

## ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی

### دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL<sup>۱</sup>

#### Assessing the Gap of the Existing and Desirable Status of Educational Service Quality of Urmia University Using EDUQUAL Model

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۹/۱۱

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۲/۲۲

Hassan Ghalavandi  
Zakarya Ahmadyan

حسن قلاوندی\*

زکریا احمدیان\*\*

**Abstract:** The purpose of this study is to assess the gap of the existing and desirable status of educational services quality of Urmia university using EDUQUAL model. The method of this study is descriptive-correlation. The statistical population consisted of all of the students of Urmia University (N=18000). Through Morgan table, 376 samples were selected via random sampling method. Data were collected through standard EDUQUAL questionnaire. Validity of the scale was confirmed by experts and reliability of the scales was confirmed by Cronbach's Alfa (0.89). The results related to research hypotheses indicated that there was a gap in all aspects of educational services quality. Friedman test results also showed the greatest gap is related to the dimension of physical facilities and the smallest gap related to the accountability dimension. In the following, the results showed that there was no difference between gender and educational level with the perception of the quality of educational services in the two existing and desirable situations. Based on the results obtained, it is suggested that students' comments on decisions related to university services to be used.

**Key words:** Quality assessment, Urmia University, Educational service, EDUQUAL.

**چکیده:** هدف از اجرای این پژوهش، سنجش شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL از دیدگاه دانشجویان است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل همه دانشجویان دانشگاه ارومیه شامل ۱۸۰۰۰ نفر بود. حجم نمونه با روش تصادفی طبقه‌ای نسبتی و با استفاده از جدول مورگان ۳۷۶ نفر تعیین شد. ابزار پژوهش، پرسشنامه کیفیت خدمات براساس مدل EDUQUAL بود و روایی آن با روش اعتبار محتوا تأیید شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شد. نتایج مرتبط با فرضیه‌های پژوهش گویای این بود که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد. نتایج آزمون فریدمن نشان داد بیشترین شکاف مربوط به بعد تسهیلات فیزیکی و کمترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی است. همچنین نتایج نشان داد که بین جنسیت و مقطع تحصیلی با ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب هیچ تفاوتی وجود ندارد. بر اساس نتایج، پیشنهاد می‌شود که از نظرات دانشجویان در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با خدمات دانشگاه، بهره گرفته شود.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی کیفیت، دانشگاه ارومیه، خدمات آموزشی، EDUQUAL.

<sup>۱</sup>. Educational quality

\* دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (نویسنده مسئول):

(galavandi@gmail.com)

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

## مقدمه

کیفیت خدمات به عنوان تبیین‌کننده اصلی موفقیت سازمان‌ها در محیط رقابتی امروز شناخته شده است (مانوئل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸) و هر گونه کاهش رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت، موجب نگرانی است (قبادیان و اسپلر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). بنابراین از راه‌های اساسی که هر مؤسسه خدماتی می‌تواند با استفاده از آن خود را از دیگر رقبا متمایز کند، ارائه دائمی خدمات با کیفیت برتر به مشتریان است (کروبی و فیاضی، ۱۳۹۲).

درک تفاوت انتظارات مشتری و عملکرد واقعی سازمان در ارائه خدمات نشان می‌دهد که محصول یا خدمات هر سازمان تا چه سطحی، نیازها و انتظارات مشتریان را برآورده می‌کند لی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). مشکل کیفیت خدمات بیشتر در سازمان‌هایی پیش می‌آید که بر شناختن و برآورد نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. از همین رو، سازمان‌های خدماتی باید خود را جای مشتریان گذاشته و سیاست‌های خود را بر اساس دیدگاه آنها بنا نهند (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۵).

کیفیت، مهم‌ترین معیار توسعه نظام‌های آموزشی است و به یکی از مفاهیم اساسی در سیاست‌گذاری‌های کلان آموزشی تبدیل شده است (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۵). توجه و تمرکز بر ارتقاء کیفیت خدمات در سال‌های اخیر به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی پژوهشگران در حوزه آموزش عالی قرار گرفته است (سردار و توماس<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). بنابراین با ارائه خدمات آموزشی به فراگیران باید آمادگی روانی آنان فراهم شود و با دریافت خدمات باکیفیت احساس امنیت روانی بیشتری کنند (سینگ و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). زمانی که در دانشگاه به نیازها و انتظارات دانشجویان توجه و تمرکز نشود مشکل کیفیت خدمات به وجود می‌آید. این موضوع سبب می‌شود تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به درستی اولویت‌ها را تعیین کنند و عملکرد خدمات پاسخ‌گوی انتظارات مشتریان نباشد؛ در نتیجه شکاف کیفیت به وجود آید

1. Manuel

2. Ghobadian & Speller

3. Lee et al

4. Sardar & Thomas

5. Singh et al

(بخشی و همکاران، ۱۳۹۰). منظور از شکاف کیفیت خدمات اختلاف بین انتظار مشتری از وضع مطلوب و ادراک وی از وضع موجود است.

آموزش، از حوزه‌های مهم خدماتی است که توجه به کیفیت آن می‌تواند ضامن بقای سازمان‌های خدماتی نظیر دانشگاه‌ها شود. بحث کیفیت در آموزش به خاطر جنبه‌های کیفی، تنوع و شرایط خاص آن همواره مورد توجه بوده است و سنجش آن می‌تواند موجب پایش و بهبود مستمر خدمات آموزشی و در نتیجه تحقق هدف‌های عمده سازمانی باشد (جعفری‌نیا، ۱۳۹۶). یکی از مواردی که موجب ارتقای کیفیت خدمات می‌شود شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان از خدمات موجود و مطلوب است (حیدری و محمدی، ۱۳۹۴). بدیهی است در بحث آموزش نیز دانشجویان به‌عنوان مشتری قلمداد می‌شوند. بنابراین دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزشی ارائه شده در دانشگاه‌ها به‌عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در آموزش عالی مد نظر است (فاگانل<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). هم‌زمان با این تمرکز، پژوهش‌های متعددی در حوزه ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات در سال‌های اخیر اجرا شده‌اند (خسروی، ۱۳۹۷). مطالعات (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۵، کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳، نجفی و همکاران، ۱۳۹۳، عباسیان و همکاران، ۱۳۹۲؛ خان، ۲۰۱۵ و ۲۰۰۷ و زفیروپولس و ورانا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸) نشان داده‌اند بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده کنند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌شود.

در طی دهه‌های اخیر، آموزش عالی در جنبه‌های مختلف تغییرات زیادی را تجربه کرده است. مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیر دولتی به سرعت گسترش یافته و به دنبال آن تعداد دانشجویان نیز رشد فزاینده‌ای داشته است (بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰). در همین راستا نظام آموزش عالی ایران نیز دچار تحولات عظیمی شده است. تعداد زیادی مؤسسات آموزشی جدید تأسیس شده و میزان ثبت نام نیز افزایش یافته و با تشدید رشد کمی در جمعیت دانشجویی، آشکارا به سوی تمرکزگرایی مفرط سیر کرده است که نتیجه آن کاهش شاخص‌های کیفی مراکز آموزش عالی کشور بوده است (نجفی و همکاران، ۱۳۹۳).

---

1. Faganel

2. Zafiroopoulos & Vrana

کیفیت خدمات آموزشی با بررسی شکاف بین انتظارات دانشجو (وضع مطلوب) و خدمات آموزشی ارائه شده (وضع موجود) تعیین می‌شود. هرچه شکاف انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است. برخورداری از اطلاعات کافی در زمینه تفاوت در کیفیت خدمات آموزشی، یعنی میزان فاصله وضع موجود با وضع مطلوب امری ضروری و زمینه‌ساز ارتقا و بهبود کیفیت است (یاسبلاخی شراهی و همکاران، ۱۳۹۴). شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده عموماً حاصل ناتوانی تصمیم‌گیران در اولویت‌بندی و در نتیجه ناتوانی در پاسخ‌گویی به نیازهای واقعی مشتریان است (بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰).

سنجش کیفیت خدمات آموزش مسئله بسیار پیچیده‌ای است که برای آن باید کیفیت خدمات ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان را محاسبه کرد که این کار، دانشگاه را با ابزارهای محاسباتی زیادی روبرو می‌کند (مارگاریتیس و همکاران، ۲۰۱۲). مسئله اصلی، تشخیص و اجرای مناسب‌ترین مدل برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی و بررسی اجرای روش‌های دقیق اندازه‌گیری است. در مورد تعیین ابزار سنجش خدمات، مطالعات متعددی صورت گرفته است و از مدل‌های مختلفی برای سنجش خدمات آموزشی بهره گرفته شده است. در این پژوهش مدل EDUQUAL مورد استفاده قرار گرفته است. این مدل که تعدیل یافته مدل سروکوال<sup>۱</sup> است در پنج بعد نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، رشد شخصیت و تحصیل، کیفیت خدمات آموزشی را مورد سنجش قرار می‌دهد (فتحی واجارگاه و محمدحادی، ۱۳۹۲) و در این ابزار کیفیت خدمات عبارت است از فاصله (شکاف) بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی که به وسیله سازمان در واقعیت به آنها ارائه می‌شود.

از آنجا که در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، بنابراین رضایت دانشجویان عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به شمار می‌رود (زاهدی، ۱۳۹۰). به عبارتی ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها از مطالعه و بررسی تفاوت بین انتظار دانشجویان و آنچه آنها دریافت می‌کنند به دست می‌آید

1. Margaritis et al

2. SERVQUAL model

(انیل و پالمر، ۲۰۰۴). تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار زمینه تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم می‌آورد. بنابراین با توجه به مطالب پیش‌گفته و با توجه به اهمیت ارتقای خدمات دانشگاه، مطالعه حاضر با هدف ارزیابی شکاف بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی (در ابعاد یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات، رشد و تحصیل) از دیدگاه دانشجویان دانشگاه ارومیه انجام گرفت؛ چراکه آگاه شدن از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده می‌تواند مبنایی برای برنامه ریزی، سیاست‌گذاری و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه باشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

«کیفیت» واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است (سوسان و همکاران، ۲۰۱۶)؛ اما وجه اشتراک همه این تعاریف «سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان» است (آکپارا و آگو، ۲۰۱۷). اخیراً علاقه به کیفیت در دانشگاه‌ها افزایش چشم‌گیری یافته و در سطح بین‌المللی در پژوهش‌های آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (جعفری‌نیا، ۱۳۹۶). تعاریف مختلفی از کیفیت آموزشی ارائه شده است؛ از جمله برتری در آموزش، ارزش افزوده در آموزش، مطلوبیت تجربه و نتیجه آموزش برای استفاده، مطابقت محصول آموزش با هدف‌ها، ویژگی‌ها و نیازهای برنامه مشخص شده، دوری از عیب و نقص در فرایند آموزش و در نهایت، مطابقت با انتظارات مشتریان آموزش (ساحنی و همکاران، ۲۰۰۶). کیفیت آموزش یک موقعیت ارتباطی پویا همراه با خدمات، افراد، فرایندها، و محیط در جهت برآوردن یا فراتر رفتن از انتظارات مشتریان است که بهبود مستمر فرایند را از طریق ارزشیابی منظم نظام، امور و فرهنگ مؤسسه آموزشی ایجاب می‌کند (لی و همکاران، ۲۰۱۰). بنابراین تعریف کیفیت خدمات حول این نظر است

1. O'Neill & Palmer

2. Susanne et al

3. Okpara & Agu

4. Sahney et al

که کیفیت خدمات نتیجه مقایسه مشتریان بین انتظاراتشان از خدمات و ادراکشان از خدمات ارائه شده است (لاکال و همکاران، ۲۰۱۸).

با در نظر گرفتن علاقه‌مندی به کیفیت خدمات دانشگاهی، رویکردهای مختلفی برای ارزیابی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات به وجود آمده‌اند. از یک نظر ارزیابی و سنجش به صورت رسمی و غیر رسمی انجام می‌گیرد (آکپارا و آگو، ۲۰۱۷). در شکل رسمی، برخی نهادها انجام این وظیفه را از سوی دولت برعهده دارند. در حالی که ارزیابی غیر رسمی به وسیله استفاده‌کنندگان از خدمات صورت می‌گیرد. از این‌رو، در بین روش‌های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز آموزش عالی، ارزیابی نظرات دانشجویان نقش بسیار مهمی در تصمیم‌گیری‌های آموزشی ایفا می‌کند (بایراک تاروگل، ۲۰۱۰). یکی از مدل‌ها برای سنجش وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات ارائه شده در نظام آموزشی و آموزش عالی، الگوی EDUQUAL است. این ابزار، تعدیل شده مدل SERVQUAL است و در چارچوب سیستم اندازه‌گیری آن، به منظور اندازه‌گیری سطح کیفیت خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی و آموزش فنی، طراحی شده است (خان، ۲۰۰۷).

ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در این مدل به پنج بعد زیر طبقه‌بندی شده است:  
**بعد نتایج یادگیری**؛ توانایی در ارائه خدمت تعهد شده به طرز درست و موثق است.

**پاسخگویی**؛ تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات تعهد شده  
**تسهیلات فیزیکی**؛ تسهیلات مادی، تجهیزات، کارکنان و مواد ارتباطی  
**رشد شخصیت**؛ افزایش دانش و رشد کلی شخصیت دانشجو  
**تحصیلی**؛ اعضای هیئت علمی خیره و متخصص، توجه ویژه به فرد مشتری (خان، ۲۰۱۵).

1. Lakal

2. Bayraktaroglu et al

3. Khan

4. Learning outcomes

5. Accountability

6. Physical facility

7. Personality growth

8. academic

مدل فوق که بر اساس مدل سروکوال طراحی شده است شکاف میان ادراک مدیریت و خصوصیات کیفیت خدمات، شکاف میان انتظارات مشتریان و ادراک مدیریت، خصوصیات کیفیت خدمات و ارائه خدمات، شکاف میان ارائه خدمات و ارتباط خارجی و شکاف میان خدمت درک شده و خدمت درک شده مورد انتظار را به خوبی نشان می‌دهد (حسن خضری، ۱۳۹۵). بر اساس این مدل، دریافت‌کنندگان خدمات، کیفیت خدمات آموزشی را با مقایسه ادراک و انتظارات خود از خدمات دریافت شده، ارزیابی می‌کنند. کاربرد عملی این مدل، قابلیت بالای آن را نسبت به سایر مدل‌ها نشان می‌دهد که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط‌های آموزشی را فراهم می‌کند (خان، ۲۰۰۷) و اگر به درستی استفاده شود اطلاعات سودمندی برای مؤسسات آموزشی مهیا می‌سازد.

تاکنون در پژوهش‌های متعددی، نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات براساس مدل های سروکوال و هدپرف<sup>۱</sup> و ... در حوزه آموزش و پژوهش ارائه شده است. ولی پژوهشی یافت نشد که کیفیت خدمات آموزشی را بر اساس مدل EDUQUAL مورد سنجش قرار داده باشد. نتایج پژوهش‌ها در برخی از دانشگاه‌های کشور، نشان‌دهنده شکاف در ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است. چند مورد از مطالعات صورت گرفته در این زمینه در ایران و جهان در جدول (۱) معرفی می‌شود.

جدول (۱) خلاصه نتایج پژوهش‌های انجام گرفته در داخل و خارج از کشور

ردیف	پژوهشگران	سال	عنوان پژوهش	نتایج
۱	نجفی و همکاران	۱۳۹۳	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال	در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت
۲	حاتمی‌فر و همکاران	۱۳۹۳	مطالعه رضایابتمندی دانشجویان از خدمات دانشجویی در دانشگاه پیامنور	میانگین مشتری محوری دانشگاه پیام نور در سطح کم ارزیابی می‌شود و این بدان معناست که دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات آموزشی دانشگاه دارند.

<sup>۱</sup>. SERVQUAL & HEDPERF

ردیف	پژوهشگران	سال	عنوان پژوهش	نتایج
۳	یاسیلاخ شراهی و همکاران	۱۳۹۴	سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال	کیفیت خدمات آموزشی در هر ۵ بعد دارای شکاف منفی بین وضع موجود و مطلوب است.
۴	شبانلی	۱۳۹۴	تحلیل شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده از خدمات ارائه شده به دانشجویان دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان	در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی دانشکده تربیت بدنی در هر پنج بعد مدل سروکوال، شکاف منفی کیفیت وجود دارد.
۵	قلاوندی و همکاران	۱۳۹۵	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل هدپرف	در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد.
۶	جعفری نیا	۱۳۹۶	سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات آموزشی بر مبنای مدل سروکوال	در همه ابعاد کیفیت خدمات بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف منفی وجود دارد.
۷	چای <sup>۱</sup>	۲۰۱۷	مطالعات تجربی در حوزه شکست‌ها و بهبودهای خدمات با رویکرد کیفیت خدمات آموزشی	بهبود کیفیت و اقدامات بهبود مستمر می‌تواند بر شکست‌های کیفیت خدمات از یک سو و کیفیت ارتباطات از سوی دیگر تأثیر داشته باشد.
۸	خان <sup>۲</sup>	۲۰۱۵	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی درمؤسسات آموزش عالی	برآورده نشدن انتظارات دانشجویان در مؤسسات دولتی بوده است. در مقایسه با مؤسسات خصوصی، شکاف منفی در کلیه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در مؤسسات دولتی وجود دارد.
۹	ماژا و همکاران <sup>۳</sup>	۲۰۱۴	سنجش کیفیت خدمات دانشگاه بوسنی بر اساس الگوی سروکوال	تفاوت آشکاری بین ادراک و انتظار دانشجویان وجود داشت که دلیل بر وجود شکاف بود.

1. Chai

2. Khan

3. Maja et al



ردیف	پژوهشگران	سال	عنوان پژوهش	نتایج
۱۰	زافیروپولوس <sup>۱</sup>	۲۰۱۴	ارزیابی کیفیت خدمات یک موسسه آموزش عالی در یونان	بین نگرش و انتظارات کارکنان و دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات تفاوت معنی داری وجود دارد و همچنین شکاف‌هایی بین کیفیت موجود و مورد انتظار دانشجویان وجود دارد.
۱۱	ریچارد و آدامز <sup>۲</sup>	۲۰۱۳	ارزیابی درک دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه	از دیدگاه دانشجویان خدمات با کیفیت به آنان ارائه نمی‌شود.
۱۲	چودری و همکاران <sup>۳</sup>	۲۰۱۳	مدل گسترده شکاف برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزش عالی بنگلادش	در تمامی ابعاد شکاف معنی داری وجود دارد.
۱۳	نارنگ <sup>۴</sup>	۲۰۱۲	چگونگی ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه های دولتی با استفاده از مدل Eduqual	در کلیه ابعاد مدل شکاف معنی داری بین وضعیت موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. بالاترین شکاف در بعد تسهیلات فیزیکی و پایین ترین شکاف در بعد تحصیلی مشاهده گردید.
۱۴	مهاپاترا و خان <sup>۵</sup>	۲۰۰۷	چارچوبی خنثی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در آموزش فنی مهندسی	در کلیه ابعاد شکاف معناداری وجود داشته است.

### مدل مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر، با توجه به هدف اصلی پژوهش، برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی از مدل جدید و جامع Eduqual استفاده شده است که کیفیت خدمات آموزشی را در قالب ۵ معیار به شرح نمودار (۱) مورد سنجش قرار می‌دهد. بدین معنی که نخست دیدگاه دانشجویان از کیفیت خدمات را در پنج بعد (نتایج یادگیری،

1. Zafiroopoulos

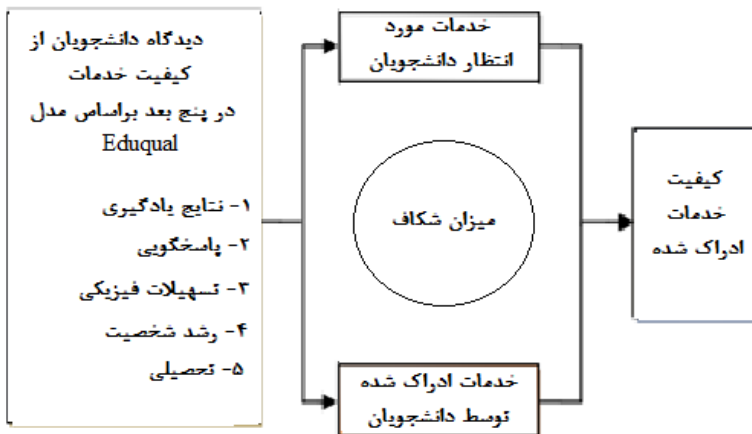
2. Richard & Adams

3. Chowdhur et al

4. Narang

5. Mahapatra & Khan

پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، رشد شخصیت و تحصیلی) مورد سنجش قرار داده و سپس با توجه خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک شده توسط دانشجویان، شکاف بین وضع موجود و مطلوب را نشان می‌دهد.



نمودار (۱) شکل مفهومی پژوهش

### هدف کلی

هدف کلی از اجرای پژوهش عبارت است از ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL

### فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه اصلی:** بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه از نظر دانشجویان تفاوت وجود دارد.

**فرضیه اول:** بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مدل EDUQUAL شامل (نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، رشد شخصیت و بعد تحصیلی) تفاوت وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل EDUQUAL از نظر اهمیت از دید دانشجویان تفاوت وجود دارد.

**فرضیه سوم:** بین جنسیت و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

**فرضیه چهارم:** بین مقطع تحصیلی و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه دانشجویان دانشگاه ارومیه به تعداد ۱۸۰۰۰ نفر در سال تحصیلی ۹۶-۹۵ بود که تعداد ۳۷۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی متناسب با حجم جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شدند. در جدول (۲) حجم جامعه و نمونه آماری به تفکیک مقطع تحصیلی و دانشکده ارائه شده است.

جدول (۲) توزیع فراوانی جامعه آماری و تعداد نمونه به تفکیک دانشکده

حوزه تحصیلی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	جمع	حجم نمونه آماری	درصد از جامعه
ادبیات	۱۹۳۸	۲۹۸	۴۱	۲۲۷۷	۴۵	۰/۱۲
اقتصاد	۱۹۱۲	۲۶۹	۵۳	۲۲۳۴	۴۲	۰/۱۱
علوم ورزشی	۱۷۷۹	۳۴۶	۳۹	۲۱۶۴	۳۵	۰/۱۰
دامپزشکی	۱۸۹۳	۳۵۱	۵۷	۲۳۰۱	۵۵	۰/۱۴
علوم	۱۹۳۹	۲۹۶	۸۷	۲۳۲۲	۵۷	۰/۱۵
فنی مهندسی	۲۰۱۴	۲۴۵	۶۳	۲۳۲۲	۵۷	۰/۱۵
کشاورزی	۱۹۸۷	۲۶۳	۱۳۳	۲۳۸۳	۶۰	۰/۱۶
معماری	۱۸۶۴	۸۶	۴۷	۱۹۹۷	۲۵	۰/۷
جمع	۱۵۳۰۰	۲۱۵۴	۵۳۶	۱۸۰۰۰	۳۷۶	۰/۱۰۰

منبع: آمار دانشگاه ارومیه (سال تحصیلی ۹۶-۱۳۹۵)

روش‌های گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر به دوروش کتابخانه‌ای و میدانی بود.

**مطالعات کتابخانه‌ای:** در این قسمت از مقاله‌ها، کتاب‌ها، شبکه‌های اطلاعات جهانی (اینترنِت) و نیز سایر منابع کتابخانه‌ای برای گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری استفاده شد.

**روش میدانی:** در این قسمت نیز از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل EDUQUAL خان (۲۰۰۷) استفاده شد. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۴ گویه است که پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی (نتایج یادگیری، ۶ گویه؛ پاسخگویی، ۵ گویه؛ تسهیلات فیزیکی، ۵ گویه؛ رشد شخصیت، ۴ گویه و بعد تحصیلی، ۴ گویه) را در قالب مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (نمره خیلی کم = ۱ و نمره خیلی زیاد = ۵) مورد سنجش قرار می‌دهد. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمره‌های وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی به دست آمد. نمره مثبت، نشانگر کیفیت خدمات ارائه شده بالاتر از حد انتظار دانشجویان است و نمره منفی کیفیت، نشانگر کیفیت پایین خدمات ارائه شده است. روایی پرسشنامه هم به تأیید صاحب‌نظران امر رسیده است و هم خان (۲۰۰۷) آن را بررسی و تأیید کرده بود. پایایی پرسشنامه نیز در پژوهش‌های متعددی تأیید شد و در پژوهش خان (۲۰۰۷) نیز ۰/۹۵ به دست آمد که نشانگر پایایی بالای این پرسشنامه است. در این پژوهش پایایی پرسشنامه ۰/۸۵ به دست آمد که بیانگر پایایی مطلوب این پرسشنامه است. در نهایت، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و به منظور مشخص کردن شکاف بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی از آزمون  $t$  زوجی (وابسته)،  $t$  مستقل، آزمون فریدمن و تحلیل واریانس یک‌راهه (آزمون  $f$ ) استفاده شد.

#### یافته‌ها

فرضیه اصلی: بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه تفاوت وجود دارد.

جدول (۳) نتایج آزمون t وابسته برای بررسی تفاوت وضعیت موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	مرحله	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین	مقدار t	سطح معنی داری
کیفیت خدمات آموزشی	موجود	۵۹/۸۴	۱۰/۴۹	۸/۵۱	۸/۲۲۷	۰/۰۰۰
	مطلوب	۶۸/۳۶	۱۸/۱۱			

چنانچه در جلد (۳) دیده می‌شود، نمره کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود برابر ۵۹/۸۴ بوده که در وضعیت مطلوب به ۶۸/۳۶ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز معنی دار است. ( $p=0/000$ ). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۸/۵۱ است. بنابراین، نتایج بیانگر این است که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه در وضعیت مطلوبی نیست.

**فرضیه اول:** بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مدل EDUQUAL شامل (نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، رشد شخصیت و بعد تحصیلی) تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول (۴) نتایج آزمون t وابسته برای بررسی تفاوت وضعیت موجود و مطلوب به تفکیک هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

مؤلفه‌ها	میانگین وضع موجود	میانگین وضع مطلوب	تفاوت میانگین	مقدار t	سطح معنی داری
نتایج یادگیری	۱۵/۳۵	۱۶/۴۷	۱/۱۱	۳/۲۶	۰/۰۰۳
پاسخگویی	۱۳/۱۱	۱۴/۷۰	۱/۵۹	۵/۳۵	۰/۰۰۰
تسهیلات فیزیکی	۱۲/۰۴	۱۴/۳۱	۲/۲۷	۹/۱۵	۰/۰۰۰
رشد شخصیت	۹/۰۷	۱۱/۴۴	۲/۳۶	۱۱/۵۶	۰/۰۰۰
تحصیلی	۱۰/۳۹	۱۱/۱۹	۰/۷۵	۳/۰۹	۰/۰۰۲

نتایج جدول (۴) بیانگر این است که بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به تفکیک تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون تی وابسته نشان داد که نمره نتایج یادگیری در وضعیت موجود ۱۵/۳۵ بوده که در وضعیت مطلوب به ۱۶/۴۷ افزایش یافته و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ( $p=0/003$ ). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۰۶۱ است.

نمره پاسخگویی در وضعیت موجود ۱۳/۱۱ بوده که در وضعیت مطلوب به ۱۴/۷۰ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ( $p=0/000$ ). مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۵۹ است. نمره تسهیلات فیزیکی در وضعیت موجود ۱۲/۰۴ بوده که در وضعیت مطلوب به ۱۴/۳۱ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ( $p=0/000$ ). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۲/۲۷ است. نمره رشد شخصیت در وضعیت موجود ۹/۰۷ بوده که در وضعیت مطلوب به ۱۱/۴۴ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ( $p=0/000$ ). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۲/۳۶ است. همچنین، نمره بعد تحصیلی در وضعیت موجود ۱۰/۳۹ بوده که در وضعیت مطلوب به ۱۱/۱۹ افزایش یافته است و این کاهش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ( $p=0/002$ ). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۰/۷۹ است.

**فرضیه دوم:** بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل EDUQUAL از دید دانشجویان تفاوت وجود دارد.

جدول (۵) نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

رتبه میانگین‌ها	ابعاد کیفیت خدمات آموزشی
۳/۸۷	تسهیلات فیزیکی
۳/۲۲	نتایج یادگیری
۲/۷۹	رشد شخصیت
۲/۱۴	تحصیلی
۲/۰۲	پاسخگویی

نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم با استفاده از آزمون فریدمن (جدول ۵) بیانگر این است که از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL، تسهیلات فیزیکی با میانگین (۳/۸۷) دارای بیشترین و پاسخگویی با (۲/۰۲) دارای کمترین اهمیت است. بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود و بین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه از نظر اهمیت تفاوت وجود دارد. فرضیه سوم: بین جنسیت و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

جدول (۶) نتایج آزمون  $t$  تفاوت نظرات دانشجویان برحسب جنسیت در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی

آماره جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	آماره $t$	سطح معنی‌داری
مرد	۵۹/۸۴	۱۰/۶۷	۳۷۱	۰/۳۲۱	۰/۷۴۱
زن	۵۹/۴۹	۹/۲۱			

با توجه به نتایج جدول (۶) مقدار آماره آزمون  $t$  (۰/۳۲۱) و سطح معنی‌داری ( $p < ۰/۰۷۴$ ) بیانگر این است که بین نظرات دانشجویان در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب برحسب جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، به عبارتی نظرات دانشجویان زن و مرد یکسان است. فرضیه چهارم: بین مقطع تحصیلی و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

جدول (۷) نتایج آزمون  $f$  تفاوت بین نظرات دانشجویان برحسب مقطع تحصیلی در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	منبع تغییرات	SS	Df	MS	F	Sig
ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب	بین گروهی	۶۴۲/۹۳۴	۲	۳۲۱/۴۶۷	۲/۹۵۴	۰/۰۵۳
	درون گروهی	۴۰۴۸۸/۵۷۵	۳۷۲	۱۰۸/۸۴۰		
	کل	۴۱۱۳۱/۵۰۹	۳۷۴			

یافته‌های جدول (۷) نشان می‌دهد بر اساس آماره آزمون  $f$  محاسبه شده ( $F=2/954$ ) و سطح معنی‌داری ( $p<0/053$ ) تفاوت معنی‌داری دیده نشد. بنابراین فرض تحقیق، رد و فرض صفر تأیید می‌شود. با اطمینان  $0/95$  بین نمره نظرات دانشجویان در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب برحسب مقطع تحصیلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و نظرات همه دانشجویان شرکت‌کننده در این پژوهش در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب یکسان است.

### نتیجه‌گیری

سنجش کیفیت خدمات، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت است؛ زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. پژوهش حاضر با هدف سنجش شکاف بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه ارومیه بر اساس مدل EDUQUAL انجام شد. برای دستیابی به این هدف، فرضیه‌هایی طرح و آزمون شد و از جمله نتایج آن بیانگر این بود که بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشجویان دانشگاه شکاف منفی وجود دارد. بدین معنی که کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه ارومیه از نظر دانشجویان پایین‌تر از کیفیت خدمات مورد انتظار آنان بوده است.

در رابطه با نتایج فوق می‌توان گفت خدمات ارائه شده در دانشگاه ارومیه نمی‌تواند نیازهای دانشجویان را برآورده کند و در دانشجویان این دانشگاه نارضایتی ایجاد کرده است. از این‌رو، هر اندازه کیفیت خدمات ارائه شده پایین‌تر از نیازهای دانشجویان باشد به همان اندازه نیز انتظارات آنان از کیفیت خدمات بالا رفته و در آنان نارضایتی ایجاد می‌کند. در واقع، ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات تحصیلی، رشد شخصیت، تجهیزات فیزیکی، میزان مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در سطحی پایین‌تر از انتظارات آنان قرار دارد. با این تفاسیر، کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه نیاز به بهبود و ارتقا دارد. نتایج به دست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش‌های جعفری‌نیا (۱۳۹۶)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۵)، یاسبلاغ شراهی و همکاران (۱۳۹۴)، شبانی (۱۳۹۴)، نجفی و همکاران (۱۳۹۳)، خان (۲۰۱۵)، ماژو و همکاران (۲۰۱۴)، زافیروپولوس (۲۰۱۴)، ریچارد و آدامز (۲۰۱۳)، چودری و همکاران



(۲۰۱۳)، نارنگ (۲۰۱۲) و مهپاترا و خان (۲۰۰۷) همسویی دارد چراکه آنان نیز در پژوهش خود به نتایج مشابهی دست یافتند. همچنین نتایج نشان داد که در پنج بعد (نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، رشد شخصیت و تحصیلی) کیفیت خدمات آموزشی در وضع موجود و مطلوب در دانشگاه ارومیه شکاف منفی وجود دارد.

در خصوص شکاف در بعد نتایج یادگیری می‌توان گفت که یکی از فرایندهای مهم در آموزش عالی فعالیت‌های یاددهی - یادگیری است. بنابراین، اگر استادان نتوانند با روش تدریس مناسب این مواد و مسائل را به دانشجویان منتقل کنند، نمی‌توانند کیفیت آموزش را در حد مطلوبی نگه دارند. به عبارتی، رویه‌های موجود در خصوص فعالیت‌های یادگیری از جمله جامع نبودن منابع یادگیری، نبود آموزش مسئله‌محور، نبود جهت‌گیری عملی در آموزش و.. با استانداردهای آموزشی فاصله دارد و توان ارتقای سطح دانش دانشجویان را ندارد. عبدلی یزدی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود گزارش کرده‌اند که کیفیت خدمات دانشگاه در حوزه فعالیت‌های یادگیری از دید دانشجویان وضعیت مطلوبی ندارد. خان (۲۰۱۵) نیز اظهار داشته که دانشجویان از خروجی دانشی خود از دانشگاه رضایت ندارند.

وجود شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی، نشان‌دهنده آن است که استادان راهنما و مشاور، به هنگام نیاز دانشجوی، کمتر در دسترس هستند. دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. همچنین می‌توان گفت که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی پرسش‌ها یا انتقال نظرات و دیدگاه‌های خود به مسئولان آموزشی و نیز حجم زیاد کار اعضای هیئت علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواست‌ها و انتقادهای دانشجویان در این بعد، شکاف بیشتری به وجود آمده است. این عوامل احتمالی برای توجیه این شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. بهشتی راد و همکاران (۱۳۹۲) و فلاوندی و همکاران (۱۳۹۵) نیز بیان کردند که شکاف قابل توجهی بین وضعیت موجود و مورد انتظار دانشجویان از میزان پاسخگویی در دانشگاه وجود دارد.

شکاف در بعد فیزیکی خدمات بدین معنی است که در دانشگاه، تسهیلات و ابزارهای فیزیکی همچون ساختمان، کلاس، صندلی، مواد و تجهیزات آموزشی و دیگر وسایل مورد استفاده دانشجویان، کارآمدی و جذابیت ظاهری مناسبی ندارند.

این امر شاید به دلیل این باشد که ساختار و تسهیلات فیزیکی دانشگاه ارومیه با استانداردهای فیزیکی محیط های آموزشی فاصله دارد. نتایج پژوهش های بهشتی راد و همکاران (۱۳۹۲)، مهاپترا و خان (۲۰۰۷) و زافیروپولوس (۲۰۱۴) نیز بیانگر این بود که کیفیت خدمات آموزشی از بعد تسهیلات فیزیکی از دید دانشجویان در وضعیت نامطلوبی قرار دارد.

در توجیه شکاف منفی در بعد رشد شخصیت می توان گفت که دانشجویان انتظار تعامل محترمانه و احساس ارزشمند بودن را از سوی کارکنان آموزشی و اجرایی دارند. در این خصوص، لازم است نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسائل دانشگاه در برنامه ها اعمال شود، استادان و سایر کارکنان با دانشجویان رفتار محترمانه داشته باشند و برای کمک به آنان در خصوص مسائل متعددی که با آنها مواجه هستند وقت بگذارند و رویه های مناسب و منظم برای مشاوره به دانشجویان تدارک ببینند. این نتایج با نتایج پژوهش های خان (۲۰۱۵)، چودری و همکاران (۲۰۱۳) و نجفی و همکاران (۱۳۹۳) همسویی دارد؛ آنان نیز گزارش کردند که در دانشگاه شأن و احترام دانشجو آنچنان که باید باشد حفظ نمی شود و این امر نارضایتی آنان را در پی داشته است.

در خصوص شکاف کیفیت خدمات آموزشی در بعد تحصیلی می توان این طور استدلال کرد که در دانشگاه ارومیه منابع مطالعاتی مناسب برای مطالعه بیشتر به دانشجویان ارائه نمی شود. ساختار محتوای آموزشی با یافته های نوین علمی مطابق نیست. ساعاتی که می توانند برای مسائل درسی و آموزشی به استاد مراجعه کنند، به آنان اعلام نمی شود و کلاس به طور اثربخش مدیریت نمی شود؛ به عبارتی، مجموعه فعالیت های تحصیلی دانشگاه ارومیه نتوانسته انتظارات تحصیلی دانشجویان را برآورده کند که این عوامل به شکاف منفی در این بعد منجر شده است. این نتایج با نتایج پژوهش های قلاوندی و همکاران (۱۳۹۵)، یاسبلاغ شراهی و همکاران (۱۳۹۴)، شبانی (۱۳۹۴)، نارنگ (۲۰۱۲)، چودری و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) همسوست. یافته های آنها نیز خود نارضایتی دانشجویان از کیفیت خدمات تحصیلی دانشگاه را نشان دادند. در واقع می توان گفت نتایج حاضر مکمل یافته های پژوهش های مذکور است.

1. Chowdhury et al

همچنین دانشجویان دانشگاه ارومیه، ابعاد کیفیت خدمات آموزشی را به ترتیب اهمیت تسهیلات فیزیکی، نتایج یادگیری، رشد شخصیت، تحصیلی و پاسخگویی بیان کردند. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که از نظر دانشجویان، بالاترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به تسهیلات فیزیکی و کمترین شکاف مربوط به پاسخگویی بود. از آنجا که تسهیلات فیزیکی بیش از سایر ابعاد در معرض دید و قضاوت دانشجویان قرار دارد در این پژوهش اولویت داشته و دارای بیشترین میزان شکاف است. بنابراین، توجه بیش از پیش مسئولان و متولیان دانشگاه ارومیه به این بعد ضروری به نظر می‌رسد. نتایج پژوهش آرامبیولا و هال<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) و زافیروپولوس و رانا (۲۰۰۸) نیز نشان می‌دهد که عوامل و تسهیلات فیزیکی، نقش و تأثیرات مهمی بر رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه دارد. در مطالعه نارنگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) نیز بالاترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در بعد تسهیلات فیزیکی و پایین‌ترین شکاف در بعد تحصیلی دیده شد.

در نهایت، نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های سوم و چهارم بیانگر این بود که بین جنسیت و مقطع تحصیلی با ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوتی وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت که با توجه به اینکه از نظر تمامی دانشجویان صرف نظر از جنسیت و مقطع تحصیلی، شکاف کیفیت خدمات منفی بوده است و به نظر می‌رسد این موضوع، مسئله‌ای مشترک در بین همه دانشکده‌های دانشگاه ارومیه است. این یافته‌ها نیز با یافته‌های رسول‌آبادی و همکاران (۱۳۹۲) و همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

پژوهش حاضر محدودیت‌های نیز برای پژوهشگران داشت که از جمله می‌توان به ابزار اندازه‌گیری که پرسشنامه بود، اشاره کرد؛ این ابزار دارای محدودیت‌های ویژه‌ای همچون سنجش پاسخ‌ها در قالب یک طیف چنددرجه‌ای لیکرت و... است. همچنین داده‌های پژوهش از دانشگاه ارومیه گردآوری شده است بنابراین در تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و مؤسسات آموزش عالی باید جانب احتیاط را رعایت کرد. با توجه به نتایج به دست آمده، به منظور تقویت و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی پیشنهاد می‌شود:

1. Arambewela & Hall

2. Narang

در بعد نتایج یادگیری، بازنگری روش‌های یاددهی و یادگیری، نظام آموزشی دانشگاه، تدوین استانداردهای نوین آموزشی و نظارت بر حسن اجرای آن در ارتقای اعضای هیئت علمی مورد توجه قرار گیرد تا بدین وسیله با ارتقای فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، نتایج مورد انتظار فراگیران فراهم شود. مدیریت دانشگاه نیز ساعات مشخصی برای پاسخگویی به پرسش‌های دانشجویان و طرح مشکلات آنها در نظر گرفته شود. همچنین پیشنهاد می‌شود برای کسب رضایت دانشجویان، تأمین فضاهای آموزشی مناسب و کارآمدتر یا حداقل بهینه‌سازی فضاهای موجود از جمله تجهیز آزمایشگاه‌ها، سایت‌های رایانه‌ای، کتابخانه‌ها، خوابگاه‌ها و وسایل نقلیه ایاب و ذهاب دانشجویان و... مورد اهتمام و توجه بیشتری قرار گیرد. در برخورد با دانشجویان، مدیران و مسئولان، کارکنان و استادان، شأن و احترام آنان را حفظ کنند و امکان و موقعیت دسترسی هر زمان دانشجویان به خدمات مشاوره‌ای را فراهم آورند تا انتظارات دانشجویان در این خصوص برآورده شود.

در خصوص فرضیه دوم، پیشنهاد می‌شود برای رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنجگانه می‌توان اولویتی برای تخصیص منابع در نظر گرفت. با اولویت‌بندی و تخصیص بودجه به بعد تسهیلات فیزیکی که دارای شکاف بیشتری هستند، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت. چراکه نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد اثر تشدیدکنندگی دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت (یا افزایش آن) در سایر ابعاد از دید دریافت‌کنندگان خدمت می‌شود.

در خصوص نتایج فرضیه‌های سوم و چهارم نیز پیشنهاد می‌شود ارائه خدمات آموزشی با کیفیت برای تمامی دانشجویان بدون سوگیری مربوط به جنسیت، رشته و مقطع تحصیلی و نوع دانشکده مورد توجه قرار گیرد.

## منابع

- بحیرنی، مسعود؛ مؤمنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علیرضا؛ قدسی، سحر و هاشمی، سید محسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندانپزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۷)، ۶۸۵-۶۹۴.
- بخشی، حمید؛ جعفرزاده، عبدالله و عبدالآبادی؛ طاهره (۱۳۹۰). دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۰، ۴۰-۳۱.
- بهشتی راد؛ رقیه؛ قلعه‌ای، علیرضا و قلاوندی، حسن (۱۳۹۲). کیفیت خدمات آموزشی؛ شکاف وضع موجود و مطلوب. *مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی*، ۶ (۱)، ۴۹-۵۴.
- جعفری‌نیا، سعید (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات آموزشی بر مبنای مدل سروکوال. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶ (۲۳)، ۲۰-۱.
- حاتمی‌فر، خدیجه؛ کاکو جویباری، علی‌اصغر و سرمدی، محمدرضا (۱۳۹۲). مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۱۹ (۴)، ۱۱۷-۱۳۹.
- حسن خضری، بابک (۱۳۹۵). بررسی رابطه رفتار شهروندی مشتریان با بهبود کیفیت خدمات سازمانی در شرکت‌های بیمه (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه ایران واحد مهاباد). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت تحول، دانشگاه آزاد، واحد مهاباد.
- حیدری، زهرا و محمدی، رضا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان. *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۵ (۱۱)، ۱۱۹-۱۴۲.
- خسروی، محبوبه (۱۳۹۷). طراحی و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در مؤسسه‌ها و دانشگاه‌های مجازی ایران. *پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۴۲، ۱۷۳-۱۹۱.

- رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین (۱۳۹۲). تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان*، ۱۸(۱)، ۳۵-۱۸.
- زاهدی، سکینه (۱۳۹۰). نقدی بر کاربرد مدل سروکوال در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۱۳۸۹، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی.
- عباسیان، مریم؛ چمن، رضا؛ موسوی، سید عباس؛ امیری، محمد؛ غلامی طارم‌سری، مهشید؛ ملکی، فهیمه و راعی، مهدی (۱۳۹۳). تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۷، ۲-۹.
- عبدلی یزدی، نوشین؛ اشرف گنجویی، فریده؛ پویان‌فرد، علیرضا و اولیا، محمد صالح (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه علمی - پژوهشی کوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۱(۱۶)، ۹۹-۱۲۰.
- فتحی و اجارگاه، کوروش و محمدهادی، فریبرز (۱۳۹۲). *مبانی مدیریت کیفیت در آموزش و بهسازی منابع انسانی*. تهران: آبیژ.
- قلاوندی، حسن؛ اشرفی سلیم‌کندی، فرشید و آقازاده، کیوان (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل هدپرف. *فصلنامه مطالعات و اندازه‌گیری آموزشی*، ۶(۸۸)، ۱۶-۶۷.
- کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدریف لاله و بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. *مجله علمی صدرا*، ۲، ۱۶۱-۱۷۲.
- کروبی، مهدی و فیاضی، مهدی (۱۳۹۲). تأثیر محیط فیزیکی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات در صنعت هتلداری؛ مطالعه موردی هتل‌های استقلال، انقلاب و کوثر تهران. *نشریه گردشگری*، ۱(۱)، ۲۹-۴۵.
- نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا و گلوی، میترا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۴(۶)، ۱۱-۲۷.

- همتی‌نژاد، زهرا و همتی‌نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. *مطالعات میانی مدیریت در ورزش*، ۱ (۳)، ۳۱-۴۹.
- یاسیلاخ شراهی، بهمن؛ هواس بیگی، فاطمه و موسوی‌پور، سعید (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. *نشریه آموزش و ارزشیابی*، ۸ (۳۰)، ۲۹-۴۴.
- Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-63.
- Bayraktaroglu, G. & Atrek, B. (2010). Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. *Quality Management Journal*, 17 (1), 47-59.
- Chai, H. (2017). An empirical study of the service failure and service recovery: A perspective of educational service quality. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 20 (3), 867-879.
- Chowdhury, Sh.; Hossain, M. & Rahman, A. (2013). Extended GAPS Model to Assess the Quality of Education for Higher Educational Institutions in Bangladesh. *Journal of Business Studies*, 3 (1), 78-93.
- Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution. *International Journal of Academic Search*, 2, 213-215.
- Ghobadian, A. & Speller, S. (2010). Service quality: concept and models. *The International Journal of Quality Management*, 11, 43-66.
- Khan, M. (2007). *Studies on Some Aspects of Service Quality Evaluation with Specific Relevance to Indian Service Industries*. National Institute of Technology, India.
- Khan, M. (2015). Quality of Education in Higher Educational Institutions: A Comparative study of Perceptions and Expectations of Business Students. *Journal of Quality & Technology Management*, 1 (2), 137 – 162.
- Lakal, N.; Joshi, K. & Jain, K. (2018). Development of engineering education service quality model from faculty perspective. *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2018.1473028.

- Lee, J. H.; Kim, H. D.; Ko, Y. & Sagas, M. (2010). the Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention: A Gender Segmentation Strategy. *Sport Management Review*, 14 (1), 54-63
- Mahapatra, S. S. & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: an empirical study. *International Journal of Productivity & Quality Management*, 2 (3), 287-306.
- Maja, A.; Selma, K. & Muris, C. (2014). Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. *Tržište/Market*, 26, 93-108.
- Manuel, N. (2008). *Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban University of Technology*, Research project.
- Margaritis, E.; Katharaki, M. & Katharakis G. (2012). Exceeding parents' expectations in Ear Nose Throat outpatient facilities: The development and analysis of a questionnaire. *Evaluation & Program Planning*, 35 (2), 246-255.
- Narang, R. (2012). How Do Management Students Perceive the Quality of Education in Public Institutions? *International Journal of Productivity & Quality Management*, 3 (4), 45-62.
- Okpara, G. S. & Agu, A. G. (2017) Comparative Service Quality Metrics in Regular and Nonregular Undergraduate Marketing Programs: Implications for Marketing Education and Professionalism. *Marketing Education Review*, 27 (3), 141-150.
- O'Neill, M. & Wright, C. (2004). Service quality evaluation in the higher education sector: an empirical investigation of student perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21 (1), 23-40.
- Richard, E. & Adams, J. N. (2013). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. *J Assess Evalu High Educe*, 31 (5), 35-49.
- Sahney, S. D.; Banwet, K. & Karunes, S. (2006). An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis. *Total Quality Management*, 12 (2), 265-285.
- Sardar, Z. & Thomas J. H. (2017). *Rethinking Reform in Higher Education: From Islamization to Integration of Knowledge*, International Institute of Islamic Thought, Cambridge.



- Singh, V.; Grover, S. & Kumar, A. (2014). Evaluation of quality in an educational institute: A quality function deployment approach. *Educational Research & Reviews*, 3 (5), 156-162
- Susanne, G.; Ida, G. & Elisabeth, K. S. (2016). Using an adapted approach to the Kano model to identify patient needs from various patient roles. *The TQM Journal*, 28 (1), 151 – 162.
- Zafiropoulos, C. & Vrana, V. (2008). Service quality assessment in a Greek higher education institute. *J Bus Econ Manag*, 9 (1), 33-45.
- Zafiropoulos, C. (2014). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economic & Management*, 9 (33), 54-69.