

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول براساس مدل سروکوال^۱

دکتر سعید مشتاقی*، استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول، ایران.
فاطمه سلطانی فر، کارشناس ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول،
ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۲۰

تاریخ وصول: ۹۲/۱/۲۰

چکیده

این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول از دیدگاه دانشجویان انجام شد. به روش تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۹۳ نفر از دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه انتخاب شدند. با استفاده از مدل سروکوال داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظار گردآوری شد. گردآوری داده‌ها بر مبنای پرسش‌نامه استاندارد سروکوال با پنج عامل تأیید شده از طریق تحلیل عاملی انجام شد. نتایج نشان داد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد همدلی (۲/۳۴-) و بعد از آن به ترتیب در ابعاد تضمین (۱/۹۵-)، پاسخگویی (۱/۸۶-) و اطمینان (۱/۶۸-) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد ملموس (۱/۵۴-) بود. هم‌چنین، بین شکاف کیفیت در بُعد ملموس با متغیر جنسیت رابطه معنادار آماری مشاهده شد ($p < 0/05$). در مجموع، انتظارات دانشجویان از درک آنها از وضعیت موجود بیشتر است و در هیچ کدام از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، انتظارات آنها برآورده نشده است. در راستای بهبود کیفیت خدمات آموزشی، کلیه ابعاد به ویژه بُعد همدلی باید در اولویت قرار گیرد.

کلید واژه‌ها: مدل سروکوال، ارزیابی آموزشی، کیفیت آموزش عالی.

مقدمه

اولین گام اساسی در تدوین برنامه های بهبود کیفیت، شناسایی ادراک و انتظارات دریافت کنندگان خدمات یا کالاها از کیفیت آنهاست. کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (داگلاس و داگلاس^۱، ۲۰۰۶). اخیراً علاقمندی به کیفیت در آموزش عالی و دانشگاه ها به طور چشمگیری افزایش یافته و در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (کتر^۲، ۲۰۰۵). بررسی کیفیت خدمات، مقایسه انتظارات مشتری (آنچه احساس می کند که باید باشد) با ادراک ها او (آنچه که دریافت داشته است) می باشد. اگر انتظارات بیشتر از ادراک ها باشد، از دید مشتری، کیفیت خدمات دریافت شده کم است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (سahney^۳ و همکاران، ۲۰۰۶). کیفیت، مفهومی پیچیده است و ابعاد متعددی دارد و مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می کند. کافمن و هرمن^۴ (نقل از عنایتی نوین فر و همکاران، ۱۳۹۰) کیفیت هر چیز را مناسب بودن آن برای استفاده ای ویژه می داند. در تعریف ساده تری نیز کیفیت را ماک جین و بوردن^۵ (۱۹۹۵، نقل از فیضی، ۱۳۸۹) چنین تعریف می کنند: کیفیت ویژگی است که افراد به چیزی یا پدیده ای نسبت می دهند. بازرگان (۱۳۸۹) به دلیل معانی گوناگون کیفیت، تعریف مربوط به مشتری محور بودن محصول و خدمات را از بین تعاریف و دیدگاه های مختلف مفیدتر می داند.

دانشجویان، کارکنان و اعضای هیات علمی، مشتریان عمده آموزش عالی هستند. در این بین، دانشجویان به عنوان اصلی ترین مشتریان آموزش عالی بیشترین توجه را به خود جلب کرده اند و در طول دوران تحصیل خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می کنند (کبریایی و رودباری، ۱۳۸۴). از آنجایی که یکی از مشخصه های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است؛ با بررسی شکاف بین انتظار و ادراک های دانشجویان، می توان کیفیت این فرایند را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراک های دانشجویان، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارایه شده است. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت انتظار و ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، تعیین نقاط قوت و ضعف و در پی آن، اتخاذ راهبردهایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان است (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰).

مدل های اندازه گیری مختلفی چون مدل کانو^۶، مدل فورنل^۷، مدل اسکمپر^۸ و مدل سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارند. مدل رضایت مشتری کانو^۹ توسط پروفیسور کانو (۱۹۸۴) معرفی شد. این مدل قادر است تا بین سه نوع نیازهای یک محصول را که به روی رضایت مشتری از طریق مختلف اثرگذار هستند، تفکیک کند. مدل کانو نیازها و مشخصه های کیفی و عملکردی هر محصول را به سه طبقه تقسیم کرد که هر طبقه، بیانگر یک نوع مشخص از نیازهای مشتری است. این سه نوع نیاز عبارتند از: نیازهای الزامی، نیازهای یک بعدی و نیازهای جذاب. مدل کانو قادر به طبقه بندی ویژگی های مؤثر بر رضایت مشتری است (مهرگان و قاسمی، ۱۳۸۱). شاخص رضایت مندی کشور سوئد در سال

1. Douglas & Douglas
3. Sahney
5. Macjean & Borden
7. Fornell Model
9. Kano Customer satisfaction Model

2. Coates
4. Kaufman & Herman
6. KANO Model
8. SCAMPER Model

۱۹۸۹ توسط پروفیسور فورنل براساس یک مدل ساخت یافته و با استفاده از نظرسنجی مشتریان طراحی شده بود. بررسی فعالیت‌های تحقیقاتی در کشور سوئد موجب شد تا مدل فورنل به عنوان بهترین روش جهت ارائه یک شاخص استاندارد در سطح ملی شناخته شود (اندرسون، فورنل و لمن^۱، ۱۹۹۴). مدل اسکمپر توسط دکتر اسبورن^۲ ارائه شده است و یکی از مدل‌های جلب رضایت مشتری و ایجاد خلاقیت و ابتکار در رسیدن به هدف است. این تکنیک به نام سوال‌های ایده برانگیز و یا به صورت تطبیقی نیز معروف شده است. این تکنیک که کاربرد اصلی آن بر پایه ایده یابی فردی طراحی شده است، می‌تواند به نحو موثری برای گروه‌ها نیز مفید باشد (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷). در پژوهش حاضر برای ارزیابی کیفیت از مدل سروکوال استفاده شده است. این مدل را در اوایل دهه ۸۰ میلادی پاراسومان^۳ و همکاران معرفی کردند. در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود و همچنین، شکافی که بین انتظارات مشتریان از خدمات ارائه شده و ادراک‌های آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می‌شود (نقل از گرجی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابر نظر پاراسومان و همکاران به کمک این مدل (انتظارها/ادراک‌ها) چهارچوب پایه‌ای ارائه می‌شود که تمام ابعاد کیفیت خدمت را در بر می‌گیرد. ادراک‌ها بر «چگونه است؟» و انتظارها به «چگونه باید باشد؟» تمرکز دارد. مدیران کلیه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده کنند، ولی با توجه به اینکه سازمان‌ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود برای ایجاد تغییرات مناسب باید به طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند (علیرضایی و امینی، ۱۳۸۸).

در مدل سروکوال پرسشنامه‌ای استاندارد با ۲۲ معیار (سوال) طراحی شده است که طی آن گیرندگان خدمات و مشتریان وضعیت ارائه خدمات را ارزیابی می‌کنند. این ۲۲ معیار، پنج جنبه مختلف کیفیت خدمات (در اینجا به ویژه در محیط‌های آموزشی) را شامل می‌شوند که عبارتند از:

۱. محسوسات (بعد فیزیکی): شامل وسایل فیزیکی، تجهیزات آموزشی، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری؛
۲. پایایی (بعد قابلیت اطمینان): توانایی انجام خدمات وعده داده شده به طور کامل، با کیفیت و در زمان مقرر، پاسخ صحیح به سوال‌ها و نشان دادن علاقه به آموزش کارشناسان و استادان را شامل می‌شود؛
۳. مسئولیت‌پذیری (بعد پاسخ‌گویی): تمایل کارشناسان، اساتید در کمک به مشتری/فراگیران در ارائه خدمات سریع و مطمئن، سرعت پاسخ‌گویی، علاقه‌مندی کارکنان به حل مسایل مشتریان/فراگیران، داشتن فرصت لازم برای پاسخ به فراگیران و ارائه بازخورد به آنها؛
۴. بُعد تضمین: توانایی سیستم و اعتبار آن در فراهم آوردن خدمات مطمئن و مناسب، داشتن کارکنانی با دانش کافی، آشنایی با نحوه استفاده از تجهیزات و تکنولوژی‌های جدید است که خود نمایانگر شایستگی و توانایی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد و اطمینان در مشتری است؛
۵. بُعد همدلی: شامل توجه خاصی که دانشگاه به دانشجویان خود دارد، احترام به شخصیت مشتریان/فراگیران، دانستن

1. Anderson, Fornell & Lehmann
2. Osborn
3. Parasuraman

علاقمندی های مهم و روحیه آنان به طوری که حس کنند، سازمان آنها را درک کرده و برای آنها اهمیت قائل است (پوراسفندن و همکاران، ۱۳۸۸).

این مدل از دو قسمت تشکیل شده است. اول اندازه گیری انتظارات مشتریان است که از ۲۲ سؤال تشکیل شده است و به منظور شناسایی انتظارات مشتریان در ارتباط با یک خدمت مورد استفاده قرار می گیرد. قسمت دوم به ارزیابی مشتری از خدمات دریافتی مربوط می شود که آن هم شامل ۲۲ سؤال است (فیضی، ۱۳۸۹). هدف اصلی و اولیه تهیه و توسعه الگوی سروکوال این بود که با اندکی اصلاح، ابزار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات در همه سازمان ها فراهم شود و می تواند به خوبی در محیط های آموزشی به کار گرفته می شود (زفیرپولوس^۱، ۲۰۰۶).

کاربرد عملی الگوی سروکوال نشان داده است که قابلیت بالایی نسبت به سایر مقیاس ها دارد. چند مورد از قابلیت های این مدل عبارتند از: امکان تطبیق ابعاد سروکوال با انواع مراکز خدماتی، روایی و پایایی بالای ابزار آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای خود سروکوال، اهمیت نسبی ابعاد پنجگانه آن در ادراک کیفیت خدمات، توانایی تحلیل بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی و سایر زمینه ها (آرام بولا و هال^۲، ۲۰۰۶). الگوی سروکوال در رشته های مختلف از قبیل بانکداری، خدمات بورس، نگهداری ساختمان، خدمات اطلاع رسانی، خدمات حکومت محلی، بازاریابی، هتل داری، کشتیرانی، فروشنده گی، خدمات بهداشتی و بیمارستانی، و آموزش عالی به کار گرفته شده است (یانگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۹). در ادامه، تنها به پژوهش هایی که به کاربست مدل سروکوال در آموزش عالی مربوط می - شوند، اشاره می کنیم.

در مطالعه ای با عنوان «انطباق و استفاده از مدل سروکوال در آموزش عالی در دانشگاه ایالتی سائوپائولو^۴ در کشور برزیل» کیفیت برنامه های اجرایی دانشگاه از دیدگاه دانشجویان بررسی شد که بین ادراک دانشجویان و انتظارات آنها شکاف وجود داشت (لوئیس و کاریجو^۵، ۲۰۰۹؛ نقل از عنایتی نوین و همکاران، ۱۳۹۰). بردلی^۶ (۲۰۰۶) با استفاده از مدل سروکوال به منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت مطالعه ای انجام داد. در این پژوهش مشخص شد که در تمام ابعاد خدمت، شکاف منفی کیفیت وجود دارد. هم چنین، در مطالعه ای دیگر در خصوص کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه رایرسون^۷ در تورنتو کانادا صورت گرفت در بُعد تضمین بیشترین شکاف منفی کیفیت مشاهده شد (چو^۸، ۲۰۰۶). پژوهشی دیگر در کشور استرالیا بیانگر برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی بود به طوری که حاضر به ترک تحصیل شده بودند (پیتز^۹ و همکاران، ۲۰۰۰).

در ایران نیز آقاملائی و همکاران (۱۳۸۵) در تحقیقی در خصوص شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، نشان دادند که نظر دانشجویان در هر پنج بُعد خدمات و تمام معیارهای مربوط به هر بُعد، شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف در بُعد پاسخ گویی قرار داشت. کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)

1. Zafirpoulos
3. Young et al
5. Luiz & Carrijo
7. Ryerson University
9. Peter et al.

2. Arambewela & Hall
4. Sao Paulo University
6. Bradley
8. Chue

در بررسی کیفیت خدمات آموزشی علوم پزشکی زاهدان از دیدگاه دانشجویان نسبت به وضعیت موجود و مطلوب مشاهده کردند که بیشتر دانشجویان (۸۱/۶ درصد) در خصوص کیفیت کلی خدمات آموزشی ارائه شده، قایل به وجود شکاف منفی کیفیت هستند و از بین ابعاد پنج‌گانه سروکوال، بُعد پاسخ‌گویی بیشترین شکاف و بُعد اطمینان کمترین شکاف را داشت. آربونی و همکاران (۱۳۸۴) در تحقیقی درباره شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان علوم پزشکی زنجان نشان دادند که در هر پنج بُعد کیفیت خدمات شکاف وجود دارد. توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) در ارزیابی خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در تمامی ابعاد خدمات ارائه شده شکاف گزارش کردند که بیشترین میانگین شکاف کیفیت، در بُعد همدلی و کمترین آن در بُعد اطمینان بود. باقرزاده خواجه و باقرزاده (۱۳۸۸) نیز با استفاده از مدل سروکوال برای ارزیابی خدمات آموزشی مراکز عالی تبریز به این نتیجه رسیدند که مراکز مورد مطالعه، در تمامی ابعاد دارای شکاف بوده و نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده سازند در این میان بُعد همدلی دارای بیشترین شکاف و بُعد تضمین کمترین شکاف را داشتند. بحرینی و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول به نتایج متفاوتی دست یافتند و بیشترین شکاف را در بُعد پاسخ‌گویی و کمترین را در بُعد عوامل محسوس مشاهده کردند. زوار و همکاران (۱۳۸۸) در ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی به این نتیجه رسیدند که میانگین شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات در همه ابعاد منفی است و دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده راضی نیستند. اخیراً نیز عنایتی نوین‌فر و همکاران (۱۳۹۰) با بررسی کیفیت خدمات دانشگاه پیام نور همدان، نشان دادند که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در حد پایین و انتظاراتشان در حد بالاست. بیشترین شکاف در بُعد همدلی و کمترین در بُعد پاسخ‌گویی است. اکنون که در ایران نیز گسترش دانشگاه‌ها از مرحله کمی به مرحله کیفی در حال گذار است، ضرورت انجام چنین پژوهش‌هایی بیش از پیش احساس می‌شود. در همین راستا، این مطالعه با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول انجام و تلاش شد انتظارات و ادراک‌های دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده بر اساس مدل سروکوال مشخص شود. بر این اساس سؤالات پژوهشی زیر مطرح است:

۱. ادراک و انتظار دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول از کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال چگونه است؟
۲. شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان چگونه است؟
۳. بین ابعاد کیفیت (مؤلفه‌های مدل سروکوال) به صورت کلی در دانشجویان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش‌شناسی

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی یا غیرآزمایشی است و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید. روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده که شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط پدیده‌های مورد بررسی، بدون تلاش در جهت تغییر و یا تأثیر در وضعیت موجود و مورد مطالعه است (نقل از سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۴).

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول بود که در مجموع بیش از چهارده هزار نفر را شامل می شدند. برای فراهم آوردن نمونه مورد نیاز از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی استفاده شد، طبقات براساس چهار دانشکده تنظیم و با توجه به حجم دانشجویان هر دانشکده تعداد حجم نمونه به تناسب انتخاب شدند. حجم نمونه با استفاده از کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) برابر با ۳۷۵ نفر برآورد شد که با در نظر گرفتن میزان افت، در میان ۴۰۰ نفر پرسش‌نامه‌ها توزیع و در نهایت ۳۹۳ پرسش‌نامه در تحلیل نهایی مورد استفاده قرار گرفت. از این مجموع تعداد ۱۸۸ نفر دانشجوی مرد و ۲۰۵ نفر زن بودند. این دانشجویان به تناسب شامل ۱۹۱ نفر از دانشکده فنی مهندسی و علوم پایه، ۱۲۲ نفر دانشکده علوم انسانی، ۳۴ نفر دانشکده پرستاری و ۴۶ نفر از دانشکده تحصیلات تکمیلی بودند.

ابزار پژوهش

برای گردآوری داده‌ها بر مبنای پرسش‌نامه استاندارد سروکوال و با توجه به تحقیقات پیشین و موقعیت دانشگاهی جامعه پژوهش حاضر، تغییراتی در پرسش‌نامه مذکور داده شد، به طوری که از ۲۲ سؤال به ۳۲ سؤال افزایش یافت. این پرسش‌نامه در دو بخش و پنج بُعد، ادراک‌ها و انتظارات دانشجویان را از خدمات آموزشی ارائه شده ارزیابی می‌کند. برای بررسی پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای هر یک از ابعاد ملموس، اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی به ترتیب برابر با ۰/۸۵، ۰/۸۴، ۰/۷۶، ۰/۷۲ و ۰/۸۷ محاسبه شد. روایی محتوایی پرسش‌نامه با استفاده از نظر خبرگان و به منظور تعیین روایی سازه از روش تحلیل عاملی (اکتشافی و تأییدی) استفاده شد. مقدار ضریب KMO ۰/۹۴ و مقدار خنثی آزمون کرویت بارتلت ۵۷/۷۰۲۹ محاسبه شد که در سطح ۰/۰۰۱ معنادار بود. در تحلیل عامل اکتشافی از روش تحلیل عناصر اصلی، با چرخش متعامد از نوع واریماکس و بارهای عاملی ۰/۰۳ برای حداقل همبستگی قابل قبول میان هر ارزش و عامل استخراج شده، استفاده شد. نتایج نشان داد که پنج عامل قوی معنادار با ارزش ویژه بالاتر از یک در مقیاس وجود دارد که بر روی هم ۵۵/۴۷ درصد واریانس کل را تبیین کردند. در نتیجه، پرسش‌نامه با استخراج پنج عامل و حفظ ۳۰ سؤال تأیید می‌شود. در تحلیل عامل تأییدی نیز با کمک نرم‌افزار AMOS، برازش خوبی برای مدل پنج عاملی به دست آمد. در نتیجه، از نظر ساختار عاملی، وجود پنج عامل در پژوهش حاضر با مدل سروکوال همسو و سازگار است. آماره‌های برازش مدل در جدول ۱ آمده است که همگی هرچند برازش کاملی نیست، ولی برازش قابل قبولی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: آماره‌های نیکویی برازش پرسش‌نامه سروکوال در تحلیل عامل تأییدی

مدل	χ^2	df	df/χ^2	GFI	CFI	RMSEA
مرتب اول	۱۳۴۲/۴۸	۳۸۸	۳/۴۶	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۰۶

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی با کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شد. قبل از استفاده از آزمون‌های پارامتری، با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، پیش فرض نرمال بودن متغیرهای مورد آزمون بررسی شد و

فقط در صورتی که $p > 0/05$ بود از آزمون‌های پارامتریک استفاده شد.

یافته‌ها

برای پاسخ به سؤال اول و دوم پژوهش، میانگین و انحراف معیار هر یک از ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال در سطوح انتظار و ادراک محاسبه شد. بعد با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای برای همه ابعاد مدل سروکوال، میانگین مشاهده با میانگین نظری (۳) بررسی شد. در سطح انتظار چون مقدار میانگین‌ها چهار بُعد بیشتر از ۳ بود، می‌توان گفت که انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه شده، بیشتر از حد متوسط است که البته در اینجا مقدار t محاسبه شده در معناداری تفاوت میانگین مشاهده شده و نظری را تأیید نکرد و می‌توان گفت که انتظار دانشجویان در بُعد اطمینان در حد متوسط بود (جدول ۲).

برای بررسی میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی نیز از آزمون t تک نمونه‌ای برای پنج بُعد مدل سروکوال استفاده شد. از آنجا که سطح معناداری آزمون برای ابعاد کیفیت کمتر از $0/01$ است، فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده شده و میانگین نظری ۳ رد شد و چون میانگین‌ها کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی کمتر از حد متوسط است (جدول ۲).

برای پاسخ به سوال دوم پژوهش یعنی بررسی شکاف کیفیت، پس از بررسی میانگین انتظار و ادراک دانشجویان در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، مشاهده شد میانگین انتظار دانشجویان از میانگین ادراک آنها در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده بیشتر است. به عبارتی دیگر می‌توان گفت ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات کمتر از انتظار آنهاست و در واقع بین ادراک و انتظار آنها شکاف منفی وجود دارد (جدول ۲).

جدول ۲: آماره توصیفی و استنباطی t تک نمونه‌ای و شکاف کیفیت به تفکیک هر یک از ابعاد خدمات آموزشی

شکاف کیفیت	آماره توصیفی و استنباطی				سطوح کیفیت	ابعاد کیفیت
	P	t	SD	M		
-۵۴/۱	۰/۰۰	۳۸/۳	۰/۳۸	۲/۹۳	انتظار	ملموس (فیزیکی)
	۰/۰۰	-۸۹/۴۱	۰/۳۶	۱/۳۹	ادراک	
-۶۸/۱	۰/۷۳	۰/۳۵	۰/۵۱	۱/۳۰	انتظار	اطمینان
	۰/۰۰	-۷۲/۴۰	۰/۴۶	۱/۳۳	ادراک	
-۱/۸۶	۰/۰۰	۹/۶۹	۰/۴۸	۳/۲۳	انتظار	پاسخ‌گویی
	۰/۰۰	-۷۲/۲۵	۰/۴۵	۱/۳۷	ادراک	
-۱/۹۵	۰/۰۰	۸/۰۷	۰/۶۱	۳/۲۵	انتظار	تضمین
	۰/۰۰	-۶۹/۰۴	۰/۴۹	۱/۳۰	ادراک	
-۲/۳۴	۰/۰۰	۲۳/۹۷	۰/۵۱	۳/۶۱	انتظار	همدلی
	۰/۰۰	-۷۲/۴۳	۰/۴۷	۱/۲۷	ادراک	

برای بررسی تفاوت ابعاد مدل سروکوال در دانشجویان زن و مرد از آزمون t گروه های مستقل استفاده شد. در این مورد، میانگین کلی ابعاد پنج گانه مدل سروکوال در دو سطح ادراک و انتظار، محاسبه شد و تفاوت میانگین شکاف کیفیت در ابعاد پنج گانه خدمات آموزشی براساس جنسیت به دست آمد. با توجه به نتایج جدول ۳ مشاهده شد که تنها در بُعد ملموس بین دانشجویان زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد ($P < 0/05$).

جدول ۳: میانگین، انحراف معیار و t مستقل برای ابعاد پنج گانه کیفیت آموزشی به تفکیک جنسیت

P	t	آماره توصیفی			گروه	ابعاد کیفیت
		SD	M	N		
۰/۰۴	-۲/۰۱	۰/۳۲	۲/۱۹	۱۹۲	زن	ملموس (فیزیکی)
		۰/۲۲	۲/۱۴	۲۰۱	مرد	
۰/۵۰	-۰/۶۷	۰/۵۴	۲/۶۱	۱۹۲	زن	اطمینان
		۰/۴۱	۲/۵۸	۲۰۱	مرد	
۰/۱۶	-۱/۴۱	۰/۳۶	۲/۳۳	۱۹۲	زن	پاسخگویی
		۰/۳۴	۲/۲۸	۲۰۱	مرد	
۰/۱۸	-۱/۳۴	۰/۴۱	۲/۳۱	۱۹۲	زن	تضمین
		۰/۴۷	۲/۲۵	۲۰۱	مرد	
۰/۰۶	-۱/۹۳	۰/۳۷	۲/۴۷	۱۹۲	زن	همدلی
		۰/۳۱	۲/۴۱	۲۰۱	مرد	

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول بر اساس مدل سروکوال بود. در این راستا، ابتدا یافته های پژوهش مطرح و با یافته های پژوهش های پیشین مقایسه و دلایل احتمالی آنها تشریح می شود. محدودیت ها و پیشنهاد های پژوهش نیز در این قسمت ارائه خواهد شد. براساس نتایج ارائه شده در جدول ۲، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود داشت که نشان می دهد از دیدگاه دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظار آنان نیست و برای بهبود کیفیت خدمات فرصت هایی وجود دارد که مدیریت دانشگاه باید از آنها استفاده کند. بیشترین شکاف کیفیت در بُعد همدلی (-۲/۳۴) و بعد از آن به ترتیب ابعاد تضمین، پاسخ گویی، و اطمینان مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد ملموس (فیزیکی) بود. یافته های پژوهش های پیشین نتایج مشابهی به دست داده اند که در قسمت مقدمه به تفصیل به آنها اشاره شد. نتایج مطالعات کبریایی و رودباری (۱۳۸۴)، آربونی و همکاران (۱۳۸۴)، آقامولایی و همکاران (۱۳۸۵)، زوار و همکاران (۱۳۸۷) و محمدیان و خانبازاده (۱۳۸۸) در دانشگاه های هرمزگان، زنجان، زاهدان، پیام نور آذربایجان غربی و شرقی و اردبیل از

کیفیت خدمات آموزشی نشان می‌دهد که شکاف منفی در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال وجود دارد که بیانگر آن است که خدمات آموزشی از دید دانشجویان از کیفیت مطلوبی برخوردار نیستند. نتایج دیگر پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور از قبیل پژوهش محمدی و وکیلی (۱۳۸۹)، رضاییان و همکاران (۱۳۹۰)، و عنایتی نوین‌فر (۱۳۹۰) نیز شکاف منفی کیفیت را نشان دادند. همچنین، توفیقی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در دانشگاه علوم پزشکی تهران بیشترین شکاف کیفیت را در بُعد همدلی گزارش کردند که تا حدی با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. بردلی (۲۰۰۶) نیز در مطالعه‌ای در گروه دانشجویان چینی از شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی صحبت می‌کند به طور مشابه چو (۲۰۰۶) هم در دانشگاه تورنتو مدل سروکوال را برای ارزیابی کیفیت به کار برد که مشاهده نمود بیشترین شکاف کیفیت در بُعد تضمین است.

با مقایسه نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنج‌گانه خدمات در اغلب دانشگاه‌های ایرانی وجود دارد، هر چند به فراخور تعداد دانشجو و اعضای هیئت علمی، قدمت دانشگاه، و نیروی انسانی که در آن مشغول فعالیت هستند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده در پاره‌ای از موارد تفاوت در ابعاد وجود دارد. شکاف مشاهده شده بین ادراک و انتظار خدمات که بیشترین مقدار در عامل همدلی وجود داشت، دال بر کاستی‌هایی در ارائه خدمات به دانشجویان است. بُعد همدلی نشان دهنده تمایل دانشگاه برای ارائه خدمات سریع به دانشجویان و منعکس کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها، و شکایات مطرح شده از سوی دانشجویان است. بیشترین شکاف منفی کیفیت در این بُعد نشان می‌دهد که دانشجویان مکانیزم مناسبی برای بیان نظرات و پیشنهادات خود ندارند و نظرات آنان در برنامه ریزی آموزشی در نظر گرفته نمی‌شود. به نظر می‌رسد حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش، زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان و همچنین نداشتن تجربه و مهارت کافی در برخی از کارکنان آموزش، موجب شده است که آنان فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرات دانشجویان نداشته باشند. کارکنان و مسئولان در حمایت عاطفی - روانی و برقراری روابط دوستانه با دانشجویان و شنیدن نظرات آنها توفیق زیادی ندارند که انتظار می‌رود کارکنان آموزش و مسئولان فرصتی برای ابراز همدلی، شنیدن و درک نظرهای دانشجویان اختصاص دهند. البته همانطور که بیان شد حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش و زیاد بودن نسبت دانشجو به کارکنان از یک طرف و نداشتن تجربه و مهارت ارتباطی و علاقه خدمت رسانی در مواردی به عنوان دلایل احتمالی برای چنین شکافی مطرح است. این مورد در ابعاد دیگر شامل بُعد تضمین، پاسخ‌گویی و اطمینان که در مرتبه‌های بعدی شکاف کیفیت قرار داشتند نیز قابل تسری است. از سویی دیگر، وجود کمترین شکاف در بُعد ملموس نشانگر آن است که دانشگاه در تجهیز و به روز رسانی امکانات سخت افزاری عملکرد رضایت بخشی از دیدگاه دانشجویان دارد.

تعیین شکاف کیفیت خدمات می‌تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، اولویت‌بندی و تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع باشد. به نظر می‌رسد به دلیل تفاوت در دوره‌ها و سطح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و اعضای هیئت علمی در دانشگاه‌ها و همچنین مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی و جمعیت‌شناختی (از قبیل جنسیت، سن، طبقه اجتماعی و غیره) در جوامع مختلف دیدگاه گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات و ادراکات و انتظارات آنها متفاوت خواهد بود. در این راستا با توجه به یافته‌های این تحقیق بین دیدگاه دانشجویان در مورد ابعاد مدل سروکوال، مشاهده شد که دانشجویان زن و مرد تفاوت معناداری در بُعد ملموس دارند و این تفاوت دیدگاه به سمت دانشجویان زن گرایش دارد.

وجود شکاف کیفیت بیانگر این است که در زمینه عمل به تعهدات و برآورده کردن انتظارات دانشجویان به خوبی عمل نشده است. با توجه به اینکه از نظر دانشجویان در هر پنج بُعد خدمات آموزشی شکاف منفی کیفیت وجود دارد، پیشنهاد می شود در طول سال برای کارکنان دوره‌هایی در زمینه شیوه‌های موثر ارائه خدمات آموزشی و برقراری ارتباط اثربخش با دانشجویان برگزار شود. در خصوص روش‌های آموزشی نوین، مهارت‌های مشاوره و مهارت‌های ارتباط با دانشجو نیز برای اعضای هیئت علمی دانشگاه، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در اولویت قرار گیرد. گام مهم دیگر که بیشتر بر اطلاع یابی از کاستی‌های خدمات رسانی متمرکز است، ایجاد نظام پیشنهادها و انتقادات است. بدین وسیله می توان میزان و چرایی کاستی‌ها را در هر بخش شناسایی و به رفع مشکلات آنها اقدام کرد. به طور کلی برای کاهش شکاف و سوق دادن آن در جهت مثبت، مسئولان و مدیران لازم است خود در قبال ارائه خدمات به دانشجویان و درخواست و تقاضای آنان احساس مسئولیت کنند و در برابر آنها پاسخگو باشند. وجود کارکنان متخصص و با تجربه در کادر اداری-آموزشی موجب بهبود کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی دانشجویان می شود. دانشجویان انتظار دارند که کارکنان آموزش در رفتار و عملکرد خود به ملاحظه های اخلاقی و اجتماعی توجه کنند و همواره رضایت مشتریان خود را در نظر داشته باشند. به علاوه توصیه می شود برای کسب رضایت دانشجویان و رفع نیازهای آنان از امکانات و تجهیزات آموزشی مدرن یا حداقل کارآمدتر استفاده شود هرچند که در این مورد با توجه به دیدگاه دانشجویان، کارهای سازنده‌ای شده است. برای رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنجگانه می توان اولویتی را برای تخصیص منابع در نظر گرفت. به این ترتیب که بُعد همدلی و علاقمندی که بیشترین شکاف را دارد، در رتبه اول برای تخصیص بودجه و بعد از آن به ترتیب بُعد تضمین، پاسخ‌گویی، و اطمینان و بُعد ملموسات در پایین‌ترین اولویت قرار گیرند. با اولویت بندی و تخصیص بودجه به ابعادی که دارای بیشترین شکاف هستند می توان گفت که با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهد یافت زیرا به زعم صاحب‌نظران وجود داشتن نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بُعد، اثر تشدید کننده دارد، به این معنی که موجب افت کیفیت یا افزایش کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت کنندگان خدمات می شود (لامی، ۱۹۹۹ نقل از آربونی و همکاران، ۱۳۸۴).

مدل سروکوال در تعیین کیفیت خدمات آموزشی بسیار پرکاربرد است. اما خاستگاه اصلی آن در صنعت است در ادامه نقدی در کاربرد این مدل در حوزه آموزش ارائه می شود. در صنعت به دلیل روشن بودن مأموریت و به تبع آن قابل اندازه گیری بودن کیفیت، سروکوال ابزار مناسبی است اما در آموزش مأموریت بسیار پیچیده است و به تبع آن تعریف کیفیت به روشی عملیاتی و قابل اندازه گیری ناممکن است. کیفیت در آموزش عالی مفهومی است که فقط از دیدگاه افرادی که آن را در آن زمان خاص ارزیابی می کنند معنادار است و یا چنانچه (کرازبی، ۱۹۷۹؛ به نقل از زاهدی، ۱۳۹۰) بیان داشته است کیفیت در آموزش یعنی مطابقت برون داد آموزشی با اهداف و نیازهای برنامه ریزی شده و از آنجا که مدل سروکوال برون دادهای آموزشی را ارزیابی نمی کند بنابراین، مدل جامعی محسوب نمی شود. در آموزش حتی اگر بر تعریف کیفیت وحدت نظر ایجاد شود فرایند ارزیابی آن با روش‌های کمی ناممکن است. از طرف دیگر معمولاً صنعت با سطح محدود و روشنی از ذی نفعان و مشتریان روبه رو است و از آنجا که اندازه گیری کیفیت محصول متفاوت از کیفیت خدمات است و خدمات به سبب ویژگی های ذاتی خود نامحسوس و به شدت در حال تغییرند ولی علی رغم انتقادات وارده به سروکوال این ابزار برای موسسه‌های تولیدی مناسب است اما کیفیت آموزش عالی از طریق توازن قدرت و اختیارات ذی نفعان

مختلف مانند هیات علمی، دانشجو، مدیریت دانشگاه، ذی نفعان بیرونی از قبیل دولت و بنگاه‌ها قابل توضیح است و بنابراین ارزیابی کیفیت آموزش عالی امری بسیار پیچیده است که مطمئناً با روش‌های تحقیق کمی قابل درک نیست و باید از روش‌های کیفی تر کمک گرفت از طرفی مسائل ارزیابی آموزش عالی علی رغم اشتراکات و شباهت‌ها در سطح جهانی به فرهنگ و شرایط خاص محلی و ساختار آن جامعه وابسته است که در اندازه گیری کیفیت خدمات در آموزش عالی معنای کیفیت خدمات به موقعیت آن مطالعه وابسته است (نقل از فراستخواه، ۱۳۸۸).

هنوز هم در مورد مدل سروکوال سوال‌های چندی مطرح است، آیا مشتریان به طور واقعی و همه جانبه کیفیت خدمات آموزشی را از منظر وضع موجود و مطلوب ارزیابی می کنند؟ با توجه به اینکه تعریف استاندارد و واحدی از کیفیت در آموزش وجود ندارد این مدل چگونه کیفیت را اندازه گیری می کند؟ آیا ابعاد پنج گانه تمام ابعاد خدمات آموزشی را در بر می گیرد؟ آیا برون‌دادهای آموزشی در این مدل ارزیابی می شود؟ آیا ابزارهای اندازه گیری نگرش محور عملکرد را بهتر اندازه می گیرد یا ابزاری چون سروکوال که نگرش محور نیست؟ بافت و محیط چه نقشی در تعیین وضع مطلوب و ارزیابی وضع موجود دارد؟ در محیط‌های گوناگون چه ثباتی بین ابعاد پنج گانه سروکوال وجود دارد؟ از آنجا که پاسخ به برخی از سؤالات بالا مستلزم تحقیقات کیفی است، بنابراین ابزار سروکوال که بر پایه اندازه گیری کمی بنا شده است به تنهایی ابزار کاملی نیست.

در پایان با اشاره با جمع بندی محدودیت های پژوهش بحث را به پایان می‌رسانیم. اول اینکه در این پژوهش با توجه به ماهیت مدل سروکوال از انواع متعددی که در مراکز دانشگاهی ارائه می‌شود، فقط موارد خاصی (عوامل پنج گانه مدل مذکور) بررسی شده‌اند و از عوامل شاید مهمتری نیز مثل خدمات پشتیبانی، کتابخانه، فناوری اطلاعات و ... غفلت شده است. محدودیت دوم در این پژوهش به جامعه و نمونه پژوهش مربوط می‌شود. از بین مخاطبان کیفیت خدمات دانشگاهی فقط دانشجویان مورد بررسی و تحلیل قرار گرفتند، در صورتی که حوزه خدمات دانشگاه گسترده تر و جامع تر است. محدودیت سوم به روش شناسی پژوهش مربوط می‌شود. استفاده از مصاحبه‌های فردی یا گروه‌های کانونی می‌تواند به یافته‌های دقیق تر و جامع تری بی انجامد. به پژوهشگرانی که قصد دارند مدل سروکوال را به کار گیرند پیشنهاد می‌شود علاوه بر دانشجویان که فقط یکی از مخاطبان داخلی کیفیت دانشگاه هستند، گروه‌های دیگر نظیر مدرسان و کارکنان را نیز مورد توجه قرار دهند.

منابع

فارسی

آربونی، ف.، شغلی، ع.، بدری پشته، ص. و مهاجری، م. (۱۳۸۴)، **بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان**، مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دوره پنجم، شماره اول، ص.ص ۴۸-۶۱.

آقاملائی، ت.، زارع، ش. و عابدینی، ص. (۱۳۸۵)، **شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان**، مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دوره سوم، شماره ۲، ص.ص ۲۹-۱۸.

باقرزاده خواجه، م. و باقرزاده، ف. (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات مراکز عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی، مجله علوم تربیتی، سال دوم، ص.

ص ۱۰-۲۱

بحرینی، ک.،، علیزاده کلخوران، م. و نورایی، ف. (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی براساس مدل سروکوال و کیو. اف. دی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۱۴، ص.ص ۲۰-۳۸.

پوراسفندن، ق.، شجاعی، الف. و شیری، م. (۱۳۸۸)، سنجش و اولویت بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران خودرو با استفاده از ابزار سروکوال و فرایند تحلیل سلسله مراتبی، پژوهشنامه اقتصاد و کسب و کار، سال اول، شماره ۱، ص.ص ۲۴-۳۴.

توفیقی، ش.، صادقی فر، ج.، حموزاده، پ.، افشاری، س.، فروزان فر، ف. و تقوی شهری، م. (۱۳۹۰)، کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان، مدل سروکوال در دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، فصلنامه راهبردی آموزشی، دوره چهارم، شماره ۱، ص.ص ۳۴-۷۵.

زاهدی، س. (۱۳۹۰)، نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات دانشگاهی: مورد دانشکده برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی ۸۹-۱۳۸۸. پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، دانشگاه تهران (پرديس دانشکده فنی).

رضائیان، س.، ابوالحسن زاده، ف. و رضائیان، م. (۱۳۹۰)، محدودیت های استفاده از مدل سروکوال در بخش کیفیت خدمات مراکز دانشگاهی، مطالعه موردی دانشگاه پیام نور، فصلنامه علمی - پژوهشی دانشگاه تهران، ص.ص ۱۹-۳۸.

زوار، ت.، بهرنگی، م.، عسکریان، م. و نادری، ع. (۱۳۸۸)، ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان، فصلنامه پژوهشی و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۴۶، ص.ص ۳۰-۴۸.

سرمد، ز.، بازرگان، ع. و حجازی، ا. (۱۳۸۴)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه.

علیرضایی، الف. و امینی، الف. (۱۳۸۸)، سروکوال و فرایند تحلیل سلسله مراتبی ابزارهایی مناسب برای سنجش و اولویت بندی کیفیت خدمات آموزشی در صنعت نفت، فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت سال سوم شماره ۹، ص.ص ۶۷-۹۰.

عنایتی نوین فر، ع.، یوسفی افراشته، م.، صیامی، ل. و جواهری دانشمند، م. (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان براساس مدل سروکوال، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۱۶۱، ص.ص ۳۷-۵۳.

فیضی، م. (۱۳۸۹)، ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از روش سروکوال، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار، شماره ۱۶۲، ۵۵-۶۹.

- کبریایی، ع. و رودباری، م. (۱۳۸۴)، **شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان: دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب**، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ص.ص ۲۰-۳.
- گرچی، م، ب.، صیامی، س. و نورائی، ف. (۱۳۸۹)، **بررسی مقایسه ای وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی استان گلستان براساس مدل سروکوال**، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره ۴، ص.ص ۸۵-۱۳.
- ملکی، آ. و دارابی، م. (۱۳۸۷)، **روش های مختلف اندازه گیری رضایت مشتری**، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره ۳، ص.ص ۳۲-۲۷.
- محمدی، ع. و وکیلی، م. (۱۳۸۹)، **بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان**، مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، دوره ۲، شماره ۳، ص.ص ۹۱-۸۲.
- محمدیان، ع. و خانبازاده، م. (۱۳۸۸)، **بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل**، مجله علمی - پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ص.ص ۴۳-۲۰.
- مهرگان، م. ر. و قاسمی، م. (۱۳۸۱)، **استفاده از مدل کانو در تعیین کیفیت شرکت های صنعتی**. مجله دانش مدیریت (دانشگاه تهران)، سال پانزدهم، شماره ۵۶، ص.ص ۸۰-۶۱.

انگلیسی

- Anderson, E.W, C. Fornell, & D.R. Lehmann, 1994. **Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding Form Sweden**, *The Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 53-66.
- Arambewela, S., & Hall, J., 2006, **A comparative analysis of international education Satisfaction Using SERVQUAL**. *Journal of Services Research*, Vol. 6, pp. 141-163.
- Bradley, R. B., 2006. **Analyzing Service Quality: The Case of Post Graduate Chinese Students**, Retrieved from:
http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents.
- Chue, C., 2006, **Perception of Quality in Higher Education; AUQA Occasional Publication**, Retrieved from:
<http://www.auqa.edu.au/auqf/2004/program/papers/Chua>.
- Coates, H., 2005. **The Value of Student Engagement for Higher Education Quality Assurance**. *Qual High Educ*, Vol. 11, No. 1, pp. 25-36.
- Douglas, A. & Douglas, J., 2006, **Campus Spies? Using Mystery Students to Evaluate University Performance**. *Education Research*, Vol. 48, No. 1, pp. 111-9.
- Kano's Methods for Understanding Customer - Defined Quality**. *Center for Quality of Management journal*, 1993, Vol. 2, No. 4.
- Peter, S. & Michael, H. & Debra, H., 2000, **Why do they leave, why do they stay? Perception of service quality at a new university**. *ANZMAC* :1197-200.

- Sahney, S. D. & Banwet, K. & Karunes, S., 2006, **An integrated framework for quality in education application of quality function development, interpretive structural modeling and path analysis.** *Total Quality Management, Vol. 17, No. 2, pp. 265-285.*
- Young, G. I., Meterko, M. M., Mohr, D., Shwartz, M., & Lin, H., 2009, **Congruence in assessment of service quality between employees and customers: A study of a public health care delivery system.** *Journal of Business Research, Vol. 62, pp. 1127-1135.*
- Zafiroopoulos, C., 2006, **Students attitudes about educational service quality.** *The Cyprus Journal of Sciences, Vol. 4, pp. 13-23.*