

بررسی و ارزیابی میزان کیفیت آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش

تورج حسن‌زاده ثمرین*

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی و ارزیابی میزان کیفیت آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش در سال تحصیلی ۱۳۹۵ انجام شده است. ماهیت مطالعه‌ی حاضر پیمایشی بوده که به روش توصیفی-تحلیلی در میان ۲۱۴ نفر از دانشجویان رشته‌های مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و جغرافیای دانشگاه پیام نور مرکز تالش که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، انجام شده است. اطلاعات موردنظر برای برآورد میزان شکاف خدمات آموزشی با پرسشنامه استاندارد سروکوال (۱۹۸۸) گردآوری شده و داده‌های به‌دست‌آمده در دو سطح توصیفی و تحلیلی با استفاده از آزمون‌های T زوجی و آنووا انجام شده است. نتایج حاصل نشان داد در همه ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی وجود داشته به طوری که بیشترین شکاف در بعد عوامل محسوس (۱/۱۳-) و کمترین شکاف در بعد اطمینان (۰/۶۸-) بود. همچنین نتایج اولویت‌بندی مؤلفه با آزمون فریدمن حاکی از این بود که دانشجویان به بعد تضمین بیش‌ترین اولویت و به بعد عوامل محسوس کمترین اولویت را اختصاص داده بودند. یافته‌های مطالعه بیان‌گر آن است که میزان ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش کمتر از حد مورد انتظار آنان بوده است.

واژه‌های کلیدی: شکاف کیفیت، کیفیت خدمات آموزشی، مدل سروکوال

مقاله حاضر برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان «بررسی و ارزیابی میزان کیفیت آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش» با حمایت دانشگاه پیام نور صورت گرفته است.

* دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) tooraj.hassanzadeh@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۲۵

مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی نقش مهمی در آموزش نسل‌های آینده و نیروی متخصص مورد نیاز جامعه، ایفا می‌کنند، به گونه‌ای که بین توسعه‌یافتگی جامعه و آموزش عالی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد (زمانی، ۱۳۹۶). این امر در سال‌های اخیر باعث افزایش فشار بر دانشگاه‌ها برای بهبود مهارت‌ها، قابلیت‌ها و کیفیت خدمات شده (ابراهیمی، ۱۳۹۱) و توجه و تمرکز بر ارتقا کیفیت آموزشی یکی از دغدغه‌های پژوهشگران حوزه آموزش عالی است (خسروی، ۱۳۹۷). از طرفی سنجش کیفیت خدمات، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت است، زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود (یزدانی و حاجیان، ۱۳۹۷) و از آنجایی که دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت علمی، جامعه و صنایع و مشتریان عمده آموزش عالی می‌باشند ولی نظرات دانشجویان به‌عنوان اصلی‌ترین مشتریان می‌تواند اهمیت زیادی داشته باشد (سپروانسی^۱، ۲۰۰۴) و با توجه به اینکه کیفیت را خواسته مشتری یا دریافت‌کننده خدمات تعریف می‌کنند و ادراکات و انتظارات آن‌ها را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند (جعفری اصل و همکاران، ۱۳۹۳) بنابراین بررسی میزان رضایت دانشجویان از مؤسسات آموزش عالی می‌تواند عامل تعیین‌کننده‌ای برای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی به شمار رود (زاهدی، ۱۳۹۰).

شواهد نشان می‌دهد که نظام‌های آموزشی هنگامی می‌توانند وظایف خود را به‌درستی انجام دهند که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشند. با توجه به این موضوع ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، ضروری به نظر می‌رسد (خاندان، نوحی و سبزواری، ۱۳۹۴). چراکه کیفیت پایین آموزش در دانشگاه‌ها، می‌تواند به فقر دانشی و بینشی و مهارتی نیروی انسانی منجر شود و در نتیجه برنامه‌های رشد و توسعه کشور را با مشکلات عمده‌ای مواجه کند (شریعتی، امین بیدختی و نجفی، ۱۳۹۸). از همین رو برای توسعه و رشد کشور همیشه آموزش عالی با دقت خاصی مورد نظر بوده و به آن توجه گردیده است. تا جایی که این توجه، منجر به افزایش کمی بی‌سابقه‌ای در آموزش عالی، به صورت یک‌سویه شده است؛ اما با نگاهی در آموزش عالی و خصوصاً در سطح دانشگاه‌های کشور، متوجه می‌شویم که به میزان توجه و گسترش کمی آموزش

عالی، از نظر کیفیت، اتفاق محسوسی همگام با توسعه کمی صورت نگرفته است و توجه شایانی به موضوع کیفیت در آموزش عالی نشده است (زمانی، ۱۳۹۶).

بهبود و فرایند ارزیابی کیفیت در دانشگاه‌ها تقریباً در هر کشوری از جهان صورت می‌گیرد که به طرق مختلف انجام می‌گردد و منجر به نتایج گوناگونی می‌گردد. برای چندین سال، پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک‌بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالی که مقیاس‌های تک‌بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست (آسیانان و دونل^۱، ۲۰۰۶). بر همین اساس مدل تحلیل شکاف Servqual پاراسورمان و زیتال^۲ یکی از مدل‌های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت است (جعفری اصل و همکاران، ۱۳۹۳). این مدل یک مقیاس چندبعدی بوده که کیفیت خدمات را در پنج بعد تضمین و اعتبار (به معنی توانایی دانشگاه برای ارائه صحیح و قابل اعتماد خدماتی که قولش را داده بود)، پاسخگویی (به معنی کمک به دانشجویان برای فراهم کردن خدمات در اسرع وقت)، قابلیت اطمینان (به معنی وجود دانش، ادب و تواضع و توانایی انتقال اعتماد و اطمینان به دانشجویان از سوی کارکنان و مدرسین دانشگاه)، همدلی (به معنی توانایی کارکنان و مدرسین دانشگاه در فراهم آوردن توجه دلواپسان و متمایز در دانشجویان) و بعد فیزیکی و ملموس (به معنی برخورداری از امکانات فیزیکی و تجهیزات لازم) مورد سنجش قرار می‌دهد (بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰). بر اساس این مدل، دریافت‌کنندگان خدمات، کیفیت خدمات را با مقایسه ادراکات و انتظارات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند. «ادراکات» بیانگر ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده و «انتظارات» همان خواسته‌های مشتری است که بیانگر احساس آن‌ها نسبت به آنچه ارائه‌دهندگان خدمات باید عرضه کنند، است (زمانی، ۱۳۹۶).

استان گیلان با دارا بودن چندین مرکز و واحد آموزشی در حوزه پیام نور، به‌عنوان یکی از قطب‌های مهم آموزشی و پژوهشی در شمال کشور محسوب می‌گردد لذا ضرورت دارد هر یک از مراکز این استان علی‌الخصوص مرکز تالش از لحاظ کیفیت خدمات از جنبه‌های کمی و کیفی بررسی شود.

مفهوم و تعریف کیفیت خدمات توسط کارهای عملی که توسط پاراسورامان، بری^۳ و زیتال (۱۹۹۱، ۱۹۸۸، ۱۹۸۵) صورت گرفته است، تحت تأثیر قرار گرفته است: کیفیت

1. Athiyainan, A., & O'Donnell, B.
2. Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A.

3. Berry, L. L.

خدمات عبارت است از میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات دریافتی (پاراسورامان، بری و زیتمال، ۱۹۹۱). این تعریف توسط رابطه $Q=P-E$ نشان داده می‌شود که در این رابطه P نشان‌دهنده درک مشتری، E نشان‌دهنده انتظارات و Q رابطه بیانگر کیفیت خدمات دریافتی است. بر اساس نظریه پردازان سروکوال و طرفداران این مکتب، کیفیت خدمات یک مفهوم چندبعدی است و بایستی عملکرد ادراک شده به وسیله مشتریان با انتظارات آنان در خصوص تک‌تک ابعاد مقایسه گردد (پنکارلی، اسپلندیانی و سینی، ۲۰۱۳).

مطالعات متعددی نشان داده‌اند که کیفیت خدمات یک رابطه مثبتی با رضایت مشتریان دارد. کیفیت، وفاداری و اعتماد مشتریان به سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (سومادی، یودا باکتی و متاساری، ۲۰۱۲). مدل کیفیت خدمات، کیفیت خدمات را در پنج معیار عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ارزیابی می‌کند.

عنایتی نوین فر و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال، گزارش کردند دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور واحد همدان راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند. هادی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی باهدف بررسی شاخص‌های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه، گزارش کردند بین انتظارات دانشجویان از محتوا، ساختار و امکانات دوره‌های دانشگاه و ویژگی‌های استادان، با ادراک آنان تفاوت معناداری وجود دارد، به این صورت که میزان ادراکات دانشجویان از چهار بعد (محتوای دوره، ساختار دوره، ویژگی‌های استادان، امکانات دوره) در دانشگاه ارومیه کمتر از انتظارات آنان بود. موحدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی باهدف بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان که به صورت مطالعه موردی در دانشگاه بوعلی سینا، گزارش کردند نتایج این مطالعه نشان داد اساتید، دانشجویان و محتوای آموزشی ۵۰/۷ درصد تغییرات متغیر کیفیت آموزش را تبیین می‌کنند که تأثیر متغیر اساتید بیشتر از بقیه است. دادرس و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی باهدف ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران،

گزارش کردند نتایج حاکی از این بود که الف) وضع موجود کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشکده‌های فنی با انتظارات دانشجویان دارای شکاف زیادی است؛ و ب) میزان رضایت دانشجویان دانشگاه جامع و دانشگاه صنعتی در مؤلفه‌های مختلف دارای تفاوت آماری معناداری است.

یلماز، فیلیز و یاپراک^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان اندازه‌گیری کیفیت خدمات در نظام آموزش عالی ترکیه با مدل سروکوال، گزارش کردند دو دانشگاه را در ترکیه بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که دانشجویان بیشترین اهمیت را به دو بعد همدلی و پاسخگویی کیفیت خدمات می‌دهند. اوکوموش و دویگون^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی باهدف مدیریت خدمات آموزش عالی و ارتباط بین ادراکات دانشجویان از کیفیت و رضایت آن‌ها، گزارش کردند بین ادراکات و انتظارات دانشجویان تفاوت وجود دارد و بین ادراکات و رضایت دانشجویان ارتباط مثبت دارند. الویرا و فریرا^۳ (۲۰۰۹) در پژوهشی باهدف انطباق و به‌کارگیری مقیاس سروکوال در آموزش عالی، گزارش کردند بعد پاسخگویی بیشترین شکاف و بعد از آن بیشترین شکاف به ترتیب مربوط به ابعاد همدلی، قابلیت اطمینان، تضمین، عوامل ملموس بود.

با توجه به مطالب مذکور این پژوهش در پی پاسخ به این سؤالات خواهد بود که آیا انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با ادراک دانشجویان از آن در مرکز تالش تفاوت دارد؟ آیا اهمیت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان در مرکز تالش تفاوت دارد؟ و میزان شکاف کیفیت خدمات برای هر یک از شاخص‌های ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی در مرکز تالش به چه میزان است؟

روش

این پژوهش از نظر هدف تحقیق کاربردی، از نظر ماهیت پیمایشی بوده و از نظر روش توصیفی تحلیلی است؛ زیرا هدف از این پژوهش ارزیابی، توصیف و تحلیل وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه دانشجویان دانشگاه پیام نور مرکز تالش است. تعداد این جامعه به تفکیک رشته و مقطع تحصیلی در جدول ۳ موجود است. در این پژوهش تعداد ۲۱۴ نفر از دانشجویان رشته‌های مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و جغرافیای با استفاده از فرمول

1. Yilmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B.
2. Okumus, A., & Duygun, A.

3. Oliveira, O., & Ferrera, E.

کوکران (رابطه ۱) به‌عنوان نمونه آماری تعیین شده و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده و وارد مطالعه شدند. داده‌های موردنیاز برای برآورد میزان شکاف خدمات آموزشی در دانشگاه پیام نور مرکز تالش با استفاده از پرسشنامه استاندارد SERVQUAL گردآوری شده است. این پرسشنامه شامل دو بخش سؤالات عمومی (سؤالات جمعیت شناختی) و سؤالات اختصاصی مربوط به سنجش کیفیت خدمات آموزشی است. پرسشنامه مدل سوکوال ۵ بعد عوامل محسوس، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. به‌منظور پاسخگویی به سؤالات نیز، از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده گردیده است که گزینه‌های «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» را شامل می‌گردد. در این پژوهش برای بررسی پایایی ابزار از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای کل پرسشنامه ۰/۸۳ به دست آمد. همچنین برای بررسی روایی صوری ابزار، این پرسشنامه به تعدادی از خبرگان شامل استادان راهنما و مشاور، برخی دیگر از اساتید مربوط و همچنین تعدادی از محققان و مدیران در سازمان مورد مطالعه، ارسال شده و نظرات اصلاحی آنان اعمال شده است. پس از اجرای پرسشنامه در میان دانشجویان دانشگاه پیام نور واحد تالش، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS22، تجزیه و تحلیل شده است به این صورت که به‌منظور مقایسه ادراک و انتظار دانشجویان در هرکدام از ابعاد خدمات آموزشی و نیز مقایسه تک‌تک سؤالات از آزمون (T) زوج، جهت مقایسه نمرات شکاف کیفیت در ابعاد آن و مقایسه ادراک، انتظار و شکاف کیفیت خدمات آموزشی در مقاطع تحصیلی مختلف از آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شد. همچنین در این پژوهش از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد پنج‌گانه خدمت در دو وضعیت موجود و مطلوب استفاده شد.

جدول ۳. توزیع جامعه آماری دانشجویان پیام نور مرکز تالش

رشته	سال ورودی				
	سال ۹۱	سال ۹۰	سال ۸۹	سال ۸۸	قبل از سال ۸۸
ریاضیات کاربردی	۸	۰	۰	۰	۸
زیست‌شناسی	۲۳	۳۲	۲۳	۳۸	۸
آموزش علوم تجربی	۲	۷	۲	۰	۱۱
شیمی	۱۴	۲۸	۲۳	۲۳	۳
زمین‌شناسی	۱۲	۲۲	۱۳	۱۹	۳۰
علوم تربیتی	۵۶	۹۷	۴۳	۲۸	۵۰

رشته	سال ورودی					جمع
	سال ۹۱	سال ۹۰	سال ۸۹	سال ۸۸	قبل از سال ۸۸	
ادبیات فارسی	۱۸	۲۱	۲۵	۱۴	۲۲	۱۰۰
حسابداری	۴۵	۸۹	۴۹	۲۷	۲۸	۲۳۸
جغرافیا	۲۸	۳۷	۲۴	۰	۱	۹۰
روان‌شناسی	۵۱	۷۳	۴۰	۲۳	۱۴	۲۰۱
مدیریت	۸۸	۴۶	۳۱	۳۳	۲۸	۲۲۶
الهیات و عربی	۴	۲	۷	۱	۱۹	۳۳
علوم اقتصادی	۳۱	۰	۰	۰	۰	۳۱
علوم اجتماعی	۲۴	۳۵	۲۸	۱۹	۰	۱۰۶
حقوق	۹۲	۱۱۶	۵۴	۴۱	۲۳	۳۲۶
مدیریت اجرایی	۳۵	۴۹	۰	۰	۰	۸۴
مهندسی نرم‌افزار	۳۳	۵۸	۰	۰	۰	۹۱
جمع	۵۶۴	۷۱۲	۳۶۲	۲۶۶	۲۲۶	۲۱۳۰

در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شده است.

$$n = \frac{NZ \frac{\alpha}{2} pq}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z \frac{\alpha}{2} pq} \quad \text{رابطه ۱.}$$

در این رابطه P: برآورد نسبت صفت متغیر؛ $P = 0/5$ و Z: متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد؛ $Z_{\alpha/2} = 1/96$ و ε : مقدار اشتباه مجاز؛ $\varepsilon = 0/05$ است؛ که با توجه به فرمول فوق و جدول مربوط تعداد نمونه ۲۱۴ است.

یافته‌ها

در بخش آمار توصیفی جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمعیت شناختی از تکنیک‌های آمار توصیفی برای بررسی چگونگی توزیع نمونه آماری از حیث متغیرهایی نظیر جنسیت، سن، سطح تحصیلات و رشته تحصیلی در مرکز تالش پرداخته شده است.

نتایج آمار جمعیت‌شناختی نشان داد از کل ۲۱۴ نفری که به این سؤال پاسخ داده تعداد ۱۶۴ نفر (۷۶/۶ درصد) زن و تعداد ۵۰ نفر (۲۳/۴ درصد) مرد بوده‌اند. همچنین از کل تعداد ۲۱۴ نفری که به عنوان نمونه برای پاسخ به سؤالات انتخاب شده‌اند تعداد ۷۳ نفر (۳۴/۱ درصد) سنی بین ۱۸ تا ۲۰ سال، تعداد ۵۸ نفر (۲۷/۱ درصد) سنی بین ۲۰ تا

۲۲ سال، تعداد ۵۷ نفر (۲۶/۶۳ درصد) سنی بین ۲۲ تا ۲۴ سال و ۲۶ نفر (۱۲/۱ درصد) نیز سنی معادل ۲۴ سال و بالاتر دارند. از بین افراد نمونه تعداد ۱۳ نفر (۶/۱۶ درصد) از افراد دارای مدرک فوق‌دیپلم، تعداد ۲۰۱ نفر (۹۳/۸۴ درصد) از افراد دارای مدرک لیسانس نیز دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند.

به‌منظور بررسی و پاسخ به این پرسش که «آیا انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با ادراک دانشجویان از آن در مرکز تالش تفاوت دارد؟» از آزمون T استفاده گردید. با استناد به نمرات به‌دست‌آمده از نمونه مورد مطالعه و انجام آزمون T نتایج تحلیل در جدول ۵ آمده است.

جدول ۴. میانگین امتیازات وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت خدمات کل و هریک از ابعاد

کیفیت خدمات از دید دانشجویان با آزمون t زوجی

ابعاد	وضعیت موجود (ادراکات)		وضعیت مطلوب (انتظارات)		میزان شکاف	مقدار t	مقدار P
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار			
کیفیت خدمات	۱/۹۷	۰/۸۲	۲/۸۱	۰/۵۴	-۰/۸۴۲	-۳۷/۳۷	۰/۰۰۰
تضمین	۱/۸۹	۰/۹۴	۲/۷۳	۰/۶۰	-۰/۸۴	-۲۵/۳۶	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲/۱۳	۰/۷۵	۲/۹۶	۰/۵۲	-۰/۸۲۸	-۲۹/۰۹	۰/۰۰۰
همدلی	۱/۹۱	۰/۹۲	۲/۶۴	۰/۶۱	-۰/۷۲۵	-۲۸/۰۸	۰/۰۰۰
اطمینان	۱/۹۳	۰/۸۹	۲/۶۱	۰/۶۴	-۰/۶۸۵	-۲۵/۲۷	۰/۰۰۰
ملموسات	۱/۹۹	۰/۸۱	۳/۱۲	۰/۴۹	-۱/۱۳	-۳۱/۵۳	۰/۰۰۰

در جدول ۴ میانگین امتیازهای وضعیت موجود (ادراکات) و وضعیت مطلوب (انتظارات) خدمات آموزشی و هر یک از پنج بعد کیفیت از دیدگاه دانشجویان و شکاف موجود بر اساس آزمون t زوجی ارائه شده است. مطابق جدول ۷، میانگین امتیاز ادراک دانشجویان در کیفیت خدمات آموزشی و هر یک از ابعاد آن به‌صورت معناداری پایین‌تر از میانگین امتیاز انتظارات آنان از کیفیت خدمات آموزشی پیام نور مرکز تالش است ($P < ۰/۰۵$)

به‌منظور بررسی و پاسخ به این پرسش که «آیا اهمیت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان در مرکز تالش تفاوت دارد؟» و تعیین اولویت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان، از آزمون فریدمن استفاده شده است.

جدول ۵. رتبه‌بندی فریدمن

اولویت‌بندی ابعاد	رتبه میانگین	ابعاد پنج‌گانه کیفیت
۱	۲/۷۵	تضمین
۵	۳/۴۷	پاسخگویی
۳	۲/۹۴	همدلی
۲	۲/۸۹	اطمینان
۴	۲/۹۵	عوامل محسوس
	۱۷۵/۲۲۶	Chi-Square (X^2)
	۴	Df
	۰/۰۰۰	Sig

با توجه به جدول ۵ در سطح معناداری ۹۵٪، مقدار آماره آزمون (X^2) از ۹/۴۸ = $X^2_{0,5,4}$ بیشتر است، در نتیجه می‌توان گفت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات برای پاسخ‌دهندگان اهمیت یکسانی ندارند.

به منظور بررسی و پاسخ به این پرسش که «میزان شکاف کیفیت خدمات برای هر یک از شاخص‌های ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی در مرکز تالش به چه میزان است؟» از آزمون T زوجی استفاده گردید. با استناد به نمرات به دست آمده از نمونه مورد مطالعه و انجام آزمون T زوجی نتایج تحلیل در جدول ۱۰ آمده است. در جدول ۱۰ میانگین انتظارات، میانگین ادراکات و شکاف مربوط به سؤالات هر کدام از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات، به تفکیک نشان داده شده است.

جدول ۶. میانگین انتظارات و میانگین انتظارات

شکاف	میانگین انتظارات	میانگین ادراکات	سؤالات
-۰/۵۷	۲/۳۸	۱/۸۱	۱. تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط استاد
-۰/۵۵	۲/۸۷	۱/۴۸	۲. آماده کردن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی مناسب
-۰/۴۴	۲/۷۵	۲/۳۱	۳. اختصاص وقت خارج از ساعات کلاس برای پاسخ به سؤالات دانشجویان از سوی استاد

تضمین

شکاف	میانگین انتظارات	میانگین ادراکات	سؤالات	
-۰/۹۶	۲/۹۰	۱/۹۴	۴. وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجویان	
-۱/۱	۲/۸۹	۱/۷۹	۵. در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور به هنگام نیاز دانشجویان	
-۰/۹۲	۲/۹۵	۲/۰۲	۶. سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل آموزش	
-۰/۷۷	۳/۱۴	۲/۳۷	۷. اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل آموزشی	پاسخگویی
-۰/۶۳	۲/۸۵	۲/۲۲	۸. ارائه منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر	
-۰/۷۱	۲/۹۴	۲/۲۳	۹. اعلام ساعاتی که دانشجویان می‌توانند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کنند.	
-۰/۰۵	۲/۶۷	۲/۶۲	۱۰. دادن تکالیف متناسب و مرتبط با درس	
-۰/۰۱	۲/۷۹	۱/۷۸	۱۱. انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجویان	
-۱/۲۵	۲/۹۹	۱/۷۴	۱۲. مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	همدلی
-۰/۸۱	۲/۷۷	۱/۹۶	۱۳. وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده	
-۰/۷۲	۲/۳۴	۱/۶۲	۱۴. مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	
-۰/۵۰	۲/۲۴	۱/۷۳	۱۵. رفتار توأم با احترام اساتید با دانشجویان	
-۰/۶۴	۲/۵۵	۱/۹۰	۱۶. ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	
-۰/۶۳	۲/۶۹	۲/۰۵	۱۷. آگاه کردن دانشجویان از نتایج ارزشیابی‌های انجام‌شده در مورد وی	
-۰/۷۸	۲/۵۹	۱/۸۱	۱۸. ارائه مطالب به شیوه‌هایی که برای دانشجویان قابل‌درک باشد	اطمینان
-۰/۸۴	۲/۶۴	۱/۸۰	۱۹. ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجویان بدون کم‌وکاست و اشتباه	
-۰/۶۸	۲/۵۵	۱/۸۷	۲۰. دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	
-۰/۵۱	۲/۶۵	۲/۱۳	۲۱. انجام فعالیت‌ها توسط اساتید و کارکنان در زمانی که خود وعده داده‌اند.	
-۰/۵۳	۲/۴۵	۱/۹۲	۲۲. ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان دانشکده	

شکاف	میانگین انتظارات	میانگین ادراکات	سؤالات
-۱/۲۶	۳/۲۱	۱/۹۵	۲۳. جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی عوامل
-۱/۶۴	۳/۴۹	۱/۸۵	۲۴. کارآمد و جدید بودن تجهیزات آموزشی (اینترنت، کتابخانه، پروژکتور و غیره) محسوس
-۱/۱	۳/۳۳	۲/۲۳	۲۵. جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده اساتید در آموزش

همان‌طور که از جدول ۶ پیداست، بیشترین مقدار شکاف مربوط به سؤالات ۲۴ و ۲۳ (بعد عوامل محسوس) و کمترین شکاف مربوط به سؤال ۳ (بعد تضمین) و سؤال ۱۰ (بعد همدلی) است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی و ارزیابی میزان کیفیت آموزشی دانشگاه پیام نور مرکز تالش در سال ۱۳۹۷ انجام پذیرفته است. نتایج پژوهش در پاسخ به این سؤال که آیا انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با ادراک دانشجویان از آن در مرکز تالش تفاوت دارد؟ نشان داد که مرکز مورد مطالعه در تمامی ابعاد دارای شکاف بوده و نتوانسته انتظارات دانشجویان را که همان مشتریان اصلی این مرکز است را برآورده کند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بعد عوامل محسوس دارای بیشترین شکاف و بعد اطمینان دارای کمترین شکاف است. این امر ضعف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان مرکز تالش را نشان می‌دهد. در این رابطه پژوهش‌های دیگری نیز نتایج مشابهی را گزارش کردند، به‌عنوان مثال خواجه (۱۳۹۴) در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد واحد قم که با مدل سروکوال فازی انجام پذیرفت گزارش کرد که کیفیت خدمات آموزشی در همه ابعاد دارای شکاف منفی بوده و بعد عوامل محسوس دارای بیشترین شکاف و بعد قابلیت اطمینان دارای کمترین شکاف است. وجود بیشترین شکاف منفی در مطالعه بحرینی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی کیفیت خدمات را در دانشکده دندانپزشکی و در همچنین در پژوهش واز و منصوری^۱ (۲۰۱۳) در مطالعه کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان در دانشگاه خصوصی مالزی نیز گزارش شد.

1. Vaz, A., & Mansori, S.

عوامل محسوس در کیفیت خدمات، مربوط به مدرن و زیبا بودن ظاهری و داخلی بنا، جدید و نو بودن تجهیزات مورد استفاده، امکانات بروز دانشگاهی، ظاهر اساتید و کارکنان دانشکده و غیره اشاره دارد. در بررسی شاخص‌های این بعد نتایج نشان می‌دهد «کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت، کتابخانه، پروژکتور و غیره)» دارای بیشترین شکاف است و پس از آن «جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس و غیره)» قرار دارد؛ بنابراین به نظر می‌رسد دانشگاه پیام نور مرکز تالش نتوانسته انتظارات دانشجویان را از بعد عوامل ملموس برآورده کند.

پس از عوامل محسوس، بیشترین شکاف در بعد تضمین وجود داشت. تضمین به آموزش‌های عملی و نظری لازم و متناسب با آینده شغلی دانشجویان اشاره دارد. بررسی شاخص‌های این بعد جهت بررسی بهتر و شناسایی عواملی که باعث ایجاد شکاف در این بعد شده است نشان داد نبود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو، بیشترین اهمیت را در میان سایر عوامل دارد؛ بنابراین ضعف این واحد دانشگاهی در زمینه منابع علمی و کتابخانه‌ای لازم برای دانشجویان عدم وجود تضمین برای آینده را به دانشجویان القا کرده و باعث افت این بعد شده است.

پاسخگویی نیز در رتبه سوم میزان شکاف منفی قرار داشت. پاسخگویی به تمایل داشتن به کمک و ارائه خدمات فوری به مشتریان اطلاق می‌گردد. دسترسی به اساتید در موقع نیاز دانشجویان و منابع علمی مناسب و همچنین داشتن دسترسی آسان دانشجویان به مدیریت دانشگاه جهت رفع مشکلات و اعمال نظر در برنامه‌های آموزشی نیز از شاخص‌های دیگر پاسخگویی است. بررسی شاخص‌های این بعد در بین دانشجویان این واحد نشان داد «سهولت دسترسی دانشجویان به مدیریت برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل آموزش» دارای بیشترین شکاف منفی بود. این امر نشان‌دهنده این امر است که مسئولین این واحد زمان کافی به دریافت نظرات از سوی دانشجویان مقرر نداشته و نسبت به پیشنهادهای آنان حساسیت لازم را اعمال نکرده‌اند.

همدلی چهارمین شکاف منفی را در میان ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات را دارا بود. همدلی به توجه و رفتار مثبت با دانشجویان و مدنظر قرار دادن آسایش دانشجو در امور آموزشی و احترام به آنان گفته می‌شود. بررسی شاخص‌های این بعد بیانگر این است که «مناسب نبودن زمان برگزاری کلاس‌ها از دیدگاه دانشجویان» و پس از آن «منعطف نبودن اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجو» بیشترین نمره منفی را در پی داشته است.

در این بررسی بعد اطمینان در رتبه آخر قرار داشت. این بعد نسبت به سایر ابعاد کیفیت خدمات دارای کمترین شکاف منفی بوده که به نظر می‌رسد دانشگاه در این بعد نسبت به سایر ابعاد عملکرد بهتری داشته است. بررسی شاخص‌های این بعد حاکی از این امر است که «ارائه مطالب به شیوه‌هایی که برای دانشجو قابل درک باشد» دارای بیشترین شکاف بوده و بیشترین نارضایتی در این بعد به این شاخص بازمی‌گردد.

اولویت‌بندی ابعاد پنج‌گانه حاکی از آن است که ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات از نظر دانشجویان از بیشترین به کمترین اولویت عبارت‌اند از: تضمین، اطمینان، همدلی، عوامل محسوس و پاسخگویی. به عبارتی مراکز مورد مطالعه در بعد تضمین که بیشترین اهمیت را از نظر دانشجویان دارا است، کمترین شکاف را دارند. نتایج این تحقیق با یافته‌های تحقیق یلماز و همکارانش در ترکیه مطابقت دارد و به یافته‌های تحقیق الویرا و فریرا در پرتغال نزدیک است و در مقایسه با تحقیق اعرابی و اسفندیاری که بیشترین شکاف را مربوط به بعد قابلیت اطمینان و کمترین را مربوط به بعد همدلی به دست آوردند، متفاوت است و به نتایج تحقیق کبریایی و رودباری تا حدودی نزدیک است.

به‌طور کلی ناملموس بودن خدمات، ارزیابی شدن خدمات با توجه به ارائه‌دهنده آن، تفاوت‌های فرهنگی و در نتیجه تفاوت انتظارات مشتریان و در نهایت عدم تجانس مشتریان باعث تفاوت در نتایج تحقیقات مختلف که در مکان‌ها، شرایط و فرهنگ‌های متفاوت انجام گرفته‌اند، می‌گردد.

این تحقیق با در رابطه با عواملی مانند ناتوانی در تعمیم نتایج به کل مراکز آموزش عالی پیام نور کشور و همچنین انجام پژوهش در مقطع زمانی خاص و استفاده از ابزار پرسشنامه که در ذات خود دارای محدودیت‌هایی است که نمی‌تواند به‌طور عمیق و چندبعدی وارد نگرش‌ها و سلايق دانشجویان شود، دارای محدودیت بوده و بایستی در تعمیم نتایج احتیاط کرد. در حین اجرای پژوهش گسترده بودن مطالعه به دانشجویان ورودی‌های بیش از ۵ سال و ۱۷ رشته‌ی تحصیلی و وقت‌گیر بودن انجام مشکلاتی بود که پژوهشگر با آن مواجهه بود. با توجه به تحقیق انجام‌گرفته، این پیشنهادهاى پژوهشى ارائه می‌گردد: ۱) در این تحقیق ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات به ترتیب از بیشترین اولویت تا کمترین اولویت به‌صورت تضمین، اطمینان، همدلی، عوامل محسوس و پاسخگویی تعیین گردید. این اولویت‌بندی می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای تعیین تقدم و تأخر برنامه‌های ارتقای کیفیت مرکز پیام نور تالش بوده و برنامه ریزان آن مرکز با تأکید بر

ابعادی که دارای اولویت بالاتری هستند، از منابع سازمان به صورت اثربخش‌تری استفاده کنند. ۲) نظر به اینکه بعد عوامل محسوس دارای بیشترین شکاف بوده و این مؤلفه اهمیت زیادی را از نظر دانشجویان دارد، برای کاهش یا رفع شکاف موجود، لازم است مرکز مورد مطالعه به ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید و کارکنان دانشکده، جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی و غیره)، کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (ایتترنت، کتابخانه، پروژکتور و غیره) و جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده اساتید در آموزش توجه کافی داشته باشند. ۳) بهتر است بررسی کیفیت با استفاده از سروکوال، هر ساله انجام شود. دلایل عمده این امر عبارت است از: جهت مقایسه سالیانه؛ برای تعیین اینکه بهبود خدمات در هر دوره زمانی چه اثری در تصورات و انتظارات دانشجویان گذاشته است؛ برای تعیین اثربخشی بهبود کیفیت خدمات و ارزیابی برنامه‌های بهبود کیفیت در هر یک از ابعاد کیفیت مورد نظر. در پژوهش‌های آتی نیز پیشنهاد می‌گردد برای بررسی دقیق‌تر از روش مصاحبه برای بررسی سطح ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت آموزشی ارائه شده استفاده گردد.

سپاسگزاری

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش تلاش کرده‌اند، تشکر و قدردانی می‌نمایم.

منابع

- ابراهیمی، م. (۱۳۹۱). بررسی مقایسه‌ای کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور کردستان و دانشگاه کردستان با استفاده از مدل سروکوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، دانشگاه پیام نور استان البرز.
- بحرینی، م.، مؤمنی دانایی، ش.، شهامت، ش.، خاتونی، ع.، قدسی، س.، و هاشمی، س. (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندانپزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۷)، ۶۸۵-۶۹۵.
- جعفری اصل، م.، چهارزاد، م.، شفیع‌پور، س.، ز.، و قنبری، ع. (۱۳۹۳). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان پرستاری و مامایی دانشگاه بر اساس مدل سروکوال. *پژوهش در آموزش علوم پزشکی*، ۶ (۱)، ۵۰-۵۸.
- خاندان، م.، نوحی، ع.، و سبزواری، س. (۱۳۹۴). کیفیت خدمات آموزشی دانشکده پرستاری و مامایی کرمان بر اساس مدل سروکوال. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۵ (۳۲)، ۲۶۲-۲۵۱.

- خسروی، م. (۱۳۹۷). طراحی و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در موسسه‌ها و دانشگاه‌های مجازی ایران. *نشریه پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۲(۴۲)، ۱۷۳-۱۹۱.
- خواجه، م. (۱۳۹۴). به‌کارگیری مدل سروکوال و منطق فازی در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۸(۱۸)، ۲۳-۳۲.
- دادرس، م.، خوران، ز.، یوسفی افراشته، م.، و فرجی‌ده‌سرخی، ح. (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان: مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. *فصلنامه آموزش مهندسی ایران*، ۱۹(۱)، ۱۴۹-۱۲۹.
- زاهدی، س. (۱۳۹۰). نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۸۹-۱۳۸۸، مجموعه مقالات پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران، دانشگاه تهران.
- زمانی، ا. (۱۳۹۱). شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در آموزش عالی. *نشریه نوآوری و ارزش‌آفرینی*، ۶(۱۱)، ۲۳-۳۶.
- شریعتی، ف.، امین بیدختی، ع. ا.، و نجفی، م. (۱۳۹۸). ارائه مدلی جهت بهبود کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای: با توجه به الزامات اقتصاد مبتنی بر دانش. *نشریه پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۳(۴۷)، ۴۴-۵۱.
- عنایتی‌نوبین‌فر، ع.، یوسفی افراشته، م.، صیامی، ل.، و جواهری دانشمند، م. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۷(۳)، ۱۳۵-۱۵۱.
- موحدی، ر.، شیرخانی، م.، و طالبی، ب. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی دانشکده کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا). *نامه آموزش عالی*، ۱۰(۳۷)، ۷۹-۱۱۰.
- هادی، ر.، رضاپور، ی.، و سلمانپور، ص. (۱۳۹۵). شاخص‌های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه. *نشریه علمی-پژوهشی آموزش و ارزشیابی*، ۹(۹۱)، ۳۵-۵۰.
- یزدانی، ب.، و حاجیان، م. (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های اصفهان بر اساس مدل سروکوال. *مدیریت استاندارد و کیفیت*، ۸(۱)، ۳۹-۵۵.

References

- Athiyainan, A., & O'Donnell, B. (2006). Exploring Graduates' Perceptions of the Quality of Higher Education. *Journal of Institutional Research in Australasia*, 3(1), 1-7.
- Bahreini, M., Momeni Danaei, S., Shahamat, S., Khatoni, A., Ghodsi, S., & Hashemi, M. (2012). The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students. *Iranian Journal of Medical Education*, 11(7), 685-695. [In Persian]
- Dadras, M., Khoran, Z., Usefi, M., & Dehsorkhi, H. F. (2017). Appraising University Services Quality from Students Perspective: Comparing Industrial Colleges of A Comprehensive University and A Technical University in Tehran. *Majallah-i Amuzih-i Muhandisi-i Iran*, 19(74), 1-9A. [In Persian]
- Ebrahimi, M. (2012). *The Comparative study of the quality of educational service at kurdestan university and kurdestan payame-noor univercity with the use of SERVQUAL model*. M.A. Thesis, Karaj Payam Noor University. [In Persian]
- Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. *Institute for Research and Planning in Higher Education*, 17 (3), 135-151. [In Persian]
- Hadi, R., Rezapour, Y., & Salmanpour, S. (2016). Evaluation Indexes in Higher Education Based on Kano's Model at Urmia University. *Journal of Education and Evaluation*, 9(34), 35-50. [In Persian]
- Jafari Asl, M., Chehrzed, M. M., Shafipour, S. Z., & Ghanbari, A. (2014). Quality of Educational Services from ViewPoint's of Nursing and Midwifery Students of Guilan University Based on Servqual Model. *Research in medical education*, 6 (1), 50-58. [In Persian]
- Khajeh, M. (2015). Application of SERVQUAL Model and Fuzzy Logic in Quality Assessment of Educational Services from Viewpoint of Students of Qom Islamic Azad University. *J Med Educ Dev*, 8 (18), 23-32. [In Persian]
- Khandan, M., Nouhi, E., & Sabzevari, S. (2015). Quality Assessment of Educational Services in Nursing and Midwifery School of Kerman Based on SERVQUAL Model. *Iranian Journal of Medical Education*, 15, 251-262. [In Persian]
- Khosravi, M. (2018). Design and Validation the Model of Educational Services Quality in Iranian Virtual Institutes and Universities. *jiera*, 12(42), 173-191. [In Persian]
- Movahedi, R., Shirkhani, M., & Talebi, B. (2017). The Study of Effective Factors on Improving the Quality of Education: Case Study in College of Agriculture, Bu-Ali Sina Universty. *Higher Education Letter*, 10(37), 79-110. [In Persian]
- Okumus, A., & Duygun, A. (2008). Service Quality measurement on Education Services Marketing And Relationship between Perceived Service Quality and Studentsatisfaction. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 8(2), 17-38.
- Oliveira, o., & Ferrera, e. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education, *POMS 20th Annual Conference*, (May 1 to May 4). Relationship Management Approach, 2nd ed., Wiley, Chichester.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Pencarelli, T., Splendiani, S., & Cini. D. (2013). Quality and value in university services: The experience of the placement service at the University of Urbino "Carlo Bo". *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(2), 140-154.
- shariati, F., Amin biedokhti, A., najafi, M. (2019). Providing a model for improvement of the Quality of Technical and Vocational Training: with considering requirements of a knowledge-based economy. *jiera*, 13(47), 41-54. [In Persian]

- Sirvanci, M. B. (2004). Critical issues for TQM implementation in higher education. *The tqm magazine*, 16(6), 382-386.
- Sumaedi, S., Bakti, G. M. Y., & Metasari, N. (2012). An empirical study of state university students' perceived service quality. *Quality Assurance in Education*, 20(2), 164-183.
- Vaz, A., & Mansori, S. (2013). Malaysian private education quality: Application of SERVQUAL model. *International Education Studies*, 6(4), 164-170.
- Yazdani, B., & Hajian, M. (2018). Evaluation of educational service quality in Isfahan's Universities based on SERVQUAL model. *Q J Stand Manage Qual*, 1, 39-55. [In Persian]
- Yilmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). Servîce Qualîty Measurementin The Turkish Higher Education System Wîth Servqual Method. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 7(2), 299-316.
- Zahedi, S. (2012). A Critique on the Application of the SERVQUAL Model in the Evaluation of Academic Educational Services: A Case Study of the Faculty of Electrical and Computer Engineering. Shahid Beheshti University, 2009-2010, *Proceedings of the 5th Conference on Quality Assessment in University System*, Tehran, University of Tehran. [In Persian]
- Zamani, A. (1391). Identifying, Analyzing and Prioritizing Factors Affecting Quality of Education in Higher Education. *Journal of Innovation and Value Creation*, 2 (1), 2-1. [In Persian]