different dormitories, and based on the average, the best services were provided in the Derakhshan, Farhang, and Payam Noor dormitories, respectively. The variables of age, year of entering the university and duration of residence did not affect the satisfaction of students.

In gap analysis models, researchers believe that the lower the service quality, the higher the receivers' expectations. In other words, the presence of defects and gaps in one dimension has an aggravating effect and causes quality loss in other dimensions (Yazdani & Hajian, 2018). Therefore, prioritizing improvement measures and allocating funds to dimensions with the largest negative gaps can be effective in reducing other negative gaps as well.

The biggest negative gap of this research was in the tangible dimension; despite the university's investment in building and equipping new dormitories, this dimension still failed to attract students' satisfaction, and it is also recognized as a weakness in the IPA matrix. Also, this matrix has correctly classified the allocation of funds for "updating the dormitory infrastructure" in the resource waste group. The priority of other problems identified in this dimension is mentioned in the previous paragraph. The second negative gap in the confidence dimension indicates the failure to fulfill the promises made to the students. But since this dimension is located in the fourth area of the IPA matrix, it has little priority for improvement. The review of the items also showed that only the item "quickly fixing the created problems" as a weakness has a higher priority for improvement. Based on these results, there is currently no priority for improvement in the other three dimensions.

### **Conclusion**

The results of this research, like (Putri & Anffraini, 2018) and (Serajzadeh & Habibpour, 2019), show a significant gap between the expectations and perceptions of students about the quality of dormitory services. In other articles that have evaluated the quality of hostel services, the quality gap has not been measured. Compared to the work of Putri & Anffraini (2018), this research has also identified the priority of improvement in each of the dimensions with the help of IPA matrix. Naturally, the improvement priorities in the two universities are different from each other; but in both cases, improvement of tangibles and physical facilities has been among priorities. Similarly, in the study of the opinions of female students living in the dormitories of ten Iranian Universities, the physical equipments and facilities of the rooms were also among the dissatisfaction cases (Serajzadeh & Habibpour, 2019). Also, the results of this research, like the work of Nabilou & Khani (2015) conducted in Urmia University, show a significant difference between the qualities of different dormitories of a university.

Conducting a similar study periodically can show the effectiveness of the various measures taken. Future researchers can use other methods to prioritize improvement measures in dormitories. Another suggestion is to examine ways to save money and reduce the costs of dormitories in order to fund the cost measures for improvement in the dormitories. Considering the service gap related to the behavior and attitudes of employees, it is suggested that future researchers identify and prioritize the educational needs of dormitory employees.

## علمی پژوهشی

## ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان)

میترا موبد<sup>۱</sup> ID، علی نادى زاده اردکانی<sup>۱</sup> ID، پریسا شاکر اردکانی<sup>۲</sup> ID

۱- گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه اردکان، اردکان، ایران.

۲- کارشناسی مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه اردکان، اردکان، ایران.

### چکیده

نظام آموزشی زمانی از عهده وظایف خود بر می‌آید که علاوه بر کمیت، از نظر کیفیت نیز در وضع مطلوبی باشد. از طرفی، با توجه به رقابت ملی و جهانی دانشگاه‌ها و رشد کمی آن‌ها در سال‌های گذشته، این مؤسسات برای باقی ماندن در فضای رقابت و تبدیل شدن به اولویت انتخاب دانشجویان و جامعه، ناچار به افزایش کیفیت خدمات خود هستند. یکی از خدمات مهم دانشگاه‌ها برای دانشجویان اسکان آن‌ها در خوابگاه، به عنوان خانه دوم و جایگزین موقت محیط خانواده است. کیفیت مناسب و رضایت دانشجویان از خوابگاه می‌تواند به پیشرفت تحصیلی و سلامت جسمانی و روانی آن‌ها کمک کند. در این مقاله به منظور ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه اردکان از دید دانشجویان ساکن در آن، از مدل سروکوال و برای تحلیل از مدل IPA استفاده شده است. بدین منظور داده‌های ۱۴۵ نفر از دانشجویان خوابگاهی که به روش نمونه‌گیری متوالی انتخاب شدند با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد. بررسی انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات ارائه شده و شکاف میان آن‌ها با استفاده از پرسشنامه طراحی شده، نشان‌دهنده شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات خوابگاهی است که بیشترین شکاف مربوط به بعد ملموسات و کمترین مربوط به بعد تضمین بوده است. ارزیابی ابعاد و گویه‌های بررسی شده در این تحقیق با کمک ماتریس IPA نقاط ضعف، قوت و اولویت‌های بهبود را نشان می‌دهد. از نتایج این تحقیق می‌توان در ارزیابی و عارضه‌یابی خدمات خوابگاهی دیگر دانشگاه‌ها و همچنین مهمانسراهای ایرانگردی و جهانگردی نیز استفاده نمود.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵

### کلید واژه‌ها:




ارزیابی کیفیت،

مدل سروکوال،

مدل تحلیل اهمیت-عملکرد،

خوابگاه دانشگاه.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): موبد، علی، نادى زاده اردکانی، علی، شاکر اردکانی، پریسا. (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و (IPA مطالعه موردی: دانشگاه اردکان). فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش. (۱): ۶۷-۹۱.

	<a href="https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114">https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114</a>	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	<a href="https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0">https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0</a>	نویسنده مسئول: میترا موبد
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: <a href="mailto:moubed.m@ardakan.ac.ir">moubed.m@ardakan.ac.ir</a>

## مقدمه

آموزش عالی مسئول رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی جامعه است و باید علاوه بر کمیت، از کیفیت خوبی نیز برخوردار باشد (Yasbolagi et al, 2015). از سویی، رقابت‌های در زمینه آموزش عالی باعث افزایش فشار بر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی برای بهبود قابلیت‌ها و کیفیت خدمات آنها شده است. مشتری و رضایت او عناصر کلیدی در تعاریف مختلف کیفیت هستند که به موفقیت و برتری سازمان‌ها و افزایش سودآوری آنها کمک می‌کنند (Madanian & Shekarchizade, 2019). در دانشگاه‌ها، دانشجویان از گروه‌های مهم مشتریان هستند که رضایت آنان می‌تواند عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی عملکرد مؤسسه باشد (Yazdani & Hajian, 2018). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه از دید دانشجویان به عنوان یکی از الزامات اولیه مدیریت نوین، می‌تواند به برنامه‌ریزی برای موفقیت بلندمدت و بقای دانشگاه‌ها کمک کند. برخی از خدمات دانشگاه‌ها برای دانشجویان عبارتند از خدمات فناوری اطلاعات، کتابخانه، خدمات رفاهی، خدمات اداری، آموزشی و خدمات خوابگاهی (Haji mohammad & Khoshghalb, 2020).

ارائه خدمات خوابگاهی توسط دانشگاه‌ها از زمانی شروع شد که خانه‌های محلی ظرفیت پذیرش و اسکان دانشجویان را نداشتند. این مراکز علاوه بر کارکرد اسکان، مسئولیت فراهم کردن محیطی امن و مناسب برای زندگی آکادمیک، رشد اجتماعی و اخلاقی دانشجویان را نیز بر عهده داشته‌اند و محل گذار زندگی افراد به بلوغ اجتماعی بوده‌اند (Martin, 2019). در کشور ما اولین خوابگاه‌ها از حدود دهه ۱۳۲۰ شمسی در دانشگاه تهران آغاز به کار کردند که با اتمام جنگ جهانی و تخلیه نیروهای نظامی و در همان اردوگاه‌های سربازان راه‌اندازی شده بودند. از آنجا که ساختمان‌های اولیه خوابگاه‌ها برای کارکرد متفاوتی طراحی شده بودند، طبیعتاً مشکلات زیادی داشتند. به تدریج با پذیرش دانشجویان شهرها و روستاهای دور، نیاز به ساختمان‌ها و امکانات بیشتر و مناسب‌تر برای اسکان، بیش از پیش مشخص شد. همچنین انتظارات دانشجویان از خوابگاه‌ها فراتر از یک مکان اقامت موقت شد. هم‌اکنون خدمات خوابگاهی دانشگاه‌ها حتی می‌تواند نقطه قوت آنها در جذب دانشجویان باشد و خوابگاه‌های لوکس در جذب و بازاریابی بسیاری از دانشگاه‌های جهان در نظر گرفته می‌شوند (Martin, 2019). خوابگاه به عنوان خانه دوم دانشجویان، می‌تواند تأثیر به‌سزایی در پیشرفت تحصیلی و سلامت روحی و جسمی دانشجویان داشته باشد. لذا ارتقای کیفیت آن می‌تواند بر کیفیت تحصیل و دیدگاه دانشجویان درباره سایر خدمات دانشگاه نیز تأثیرگذار باشد (Mbazor, 2021; Su, 2020).

مفهوم کیفیت که از سال‌ها پیش در مباحث مدیریت و مهندسی معرفی شده است، تعریف واحد و توافق شده‌ای ندارد. با اینحال، در مورد کالاها قابل لمس و تصور بوده و اندازه‌گیری آن ساده‌تر از خدمات است. در خدمات و از جمله آموزش عالی این مفهوم پیچیده‌تر و مبهم‌تر است. تعریف‌های مختلفی در زمینه کیفیت آموزش عالی وجود دارد که اغلب آنها در تناسب با نیازها، اهداف جامعه و افراد توافق دارند (Jamali Zavareh et al, 2013). یکی از دلایل پیچیده تعریف کیفیت در آموزش عالی این است که در مورد گروه‌های مختلف مشتریان این مؤسسات همچنان توافقی وجود ندارد. برخی از گروه‌های مشتری دانشگاه عبارتند از دانشجویان، والدین آنها، حامیان پژوهشی دانشگاه، دولت، جامعه، کارفرمایان، متخصصان علمی، مجامع اعتبارسنجی، اعضای هیات علمی و کارکنان (Quinn et al, 2009). از دیدگاه دیگر می‌توان گروه‌های مختلف استفاده‌کننده از خدمات دانشگاه را به مشتریان داخلی و خارجی تقسیم کرد. به هر

حال، پذیرش دانشجویان به عنوان گروه مهمی از مشتریان دانشگاه تحول عظیمی در مدیریت کیفیت آموزش عالی ایجاد کرده است (Jamali Zavareh et al, 2013).

در پژوهشی در خوابگاه‌های دانشگاه محقق اردبیلی، با این پیش فرض که معماری خوابگاه اثر زیادی بر جنبه‌های مختلف زندگی دانشجویان، به ویژه کیفیت تحصیلی آنها دارد، عوامل معماری و ساختمانی بررسی و مشکلات شناسایی شدند. نتایج این پژوهش نشان داد که اولویت‌های سکونت از دید دانشجویان شامل ابعاد رفاه و خدمات، مکان خوابگاه، حریم خصوصی، منظره، انعطاف پذیری و مواد و مصالح بوده‌اند. مهم ترین بعد از دید دانشجویان در این پژوهش، انعطاف پذیری و کم اهمیت ترین بعد منظره و دیدگاه خوابگاه بوده است (Daliri & Hatami, 2022).

در مطالعات با ابزار سروکوال، برای تحلیل کیفیت از ارزیابی شکاف میان انتظارات و ادراکات مشتریان استفاده شده است. روش دیگری که برای تحلیل ابعاد مختلف کیفیت پیشنهاد می شود، استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد است که پیشنهادها و اولویت بندی‌ها را بر اساس اهمیت هر موضوع انجام می دهد. برای مثال از این روش در دانشگاه استیگ پرتغال برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از این ماتریس استفاده و پیشنهادهای بهبود تعریف شدند (Silva & Fernandes, 2011). در دانشگاهی در اندونزی برای ارزیابی کیفیت خدمات آزمایشگاهی در شاخص های کلیدی عملکرد، از شاخص رضایت دانشجویان و ماتریس IPA استفاده شده است. شاخص رضایت دانشجویان در این مطالعه ۷۲٪ به دست آمده است. تحلیل IPA اولویت های بهبود این خدمات را در مواردی مانند کفایت تجهیزات، کالیبراسیون آنها، ایمنی آزمایشگاه و رفتار کارکنان نشان داده است (Sidik et al, 2019).

در دانشگاهی در چین برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش زبان انگلیسی، رابطه بین کیفیت ادراک شده و رضایت دانشجویان ارزیابی شده است. به این منظور دیدگاه دانشجویان درباره جنبه های مختلف برنامه زبان آموزی شامل محیط فیزیکی آموزش، مؤسسه، مدرسان، محتوای دوره و ارتباطات، ارزیابی و با تکنیک IPA اولویت بندی شده اند. نتایج نشان داده اند که محیط کلاس مهمترین و روش آموزش کم اهمیت ترین موارد برای بهبود بوده اند (Wenyu, 2021).

نظر به اهمیت خدمات خوابگاهی دانشگاه ها و شکاف مشاهده شده در تحقیقات مربوط به موضوع، در این مقاله مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با کمک تکنیک های سروکوال و تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) ارائه شده است. هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی در دانشگاه بوده که دانشگاه اردکان به عنوان مطالعه موردی انتخاب شده است. در این راستا پرسش اصلی پژوهش وضعیت کیفیت خدمات خوابگاه های دانشگاه است که بر اساس مدل سروکوال سه پرسش اصلی مطرح شده اند:

- سطح انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاهی در چه حدی است؟
- ادراک دانشجویان از کیفیت این خدمات در چه سطحی است؟
- شکاف میان انتظار دانشجویان و ادراک آنها از میزان برآورده شدن انتظاراتشان در چه سطحی است؟
- آیا عوامل جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سال ورود به دانشگاه، خوابگاه محل سکونت و مدت حضور در خوابگاه) بر کیفیت ادراک شده دانشجویان تأثیر داشته اند؟
- اولویت اقدامات دانشگاه برای بهبود کیفیت خدمات خوابگاه چگونه است؟

## کیفیت خدمات

مدل کیفیت خدمات (سروکوال<sup>۲</sup>) یکی از پرکاربردترین مدل‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات است که اولین بار توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ معرفی شد. این مدل، کیفیت خدمات را در پنج بعد زیر تعریف می‌کند:

۱- ملموسات<sup>۳</sup>: جنبه‌های فیزیکی و قابل لمس خدمت؛

۲- اطمینان<sup>۴</sup>: توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به صورت دقیق برای مشتری؛

۳- پاسخگویی<sup>۵</sup>: توانایی و تمایل سازمان جهت کمک به مشتریان و ارائه خدمات؛

۴- تضمین<sup>۶</sup>: ادب، دانش و توانایی کارکنان در ایجاد اعتماد به مشتریان؛

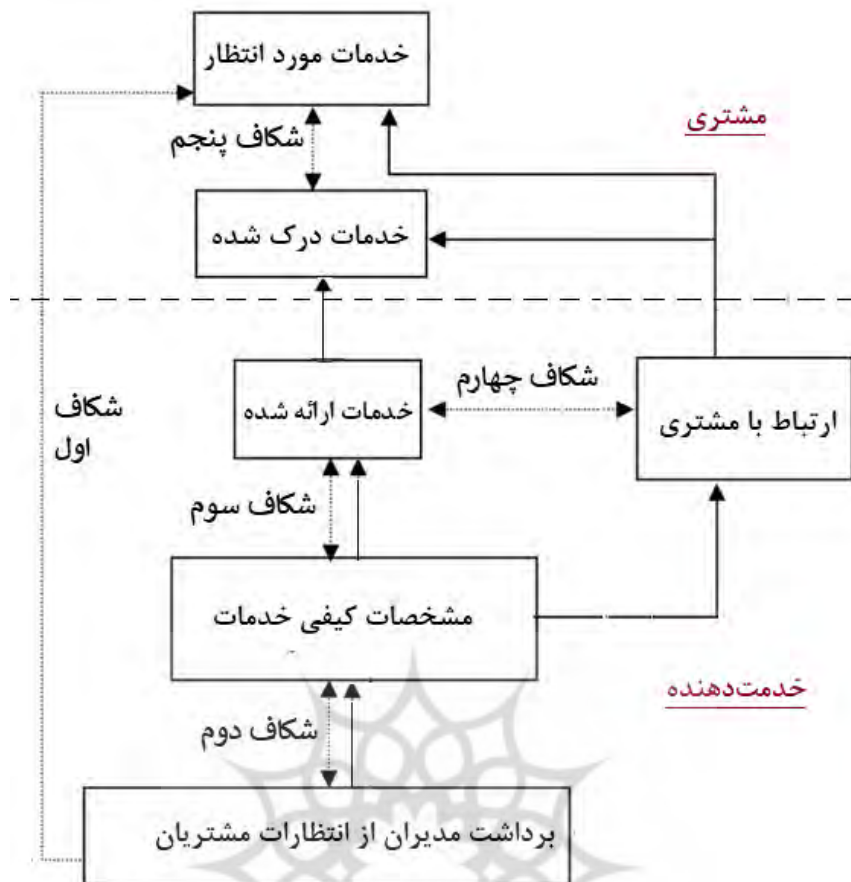
۵- همدلی<sup>۷</sup>: حمایت، دلسوزی و توجه خاص به تک تک مشتریان.

برای تحلیل کیفیت خدمات در مدل سروکوال، پنج شکاف در انتظارات و ادراکات گروه‌های مختلف تعریف می‌شود که در شکل ۱ نشان داده شده است. پایه‌ای‌ترین روش تحلیل سروکوال نیز ارزیابی شکاف‌ها و اولویت‌بندی اقدامات بر اساس میزان آن است. یکی از ایرادات چنین تحلیلی این است که فارغ از میزان اهمیت یک موضوع، تنها فاصله میان انتظار و ادراک را به عنوان شاخص اولویت‌بندی در نظر می‌گیرد. به این ترتیب ممکن است موضوعاتی که اهمیت و وزن بیشتری در بهبود دارند، در نظر گرفته نشوند. روش دیگر اولویت‌بندی مشکلات و اقدامات حاصل از مدل سروکوال، تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) است که اهمیت موضوعات را نیز در اولویت‌بندی مد نظر قرار می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

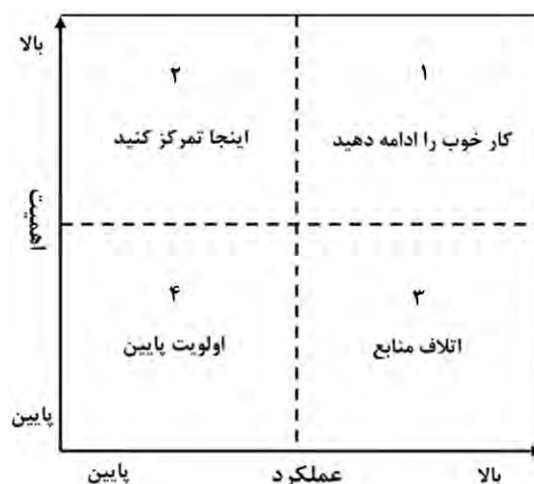
- 2 Servqual
- 3 Tangibles
- 4 Reliability
- 5 Responsiveness
- 6 Assurance
- 7 Empathy



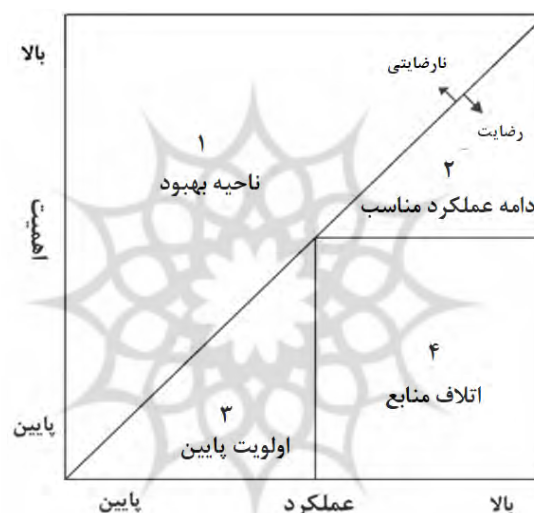


شکل ۱. شکاف‌های مورد بررسی در مدل سروکوال (Al Chalbi & Turan, 2017)

ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA) اولین بار در سال ۱۹۷۷ برای ارزیابی کیفیت خدمات پیشنهاد شد. محور افقی این ماتریس عملکرد و محور عمودی اهمیت را نشان می‌دهد (شکل ۲). ویژگی‌های ربع اول، نقاط قوت سازمان هستند و روش‌های موجود باید برای آنها ادامه یابد. ویژگی‌های ربع دوم، نقاط ضعف سازمان هستند که باید در اولویت بهبود باشند. ویژگی‌های ربع سوم چون اهمیت کمی دارند، تخصیص بودجه برای بهبودشان اتلاف منابع است و شاید بهتر باشد منابع فعلی آنها نیز حذف و در جای دیگر تخصیص داده شوند. ویژگی‌های ربع چهارم با وجود عملکرد ضعیف، اهمیت کمی دارند؛ بنابراین اولویتی در برنامه‌های بهبود ندارند (Martilla & James, 1977). مطالعات بعدی توسعه‌هایی در این مدل ایجاد کردند که برخی از محققین قسمت بالای قطر اصلی (مشابه شکل ۳) را به عنوان عوامل نارضایتی طبقه‌بندی می‌کنند. مدل توسعه یافته دیگری که در این مقاله نیز از آن استفاده شده (شکل ۳)، زیر قطر اصلی را به سه قسمت تقسیم کرده است (Rial et al, 2008). این مدل به عنوان یک ابزار ساده می‌تواند به خوبی برای ارزیابی عملکرد سازمان به کار رود.



شکل ۲. پایه ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد اولیه (Martilla & James, 1977)



شکل ۳. ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد توسعه یافته (Rial et al, 2008)

### پیشینه پژوهش

سیبای و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «سنجش کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان با استفاده از مدل سرو کوال» کیفیت خدمات به طور کلی و رضایت دانشجویان داروسازی از تک تک ابعاد خدمات در یک کالج پزشکی خصوصی در عربستان سعودی با استفاده از مدل سرو کوال اندازه گیری شده است. این پژوهش نشان داد که جنبه‌های پاسخگویی، همدلی و ملموسات بیشترین شکاف منفی را داشته‌اند. البته رضایت از خدمات کالج به طور کلی خوب بوده است (Sibai et al, 2021).

رابا و هالا (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای دیگر با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دندانپزشکی و پرستاری با مدل سرو کوال» کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های دندانپزشکی و پرستاری در عربستان و مصر، همچنین اثرات رشته، کشور، جنسیت و سال ورود به دانشگاه بر کیفیت خدمات آموزشی مورد مطالعه قرار گرفته است. این تحقیق

ارتباط خطی مثبت بین کیفیت آموزش، رشته، کشور و سال ورود را نشان داده است. همچنین نتایج پژوهش بیان می کند ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه موارد بالاتر از متوسط بوده است (Rabaa & Hala, 2022). طغرلی و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۲۰۱۹» به بررسی کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی علوم پزشکی کرمانشاه در ایران با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد. در این پژوهش بیشترین شکافها به ترتیب در قابلیت اعتماد، همدلی، تضمین و پاسخگویی مشاهده شد. به منظور کاهش شکافهای منفی برگزاری کارگاههای مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان و اساتید پیشنهاد شده است (Toghroli et al, 2021).

اما در دانشگاه علاوه بر خدمات آموزشی، خدمات دیگری نیز ارائه می شود. در تحقیق شمعی و محمودی (۲۰۱۱) با عنوان «سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی شهر بابل» به منظور بررسی رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی در شهر بابل نشان داده شد که خدمات اقامتی و خدمات رفاهی بیشترین تأثیر و خدمات ورزشی و امکانات اشتغال کمترین تأثیر را بر رضایت دانشجویان داشته‌اند. این مطالعه اهمیت خدمات اقامتی و خوابگاهها را در رضایتمندی دانشجویان به خوبی نشان می دهد (Shamai & Mahmoodi, 2011). ام بازور (۲۰۲۱) نیز در مطالعه‌ای با عنوان «ارزیابی تأثیر کیفیت و تسهیلات مسکن در محوطه دانشگاه بر عملکرد تحصیلی دانشجویان در دانشگاه فناوری فدرال آکوره نیجریه» ارتباط معنادار میان کیفیت خوابگاهها و عملکرد آکادمیک دانشجویان را نشان داده است (Mbazor, 2021).

بشیر و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «دیدگاه دانشجویان در مورد کیفیت خدمات خوابگاه دانشگاههای مالزی» در ارزیابی کیفیت خوابگاههای سه دانشگاه مالزی نشان داده شد که برداشت دانشجویان از این خدمات نسبتاً خوب بوده است. البته محققین این پژوهش معتقد بودند برای رسیدن به کیفیت عالی خدمات خوابگاهی هنوز راه زیادی مانده است. در این مقاله علیرغم استفاده از پرسشنامه سروکوال، شکاف کیفیتی اندازه گیری نشده و تنها در مورد ادراک دانشجویان فرضیه سازی و آزمون آماری انجام گرفته است (Bashir et al, 2012).

هو و هوانگ (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای با عنوان «توصیه‌هایی برای افزایش رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاه در دانشگاه لاک هونگ» کیفیت خدمات خوابگاهی در دانشگاهی در ویتنام با استفاده از پرسشنامه ارزیابی شد. در این تحقیق ابعاد متفاوتی شامل تسهیلات، رفتار کارکنان، پاسخگویی، خدمات و همدلی برای ارزیابی استفاده شد و با کمک روش تحلیل عاملی، عوامل مختلف در این گروهها دسته بندی شدند. این پژوهش بیشتر به گروه بندی شاخصها کمک کرده است (Hu & Hung, 2017).

وانگ و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رضایت دانشجویان از تدریس کلاسی دانشگاههای مستقل بزرگسالان بر اساس مدل‌های سروکوال و IPA» دانشگاهی در پکن برای ارزیابی کیفیت آموزشهای کلاسی از رضایت دانشجویان به عنوان شاخص انتخاب شده است. به این منظور با کمک پرسشنامه سروکوال، شکاف کیفیت خدمات اندازه گیری شده است. سپس موارد در ماتریس IPA قرار گرفته و پیشنهادهایی برای بهبود رضایت دانشجویان از آموزشهای کلاسی ارائه شده است (Wang et al, 2022). در پژوهشی مشابه پوتری و آنفرینی (۲۰۱۸) با عنوان «ارتقای رضایت دانشجویان

از خوابگاه دانشگاه آندلاس از طریق تحلیل کیفیت خدمات و اهمیت عملکرد، شکاف معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت این خدمات در خوابگاه دخترانه دانشگاه اندالاس مالزی مشاهده شده است. در این مطالعه اولویت بهبود مدیران در هر یک از ابعاد سروکوال با کمک ماتریس IPA تعریف شده‌اند (Putri & Anffraini, 2018). در کشور ما نبی‌لو و خانی (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه از دیدگاه دانشجویان دختر» با استفاده از پرسشنامه‌های سروکوال، نشان دادند که خدمات خوابگاهی از نظر دانشجویان قابل قبول و رضایت‌بخش است. اما بین میانگین رضایت دانشجویان در خوابگاه‌های مختلف تفاوت معنی‌داری مشاهده شده است (Nabilou & Khani, 2015). سراج‌زاده و حبیب‌پور (۲۰۱۹) در پژوهش کیفی دیگری با عنوان «کیفیت زندگی خوابگاهی دانشجویان دختر دانشگاه‌های دولتی ایران» با استفاده از روش پیمایشی و پرسشنامه‌ای، کیفیت زندگی خوابگاهی دانشجویان دختر ساکن در خوابگاه‌های ۲۲ دانشگاه و ده منطقه دانشگاهی کشور ارزیابی شد. دسته‌بندی انجام شده در این مطالعه با مدل سروکوال متفاوت است؛ اما به طور کلی رضایت دانشجویان از کیفیت ذهنی زندگی خوابگاهی در این تحقیق پایین و بیشترین نارضایتی مربوط به بعد رفاهی (امکانات اتاق، ساختمان و امکانات فرهنگی در خوابگاه) بوده است. در این پژوهش که بیشتر دیدگاه جامعه‌شناسی داشته، آسیب‌های زندگی خوابگاهی دختران مورد مطالعه قرار گرفته است (Serajzadeh & Habibpour, 2019).

کوشکستانی و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیق دیگری با عنوان «رابطه مصرف مواد مخدر، کیفیت خواب و کیفیت زندگی در دانشجویان خوابگاهی دانشگاه علامه طباطبایی ایران» ارتباط مصرف مخدر و کیفیت خواب و زندگی در خوابگاه‌های دانشگاه علامه طباطبایی بررسی شده است. به این منظور از سه نوع پرسشنامه استفاده شد و نتایج نشان دادند که بین مصرف تنباکو، آرام‌بخش‌ها و مواد استنشاقی با کیفیت زندگی در خوابگاه و کیفیت خواب دانشجویان رابطه معکوسی وجود دارد (Kushkestani et al, 2020).

بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد علیرغم تحقیقات متعدد در زمینه کیفیت خدمات دانشگاهی و به ویژه خدمات آموزشی، شکاف مهمی در زمینه ارزیابی خدمات خوابگاهی در دانشگاه‌ها و به طور خاص دانشگاه‌های کشور مشاهده می‌شود. از آنجا که کیفیت این خدمات می‌تواند بر زندگی تحصیلی و سایر جنبه‌های آموزشی دانشجویان نیز تأثیرگذار باشد، باید با دقت بیشتری مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین در این پژوهش به منظور سنجش کیفیت خدمات خوابگاهی از ابعاد مدل سروکوال استفاده و با کمک ماتریس اهمیت-عملکرد ارزیابی شده است. برای بررسی مدل پیشنهادی، خوابگاه‌های دانشگاه اردکان به عنوان مطالعه موردی انتخاب و خدمات آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است.

## روش پژوهش

هدف این پژوهش کاربردی که با روش پیمایشی-تحلیلی انجام گرفته، ارزیابی وضعیت خوابگاه‌های دانشگاه اردکان است. دانشگاه اردکان از دانشگاه‌های دولتی ایران و دارای دانشکده‌های علوم انسانی و علوم اجتماعی، کشاورزی و منابع طبیعی، فنی و مهندسی و آموزشکده دامپزشکی است. این دانشگاه هم اکنون با حدود ۲۷۰۰ دانشجو مشغول به فعالیت است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۱۰۰۰ نفر از دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های دانشگاه، شامل ۴۰۰ پسر و ۶۰۰ دختر

و در چهار ساختمان جداگانه هستند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده و در سطح اطمینان ۱۰ درصد، عدد ۸۸ به دست آمد.

برای انجام این مطالعه، پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال برای خدمات خوابگاهی تطبیق داده شد. این پرسشنامه اولیه با کمک خبرگان و مسئولان خدمات خوابگاهی دانشگاه در چند مرحله بررسی و پرسشنامه نهایی با ۳۱ گویه در ابعاد زیر تهیه شد:

- بعد اطمینان: شامل ۴ گویه درباره امنیت خوابگاه، دانشجو و وسایلیش، دانش، ادب و احترام کارکنان در برخورد با دانشجویان،

- بعد پاسخگویی: شامل ۴ گویه درباره تمایل و آمادگی ارائه خدمات و زمان و سرعت دسترسی به مسئولان و افراد پاسخگو،

- بعد تضمین: شامل ۵ گویه در زمینه انجام خدمات وعده داده شده و فراهم کردن امنیت، آرامش و اعتماد دانشجویان و خانواده‌ها و رفع سریع مشکلات،

- بعد همدلی: شامل ۶ گویه در زمینه برخورد کارکنان، درک دانشجویان، دسترسی و مقررات انضباطی،

- بعد ملموسات: شامل ۱۲ گویه در زمینه بناها، امکانات، بهداشت و خدمات خوابگاه.

در این پرسشنامه دو بخش اصلی انتظارات و ادراکات تعریف شده است. در بخش انتظارات، اهمیت گویه‌ها با استفاده از طیف لیکرت ۵ امتیازی با گزینه‌های "کاملاً مخالفم" تا "کاملاً موافقم" و در بخش ادراکات، عملکرد خوابگاه‌ها در همین گویه‌ها، با طیف لیکرت ۵ امتیازی از "بسیار خوب" تا "بسیار ضعیف" ارزیابی شده‌اند. امتیازدهی به پرسشنامه‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. امتیازدهی پاسخ‌های پرسشنامه

					امتیاز	شماره سؤال
۵	۴	۳	۲	۱		
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	بخش اول (۱ تا ۳۱)	
بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	بخش دوم (۳۲ تا ۶۲)	

برای اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها از نظرات حداقل ۵ نفر از خبرگان و مسئولان مربوطه استفاده و اصلاحات مد نظر آنها انجام گرفت. به منظور سنجش پایایی، مطالعه‌ای مقدماتی با نمونه تصادفی ۱۳ نفر از دانشجویان انجام گرفت که آلفای کرونباخ ۰/۷۷۴ برای انتظارات و ۰/۸۴۸ برای ادراکات به دست آمد. از آنجا که ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند، پرسشنامه پایایی لازم را دارد.

با توجه به این که انجام این پژوهش همزمان با ابتدای شیوع کووید ۱۹ و تعطیلی دانشگاه‌ها بود، پرسشنامه به صورت آنلاین طراحی شد. برای دستیابی به نمونه، از روش نمونه‌گیری متوالی استفاده و در حد امکان نمونه‌های در دسترس محقق انتخاب شدند. به این ترتیب که پرسشنامه در زمستان ۹۸ و بهار ۹۹ به صورت آنلاین و از کانال‌های مجازی متعدد، در اختیار دانشجویان ساکن خوابگاه‌های دانشگاه اردکان قرار گرفت و در نهایت ۱۴۵ پرسشنامه تکمیل شد. با توجه به

فرمول کوکران این تعداد در سطح اطمینان ۷ درصد می تواند پاسخگوی پرسش های پژوهش باشد.

### یافته ها

در این بخش ابتدا پرسش های پژوهش و تحلیل هر کدام به تفصیل بیان می شوند. برای تحلیل های آماری نتایج، از نرم افزار SPSS19 استفاده شده است.

۱- انتظارات دانشجویان از خدمات خوابگاه های دانشگاه اردکان در چه سطحی است؟

برای پاسخ به این پرسش ابتدا میانگین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات به صورت کلی و سپس برای هر یک از ابعاد آن بررسی شده است. به منظور پاسخگویی به فرضیه مطرح شده از آزمون  $t$  تک نمونه ای به صورت یک طرفه استفاده و نتیجه در جدول ۲ نشان داده شده است. در این آزمون متوسط انتظارات با عدد ۳ (حد متوسط طیف لیکرت) مقایسه شده است. با توجه به انجام آزمون فرض به صورت یکطرفه، برای تصمیم گیری از ناحیه بحرانی  $t_{(0.05,144)} = 1.98$  استفاده شده است. مقدار  $t$  در جدول ۲ نشان می دهد فرض صفر (کمتر بودن میانگین از عدد ۳) در همه ابعاد رد می شود. به عبارتی میانگین انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاهی به طور کلی و در همه ابعاد، بالاتر از متوسط است که نشان دهنده اهمیت بالای کیفیت خدمات خوابگاهی می باشد.

### جدول ۲. نتایج آزمون $t$ تک نمونه ای برای انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت

بعد کیفیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار $t$	سطح معنی داری
ملموسات	۴/۷۰	۰/۴۱	۱۴۴	۴۹/۵۰	۰/۰۰۰
اطمینان	۴/۶۵	۰/۴۷	۱۴۴	۴۱/۶۱	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۴/۶۷	۰/۵۶	۱۴۴	۳۵/۹۶	۰/۰۰۰
تضمین	۴/۷۴	۰/۴۶	۱۴۴	۴۵/۴۲	۰/۰۰۰
همدلی	۴/۵۲	۰/۵۷	۱۴۴	۳۱/۷۶	۰/۰۰۰
میانگین کل	۴/۹۶	۰/۴۱	۱۴۴	۴۸/۴۳	۰/۰۰۰

۲- دانشجویان چه برداشتی از سطح کیفیت خدمات خوابگاه های دانشگاه اردکان دارند؟

ابتدا میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به صورت کلی و سپس برای هر یک از ابعاد کیفیت خوابگاه بررسی شده است. نتیجه آزمون  $t$  تک نمونه ای به صورت یک طرفه برای این فرضیه ها در جدول ۳ نشان داده شده که مقایسه با عدد بحرانی  $1/98$  نشان می دهد فرض صفر در همه ابعاد پذیرفته می شود. به عبارتی میانگین ادراک دانشجویان از خدمات خوابگاه برای تک تک ابعاد و همچنین به صورت کلی پایین تر از متوسط است.

**جدول ۳. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای ادراکات دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت**

بعد کیفیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
ملموسات	۲/۳۱	۰/۸۱	۱۴۴	-۱۰/۱۲	۰/۰۰۰
اطمینان	۲/۵۶	۰/۸۸	۱۴۴	-۵/۹۳	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲/۶۰	۰/۹۵	۱۴۴	-۴/۹۸	۰/۰۰۰
تضمین	۲/۹۳	۰/۹۸	۱۴۴	-۰/۸۹	۰/۳۷۷
همدلی	۲/۶۷	۱/۰۸	۱۴۴	-۳/۷۳	۰/۰۰۰
میانگین کل	۲/۵۴	۰/۷۵	۱۴۴	-۷/۳۹	۰/۰۰۰

**۳- شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات دانشگاه اردکان چقدر است؟**

برای پاسخ به این پرسش از مفهوم شکاف خدمات به صورت "ادراکات - انتظارات" استفاده شده است. به این ترتیب شکاف صفر به معنای برابری کیفیت مورد انتظار و خدمات دریافتی و شکاف کمتر از صفر به معنای پایین تر بودن امتیاز ادراک دانشجویان از انتظارات آنهاست. متوسط شکاف کیفیت خدمات خوابگاهی در بخش‌های مختلف با این فرمول سنجیده و با آزمون t زوجی آماره شده است. نتایج این آزمون در جدول ۴ با سطح معنی داری ۵ درصد نشان می‌دهد فرض صفر در همه ابعاد و به صورت کلی رد شده است؛ یعنی شکاف کیفیت خدمات در تک تک ابعاد و به طور کلی منفی است. به عبارتی، میانگین ادراک دانشجویان به طور کلی و در تک تک ابعاد پایین تر از انتظارات آنهاست. ستون شکاف خدمات در جدول ۴ میزان شکاف خدمات را نشان می‌دهد که مشخص است بیشترین شکاف منفی مربوط به بعد ملموسات و کمترین مربوط به بعد تضمین بوده است.

**جدول ۴. نتایج آزمون t زوجی برای شکاف کیفیت در ابعاد مختلف کیفیت**

سطح معنی داری	شکاف خدمات	انتظارات		ادراکات		بعد خدمات
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰	-۲/۳۹	۰/۴۱	۴/۷۰	۰/۸۱	۲/۳۱	ملموسات
۰/۰۰	-۲/۰۹	۰/۴۸	۴/۶۵	۰/۸۸	۲/۵۶	اطمینان
۰/۰۰	-۲/۰۶	۰/۵۶	۴/۶۷	۰/۹۵	۲/۶۱	پاسخگویی
۰/۰۰	-۱/۸۲	۰/۴۶	۴/۷۵	۰/۹۸	۲/۹۳	تضمین
۰/۰۰	-۱/۸۵	۰/۵۷	۴/۵۲	۱/۰۸	۲/۶۷	همدلی
۰/۰۰	-۲/۱۲	۰/۴۱	۴/۶۶	۰/۷۵	۲/۵۴	کل

۴- عوامل جمعیت‌شناختی چه تأثیری بر ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاه‌های دانشگاه اردکان داشته است؟ عوامل مورد مطالعه در این پژوهش عبارت بودند از سن، سال ورود به دانشگاه، خوابگاه محل سکونت و تعداد ترم سکونت در خوابگاه. از آنجا که این متغیرها در چند گروه دسته‌بندی شده‌اند، به منظور مقایسه میانگین آنها از آزمون ANOVA استفاده و نتایج در جدول ۵ نشان داده شده است. نتیجه این آزمون نشان می‌دهد تنها برای متغیر نام خوابگاه، سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر متغیرهای سن، سال ورود و تعداد ترم‌های سکونت در خوابگاه تأثیری بر ادراک دانشجویان از کیفیت ندارند و تنها خود خوابگاه بر آن مؤثر است. این نشان‌دهنده تفاوت کیفیت خدمات در خوابگاه‌های مختلف است که باید توسط مسئولان دانشگاه مورد توجه قرار گیرد.

بر اساس میانگین به دست آمده برای ادراکات دانشجویان در هر یک از خوابگاه‌ها در جدول ۵ می‌توان گفت بهترین خدمات به ترتیب در خوابگاه‌های درخشان، فرهنگ و پیام نور ارائه شده است. در مورد خوابگاه اردشیری به دلیل تعداد کم نمونه‌ها نمی‌توان اظهار نظری انجام داد. با توجه به تفاوت سطح کیفیت خوابگاه‌های مختلف، امتیاز ادراک دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات در این خوابگاه‌ها در جدول ۶ نشان داده شده است. با توجه به اعداد به دست آمده برای ادراکات در ابعاد مختلف خوابگاه‌های دانشگاه، می‌توان اقدامات مناسبی برای هر خوابگاه به طور خاص برنامه‌ریزی کرد. این جدول نشان می‌دهد که در همه ابعاد کیفیت نیز خوابگاه درخشان بهترین امتیاز را داشته است. جایگاه دو خوابگاه دیگر در هر بعد متفاوت بوده است. کمترین امتیاز ادراکات نیز در هر سه خوابگاه در بعد ملموسات (مانند امکانات فیزیکی و تجهیزات) بوده است.

جدول ۵. آزمون ANOVA برای ارتباط بین ادراک دانشجویان و متغیرهای مختلف

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار F	سطح معنی‌داری
سن	کمتر از ۲۰	۳۲	۲/۶۴	۰/۷۷	۰/۹۱	۰/۴۴
	۲۰ تا ۲۲	۹۱	۲/۵۰	۰/۷۳		
	۲۳ تا ۲۵	۱۳	۲/۷۴	۰/۸۸		
	۲۶ به بالا	۹	۲/۲۹	۰/۷۲		
سال ورود به دانشگاه	۱۳۹۴	۳	۲/۵۸	۰/۶۷	۱/۱	۰/۳۶
	۱۳۹۵	۲۵	۲/۲۹	۰/۵۹		
	۱۳۹۶	۳۸	۲/۶۹	۰/۸۳		
	۱۳۹۷	۳۰	۲/۵۰	۰/۶۹		
	۱۳۹۸	۴۹	۲/۵۷	۰/۷۸		
تعداد ترم سکونت	یک ترم	۲۷	۲/۴۳	۰/۷۰	۰/۷۹	۰/۵۴
	دو ترم	۲۴	۲/۷۵	۰/۸۳		
	سه ترم	۸	۲/۷۱	۰/۴۸		

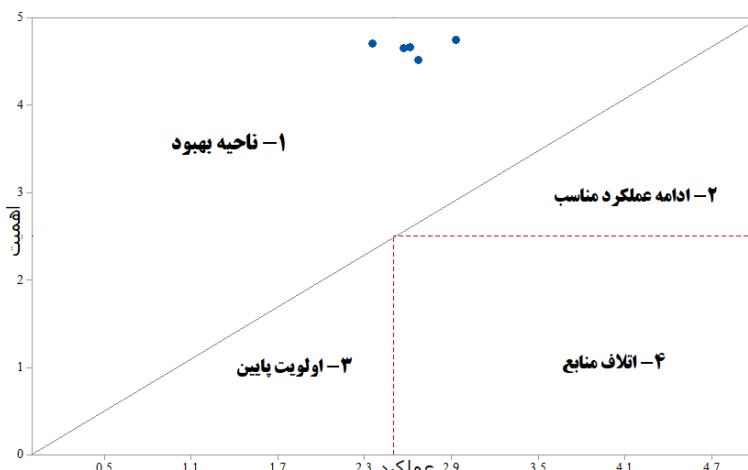


متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار F	سطح معنی داری
	چهار ترم	۲۵	۲/۵۵	۰/۸۵		
	پنج ترم و بیشتر	۶۱	۲/۴۸	۰/۷۲		
نام خوابگاه	درخشان	۵۹	۲/۷۵	۰/۷۲	۴/۰۵	۰/۰۱
	فرهنگ	۴۴	۲/۵۵	۰/۷۹		
	پیام نور	۴۰	۲/۲۴	۰/۶۶		
	اردشیری	۲	۲/۲۶	۰/۰۴		

جدول ۶. میانگین ادراک دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات در خوابگاه‌های دانشگاه اردکان

میانگین ادراکات دانشجویان در خوابگاه			بعد کیفیت
فرهنگ	پیام نور	درخشان	
۲/۷۷	۲/۸۱	۳/۱۳	تضمین
۲/۶۸	۲/۳۹	۲/۷۰	پاسخگویی
۲/۶۴	۲/۳۶	۲/۹۱	همدلی
۲/۵۹	۲/۲۰	۲/۸۲	اطمینان
۲/۳۷	۱/۹۵	۲/۵۲	ملموسات

۵- اولویت اقدامات دانشگاه اردکان برای بهبود خدمات خوابگاهی به چه ترتیبی است؟ برای پاسخگویی به این پرسش، از ماتریس IPA استفاده شده، به این صورت که انتظار دانشجویان به عنوان اهمیت و ادراک آنان به عنوان عملکرد در نظر گرفته شده است. میانگین امتیازات اهمیت و عملکرد برای همه ابعاد مورد بررسی به دست آمده و با استفاده از نرم افزار SPSS نمودار IPA رسم شده است. برای رسم نمودار از میانه داده‌ها به عنوان خط میانی استفاده شده است. در ابتدا ابعاد با توجه به امتیازات به دست آمده در عملکرد و اهمیت، در مدل توسعه یافته ماتریس IPA (توضیحات شکل ۳) قرار گرفته‌اند که نتیجه در شکل ۴ نشان داده شده است. از آنجا که میانگین عملکرد در همه ابعاد از میانگین اهمیت کمتر است، طبیعتاً تمامی موارد در ناحیه بالای قطر با عنوان "نیاز به بهبود" قرار گرفته‌اند. بنابراین امکان تحلیل بیشتری درباره ابعاد وجود دارد و تنها می‌توان گفت که همه نیاز به بهبود دارند.



شکل ۴. دسته‌بندی نتایج ابعاد اصلی مدل سروکوال در ماتریس توسعه یافته IPA

با توجه به نتایج ماتریس قبلی، در ادامه برای تحلیل کامل‌تر ابعاد کیفیت خدمات خوابگاهی از ماتریس اولیه IPA (توضیحات شکل ۲) استفاده شده است. برای رسم این ماتریس نیز میانگین امتیازات عملکرد و اهمیت برای ابعاد مختلف محاسبه و ماتریس در نرم‌افزار SPSS با استفاده از میانه داده‌ها ترسیم شده است (شکل ۵).



شکل ۵. دسته‌بندی نتایج ابعاد اصلی مدل سروکوال در ماتریس اولیه IPA

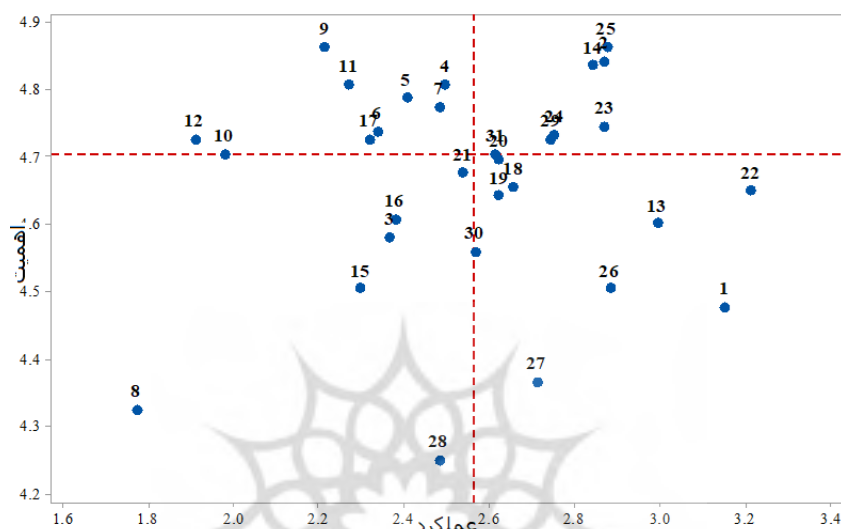
در شکل ۵، بعد تضمین در جایگاه نقطه قوت قرار گرفته است. با وجود اینکه در حال حاضر نیز عملکرد دانشگاه در این بعد بالاتر از میانه است، اما به دلیل اهمیت زیاد آن نسبت به سایر ابعاد، می‌توان با تمرکز اقدامات بهبود، خدمات بهتری در این قسمت فراهم و رضایت بیشتر دانشجویان را به دست آورد. بعد همدلی در ناحیه سه از این شکل نشان می‌دهد که تخصیص منابع به بهبود آن در حال حاضر اتلاف منابع است. بعد اطمینان با توجه به اهمیت کم و عملکرد پایین، در ناحیه چهار شکل قرار گرفته که نشان می‌دهد در حال حاضر اولویت زیادی برای بهبود ندارد. بعد پاسخگویی دقیقاً در مرکز

نمودار شکل ۵ قرار گرفته است و نمی‌توان آن را در گروه خاصی قرار داد. بعد ملموسات در حال حاضر در ناحیه دو قرار دارد، به این معنا که با وجود اهمیت زیاد، عملکرد آن ضعیف بوده است. اما برای مطالعه دقیق‌تر و کامل‌تر هر یک ابعاد بهتر است جایگاه گویه‌های مختلف نیز در ماتریس IPA بررسی شود. به این منظور متوسط امتیازات اهمیت و عملکرد تک‌تک گویه‌ها محاسبه و نقاط مربوط به هر گویه در ماتریس قرار داده شد (شکل ۶). از آنجا که در این شکل امکان نوشتن همه گویه‌ها وجود نداشته، این گویه‌ها و امتیاز عملکرد و اهمیت برای هر کدام نیز در جدول ۷ مشخص شده است. در ادامه، ابعاد مختلف کیفیت خدمات و گویه‌های هر کدام به صورت جداگانه بررسی می‌شوند.

جدول ۷. جایگاه انتظارات، ادراکات و شکاف در پرسش‌های مختلف کیفیت خدمات خوابگاه

جایگاه	پرسش	شماره	بعد
۳ (عدم نیاز به منبع)	به روز و مدرن بودن وضع بنای خوابگاه	۱	عوامل فیزیکی / ملموسات
۱ (نقطه قوت)	وضع سیستم سرمایش و گرمایش اتاق‌ها	۲	
۴ (اولویت اندک)	متناسب بودن مقدار ودیعه خوابگاه با شرایط و امکانات	۳	
۲ (ضعف)	وضع بهداشت سرویس‌ها، حمام و دیگر فضاهای خوابگاه	۴	
۲ (ضعف)	متناسب بودن تعداد دانشجویان اتاق با امکانات و فضا	۵	
۲ (ضعف)	حمل و نقل راحت و مطمئن برای دانشجویان	۶	
۲ (ضعف)	فضای سبز و گل کاری محوطه خوابگاه	۷	
۴ (اولویت اندک)	دسترسی به خدمات درمانی و مشاوره‌ای در خوابگاه	۸	
۲ (ضعف)	دسترسی آسان به مواد و کالاهای اساسی مورد نیاز	۹	
مرز ۲ و ۴	وضعیت سایت کامپیوتر و دسترسی به اینترنت	۱۰	
۲ (ضعف)	وضعیت مناسب سالن مطالعه	۱۱	
۲ (ضعف)	امکانات فیزیکی، ورزشی، تفریحی داخل خوابگاه	۱۲	
۳ (عدم نیاز به منبع)	جلب اعتماد خانواده دانشجویان توسط خوابگاه	۱۳	اطمینان
۱ (نقطه قوت)	فراهم کردن امنیت و آرامش مورد نیاز دانشجویان	۱۴	
۴ (اولویت اندک)	ارائه گزارش عملکرد شفاف توسط مسئولان خوابگاه	۱۵	
۴ (اولویت اندک)	ارائه خدمات توسط مسئولان در زمان وعده شده	۱۶	
۲ (ضعف)	رفع سریع مشکلات ایجاد شده در خدمات مورد نیاز	۱۷	
۳ (عدم نیاز به منبع)	دسترسی دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادات	۱۸	پاسخگویی
۳ (عدم نیاز به منبع)	تخصیص وقت کافی توسط مسئولان برای پاسخگویی	۱۹	
۴ (اولویت اندک)	تمایل مسئولان خوابگاه برای کمک به دانشجویان	۲۰	
۴ (اولویت اندک)	پذیرا بودن نظرات دانشجویان درباره مسائل خوابگاه	۲۱	
۳ (عدم نیاز به منبع)	مؤدب بودن کارکنان	۲۲	ضمین
۱ (نقطه قوت)	احساس امنیت دانشجو در تعامل با مسئولان	۲۳	
۱ (نقطه قوت)	دانش کافی مسئولان خوابگاه برای رویارویی با مشکلات	۲۴	
۱ (نقطه قوت)	اطمینان خاطر دانشجو از امنیت خود و وسایلش	۲۵	
۳ (عدم نیاز به منبع)	انجام وظیفه مسئولان در ساعات اداری برای دانشجویان	۲۶	هر

جایگاه	پرسش	شماره	بعد
۳ (عدم نیاز به منبع)	انجام وظیفه کارکنان به صورت شبانه‌روزی برای دانشجویان	۲۷	
۴ (اولویت اندک)	توجه شخصی کارکنان به هر دانشجو با توجه به روحیه او	۲۸	
۱ (نقطه قوت)	مقررات انضباطی مناسب در شأن و منزلت دانشجو	۲۹	
مرز ۳ و ۴	درک نیازهای دانشجویان توسط مسئولان خوابگاه	۳۰	
مرز ۱ و ۳	تأمین بهترین شرایط و امکانات برای دانشجویان	۳۱	



شکل ۶. دسته‌بندی گویه‌های بررسی شده در مطالعه در ماتریس اولیه IPA

- بعد تضمین: بررسی جایگاه اجزای این بعد در شکل ۶ نشان می‌دهد سه گویه ۲۳ تا ۲۵ در ناحیه یک (نقاط قوت) و گویه ۲۲ در ناحیه سه (عدم نیاز به منبع) قرار دارد. بنابراین در حال حاضر اولویتی برای اقدامات بهبود در این زمینه وجود ندارد و ادامه روند موجود در این بعد پیشنهاد می‌شود.
- بعد همدلی: در این بعد گویه‌های ۲۶ تا ۲۸ و ۳۰ در ناحیه‌های سه، چهار و مرز آنها قرار دارند و اولویتی برای اصلاح و بهبود وجود ندارد. گویه ۲۹ نقطه قوت دانشگاه بوده و گویه ۳۱ در مرز ناحیه‌های یک و سه قرار دارد. ناحیه یک نقطه قوت و ناحیه سه اتلاف منابع است. بنابراین در این بعد نیز در حال حاضر اولویتی برای بهبود وجود ندارد.
- بعد اطمینان: در این بعد در گویه ۱۴ عملکرد دانشگاه خوب بوده است. در گویه ۱۳ نیز با وجود اهمیت کم، عملکرد خوبی وجود داشته و نیاز به تخصیص منبع جدیدی نیست. در دو گویه ۱۵ و ۱۶ با وجود عملکرد ضعیف، اهمیت هم کمتر از میانه بوده، بنابراین در حال حاضر اولویت پایینی برای بهبود دارند. مهم‌ترین گویه این بعد که نقطه ضعف محسوب شده و اولویت بالایی برای بهبود دارد، گویه ۱۷ (رفع سریع مشکلات) است که نشان دهنده نیاز دانشگاه به فرآیندهای چابک‌تر برای رفع مشکلات می‌باشد.
- بعد پاسخگویی: بررسی گویه‌ها نشان می‌دهد دو گویه ۱۸ و ۱۹ در ناحیه سه هستند و در حال حاضر نیازی به تخصیص منابع برای آنها نیست و دو گویه ۲۰ و ۲۱ نیز اولویت کمی برای بهبود دارند.

- بعد ملموسات: از آنجا که در ناحیه با اولویت بهبود قرار گرفته، بنابراین اجزای آن نیز اولویت بالایی برای اقدامات اصلاحی دارند. از اجزای این بعد، گویه ۲ در ناحیه نقطه قوت و گویه ۱ در ناحیه عدم نیاز به منبع، گویه‌های ۳ و ۸ در ناحیه با اولویت اندک و گویه ۱۰ در مرز دو ناحیه ضعف و اولویت اندک قرار گرفته‌اند. هفت گویه دیگر در ناحیه نقاط ضعف هستند. با توجه به این نقاط ضعف شناسایی شده، اولویت گویه‌های نواحی دو و چهار با توجه به میزان شکاف میان ادراکات و انتظارات، به ترتیب زیر تعریف شده‌اند:

۱- امکانات فیزیکی، ورزشی، تفریحی داخل خوابگاه

۲- وضعیت مناسب سالن مطالعه

۳- دسترسی آسان به مواد و کالاهای اساسی مورد نیاز

۴- فضای سبز و گل کاری محوطه خوابگاه

۵- حمل و نقل راحت و مطمئن برای دانشجویان

۶- متناسب بودن تعداد دانشجویان اتاق با امکانات و فضا

۷- وضع بهداشت سرویس‌ها، حمام و دیگر فضاهای خوابگاه

۸- وضعیت سایت کامپیوتر و دسترسی به اینترنت

۹- دسترسی به خدمات درمانی و مشاوره‌ای در خوابگاه

## بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به منظور ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه اردکان از مدل سرو کوال و برای تحلیل نتایج از ماتریس اهمیت-عملکرد (IPA) استفاده شد. پرسشنامه مربوطه با نظر خبرگان و مسئولین خوابگاه دانشگاه تهیه و روایی و پایایی آن مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پرسشنامه‌ها به صورت آنلاین در بین دانشجویان ساکن خوابگاه دانشگاه اردکان توزیع و داده‌ها با کمک آزمون‌های مختلف آماری و ماتریس IPA تحلیل شدند. نتایج آزمون‌های آماری نشان داد انتظارات دانشجویان از ابعاد مختلف خدمات خوابگاه بالاتر از متوسط و ادراک آنها از این ابعاد پایین‌تر از متوسط است. بیشترین رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات به ترتیب در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموسات بود. همچنین در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات مشاهده شد. رضایت دانشجویان از خدمات خوابگاه در بین خوابگاه‌های مختلف، متفاوت بوده که بر اساس میانگین به دست آمده، بهترین خدمات به ترتیب در خوابگاه‌های درخشان، فرهنگ و پیام نور ارائه شده است. متغیرهای سن، سال ورود به دانشگاه و مدت زمان سکونت تأثیری بر رضایت دانشجویان نداشته‌اند.

در مدل‌های تحلیل شکاف، محققین معتقدند هر چه کیفیت خدمات پایین‌تر باشد، انتظارات دریافت‌کنندگان افزایش می‌یابد. به عبارتی وجود نقص و شکاف در یک بعد، اثر تشدیدکننده دارد و باعث افت کیفیت در سایر ابعاد می‌شود (Yazdani & Hajian, 2018). بنابراین اولویت‌بندی اقدامات بهبود و اختصاص بودجه به ابعاد با بیشترین شکاف منفی می‌تواند در کاهش سایر شکاف‌های منفی نیز مؤثر واقع شود. اما اگر بیشترین شکاف منفی مربوط به موضوعاتی با اهمیت کم باشد، این تخصیص ممکن است نهایتاً اثر کمتری بر رضایت دانشجویان داشته باشد. بنابراین در این مقاله برای

تحلیل کیفیت خدمات از ماتریس اهمیت - عملکرد استفاده شد. به این منظور ابعاد کیفیت خدمات و پرسش‌های مرتبط با آنها را در ماتریس قرار داده و نقاط قوت، ضعف، فرصت‌های بهبود و اولویت‌بندی اقدامات لازم برای بهبود انجام شدند.

بیشترین شکاف منفی این تحقیق در بعد ملموسات نشان داد علیرغم سرمایه‌گذاری دانشگاه در ساخت و تجهیز خوابگاه‌های جدید، همچنان این بعد نتوانسته رضایت دانشجویان را جلب کند و در ماتریس IPA نیز به عنوان نقطه ضعف شناخته شده است. همچنین این ماتریس به درستی تخصیص بودجه برای "به روز کردن وضع بنای خوابگاه" را در گروه اتلاف منابع دسته‌بندی کرده است. اولویت سایر مشکلات شناسایی شده این بعد، در بند قبل ذکر شده است. دومین شکاف منفی در بعد اطمینان، نشان‌دهنده عدم انجام وعده‌های داده شده به دانشجویان است. اما از آنجا که این بعد در ناحیه چهار ماتریس IPA قرار گرفته، اولویت کمی برای بهبود دارد. بررسی گویه‌ها نیز نشان داد که تنها گویه "رفع سریع مشکلات ایجاد شده" به عنوان نقطه ضعف دارای اولویت بیشتری برای بهبود است. بر اساس این نتایج در سه بعد دیگر در حال حاضر اولیوی برای بهبود وجود ندارد.

این مطالعه می‌تواند به عنوان مبنایی برای برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت و ارتقاء خوابگاه‌ها، مورد استفاده مدیران و مسئولین خوابگاه‌ها قرار گیرد. با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهای زیر برای بهبود وضعیت خوابگاه دانشگاه اردکان ارائه شده است.

از پنج بعد کیفیت خدمات خوابگاه، ملموسات در جایگاه اولویت‌دار برای بهبود (نقاط ضعف) قرار گرفته‌اند که به ترتیب بیشترین شکاف‌های منفی مربوط به گویه‌های ۱۲، ۱۱، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵ و ۴ بوده است. با توجه به این مشکلات، پیشنهادهای زیر برای بهبود وضعیت ملموسات (فیزیکی) خوابگاه‌ها ارائه می‌شود:

- ۱- اجرای محک زنی به منظور بررسی وضعیت امکانات موجود فیزیکی، ورزشی، تفریحی و سالن مطالعه خوابگاه و مقایسه با بهترین نمونه‌های داخلی و خارجی به منظور اصلاح و بهسازی یا خرید تجهیزات جدید (گویه‌های ۱۲ و ۱۱)
- ۲- راه‌اندازی یک فروشگاه کوچک برای تأمین مواد و کالاهای مورد نیاز دانشجویان در محل خوابگاه یا تأمین سرویس‌های مناسب برای دسترسی به فروشگاه‌ها در مرکز شهر (گویه ۹)
- ۳- برنامه‌ریزی برای حضور پزشک و مشاور در روزها و ساعت‌های خاص در خوابگاه (گویه ۸)
- ۴- طراحی مجدد و بهسازی فضای سبز محوطه با توجه به محدودیت‌ها (گویه ۷)
- ۵- تأمین سرویس‌های مناسب برای جابجایی دانشجویان در میان خوابگاه‌ها و دانشگاه و سایر مراکز پرتردد شهری (گویه‌های ۶ و ۹)
- ۶- انجام پژوهشی برای بررسی تناسب تعداد دانشجویان با امکانات و فضای اتاق‌ها و بهینه‌سازی تخصیص دانشجویان (گویه ۵)
- ۷- طراحی چک‌لیست‌های بازدید دوره‌ای برای بررسی وضعیت بهداشتی فضاهای مختلف خوابگاه توسط واحد تأسیسات و پیگیری انجام بازدیدهای دوره‌ای (گویه ۴)

بعد اطمینان در حال حاضر در ناحیه اولویت اندک برای بهبود قرار دارد. از اجزای این بعد، گویه ۱۷ در ناحیه اولویت برای بهبود قرار دارد که در زمینه رفع سریع مشکلات ایجاد شده در خدمات است. برای این گویه دو پیشنهاد زیر ارائه شده است:

۱- آموزش دوره‌ای و مناسب کارکنان امور خوابگاه‌ها برای رفع مشکلات دانشجویان  
۲- تعریف فرآیندهای چابک‌تر برای رفع مشکلات دانشجویان حتی‌الامکان به صورت آنلاین

نتایج این پژوهش نیز مانند (Putri & Anffraini, 2018) و (Serajzadeh & Habibpour, 2019) شکاف معنی‌داری را بین انتظارات و ادراکات دانشجویان درباره کیفیت خدمات خوابگاه‌ها نشان می‌دهد. در مقالات دیگری که کیفیت خدمات خوابگاه‌ها ارزیابی شده‌اند، شکاف کیفیت اندازه‌گیری نشده است. در مقایسه با کار (Putri & Anffraini, 2018) این پژوهش هم اولویت بهبود در هر یک از ابعاد را با کمک ماتریس IPA شناسایی کرده است. طبیعتاً اولویت‌های بهبود در دو دانشگاه با یکدیگر متفاوتند؛ اما در هر دو بهبود ملموسات و امکانات فیزیکی از اولویت‌ها بوده‌اند. به طور مشابه امکانات فیزیکی و تسهیلات اتاق‌ها در مطالعه نظرات دانشجویان دختر ساکن در خوابگاه‌های ده دانشگاه ایران نیز از موارد نارضایتی بوده است (Serajzadeh & Habibpour, 2019). همچنین نتایج این پژوهش مانند کار (Nabilou & Khani, 2015) که در دانشگاه ارومیه انجام شده، اختلاف معنی‌داری میان کیفیت خوابگاه‌های مختلف یک دانشگاه را نشان می‌دهد.

انجام مطالعه مشابه به صورت دوره‌ای می‌تواند اثربخشی اقدامات مختلف انجام شده را نشان دهد. محققین آینده می‌توانند با روش‌های دیگری به اولویت‌بندی اقدامات بهبود در خوابگاه‌ها بپردازند. پیشنهاد دیگر بررسی راهکارهای صرفه‌جویی و کاهش هزینه‌های خوابگاه‌ها برای تأمین بودجه اقدامات هزینه‌بر جهت بهبود در خوابگاه‌هاست. با توجه به شکاف خدمات مربوط به رفتار و برخوردهای کارکنان، پیشنهاد می‌شود محققین آینده به شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کارکنان خوابگاه‌ها نیز بپردازند.

## References

- Al Chalabi, H., & Aygul, T. (2017). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Service Loyalty: An Explanatory Study for Iraqi Private Banking Sector. *Global Business and Management Research*, 9, 37-66. Website: <http://www.gbmrjournal.com/vol9no4.html>
- Bashir, S., Sarki, I., & Samidi, J. (2012). Students' Perception on the Service Quality of Malaysian Universities' Hostel Accommodation. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15), 213-222. <https://ijbssrnet.com/>
- Daliri Dizaj, M., & Hatami Khanghahi, T. (2022). Students' Residential Preferences: A Case Study is Dormitories of University of Mohagheh Ardabili. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 21(4), 1348-1363. <https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1941987>.
- Haji mohammad ali jahromi, M., & Khosh ghalb, A. (2020). Ranking of the Quality of Academic Services Quality Using the Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Case Study: Islamic Azad University Damavand Branch). *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 11(43), 349-372. 20.1001.1.20086369.1399.11.43.15.8. (in Persian)
- Hue, T. T., & Hung, N. V. (2017). Recommendations for Enhancing Student Satisfaction with Service Quality of Dormitory at Lac Hong University. *Journal of Business Management and Economics*, 5(1), 12-18. 10.15520/jbme.2017.vol5.iss01.239.

- Jamali Zavareh, B., Nasr, A., & Shadfar, H. (2013). Models of Quality Assessment in Higher Education Based on the Needs of Customers. *Higher Education Letter*, 6(23), 7-22. [http://journal.sanjesh.org/article\\_15021.html](http://journal.sanjesh.org/article_15021.html). (in Persian)
- Kushkestani, M., Parvani, M., Nosrani, S. E., Bathaezadeh, S. Y. (2020). The relationship between drug use, sleep quality and quality of life in dormitory students at Allameh Tabataba'i University, Iran. *Population Medicine*, 2 (January), 2. doi: <https://doi.org/10.18332/popmed/115799>
- Madanian, S., & Shekarchizade, A. (2019). An Investigation of Service Quality Management Concepts and Aspects, *Journal of Standardization and Quality Management*, 2 (32), 90-109. [www.jstandardization.ir/article\\_116585.html](http://www.jstandardization.ir/article_116585.html). (in Persian)
- Martilla, J. and J. C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1). 77-79. <https://doi.org/10.2307/1250495>.
- Martin, E. (2019). Dorm Essentials A History of American College Residence Halls. *Perspectives on History*, 57(2). Website: <https://www.historians.org/>
- Mbazor, D.N. (2021). Assessment of the Influence of On-Campus Housing Quality and Facilities on Students' Academic Performance at the Federal University of Technology, Akure, Nigeria. *Baltic Journal of Real Estate Economics and Construction Management*. 9. 14-32. doi: <https://doi.org/10.2478/bjreecm-2021-0002>.
- Nabilou, B., & Khani, M. (2015). Quality of Dormitory Services in Urmia University of Medical Science: Female Student's Perceptions. *Journal of Educational and Management Studies*, 5(4), 233-239. Website: <https://jems.science-line.com>.
- Putri, N. T., & Anggraini, L. (2018). Improving student satisfaction of Andalas University Dormitory through Service Quality and Importance Performance Analysis. 2018 IOP Conference. IOP Publishing Ltd. Website: <https://iopscience.iop.org>.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service Quality in Higher Education. *Total Quality Management*, 20(2), 139-152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Rabaa M. A., Hala M.M. Bayoumy. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, Inpress. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Rial, A, J. Rial, J. Varela and E. Real. (2008). An Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the Management of Sport Centres. *Managing Leisure*, 13(3-4). 179-188. <https://doi.org/10.1080/13606710802200878>
- Serajzadeh, S., & Habibpour Gatabi, K. (2019). Quality of Dormitory Life among Girl Students in State Universities of Iran. *Iranian Journal of Cultural Research*, 11(4). 1-31. Website: <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?ID=754776>. (in Persian)
- Shamai, A., & Mahmoodi, S. (2011). Measure the Satisfaction of Babolsar University Students. *Journal of Urban Planning research*, 2(6), 71-86. Website: <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=303337>. (in Persian)
- Sibai, M T., Bay, B., and Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6). 51-58. Website: <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies/article/view/0/45274>.
- Sidik, W., Sunardi and Supriyanto. (2019). Importance-Performance Analysis and Student Satisfaction Index on Laboratory Services in the Faculty Mathematics and Natural Sciences, Universitas Jenderal Soedirman. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. <https://iopscience.iop.org>.
- Silva, F. and Fernandes, P. (2011). Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: the empirical results of ESTiG (IPB). in *Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach- Proceedings of the 17th International Business Information Management Association Conference*, Milan, Italy. ISBN: 978-0-9821489-6-6.
- Su, J. (2020). Problems in Interpersonal Relationships of University Dormitories and Its Solutions. 4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society. 375-378. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200316.084>



- Toghroli, R., Moradi, F., Hassani, L., Aghamolaei, T., Mehedi, N., Mahmoodi, F., Faraji, A., Hoseini, A. S., Soroush, A., & Ziapour, B. (2021). Evaluation of the educational services quality from the viewpoint of postgraduate students at Kermanshah University of medical sciences in 2019. *Journal of education and health promotion*. 10(325). doi: 10.4103/jehp.jehp\_765\_20
- Wang, X., Gao, Y., & Li, S. (2022). A Study on Students' Satisfaction with Classroom Teaching of Independent Adult Universities Based on SERVQUAL and IPA Models, Taking Beijing Haidian Adult University as an Example. *Journal of Mathematics*. 2022. 1-9. 10.1155/2022/7744401.
- Wenyu, G. (2021). English Program Service Quality and Student Satisfaction at a Southern Chinese University: An Empirical Study Utilizing an Important-Performance Analysis (IPA) Matrix, *Journal of Studies in Education*, 11(2), 32-61. <https://doi.org/10.5296/jse.v11i2.18445>.
- Yasbolagi, B., Havas Beygi, F., & Mousavipour, S. (2015). A Survey of the Quality of Educational Services Provided to Arak University Students Using the SERVQUAL Model. *Instruction and Evaluation Quarterly Journal*, 8(30), 29-44. <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?id=477383>. (in Persian)
- Yazdani, B., & Hajian, M. (2018). Evaluating the quality of educational services in Isfahan universities based on the Servqual model. *Standard and Quality Management*, 8-1-2, 39-55. Website: [https://www.jstandardization.ir/article\\_73308.html](https://www.jstandardization.ir/article_73308.html). (in Persian)

