

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه بر اساس مدل سروکوال  
(مطالعه موردی: دانشگاه تربت حیدریه)

Evaluating Educational Services Quality of the University with the  
SERVQUAL Model Evaluation of Educational Services Quality Based  
on SERVQUAL Model (Case Study: University of Torbat Heydariyeh)

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۹/۱۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۶/۳۰

Fateme Mirsaeedi

فاطمه میرسعیدی \*

Ahmadreza Gholami Arjanki

احمدرضا غلامی ارجنکی \*\*

Mohammad Ghodoosi

محمد قدوسی \*\*\*

**Abstract:** Evaluation of university education quality is one of the most important research topics. The purpose of this study was to evaluate the quality of educational services at University of Torbat Heydariyeh. This is a cross-sectional descriptive study. In order to collect data, a SERVQUAL questionnaire was designed based on a five-point Likert scale. The reliability of this questionnaire was 0.921, using Cronbach's alpha. Descriptive statistics (mean and standard deviation) were used to describe the data. Normality of data was investigated by Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk's methods, which achieved a significant level. The gap between male and female was measured using independent t-test, which showed that there was no significant difference. The gap between the fields showed a significant difference with analysis of variance. According to Tukey's post-hoc test, a significant difference was found between electrical engineering and archeology majors. In all aspects of service quality, there is a negative gap that indicates a fundamental need to investigate and resolve existing problems. Finally, suggestions have been made to prioritize job-related workshop.

**Key Words:** Quality, Education, SERVQUAL, University

**چکیده:** ارزیابی کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها از مهم‌ترین موضوعات پژوهشی به شمار می‌رود. هدف از اجرای این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تربت حیدریه از نگاه دانشجویان است. پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد که بر اساس مقیاس پنج درجه لیکرت طراحی شده است. پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰٫۹۲۱، به دست آمد. برای توصیف اطلاعات از آماره‌های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) بهره گرفته شد. نرمال بودن داده‌ها با روش کولموگوروف-اسمیرنوف و همچنین روش شاپیرو-ویلک بررسی شد که سطح معنی‌داری به دست آمد. شکاف بین مرد و زن با استفاده از آزمون تی مستقل انجام گرفت که مشخص شد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. شکاف بین رشته‌ها با آنالیز واریانس تفاوت معنی‌داری را نشان داد. براساس آزمون تعقیبی توکی تفاوت معنی‌داری بین رشته‌های برق و باستان‌شناسی کشف شد. نتایج نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی جود دارد که بیانگر نیاز اساسی به بررسی و رفع مشکلات موجود است. در آخر نیز پیشنهادهایی مانند در اولویت قرار دادن کارگاه‌های آموزشی مرتبط با مشاغل به عنوان نتایج نهایی کار معرفی شده است.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کیفیت، خدمات آموزشی، سروکوال، دانشگاه

\* مدرس گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه تربت حیدریه

\*\* دانش‌آموخته کارشناسی مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه تربت حیدریه

\*\*\* مربی گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه تربت حیدریه (نویسنده مسئول):

(m.ghodoosi@torbath.ac.ir)

## مقدمه

مطالعه کیفیت خدمات در هر سازمانی یکی از راه‌های ضروری برای رسیدن به موفقیت است (سالوادرو فرر، ۲۰۱۰، ۱۶۷). دانشگاه‌ها از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی هر جامعه هستند زیرا بین توسعه جامعه و دانشگاه‌ها ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. برای ایفای نقش دانشگاه در پیشرفت جامعه باید کیفیت آموزش مورد توجه قرار گیرد (زمانی، ۱۳۹۶، ۲۳). آموزش عالی ایران در دو دهه گذشته با چالش‌ها و مشکلات متعددی روبه‌رو بوده است. از جمله این چالش‌ها، گسترش کمی دانشگاه‌ها و افزایش مؤسسات آموزش عالی بوده است. گسترش کمی دانشگاه‌ها، بدون توجه به ظرفیت‌های موجود، کاهش کیفیت نظام آموزش عالی را به دنبال دارد (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۵۷). از دغدغه‌ها و چالش‌های مهم نظام آموزش عالی در همه کشورها، کیفیت آموزش است. در ایران نیز در جهت تضمین کیفیت در آموزش عالی برای ارزیابی مستمر و مدیریت کیفیت، تلاش‌هایی شده است (پرند و قیومی، ۱۳۹۶، ۳). موضوع نظارت و ارزیابی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، به مشاهدات منظم و همراه با علم و آگاهی اطلاق می‌شود که در طی این فرایند، پدیده‌ها ثبت و ضبط می‌شوند (ذاکر صالحی، ۱۳۹۱، ۹۶). دانشجویان به‌عنوان دریافت‌کنندگان آموزش، بهترین منبع برای قضاوت و شناسایی مشکلات آموزشی هستند. اما دستیابی به کیفیت مطلوب در آموزش، مستلزم ارزیابی آموزش است. رضایت دانشجویان، عامل مهم و تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به شمار می‌رود، اما با توجه به وجود عوامل ناملموس تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان، ارزیابی کیفیت، یک چالش است. مطالعات نشان می‌دهند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانستند انتظارات دانشجویان را برآورده کنند که نتیجه این امر نارضایتی و کاهش انگیزه دانشجویان است (سلطانی، ۱۳۹۶، ۳۲۶). بدیهی است که اگر پرسشنامه‌های نظرسنجی با روایی و پایایی قابل قبول، تهیه و اجرا شود، می‌تواند از بهترین منابع اطلاعات مورد نیاز جهت تعیین کیفیت تدریس و آموزش باشد؛ به‌ویژه آنکه دانشجویان، خود فراگیران آموزش هستند.

این پژوهش با هدف بررسی سطح کیفی دانشگاه تربت حیدریه با استفاده از روش‌های کاربردی و با بررسی نتایج پژوهش‌های دیگر دانشگاه‌ها انجام گرفته است، تا نتایج حاصل به مدیران ارائه شوند و در نهایت برای تصمیمات آینده مورد بازبینی قرار گیرند. پرسش‌های پژوهش به شرح زیر است:

- کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه از نظر دانشجویان چگونه است؟
- آیا نظرات دانشجویان در بین گروه‌های مختلف، تفاوت دارد؟

### پیشینه پژوهش

کیفیت، امری ارزشی است که بیانگر دلخوشی مشتری است و به موازات افزایش انتظارات مشتری، کیفیت یک محصول نیز ارتقا می‌یابد (بریمنی و همکاران، ۲۰۱۱، ۵۱). کیفیت در آموزش عالی به‌طور عمده در مورد توسعه اقتصادی است که بستگی به رویکردهای کیفی در آموزش عالی دارد (چند و همکاران، ۲۰۱۷، ۲۳). اما دستیابی به کیفیت مطلوب در آموزش، مستلزم ارزیابی آموزش ارائه شده است. ارزشیابی در دستگاه‌های آموزشی یکی از ارکان اصلی است و ارزشیابی، این امکان را فراهم می‌سازد تا نقاط قوت و ضعف برنامه‌ها مشخص شود و به مسئولان در اتخاذ سیاست‌های مناسب کمک خواهد کرد (ایرانمنش و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۶۷).

یکی از روش‌های بررسی عملکرد کیفیت، مدل سروکوال است که غالباً برای ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش عالی و دانشگاه‌ها استفاده می‌شود. این مدل را پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه کردند. سروکوال، ابزاری معتبر برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و می‌تواند در محیط‌های آموزشی به‌کار گرفته شود. کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان داده است که قابلیت بالایی نسبت به سایر مقیاس‌ها دارد. الگوی سروکوال در رشته‌های مختلف از قبیل بانکداری، خدمات بورس، نگهداری ساختمان، خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات حکومت محلی، بازاریابی، هتل‌داری، کشتیرانی، فروشنده‌گی، خدمات بهداشتی و آموزش عالی استفاده شده است (آرامبولا و هال، ۲۰۰۶، ۱۴۸). بر اساس این مدل، مشتریان انتظارات خود را با ادراک خود از خدمات دریافت‌شده، مقایسه می‌کنند. در مدل سروکوال برای بررسی شکاف

1. Barimani et al

2. Chand et al

3. Arambewela & Hall

از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده می‌شود. این مدل دارای ۲۷ مؤلفه مختلف است که کیفیت خدمات یک سازمان را از پنج بعد مختلف ارزیابی می‌کند. تضمین: صلاحیت سیستم و حسن شهرت در ارائه خدمات به‌طور مؤدبانه و مطمئن را نشان می‌دهد؛

پاسخگویی: به تمایل برای کمک به ارباب رجوع و ارائه خدمات در حداقل زمان ممکن اطلاق می‌شود؛

همدلی: به توانایی نزدیک شدن به ارباب رجوع و تلاش برای درک نیازهای او اطلاق می‌شود؛

اطمینان: به معنای توانایی انجام خدمات تعهد شده به صورت صحیح و مطمئن است؛

ملموس: عناصر عینی سازمان که نمود عینی تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، پرسنل، ارتباطات و مواد اولیه موجود در سازمان است.

بدیهی است اگر انتظارات بیش از ادراک باشد، شکاف منفی است و از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده کمتر است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (ساهنی و همکاران، ۲۰۰۶، ۲۶۷).

در ادامه، پژوهش‌های پیشین مرتبط با موضوع مقاله بررسی خواهد شد. برخی از مقاله‌ها از ابزارهایی غیر از پرسشنامه سروکوال برای بررسی وضعیت آموزشی دانشگاه‌ها استفاده کردند مانند رخس خورشید و همکاران (۱۳۹۳)؛ جالسیان و میری (۱۳۹۶)؛ احمدی ده‌قطب‌الدینی و همکاران (۱۳۸۹) و عزیزی (۱۳۸۷). در مقاله‌های بسیاری نیز از پرسشنامه سروکوال استفاده شده است که می‌توان آنها را بر اساس بیشترین شکاف شناسایی شده، دسته‌بندی کرد که به چند نمونه اشاره می‌شود. باقرزاده خواجه و باقرزاده (۱۳۸۸) کیفیت خدمات را بررسی و با مدل تحلیل سلسه‌مراتبی رتبه‌بندی کردند. بیشترین میزان شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین میزان شکاف مربوط به بعد تضمین دیده شد. عباسیان و همکاران (۱۳۹۱) شکاف بین ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی را با استفاده از مدل سروکوال بررسی کردند. ایشان داده‌ها را با استفاده از آزمون‌های تی مستقل، تی زوجی و آنالیز واریانس یک‌طرفه، تحلیل و بیشترین شکاف را در بعد پاسخگویی و کمترین

شکاف را در بعد تضمین معرفی کردند. در نهایت نشان دادند که انتظار دانشجویان در تمامی ابعاد خدمت برآورده نمی‌شود. یافته‌های پژوهش محبی و همکارانش (۱۳۹۲) نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به سنجش آن، شکاف کیفیت وجود داشت که بیشترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی و کمترین شکاف نیز در بعد اطمینان دیده شد و در آخر، تغییر و بازنگری در شیوه آموزش و مدیریت آموزش دانشگاه را راه‌حل کاهش شکاف معرفی کردند. یاسبلاغی شراهی و همکاران (۱۳۹۴) نیز کیفیت خدمات آموزشی را با مدل سروکوال بررسی کردند. در این پژوهش، در هر پنج بعد، شکاف کیفیت خدمات منفی بود. بیشترین شکاف به بعد ملموسات و کمترین شکاف به بعد اطمینان مربوط بود. همچنین میانگین انتظار از کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان فنی و مهندسی کمتر از ۳ دانشکده دیگر مورد بررسی بوده است. در پژوهش تقی‌پور و همکاران (۱۳۹۵) نیز رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان عبارت بود از همدلی، پاسخگویی، اعتبار، شرایط فیزیکی و ملموس و تضمین. پژوهش حیدری سورشجانی و همکاران (۱۳۹۵) برای تعیین کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان انجام گرفت و نتیجه آن معنی‌داری شکاف در تمامی ابعاد کیفیت خدمات بود. بیشترین شکاف نیز در ابعاد پاسخگویی و تضمین دیده شد. یارمحمدیان و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود دریافتند که نیمی از پاسخگویان، کیفیت خدمات را منفی ارزیابی کردند و بیشترین شکاف نیز در بعد همدلی است. در پژوهش سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴) مشخص شد که بین ادراک و انتظارات دستیاران از کیفیت خدمات آموزشی در هر پنج بعد خدمات شکاف منفی وجود دارد؛ به طوری که بیشترین میزان شکاف در بعد فیزیکی و ملموس و کمترین میزان شکاف مربوط به بعد قابلیت اطمینان بود. نتایج مطالعه‌ای که در دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۶ بر مبنای پرسشنامه سروکوال اجرا شد، نشان داد کیفیت در تمام ابعاد منفی است و منفی‌ترین شکاف در بعد ملموس است. فروغی ابری و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) هم کیفیت خدمات آموزشی با مدل سروکوال را بررسی کردند و مشخص شد بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی بوده است. همچنین، ابیلی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) با استفاده از مدل

---

1. Foroughi Abari et al

2. Abili

سروکوال، کیفیت ابعاد مختلف خدمات آموزشی را اندازه‌گیری کردند و دریافتند مهم‌ترین بعد از نظر دانشجویان، بعد پاسخگویی بود که بزرگ‌ترین شکاف را دارد. عنایتی و همکاران (۲۰۱۳) کیفیت خدمات آموزشی را براساس مدل سروکوال اندازه‌گیری کردند و بیشترین و کمترین شکاف به ترتیب در ابعاد ملموس و همدلی دیده شد. چوآی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) از مدل سروکوال استفاده کردند و به این نتیجه رسیده‌اند که در تمامی ابعاد دانشگاه مورد مطالعه شکاف وجود دارد که بیشترین شکاف در بعد همدلی بود. به خلاصه مقاله‌های بررسی شده در جدول (۱) اشاره شده است.

در این پژوهش، با استفاده از مدل سروکوال، کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تربت حیدریه بررسی شده تا نقاط ضعف این حوزه شناسایی شود.

جدول (۱) پیشینه پژوهش

منبع	مطالعه موردی	کمترین رضایت (بیشترین شکاف)	بیشترین رضایت (کمترین شکاف)
باقرزاده خواجه و باقرزاده (۱۳۸۸)	مراکز آموزش عالی تبریز	همدلی	تضمین
عباسیان و همکاران (۱۳۹۱)	دانشگاه علوم پزشکی قم	پاسخگویی	تضمین
محبی و همکارانش (۱۳۹۲)	دانشگاه علوم پزشکی قم	پاسخگویی	اطمینان
یاسبلاغی شراهی و همکاران (۱۳۹۴)	دانشگاه اراک	ملموسات	اطمینان
تقی‌پور و همکاران (۱۳۹۵)	دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس	تضمین	همدلی
حیدری سورشجانی و همکاران (۱۳۹۵)	دانشگاه رازی کرمانشاه	پاسخگویی و تضمین	همدلی
پارمحمدیان و همکاران (۱۳۹۴)	دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	همدلی	تضمین
سیدعسکری و همکاران (۱۳۹۴)	دانشگاه علوم پزشکی کرمان	فیزیکی و ملموس	اطمینان
فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱)	دانشگاه آزاد خوراسگان	پاسخگویی	اطمینان
ایلی و همکاران (۲۰۱۲)	دانشگاه امیرکبیر	پاسخگویی	ملموس
عنایتی و همکاران (۲۰۱۳)	دانشگاه آزاد مازندران	ملموس	همدلی
چوآی و همکاران (۲۰۱۶)	یکی از دانشگاه‌های مالزی	همدلی	ملموس

<sup>۱</sup>. Chui

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی است و جامعه آماری شامل ۲۴۰۰ دانشجوی دانشگاه تربت حیدریه در سال تحصیلی ۹۶-۹۷ بوده است. نمونه‌گیری به‌طور کاملاً تصادفی انجام گرفت و تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۳۱ به دست آمد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد. پرسشنامه‌ها بین دانشجویان، توزیع و در نهایت ۲۷۶ پرسشنامه تکمیل شد. به علت استاندارد بودن پرسشنامه سروکوال، این ابزار از روایی برخوردار است. برای بررسی پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰,۹۲۱، به دست آمد که پایایی پرسشنامه را تأیید می‌کند. مراحل اجرای پژوهش در شکل (۱) ترسیم شده است.

نرمال بودن داده‌ها با روش کولموگوروف-اسمیرنوف و همچنین روش شاپیرو-ویلک بررسی شدند که سطح معنی‌داری به ترتیب برابر ۰,۲ و ۰,۹۷۹۰ به دست آمد و مقدار چولگی و کشیدگی داده‌ها نیز به ترتیب ۰,۱۴۶- و ۰,۲۳۷- برآورد شد. شکاف بین مرد و زن با استفاده از آزمون تی مستقل انجام گرفت و مشخص شد شکاف بین مرد و زن تفاوت معنی‌داری ندارد. شکاف بین رشته‌ها با آنالیز واریانس، بررسی و مشخص شد که شکاف بین رشته‌ها تفاوت معنی‌داری دارند. آزمون تعقیبی توکی نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین رشته‌های برق و باستان‌شناسی وجود دارد و بین دیگر رشته‌ها تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.



شکل (۱) مراحل پژوهش

## یافته‌های پژوهش

برای بررسی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه، نخست داده‌ها از منظر جمعیت‌شناختی، بررسی شد و سپس با تحلیل گویه‌ها و آزمون‌های آماری به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده خواهد شد.

## بررسی داده‌ها از منظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

داده‌ها از نظر جنسیت و رشته تحصیلی بررسی شدند. پرسشنامه نیز برحسب جنسیت و نوع رشته تحصیلی تقسیم شدند. سپس شکاف گویه‌ها محاسبه شد. در مجموع، ۱۵۲ نفر از ۲۷۸ نفر (۵۵ درصد) دانشجویان دختر و ۴۵ درصد دانشجویان پسر بودند (جدول ۲). همچنین ۳۱ درصد از شرکت‌کنندگان از رشته مهندسی صنایع، ۱۰ درصد رشته علوم سیاسی، ۱۰ درصد رشته باستان‌شناسی و ۴۹ درصد باقیمانده از رشته‌های دیگر بودند (جدول ۳).

جدول (۲) درصد مشارکت به تفکیک جنسیت

جنسیت	مرد	زن	کل
تعداد	۱۲۶	۱۵۲	۲۷۸
درصد مشارکت	۴۵/۴٪	۵۴/۶٪	۱۰۰٪



جدول (۳) درصد مشارکت رشته مختلف

رشته	صنایع	ژنتیک	علوم سیاسی	تربیت	کامپیوتر	بیوتکنولوژی	کشاورزی	اقتصاد	باستان‌شناسی	گیاهان دارویی	عمران	کل
درصد مشارکت	۳۰	۸	۱۰	۹	۶	۸	۵	۱۰	۶	۸	۱۰۰	

تعداد افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، از نظر جنسیت تفاوت چندانی ندارند. همچنین با توجه به جدول (۳)، تفاوت در تعداد افرادی که از رشته‌های مختلف در این پژوهش شرکت کرده‌اند نیز گواه بر تصادفی بودن نمونه‌گیری است. البته کم بودن مشارکت برخی رشته‌ها نیز به علت کم بودن جامعه آماری آنهاست.

### بررسی گویه‌ها

به تفاضل بین انتظار و ادراک دانشجو از وضعیت، شکاف می‌گویند که منفی بودن شکاف، نشان دهنده نارضایتی دانشجویان است.

• محاسبه میانگین و انحراف معیار ادراک، انتظار و شکاف هر گویه: برای تمام گویه‌ها میانگین ادراک، انتظار و شکاف، محاسبه شده و مطابق جدول (۴) است. بیشترین و منفی‌ترین شکاف مربوط به گویه دوم با مقدار  $2/1-$  است که نزدیک به دو برابر میانگین کل شکاف‌ها ( $1/274-$ ) است. گویه دو، میزان آماده‌سازی دانشجو برای شغل آینده توسط دانشگاه را بررسی می‌کند که این معنی‌دارترین شکاف در بین ۲۷ گویه است. دومین گویه که بیشترین شکاف را دارد، گویه ۲۵ با مقدار  $1/8-$  است، که یکی از گویه‌های بعد ملموس است و جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی را ارزیابی کرده است که امتیاز به‌دست‌آمده برای آن، نارضایتی دانشجو را نشان می‌دهد و بهبود وضعیت ظاهری را می‌طلبد.

جدول (۴) مقدار ادراک و انتظار گویه‌های ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد	گویه‌ها	ادراک	انتظار	شکاف
تضمین	تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط استادان	$2/82 \pm 1/10$	$4/09 \pm 1/10$	-۱/۲۸
	آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده	$2/11 \pm 1/06$	$14/17 \pm 1/06$	-۲/۰۶
	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانشجو خارج از ساعات کلاس	$2/82 \pm 1/21$	$3/93 \pm 1/21$	-۱/۱۰
	وجود منابع مطالعاتی کافی برای آگاهی تخصصی دانشجو	$2/53 \pm 1/11$	$3/99 \pm 1/11$	-۱/۴۶
	برخوردری استادان از دانش تخصصی کافی	$3/15 \pm 1/04$	$4/19 \pm 1/04$	-۱/۰۴
	کل تضمین	$2/69 \pm 1/16$	$4/07 \pm 1/11$	-۱/۳۹
	در دسترس بودن استادان راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجو	$2/63 \pm 1/17$	$3/98 \pm 1/17$	-۱/۳۵
دانشجویی	سهولت دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادها در باره مسائل آموزشی	$2/35 \pm 1/14$	$4/00 \pm 1/14$	-۱/۶۵
	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان در باره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	$2/32 \pm 1/09$	$3/89 \pm 1/09$	-۱/۵۷
	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجویان برای مطالعه بیشتر	$2/83 \pm 1/13$	$3/92 \pm 1/13$	-۱/۱۹
	اعلام ساعاتی که دانشجو می‌تواند برای مسائل آموزشی به استاد مراجعه کند	$2/63 \pm 1/29$	$3/89 \pm 1/29$	-۱/۲۶
	کل پاسخگویی	$2/53 \pm 1/17$	$3/94 \pm 1/14$	-۱/۴۸
	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	$3/08 \pm 1/07$	$3/62 \pm 1/07$	-۰/۵۵
	انعطاف‌پذیری استادان در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید.	$2/72 \pm 1/22$	$4/14 \pm 1/22$	-۱/۴۳
همدلی	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	$2/80 \pm 1/20$	$4/03 \pm 1/20$	-۱/۲۳
	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	$2/79 \pm 1/37$	$4/24 \pm 1/37$	-۱/۴۴
	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	$2/49 \pm 1/28$	$4/22 \pm 1/28$	-۱/۷۲
	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجویان	$3/31 \pm 1/21$	$4/34 \pm 1/21$	-۱/۰۳
	کل همدلی	$2/87 \pm 1/25$	$4/04 \pm 1/15$	-۱/۲۳

شکاف	انتظار	ادراک	گویه‌ها	ابعاد
-۰/۸۷	$۴/۰۸ \pm ۱/۰۵$	$۳/۲۰ \pm ۱/۰۵$	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	اطمینان
-۱/۰۴	$۳/۹۹ \pm ۱/۰۹$	$۲/۹۴ \pm ۱/۰۹$	آگاه کردن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام گرفته توسط وی	
-۱/۴۷	$۴/۲۶ \pm ۱/۰۳$	$۲/۷۹ \pm ۱/۰۳$	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد	
-۱/۰۸	$۴/۲۶ \pm ۱/۱۶$	$۳/۱۸ \pm ۱/۱۶$	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو	
-۰/۸۵	$۴/۱۲ \pm ۱/۱۶$	$۳/۲۷ \pm ۱/۱۶$	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بی‌کم‌وکاست و بدون اشتباه	
-۱/۱۱	$۴/۱۴ \pm ۱/۲۰$	$۳/۰۳ \pm ۱/۲۰$	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	
-۰/۸۸	$۴/۱۲ \pm ۱/۱۱$	$۳/۲۴ \pm ۱/۱۱$	انجام فعالیت‌ها توسط استاد زمانی که خود وعده داده است	
-۱/۰۵	$۴/۱۴ \pm ۱/۰۵$	$۳/۰۹ \pm ۱/۱۳$	کل اطمینان	
-۰/۷۹	$۴/۱۷ \pm ۱/۲۱$	$۳/۳۸ \pm ۱/۲۱$	ظاهر آراسته و حرفه‌ای استادان	
-۱/۷۶	$۴/۲۳ \pm ۱/۱۷$	$۲/۴۶ \pm ۱/۱۷$	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (شامل ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)	
-۱/۵۱	$۴/۲۰ \pm ۱/۲۰$	$۲/۶۹ \pm ۱/۲۰$	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (مانند اینترنت، کتابخانه، پروژکتور و ...)	
-۱/۲۷	$۴/۰۸ \pm ۱/۱۸$	$۲/۸۰ \pm ۱/۱۸$	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند	
-۱/۳۴	$۴/۱۷ \pm ۱/۱۷$	$۲/۸۴ \pm ۱/۲۳$	کل ملموس	

- **بررسی شکاف گویه‌ها براساس جنسیت:** مقدار ادراک و انتظار به تفکیک مرد و زن نیز در جدول (۵) ارائه شده است؛ مقدار شکاف در ابعاد خدمت برای مرد و زن نیز در جدول (۶) درج شده و همان‌طور که مشخص است، بین میانگین شکاف مرد و زن تفاوت چندانی وجود ندارد.

جدول (۵) مقدار ادراک و انتظار ابعاد خدمت به تفکیک جنسیت

ادراک			انتظار			جنسیت ابعاد خدمت
کل	زن	مرد	کل	زن	مرد	
۲/۶۹ ± ۱/۱۶	۲/۷۱ ± ۱/۱۲	۲/۶۶ ± ۱/۱۸	۴/۰۷ ± ۱/۱۱	۴/۲۰ ± ۱/۰۵	۳/۹۶ ± ۱/۱۵	تضمین
۲/۵۳ ± ۱/۱۷	۲/۶۳ ± ۱/۱۷	۲/۴۴ ± ۱/۱۷	۳/۹۴ ± ۱/۱۴	۴/۰۵ ± ۱/۱۱	۳/۸۳ ± ۱/۱۷	پاسخگویی
۲/۸۷ ± ۱/۲۵	۲/۹۸ ± ۱/۲۱	۲/۷۸ ± ۱/۲۵	۴/۱۰ ± ۱/۱۵	۴/۲۲ ± ۱/۱۰	۳/۹۴ ± ۱/۲۰	همدلی
۳/۰۹ ± ۱/۱۳	۳/۲۴ ± ۱/۰۶	۲/۹۴ ± ۱/۱۶	۴/۱۴ ± ۱/۰۵	۴/۳۰ ± ۰/۹۷	۴/۰۲ ± ۱/۱۰	اطمینان
۲/۸۴ ± ۱/۲۳	۲/۹۴ ± ۱/۲۰	۲/۷۵ ± ۱/۲۴	۴/۱۷ ± ۱/۱۷	۴/۳۷ ± ۱/۰۶	۴/۰۶ ± ۱/۱۹	ملموس
۲/۸۳ ± ۱/۲۰	۲/۹۳ ± ۱/۱۷	۲/۷۳ ± ۱/۲۱	۴/۰۸ ± ۱/۱۲	۴/۲۳ ± ۱/۰۶	۳/۹۶ ± ۱/۱۶	کل

- بررسی شکاف گویه‌ها براساس رشته تحصیلی: در جدول (۷) میانگین و انحراف معیار شکاف به تفکیک رشته مشخص است که بیشترین شکاف‌ها در رشته برق و کمترین شکاف‌ها در رشته باستان‌شناسی است.

### آزمون‌های آماری

در این بخش، نخست چولگی و کشیدگی داده‌ها بررسی شد و سپس آزمون کولموگروف اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک انجام گرفت. مقدار چولگی و کشیدگی داده‌ها به ترتیب ۰,۱۴۶- و ۰,۲۳۷- به دست آمد و چون داده‌ها در بازه (۲, -۲) قرار دارند پس چولگی و کشیدگی داده‌ها مورد تأیید است. چون سطح معنی‌داری آزمون آماری یا همان پی-مقدار در دو آزمون کولموگروف اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک به ترتیب در سطح معنی‌داری ۰,۲ و ۰,۹۷۹۰ و بیشتر از ۰,۰۵ است، فرض صفر ما یعنی نرمال بودن داده‌ها قبول می‌شود. پس از اثبات نرمال بودن، داده‌ها با آزمون‌های مربوط به داده‌های نرمال مثل آزمون تی و آنالیز واریانس و آزمون تعقیبی ارزیابی توکی تحلیل شد.

<sup>۱</sup>. P-Value

جدول (۶) میانگین و انحراف معیار شکاف در ابعاد خدمت به تفکیک جنسیت

جنسیت ابعاد خدمت	مرد	زن	کل
تضمین	$-1/30 \pm 1/51$	$-1/49 \pm 1/47$	$-1/39 \pm 1/48$
پاسخگویی	$-1/45 \pm 1/57$	$-1/47 \pm 1/58$	$-1/48 \pm 1/59$
همدلی	$-1/17 \pm 1/61$	$-1/23 \pm 1/51$	$-1/23 \pm 1/58$
اطمینان	$-1/08 \pm 1/39$	$-1/05 \pm 1/30$	$-1/05 \pm 1/36$
ملموس	$-1/30 \pm 1/61$	$-1/44 \pm 1/53$	$1/34 \pm 1/58$
کل	$-1/24 \pm 1/53$	$-1/30 \pm 1/48$	$-1/27 \pm 1/52$

جدول (۷) میانگین و انحراف معیار شکاف به تفکیک رشته‌ها

ابعاد خدمت رشته‌ها	تضمین	پاسخگویی	همدلی	اطمینان	ملموس	کل
مهندسی صنایع	$-1/40 \pm 1/47$	$-1/32 \pm 1/59$	$-1/24 \pm 1/58$	$-0/93 \pm 1/33$	$-1/17 \pm 1/52$	$-1/19 \pm 1/50$
علوم سیاسی	$-1/30 \pm 1/52$	$-1/42 \pm 1/47$	$-0/91 \pm 1/49$	$-0/94 \pm 1/39$	$-1/01 \pm 1/54$	$-1/10 \pm 1/48$
عمران	$-1/46 \pm 1/42$	$-1/45 \pm 1/50$	$-1/46 \pm 1/50$	$-1/14 \pm 1/33$	$-1/39 \pm 1/51$	$-1/37 \pm 1/45$
ژنتیک	$-1/28 \pm 1/75$	$-1/25 \pm 1/83$	$-1/22 \pm 1/65$	$-1/16 \pm 1/45$	$-1/51 \pm 1/91$	$-1/26 \pm 1/69$
بیوتکنولوژی	$-1/59 \pm 1/30$	$-2/03 \pm 1/50$	$-1/51 \pm 1/52$	$-1/17 \pm 1/14$	$-1/81 \pm 1/48$	$-1/58 \pm 1/41$
باستان‌شناسی	$-0/89 \pm 1/55$	$-1/03 \pm 1/54$	$-0/77 \pm 1/55$	$-0/71 \pm 1/27$	$-1/16 \pm 1/47$	$-0/88 \pm 1/47$
اقتصاد کشاورزی	$-1/40 \pm 1/34$	$-1/62 \pm 1/58$	$-1/24 \pm 1/35$	$-1/07 \pm 1/22$	$-1/60 \pm 1/36$	$-1/35 \pm 1/37$
کامپیوتر	$-1/76 \pm 1/32$	$-1/96 \pm 1/32$	$-1/57 \pm 1/63$	$-1/36 \pm 1/30$	$-1/74 \pm 1/36$	$-1/65 \pm 1/41$
برق	$-1/76 \pm 1/30$	$-2/02 \pm 1/58$	$-1/50 \pm 1/67$	$-1/53 \pm 1/35$	$-1/82 \pm 1/71$	$-1/70 \pm 1/53$
گیاهان دارویی	$-1/19 \pm 1/57$	$-1/39 \pm 1/60$	$-1/10 \pm 1/65$	$-0/89 \pm 1/74$	$-0/78 \pm 1/58$	$-1/07 \pm 1/64$
کل	$-1/40$	$-1/64$	$-1/25$	$-1/01$	$-1/39$	$-1/27 \pm 1/52$

- **آزمون تی زوجی:** نتایج حاصل از آزمون تی نشان داد که میانگین شکاف موجود بین زن و مرد در سطح معنی داری ۰/۱۳۱ قرار دارد که مشخص می‌کند شکاف بین زن و مرد تفاوت معنی داری ندارد، یعنی نظر زن و مرد در مورد شکاف‌ها با هم تفاوتی ندارد.
- **تحلیل واریانس:** اما نتایج بررسی میانگین کل شکاف‌ها با توجه به نوع رشته تحصیلی که با آنالیز واریانس انجام گرفت، نشان داد مقدار **P-Value** برابر با  $0.05 < 0.021$  بوده، پس تفاوت در سطح معنی داری قرار دارد. در ادامه از آزمون تعقیبی توکی، برای پیدا کردن رشته‌هایی که این تفاوت را ایجاد می‌کند، استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد بین دو رشته برق و باستان‌شناسی تفاوت معنی داری وجود دارد و در سایر رشته‌ها تفاوتی دیده نمی‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

بررسی کیفیت آموزشی در دانشگاه‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. برای ارزیابی در این حوزه بهتر است از ابزارهای استاندارد مانند پرسشنامه‌های سروکوال استفاده شود که در این پژوهش از آن بهره گرفته شد. براساس نتایج، بعد پاسخگویی، بیشترین شکاف را در میان ابعاد دارد که با نتایج پژوهش‌های عباسیان و همکاران (۱۳۹۷)، محبی و همکاران (۱۳۹۴)، فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱) و ابیلی و همکاران (۲۰۱۲) مطابقت دارد. کمترین شکاف نیز در بعد اطمینان وجود دارد مانند پژوهش‌های محبی و همکاران (۱۳۹۴)، یاسبلاخی و همکاران (۱۳۹۴)، سید عسگری و همکاران (۱۳۹۴) و فروغی ابری و همکاران (۲۰۱۱). گویه دوم، بیشترین شکاف را در بین ۲۷ گویه دارد و آینده شغلی را بررسی می‌کند. با اینکه این گویه بیشترین شکاف را دارد ولی باید در نظر داشت که این مشکل در نظام آموزشی کشور و بیشتر دانشگاه‌ها وجود دارد؛ با این حال مدیریت دانشگاه باید برای بهبود این مشکل، استراتژی‌هایی در دستور کار خود قرار دهد. برای مثال، افزون بر بحث‌های تئوری، به کارگاه‌ها، مسائل فنی و نرم‌افزارهای اصلی رشته‌های مختلف که نیاز بیشتر صنعت و بازار کار است، توجه شود. همچنین برای برطرف کردن این مشکل از پتانسیل‌های موجود در شهر و منطقه تربت حیدریه مثل بحث‌های کشاورزی و کشت زعفران، در رشته‌های مرتبط با آن استفاده شود. همچنین در سطح کلان و آموزش کل نیز می‌توان

با بازنگری در سرفصل درس‌ها، این مشکل را تا حدودی در تمامی دانشگاه‌ها حل کرد.

دومین گویه که بیشترین شکاف را دارد به بحث تسهیلات فیزیکی و امکانات دانشگاه مربوط است. البته نکته مهم این است که در حال حاضر، دانشگاه به توسعه کمی و بهبود جذابیت‌های ظاهری تسهیلات فیزیکی اقدام کرده است. از جمله این کارها، بهبود فضای سبز، شروع ساخت ساختمان جدید غذاخوری و نمازخانه و مجهز کردن سالن ورزشی است. با در نظر گرفتن این نکته می‌توان گفت، برای بررسی دقیق‌تر این شکاف، باید پس از اتمام فعالیت‌های زیباسازی، نظرسنجی شود. هم‌چنین از دانشجویان پرسیده شود در کدام بخش از امکانات و تسهیلات فیزیکی کمبود بیشتری احساس می‌شود.

مسئله حائز اهمیت در این پژوهش این است که تمامی گویه‌ها دارای شکاف منفی هستند که نشان‌دهنده نیاز به بازنگری کلی در زیرساخت‌های آموزش دانشگاه است. برای بررسی دقیق‌تر هر یک از ابعاد، در جدول (۸) گویه‌ها با بیشترین شکاف در هر یک از ابعاد کیفیت درج شده است. گویه‌های آماده کردن برای شغل آینده و تسهیلات فیزیکی به دلیل بیشترین میزان شکاف، بررسی شدند. اما با توجه به اینکه بعد پاسخگویی از بیشترین شکاف برخوردار است مهم‌ترین گویه آن یعنی سهولت دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادات درباره مسائل آموزشی نیز باید مورد مذاقه قرار گیرد. برای این منظور می‌توان جلسات هم‌اندیشی و پرسش و پاسخ با حضور مسئولان، استادان و دانشجویان در دانشگاه برگزار کرد تا هم دانشجویان در جریان قوانین، روندهای آموزش و فرایندهای دانشگاه قرار گیرند و هم مسئولان و استادان از دغدغه‌ها و مشکلات دانشجویان مطلع شوند. در بعد همدلی، بیشترین شکاف در مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان شناسایی شده است. برای حل این مشکل می‌توان با برگزاری کارگاه‌های روان‌شناسی برای کارکنان به بهبود روابط آنها با دانشجویان کمک کرد. همچنین با طراحی میز خدمت، دانشجویان برای حل مسائل و مشکلات آموزشی می‌داند به کدام قسمت مراجعه کند و از اتلاف وقت و مراجعه بیهوده به بخش‌های مختلف جلوگیری می‌شود. نحوه ارائه مطالب از سوی استادان، مهم‌ترین گویه در بعد اطمینان است. با برگزاری کارگاه‌های آموزشی مهارت تدریس و فن بیان برای استادان و همچنین تقویت تعامل استاد با دانشجو و در نتیجه بیان مشکلات توسط دانشجویان می‌توان رضایت دانشجویان را افزایش داد. این

گویه از جهت تأثیر بر افزایش یادگیری نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و باید مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

#### جدول (۸) گویه‌ها با بیشترین شکاف در هر یک از ابعاد

بعده	گویه با بیشترین شکاف
تضمین	آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دانشکده
پاسخگویی	سهولت دسترسی دانشجویان به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادها در باره مسائل آموزشی
همدلی	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان
اطمینان	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانشجو قابل درک باشد
ملموس	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)

بنابراین در پاسخ به پرسش‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت، در تمامی ابعاد کیفیت از منظر دانشجویان نارضایتی وجود دارد که در برخی از ابعاد مانند پاسخگویی، شکاف بیشتری بین ادراک و انتظار است و در برخی از ابعاد مانند اطمینان، شکاف کمتری دیده می‌شود. برای بررسی اختلاف نظر بین گروه‌های مختلف دانشجویان، از دو بعد این مسئله بررسی شده است. نخست از منظر جنسیت که یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، تفاوت دیدگاه چندانی بین دانشجویان مرد و زن وجود ندارد. دوم از منظر رشته تحصیلی، بررسی داده‌ها بیانگر اختلاف معنی‌دار بین رشته‌هاست. در ادامه با آزمون تعقیبی توکی مشخص شد که بین دو رشته باستان‌شناسی و مهندسی برق تفاوت معنی‌داری وجود دارد و در سایر رشته‌ها تفاوت‌ها معنی‌دار نیست.

مراحل پیشنهادی در این مقاله به دلیل جامع بودن و استفاده از روش‌های استاندارد و متداول آماری می‌تواند الگویی برای ارزیابی کیفیت آموزشی سایر دانشگاه‌ها باشد. برای پژوهش‌های آینده می‌توان از ابزارهای مختلف مدیریت کیفیت برای حل مشکلات و معضله‌های شناسایی شده، استفاده کرد. همچنین می‌توان از سایر آزمون‌های آماری برای تحلیل داده‌های پژوهش بهره برد.



## منابع

- احمدی ده‌قطب‌الدینی، محمد؛ عبدلی، محمدعلی؛ فرزاد، ولی‌الله و کیامنش، علیرضا (۱۳۸۹). ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی مهندسی محیط زیست دانشگاه تهران. *نامه آموزش عالی*، ۳ (۱۱)، ۳-۹.
- ایرانمنش، فرهاد؛ حمزه‌ای مقدم، اکبر و شفا، محمدعلی (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت آموزشی بخش نورولوژی از دید دانشجویان پزشکی. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۲ (۲)، ۱۶۳-۱۶۹.
- باقرزاده خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه‌بندی مراکز با استفاده از فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی. *علوم تربیتی*، ۲ (۸)، ۳۱-۵۴.
- پرند، رؤیا و قیومی، عباسعلی (۱۳۹۶). تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی. پنجمین کنفرانس بین‌المللی رویکردهای پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت. تهران.
- تقی‌پور، میلاد؛ عباسی، عنایت و نعیمی، امیر (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی کشاورزی با استفاده از مدل کیفیت خدمات آموزشی (SERVQUAL) (مورد مطالعه: دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس). *نامه آموزش عالی*، ۹ (۳۶)، ۷۳-۹۵.
- جالسیان، فاطمه و میری، فاطمه‌السادات (۱۳۹۶). بررسی تأثیر کیفیت خدمات آموزشی بر عملکرد تحصیلی دانشجومعلم‌ان. اولین کنفرانس بین‌المللی علوم اجتماعی، تربیتی علوم انسانی و روان‌شناسی. تهران.
- چوپانی، حیدر؛ حیات، علی‌اصغر و زارع خلیلی، مجتبی (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران؛ موانع، چالش‌ها و ارائه راهکارها. *اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی*. کردستان: دانشگاه کردستان. ۱۵۷-۱۶۷.
- حیدری سورشجانی، نسرين؛ نادری، نادر؛ رضایی، بیژن و خشمین، محمدمهدی (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی تحصیلات تکمیلی بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشگاه رازی کرمانشاه. *نامه آموزش عالی*، ۹ (۳۵)، ۷-۲۶.
- ذاکرحاجی، غلامرضا (۱۳۹۰). آموزش عالی مالزی: تحولات و چشم‌اندازها. *نامه آموزش عالی*، ۵ (۱۹)، ۹۵-۱۲۶.

رخش خورشید، محبوبه؛ فرحزاده، زهرا؛ ایزدپناه، علی محمد و سعادت‌جو، سیدعلیرضا (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش از دیدگاه دانش‌آموختگان پرستاری شاغل در بیمارستان‌های شهر بیرجند سال ۱۳۹۱. *مراقبت‌های نوین*، ۱۱(۳)، ۱۹۶-۲۰۲.

زمانی، اصغر (۱۳۹۶). شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی. *فصلنامه نوآوری و ارزش‌آفرینی*، ۶(۱۱)، ۲۳-۳۵.

سلطانی، حسن (۱۳۹۶). ارائه الگویی جهت تبیین رابطه بین الزامات کیفیت و ابعاد کیفیت خدمات در دانشگاه‌های ایران. *مهندسی و مدیریت کیفیت*، ۷(۴)، ۳۲۵-۳۴۱.

سیدعسکری، سیدمصطفی؛ شفا، محمدعلی؛ ایرانمنش، فرهاد؛ بیگزاده، امین و محمدپور، محبوبه (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی یه دستیاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بر اساس مدل سروکوال. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۱، ۱۵۹-۱۶۷.

عباسیان، مریم و دیگران (۱۳۹۲). تحلیل شکاف بین ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۷(۲)، ۹-۲.

عزیزی، زهره (۱۳۸۷). ارزیابی درونی کیفیت در گروه آموزشی مدیریت صنعتی دانشگاه تهران: فرایندها، نتایج و دستاوردها. *نامه آموزش عالی*، ۱(۱)، ۹۵-۱۰۹. محبی، سیامک و دیگران (۱۳۹۴). بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم مبتنی بر مدل سروکوال سال ۱۳۹۲. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۹(۶)، ۶۶-۷۶.

نخعی، امیدرضا؛ حسینی، سیدمسعود؛ وکیلی، ویدا و موسی فرخانی، احسان (۱۳۹۶). مقایسه انتظارات و ادراکات دانشجویان داروسازی در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بر مبنای مدل سروکوال. *آموزش در علوم پزشکی*، ۱۷(۵۴)، ۵۰۳-۵۱۵.

یارمحمدیان، محمدحسین و دیگران (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل سروکوال. *آموزش در علوم پزشکی*، ۱۵(۴۱)، ۳۱۹-۳۲۹.

یاسبلاغی شراهی، بهمن؛ هواس بیگی، فاطمه و موسوی پور، سعید (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. *آموزش و ارزشیابی*، ۱ (۳۰)، ۲۹-۴۴.

- Abili, K.; Thani Narenji, F. & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*, 13 (3), 204-211.
- Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163.
- Barimani, A; Salehi, M; Sadeghi, M, R. (2011). Factors affecting quality in higher education from the post graduate students perspective. *Educational Administration Research*, 2 (8), 51-70.
- Chand, Ramesh; Goyal, Ghansham; Kumar, Binay (2017). The Quality in Higher Education through Teamwork. *IOSR Journal of Mechanical & Civil Engineering*, 14 (3), 23-26.
- Chui, T. B.; Ahmad, M. S.; Bassim, F. & Zaimi, N. A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix. *6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6, Kuching: Procedia - Social & Behavioral Sciences*, pp. 132-140.
- Enayati, R; Modanloo, Y; Behnamfar, R; Rezaei, A. (2013). Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6 (1), 99-116.
- Foroughi Abari, A. A.; Yarmohammadian, M. H. & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *WCES. Procedia Social & Behavioral Sciences*, pp. 2299-2304
- Sahney, S; Banwet, D. K. & Karunes, S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and path analysis. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17 (2), 265-285.
- Salvador-Ferrer, C. M. (2010). Quality of University Services: Dimensional Structure of SERVQUAL VS. ESQS. *Service Science*, 2 (3), 167-176.