

«نشریه علمی-پژوهشی آموزش و ارزشیابی»

سال هشتم - شماره ۳۰ - تابستان ۱۳۹۴

ص. ۴۴-۲۹

## سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس

### مدل سروکوال\*

بهمن یاسیلاغی شراهی<sup>۱</sup>

فاطمه هواس بیگی<sup>۲</sup>

سعید موسوی پور<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۱/۲۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۰۸

### چکیده:

هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال بوده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه اراک در چهار دانشکده: ادبیات و علوم انسانی، فنی و مهندسی، علوم پایه و کشاورزی تشکیل داده است که مشتمل بر ۶۶۴۴ نفر بوده است، برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد که در پایان تعداد ۴۵۳ نفر مورد تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد سروکوال بوده که روایی و پایایی آن در تحقیقات قبلی به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (درصد، میانگین، نمودار، انحراف استاندارد) و از آمار استنباطی (تی تک نمونه، تحلیل واریانس یکراهه، تعقیبی شفه) استفاده شد. نتایج این تحقیق نشان داد کیفیت خدمات آموزشی در هر ۵ بعد منفی است به گونه‌ای که بیشترین میانگین شکاف در بعد ملموسات برابر با  $(-۸/۹۵۸)$ ، و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد اطمینان  $(-۱/۹۳۳)$  بود، همچنین نتایج نشان داد که بین ادراک دانشجویان ۴ دانشکده از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ولی بین انتظار دانشجویان ۴ دانشکده از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و میانگین انتظار از کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته‌های فنی و مهندسی کمتر از دیگر دانشکده‌های مورد مطالعه و انتظار دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی بیشتر از سایر دانشکده‌ها در این پژوهش بوده است.

**واژگان کلیدی:** کیفیت، خدمات آموزشی، دانشجویان، مدل سروکوال

\* این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب شماره ۹۱/۵۸۰۴ دانشگاه اراک می باشد

۱. دانشگاه اراک، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه علوم تربیتی، اراک، ایران

۲. دانشجوی دکتری تخصصی برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران، ایران

نویسنده مسئول: havasbeygi\_f@yahoo.com

۳. دانشگاه اراک، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه علوم تربیتی، اراک، ایران

**مقدمه:**

آموزش عالی عهده‌دار مسئولیت‌های مهمی در زمینه رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی می‌باشد. شواهد موجود حاکی از آن است که نظام آموزشی در صورتی از عهده وظایف خود بر می‌آید که علاوه بر کمیت از نظر کیفیت نیز در وضع مطلوبی باشد (کبریایی رودباری، ۲۰۰۵). به همین جهت سنجش کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (کاریدیس<sup>۱</sup>؛ کمبلی - کودوازیتی<sup>۲</sup>؛ هتزی جورجیو<sup>۳</sup> و پانیز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). کیفیت خدمات به عنوان تبیین‌کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هر گونه کاهش در رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت، موجب نگرانی است (قبادیان و اسپلر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). در واقع کیفیت خدمات یعنی میزان انطباق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری (ونگ دونگ<sup>۶</sup>؛ بنس<sup>۷</sup>؛ لی<sup>۸</sup> و هیپ گریو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰). درک و اندازه‌گیری ادراکات و انتظارات مشتریان یک جزء ضروری است که می‌تواند به منظور ارتقای کیفیت سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات مورد استفاده قرار گیرد (صادقی، ۲۰۱۰). سروکوال مدلی است که توسط پاراسورامان<sup>۱۰</sup> و زیتامل<sup>۱۱</sup> و بری<sup>۱۲</sup> برای ارزیابی کیفیت خدمات یک سازمان طراحی شده و دارای ۵ بعد: فیزیکی و عوامل محسوس (ظواهر فیزیکی تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی)؛ بعد اطمینان (توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به طور واقعی و مطمئن)؛ بعد پاسخگویی (میل و رغبت کارکنان برای یاری دادن به مشتریان و فراهم کردن فوری خدمات)؛ بعد تضمین (دانش و شایستگی کارکنان و توانایی آنها در القای اعتماد و اطمینان) و بعد همدلی (برای دقت و توجه فردی به مشتریان) است (۱۹۸۵). از آنجا که رضایت مندی مشتری از تفاوت میان انتظارات مشتری و استنباط او از کیفیت محصول یا خدمت عرضه شده حاصل می‌شود، هر یک از سوالات پرسشنامه مزبور یک بار برای ارزیابی میزان انتظارات مشتری و در مرحله بعد برای اندازه‌گیری استنباط او از کیفیت خدمات بکار برده می‌شود. به بیان دیگر مدل سروکوال شکاف بین انتظارات (چگونه باید باشد) و ادراکات (چگونه است) مشتریان را از خدماتی که بوسیله سازمان به آنها ارائه می‌شود، تعیین می‌کند (کوک<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۰؛ هیاس<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۷ و پاراسورامان و زیتامل و بری، ۱۹۹۱) نمره منفی شکاف

1. Karydis
2. Komboli-Kodovazeniti
3. Hatzigeorgiou
4. Panis
5. Speller
6. Van Duong
7. Binns
8. Lee
9. Hip grave
10. Parasuraman
11. Zeithaml
12. Berry
13. Kook
14. Hayes

نشان می دهد که ادراک کمتر از انتظار است و مشتریان از خدمات راضی نیستند. نمره مثبت شکاف نشان دهنده آن است که خدمات ارائه شده بهتر از خدمات مورد انتظار بوده است (پاراسورامان و زیتامل، ۱۹۸۵) گام اساسی برای جبران این شکاف شناخت ادراک و انتظارات مشتری از کیفیت خدمت و تعیین میزان شکاف است. در این صورت نه تنها اولویت گذاری آگاهانه و تخصیص منابع راهبردی تسهیل می شود، بلکه مبنایی فراهم می شود تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید و رضایت دریافت کنندگان خدمت و تشویق بیش از پیش آنها را به دریافت خدمات ترغیب نمود (کاریدیس و همکاران، ۲۰۰۱).

نظام آموزش عالی دارای دو بعد کمی و کیفی است و لازمه توسعه پایدار و همه جانبه این نظام، رشد متعادل و موزون در این ابعاد است. توجه محض به رشد کمی و غفلت از رشد کیفی پیامدهای ناگواری نظیر افت تحصیلی، وابستگی علمی، عدم خلاقیت و کارآفرینی، فرار مغزها و تولید ضعیف علم را برای این نظام در پی دارد (آقامولایی؛ زارع و آبدینی، ۲۰۰۶). با توجه به نقش مهم نظام آموزشی در تربیت نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز جامعه که بتواند حرکت جامعه را به سوی توسعه همگانی تسریع بخشد، اهمیت جنبه کیفی آموزش بیش از پیش نمایان می شود. در نگرش سنتی با ارزیابی خدمت، تعریف مشخصات کالا، و خدمت به عنوان کیفیت مطرح بود، اما در رویکرد جدید، کیفیت را خواسته مشتری می دانند (آربونی؛ شغلی؛ بدری پیشه و مهاجری، ۲۰۰۸). شواهد نشان می دهد که نظام آموزشی هنگامی می تواند وظایف خود را بدرستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشد. با توجه به این موضوع ضرورت یافتن راههایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد ضروری به نظر می رسد (بخشی؛ جعفرزاده و علی محمدی، ۲۰۰۸). در دنیای امروز دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه های آموزشی ارائه شده در مؤسسات آموزشی بررسی می شود و به عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در دانشگاه ها مد نظر است (تان و کک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ فگانل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰).

خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می شوند، نقش اساسی در توسعه یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر، مساله ای ضروری به نظر می رسد (نورالنساء؛ سقایی؛ شادالویی و صمیمی، ۱۳۸۷). امروزه اصل رضایت استفاده کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است زیرا موضع استفاده کننده در مقابل خدمات دریافت شده می تواند به طور منطقی بیان کننده کارایی خدمات ارائه شده باشد (پژهان؛ صباغ زاده و یعقوبی فر، ۱۳۸۷). در کشور ما نیز آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش های مختلف را برای تامین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و... به عهده دارد (پاکاریان، ۱۳۶۹). نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگنای مالی، به حفظ، بهبود و

ارتقای کیفیت پردازد(هاشمی گلپایگانی، ۱۳۷۲). در این جهت، سنجش کیفیت خدمات آموزشی، از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقاء کیفیت محسوب می شود (لیم<sup>۱</sup> و تانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰، نقل در قلاوندی، ۱۳۹۱) و از آنجائیکه میزان مقبولیت و سطح کیفیت یک دانشگاه در درجه اول به وضعیت دانشجویان آن بستگی دارد، یکی از عوامل مهم مورد ارزیابی و سنجش، دانشجویان هستند (محمدی؛ فتح آبادی؛ یادگارزاده؛ میرزا محمدی و پرند، ۱۳۸۴).

با توجه به اهمیت پایش کیفیت خدمات آموزشی، تحقیقات مختلف در سطح جهان جهت بررسی دیدگاه دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده انجام شده است. نتیجه مطالعه ای در دانشگاه های سنگاپور، بیشترین شکاف در کیفیت خدمات آموزشی را در بعد تضمین گزارش کرد (کبریایی و رودباری، ۲۰۰۵). در مطالعه چو<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رایرسون در تورنتوی کانادا انجام شد، در تمامی ابعاد خدمات، شکاف منفی وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین میانگین شکاف، در بعد اطمینان مشاهده شد. بارنس<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) مطالعه ای به منظور تعیین ادراکات و انتظارات دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود دارد؛ بیشترین میانگین شکاف منفی کیفیت در بعد تضمین و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد. ریچارد<sup>۵</sup> و آدامز<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود در مورد تعیین کیفیت خدمات آموزشی در ایالات متحده به این نتیجه رسیدند که از دیدگاه دانشجویان، خدمات با کیفیت به آنها ارائه نمی شود. زافی روپولوس<sup>۷</sup> (۲۰۰۷) در مقاله خود، ارزیابی کیفیت خدمات در یک موسسه آموزش عالی در یونان " نظرات دانشجویان و کارکنان را در مورد کیفیت خدمات مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات تفاوت معنا داری وجود دارد و همچنین شکاف هایی بین کیفیت موجود و کیفیت درخواستی دانشجویان وجود داشت.

نتایج تحقیقات انجام شده در برخی از دانشگاه های علوم پزشکی کشور (زاهدان، تهران، قم، مازندران، قزوین، کردستان) حاکی از شکاف منفی در ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزشی است: (کبریایی و رودباری، ۲۰۰۵) {بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان}؛ توفیقی؛ صادقی فر؛ حموزاده؛ افشاری؛ فروزانفر و تقوی شهری (۲۰۱۱) {بیشترین میانگین شکاف در بعد همدلی و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان}؛ عباسیان؛ چمن؛ موسوی؛ امیری؛ غلامی طارمسری؛ ملکی و راعی (۲۰۱۳) {بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف

- 
1. Lim
  2. Tang
  3. Chua
  4. Barnes
  5. Richard
  6. Adams
  7. Ropolous

در بعد تضمین؛ {خادملو؛ فخار و زارع (۲۰۱۳)} بیشترین میانگین شکاف در بعد ملموس و کمترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی؛ {محبی فر؛ عتیقه چیان و غلامعلی پور (۲۰۱۳)} بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف در بعد ملموس؛ {رسول آبادی؛ شفیعیان و غریبی (۱۳۹۲)} بیشترین میانگین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین میانگین شکاف در بعد اطمینان؛ مشاهده شد.

قلانندی؛ بهشتی راد و قلعه ای (۱۳۹۱) در بررسی خود در دانشگاه ارومیه به این نتیجه رسیدند که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است. محمدی و وکیلی (۲۰۱۰) کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه زنجان را مورد ارزیابی قرار داده اند. در این پژوهش نیز هر پنج عامل مربوط به کیفیت خدمات و یک عامل کلی نامطلوب گزارش شد و میانگین ارزیابی دانشجویان در همه شاخص ها از میانگین نظری ۳ کمتر بدست آمد. کاوسی؛ کفاشی؛ صادقی فر و موسوی اصفهانی (۱۳۹۲) در پژوهش خود در دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه شیراز به این نتیجه رسیدند که در هیچ کدام از ابعاد کیفیت خدمات در حد انتظار دانشجویان نبوده است. بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد فضای فیزیکی گزارش شده است. عنایتی نوین فر؛ یوسفی؛ صیامی؛ جواهری و دانشمند (۲۰۱۱) نیز ادراک دانشجویان دانشگاه پیام نور همدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده را در حد پایین و انتظاراتشان را در حد بالا برآورد کردند و همچنین میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد سروکوال منفی بود، بیشترین شکاف منفی در بعد همدلی و کمترین در بعد پاسخگویی برآورد شد. نتایج پژوهش حاتمی فر؛ کاکو جویباری و سرمدی (۱۳۹۲) در دانشگاه پیام نور مرکز تهران نشان داد که میانگین مشتری محوری دانشگاه پیام نور در سطح کم ارزیابی می شود و این بدان معناست که دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات آموزشی دانشگاه دارند. همچنین تفاوت معناداری بین گروه های آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تهران در مقایسه با یکدیگر از نظر مشتری محوری مشاهده نشد و میزان مشتری محوری در دو دانشکده علوم انسانی و علوم پایه به یک اندازه بود. نوروزی گوهدشت؛ محمد داودی و جعفری (۱۳۹۲) در پژوهش خود در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات به این نتیجه دست یافتند که تفاوت معناداری در ارتباط با کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده های مختلف از دیدگاه دانشجویان وجود دارد و کمترین میزان کیفیت خدمات را دانشجویان فنی و مهندسی و بیشترین میزان را دانشجویان دانشکده علوم پایه ارزیابی کردند. نتیجه پژوهش زوار؛ بهرنگی؛ عسگریان و نادری (۲۰۰۸) در دانشگاه های پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد و بیشترین شکاف منفی در بعد ملموسات مشاهده شد.

با توجه به مطالب فوق، برخورداری از اطلاعات کافی در زمینه تفاوت در کیفیت خدمات آموزشی، یعنی میزان فاصله وضع موجود با وضع مطلوب امری ضروری و زمینه ساز ارتقا و بهبود کیفیت است. با توجه به اینکه دانشگاه ها به عنوان یکی از سازمان های خدماتی، وظیفه با اهمیت آموزش و ارتقای سطح علمی و فرهنگی کشور را بر عهده دارند و همچنین ارزیابی نظر دانشجویان می تواند نقش بسیار مهمی را در تصمیم گیری آموزشی از میان روش های ارزیابی خدمات در مراکز آموزش عالی ایفا کند، لذا می توان گفت، توجه به نظرات دانشجویان و بهبود مداوم کیفیت خدمات آموزشی سبب افزایش رضایت دانشجویان می شود. لذا این پژوهش با هدف سنجش کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه اراک صورت گرفت.

### روش شناسی پژوهش

این مطالعه توصیفی - تحلیلی به روش مقطعی در سال ۱۳۹۱ انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه اراک در چهار دانشکده: ادبیات و علوم انسانی، فنی و مهندسی، علوم پایه و کشاورزی تشکیل داده است که مشتمل بر ۶۶۴۴ نفر بوده است. به منظور انتخاب نمونه مورد مطالعه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد نمونه مورد نیاز محاسبه شده به روش نمونه گیری تصادفی ساده، ۳۶۳ نفر به دست آمد. در توزیع تعداد پرسشنامه تحقیق، به منظور اطمینان از بازگشت قابل قبول پرسشنامه برای پاسخگویی به اهداف تحقیق، ۵۵۰ پرسشنامه توزیع شد که در پایان بعد از کنار گذاشتن پرسشنامه های مخدوش، ۴۵۳ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. این تعداد به طور متناسب از بین دانشجویان رشته های علوم پایه (۱۲۶ نفر)، فنی و مهندسی (۱۱۳ نفر)، کشاورزی (۶۵ نفر) و علوم انسانی (۱۴۹ نفر) انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد سروکوال بود که در پنج بعد، کیفیت خدمات را تعیین می نماید. این پنج بعد عبارتند از: بعد قابلیت اطمینان<sup>۱</sup>، با ۷ گویه، به معنای توانایی انجام خدمت به گونه ای مطمئن و قابل اعتماد؛ (شامل ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس درس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط اساتید، ارائه نمودن مطالب به شیوه ای که برای دانشجویان قابل درک باشد، امکان کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو، ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست و اشتباه، دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی موجود در دانشگاه، انجام فعالیت ها توسط استاد در زمانی که خود وعده داده است)، بعد پاسخگویی<sup>۲</sup>، با ۵ گویه، به معنای تمایل کارکنان به همکاری و کمک به دانشجو (شامل در دسترس بودن اساتید برای راهنمایی و مشاوره به هنگام نیاز دانشجو، سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادات خود درباره مسائل

آموزشی در برنامه های آموزشی، اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه های آموزشی، ارائه منابع اطلاعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر، اعلام ساعاتی که دانشجویان می توانند برای مسائل درسی و آموزشی مراجعه کنند، بعد تضمین<sup>۱</sup> با ۵ گویه، که مربوط به توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان در هنگام مراجعه به کارکنان است (شامل آسان نمودن بحث و تبادل نظر در باره موضوع درسی در کلاس توسط اساتید، آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش های نظری و عملی در دانشکده، اختصاص دادن وقت از سوی اساتید برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجویان خارج از ساعات کلاس، وجود منابع کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجویان، برخورداری دانشجویان از دانش تخصصی اساتید)، بعد همدلی<sup>۲</sup> با ۶ گویه، که مربوط به توجه به ویژگی های فردی دانشجویان در هنگام مراجعه به کارکنان است به گونه ای که آنها احساس کنند کارکنان ارائه دهنده خدمات آنها را درک کرده اند (شامل دادن تکالیف مناسب (نه کم و نه زیاد) مرتبط با درس، انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای هر دانشجویی پیش بیاید، مناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها، وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده، مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان، رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان)، و بالاخره بعد فیزیکی یا ملموس<sup>۳</sup> با ۴ گویه، که به شرایط فیزیکی و محیط ارائه دهنده خدمات و تجهیزات مربوطه اطلاق می شود (شامل ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید، جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت و...)، کارآمد بودن تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه، اورهد و...) در دانشکده، و جذابیت ظاهری وسایلی (کتاب، جزوه و...) که استاد در امر آموزش بکار می برد). پاسخ ها بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت از ۱ تا ۵ نمره گذاری شدند. پس از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه ها، اطلاعات مورد نظر در ابعاد پنج گانه در دو بخش وضعیت موجود و وضعیت مورد انتظار به دست آمد. لازم به ذکر است که روایی و پایایی این پرسشنامه توسط کبریایی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان مورد بررسی و تایید قرار گرفته است. همچنین ضریب آلفای کرونباخ کل سوالات پرسشنامه توسط کبریایی (۱۳۸۴) ۹۱٪ به دست آمده است. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (توصیفی (درصد، میانگین، نمودار، انحراف استاندارد) و از آمار استنباطی (تی تک نمونه، تحلیل واریانس یکرانه، تعقیبی شفه) استفاده شد.

### یافته های پژوهش

ابتدا یافته های توصیفی ارائه می گردد و در ادامه به سوالات پژوهش پاسخ داده می شود. یافته های تحقیق حاکی از آن است که ۳۹/۳ درصد از افراد نمونه تحقیق، مرد و ۶۰/۷ درصد زن می باشند. ۲۷/۸ درصد از افراد نمونه تحقیق، دانشجوی دانشکده علوم پایه، ۲۴/۹ درصد فنی و مهندسی، ۱۴/۳ درصد کشاورزی و ۳۲/۹ درصد علوم انسانی می باشند. همچنین ۲۴/۲۹ درصد از افراد نمونه تحقیق، دارای معدل تحصیلی ۱۲ تا ۱۴، ۵۰/۹۹ درصد ۱۵ تا ۱۷ و ۲۴/۷۵ درصد دارای معدل بیش از ۱۷ می باشند

در اینجا ضمن بیان هر یک از سوالات پژوهش به پاسخ گویی به هر یک سوالات پژوهش اشاره می شود.

سؤال اول پژوهش عبارت بود از این که ادراک دانشجویان دانشگاه اراک از کیفیت خدمات آموزشی به چه میزان است؟

جدول شماره ۱. آماره های توصیفی و استنباطی تی تک نمونه ای «ادراک» دانشجویان براساس ابعاد پنج گانه مدل سروکوال

متغیرها	آماره ها	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	تی	سطح معنی داری
ملموسات	۲/۶۲۷	۰/۸۸۵	۴۵۲	-۸/۹۵۸	۰/۰۰۰	
اطمینان	۲/۹۳۵	۰/۷۰۸	۴۵۲	-۱/۹۳۳	۰/۰۵۴	
تضمین	۲/۷۴۸	۰/۷۱۴	۴۵۲	-۷/۴۹۵	۰/۰۰۰	
همدلی	۲/۷۵۴	۰/۷۲۰	۴۵۲	-۷/۲۵۳	۰/۰۰۰	
پاسخگویی	۲/۶۷۵	۰/۷۷۳	۴۵۲	-۸/۹۳۱	۰/۰۰۰	
میانگین کل	۲/۷۶۶	۰/۶۰۳	۴۵۲	-۸/۲۲۱	۰/۰۰۰	

در جدول شماره (۱) میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقادیر تی تک نمونه ای و سطح معنی داری داده ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معنی داری آزمون t برای همه ابعاد پنج گانه (به جز مؤلفه اطمینان) مدل سروکوال کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده شده و میانگین نظری ۳ رد می شود و چون مقدار میانگین ها کمتر از ۳ است، می توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی به طور کلی کمتر از حد متوسط است.

سؤال دوم پژوهش عبارت بود از این که انتظارات دانشجویان دانشگاه اراک از کیفیت خدمات آموزشی به چه میزان است؟



جدول شماره ۲. آماره های توصیفی و استنباطی تی تک نمونه ای انتظارات دانشجویان براساس ابعاد پنج گانه سروکوال

متغیرها	آماره ها	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	تی	سطح معنی داری
ملموسات	۴/۰۵۰	۰/۸۵۱	۴۵۲	۲۶/۲۴۳	۰/۰۰۰	
اطمینان	۴/۰۴۸	۰/۶۶۸	۴۵۲	۳۳/۳۹۸	۰/۰۰۰	
تضمین	۴/۰۸۶	۰/۶۱۵	۴۵۲	۳۷/۵۸۲	۰/۰۰۰	
همدلی	۴/۰۴۵	۰/۷۰۳	۴۵۲	۳۱/۶۲۱	۰/۰۰۰	
پاسخگویی	۴/۰۱۹	۰/۶۸۱	۴۵۲	۳۱/۸۶۹	۰/۰۰۰	
میانگین کل	۴/۰۴۹	۰/۵۵۱	۴۵۲	۴۰/۴۸۶	۰/۰۰۰	

در جدول شماره (۲) میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقدار تی تک نمونه ای و سطح معنی داری داده ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معنی داری آزمون t برای همه ابعاد پنج گانه مدل سروکوال کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده شده و میانگین نظری ۳ رد می شود. و چون مقدار میانگین ها بیشتر از ۳ است، می توان گفت که انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است.

سؤال سوم پژوهش عبارت بود از این که آیا بین ادراک و انتظارات دانشجویان دانشگاه اراک از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

جدول شماره ۳. آماره های توصیفی و استنباطی تی وابسته بین ادراک و انتظار دانشجویان بر اساس ابعاد پنج گانه مدل سروکوال

متغیرها	آماره ها	ادراک		انتظار	درجه آزادی	تی	سطح معنی داری	شکاف بین ادراک و انتظار
		میانگین	انحراف استاندارد					
ملموسات	۲/۶۲۷	۰/۸۸۵	۰/۸۵۱	۴/۰۵۰	۴۵۲	۲۲/۰۴۲	۰/۰۰۰	-۱/۴۲۲
اطمینان	۲/۹۳۵	۰/۷۰۸	۰/۶۶۸	۴/۰۴۸	۴۵۲	-۲۳/۶۵۶	۰/۰۰۰	-۱/۱۱۲
تضمین	۲/۷۴۸	۰/۷۱۴	۰/۶۱۵	۴/۰۸۶	۴۵۲	-۲۸/۳۶۳	۰/۰۰۰	-۱/۳۳۷
همدلی	۲/۷۵۴	۰/۷۲۰	۰/۷۰۳	۴/۰۴۵	۴۵۲	-۲۶/۴۶۸	۰/۰۰۰	-۱/۲۹۱
پاسخگویی	۲/۶۷۵	۰/۷۷۳	۰/۶۸۱	۴/۰۱۹	۴۵۲	-۲۷/۸۹۸	۰/۰۰۰	-۱/۳۴۴
میانگین کل	۲/۷۶۶	۰/۶۰۳	۰/۵۵۱	۴/۰۴۹	۴۵۲	-۳۰/۷۹۵	۰/۰۰۰	-۱/۲۸۲

در جدول شماره (۳) میانگین، انحراف استاندارد، درجه آزادی، مقدار تی تک نمونه ای و سطح معنی داری داده ها گزارش شده است. از آنجا که سطح معنی داری آزمون t وابسته بین ادراک و انتظار دانشجویان کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می شود و تفاوت میانگین ها معنی دار است و چون مقدار میانگین های انتظار دانشجویان از میانگین های ادراک آنها در ابعاد پنج گانه مدل سروکوال بیشتر است، می توان

گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنهاست و در واقع، بین ادراک و انتظار آنها شکاف منفی وجود دارد.

همچنین به منظور مطالعه معنی‌داری تفاوت دیدگاه‌های دانشجویان دانشکده‌های دانشگاه اراک در مورد ادراک آنها در خصوص کیفیت خدمات دانشگاه، از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شده است که نتایج به شرح جدول شماره ۴ می‌باشد:

جدول شماره ۴: ادراک دانشجویان در مورد کیفیت خدمات

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
بین گروهی	۴۱/۲۸۵	۳	۱۳/۷۶۲	۱/۲۹۸	۰/۲۷۴
درون گروهی	۴۷۵۹/۰۳۳	۴۴۹	۱۳/۵۹۹		
کل	۴۸۰۰/۳۱۸	۴۵۲			

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه نشان داد که بین ادراک دانشجویان دانشکده‌های دانشگاه اراک در خصوص کیفیت خدمات تفاوت معنی‌داری ( $p < 0/05$ ) وجود ندارد که مطالعه معنی‌داری تفاوت دیدگاه دانشجویان در خصوص انتظار از کیفیت خدمات نیز به به شکل جدول شماره ۵ می‌باشد:

جدول شماره ۵: انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
بین گروهی	۲۰۳/۱۳۱	۳	۶۷/۷۱۰	۷/۹۷۷	۰/۰۰۰
درون گروهی	۳۸۱۱/۲۰۰	۴۴۹	۸/۴۸۸		
کل	۴۰۱۴/۳۳۱	۴۵۲			

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه نشان داد که بین انتظار از کیفیت خدمات در بین دانشجویان دانشکده‌های دانشگاه اراک تفاوت معنی‌داری وجود دارد که به منظور مطالعه اینکه این تفاوت بین کدام رشته‌ها می‌باشد، از آزمون تعقیبی شفه استفاده شده است که نتایج آن به شرح ذیل می‌باشد:

جدول شماره ۶: نتایج آزمون تعقیبی شفه

دانشکده ۱	دانشکده ۲	تفاوت میانگین‌ها	انحراف استاندارد	سطح معنی‌داری
علوم پایه	فنی و مهندسی	۱/۲۸۴۱	۰/۳۷۷۴	۰/۰۱۰
	کشاورزی	-۰/۲۶۷۰	۰/۴۴۴۹	۰/۹۴۸
	علوم انسانی	-۰/۳۹۱۲	۰/۳۵۲۶	۰/۷۴۶
فنی و مهندسی	علوم پایه	-۱/۲۸۴۱	۰/۳۷۷۴	۰/۰۱۰
	کشاورزی	-۱/۵۵۱۱	۰/۴۵۳۵	۰/۰۰۹
	علوم انسانی	-۱/۶۷۵۳	۰/۳۶۳۴	۰/۰۰۰
کشاورزی	علوم پایه	۰/۲۶۷۰	۰/۴۴۴۹	۰/۹۴۸
	فنی و مهندسی	۱/۵۵۱۱	۰/۴۳۳۵	۰/۰۰۹
	علوم انسانی	-۰/۱۲۴۱	۰/۴۳۳۰	۰/۹۹۴
علوم انسانی	علوم پایه	۰/۳۹۱۲	۰/۳۵۲۶	۰/۷۴۶
	فنی و مهندسی	۱/۶۷۵۳	۰/۳۶۳۴	۰/۰۰۰
	کشاورزی	۰/۱۲۴۱	۰/۴۳۳۰	۰/۹۹۴

نتایج آزمون تعقیبی شفه نشان داد که انتظار از کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته فنی و مهندسی با دیگر رشته‌های (علوم پایه، کشاورزی و علوم انسانی) دانشگاه اراک تفاوت معنی‌داری ( $p < 0/01$ ) دارد.

### بحث و نتیجه گیری

امروزه دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت شان در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده ای می باشند، به طوری که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است، بر همین اساس کیفیت خدمات ارائه شده از اهمیت قابل توجهی برخوردار می شود. دانشجویان به عنوان ورودی های نظام دانشگاهی نقش تعیین کننده ای را در فرایند تضمین کیفیت ایفاء می کنند. از این رو هدف کلی این پژوهش سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل کیفیت خدمات سروکوال بوده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان دانشگاه اراک تشکیل داد که در ۴ دانشکده: ادبیات و علوم انسانی، فنی و مهندسی، علوم پایه و کشاورزی در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ مشغول به تحصیل بودند که جامعه آماری آنها حدود ۶۶۴۴ نفر برآورد شد، برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد و حجم نمونه به میزان ۴۵۳ نفر به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (درصد، میانگین، نمودار، انحراف استاندارد) و از آمار استنباطی (آزمون تی تک نمونه، تحلیل واریانس یکراهه و تعقیبی شفه) استفاده شد.

یافته های پژوهش حاضر نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی وجود دارد. همچنین شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان باید اقدامات لازم انجام گیرد. نتایج مطالعات کبرایی و رودباری (۲۰۰۵)، توفیقی و همکاران (۲۰۱۱)، عباسیان و همکاران (۲۰۱۱)، خادم‌لو و همکاران (۲۰۱۳)، محبی فر و همکاران (۲۰۱۳)، رسول آبادی و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه های علوم پزشکی زاهدان، تهران، قم، مازندران، قزوین، کردستان، همچنین نتایج مطالعات حاتمی فر و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه پیام نور مرکز تهران، کاوسی و همکاران (۱۳۹۲) در دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی شیراز، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱) در دانشگاه ارومیه، نوروزی کوهدشت و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، عنایتی نوین فر و همکاران (۲۰۱۱) در دانشگاه پیام نور همدان، و محمدی و وکیلی (۲۰۱۰) در دانشگاه زنجان و مطالعات خارجی چو (۲۰۰۶) در کانادا، بارنس (۲۰۰۷) در چین، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) در ایالات متحده، و زافی روپولوس و همکاران (۲۰۰۷) در یونان، نیز حاکی از وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی بوده است. با وجود تفاوت در دوره ها و سطح آموزشی، امکانات و تجهیزات، کارکنان و مشخصه های فرهنگی و... در دانشگاه های مختلف کشور، این امر بیانگر آن است که سیستم آموزشی در زمینه اجرایی نمودن تعهدات و بر آورده نمودن انتظارات دانشجویان به خوبی عمل نکرده است. نتایج این تحقیق نشان داد که ادراک دانشجویان دانشگاه اراک از

کیفیت خدمات آموزشی در هر ۵ بعد منفی بود به گونه ای که در بعد ملموسات برابر با (۸/۹۵۸-)، اطمینان (۱/۹۳۳-)، تضمین (۷/۴۹۵-)، همدلی (۷/۲۵۳-) و پاسخگویی (۸/۹۳۱-) بود. شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظار آنان نبوده و برای بهبود کیفیت خدمات فرصت هایی وجود دارد که می بایستی از آن استفاده نمود. بیشترین شکاف کیفیت در بعد ملموس مشاهده شد که این بعد کیفیت بر نشان دادن کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی دانشکده ها، جذاب بودن ظاهری تسهیلات فیزیکی و ظاهر آراسته و حرفه ای اساتید تاکید دارد وجود شکاف بیشتر در این بعد بیانگر آن است که تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه، اورهد، ...) کمتر کارآمد هستند و ظاهر وسایل، کتاب و جزوه که استاد در امر آموزش از آنها استفاده می کند کمتر ظاهر جذاب و مناسب دارند، که می توان گفت با پژوهش خادملو (۲۰۱۳) و زوار و همکاران (۲۰۰۸) همخوانی دارد و همچنین با نتایج پژوهش های دانشگاه سنگاپور (۲۰۰۵)، چو (۲۰۰۶)، بارنس (۲۰۰۷)، کبریایی و رودباری (۲۰۰۵)، عباسیان و همکاران (۲۰۱۳)، محبی فر و همکاران (۲۰۱۳)، رسول آبادی و همکاران (۱۳۹۲) توفیقی و همکاران (۲۰۱۱)، کاوسی و همکاران (۱۳۹۲)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) که بیشترین شکاف در بعد تضمین، پاسخگویی و همدلی گزارش شده است همخوانی ندارد.

کمترین شکاف در بعد اطمینان خدمت مشاهده شد. بعد اطمینان که شامل برخورداری کارکنان از دانش کافی، داشتن مهارت و توانایی و رفتار اطمینان بخش از طرف کارکنان می باشد با توجه به تاثیر این بعد بر ارائه خدمت به دانشجویان لزوم توجه مدیران به آن را ضروری می سازد. با توجه به اینکه کمترین میانگین شکاف کیفیت خدمات در این پژوهش در بعد اطمینان گزارش شده است می توان گفت با نتایج پژوهش چو (۲۰۰۶)، بارنس (۲۰۰۷)، کبریایی و رودباری (۲۰۰۵)، توفیقی و همکاران (۲۰۱۱) و رسول آبادی و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد و با نتایج پژوهش های عباسیان و همکاران (۲۰۱۳)، خادملو و همکاران (۲۰۱۳)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰)، محبی فر و همکاران (۲۰۱۳)، کاوسی و همکاران (۱۳۹۲) که کمترین شکاف در ابعاد تضمین، پاسخگویی و ملموسات گزارش شده بود همخوانی ندارد. در مجموع این پژوهش با نتایج مطالعات دانشگاه سنگاپور (۲۰۰۵)، عباسیان و همکاران (۲۰۱۳)، محبی فر و همکاران (۲۰۱۳)، کاوسی و همکاران (۱۳۹۲)، عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی ندارد. همچنین وجود شکاف منفی در ابعاد دیگر بیانگر آن است که در قبال درخواست ها و سوالات مشتریان به خوبی عمل نشده است. اساتید و کارکنان آمادگی برای پاسخگویی از خود نشان نمی دهند و به هنگام نیاز دانشجویان کمتر در دسترس هستند و امکانات و تجهیزات در آموزش برای دانشجویان به حد کافی وجود ندارد. در زمینه عمل به تعهدات و وعده ها و برآورده کردن انتظارات دانشجویان به درستی عمل نمی کند. همچنین نتایج نشان داد که بین ادراک دانشجویان ۴ دانشکده از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معنی داری وجود ندارد ولی بین انتظار دانشجویان ۴ دانشکده از کیفیت خدمات آموزشی

تفاوت معنی‌داری وجود دارد و می‌توان گفت انتظار دانشجویان دانشگاه اراک از کیفیت خدمات آموزشی بیشتر از حد متوسط است و مخصوصاً در بعد تضمین (۳۷/۵۸۲) این انتظار بیشتر از ابعاد دیگر می‌باشد و کمترین انتظار هم مربوط به بعد ملموسات (۲۶/۲۴۳) می‌باشد. لازم به ذکر است که انتظار از کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته فنی و مهندسی با دیگر رشته‌های (علومپایه، کشاورزی و علوم انسانی) دانشگاه اراک تفاوت معنی‌داری ( $p < 0/01$ ) دارد. میانگین انتظار از کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان رشته‌های علوم پایه ۲۲/۰۲؛ کشاورزی ۲۲/۲۹؛ ادبیات و علوم انسانی ۲۲/۴۱ و برای رشته‌های فنی و مهندسی ۲۰/۷۴ بوده است که این آماره‌ها نشان از آن دارد که میانگین انتظار از کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان رشته‌های فنی و مهندسی کمتر از دیگر دانشکده‌های مورد مطالعه و انتظار دانشجویان دانشکده ادبیات و علوم انسانی بیشتر از سایر دانشکده‌ها در این پژوهش بوده است.

ارزیابی از انتظارات و خواسته‌های دانشجویان در دانشکده‌ها موجب کمتر شدن این شکاف و در نهایت موجب اثربخشی می‌شود. در بررسی مطالعات خارج از کشور نیز هر چند در برخی از ابعاد رضایت وجود دارد اما وجود شکاف شایع است. ولی در بررسی تفاوت بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از انتظارات آنها است و در واقع بین انتظار و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد که بیشترین شکاف مربوط به بعد ملموسات و کمترین شکاف مربوط به بعد اطمینان می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش، در همه ابعاد ارائه خدمات آموزشی کاستی‌هایی دیده می‌شود که ضرورت برنامه‌ریزی در جهت کاهش یا حذف کاستی‌های موجود را ایجاب می‌کند.

با توجه به اینکه کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مورد رضایت دانشجویان واقع نشده است، ضرورت دارد که با همکاری معاونت آموزشی و واحد پژوهشی دانشگاه هر سال برای آگاهی بیشتر از نیازهای آموزشی دانشجویان نظرسنجی به عمل آید تا در اسرع وقت نواقص را شناسایی و برای بهبود وضعیت اقدامات لازم صورت گیرد.

برگزاری دوره‌هایی برای آموزش کارکنان در زمینه شیوه‌های موثر ارائه خدمات آموزشی و برقراری ارتباط اثربخش با دانشجویان پیشنهاد می‌گردد.

توجه به امکانات و تجهیزات مورد نیاز سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متناسب با نیاز رشته‌ها در دانشکده‌های مختلف و توجه به شرایط فیزیکی کلاس، قابل دسترس بودن کتابخانه و سایت کامپیوتر در ارتقای سطح رضایت دانشجویان تاثیر فراوانی دارد.

برای بهبود وضعیت پاسخگویی و بررسی مسایل و مشکلات دانشجویان بایستی منابع و اختیار کافی در اختیار کارکنان قرار داده شود.

مدل سروکوال فقط به سنجش عوامل پنجگانه پرداخته است لذا کیفیت سایر خدمات دانشگاه مانند فناوری اطلاعات، کتابخانه و... را مدنظر قرار نمی دهد.

با توجه به اینکه سطح خدمات در هر دانشگاهی ممکن است به علت تنوع رشته، قدمت دانشگاه، تعداد دانشجو، امکانات آموزشی و فضای فیزیکی متفاوت باشد و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد، به دست اندرکاران، مدیران و برنامه ریزان دانشگاه توصیه می شود با انجام چنین پژوهش هایی ضمن شناخت نقاط قوت و ضعف، اولین قدم برای تدوین برنامه ارتقای کیفیت بردارند.

این مقاله حاصل طرح پژوهشی مصوب شماره ۹۱/۵۸۰۴ دانشگاه اراک بوده که از معاونت پژوهشی دانشگاه به خاطر حمایت مالی از این پژوهش و همچنین از دانشجویان عزیزی که با تکمیل پرسشنامه با ما همکاری کردند تشکر و قدردانی می نمایم.

### منابع

پاکاریان، سارا. (۱۳۶۹). بررسی عوامل افزایش کیفیت آموزشی در دانشگاه اصفهان و پیشنهاداتی برای بهبود آن، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه علوم تربیتی

حاتمی فر، خدیجه؛ کاکوجویاری، علی اصغر و سرمدی، محمدرضا. (۱۳۹۲). مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۱۷، ۷۰-۱۳۹  
پژهان، اکبر؛ صباغ زاده، مهدی و یعقوبی فر، محمدعلی. (۱۳۸۷). میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار، ۱۷(۲)، ۱۲۹-۱۳۴

رسول آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین. (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل سروکوال: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۸، ۱۰۴-۱۱۲

قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه و قلعه ای، علیرضا. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. مجله فرایند مدیریت توسعه، ۲۵(۳)، ۴۹-۶۶  
کاوسی، زهرا؛ کفاشی، شهناز؛ صادقی فر، جمیل و موسوی اصفهانی، هاله. (۱۳۹۲). بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی شیراز در شش ماهه ی نخست سال ۱۳۹۰. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۱۲(۶)، ۶۹-۷۸

محمدی، رضا؛ فتح آبادی، جلیل؛ یادگارزاده، غلامرضا؛ میرزا محمدی، محمدحسن و پرنده، کورش. (۱۳۸۴). ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی، مفاهیم، اصول، روش ها، معیارها. تهران، مرکز انتشارات سازمان سنجش کشور

نورالنساء، رسول؛ سقایی، عباس؛ شادالویی، فائزه و صمیمی، یاسر. (۱۳۸۷). اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. شماره ۴۹، ص ۹۸.

نوروزی کوهدشت، رضا؛ محمد داودی، امیر حسین و جعفری، پریش. (۱۳۹۲). کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های دانشگاه واحد علوم و تحقیقات از دیدگاه دانشجویان. *مجموعه مقالات اولین همایش مجازی ره آوران آموزش*. ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۲.

هاشمی گلپایگانی، سید محمد رضا. (۱۳۷۳). بحران‌ها و چالش‌ها در نظام آموزش عالی جهان. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱(۳)

Aghamollaei, T., Zare, SH., & Abedini, S. (2006). The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *Strides in Development of Medical Education*. 3, 78-85. [In Persian].

Arbouni, F., Shoghli, A., Badrippshteh S., & Mohajeri, M. (2008). The gap between student's expectations and educational services provided for them, Zanzan University of Medical Sciences. *Strides in Development of Medical Education*, 5, 17-25. [In Persian].

Abbasian, M., Chaman, R., Mousavi, SA, Amiri, M., Gholami Taromsari M., Maleki, F., & Raei, M. (2013). Gap Analysis between Student's Perceptions and Expectation of Quality of Educational Services Using Servequal Model. *Qom Univ Med Sci J*, 7, 2-9. [In Persian].

Bakhshi, H., Jafarzadeh, A., & Alimohammadi, A. (2008). Viewpoints of students toward educational services quality presented by (e. pectations and perceptions) Rafsanjani University of medical sciences. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*, 10: 29-37. [In Persian].

Barnce, Br. (2007). Analyzing Service Quality: The Case of Post Graduate Chinese Students. *Total Quall Manage Bus Excell.* 18(3-4): 313-31.

Chua, C. (2006). Perception of Quality in Higher Education. *AUQA Occasional Publication*.

Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258.

Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L., & Javaheri, Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the quality of education services of Payam Noor University of Hamadan Based on the SERVQUAL Model. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 17, 135-151. [In Persian].

Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution. *International Journal of Academic Search* 2, 213-215.

Ghobadian, A., & Speller, S. (1994). Service quality: concept and models. *Int J Qual Manage*, 11, 43-66.

Hayes, B. E. (1997). *Measuring customer satisfaction: Survey design, use, and statistical Analysis methods* (2nd Ed.) Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.

Khademloo, M., Fakhar, M., & Zare A. (2013). Survey of Service Quality Gap from the viewpoint of Para medicine Students in Mazandaran University of Medical Sciences. *Journal of Ethics in Education*, 2 (1), 1-5.

- Kebriaei, A., & Roudbari, M.(2005). Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences. *Tabib Shargh*, 7(2), 139- 46. [InPersian].
- Karydis, A., Komboli-Kodovazeniti, M., Hatzigeorgiou, D., & Panis V.(2001). Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care*, 13(5), 409-16.
- Mohebbifar, R., Atighechian, G., & Gholamalipoor, S.(2013) .Analysis of educational service Quality from viewpoints of Health &Paramedical students in Qazvin University of Medical Science. *Jentashapir*, 4 (3), 255-262.
- Mohammadi,A.,& Vakili, M.M.(2010).Measuring Students' Satisfaction of Educational Services Quality and Relationship with Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences. *Journal of Medical Education Development*, 2(3), 48-59 [In Persian].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1991). Perceived service quality as a Customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using anextended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*, 49, 41-50.
- Richard, E., & Adams, J.N.(2006).Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. *J Assess Evalu High Educ*, 31(5), 535-49.
- Sadeghi, A. (2008).Introduction to model of services quality assessment [SERVQUAL]. *Soroushe Tahavol Magazine*, 11, 5-8. [In Persian].
- Tofighi,Sh.,Sadeghifar,J.,Hamouzadeh,P.,Afshari,S.,Foruzanfar,F.,& Taghavi Shahri, S.M. Quality of Educational Services from the Viewpoints of Students; Servqual Model. *Educ Strateg J Med Sci*, 4(1), 21-26. [In Persian].
- Tan, K.C., & Kek, S.w.(2004). Service Quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10,17-24.
- Van Duong, D., Binns, C.W., Lee, A.H., & Hip grave, D.B.(2004). Measuring client perceived quality of maternity services in rural Vietnam. *Int J Qual in Health Care*, 16(6), 447-52.
- Zavvar, T., Behrangi, M.R., Asgarian, M.,& Naderi, E. (2008). Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West. *Quarterly J Res Planning High Educ*, 13(4), 67-90. [In Persian].
- Zafiroopoulos, C. (2007).Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economic and Management*, 9, 33.